



Shangri-La's

香格里拉
台北遠東國際大飯店
Far Eastern Plaza Hotel
TAIPEI

實習單位簡介

- 於1994年成立
- 屬於遠東集團企業，並由香格里拉酒店集團管理
- 為台灣五星級飯店之一

企業文化

- 經營理念：熱情好客、親如家人
- 以發自內心的待客之道，創造難忘經歷，使客人喜出望外

營運狀況

- 致力精進飯店設施與優質服務
- 連續五年蟬聯「臺北最佳商務飯店」

實習部門

遠東CAFÉ



工作內容

- 前台：set桌、帶位、收盤子
- 後台：整理餐具

實習經驗與課程結合程度

- 觀光學：香格里拉參訪、服務品質與顧客滿意度的聯結
(顧客滿意度榜→產生競爭心態，促使員工為客人提供更良好服務來爭取上榜)

實習內容之深度與廣度

- 危機處理能力
- 英文口語能力
- 溝通表達能力
- 提升做事速度

心得

- 臨危不亂 → 打破盤子，迅速收拾並向客人道歉
- 雙向溝通 → 解決客人疑問、了解並滿足客人訴求
- 能說會道 → 外國客人多，訓練英文口說
- 效率要高 → 客數大多100~200之間，因此收盤速度要快
收餐時要趕在一小時內把現場整理乾淨
- 團隊合作 → 同事間互相幫忙、內外場相互配合
- 自主學習 → 沒教到的要懂得觀察別人怎麼做或主動詢問