

大葉大學 歐洲文化與旅遊學士學位學程實習心得表

(Work Report)

姓名 (Name): 楊 O 恩 學 號 (Student ID): F0255020
系 級 (Grade): 歐旅 學程 4 年 1 班 電 號 (Phone NO.): 0903-655932
實習公司 (Company): 僑新旅行社(彰化) 實習部門(Department): 票務
實習期間 (Date): 105 年(yy)07 月(mm) 01 日(dd)至 106 年(yy)06 月(mm) 30 日(dd)

【心得感想】(2500 字以上)

1.公司簡介(沿革及組織圖...)

僑新旅行社總公司在台中，分部有彰化分公司及新竹分公司。我們的服務有各家航空公司票務代理、各國簽證及護照辦理、國內外旅遊行程及小三通套票代理。

2.實習工作內容(工作項目、工作流程圖、工作狀況照片...)

主要工作是票務，代訂小三通行程及國內段機票，偶爾要協助其他業務工作。

3.問題/個案(特殊情況描述...)

一開始接觸小三通時，我們的機票及船位是分開訂的，機票的開放時間為前兩個月，船位部分開放時間是前半個月，所以在搭配上我們會先訂好機票在抓時間配船班，那時候一位客人訂國慶日期，機票屬於當日當班次，船班抓最後一班船班六點半，等船開放時間出來後，才發現最後一班船是五點半，問了船公司才得知船班有分夏令及冬令，所以末班船都不一樣，把結果告知 AGT 並致歉自己疏忽，這張機票導致要先辦理退票，再重新幫客人另開一張機票加船位。

4.實習成果(心靈點滴、收穫...)

這一年的實習中我學習到很多，跳出教科書裡實際到旅行社接觸，完全截然不同，旅行社不是我想像中的那麼簡單，以前認知的旅行社是客人到門市辦理護照及詢問行程，但接觸後才知道原來還有其他大大小小的問題，僑新比較屬於簽證中心辦理各國簽證，彰化 90% 接觸同業，10% 直客，所以客人到門市詢問後同業會在打電話詢問我們各種問題，剛開始我們要記很多筆記，接電話遇到不會的問題會問前輩再回答給 AGT，掛完電話後也是把剛剛的問題寫下來記下來，因為我們都知道不會只有這家旅行社問這個問題，其他旅行社或許一樣有這樣的問題，所以筆記是很重要的。

實習中，我們常跟人接觸，一開始會因為害怕而膽怯，表達能力也不是很好，但久而久之接電話或是回答問題我們都能不慌不忙穩穩地表達，這是在實習裡學到的第一個收穫；票務是我的主要工作，面臨的問題很多，機票問題、船班問題、客人問題、時間安排上的問題等，很多事一次一起來的時候我會特別的焦慮及緊張，害怕是不是先處理這件事情那件事情就耽擱會沒有機位了呢，或是飛機船班的時間接的不漂亮，但慢慢地適應之後，我告訴了自己，要一件一件事情來，不能急不能慌，因為一慌了我就會變得特別粗心，會有更多問題產生，所以在票務這方面我學到細心，這是我第二個收穫；偶爾要協助的業務工作，也是一大挑戰，去各家旅行社收證件，當然不單單是收證件這麼簡單，還必須邊開單邊檢查有沒有缺資料或是照片問題，發現後可以即時跟 AGT 請他再補資料，回件也是一個重要工作，為了保障自己的權益，以防萬一之後 AGT 找不到回件，我們都必須要留底或是請他們簽簽收單，有一份收據多一份保障，所以謹慎是在實習裡得到的第三個收穫。

5.自我檢討與改善

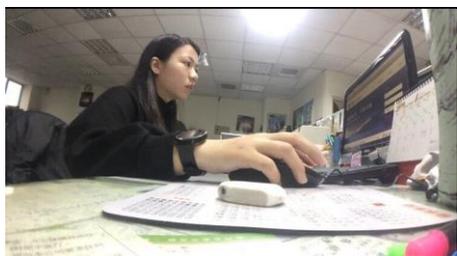
剛開始接觸票務的時候遇到第一個最大問題是那時候 agt 約快六點找我訂隔天小三通，跟他聯絡飛機時間+船班時間，他回答好我跟客人聯絡，眼看就六點航空公司也已經下班了，agt 也沒有給我一個正確答覆是否要訂位，於是我想應該是客人時間不能。隔天，我接到 agt 電話說要開票，但這才想到我完全沒有訂位呀，昨天 AGT 也沒有答覆，AGT 因為一急所以口氣不是很好也責備，後來只能幫客人先候補機位看能不能候補成功，也跟 AGT 說明並道歉，幸運的是候補有上也順利讓客人出去。

事情過後我才改變自己的作業模式，如果碰到快六點要訂位又是在兩天內的日期裡的話，就先幫客人抓機位，不論客人是否要開票都沒關係，因為抓一個位子總比沒抓位子來的好，也要提醒 AGT 六點航空公司就下班了，所以要盡快回覆或是方便隔天再做訂位。

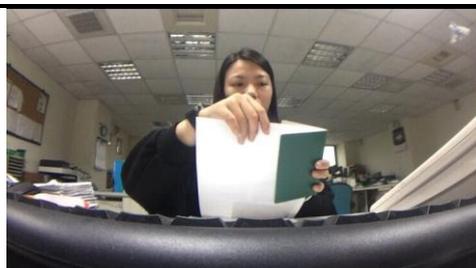
6.結論/建議(給學校/業者/學弟妹的建議…)

實習結束後，我鼓勵學弟妹能出來實習看看，你會學習到在教科書裡的東西，學習到實際的東西，把學校教給你的事情化成實際操作而不是虛幻想像，但前提是你要思考好你實習的部門，你要選擇自己有興趣的工作去做你才會快樂並且享受在實習裡，實習裡有苦有樂，碰到了問題不是將它拋在一邊不管它，而是要學習去解決它，雖然過程中你可能會想放棄，但是一旦問題解決後你會得到最大的收穫以及你又讓自己超越了自己。一件事情可以做好跟做的爛，取決於自己的態度，如果你沒有了態度跟熱忱，你在這份工作裡會不快樂，到後來你就會排斥它，實習是在踏出社會前的一個門檻，在實習裡你會學到人與人的相處、你對事情的看法跟你對工作的態度。

【實習照片】(請圖文說明，至少 8 張)



票務



業務



廖盈嵐老師來訪



員工旅遊-澎湖

注意事項：

- 1.實習結束後兩週內送交學程辦公室存查。
- 2.實習心得表可至學程辦公室索取或至學程網站下載。