

修平科技大學
應用日語系

題目：東利旅行社暑期實習報告

指導老師：陳美資

姓名：周品妤 學號：BX102045

中華民國 106 年 1 月 10 日

摘要

利用暑假兩個月的時間到旅行社實習，第一次接觸到新的領域，但可以增加自己的社會工作經驗，只單憑擁有日文語文的專業能力還不夠！

在旅行社內，觀察現在社會人們對旅遊的需求，近幾年國內前往日本旅遊的國人增加很多，對日語需求也相對的增加。所以這次的實習給了我一個很寶貴的經驗。

目錄

第一章	前言	
第一節	實習動機	p.4
第二節	實習目的	p.4
第二章	實習單位介紹與分析	
第一節	實習單位背景	p.5
第二節	實習單位對外分析(與其他同行間的分析比較)	p.6
第三節	實習單位對內分析(單位內部組織分析)	p.7
第四節	實習生承擔業務內容	p.8
第三章	實習單位工作報告	
實習生工作週記		p.9~p.12
第四章	實習心得與未來展望	
第一節	實習心得	p.13
第二節	未來展望	p.14
參考文獻		p.15

第一章 前言

1. 實習動機

近幾年國內外旅行觀光盛行,「旅遊行程的安排」與「資訊的蒐集」是顧客安排旅遊時最困擾的部份也顯示消費者對於旅遊資訊專業諮詢的需求。對旅遊社而言,資訊的提供固然不是主要的服務項目,提出新的商品組合、與客製化的行程選擇,因應消費者旅遊偏好的改變,將可成為爭取客源的新契機。

2. 實習目的

藉由實習的機會置身於服務業,讓我學到不同領域的東西,增加自己的學習能力與社交能力。

第二章 實習單位介紹與分析

1. 實習單位背景

迎接 21 世紀的來臨, 面對千變萬化的世界, 東利旅遊堅持著『自然、誠信、負責、親切』的服務精神, 在旅遊行程規劃、新產品的開發、品質的追求、銷售業務的拓展, 以及運作流程的管理、人才潛力的開發上, 皆積極追求卓越, 並始終落實著「顧客至上」的觀念, 不斷滿足並發掘顧客的需求, 提升旅遊品質, 成為旅遊界的優質先鋒。

東利旅遊累積了長達 20 年的專業經驗及形象, 正派經營, 結集了優秀的旅遊專家們及活力菁英團隊, 我們以親切熱忱的服務精神及迅速敏銳的市場觸角, 不僅為顧客提供盡善盡美的售前及售後服務, 更勇於創新求變, 期許未來, 充分掌握了新時代的休閒趨勢並引領市場的旅遊動向。

2. 實習單位對外分析

優勢 (Strength) 顧客群主要為社團,長期的合作關係鞏固了公司的基本客群。

劣勢 (Weakness) 近年觀光主流偏向於自助旅遊,公司缺於開發此一族群。

機會 (Opportunity) 政府的週休 2 日與開放陸客來台政策,吸引滿足更多的客群。

威脅 (Threat) 同業間的削價競爭,影響旅遊專業人員及服務品質良莠不齊。

3. 實習單位對內分析

優勢 (Strength) 公司團隊人員具資深經歷及服務熱忱。

劣勢 (Weakness) 缺乏年輕新血注入。

機會 (Opportunity) 政府對於資深專業導遊培養新進人員專業技能知識。

威脅 (Threat) 新生代的想法創意多元。

4. 實習生承擔業務內容

實習主要的工作是文書處理以及電話接聽。文書處理的範圍很廣，一開始剛接觸的時候是整理團體出遊的名單，這其中就包括了房間、遊覽車、餐廳的座位分配等等…如果是國外旅遊的話，就要一一核對護照號碼、護照到期日以及護照申辦。並且將所有即將出團的團體資料作成一份簡單明瞭的名單。電話接聽則是向飯店、餐廳再次確認時間、地點。有時候還得跑銀行、郵局、印刷店。如果電腦檔案資料都建檔完成後，就可以開始進行對帳，對帳是最麻煩的部分了，因為金額太大以及飯店業者和餐廳業者會因為長期合作的關係給我們優惠。因此要先收齊所有的發票然後手寫整理完之後再用電腦建檔。

第三章 實習單位工作報告

實習生工作週記-第一週

第一個禮拜的工作內容首先是了解公司內部環境以及作業流程。其實很簡單,主管一開始便給我一張辦公桌以及一台電腦。因為剛開始比較不熟悉所以都是主管給我什麼資料我就做什麼,大概都是資料二次核對。我們旅行社接的客戶群主要以公司行號為主,偏向於員工旅遊,所以首先就是最基本的文書處理。上手之後便開始把手上的資料建檔,歸在公司的檔案裡面。在上班的時候勢必也是要學會如何接聽電話,一開始都是先觀察同事怎麼接聽應答,如果有不懂得或者無法回答的問題便請客人稍等為他轉接給主管。

實習生工作週記-第二週

第二個禮拜工作開始進入狀況,所負責的項目就越來越多樣化。因為是本來就認識的主管所以她希望我能把旅行社所有的工作內容都接觸學習過一遍!我也覺得這樣很好,在不同的領域學習新的項目,就算以後不是往這一方面走但至少還是多少清楚旅行社的作業。這禮拜開始接聽客戶電話,把客戶的需求寫下來然後在電話那頭告知客戶,我們理解他們所想要的旅遊規劃,我們將會和主管討論並且幫他們規劃一個讓他們滿意的行程。掛掉電話之後,主管便教導我如何安排旅遊行程,可以參考之前出團的行程然後在變化。當然也要上網搜尋那個地點是否有新的熱門景點出現!他們說這是我們年輕人最拿手的了就交給我了哈哈。

實習生工作週記-第三週

第三個禮拜工作內容大概就是重複前面的過程當然也有新的內容就是把手邊即將出團的旅行團特別抽出來,然後研究了一下他們的行程,並且開始做美工哈哈。所謂的美工就是一些很基本的啦!例如遊覽車前方玻璃要放的名牌,以防客人下車上廁所找不到車子。還有會給團員佩戴名牌啊這樣比較方便找人!以及發送隨身小包衛生紙之類的等等。辦公室的生活其實有時候很乏味,但有時候又會覺得很有趣。畢竟要在沈悶的辦公室工作 8 小時,總是要幫自己找點樂趣多做做西做做。

實習生工作週記-第四週

第四週的工作內容一開始讓我有點緊張，主管一大早的就把好幾疊的鈔票交到我手上叫我數數那幾疊的鈔票數目有多少！這時候才發現原來不只麥當勞沒有點鈔機連旅行社也懶得買點鈔機喔哈哈。真的應該學學 711 買台點鈔機不就快速又明瞭！第一次手數超過 20 萬的鈔票真的讓我有點緊張，數完之後跟主管進行第二次核對。其實就是進入了結束一個旅遊團之後的對帳過程～對帳的時候很多筆得項目然後領隊導遊們有時候可能寫得很潦草，對起來真的頭很痛！還好我不是學會計的！不然我大概看這些數字看的會發瘋吧。

第四章 實習心得

在旅行社工作是一種新的體驗以及增進自己的經驗,唯一覺得很累很辛苦的就是坐在辦公室 8 個小時又要早起上班,而且並不是每天都很有事情做,在沒有事情做的時候就會變得很沉悶啊!但上班時常常可以聽到主管們聊哪一團的團員發生了什麼好笑的事情,哪個導遊被灌醉發生的趣事。或者每次要出團,主管都會問我要不要跟團啊不用錢的~但是因為我們主要都是接公司行號的員工旅遊之類的(因為是暑期)吼我看了那些資料就沒看到有年輕人啊哈哈。

我覺得在這裡我學到了如何運用手邊的資源去發揮自己的創意,把創意用在文宣上或者旅遊行程中,原本一成不變的行程讓消費者看起來覺得新奇又有趣。也為自己每次規劃的自助旅行多了更多想法。和飯店業者餐廳業者溝通的過程中,也學到了講話的技巧!在這裡實習的這些日子,真的很有趣好玩。

未來展望

在旅行社實習的這段時間，主管也一直鼓勵我將日文系的專業學好，以後如果是走旅行社這條路會很吃香。畢竟現在的國人很愛去日本旅遊，撇除掉自助旅行，帶團的也很多！當我們擁有了這項語言能力，對於帶團出門就不會是一件難事。雖然我還沒有決定好未來我想要往哪一個方面前進，但是擁有比別人多一項語言的能力就比別人多一項機會！所以努力的把學業完成語言學好是現在主要的目標。

參考文獻

<https://www.facebook.com/TongLineTravel/>