

113學年休閒產業與健康促進學系 校外實習成果報告 礁溪長榮鳳凰酒店



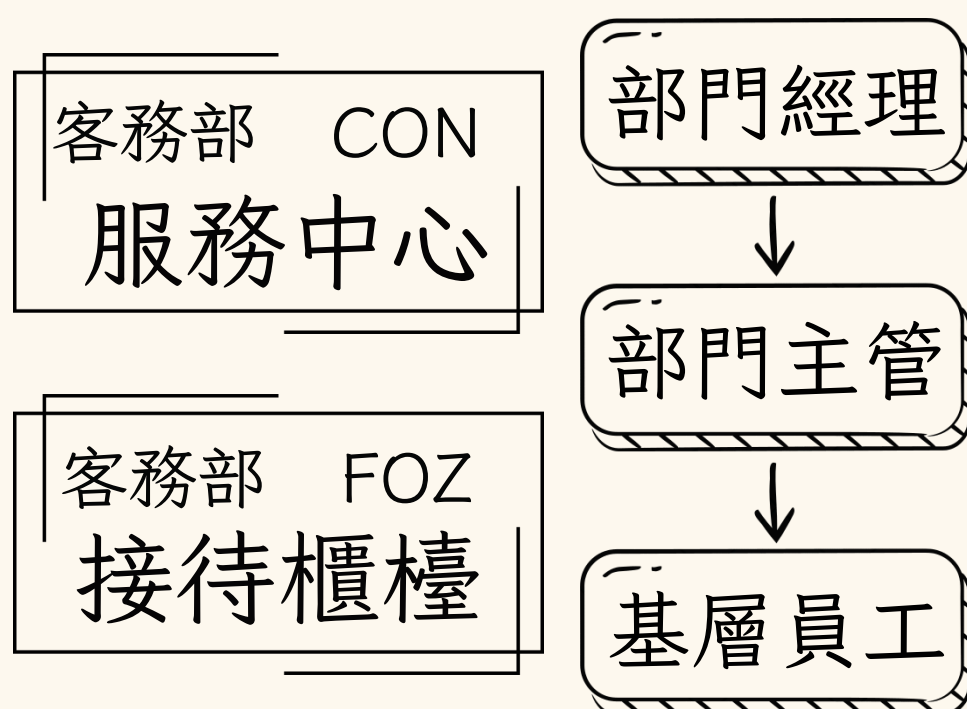
國立宜蘭大學休閒產業與健康促進學系 熊立穎

指導老師：董逸帆

實習公司簡介

礁溪長榮鳳凰酒店位於宜蘭縣礁溪溫泉區，融合自然溫泉與高級度假氛圍，是放鬆身心的理想去處。館內設有多樣化的溫泉設施、豪華客房與精緻餐飲選擇，無論是家庭旅遊、情侶度假或企業會議都相當適合。酒店以貼心服務與舒適環境聞名，讓旅客在泡湯之餘，也能享受被山水環抱的靜謐時光。

實習單位組織簡介



客務部由服務中心和接待櫃檯組成，其中較為特別的是酒店有提供接駁車服務，因此還有司機輪班，也是屬於客務部的管轄之內。

身為第一線接觸旅客的實習生，需隨時保持良好的儀態與服務態度，並即時處理客人的各項需求與問題。

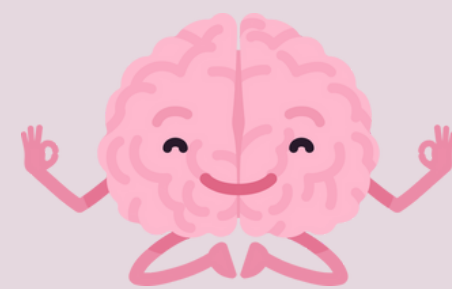
核心能力

情緒控管



應變能力

EQ能力



工作職掌及內容

服務中心櫃檯

- 回應客人
- 行李寄放
- 行李送房
- 登記接駁
- 客服電話
- 壓扣警報
- 租借單車
- 看監視器

大門口接待

- 迎賓
- 搬運行李
- 指導路線
- 開關車門
- 引導停車

停車場入口

- 辨識車輛
- 引導團體
- 安撫客人
- 告知車位

停車管理員

- 協助帶位
- 引導停車
- 巡場觀察
- 指揮出入

實習心得

在這兩個月的實習當中學習到了在團體內如何打好人際關係，以及面對客人的不高興要如何適當的處理和安撫。在進入服務業之前，因為我個性的緣故，時常擔心自己不適合或做不好，但在這兩個月內，我發現我學習的速度特別快，也可以很輕鬆的轉換實習生和學生的身分，適應手頭上的工作。

結語

這是一個很特別的經驗，即使現在不在長榮工作，但和那邊的主管、同事依然會聯絡，是很好的朋友。在這兩個月內也拿到了不少的小費，也許是運氣好，但在工作時最重要的是責任心，看到了就去做不會的就馬上問，這才是正確且良好的心態。而在工作期間也發現了一些制度上的問題，舉一個實習生的例子，因為沒有特定的前輩帶實習生的流程，因此每個人吸收的程度不同，導致提供的服務品質有所區別。

