

Praktikumsbericht

Rapport de stage

Juin-Juillet 2013

à

Würzburg



Stage de : Amandine Pinel

Maître de Stage : Birgit Beck

Responsable de stage en Allemagne : Silke Burdack

Responsable de stage en France : Séverine Gabrielle

REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier le Conseil Général qui m'a permis d'effectuer ce stage, je remercie également l' Office Franco-Allemande à la jeunesse de Berlin. Je remercie la GALERIA KAUFHOF de m'avoir si gentiment accueilli et ouvert les portes de leur organisme afin d'en apprendre l'organisation, je pense à Mme Beck pour m'avoir présenté à tout le monde la première journée Mme Bernt pour m'avoir fait confiance et donné des responsabilités et Mme Gerlach pour le soutien apporté lors du premier jour et la tristesse de se quitter le dernier jour ainsi que tous les autres membres de l'étage JungeMode avec qui j'ai versé quelques larmes le dernier jour. Je voudrais adresser des remerciements tout particulièrement à Mme Burdack Silke ma responsable de stage en Allemagne.

Introduction :

Je m'appelle Amandine Pinel. Je suis étudiante à l'Université de Caen. Je suis en deuxième année de LEA (Langues Étrangères Appliquées) . J'ai choisi cette filière car j'ai toujours eu un goût très prononcé pour les langues, pouvoir communiquer avec quelqu'un provenant d'un environnement différent du mien m'a toujours passionnée. La filière LEA ne m'a pas déçue elle est très complète nous y apprenons la culture et l'histoire des différents pays que nous étudions mais aussi le droit, l'économie et de la gestion.

Après ma licence LEA, je souhaite me diriger vers un master la Négociation Commerce Internationale pour ensuite pouvoir travailler sur le marché franco-allemand.

J'ai décidé de ne pas attendre le stage obligatoire de la troisième année, mais d'anticiper avec un stage volontaire en deuxième année. Pour quelles raisons ? J'ai été sélectionnée pour effectuer ma troisième année de mon cursus à Munich avec le programme ERASMUS , j'ai eu l'occasion de pouvoir gagner en autonomie dans le pays où je vais vivre un an alors je n'ai pas hésité et puis ce stage à constituer une première intégration professionnelle dans le monde du travail allemand , en effet dans la suite de mes études je devrai accomplir de nouveaux stages à l'étranger qui pour ma part se dérouleront en Allemagne.

Tout cela réuni pourra me permettre de rentrer sur le marché du travail avec un bon niveau en langues ce qui pourra me permettre de tenir une négociation.

Je n'ai pas rencontré de difficultés particulières à trouver mon stage puisque je me suis inscrite via le Conseil Général du Calvados qui propose un programme de stage à l'étranger. Je souhaitais effectuer mon stage dans l'import export mais ma responsable de stage m'a expliqué que le vocabulaire était assez précis , j'ai regardé en effet je n'aurai pas du tout été à l'aise. Alors j'ai effectuer mon stage dans une Galerie commerciale « Galeria Kaufhof ». Cet endroit se compose de 5 étages ouverts au public,6 si l'on comprend le sous-sol. Je n'ai absolument pas regretté j'ai pu apprendre correctement les bases et gagner en assurance.

- I. La GALERIA Kaufhof
- II. Mon travail
- III. La vie en Bavière
- IV. Bilan

I. La GALERIA Kaufhof



J'ai effectué mon stage de 6 semaines à la « Galeria Kaufhof » de Würzburg, en Bavière une région qui se situe au sud de l'Allemagne. Würzburg est une ville de taille moyenne se constituant de 124 449 habitants. Il y est facile de croiser des gens que l'on connaît c'est une ville pleine de charme avec ses nombreuses églises, le Main et le château. On se sent bien dans cette ville, on a le sentiment de connaître l'endroit car on s'y sent en sécurité c'était vraiment très agréable à vivre.

La Galeria Kaufhof est une galerie commerciale offrant divers services. On peut en trouver dans 80 villes d'Allemagne son siège est situé à Köln. Leonhard Tietz a ouvert les portes d'un petit magasin de 25 m² en 1879 nommé « Leonhard Tietz AG. » son capital initial était 3000€. A partir de 1953 le magasin s'appellera Kaufhof AG. En 2001 Kaufhof acquiert le groupe belge INNO galerie et rejoint le groupe Kaufhof et désormais les galeries se nommeront « GALERIA KAUFHOF ». Le designer de Galeria Kaufhof est Wolfgang Joop, un célèbre designer allemand connu pour avoir créé sa marque et avoir travaillé avec de grands couturiers français comme Lagerfeld. A ce jour le chiffre d'affaire annuel de Galeria KAUFHOF s'élève à 3,1 Milliard. GALERIA KAUFHOF est une galerie de caractère la gamme des produits comprend des marques internationales qui se trouvent dans le segment de prix moyen supérieur. Mon stage s'est effectué à l'étage « JungeMode » où l'on peut trouver les marques : EDC, Manguun, Zero, CECIL, Tom Taylor, QS by S. Oliver, S.Oliver, Street One, Esprit,

Warenhaus Galeria Kaufhof AG
Schönbornstraße 3
97070 Würzburg

II. MON TRAVAIL



Mon travail s'est constitué de deux parties. Dans un premier temps je ne faisais qu'écouter les gens et leur dire que j'allais chercher une collègue car je n'avais pas compris leur attente. Puis peu à peu j'ai commencé à répondre que je comprenais mais que je ne savais pas où cela se trouvait. Enfin j'ai fini par réussir à conclure des ventes proposer d'autres choses et argumenter en allemand ! J'avais pour mission de devenir une vendeuse capable de répondre comme une vendeuse allemande, je m'en suis approchée durant la dernière semaine. Il m'a été confiée plusieurs fois la responsabilité d'un quart de l'étage ce qui représente 7 enseignes. Je devais tenir les cabines d'essayage propres tenir les rayons présentables ainsi que conseiller ou orienter au mieux les clientes. Après deux semaines Mme Gerlach m'a montré le sous-sol , l'endroit où je devrais me rendre pour aller voir le nombre de colis que nous avons reçu et commencer à repenser la disposition des rayons, puis j'ai eu accès au stocks l'endroit où je devais me rendre pour vérifier si nous n'avions pas la taille que demandait la cliente. Enfin j'ai participer quelques fois à faire la caisse, ce qui est assez intéressant car il y a toute une procédure à respecter, la fermeture du magasin puis attendre que toutes les vendeuses soient regroupées autour de la caisse avant de l'ouvrir et enfin on fini par ouvrir et compter.

Durant mon stage j'ai vécu une grève du personnel de la GALERIA KAUFHOF, ce qui a provoqué bien des contraintes, ce jour-là mes horaires étaient 10h 18h. Lorsque je suis arrivée il n'y avait personne aucun client n'avait franchi le pas de la galerie, le deuxième , troisième ainsi que le quatrième étage étaient fermé pour cause de manque de personnel, c'était impressionnant. Ma responsable m'a alors demandé de prendre en charge 12 enseignes puisque j'avais réussi à me rendre au travail et si je pouvais travailler jusqu'à 19h. Ce fût une journée assez éprouvante car 12 enseignes représentent à peu près la moitié de l'étage, il n'y avait pas le temps de s'ennuyer !! hop hop au pas de course !

III. La vie en Bavière

J'ai logé chez une famille d'accueil une dame et sa petite fille. Leur appartement se trouvait à 10 min. en tramway de mon travail et à 20 min à pied. Etant donné la chaleur j'ai vite délaissé le tramway au profit de la marche à pied pour me rendre au travail, ce qui me permettait de découvrir la ville sous un autre angle. Habiter chez l'habitant m'a permis de vivre un peu plus la culture allemande, je partageais autant de repas que mes horaires le permettait. C'était vraiment un régal de pouvoir goûter de nouvelles choses.

Quelques petits souvenirs !

Les passages piétons ! Les Allemands attachent une très grande importance au respect des feux piétons contrairement à nous les Français. J'ai fait l'expérience de traverser quand le petit bonhomme est rouge ... en retour nous obtenons un regard pesant sur nous de la part de tous les autres Allemands qui attendent.

Le Bayern Ticket , formidable idée , il vous permet de voyager dans toute la région du Bayern. Nous avions décidé , moi et un ami, de nous rendre pour la journée à Munich cela nous est revenu à 26 € pour deux personnes l'Aller-Retour. Lorsque le contrôleur est venu demander nos billets nous étions à Nurnberg , il nous a expliqué que nous étions dans un ICE et qu'avec le Bayern Ticket nous n'avions le droit qu'aux trains régionaux ! L'amende était de 80€ par personne, mais lorsque qu'il a entendu notre accent français il a été très gentil et nous n'avons pas payé il s'est contenté de nous dire « Bon pour cette fois ce n'est pas grave mais la prochaine fois vous faites attention ! » accompagné d'un grand sourire. La morale de cette histoire est que être française en Allemagne apporte quelques avantages !!



Comment passer un séjour en Bavière sans découvrir München ? Impossible ! Cette ville vaut le détour, ses monuments , ses quartiers sans oublier la célèbre Marienplatz .

... Würzburg est une très jolie ville romantique par ses nombreuses églises où l'on peut y déguster une bière nommée « Würzburger hofbräu » qui est excellente !!



IV. BILAN

Bilan linguistique : J'ai pu constater un réel progrès au niveau de la compréhension, en effet lors de la première semaine j'avais tendance à ne pas très bien comprendre la demande établie par les clients mais au fil des semaines je me suis aperçue que je comprenais de mieux en mieux leur attente jusqu'à réussir à conclure des ventes ce qui m'a rendu vraiment heureuse.

Bilan culturel : Au niveau de la culture Allemande j'ai essayé de la vivre autant que j'en ai eu l'occasion. L'Allemagne est un pays qui mérite d'être connu, j'ai hâte d'y retourner en Octobre afin de vivre pleinement comme une Allemande. Le mode de vie est totalement différent du mode de vie français. La plupart des gens se déplacent en vélo les villes sont adaptées pour il y a un respect de l'environnement au quotidien beaucoup plus présent dans leur mode de vie.

Bilan professionnel : J'ai appris durant ce stage que je veux travailler dans le relationnel parler avec les gens avoir un échange est essentiel pour moi. Ce stage a confirmé mon souhait de travailler dans le commerce et la négociation.

Bilan personnel : Enfin ce stage m'aura appris que entre dire quelque chose et le faire il y a une énorme différence. Le début était plutôt « Pourquoi je suis là » la fin était plutôt « Ohh non je ne veux pas rentrer ! ». Cette première expérience professionnelle à l'étranger m'aura permis, de gagner en autonomie ,avant ma troisième année qui se déroulera en Allemagne. J'ai pris conscience que je ne me suis pas trompée de filières en choisissant les langues car je n'ai jamais boudé mon plaisir à découvrir autrui et apprendre sa langue et sa culture.

J'ai quitté cet endroit avec un petit pincement au cœur le dernier jour, nous nous sommes dit à bientôt car je retournerai les voir avec un grand plaisir.