

# 葛瑪蘭飯店集團

休健四 B1214211 陳紹恩

## 葛瑪蘭集團簡介

葛瑪蘭集團位於礁溪最繁華地段，交通便利可通往各宜蘭景點，提供舒適與現代化的便利，營造家的溫馨感受。緊鄰商店區、小吃街，遊客可以購物逛街、品嚐礁溪溫泉美食。



## 主要工作內容

### 客務部



### 客務部-禮賓



接待客人為客人提供良好服務-訂房、上下行李、服務KTV包廂

KTV



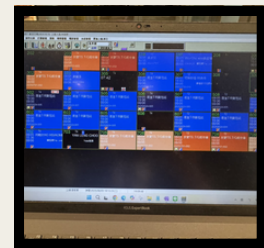
送備品



小費



訂房系統



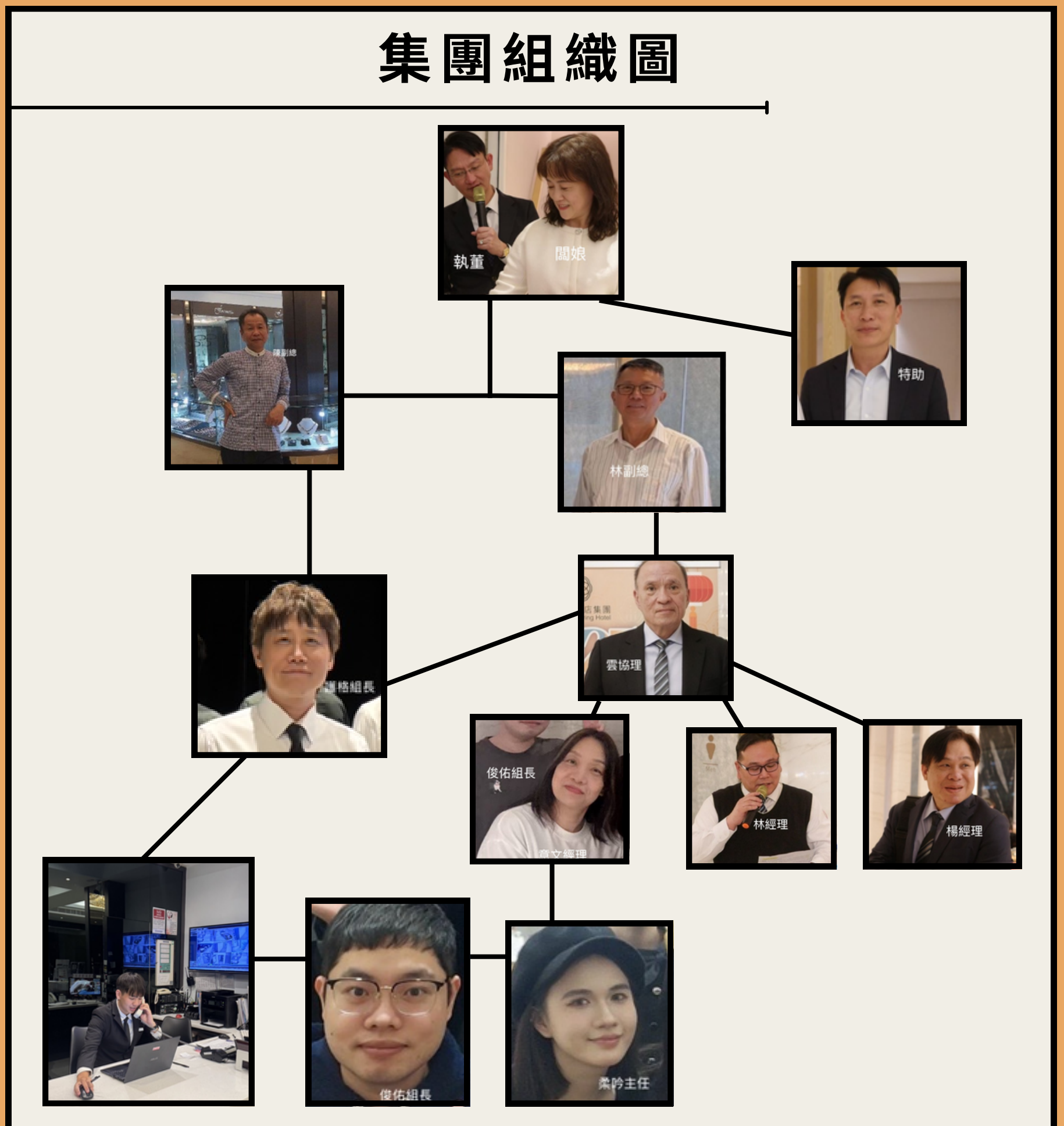
服務精緻館



送行李

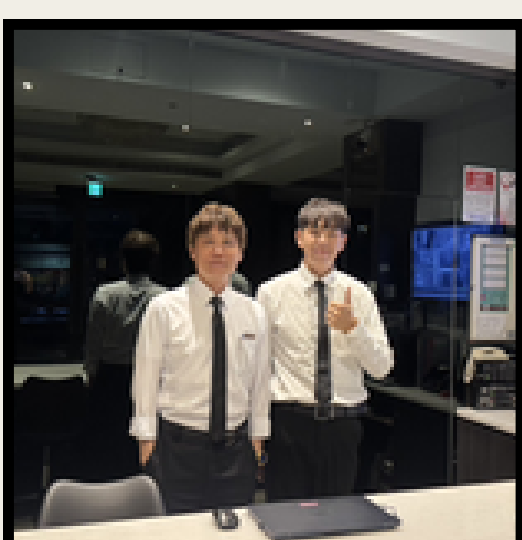


## 集團組織圖



## 工作關係

### 最感謝影響我最深的人



「我們做什麼像什麼，見賢思齊見不賢而內自省，事在人為，盡量滿足顧客的需求，當你得到顧客的笑容及感謝，一切都值得了」-林護格組長

## 最核心的三項能力

- 面帶笑容面對客人-態度
- 解決事情的能力-能力
- 知道何時該做何事-情商



## 結語

這段實習期間這段實習期間意文經理及護格組長教會了我，不只是工作上的事，更多的是為人處事面對生活的態度，謝謝宜蘭大學及葛瑪蘭集團給我實習機會。



葛瑪蘭之星飯店  
Gamaian Star Hotel



葛瑪蘭溫泉飯店  
Gamaian Spring Hotel