

附件一 作品簡介

<p>參賽規定</p>	<p>1. 請勿更改本格式，每欄簡介字數 80 字以上，150 字以內，內文請勿出現姓名。 2. 文字請使用微軟正黑體、大小 12 字、固定行高 18 點。 3. 完成影音作品及本作品簡介後，請線上填寫報名表，並上傳參賽資料。 (請以高科大信箱填寫 https://reurl.cc/rQo0XZ)</p>	<p>參賽編號 (由主辦單位填寫)</p>	<p>B 組 2</p>
--------------------	--	---	--------------------------------

R14 櫃檯實習小妹，下台一鞠躬

No.	項目	內容
一、	實習公司簡介及職缺內容說明	<p>R14 巨蛋旅店，以所在地鄰近高雄巨蛋以及位於捷運紅線第 14 站作為命名；可供銷售之客房，共 105 間，屬於中小型觀光旅館；主打環保、簡約；附設綠色友善餐廳，提供蔬食早點予顧客享用。</p> <p>我所服務之部門為客務部，主要工作內容為櫃檯接待、總機、訂房處理以及服務中心之業務，工作時間大致分為三班制，提供顧客 24 小時服務。</p>
二、	實習前的自我準備	<p><u>實習前須知</u>：須先初步認識實習單位環境、各個部門之工作內容，帶著求知欲、上進心以及責任心，抱持不懂就多問之心態！ <u>面試準備</u>：準備好中英文自我介紹，整理好服裝儀容，穿著正裝，保持平常心，禮貌應答面試人員。</p>
三、	實習內容	<p><u>一、櫃台接待</u>：是客務部服務的中心點。 <u>二、總機</u>：旅館的喉舌，電話通信中樞，需協助旅客轉接電話，緊急狀況時則是通信指揮中樞，也是客房及公共地區視訊、音樂節目等娛樂節目的播放者，常代表旅館在旅客心中留下深刻的印象。 <u>三、訂房</u>：掌理客房租售計畫之執行、訂房之接受與記錄、客房營運資料的分析、歸檔等，是客房服務的起點，也是客房推銷作業的終點。 <u>四、服務中心</u>。</p>
四、	協助實習機構的解決方案或讚譽事蹟	<p><u>遭遇之困難</u>：公司合作的廠商資料被駭客入侵導致旅客資料外流，導致不法集團獲得了旅客訂房紀錄、姓名、電話，唯一只缺信用卡卡號，遇到此事當下，接到許多顧客來電反映，覺得自己個資受到侵害，揚言不敢再住我們飯店等諸類投訴電話。</p> <p><u>解決方法</u>：明確告知顧客，我們已釐清出問題，確認為合作通路系統商被駭，已經報警處理，並至上萬分歉意，以後如果再遇到類似情況，不用予以理會，本飯店事後不會再次向顧客收費，並提醒顧客如果還有疑慮可以直撥反詐騙諮詢專線 165，當心勿受騙！</p>

附件一 作品簡介

<p>參賽規定</p>	<p>1. 請勿更改本格式，每欄簡介字數 80 字以上，150 字以內，內文請勿出現姓名。</p> <p>2. 文字請使用微軟正黑體、大小 12 字、固定行高 18 點。</p> <p>3. 完成影音作品及本作品簡介後，請線上填寫報名表，並上傳參賽資料。 (請以高科大信箱填寫 https://reurl.cc/rQo0XZ)</p>	<p>參賽編號 (由主辦單位填寫)</p>	<p>B 組 2</p>
--------------------	---	----------------------------------	--------------------------------

<p>五、</p>	<p>實習心得與對學弟妹實習的建議</p>	<p>實習期間，我出過很多差錯，曾經不小心把房務備品室的鑰匙帶回家；甚至好幾次因為顧客比較趕時間，我也跟著緊張而忘記向客人收取房費，索性運氣還不錯，顧客都能諒解我的無能，否則後果不堪設想，俗話說：「失敗為成功之母」，沒有人生來就是什麼都會，也更讓我領悟到實務的意義。</p> <p><u>對日後想來該機構實習的學弟妹之建議：</u></p> <p>客務部的同仁對我都很照顧，不過客務部的工作內容是受到來客數而浮動，來客率一高可能會忙到沒有空休息吃飯；每天都會遇到不同的客人，很適合喜歡新鮮事物、樂於接受挑戰的同學，真正進入職場是很嚴峻的挑戰，不能再像上學時任性，想要真的學習到有內容之工作，很推薦選擇客務部實習，絕對會受益良多。</p>
-----------	------------------------------	--