

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)：莊 O 慈 學號(Student ID)：F0255002
系級 (Grade)：歐洲文化與旅遊學士學位學程四年一班 電話(Phone NO.)：0910679711
實習公司 (Company)：聯誠旅行社股份有限公司 實習部門(Department)：OP
實習期間 (Date)：106 年(yy) 11 月(mm) 01 日(dd)至 107 年(yy) 01 月(mm)31 日(dd)

【心得感想】

1.公司簡介(沿革及組織圖…)

聯誠旅行社股份有限公司於 1988 年成立迄今已近 20 年，至今擁有多位資深經理人執照，為顧客提供專業服務，以顧客第一為原則。

曾承辦過數家公司行號及公家機關等團體旅遊，服務品質有口皆碑，深受社會各界人士之肯定。

目前公司朝向電腦化發展，擁有 ABACUS 與伽利略兩套訂位系統，第一時間為顧客服務。為加強保障旅遊品質，本公司加入旅遊品質保障協會及國民旅遊卡特約商店，並遵守觀光局之規定投保旅客責任保險為意外傷亡兩百萬及意外醫療三萬保障，並且投保二千萬元履約責任險。讓顧客出門旅遊玩的開心，住的放心。

2.實習工作內容(工作項目、工作流程圖、工作狀況照片…)

替客戶查詢機位	客戶資料編輯建檔
代辦簽證、護照	幫中國籍人申請入台相關文件
銀行郵局相關業務	收取尾款
配送機票、簽證護照	

3.問題/個案(特殊情況描述…)

交票買好了，到當天機場櫃檯才發現證件過期無法登機
入台申請書，文件內容與前次不符合
票開好後，突然反悔取消並不付錢
簽完約後看到更低的價錢，也要求要一樣的價格

4.實習成果(心靈點滴、收穫…)

每個來的人帶著不同的目的來到旅行社，透過我們要前往不同的地方，有的是趣味遠方親人慶祝，有的是趕這去見最後一面，有的是來和家人團聚，有的是來賺生活費回家。從剛開始彼此不認識，到後來漸漸熟悉而成為朋友，逢年過節的相互問候、出國回來是帶點小禮物。所為一種米養百樣人，在旅行社可以看到各式各樣的人藉由和他們的互動學習人和人之間的相處之道，如鶴圓融的處理事情達成雙贏的境界。旅行社設一個 0 出錯的地方，身分證字號差一個字就是另一個人了，因此可以培養自己的細心程度和專注力，在短時間裡高效率的除理完每件事，再接這下一個，同一個案子無法花太久的時間，因為人源源不絕地走進來，案子一個接一個的進來，有時候還要修正前一個案子突如其來的錯誤。

5.自我檢討與改善

提升自己的專注和細心

案件處理系統化的流程

6.結論/建議(給學校/業者/學弟妹的建議...)

處理事情要有耐心和隨機應變的能力

自己的情緒不要隨著顧客走

不要賒帳以免客人反悔而收不到

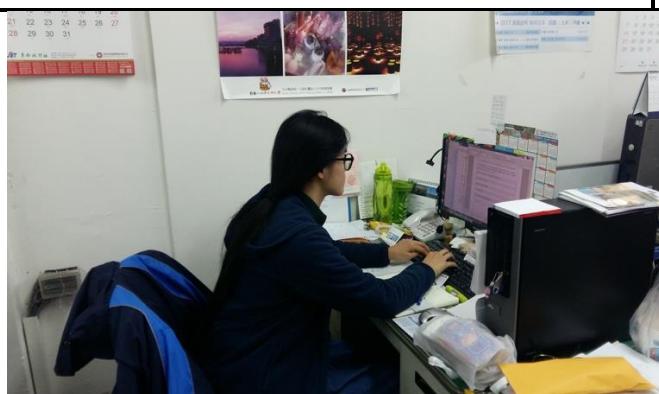
【實習照片】(請圖文說明)



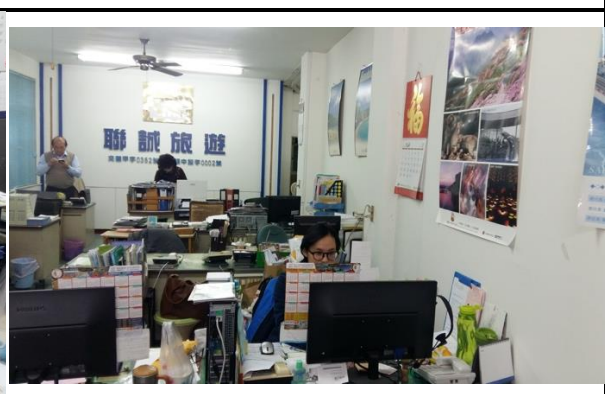
機票查詢



上班打卡



客戶文件建檔



檢視今天的工作

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。