

113學年 休閒產業與健康促進學系 校外實習成果



芙洛麗大飯店

休健四
蔡昕庭



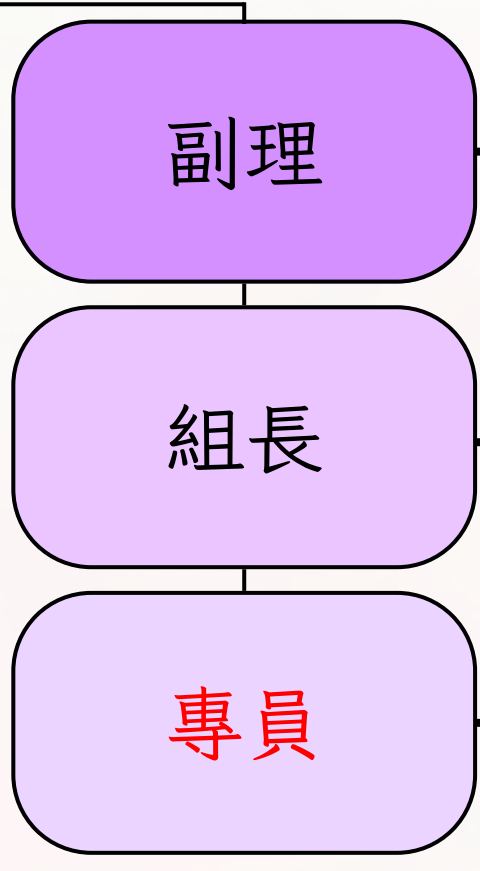
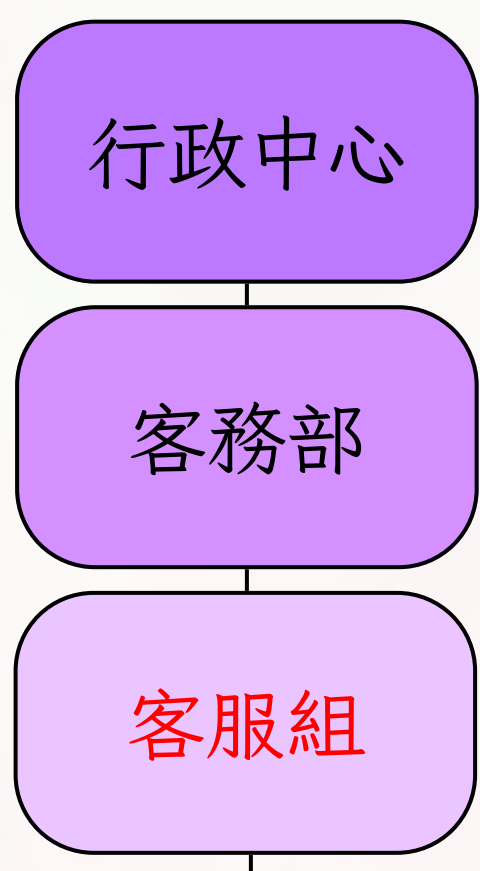
【公司簡介】



- 創辦人: 張軒亮
- 成立於: 2012年
- 四星級商務飯店
- 餐飲、宴會、婚企



【實習單位組織介紹】



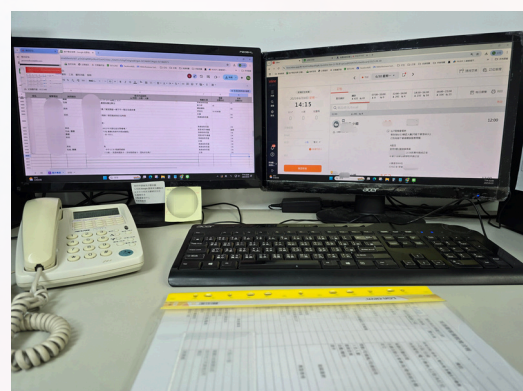
- 一位，管理客務部的兩個部門
- 接洽各大訂房平台、大量訂房單位
- 一位，管理客服組組員
- 接洽小量訂房單位、旅行社、社群商業合作
- 五位，負責每日例行作業
- 接洽網路及電話上的一般客人

【工作職掌及內容】

工作時數8小時、中間休息30分鐘

09:30 上班. 交接	10:00 開始接電話	11:30 開關房1	13:30 休息	14:00 寄活動表. 開停車碼	16:00 整理預進單	17:30 開關房2. 帳務整理	18:00 下班. 交接
--------------------	----------------	---------------	-------------	------------------------	----------------	------------------------	--------------------

1. 滿足客需求
2. 接電話
3. 訂房建檔、OTA
4. 餐廳訂位、訂宴
5. 社群訊息回復
6. 行政郵件收發
7. 賣房數校正
8. 訂金跟進
9. 商務合約建檔
10. 訂單文件交接



【核心能力評估】

- **耐心仔細** ★★★★★
用心聆聽並完整了解每位客人的需求，不操之過急
- **分析統整** ★★★★★
梳理訊息並謹慎思考何為最合適、正確的解答、不隨意應付
- **沉著應變** ★★★★★
面對任何突發情況或壓力要穩定情緒，不負面或自亂陣腳

【總結】

收穫

- 了解個人優勢、劣勢
- 了解職場環境
- 與主管同事互動、跨部門交流
- 學習不同處事方式

提升能力

- 文書彙整
- 觀察與學習
- 抗壓與調適
- 溝通與協調

感謝

- 主管和同事：教導、鼓勵
- 家人和老師：陪伴、關心

心得

- 第一次的工作經驗
- 找到工作與生活的平衡
- 適合自己的才是好工作