



雲山水
有熊的森林

雲山水有熊的森林 Villa

應用德語系 3A 林怡廷 0433047



我們致力於在民宿與飯店間，取得一種舒適平易又貼心的服務模式，

熊管家將是您最貼心的好朋友，為您打理在這裡的一切，

使您在這趟旅程中多一種窩心的感受。

花蓮，山海交界之地、遠離塵囂的美麗淨土，今年暑假，我在這裡…

當我知道可以到花蓮實習的時候，心中充滿著興奮與期待，因為這是我第一次到花蓮。一直以來對花蓮的印象是阿美族、大理石、風景很漂亮…之類的大眾印象，但是在二個月的實習生活中，讓我對這個地方有了更多不同的想法。

「看似簡單的工作，其實不容易」

每天都有新的客人來，每天也都有客人離開，感覺做的都是一樣的工作，接待客人、準備茶點、整理房間…等，但是每天都會有不同的感受。

從接到訂單的那一刻，到退房離開，對我們來說，讓客人感到開心快樂，是我們用心工作的最大動力。

當客人在大門外，按門鈴，準備要進來的那一刻，熊管家們就要讓客人們有賓至如歸的感受，歡迎他們的到來，Check in 後，為客人送上茶點，隨後帶他們進房。這些事情看起來好像都很自然地發生，但在背後最有許多客人看不到的事情；從在大門外開始，就必先確定客人的身分，避免外面的遊客跑進來，隨後幫客人提行李，帶領他們進入大廳休息，辦理 Check in 後，為客人送上迎賓茶

點，在這同時就已經有熊管家事先去房間幫客人開燈、冷氣，讓客人進房時不會感到悶熱，同時一旁也有熊管家等著帶客人進房，避免客人久候。

當你入住一間飯店或是民宿，一打開房間看到溫馨的客廳、整潔的床鋪、乾淨的浴室，你可能會不由自主地說出「哇！好漂亮喔！好可愛喔！」，但你應該不曾想過，為了讓客人發出發自內心的讚嘆，熊管家們付出了很多的努力，客廳要整理得一塵不染、床鋪要鋪得平整舒適、浴室要擦拭到看不到指紋。

除了接待客人、準備茶點、整理房間…之外，我們還要整理周邊的環境，像是：撿垃圾、拔雜草、掃落葉…等，為了保持園區的美麗與整潔。

實習期間正逢暑假，也是颱風的季節，在颱風來臨之前，我們就要做一系列的防颱準備；用木板把大片的玻璃遮住，避免颱風來臨時破裂，在每個門前堆放沙包…等等，這些都是我從來沒有做過的事情，而颱風離開後的清掃工作也是相當地耗費心力。

有熊的森林，當然就會「有熊出沒」，在一些特殊時刻，像是有很多小朋友入住，或是有客人辦慶生會的時候，就會有神秘嘉賓熊哥哥和熊姐姐迎接客人或是和客人一起慶生，在客人開心地和熊熊玩耍、拍照的同時，扮演

熊熊的人卻是苦不堪言，因為在熊熊裡面不能說話，而且非常的熱，但是我們還是要表現出開心的樣子。

在實習期間，除了工作外，老闆還鼓勵我們多多出去玩，體驗花蓮，享受其他的風景，看到更多大眾印象以外的花蓮。有熊的森林的同事們，大家也都會互相幫忙，關心彼此，營造舒服的工作氛圍。

在花蓮二個月的時間是一輩子美好的回憶，對花蓮的人、事、物，也留存著很棒的印象，實習已經超越了實習，已經成為享受工作、享受生活。我的主管曾經跟我說：「妳還年輕，還有不足的地方。」但是正因為如此我還有機會去補足我不足的地方。

附錄



【園藝種花】



【扮熊迎接客人】



【防颱準備釘木板】



雲山水有熊的森林Villa 的直播影片。

8月4日 12:28 · 🌐

Miss 熊HAPPY

受邀參加音響展
滿心期待的下車...

-----以下有詳細資訊喔..... 更多



7,461 次觀看

【拍攝直播影片】

影片：<https://www.facebook.com/Bearforest/videos/842643759224241/>