

公司簡介-

W 不僅僅是一個飯店，更是一個創造夢想的地方，它包含了非傳統奢華體驗的現代生活方式，在這裡展現流行、新潮和另類的生活美學。作為我們寄予厚望的"人才"，您需要將這種生活新文化展現給我們顧客，您將會是飯店品牌成功的關鍵，並將理念與我們一起融入生活。

我們的設計理念 **W** 飯店不斷追求時尚風格與舒適之間的完美平衡，同時展現創新及別出心裁的理念，通過溫馨舒適、體貼入微的服務和別具一格的設施，**W** 飯店處處營造著清新、舒適的氛圍，讓客人感到賓至如歸，我們需要擁有 熱情、美妙、機智的您，**W** 歡迎您的加入。

台北 **W** 飯店共有 **405** 個房間，從 **13** 坪的標準房型「奇妙客房 (Wonderful Room)」，到超過百坪的最高級房型「頂級驚喜套房 (Extremely Wow Suite)」，每一間皆提供網路服務和最先進的設施。

設備完善的健身中心「**FIT**」及 **WET** 碧波泳池讓您鍛鍊身體、舒活心靈；**AWAY Spa** 紓壓艙是寵愛自己的最佳選擇。

餐飲部分包括兩家餐廳－**10** 樓的 **W** 品牌餐廳「**the kitchen table**」、在 **31** 樓的紫艷中餐廳；及三個酒吧－**10** 樓的品牌酒吧 **WOOBAR**、**WET Bar** 池畔酒吧及 **31** 樓的 **YEN Bar** 紫艷酒吧。

除了現代化新穎的硬體設施，一反其他傳統飯店只被動提供場地，「**W** 熱門動向 (**W Happenings**)」每月舉辦各式主題活動，包括音樂表演、美食饗宴、狂歡派對、當代設計展會等。

萬豪國際集團是一家世界領先的全球性酒店管理公司，提供更多的品牌，更多的酒店和更多的機會，將有益于人才的發展和成功。我們在全球 **110** 多個國家/地區設有 **5,700** 家酒店，範圍將涵蓋您所在社區。

工作項目-

W hotel-STYLE(W 語言的房務員)

工作:早班房務清潔，早班 RUNNER

在 W-style 裡，做為計算工作房間數的單位是"credit"。(例如:12 間=12credit)

1.早班房務清潔：

就是大家都知道的房務整潔，一天 12 間，多做一間多 \$ 140 。
做房間速度因人而異，也看房況髒亂程度

工作流程-

收垃圾，拆床→□噴藥劑→□鋪床→□浴室→□擦塵，吸塵

2.早班 RUNNER：

RUNNER 顧名思義就是跑來跑去，也就是機動組，在明白點就是哪裡需要你就是哪裡去。

工作內容大約就是幫忙送東西，或是幫忙調度被品布巾等等之類的東西，或者就是幫忙擺設客人特殊需求物品。(EX:加床.嬰兒床...)

問題/個案-

1.印象最深刻的一次是做到趴房！

我還記得那天我七退，做退房做到一半辦事員請我去我的套房退房查行李，我一開門看到了無數的氣球跟酒杯當時真的是覺得我怎麼那麼雖！還好當天是假日有人幫忙拆收，我立刻打電話請他們幫我拆收。但是拆收完我還是做了一個半小時左右(我平常一間好做的套房可以 45 分到一小時搞定) 那天做一個半小時還是用衝的才做那麼快不然可能要兩小時才能做完！我光擦客廳的桌子跟拖客廳的地板就重複兩到三次客廳真的搞了超久!!!不過真的要感謝拆收如果沒有我真的會找不到方向 真的不知道怎麼做！

2.還有一次是去幫忙同事的續住

客人吐在地毯，床，整間都是海鮮味然後又是連通房，剛好我那天房況不錯做蠻快的所以有時間去幫她，我真的第一次看到那種房間更崩潰的是要做續住！！！我們兩個人一起把整個床連同床墊都換掉！後來還有人來幫忙我們舖床最後還是做了一個半小時真的快崩潰！在充滿海鮮味的房間裡待了一個半小時！！！！

實習成果-

不知不覺實習已經超過三個月了！從一開始自己一個人什麼都不知道到後來認識了一群實習生，到後來又送走了他們變成只剩四個老屁股的最近真的學到了很多東西。

我覺得對我來說最大得收穫是認識了 **w** 的大家！

最感謝的是我的師傅 **emma**，還有 **30** 樓的大家～

emma 真的教了我很多他的技巧，也很照顧我！在之前我剛單飛還在做退房的時候因為我還沒上手所以都做很慢，**emma** 如果做完他的房間都會跑來幫我！真的超感謝她！

還有 **helen** 跟我的老闆 **allen** 我真的很喜歡 **30** 樓～大家都很照顧我！他們都會跑來救我。也都對我很好，因為我如果做不完就會不吃午餐，他們都會照三餐打來逼我去吃飯不然就是我被抓下去吃飯。

從一開始一間退房要做一小時現在最快可以半小時左右結束。

真的覺得要找到適合自己的方法！照著自己的步驟做會快非常多！

現在我是早班 **runner** 不需要做房間，一直跑 **case**，只能說跑 **case** 真的要看運氣！忙的時候忙到爆炸不忙的時候真的是可以慢慢跑當然忙的比例佔大多數～跑 **case** 真的遇到很多種客人！好的壞的都有我覺得 **runner** 也是蠻需要 **EQ** 的！

還有在這裡要非常敢開口跟客人寒暄問好，就算英文不好也可以跟他打個招呼問聲好還有外國人很注重的問早，所以我現在只要

遇到客人不管是不是外國人第一句話就是早安您好！通常客人都會很開心地回覆。還有他們真的很喜歡 **Have a nice day!** 我覺得我也算幸運，遇到的客人都很友善！

自我檢討與改善-

對我來說我覺得我需要改善的是要記得笑臉迎人！因為我不笑看起來真的很兇然後我又怕生不太會自己搭話，所以一開始都沒有認識到什麼人，到後來我才開始跟大家比較熟絡～
開始跑 **run** 之後因為我們要主動跟客人打招呼，我開始會主動搭話了！我覺得這也算當 **runner** 一種特別的收穫～

結論/建議-

我只能說如果要到房務部門真的要想清楚，因為真的很累！很累！非常累！雖然說沒有一個工作是不辛苦的，但是房務真的很累！
還有只要有問題就要主動提問，沒有人會主動問你答案長在自己的嘴巴上！