

一、公司簡介：

非凡國際旅行社總公司在高雄，台中是分公司。從旅遊的角度看非凡，除了團體旅遊的行程規劃專業外，尤其重視從業人員在人文及地理的專業認識，專業的講解更必須配合貼心的服務，才能使國內旅遊的行程更貼近顧客的需求。非凡不但提供了每位顧客旅遊上的訂房優惠外，在行程上亦提供旅遊自由行的參考建議，無論是國內散客或套裝行程，或國外團體行程訂房，機票服務等。

二、實習工作內容：

1.實習的時間剛好是公司的尾牙活動（以下列出尾牙做了什麼）

- （一）製作大珍珠版海報：製作代表公司的海報看板要擺放在尾牙現場供客戶拍照用。
- （二）清洗玻璃杯 180 個：因公司尾牙是使用辦桌的形式，老闆和老闆娘非常注重品質，所以給客人飲用的杯子要重新洗過一遍擦過一遍比較放心。
- （三）現場羅馬旗、三角旗、小珍珠板佈置：將尾牙現場佈置成比較溫馨的感覺，小珍珠板上貼有公司歷年的活動照片，皆出自我的手工完成。

2.平時工作的內容：

- （一）製作行李吊牌及上面旅客姓名貼紙：出去旅遊的時候，旅行社都會發一個行李吊牌上面貼有自己名字的牌子，可以說是旅行社的一種小心意，也可以說假如旅客行李遺失會比較好查詢。
- （二）修改公司電腦資料夾的名稱：我們公司有一個共同的資料夾，高雄總公司和台中分公司共同使用的，裡面放置歷年做過的行程、旅客資料、飯店餐廳傳送的訂房訂餐單等。傳真進來的單子可能名稱會變成亂碼顯示，所以要更改檔名並歸類到資料夾中。
- （三）填寫護照表格：旅客會請旅行社代辦護照，所以要先填好表格和收齊該有的證件等。
- （四）製作旅遊行程：幾乎都是客製化行程比較多，先電話聯絡客戶比較想去哪裡玩之後再排出幾個比較適合的行程供客戶選擇。
- （五）聯絡飯店、餐廳訂房訂餐：當旅客確定要住哪裡或是吃什麼的時候就要開始聯絡飯店餐廳並請他們傳送報價單以及其他確認單。等待全部確定後就正式下單。

三、問題/個案：

在實習這段期間，遇到比較棘手的問題應該就是大陸旅客來台的手續。陸客來台灣分兩種，一種是觀光來台，另一種是來參訪的，由於名義是不一樣的所以需要辦的手續也不一樣。公司在處理大陸客來台灣的手續也不大瞭解，所以必須上網查詢很多相關網頁也必須積極詢問外交部那邊一些手續的方法，像是入台證、觀光證等分成很多細項。

四、實習成果：

在公司實習的這一個月裡，時間雖然比較短，學到的東西也有限，但也大概可以了解一間旅行社每天在進行的事情是什麼。以前要出國去玩都是全部交給旅行社處理所以覺得出門玩很輕鬆，人家都把事情做好了只要負責玩就好，其實旅行社要做的事情很多很雜，每天都會有不同的案子要完成，排行程、辦護照、跟各家廠商進行議價訂房訂餐等，如果沒有這些人員的幫忙，靠自己的其實有限。在這個工作裡，我學到的是更積極地詢問學習，剛進去什麼都不會只能看到什麼問什麼，也因

為這樣問東問西的可以讓原本完全不熟的同事到最後都變成朋友，面對老闆老闆娘給的任務也可以很迅速的完成，覺得在這個工作上學習能力變得比較快，也因為老闆娘屬於工作能力非常好的女強人，所以我也要求自己做事情必須講求效率，要跟上大家的腳步。

五、自我檢討改善：

剛開始的時候因為比較不了解每個同事和老闆的個性，所以常常幫忙買東西買錯、東西做錯，但是觀察一陣子後就可以熟悉每個人的習慣、想法、做事的方法等。覺得自己需要再更加努力更快速的觀察每個人，以及做事情要更細心，這樣才可以使自己的做事方法跟態度變得更好更進步。

六、結論/建議：

我覺得透過實習不僅可以增加社會經驗也可以學到許多做事技巧或方法，每家公司都有不同教導新人的方法，不一定要習慣哪個人的做法，只要在這項工作裡有學到其中的精髓就可以變成自己的，靠著這些經驗學習可以讓未來進入職場時不會這麼的恐懼，可以較輕鬆地發揮自己的專長自己的才能。



放在尾牙現場的珍珠板，
供客人拍照留作紀念。



尾牙的杯子，洗過再擦過。



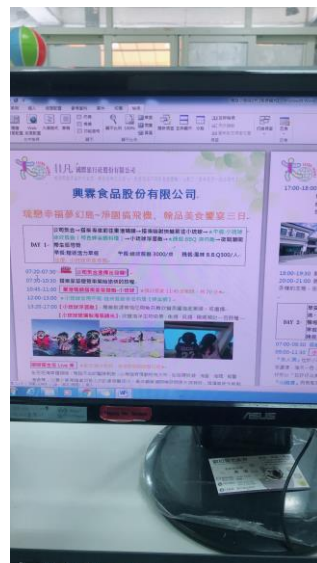
包裝尾牙用的抽獎禮品。



佈置尾牙現場。



製作行李吊牌。



寫行程，之後排版。



包裝給客人出團用的禮品。



佈置公司的美勞作品。