

實習成果及心得（**具體收穫事項、與校內學習映證並附活動照片**）

經歷這半年的學習與付出，我理解到：「一樣米養百樣人」，尤其是服務業每天見到形形色色的客人，並不是一套 SOP 就能解決每個客人問題，更懂得在每個客人的觀點上想事情，進而做出貼心的服務，而不是圖自己職務上的方便。

在五星級飯店的工作經驗讓我看見極致的服務精神，尤其是在這裡服務多年的上司們，在面對客訴或不合理的要求皆以柔克剛，身段柔軟，卻不輕易妥協。這堂為期半年的實習課是我在出社會前最震撼的一課。

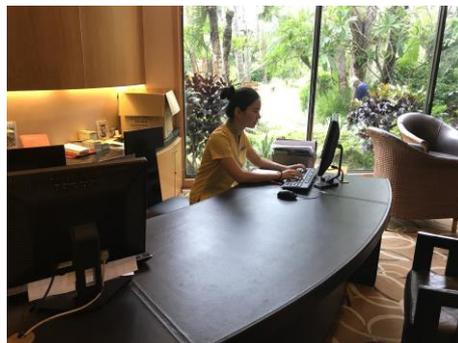
半年前，我在學校只會接待到教育界的長官，活動內容也多是會議或典禮。在墾丁凱撒大飯店卻是面對來度假的客人，性質不同，所提供的服務更多元也更細膩。經過擔任服務業的洗禮，我會更感謝在身邊服務的每個人，無論是大事或小事，都是很辛苦的。留著汗出著力，沒有誰的職位高人一等，我們都是出外討生活的人。

很開心實習單位的前輩都對實習生非常友善，盡全力照顧與包容我們，不吝嗇地傾囊相授。曾經有一位房務人員對我一直不是很客氣，原因是認為實習生沒資格對正職發號施令，但我只是遵照禮賓部的標準辦事。當我有幾次偶然的機會到房務部幫忙打掃房間，才知道她的壓力與辛勞。因此每當我能幫忙或順手幫她完成的事，我都會幫她做。到實習要結束之前，她甚至在路上看到我也會關心我，當下的感動比什麼都還要來的強大。人與人之間的情感是要靠時間與真心去打動對方的，能在離開前與各部門的同事打成一片，我已經非常滿足了。



在禮賓室最先從倒茶水泡咖啡開始。

平常的工作包含接聽客人來電、協助會員訂房、安排房間、整理會員資料… 等。





二月中左右至精品店學習，包含認識飯店商品、POS 機結帳、包帳與交帳。



在精品店整理貨品、補貨、叫貨、推銷。

檢討建議（可包含對自我和學校課程的檢視）：

在出社會以前，我被家長呵護的如溫室裡的花朵，在學校也不曾受過嚴厲的斥責，直到進入職場，不再有學生這個身分的免死金牌保護下，我曾經被罵到全身顫抖，覺得毫無尊嚴。

但在自我檢討後才發現是自己太嬌弱，在職場中做錯了不是道歉就能解決問題，中間牽扯到金錢(例如房租費用、餐費等等)，報錯價或算錯錢不只是給自己與同事帶來麻煩，更是帶給公司虧損。

在校園中的我認為規定就是規定，不能輕易打破，否則容易淪為空泛的條文。但是進入職場越久，才知道其實彈性一點，身段放軟才能兩全其美，亦不是件壞事。我認為國際事務系將實習列為必修學分是一件立意良好的事情，因為年輕人被保護太好，容易自恃甚高，出來磨磨脾氣會更感謝身邊的人的付出，也更能謙虛待人。

在禮賓室工作久了，見的客人越多，我的個性就越開朗。從一開始的扭扭捏捏到自然地像朋友般寒暄，這也是我最大的收穫之一。客人的年齡層廣、聊天的內容也相當多元，從跟客人的對話中我就像與許多智者聊天，給我很多未來的工作的方向和新的視野。

對實習機構與日後想來該機構實習的學弟妹之建議：

我對墾丁凱撒大飯店建議是：

希望將來能有一套完整的職前訓練，繞過飯店一圈稍嫌不足，另花時間讓實習生自行摸索不僅增加了實習生發生錯誤的機會，也浪費正職人員善後的時間與精

力。

我想對學弟妹說：

1. 無論是將來是否要從事服務業或飯店業，先試試水溫總是好的，不要害怕實習，因為所有的經驗都是成長路上的養分。實習之前能有個打工經驗會比赤手空拳上戰場好，至少知道如何面對人，而且是各式各樣的人。
2. 在公司裡，實習生輩分最小，能做就多做，能學就多學，觀察前輩與客人的說話方式，將好的話術記下來並用自己的方式與客人溝通，這種方式學的最快。
3. 服務業就是要笑，俗話說：伸手不打笑臉人，無論再怎麼生氣不滿的客人，擠出最好看的微笑她也會氣消三分；剩下的七分就要靠智慧與話術解決了。
4. 犯錯沒關係，但不能犯一樣的錯。錯一次就要學會，職場不是一場考試，寫錯了不能重考，錯了只會被客人客訴，有可能得罪了客人一次，她就再也不來了，沒有重來的機會，就像人生不會重來一樣。
5. 無論原本在什麼單位實習，在公司內能做的就做，常常幫忙別人能帶來意外的人緣與革命情感。