

# 讓夢想在此起飛

參賽編號 10 航管系 陳美辰

## 實習公司簡介

紀星公司於1987年在香港成立，是一家綜合貨運代理公司。公司總部設立於香港，在中國大陸的主要港口城市設有8間分公司，員工人數超過300人。

公司主營業務：

- 一、海空運服務：服務網絡遍及全球。
- 二、物流服務：提供完整的綜合物流解決方案，服務範圍多元化，包括倉庫管理、庫存管理、訂單管理、以及配送和其他增值服務等。
- 三、專案類運輸：大型貨物之運送、包租散裝船、到工場指示各類大型機器的搬運操作等 (例：搬遷工廠)。

## 實習前的自我準備

當初進來這個航管系我對它的出路很有希望且不管是空運或海運的工作我都喜歡，具體是我未來想成為一位出色的國貿進出口人員。讀了一段時間後得知大三暑假我們要去實習且大部分產業都是貨運承攬業讓我很驚喜因為我知道若在大學時期能去承攬業上班，了解進出口的操作流程一定有助於了解及準備國貿人員所需具備的能力。故我很專注課堂上所學的专业知識，每個學期系上所開的專業課程我都有選因我不想錯過任何的學習機會。除了學習專業知識外我還考一些專業證照如多益、AEO優質企業供應鏈安全專責人員證書等、參與專題製作、參加外語中心舉辦一些英文比賽活動、參加服務性社團等，我積極參與這些只是為了讓個人經歷更豐富、學會團隊合作、訓練表達及台上報告的能力等。我相信有這些經歷對以後申請實習時會加分許多。

經過三年學習累積終於等到大三暑假的實習了，興奮地準備了履歷與自傳。到了學期尾端時，我參與學長姊實習成果發表活動、系所舉辦職前講習等相關活動使我看到航管系的用心以及體會到去校外實習不只是代表自己我還代表學校、代表航管系故我自己要注意工作態度、虛心請教。最後獲錄取後，我告知家人確定實習並簽署家長同意書隨後瞭解實習企業資訊如：工作地點、工作內容、營業項目等。

## 實習內容

第一我覺得很幸運的是去實習期間一位資深業務主管幫我上了三堂課雖然這些主題課程我在學校已上過可是最大的收穫是我聽到了一些實務上的操作以及分享他之前遇到了哪些問題後來是如何處理及改善？像海運承攬運送業作業流程圖（出口部分）這一堂課我才得知台灣的船公司的放單憑證會放給承攬業所以客戶得乖乖的到承攬業這邊來該交還正本提單就交還正本提單、該付費就付費這時候承攬業這邊才把放單憑條給客戶，客戶才能憑這個放單憑條去碼頭提領貨物，碼頭是看憑條放貨，這個放單憑條是D/O。再來是信用狀交易流程課程上了之後得知一張信用狀不只是擔保貿易金額而已它還必須依照買賣雙方談定的合約條件把這些合約條件內容加到信用狀裡面去像是訂單數量是多少、交易金額是多少、何時交貨、最晚的交貨日等因為銀行不可能開沒有期限的信用狀幫你擔保，他會規定一個期限譬如說三個月內就要把貨出掉之類的通常不會拖很久，真心感謝主管不藏私分享。

第二是實習期間有兩天分別跟兩位業務去台南拜訪客戶。姐姐哥哥很厲害很專業，能針對每一位客戶提供客製化的服務及盡量解決客戶的問題。每一次客戶的發問都是在考驗業務人員的應變解決問題的能力、服務態度、是否具備相關專業知識來提出解決方案等，像當天我聽到客戶提出的問題有：暫時未出貨有需要出口時再聯絡；彼此聊到海運界相關新聞因為某些原因導致運費上漲或船隊不足等；另一位客戶就很熱情喜歡跟你聊天講一些她在商場上遇到了一些問題等，哥哥說要順著對方講話的內容一直聊下去。我跟哥哥姐姐出來拜訪從他們的對話可以知道他們現在在關注哪些議題、聊天的技巧、去拜訪時需要注意哪些、如何展現出自己的專業讓客戶更信賴我們最後把這筆貨交給我們處理等同時也看到自己哪裡不足需要加強，真的讀萬卷書不如行萬里路！

第三是參觀本公司的專用散裝倉庫以及去另一個散裝碼頭看一艘船在裝貨。到了倉庫後，其中一位姐姐她很熱心騎了摩托車載我去參觀周遭的環境然後回來倉庫她叫我坐在堆高機上她幫我拍照。這是我人生第一次坐在堆高機上，比我想象中還要高很多。然後跟這裡的大哥哥姐姐們告別後我再去另一個散裝碼頭看一艘散裝船正在吊鋼捲的作業，眼前的這一艘船很大很壯觀。真是難忘的一天！

最後是大部分時間都在公司的運務部門協作如整理文件、掃描歸檔、打S/O (Shipping Order)、建立船期表。雖然這些任務看起來很一般但其實做的過程中是有一些技巧自己要動手做才能體會到同時需要耐心、細心去完成它。總之從做中學啦！

## 協助實習機構的解決方案或讚譽事蹟

我進來承攬業實習之後就收到很多進出口貨物的文件要我整理及掃描歸檔。大部分文件都是去年2019的我就問一位文件姐姐為什麼去年的文件沒有歸檔完她回答說承攬業平常很忙，要常常處理客戶的問題、接到新訂單後就繼續作業基本上已處理過的文件都要掃描歸檔以利以後遇到同樣的進出口貨物或同一個貨主就可以翻開舊檔案參考其做法，有時候是留底存證用的而掃描歸檔的，這個動作是文件人員或OP人員的最後作業。我收到這個任務非常的開心因可以親眼看到過往的進出口文件正本且最重要的是透過整理翻閱我學到一票貨進出口需要哪些文件或特殊必備的文件及上面所列很多的專業術語，哪個不懂就詢問姐姐或自行上網查詢。我整理歸檔了11個月下來所有文件竟然只花3週的時間。一開始從不會掃描歸檔到學會了但操作上還是很慢，去掃描時還是常常卡紙到最後因為常常做這個動作所以抓到訣竅故完成速度較快且越做越順。

學期結束後收到實習成績考核表得知主管給我的評論是賦予的工作都能準時或提前完成且執行成果準確無誤，上課時專注認真，能主動提問，學習態度積極。看到這些評語我非常開心且告訴自己還要努力，成就更好的自己。

## 實習心得與對學弟妹實習的建議

透過這次實習我學到了很多也成長了很多。從一開始我知道實習的目的且相信在這產業實習過後一定對我未來想找的工作有很大的幫助所以我不把它當成是一個實習，我把它當成是一個我真的在職場上班。我覺得只有這樣的心態你的工作態度會隨之改變。我看到公司的各位同仁雖然各有自己的做事風格但都有敬業精神、公私分明、理性發言並遵守有關規定。我覺得只有過著很規律的生活在工作上你才有高效率、高生產力，在生活上也可以照顧到自己的健康讓自己可以走的更遠。我喜歡職場生活因為在這個環境我看到效率、準時、目標明確、可以實現自己理想的地方、與長輩們一起工作可以從他們身上學習及請教。我必須提升自己的實力、豐富自己的經驗讓自己之後在職場上能發光發熱。我發現人要有工作才能過得更有意義的生活，增加自己的價值同時也能幫別人創造價值、共創未來。這場實習已成為了我生命當中重要的組成部分，我會珍惜這段實習帶來寶貴的回憶。

各位學弟妹們之後有去實習不要把它當成實習而當成是自己的第一份正職工作。若你總是積極克服在職場上所面臨的困難，相信一定可以勝任愉快。記得，每天回家整理一下一天所看到、聽到懂或不懂的地方，才可以在再遇到時立即解決或提出疑問，沒有人是天生贏家，所有的贏家都是努力累積來的。莫忘初衷，相信自己一定可以勝任，而且漸入佳境。這次學習最重要的是：『記得要把耳朵打開，聽別人不同的意見與想法，把眼睛打開看見不同的人、事、物，用心體會經過的每一個人、發生的每一件事，相信你的心會更大、眼界會遼闊，人會更謙卑。』