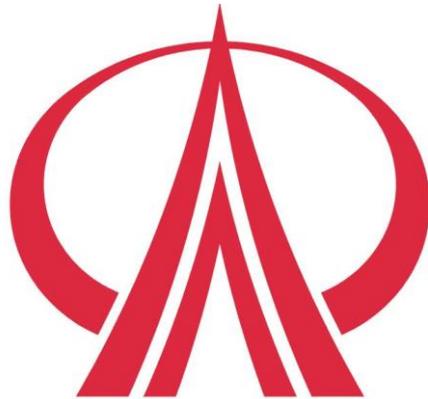


修 平 科 技 大 學
行 銷 與 流 通 管 理 系
校 外 實 習 專 題 報 告

校外實習專題
台中港酒店



指導老師：姜文忠老師

學號：BZ104307

姓名：宋倩玟

中 華 民 國 1 0 8 年 5 月

摘要

這份報告主要敘述我在台中港酒店任職，對於一開始的實習動機、面試過程，以及公司內部的工作流程，現在的服務業佔為居多，大家注重休閒觀光，因此也有很多新建的飯店，築起更多競爭力，位於海線的台中港酒店，有著四星的評價以及後期三井 OUTLET 的開幕，使台中港酒店有更多的優勢，此間公司的大部分客源來自商務客，因位居海線臨進港口、加工出口區，有著很多的船員以及商務人員到此常住，後期因為 OUTLET 的開幕，也有很多客人慕名而來，選擇住在台中港酒店。

後段的報告主要紀錄，在任職期間發生的事情，讓我從中學學習到什麼，能夠從自我的反省中獲得些什麼事能夠讓自己更好更加進步的。最後的結尾，我總和了自己在台中港酒店實習所有酸甜苦辣，從一開始的挫折壓力轉換到後來帶給自己的正面影響，也給了學校建議，對於三明治實習需要再多與公司確認資訊，當他們到學校說明時，可以讓學弟妹們更加清楚。

致謝

首先想要謝謝學校有這個三明治計畫，讓我們比別人提早進入狀況，適應很多與學校不一樣的地方，在學校上課期間也聽了老師很多的職場倫理以及一些我們該注意的事項。也許在課堂期間那些不以為意的道理、知識，在工作上都是很適用的。平常也有在打工，但制度不比實習場所那樣的完善，原先打工的地方都算是小本經營，並非像這次待的飯店有這麼多的作業流程，站在櫃檯這個單位，擔任第一線的人員，很多事情都是從頭學起。所以真的很謝謝學校有這樣的安排讓我們提早踏入了職場，比別人更早一些接觸。也可以藉由這樣的機會，明白自己要的到底是什麼。很多人都會在大學期間去想，在畢業以後要從事的行業，或許不能從這份工作中就確定自己以後的去向，但對於我自己是能夠幫助我逐一塞選出自己心中想要的工作時段，以及自己比較適合的工作類型。

目錄

摘要	I
致謝	II
目錄	III
一、前言	
1.1 實習動機	1
1.2 實習目的	1
1.3 實習公司甄選過程	2
二、實習公司	
2.1 公司簡介	4
2.2 營業項目	5
2.3 競爭力分析	5
2.4 SWOT 分析	7
三、實習內容	
3.1 實習部門	8
3.2 工作環境與同事	9
3.3 工作內容	10
3.4 作業流程分析	10
3.5 問題點分析	11
3.6 改善方案	11
3.7 工作日誌	12
四、結論與建議	
4.1 結論	18
4.2 建議	18

一、前言

1.1 實習動機

畢業以後生活裡就是工作，再也沒有還是學生的說法，對我而言大學畢業就該是一位可以獨立負責自己生活。職場對我而言有些現實，每個人都會為了自己想要的職位的努力，然而職場裡還是會遇見志同道合能夠像朋友一樣的同事，也有可能遇到怎麼樣都相處不來的同事，不管遇到甚麼困難都要試著克服，也不能夠再像以前打工一樣，覺得壓力大還是做不來就輕易放棄。有些事如果不去嘗試就永遠都是這樣，但如果嘗試過了覺得還是不喜歡，我認為也能轉換跑道。『成就不是你待了一個地方就能找到，多繞幾個彎也許有天就找到了。』

大學的最後一年如果能先與社會做連結，讓我們還是一個學生的身分去學習，我覺得是個很棒的機會，讓自己能夠架設一個心態，而不是老是覺得自己還是個學生，讓我們慢慢調整自己的心態。大學剛開始就知道這個計畫，也一開始就認同這個計畫，做中學學中做畢竟職場裡的眉角可能是在課堂中學不到的，而在這大學三年期間也有選修一些關於職場的課程，學到一些關於在外工作我們該有什麼樣的態度、以及怎麼處事，雖然不僅僅只有選修的課程中才專門說到，在所有的課堂裡老師都會提醒以後出社會，會遇到什麼樣子的狀況。以實習生的身分，學到畢業以後要面對的職場我覺得很棒。

1.2 實習目的

- 1.藉由這個三明治教學計畫能夠讓我們對真正的職場有些認知，讓我調整、改變心態。
- 2.平常跟身邊朋友都是聊天，較沒有比較正式的詞彙，到飯店上班後開始學會一些術語，也比較知道要怎麼樣將一句話完整的表達，讓客人能夠清楚明白。
- 3.藉由實習來訓練自己的抗壓力，這次選擇的飯店擁有四星級的規模，不僅是禮儀、語言還是很多事情上的應對，都有很多新的學習。也讓我更加體會到原來當學生這麼幸福，上課時我們都坐在教室，而在工作時整天班都站著只有吃飯時間才能坐著休息。
- 4.實習的這段期間，上班有很多大小的瑣事以及跟客人的應對，不僅訓練自己的反應能力也讓我每天都在不斷磨練自己的EQ，犯了錯還能以是實習生的角色被原諒，但也從這點認知，我們都該為自己的一切負責。
- 5.每個人都有自己喜歡的、擅長的事情，透過實習能夠讓自己了解到自己喜歡什麼樣子性質的工作，藉由這個機會，我們能在大學畢業前有些想法，而不是腦袋一片空。

剛開始實習的時候有很大的撞牆期，那時候就在想到底是要在當一年學生還是實習開始調適心境，身邊的人給我很多鼓勵，經過思考我決定繼續加油讓自己訓練自己的抗壓力，也透過實習增加自己的社會經驗，在工作中有很多小細節都是我們值得去學習、觀察的部分，工作以後就發現有很多事情都是考驗，與同事的相處、與上司的應對、責任心以及要對自己有信心，很多事情都是在課堂上沒有學習到的，透過大四這一年的實習讓我們與社會先有一些接軌，也使的我們對自己未來有更多的想法比較有方向。

1.3 實習公司甄選過程

從大一進到學校就知道大四實習的這個資訊，大三時透過學校媒合，經過廠商說明會，每間公司都會到學校來說明學習內容、薪資、待遇的部分，讓我們進行選擇，一個人最多有三間公司的選擇，配合廠商的時間進行面試。面試完畢之後依照自己的喜好去做最後的選擇，之後公司會跟我們做聯繫，通知我們報到時間，報到當天填寫資料以及繳交文件、安頓宿舍後就等上班日開始。

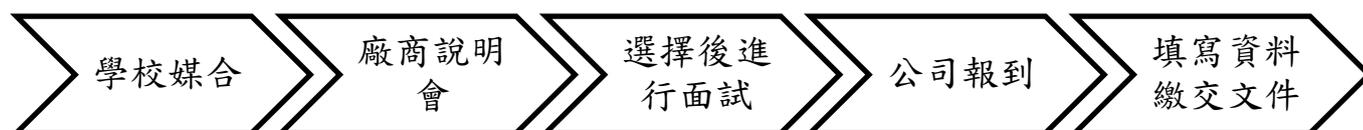


圖 1. 甄選流程圖

學校這次安排了至少有二十間廠商讓我們選，我最優先考量的是自己是否喜歡、薪資部分、待遇以及住宿部分，看了這麼多的廠商說明，最後我選擇台中港酒店，最吸引我的一個部分是這間公司有很多外商，上班的平常也可以接觸英文，讓自己就算沒在上課也能多少增強自己的外語能力。薪資雖然說相較之下沒有比餐飲業來的高，但就是一個出社會可能會領的 22K，相對的這薪水如要支付日常生活所需、吃飯、房租，這樣子花下來其實也根本存不到錢，剛好台中港酒店有安排宿舍，讓我不需要再擔心住宿的費用。很多零零總總的想法加總起來，最後我選擇了台中港酒店，一來語言能力是最希望在這裡學習到的，二來我可以不用另外找宿舍節省了很多不便，加上當時有跟家人討論過，在這間小有規模的飯店實習，對於我以後出社會自己工作，可能對於我本身是有幫助的。

之前的工作都是打工，就算到飯店打工也只是計時員工，學習到的東西有限，這次到了台中港酒店，上班的第一天主管帶我們認識了大概的工作內容、環境認識以及認識各部門。

這間飯店還算是較新的飯店成立至今四年多，可能還有很多地方是在跟優秀飯店做仿效，我認為這間飯店，位置雖處在較遠的海港，但因為有許多港務或者是一些商業在這附近，帶來了許多外國商務客，這間飯店比起一班飯店，外國商務客站大多數，CHECK IN 用到的英文其實都是那些，但光這點就能訓練自己的聽力，此外公司也會安排英文課程以及禮儀課程，在一個禮拜的二、四也有安排短時間的課程，讓我們不僅學應對也學到很多關於處事的部分。而那時候再做選擇的時候一心只想著學語言、存錢，也沒有想到很多的層面，來了之後發現原來小有規模的公司大概是怎麼樣在運作，飯店內的每個部門都是息息相關的，每一個連接都是很重要的。有許多配合的廠商，結帳方式也分為許多現今結帳、信用卡、網路訂房、公司月結，很多東西都是沒有碰過的，也因為在飯店上班，也學到許多關於網路訂房，網路公司的抽佣部分。飯店暑假期間也有比較多散客，面對客人上的應對，儘管客人態度很差我們還是要以專業的態度去回覆，雖有時真的覺得滿肚委屈，可是過了就好了。服務業真的不容易很辛苦，要照料到每位客人的情緒，還要有很好的處理，這點讓我在情緒管理上，學到了很重要的一堂課。

二、實習公司

2.1 公司簡介

1. 台中港酒店的創辦人是王瑞宏先生，創辦人曾在梧棲擔任鎮長，同時也是上福科技有
限公司的董事長。台中港酒店至今已成立有五年，公司的創辦理念是期許以高效率的管理、
高水平的服務、成長不斷的就業環境、良好的社會公益，創造飯店的信譽以期達到提升地方
的觀光經濟效益。目前只有位於梧棲區的這間台中港酒店並無分公司，公司全上下大約有 152
位員工。

2. 台中港酒店座落於台中市梧棲區，距離三井 outlet 僅約不到 6 分鐘的路程。

台中世界花卉博覽會場 30 分鐘內可到達。鄰近有國際網站譽為一生必遊一次的景點高美濕
地，豐富的溼地生態以及將天空染成一片橘紅的落日餘暉，是人們的旅遊新選擇。台中港酒
店是中台灣海線首座星級觀光商務旅館，提供大台中西部海岸線觀光住宿及餐飲服務。我們
針對商務旅客所提供多功能會議室；此外，備有完善的健身中心、三溫暖、Fun 世界、SEA
SPA、會務中心...等，為您的旅程，傾心營造完美體驗。

台中港酒店提供舒適優雅的空間，用心款待與迎接每位貴賓的到來。

3. 台中港酒店是屬於股份有限公司。

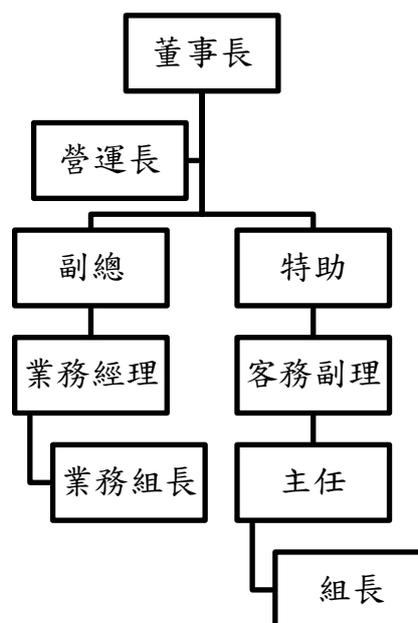


圖 2. 公司組織架構圖

2.2 營業項目

1. 「舒適優雅，用心款待。」(The Ways of Comfort , Treating With Heart)

是台中港酒店的品牌精神，“在地化精緻貼心服務”將是今後努力的方向與目標。深信第一次做對的事情，就不會出錯；有信心讓台中港酒店成為中部地區服務最好以及品質最佳的指標性酒店。在同一艘船上，必須同心協力，互相激勵，互助合作，共同創新同業規格的“款待”之道；公司希望培養一個【創造多樣化的價值、提高生活品質、成就個人志業及回饋股東投資】的優質環境給工作夥伴，使他們能以身為台中港酒店的一份子為榮。也更加期許能營造出一個讓賓客深感來到“台中港酒店”出差或渡假，為放心紓壓的時尚新風潮，並引領同業昇華在地服務。

台中港酒店為旅宿業，為在於台中港附近，鄰近有港口、加工出口區，近來多了一間三井 OUTLET，此公司的主要顧客大多為商務客，來自很多國家的商務客，大多以日本商務客或是船員為居多。除了國外商務客也有許多台灣的商人入住，假日也有些散客入住。飯店內供有自助洗衣服務，以及在飯店也設有健身房、三溫暖供客人使用。

2.3 競爭力分析

1.近年來政府也比較重視觀光產業的發展，近期來飯店產業也有政府補助，使得飯店業 住宿率提升。現今的飯店業者很多，也有許多民宿業等等的競爭，價格的手法、飯店方案組和。

2.飯店位置鄰近港口以及機場，附近有許多加工出口，地理位置加上飯店館內的客房坪數讓外國商務客享有大的空間，房內的設計也較為昏暗感，與一般飯店的燈光設計較為不同，讓外國客入住飯店也像有回到家的感受。無論在交通、洽公、商業、金融等各項機能均擁有得天獨厚的優勢。

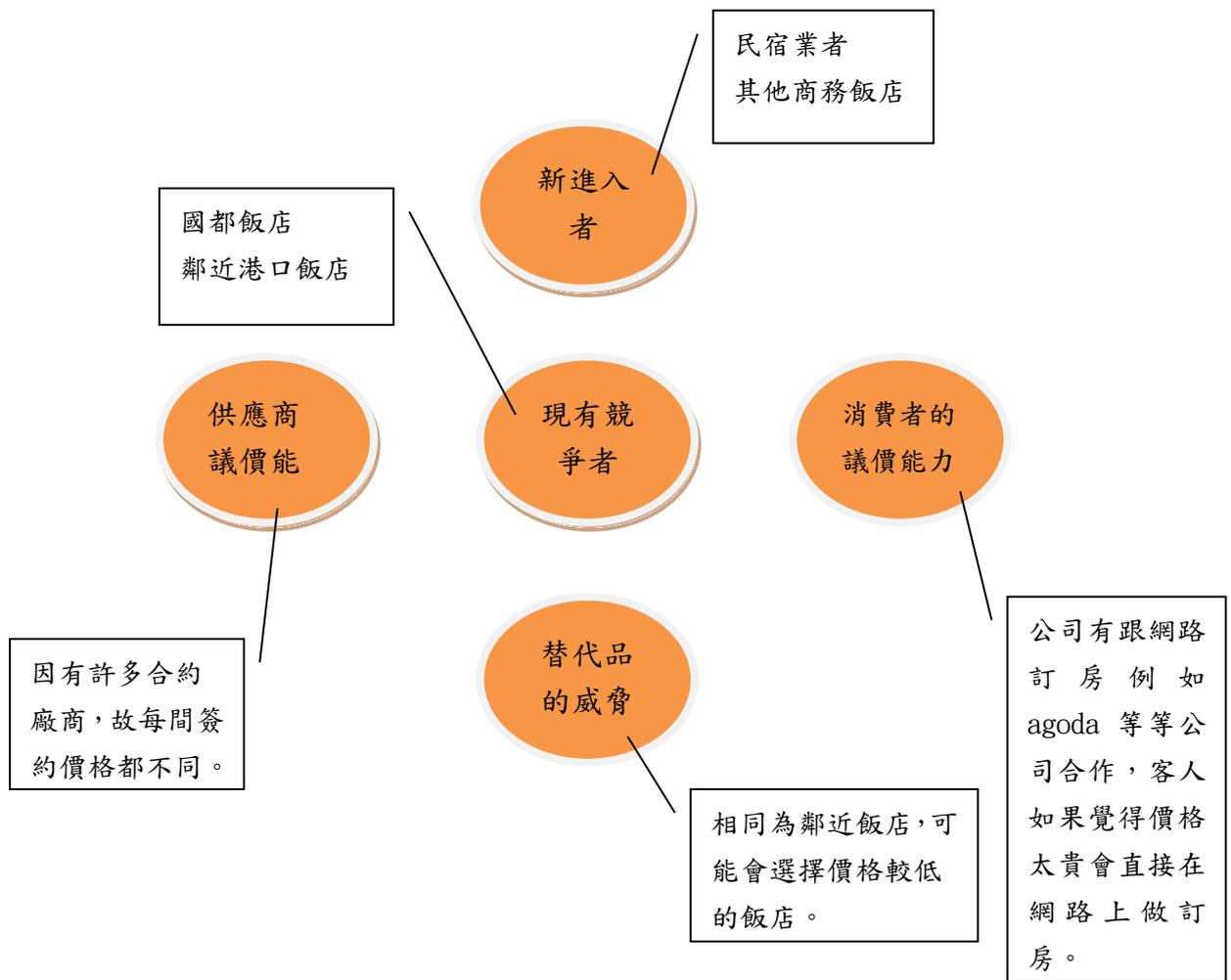


圖 3. 競爭力分析

2.4 SWOT 分析

表 1. SWOT 分析

	S	W
內部	<ol style="list-style-type: none"> 1. 鄰近港口、機場，對於商務客較於方便，也能夠吸引較多商務客入住。 2. 簽約客戶客源穩定，長住者也較多。 3. 客房設計較為歐美客喜歡的樣子，能留住更多外國商務客。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 對於飯店產業整體而言，普通的飯店價格較具吸引力。 2. 內部修改營運，將三樓的中西料理收起來，減少掉許多客源。
	O	T
外部	<ol style="list-style-type: none"> 1. 近期三井 OUTLET 開始營業，促進一些散客到飯店入住。 2. 搜尋梧棲區飯店首要為台中港酒店，有一定的知名度。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 經濟尚未大幅增長，客人到外旅遊以及入住價格較高的飯店意願比較低。 2. 市區也有許多飯店選擇，價格優惠相對在市區到哪邊都較為方便。

三、實習內容

3.1 實習部門

任職於台中港酒店櫃台一職，櫃台主要業務為處理 C/I、C/O 以及兌換外幣跟客人介紹館內設施，信用卡機的使用、查詢房況、延房續住、調房換價、加床服務、催退標準作業、合約客訂房、WALK IN 辦理以及客人需求提供。

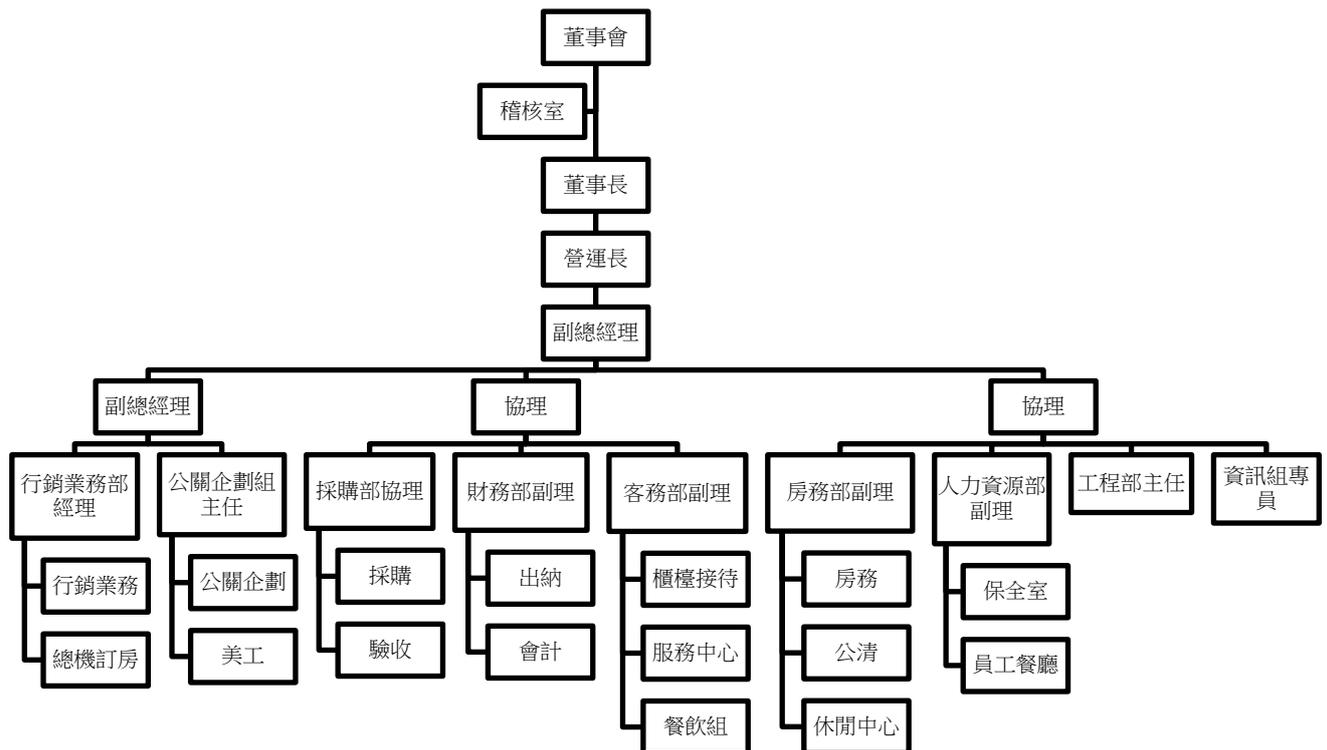


圖 4. 台中港酒店組織圖

飯店內部有樂滿地(餐飲部)、服務中心、訂房組、財務部、採購部、業務部、房務部，任職櫃檯可以說是同事掌握了很多事情，客人很多事情都是跟第一線做聯繫，當我們接收到客人訊息我們就會傳遞下去，在飯店每個部門都是息息相關的，如果沒有其他部門的幫忙我們也沒辦法獨立完成很多事情。

公司主要客源我覺得是簽約公司，簽約公司帶來許多客源，加上合約公司(日商三菱)的客人入住都是一個月以上甚至更久，對於公司近幾年來說，都是很重要的利益關係者。業務部也是很重要的部門，透過他們跟合約商談，談攏了就是後續作業訂房，所以在公司的每個部門，都是環環相扣缺一不可的。

3.2 工作環境與同事



圖 5. 大廳背景擺設



圖 6. 大廳櫃檯



圖 7. 服務客人



圖 8. 服務客人



圖 9. 辦理 CHECK IN



圖 10. 講解館內資訊



圖 11. 商務中心



圖 12. 大廳環境

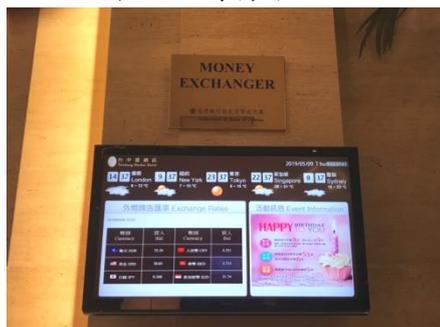


圖 13. 公司匯率板



圖 14. 櫃台女同仁

3.3 工作內容

1.

任職櫃台，主要是 C/I、C/O 以及兌換外幣跟客人介紹館內設施，信用卡機的使用、查詢房況、延房續住、調房換價、加床服務、催退標準作業、合約客訂房、WALK IN 辦理以及客人需求提供。

2.

工作時段最主要分為早班、中班、晚班。早班為：06:30~15:00、中班為：11:30~20:00、晚班為：14:30~23:00。剛開始在學的時候為中段班較多，各個班別做的事情學到的東西都不同，都是輪班制兩個月輪調一次。

3.4 作業流程分析

1.

招呼客人到櫃台辦理 C/I，確定客人當日有訂房，借證件登記完成後，跟客人確認入住日期後收費，如是入住一天以上的客人則先過卡不收費，介紹館內資訊後給房卡即可。

2.

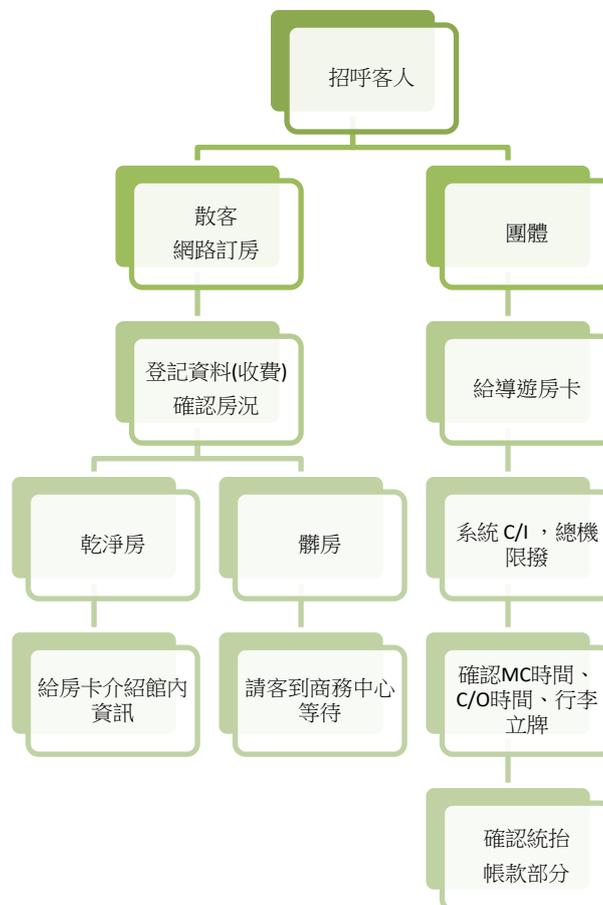


圖 15. 作業分析流程

3.5 問題點分析

每天上班雖然說做的事情大同小異，但總還是會有不同的狀況，大多都是錢的部分很麻煩，又或者是客人臨時要續住要確認房間數等等的，但有時候明明房況已經很滿，但還是接了，就變得有些難調整，以及要賣房也搞不清楚到底能不能賣。

在上班期間最害怕的莫過於沒收到錢還有發票收不回來，除了房間的費用還有其他費用產生，例如：接駁費、餐費等等。錢的部分只要有客人的聯絡方式都不算太繁雜，只要客人能夠配合我們收取費用。而發票部分，有些需要開立統編抬頭的客人，發票弄丟、需修改統編抬頭、原先沒說好已開出發票才說需分發票，這些問題都牽扯到財務，作業流程上也很不好作業。二者是，不需要開立統編抬頭，但因為我們作業系統錯誤，導致需要收回錯的舊發票，客人覺得沒必要就一拖再拖。

與櫃檯最直接接洽的就是訂房，他們掌管房間數量，雖說如果有房間就賣不至於造成太大的問題，但有時候真的為了一個客人而要去動到更多客人原先的排房就很難做事。有些客人因為認識上面的高層，對於房間有問題就直接找上層，以致原先說不能到後來又改變。

發票修改部分，若是開錯需要更改我認為沒有疑慮，但有些情況是應映著客人需求依著方式去調整，比較繁雜。

房間的掌控以及上班的流程，一直都有在做調整，大家都一直不斷在給公司建議，讓流程走在一個大家都覺得簡潔並且能做好的模式。

3.6 改善方案

發票在退房時，直接拿出來與客人核對，如果有誤當下可以馬上改手開，一來能避免後續追發票麻煩，二者也可以免去繁雜手續。很多狀況都是突然發生，也有很多狀況是不可避免的，最能降低錯誤的就是再三跟客人做確認。

3.7 工作日記表

修平科技大學行銷與流通管理系校外實習 工作日記表 1

班級：行四丙	學號：BZ104307	姓名：宋倩玟	撰寫日期：107/10/15
撰寫期間：107/10/13-107/10/15			
實習機構(含分店名)：台中港酒店			
部門(單位)/職稱：櫃台/實習生			
工作日記內容			
<p>1. 發生什麼事(Do)</p> <p>記得剛去實習的第二個月，那天晚班有一個客人來付訂金，當時是我接待客人，因為我還不熟悉流程有同仁幫助我，當下因為客人沒有很禮貌、也沒有很友善，幫助我的同仁心情也不太好，對客人口氣也不好，導致客人也生氣了，而這個收訂金的 SOP 我們發票都是後開，當天只會是收據證明。當下告知客人發票要要入住時才能開給他，客人覺得今天付款為什麼不能今天拿，後來客人也在大廳大聲嚷嚷，最後主管跟內部聯繫將發票先開給客人，這件事情才這樣結束。</p>			
<p>2. 反省(Check)</p> <p>這是我第一次遇到收訂金的問題，當下有點慌張，當天跟我一起上班的同仁我不也太敢問她，我也不清楚這件事情的流程，也沒有跟同仁說清楚，讓同仁又問了一次客人，在這過程他可能也覺得煩了為什麼一件事要說這麼多次，當下我的同事口氣確實不好，跟客人硬碰硬導致客人生氣在大廳大吼大叫的。當下我有點驚訝同事怎麼會這樣跟客人回話，也覺得同事這樣不太對。在飯店工作，我們處於服務業是業者的角度，雖說在公司客戶至上，但也覺得客人有點糟，沒有將心比心，有什麼不能好好說非要大呼小叫的。</p>			
<p>3. 學習(Action)</p> <p>很多事情當我們站在客人的角度看事情，也許我們就能懂他們為什麼生氣。什麼樣的人都有，有時候明明我們沒做錯，但還是被客訴。只要我們做好自己就夠了，當自己做對了別人怎麼說那都不重要，而我們也能夠從別人的客訴中提醒自己，讓自己變得更好。做中學學中做，從這當中我們也可以學到更多。情緒用事不會讓事情變好，只會事情變得更糟。經營是一個對變化的回應，如果我們能了解預知未來的變化，就能改變未來，也不會坐以待斃。經營理念不是永久不變的，必須經常在很多事情中修練並修改豐富，隨著外部以及內部的變化而改變。一間公司不斷不斷的從錯誤中改進，修改很多的問題讓內部營運變的更好。</p>			
<p>4. 行動計畫(Plan)</p> <p>平常上班都會有資深同仁一起搭班，當他們遇到事情時我能在旁邊看同仁事怎麼處理問題的。遇到較不理性的客人，我們越要以更好的態度去面對他們，上班空閒時也能先查看今天的單，如果遇到不會處理的單就能事先問同仁，這樣一來面對客人時就可以更容易處理，也不會因為慌亂而讓客人等候太久的時間。看到同仁再處理自己沒有遇過的事情，也能在旁邊看著同事做，一遇到不會就能馬上提出問題。上班時我也有準備一個小本子，遇到較不會或者是一些作業流程較複雜的，就能記錄在自己的本子裡，這樣一來我就能隨時找到答案，而不會手忙腳亂。</p>			

修平科技大學行銷與流通管理系校外實習

工作日誌表 2

班級：行四丙	學號：BZ104307	姓名：宋倩玳	撰寫日期：107/12/24
撰寫期間：107/12/03~107/12/24			
實習機構(含分店名)：台中港酒店			
部門(單位)/職稱：櫃台/實習生			
工作日誌內容			
<p>1. 發生什麼事(Do)</p> <p>有一次接待客人跟客人確定完入住日期之後要收費，我直接跟客人說那邊費用先跟您收，客人就爆氣說我現在費用退房再結清不行嗎，現在是怕我不付錢就走就對了，當下就趕緊跟客人說那邊費用您要退房再結清也可以，後來客人才沒說什麼走掉。</p>			
<p>2. 反省(Check)</p> <p>當下再跟客人說的時候可能口氣讓客人覺得不舒服，或者是讓客人認為說今天是怕他不付錢所以要他現在就付款，站在客人的角度我的口氣需要改變。但當下我覺得有點無奈，住宿付錢不是很正常嗎，怎麼會這樣生氣。事後想想以後如果自己口氣多加留意，就不會衍生這樣的事情。</p>			
<p>3. 學習(Action)</p> <p>事後當班的同仁有跟我說，既然住一天公司內部作業都是直接結清，那就直接跟客人用肯定句收費，而不是讓客人有得選擇要當下付或是退房付款，或者是跟客人說：這邊費用多少方便先跟您結清嗎？如果客人還是想要退房付款也沒關係。有時候說話的語氣一轉很多事情就能夠得到更妥善的處理。高水平的服務以及成長不斷的就業環境，在這件事情當中讓我有非常多的想法，每一件事情的發生都在考驗我們的應對能力，相較之下我們也不斷的在成長。</p>			
<p>4. 行動計畫(Plan)</p> <p>經過這一次的經驗，當我在 C/I 時我就會特別注意自己在說這句話時的語氣以及客人的反應，如果當下客人有點皺眉還是疑惑我就會馬上跟客人說那邊如果要退房再結帳也是沒問題的，在這份工作中除了增強自己反應的能力還有應對能力，很多事情自己能夠處理的能力也變快了。以前可能遇到問題就會想要快點找到答案想都沒想就問同仁，但現在開始自己會經過思考才去做下一個步驟。</p>			

修平科技大學行銷與流通管理系校外實習

工作日誌表 3

班級：行四丙	學號：BZ104307	姓名：宋倩婷	撰寫日期：108/01/03
撰寫期間：107/11/25~108/01/03			
實習機構(含分店名)：台中港酒店			
部門(單位)/職稱：櫃台/實習生			
工作日誌內容			
<p>1. 發生什麼事(Do)</p> <p>有一次晚班接近十點半了，有一位客人來 C/I 旁邊跟著一位已經入住的先生，照正常來說如果入住超過一天我們都會先跟客人過卡，先押一個額度等到客人退房的時候結清，當下我們跟客人說這邊跟您借信用卡過卡，辦理入住的先生沒說話，陪同的先生卻大罵三字經，說為什麼他們是簽約客也要過卡，是怕我們跑掉不付錢嗎，客人在大廳咆嘯了一陣子後就上樓了。</p>			
<p>2. 反省(Check)</p> <p>客人當天有喝酒，但飯店內的作業流程就是這樣，當下我是輔助辦理入住的人，我的同事跟我當下我們都愣在一旁，當下覺得有點錯愕。但後來想想客人可能是因為喝酒了才會這樣，雖然當下我們被客人吼了一下子，但事後想想就別跟酒醉的人計較吧，客人在隔天經過大廳時也變得很客氣，在這上班也懂得事情過了就過了不要積在心裡。</p>			
<p>3. 學習(Action)</p> <p>察言觀色是我在這次事件當中的心得，雖說客人這樣沒有照著公司程序走，但也因為客人來可次數很多次了，我們說話的話術可能也要再作加強以及改善。在這幾次的經驗中，我深感到一件事，當你反應能力快以及立場夠堅定的時候，客人自然不會有太多話說。也不會因此讓我們明明是對的，卻好像客人這樣一鬧就變成錯的那方是我們。</p>			
<p>4. 行動計畫(Plan)</p> <p>上班的同時學習同事是怎麼跟客人應對的，每個人都有自己的一套辦法，多學起來也都是自己以後用的上的，一個細微的小動作可能就让客人放在心裡，讓客人覺得很開心，對待客人好也等於善待自己，也省得掉客人無理的刁鑽或是要求。</p>			

修平科技大學行銷與流通管理系校外實習

工作日誌表 4

班級：行四丙	學號：BZ104307	姓名：宋倩玳	撰寫日期：108/03/08
撰寫期間：108/02/23~108/03/08			
實習機構(含分店名)：台中港酒店			
部門(單位)/職稱：櫃台/實習生			
工作日誌內容			
<p>1. 發生什麼事(Do)</p> <p>在 2/24 晚班的時候，有一位客人走向我因為我認得客人看到他的訂單我就直接幫他辦理入住，在跟客人介紹入住日期時，客人把 24 號劃掉寫 22 號，當下我有點疑惑是不是訂單有問題，後來同事剛好在旁邊，他跟我說 2/22-2/23 那段已經取消了，之後我也沒有多做確認，直接跟客人說取消了。過了兩天，主管 Line 我，跟我說那位客人的訂單可能有問題，後來發現就是他 Double C/I 了，因為沒有當天發現，那天的帳已經滾進去了，導致這房租需要我們部分負擔。</p>			
<p>2. 反省(Check)</p> <p>回頭想整件事情其實有些混亂，同事會跟我說他取消了是因為當天客人入住是他接待的，原先的行程是 2/22-2/23 第二段是 2/24-2/27，但客人入住當天有告知要改退房日，等於第一段行程是 2/22-2/27，之後同事休假以為訂單處理好了，而我是剛休假回來不知道客人原先有訂房。當下應該先去系統查他的訂單才回覆給客，並不是聽別人怎麼說就做決定。休假那天收到主管訊息，告知我們需部分負擔房租其實有點無奈，覺得我們都沒有很清楚狀況然後這樣就要賠錢了。也只能告訴自己下次要多當心一些，避免同樣狀況發生。</p>			
<p>3. 學習(Action)</p> <p>做事情不能夠只看單一面，即便知道答案當下也能夠再去二次確認，一來能更加確認，二來如果事情不對就能當下發現，是誰接待的就該是誰負責，如果多上點心或眼色好點，多注意客人進出，這樣就能避免這樣的事情發生。</p>			
<p>5. 行動計畫(Plan)</p> <p>當客人對行程時間有誤時就該馬上詢問到答案，而不是聽同事怎麼說就怎麼回答，下次如果遇到相同問題，我會當下確認，但如果是沒有辦法當下確認的情況下，就請客人先稍座，等到我確認後才會回覆給客人，避免掉很多不需要的爭議。</p> <p>在上班的時候也本該察言觀色，注意很多的細節才能盡可能的讓事情沒有差錯。</p>			

修平科技大學行銷與流通管理系校外實習

工作日誌表 5

班級：行四丙	學號：BZ104307	姓名：宋倩玳	撰寫日期：108/03/22
撰寫期間：108/03/20~108/03/22			
實習機構(含分店名)：台中港酒店			
部門(單位)/職稱：櫃台/實習生			
工作日誌內容			
<p>1. 發生什麼事(Do)</p> <p>有天晚上有一組客人，使用專案訂房贈有兩客商業晚餐，當天因為臨時有大量的外客，導致餐廳人力一時不足，讓第一組進去用餐的客人等了快 50 分鐘，一開始因為服務人員沒有告知清楚只能單點\$320 的餐點，導致後來造成跟客人的誤解。</p> <p>客人點了\$580 的餐點，但因為附贈的商業晚餐只能單點\$320，我們沒有寫清楚客人認為說，如果是我們沒有標示清楚，我們就該認賠，而不是要他們去變更。</p>			
<p>2. 反省(Check)</p> <p>隔天早上我接應到客人，因為這件事情我們有準備茶葉要送給客人，但客人沒有收，他認為沒有這個必要，客人當下也問我說你有沒有想要聽發生什麼事，我從頭跟你說，當下我聽客人說也拿出餐卷，當下我確實也看到了我們的疏忽，也認為這件事情是我們沒有注意到。我也覺得如果是這樣我們自己沒有標示清楚，那也應該認了讓客人點原先想吃的餐點，多出的費用就當作是招待給客。</p> <p>當下我有感受到客人的無奈，為了一個餐等了將近一小時，卻還說餐點不能點以及那個餐沒了，之後我們也有更新餐卷，避免以後有一樣的事情發生。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>一開始的事情如果是自己沒有標示清楚就該承擔錯誤，雖然說不能縱著客人，但我認為釐清事情是自己的錯時，就該趕緊想辦法處理而不是一再的糾正客人，這樣只會導致客人流失，或者是讓這間公司評價更糟糕。</p>			
<p>3. 行動計畫(Plan)</p> <p>工作的時候眼色要好一些，隨時觀察客人的動向，或者是讓客人等餐等太久應該多加留意，而不是讓客人傻傻的等，等了一會兒之後又跟客人說，你原先等的餐沒有了，任憑是任何人都會不開心。多站在別人的角度，這樣能理解對方心思也能避免掉很多衝突。</p>			

修平科技大學行銷與流通管理系校外實習

工作日誌表 6

班級：行四丙	學號：BZ104307	姓名：宋倩婷	撰寫日期：108/04/15
撰寫期間：108/04/01~108/04/15			
實習機構(含分店名)：台中港酒店			
部門(單位)/職稱：櫃台/實習生			
工作日誌內容			
<p>1. 發生什麼事(Do)</p> <p>實習也接近尾聲了，從一開始什麼都很生疏到後來開始可以獨立作業，自己面對客人去應對很多問題，從無到有的經驗，一切都從零開始，慢慢的學習，當學生的時間也剩下這一小段了，做很多事也不能情緒用事，因為心情不好就不去上班，該學會面對更多事情，以及上班時的那些壓力都需要自己去處理去克服。剩沒多少日子就要真正踏入職場了，我想很多人也都是慢慢踏入，一步一步的走向更好的。即將結束實習，我也該準備為了自己的以後好好加油努力了。</p>			
<p>2. 反省(Check)</p> <p>還記得剛來這間飯店實習，起初因為壓力一度想放棄，甚至還準備要換實習單位，後來因為家人的阻止我才繼續留下來。一開始很不能諒解覺得就只是換個實習為什麼家人還不答應，後來經過一段時間不斷的適應、調適自己才發現家人的用意，不能因為一時的情緒或是挫折就停止努力，甚至是放棄。現在想想好險有撐過來，苦盡甘來了。很多事情不是做不到，而是沒有給自己時間努力。</p>			
<p>3. 學習(Action)</p> <p>以前做事可能努力一下用不好就會放棄，或是把事情略過，或是事情多一點就開始煩躁，經歷在飯店上班，再雜的事也要自己處理好，到後來也磨了更多耐性，每次遇到繁雜的事就告訴自己一件一件事慢慢做不要急，對於很多職場上的禮儀在飯店內也學到很多，希望在未來的每個工作，我都能更快上手，以期許自己越來越好。</p>			
<p>4. 行動計畫(Plan)</p> <p>多做事少說話，吃虧就當佔便宜，希望在以後我可以更加有耐心去應對每一件事情，也可以多從同事身上學習對方的優點，做事俐落不去鑽牛角尖，頭腦動得快一點去應對客人的問題。</p>			

四、結論與建議

4.1 結論

在最開始聽學校講座時，當初因為對餐飲沒有太大的興趣，所以都投向辦公室或是餐飲以外的實習單位，那時顧慮的不僅是薪資福利還有住宿的部分，後來選擇了台中港酒店。不得不說當初知道自己應徵上了，心裡雀躍不已，也沒有顧慮太多即便另外兩間面試公司都有上，我也毫不猶豫選了現在這間公司。對於這間公司最初覺得，工作單位可以學到很多事情，以後談起經驗說起來也比較加分，但進來實習後，發現根本沒想像中的美好，很多上層的主管，規則有時說變就變，也說不上是什麼心情，只覺得沒這麼美好。

來到台中港酒店，先不說別的，就說跟市區距離就好，交通沒有這麼方便也很難說跟朋友約要去哪就去哪。從開始進來工作第一天，就直接踩著高跟鞋站八個小時，即便那時候什麼都不會就只能在旁邊背著資料，剛進去實習七月正是暑假最忙的時候，幫不上忙就算了即便想幫也幫不上，力不從心的。後來開始背房型、分機號碼、認識系統等等，那段日子真的是史上最難熬的，壓力超大，從沒碰過這些但卻要一夕之間要你背起來。還記得那時候只要休假一天我就整天在宿舍背，就連休假回家了也窩在房間背資料，那陣子還因為壓力太大變得很瘦。回想起那時候真的超可怕！

在這最大的收穫，是我的抗壓力變好了，從前的我很容易緊張甚至一天前就開始緊張，現在即便緊張也可以很快適應，在這上班真的看了形形色色的客人，靈機應變的速度要很快，在這一個有制度的公司裡，也開始更懂得察言觀色。在學校上課時，老師都會一直提到職場，也說到很多進辦公室以及對於上司禮儀的事。這些在職場上很受用。

在這上班屬於排班制，早晚班都需要輪替，發現自己比較喜歡朝九晚五的工作，朝九晚五放假也都放周休二日，時間上也比較好安排，平常下班後也有很多自己的時間可以做利用。早晚班輪替的排假雖說可以比較彈性，但比起這樣我也還是比較喜歡固定作息，不需要因為換了一個班作息又變得不一樣。未來也是走向服務業，但就比較不會選擇飯店業或是客服之類的。

4.2 建議

在上班的時候有些事情正職做的事以及實習生有一些些不同，可是福利給予的部分卻有不同，雖然只是些微不同但感覺上不太好。我不知道是每個公司的制度都一樣，或是不同，在上班時準時到達工作崗位很正常，我們上班屬於責任制，把自己的工作都做好後才能下班，但只要在半小時內都是不報加班的，又或者是比半小時再多一些，如果

主管沒有主動提寫加班單，我們都是沒有寫的。這部份讓我不太平衡，有問過同事，大家也說半小時內是很正常的事。對於這間公司，如果想學習應對或者是有興趣喜歡這方面工作的人都可以來試試，在櫃檯真的可以學到很多，不僅是德安系統或是語言都可以有所提升。這間飯店大多以商務客為主，雖說平常辦理入住的英文都是差不多大同小異，但有時候客人會有問題，需要幫客人解答，在這部份對於語言有很大的幫助。

希望以後如果有廠商在學校舉辦說明會的時候，可以再多加描述工作內容，也可以請公司詳細的敘述細項，讓我們有更進一步的了解與認知。這間公司帶給我很多成長，如果學弟妹有想嘗試這樣的性質體系，是能夠去嘗試的。

參考文獻

1. <http://www.tchhotel.com/> (台中港酒店官方網站)