

鳶飛實習 成果發表

發表人：休運四 洪翊容

指導老師：謝立文 老師

實習地點：遠東百貨信義店

實習職位：顧服禮賓處



目錄

01 公司簡介

02 實習內容介紹

03 案例分享

04 自我成長

05 問題

01 公司簡介

- 最早進場，最晚開幕
- 一定要開幕的理由
 1. 台北的聲量減弱
 2. 百貨零售的一級戰區



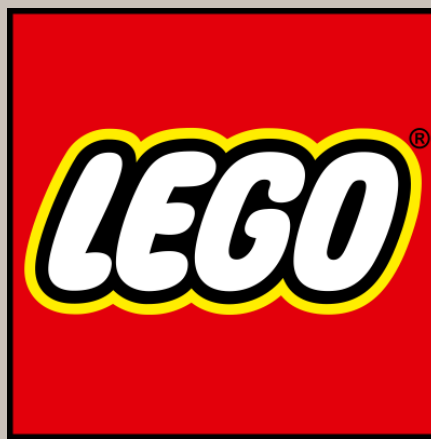
01 公司簡介

- 差異化

1. 強勢品牌

2. 拉高餐飲比例

3. 行動支付



02 實習內容介紹

- 行政作業
 - 停車時數折抵 / 換券
 - 退稅 / 外幣兌換
 - 賣券
 - 每日盤點



02 實習內容介紹

- 解決顧客疑難雜症
 - 投訴 / 回答疑問
- 總機廣播(解鎖中)
- VVIP接待(待解鎖)



03 案例分享

- 別人都是可以，為什麼你們不行
 - 過期的抵用券 / 不想抱的小孩
- 你們就是要來服務顧客的
 - 擋路的紅龍柱



04 自我成長

- 20%的學習+30%的揣摩+50%的觀察
- 處理事情 or 情緒（合理 / 不合理的問題）
- 別對每一件事情都有反應
- 少聽 多做事（人際關係）



Q A