

長榮大學

觀光與餐飲管理學系

實習成果報告

實習單位：雄獅旅遊-南科分公司

實習部門：公商差旅部

實習部門主管：陳麗香 副理

班級：觀餐四 A

學生：林以婷 N14569017

中華民國一百零六年十二月

# 目錄

壹、 實習單位簡介 .....	2
貳、 實習成效	
一、實習單位對實習生交通、住宿及餐食之處理情形如何？ 是否理想？請分別敘述。 .....	3
二、實習單位主管之教導方式如何？ .....	3-4
三、實習之工作性質 .....	4-5
四、對擬前往此單位實習的學弟妹有何建議？ .....	5
參、 實習心得 .....	6-8
肆、 附錄	
一、實習作品展示 .....	9-10
二、實習照片 .....	11-12
三、實習紀錄 .....	13-18

## 壹、 實習單位簡介

實習單位：雄獅旅遊-南科分公司

雄獅旅遊主要提供的服務有團體旅遊、主題旅遊、機票、航空自由行、環遊世界、旅館、票券、國內旅遊等相關旅遊資訊，包括旅行團、機票、訂房、郵輪、旅行社聯絡等詳細且完善的資料。雄獅在全球總共有 96 處服務據點，海外集中在美洲、大洋洲及亞洲，共佔了 14 處，另外 82 處則遍佈在台灣。我實習的單位就是其中位在台南門市之一的南科分公司。



南科分公司位在台南科學園區商務會館的三樓，確切地址是台南市新市區南科三路三樓之 8。和一般門市不同之處在於，南科分公司比較偏業務性質，通常會主動到外招攬客戶，對象大概都是南科園區的廠商，當然也有內勤人員在辦公室接訂單，目前他們除了和我們學校合作實習計畫，也有在其他幾所大專院校設立實習旅行社，定期會到各校講授課程。而主要經辦的業務對象通常都是南科園區的員工或其家人，以及附近的居民。偶爾會到園區內的公司，甚至外地區的企業進行擺攤的活動。藉由主動宣傳，提升知名度並加以推廣產品，有時也會選擇園區內的企業舉辦旅遊講座，除了滿足旅遊需求，更加深客戶對品牌的印象。南科分公司除了實體的服務外，也推出「line@」的線上服務，透過加入「南科分公司雄好玩」的好友，可以享有一對一的專人線上服務，提出對旅遊的相關疑問，在上班時間都會有專人提供解答，不定時也會分享當季的旅遊行程、促銷折扣資訊，以及旅遊相關的文章及實用技巧，非常方便並能及時解決客戶的需求。南科分公司雖然營業時間不像其他門市這麼長，但這也是因為營運模式及提供的服務不同而至。除了秉持品牌既有的服務精神及內容，還多了因地理位置受限所衍生出的「主動性服務」，這就是雄獅旅遊南科分公司獨特的經營方式。

## 貳、 實習成效

### 一、 實習單位對實習生交通、住宿及餐食之處理情形如何？是否理想？請分別敘述。

#### 1. 交通方面

剛開始實習單位就提供搭車資訊，可以搭乘免費的南科園區接駁巴士，或者搭火車至南科站，再轉搭南科巡迴巴士。兩種方法都是搭到公司對面的商場下車，再走 5-10 分鐘的路程到門市，回程亦是同樣方式。第三種方法則是騎機車上下班，從我家大概要騎 40 分鐘，不過可以直接停到地下停車場，離門市較近，但主管也說騎機車比較危險，不建議我們選擇這個方式。我幾乎都是搭乘南科園區接駁巴士上下班，除了免費也比較安全，大致上是一小時一班，從高鐵站起迄，單程大概 40 分鐘，所以我覺得南科有這樣的服務還蠻理想的，方便又省錢。

#### 2. 住宿方面

無提供住宿，本身住家中，從家裡出發，然後搭接駁車到抵達公司大概 50 分鐘。

#### 3. 餐食方面

無供餐，通常都是和公司一起訂便當，或者也可以自己帶午餐，裡面有提供冰箱及微波爐可以使用，同事間也會彼此分享食物，主管偶爾會請我們吃東西。

### 二、 實習單位主管之教導方式如何？

主管人非常好，第一天實習就可看見她親力親為的態度，耐心地教導我們每項工作內容，並親自示範一遍，因為一次值班以兩位為主，所以每個人第一次來她都要從頭講一遍，即使是打掃工作，她仍不厭其煩的示範很多次，因此我們都盡量私底下先主動告知接下來第一次去的同學要做的事有哪些，

不用讓主管示範那麼多次，即便如此，她還是堅持要讓所有人清楚明白詳細的工作內容，是個非常負責任的主管。雖然她很親切，但是有時該有的標準還是會嚴格執行，像是她會很在意門市櫃檯桌椅是否排列整齊等。我覺得讓我學到最多的是，主管會讓我們親自參與行程的規劃，希望我們把自己當作門市人員之一，以專業的態度處理訂單，即便對象是學校老師也不能以輕鬆的態度應對，過程中主管不會主動插手，下達任務之後，後續有不懂的地方，我們要主動詢問其他同事，試著學習獨立完成作業，不定時主管更會從一筆訂單中設計狀況讓我們回答，雖然很刺激，但這也是快速累積經驗的方法之一。主管把我們視為自己的員工，努力想讓我們在實習結束後能夠有所收穫，偶爾也會分享經驗談，使我們對旅行業更加了解，感謝這段時間的指導！

### 三、 實習之工作性質

實習時間為早上 10 點到下午 4 點半，期間主要的工作內容分為以下幾項，將分別加以描述：

#### 1. 整理環境

值班期間隨時注意地面及迎賓桌的清潔，大門因為是玻璃門，有過多手印要清潔，垃圾桶滿了要倒，午餐結束要整理用餐桌並擦拭。

#### 2. 接待客人

我們值班的位置就是櫃台，客人一進門，首先要詢問辦理什麼業務，之後請他入座，並倒水給他喝。等到業務人員的期間，主動向前詢問是否加入雄獅的 line@，若沒有可以加以推廣。

#### 3. 辦理證件

剛開始我們會先協助業務人員填寫證件申請表格，到了後期我們可以獨自面對客人，完成辦理證件的手續。

#### 4. 訂午餐

協助打電話訂便當，並統計好金額，核對每人繳交的錢是否正確。

5. 處理信件

將預寄出的信件貼上郵票，並填寫掛號單。

6. 外出擺攤

偶爾會和業務人員前往其他公司擺攤協助宣傳產品。

7. 其他

除了上述固定的工作內容，主管偶爾會指派校外參訪的案子或是學校老師出差的訂票事宜給我們負責，有時業務人員也會請我們協助工作內容，或者要更主動地詢問是否有需要幫忙的地方。

#### 四、對擬前往此單位實習的學弟妹有何建議？

如果了解旅行社的工作性質，可以把握這樣的學習機會，雖然一學期的時間可能還無法接觸實際的訂票作業，但真正踏入業界，在他們身邊工作還是可以看見旅行業的多種面向，最重要的是期間學到的知識及道理，以後不管任何工作，這段時間的成長或許都對未來有所幫助。

以下列了幾點以供參考：

1. 不要覺得多做就是損失，其實比別人多了一次學習的機會
2. 即使是不起眼的工作，用心做都會發現其中的價值及學問
3. 敞開心胸，學習任何新事物
4. 懂得察言觀色並展現主動積極的態度
5. 比別人多一份細膩度，客人自然會記住你

## 參、 實習心得

相信很多人對旅遊懷抱憧憬，以為進入旅行社就可以朝夢想更進一步，事實上這個方向是沒錯的，但在這之前可要經歷大大小小的難關及挫折。國人對雄獅這個品牌應該不陌生，和其他幾間知名企業一樣是許多人出遊會選擇的旅行社。在來這邊實習前曾參加過雄獅的團，印象都還不錯，服務人員也很親切，那時候對旅行社內部的工作內容可以說幾乎沒概念，只接觸過產品最終端的服務人員，例如：領隊、導遊，完全不了解一個旅遊行程從無到有的生成流程，頂多透過學校的上課內容認識旅行社的相關職務及訂票的初淺知識，其餘更深層的面相真的要實際進入職場或額外鑽研，才有可能涉獵。自從得知系上有雄獅旅行社的實習計畫，我就對此實習滿有興趣的，一方面是想更了解旅行社這個行業，另一方面是想讓自己增加服務業方面的就業經驗，替未來踏入職場做準備。

有鑑於之前已有多次實習經驗，所以對職場的環境還算可以適應，但畢竟沒有旅行社實習的經驗，一開始接觸內部的工作內容時還是需要適應的時間。初期我們負責的部分主要是整理環境、接待客人，及一些基本的辦理證件手續，偶爾會外出擺攤宣傳產品。到了後期漸漸可以獨立完成辦理證件的手續，接待客人時也能夠自在大方地表現自己，對這份工作產生更多熱情。以下針對幾項特別有心得的工作內容進行補充。

### ※接待客人（倒茶水）

接待客人的工作，還未接觸時會覺得應該不會太困難，就是客人來時導引入座並幫忙遞水，但實際執行時發現其實有很多細節須要注意，例如：因為我們是客人進來門市的第一印象，所以整個服務流程必須非常注重，接待做得好不好可能會影響客人的情緒，嚴重的話甚至可以搞砸一筆訂單，所以每個該注意的細節都要謹記在心，臨機應變能力更是重要，是個非常關鍵的

角色。我在這個部份學習到除了上述的技巧外，還發現「遞水」這個動作也存在訣竅，遞水杯的方向盡量不要選擇客人和客人中間，這樣不僅干擾談話也較沒禮貌。因此我發現每項工作都有存在的價值，那怕是小小的遞水工作都可能影響到後續的服務滿意度，所以不管什麼任務都要盡全力做到最好。

#### ※外出擺攤

開始實習一兩天後，馬上就有外出擺攤的任務，還記得第一次擺攤的公司是間日商公司，從一進門就可以感受日本企業的規矩，一入內全體員工都必須換成室內拖鞋，連訪客也不例外，公司上下全都穿著拖鞋上班，我覺得如果我是員工，我會蠻喜歡這樣的制度，除了舒適之外，環境也比較整潔。我們擺攤通常都是利用午餐時間，這個時段公司全體員工幾乎都會聚集在餐廳，是宣傳的好機會。主要會向他們發放傳單並大聲宣傳近期主打的產品及活動，如果有人感興趣，就要主動詢問需求。之前就有做好發傳單被拒絕的心理建設，但實際面臨還是會有點沮喪，不過我都會馬上恢復心情，繼續面帶笑容地迎接每個人。不管什麼工作都有面對挫折的時候，但是還是要發揮敬業的精神，拿出專業的態度，保持樂觀，也許就能有轉機！透過外出擺攤，我學習到如何向客人簡單介紹行程，最明顯的成長是膽量及組織能力，如同上述因為要發傳單，所以不能有任何害羞的表現，更要在短時間內有條理且口齒清晰地大聲宣傳產品，由於我講話的流暢度不是太好，藉由這樣的機會，可以對自身的缺點有顯著的改善，除此之外，拜訪每家公司還能認識不同企業的文化。可以出外見見世面，認識不同公司的產品，還能接觸人群、訓練膽量及口條，是個很難得的見習機會。

#### ※總結

經過了這學期的實習，我對旅行業的知識有了大幅提升，雖然沒有實際接觸票務的工作，但和姐姐們相處了一學期，還是多少有見習到當中的說話技巧及與客人的相處之道，會發現他們與客人的關係就像朋友，即使在銷售行程，也會站在對方立場著想，並採用較生動的方式解說，不會過於死板，



這樣才能拉近自己與客戶的距離。對待客人要保持寬容，即使有不合理的地方也不能直接起衝突，必須循循善誘，向對方傳達正確的觀念。覺得能有這樣的能力真的很厲害，當然每個人都是經過訓練而來，但能不能堅持下去又是另一回事，所以非常佩服服務人員的精神。還有組織能力及辦事細節也學到很多，除了說話的條理，還有做事的細膩度及效率、察言觀色的能力等.....

例如：訂便當時可以先統整並算好金額以便向店家確認，這些不起眼的小舉動都是工作態度之一。也要懂得察言觀色，身處服務業，敏銳度一定要比別人更好，才能在同樣的服務中讓客人對你留下印象。期間，主管偶爾會請我們協助學校的參訪案子，也盡量讓我們學習把老師當作客人，以專業的角度進行對談。這種方式可以讓我們實際接觸客戶，從中學習行程的設計及整個訂單流程，是迅速提升經驗的方式。這段時間收穫很多，也更加了解旅行業的生態，不管未來有沒有從事相關行業，這些成長相信都替生活及工作帶來一定的幫助。

## 肆、 附錄

### 一、 實習作品展示

實習期間設計的南亞技術  
術學院校外教學案子



南亞技術學院-校外教學  
台南高雄三日遊

公商關係部 | 陳可麗\*6906  
(06)505-0800 | 王雅菁\*6910

向學弟妹上辦理護照等出國證件

需準備的資料的課程



# 出國證件大解密

---

主講人

觀餐4A 林以婷

觀餐4A 郭玟



## 二、 實習照片

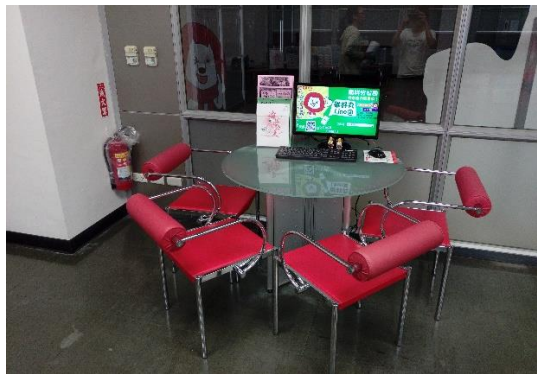


以上三張是前往台達電擺攤的照片



← 前往新營的一家企業擺攤

以下三張是平常實習的櫃台



### 三、 實習紀錄

106 學年度

長榮大學觀光與餐飲管理學系

#### 實習週誌

日期：106 年 9 月 20 日 至 106 年 10 月 25 日

姓名：林以婷	系級：觀餐 4A	學號：N14569017
實習單位：雄獅旅行社	部門：南科分公司	職稱：實習生
實習工作內容		
<ol style="list-style-type: none"><li>1. 整理環境</li><li>2. 訂午餐</li><li>3. 接待客人（推廣公司的 line@服務）</li><li>4. 協助完成旅行社內部的相關作業</li><li>5. 協助處理代辦護照及台胞證，收齊資料並填寫申請表</li><li>6. 外出擺攤（宣傳近期主打活動、推廣公司的 line@服務）</li></ol>		
實習心得		
<p>實習第一天，一切都是新的開始，麗香姐仔細並親自帶我們認識工作內容及環境，大致了解之後，即開始面對客人。雖然看似簡單的服務客人工作，其實隱藏著很大意義，因為我們算是客人進來門市的第一印象，所以每次的服務都是至關重要的！而且我認為「遞水」這個動作，其實也存在訣竅，我覺得不應該從客人和客人中間遞進去；還有要稍微分辨這個客人可能停留時間的長短，如果只是來拿個東西，就不太需要遞水給他。這個月我總共參與了兩次外出擺攤，初次體驗發傳單，一開始可能不太熟悉，而且要邊發邊喊口號，必須在對方經過的那幾秒完成宣傳，其實蠻有難度的，但過沒多久，就漸漸抓到感覺，可以較順利地完成一次的宣傳。蠻喜歡外出擺攤的，因為可以見識各個公司的風格，也能夠藉由每次的經驗訓練自己的勇氣、談吐及如何向客人精確介紹行程，希望之後的實習可以愈來愈熟練，並</p>		

學習到更多寶貴經驗！

## 106 學年度

### 長榮大學觀光與餐飲管理學系

#### 實習週誌

日期：106 年 10 月 30 日 至 106 年 11 月 12 日

姓名：林以婷	系級：觀餐 4A	學號：N14569017
實習單位：雄獅旅行社	部門：南科分公司	職稱：實習生
實習工作內容		
7. 整理環境		
8. 訂午餐		
9. 接待客人（推廣公司的 line@服務）		
10. 協助完成旅行社內部的相關作業		
11. 協助處理代辦護照及台胞證，收齊資料並填寫申請表		
實習心得		
<p>這兩個禮拜，我印象比較深刻的是學到了戶籍謄本和戶口名簿的不同，也收穫一些與產業界接觸的經驗，另外也對辦理台胞證及護照的作業更加熟悉，但有時候還是無法馬上反應過來，或記得不同情況的客人需要收的是哪些資料，想必還要再多花時間熟練，或透過實習久一點來克服這些問題。</p>		



## 106 學年度

### 長榮大學觀光與餐飲管理學系

#### 實習週誌

日期：106 年 11 月 20 日 至 106 年 12 月 03 日

姓名：林以婷	系級：觀餐 4A	學號：N14569017
實習單位：雄獅旅行社	部門：南科分公司	職稱：實習生
實習工作內容		
12. 整理環境		
13. 訂午餐		
14. 接待客人（推廣公司的 line@服務）		
15. 協助完成旅行社內部的相關作業		
16. 協助處理代辦護照及台胞證，收齊資料並填寫申請表		
實習心得		
<p>這兩個禮拜主要接到的任務是，幫主任一行人搜尋大阪行的機票資訊，依照主任要的條件到雄獅官網找符合且價格不會太高的方案，讓我更加熟悉雄獅官網提供的服務有哪些。之後就是請主任提供訂票所需的資料，雖然期間有不懂或疑惑的地方，導致服務不夠專業，但透過姐姐們的指導與叮嚀，對訂票所需的資料更加了解，希望之後可以愈來愈熟練。</p>		

## 106 學年度

### 長榮大學觀光與餐飲管理學系

#### 實習週誌

日期：106 年 12 月 04 日 至 106 年 12 月 17 日

姓名：林以婷	系級：觀餐 4A	學號：N14569017
實習單位：雄獅旅行社	部門：南科分公司	職稱：實習生
實習工作內容		
17. 整理環境		
18. 訂午餐		
19. 接待客人（推廣公司的 line@服務）		
20. 協助完成旅行社內部的相關作業		
21. 協助處理代辦護照及台胞證，收齊資料並填寫申請表		
實習心得		
<p>這兩週的心得主要的成長就是，可以獨當一面協助客人辦理護照簽證等，雖然有時還是會不太熟練，需要看一下筆記，但可以感覺到自己相較於剛開始實習時已有明顯的進步。另外，這次接到的任務是，幫老師課堂的學生上一堂有關護照資料的課程，透過做教材，讓我對護照及簽證的相關規定又有更加一層的熟悉。</p>		

## 106 學年度

### 長榮大學觀光與餐飲管理學系

#### 實習週誌

日期：106 年 12 月 18 日 至 106 年 12 月 31 日

姓名：林以婷	系級：觀餐 4A	學號：N14569017
實習單位：雄獅旅行社	部門：南科分公司	職稱：實習生
實習工作內容		
22. 整理環境		
23. 訂午餐		
24. 接待客人（推廣公司的 line@服務）		
25. 協助完成旅行社內部的相關作業		
26. 協助處理代辦護照及台胞證，收齊資料並填寫申請表		
實習心得		
<p>這兩週遇到實習發表，算是這學期實習下來一個成果展現及心得分享。一開始沒有預計會來雄獅實習，但現在想起來，很慶幸當初做這個決定，才能收穫如此珍貴的成長。這兩週值班其中一天剛好遇到聖誕節，我想說可以送聖誕禮物給雄獅的姐姐，除了應景也作為這學期感謝她們的一點小心意。下學期還想繼續在雄獅實習，剛好那天麗香姐幫我面試，和姐姐面談完，明白自己可以多做些什麼，也許剛開始不擅長，但很多事都是可以熟能生巧的，不要一開始就否定自己的能力，多挑戰自我，才能開發更多潛能。</p>		