



# 職場體驗 天星旅行社

410884058

休運四

于曜綜

## 公司簡介

### 理念：

開發不同的旅遊風格，讓我們融入前往的地區，成為該地的一部分，而不是只是一個遊客。

### 介紹：

1. 成立於1988年
2. 專業高度訂製旅遊方案
3. 個性化和高品質的服務



### 系統性作業

上到下有完善的聯絡系統，讓消息及作業都能系統性運。

### 顧客滿意度

不遺漏任何顧客的需求，也非常願意接受顧客的建議。

### 共同業績目標

設立共同目標，合作完成業績目標。

### 業績達標獎金

業績達標老闆分發獎金給員工

## 部門與工作內容

## 簽證部與護照部的證件處理

- A. 簽證部：負責收件、表單處理
- B. 行程規劃：負責規劃行程
- C. 護照部：負責收件、資料入庫
- D. 會計部：處理公司帳務
- E. 業務部：收送證件與客戶接洽

### 我負責項目

**護照部**：證件分類 檢查表單內容 上傳至外交部系統

**簽證部**：表單依不同收件單位分類做記 檢查表單內容 點清件數與費用

**支援**：支援其他部門事務 如行程規劃、導遊領隊實務練習、顧客代辦服務

## 心得分享

- 「待人處事」 人際關係的處理:了解跟前輩如何相處，跟上司應該如何交談與處事，同事間又應該如何交際應答等
- 「眼疾手快」 速度與準確度做結合:每日收到的護照與簽證數量並不一致，若當日證件量較大就需要加速完成工作，同時又須確保每項資料的正確性
- 「耳濡目染」 行程規劃與接洽學習:公司特意安排一位負責規劃行程的前輩教導我相關知識，如何安排交通、如何與當地人接洽、如何安排點點動線等
- 「慢工出細活」 耐心細心輸入資料:顧客的資料必須輸入「完全」正確，照片也需仔細檢查是否為本人或是否可以使用，若有資料輸入錯誤或錯貼照片，會導致公司被外交部計點懲罰
- 「實戰演練」 練習帶團出國:大四的「泰國」畢旅由我負責大多數的行程規劃，而在旅行社中學到的技巧也讓我在泰國時帶同學們能夠更得心應手

## 課程結合

- \* 行程安排與規劃—觀光學概論、休閒安全教育、休閒產業
- \* 資料輸入—電腦概論與程式設計
- \* 結帳與收據開立—會計學
- \* 導遊與領隊工作實習—領隊導遊實務

