



2023
職場實習心得
創意競賽
SÜPER INTERN

成果手冊

SÜPER INTERN 2023



書面圖文組-B組

商業智慧學院

管理學院

人文社會學院

外語學院

海洋商務學院



第三名

應用英語系 李品萱

實習機構：

amba 台北西門町意舍酒店

作品名稱：

從零到一 – 飯店實習的成長

實習公司簡介及職缺內容說明

一、實習單位介紹

amba 意舍酒店是台灣知名旅館系統業者國賓大飯店旗下的副品牌，取名是以國賓大飯店的英文 ambassador 的前四個字母而來的。在台北設有三個據點，分別位於西門町、中山以及松山，而我是在西門町意舍酒店的客務部實習。西門町意舍酒店是 amba 品牌於 2012 年在熱鬧的西門町設立的第一間，以「家」的溫暖概念，讓旅客感受溫暖，創造更多愉快又難忘的感動與回憶，並以環保、科技、創意三大 DNA 創新市場定位，將現代人們關注的話題、科技喜好的習性、內心輕鬆的想望融入在飯店中，是國賓大飯店為了慶祝集團走過半個世紀而創立的全新創意品牌。

二、職缺內容說明

身為飯店的最前線，客務部是每一位旅客第一個見到的飯店人員，也就是門面擔當。因此我們需要非常注重自己的形象以及行為，並且給予最熱忱的態度。我們的工作職責最主要就是要幫客人辦理入住以及退房，雖然聽起來簡單，但是卻不容易。因為我們必須確保房間狀況完美才能將房卡交給客人，並且確認客人交代給我們的事項我們都有做到，像是有些人會希望房內能有生日或是紀念日驚喜，並希望我們保密不讓當事人知道，但同時需要我們跟提出要求的人確認我們已經完成他交辦的事項，以順利完成客人的驚喜活動；或是我們也會提醒客人他們購買的伴手禮已抵達飯店，要記得領取等等之類的細節都是需要非常細心的。除了 check in/out，我們也需要協助每一位客人的旅遊需求，很多外國旅客來到台灣可能會不清楚要怎麼玩或是吃什麼，因此他們會來到櫃檯詢問，這個時候我們就會幫助他們找到最理想的旅遊資訊，讓他們能在台灣旅遊時留下美好的回憶。除此之外，客務部同時也是整個飯店的核心，與其他各個部門都有著密切的關係，因此我們也會是各個部門之間以及部門跟客人之間的橋樑，所以每次有狀況發生，一定少不了客務部的介入。

【從零到一 – 飯店實習的成長】

應用英語系 李品萱

一、實習前的自我準備

在確認我應徵到意舍酒店客務部的實習職缺前，我有先參加應英系辦理的實習說明會以及系辦與飯店辦理的說明會，這兩場的說明會對於實習內容完全沒有概念的我來說幫助非常大，透過說明會，我不僅更了解實習的意義以及對於未來就業規劃的影響，也認識了之後將要應徵的實習工作到底在做什麼，這樣的安排給我更多的保障及安全感。

應徵到意舍酒店的實習機會後，我事先從網路上了解關於 amba 這個品牌的相關資訊，因為我想要在入職前先了解這個飯店，才不會再進去後感覺好像什麼都不知道，畢竟接下來的一年都要投身在這個公司裡面，多多少少都還是需要了解一下的。

二、實習內容

大部分的人對於飯店櫃檯工作內容的印象就是 check in 跟 check out，但是除此之外，客務部需要負責的部分非常的廣，因此在學任何實務之前，最最最重要的就是一定要學會如何操作”opera”系統。Opera 的存在對於飯店業來說，等同於 POS 系統跟餐廳的關係，基本上所有一切的作業都是透過 Opera 來完成的，所以熟悉這個系統是絕對不可缺少的。Opera 的作業範圍包含了 check in/out 客人、訂房、確認房價、核對每一間房間的帳目等等的，甚至還能夠兌換外幣或是處理接送機，酒店的一切都與它息息相關。因此在最一開始，我的指導老師教導的內容是讓我先熟悉整個系統的操作方式以及介紹每一個功能該怎麼使用。第一個最先接觸的是如何更新每一個訂房的資料，例如像是將客人的基本資料填入系統、入帳、下特別警示提醒同事該注意什麼之類的事情。由於每一個訂房都會有不同的地方需要更新，因此我剛開始很容易會漏東漏西的，而且更新的速度非常慢，這是很考驗細心程度的工作。

之後還學到了如何關每一個班別的帳，這項工作也是我當初很頭痛的工作，因為有許多的科目會讓人不懂，內容包含需要對信用卡機刷的金額是否與系統入的帳一模一樣，還有確認收到的現金也是相同的，但礙於不懂每一個科目分別代表什麼，所以常常會關帳關到一個小時左右，真的非常的崩潰，而且因為我們需要以客人為主，所以很常關到一半就會需要先處理客人，再回到剛剛關一半的帳，這樣也很容易造成會忘記自己到底做到哪裡，就會用非常久而且還很燒腦。但這些經過多次的練習之後，我逐漸變得越來越快，出錯率也變得越來越低，成就感也跟會著提高。

【從零到一 – 飯店實習的成長】

應用英語系 李品萱

在學會了系統的操作之後，我的指導老師才開始真正讓我面對客人，像是該如何接應電話以及跟迎來的客人問候，光是電話就有很多小細節要注意，說話的語氣、詞彙跟音量都是需要特別注意的，還要懂得判斷要把電話轉給哪一個部門哪一個主管，給出去的資訊也一定要是正確的，所以壓力是真的蠻大的，一旦說錯話就很容易吃虧。跟現場的客人互動也是一大課題，語氣要有活力但是又要溫柔並且小心說話的內容、面對無理的客人要有耐心、姿態要端莊穩重，畢竟櫃檯身為飯店門面以及中心，這些都是非常重要的。而且由於外國旅客非常多，英文用量幾乎是天天 100% 會用到，不僅僅是要 check in/out，還要會介紹景點以及美食，甚至還需要協助其他英文不好的部門跟外國客人溝通。總結來說，客務部的工作涵蓋範圍真的是非常的廣，不只是單純的辦理入住與退房或是接電話這麼簡單而已，還要懂得如何巧妙與客人互動跟也良好的應變能力。

綜合以上的專業技能，我們還會需要做一件很重要的事，就是隨時查看我們的信箱回覆來自世界各地的 email。我們的信箱會有來自客人的 email，也有來自飯店其他各個部門的 email，所以我們很常會需要回中文以及英文的商業書信。雖然有一些信件會有固定的格式，但是有一些就會需要從頭到尾都靠自己打出來，內容需要包含非常多細節並且把重點點出來，讓對方能夠讀完此封信件能一目了然，避免過多的來回信件。大部分的信件都會是需要協助客人房間的特殊需求、幫忙代訂餐廳、接送機或是遺失物處理等等的，還會有客人透過 email 訂房，這也算是在我們的工作範圍內。回客人的信件用詞要比接電話跟現場說話來得更謹慎小心，畢竟信件是有紀錄存在的，萬一有錯誤資訊是可以拿得出證據。所以我們寫完每一封信件都會需要仔細的檢查過並確認用詞不會過於口語化造成有不禮貌的誤會，才會把信寄出去。這一項職責是我個人認為最困難的工作之一，因為它集結了說話技巧、語言能力以及細心程度，這絕對稱得上我們工作內容最有壓力且麻煩的工作內容。

三、協助實習機構的解決方案或讚譽事蹟

我們飯店是非常注重服務這一個部分的，因此也非常在乎客人的評價，客人的評價方式非常多樣化，像是有 google 評論、TripAdvisor 或是手寫的紙條等等的。雖然說每一條評價對我們來說都是非常重要且有參考價值的，但如果能夠讓客人記住我們個人的名字並寫下好評，那更是一件值得鼓勵的事情。

【從零到一 – 飯店實習的成長】

應用英語系 李品萱

在我實習的期間，就收過三條客人對我個人的好評，第一次是有一位菲律賓籍的外國人來住，他們的 check in 剛好是我辦理的，所以他們就問了很多旅遊的資訊，我還幫他們找了餐廳以及幫他們訂位，入住的期間內，他們也會特地到櫃檯跟我分享當天去了哪裡吃了什麼，這對當時才踏入職場沒多久的我而言，是一件會讓我感到非常開心而且有成就感的事情，因為這就代表客人肯定我的服務，願意跟我互動，並在最後要離開時寫下好的評價稱讚我，對我的意義非常重大。第二次是一位住在我們飯店長達一個月的長住客，他在入住期間時常會來櫃檯請我們協助幫忙他處理一些狀況，也會來跟我們稍微聊聊天，來到都記住彼此的名字跟面孔了，因此他在退房後幾天就寫下了關於我的好評。而第三位是不久之前剛得到的，雖然我不太確定是哪一位客人留下的，但是他有提到我在他入住期間非常有耐心的協助他和他的家人處理非常多的事情，看到這樣的評論，心裡真心會感到非常欣慰跟開心，而且這對我主管來說是對我有很大的加分！

四、實習心得與對學弟妹實習的建議

目前在意舍酒店實習的這九個月中，我真心覺得我學習到非常的多，不論是如何面對客人或是飯店運作模式都有非常大的收穫，其中我自己認為收穫最多的是怎麼與客人互動交談。我本身是一個怕生的人，原本都不太敢與陌生人交談，但在入職後，我會觀摩我身邊同事如何跟客人說話，並且注意他們說話的方式跟語氣，觀察下來的想法是我打從心底佩服他們，因為即便在面對棘手的客人提出不合理的要求或是表現出強硬的態度，他們仍然能夠以高 EQ 的方式解決，不僅僅能解決當下的情況，還能夠“教育”客人，讓對方無法有反駁的機會並欣然接受。逐漸地我也開始懂得會自行處理奧客的要求，也能夠判斷在自己的權限範圍內能給客人多少彈性。

這樣的進步在我的主管跟同事都是有目共睹的，因為過去他們如果看到我被客户刁難時總是會跳出來幫我解決，但是現在他們可以放心的讓我自己去面對客人，而且他們也時常稱讚我處理的態度非常好，這對我而言真的是很大的鼓勵。另外，我們飯店在疫情開放過境後，每一天都會有來自世界各地的外國人，從新加坡、韓國、日本甚至是歐美國家的人都有，所以英語是非常重要的，幾乎每一天 100% 會用得到。這對身為英文系的我來說，當然是一個練習英文非常好的機會，畢竟平常很少有可以說英文的機會。

【從零到一 – 飯店實習的成長】

應用英語系 李品萱

不過剛開始的時候，因為過去缺乏口說的機會，所以會說的非常彆扭而且不流利，但是經過一兩個禮拜的操練之後，就漸漸地可以把英文講的跟中文差不多一樣好，而且因為有些東南亞人像是新加坡或是馬來西亞人會中英混雜，自己也能夠配合他們混著說，讓溝通毫無障礙，我覺得這樣練習英文比在學校單純上課還要來得有趣而且進步速度來的更快。

飯店業真的是一個很有趣的職業，雖然很累人且有難度，但是每一天的工作日常絕對不會一成不變，很適合像我這種喜歡新鮮感的人，而且還能夠跟各國的人有互動，多多少少都能夠為自己增添一點國際視野。我會建議學弟妹們如果有想要實習，絕對可以去試試看，因為進入職場後會發現社會中能學到東西都不是課本或是學校能教的，都是需要靠經驗去賺取的，而且以實習生的身分提早進入社會，主管跟同事對自己的接納度跟容忍度也會高很多，畢竟我們的目的是要學習，我相信身邊的同事都會是很願意耐心的教導實習生的，所以不用害怕進入職場就等於社畜。雖然實習生等同半個社會人了，但是提早進入社會比起一畢業就踏進職場的畢業生來說，會更容易熟悉並瞭解出社會的感覺，之後也會比同年齡層的人顯得更有能力且成熟。不論將來是否會從事與實習相同的行業，這對自己都是一個很好的學習機會，是正式“轉大人”的第一步！



(這些是過去客人對我留下的好評)



(amba 西門町客務部 (我的同事們))

2023
職場實習心得
創意競賽
SÜPER INTERN



高科大實習就業達人網
QR Coode



校友服務暨實習就業中心
QR Coode



國立高雄科技大學
高等教育深耕計畫