



2015 暑期實習

台中林酒店 The Lin Hotel

櫃檯接待員

應用德語系 2A 0333037 趙伶恩

台中林酒店主要分為旅館部及餐飲部，同時也結合婚宴的部分，
與僑園是同一個老闆，首次將宴會及飯店做結合。

本身以學習外語為主，所以踏進飯店櫃檯的那一刻起，每分每秒都是在學習，從辦理入住到辦理退房，簡單的兩個事項，其實是有很多道手續，這些種種都是需要一步一步慢慢學的。以下採用”人、事、時、地、物”，分別介紹我們的飯店及我在實習中所學習的事物與心得。

人：

1. 客人

「以客為尊」是人人都知的道理，但在實際應用上，卻一蹋糊塗，但在這兩個月中，實際學習，一站上櫃台，微笑永遠不離身，對每位客人也是用不同的方式來應答，做到足夠但部會過多的程度，這樣是最好的；當然，我們飯店也有許多外國商人入住，不管是韓國人、日本人、德國人，我發現他們都會講一口流利的英文，這是非常令人敬佩，也感到我們現在學生的競爭力似乎不足。

2. 同事

同事之間，以英文名字互稱對方，讓我們與主管之間沒有太多的隔閡，反而是能像朋友一樣，互相扶持以及協助，也因為年齡相近的關係，彼此都非常和諧，並以學習為目標，有任何問題都可以提出，不要怕問；犯錯時，他們會揪出錯誤的點，並教導正確的作法，來取代破口大罵，這是他們做事的態度，也是我非常喜歡待在這家飯店的原因。

事：

在這裡學到許多大學課堂不會教的事，是我最珍惜，也是我最開心的時候，老實說比起課本內容，我更喜歡實際執行並從中學習，所以已經準備好大學四年都會去實習。以下是暑期實習中所學到的事：

1. 辦理入住：包含與客人互動、登記資料、確認資料、過卡(預先授權)、帶領客人搭電梯，並教客人如何使用電梯的插卡機制
2. 辦理退房：包含問候客人住得如何、確認實際消費金額(房租、代收餐費、洗衣費…等等)、刷卡、結帳、發票及明細
3. 各班結帳：須將我們今天所結帳的帳單，依照不同信用卡卡別、現金還有住宿券…等等做分類，分類完之後，就開始對卡機所刷的錢是否有誤，如果沒問題就開始將各類別加總，並寫現金單，代表今天的現金收入以及支出為多少，沒問題之後就是關班及開新班(電腦有分A、B、C班)
4. 當然除了以上這些較大的重點之外，最重要的也是與客人互動，需要熱心服務、噓寒問暖，並且主動積極的去服務每一位客人。
5. 每月也會安排8~10次30分鐘的教育訓練課程，讓我們新人對植物遭坐上有更多的了解。

當然，以上只是大略說明，自己所學到的知識與技能，也是無法用言語完整形容的。

時:

我們分為早班(A班)、晚班(B班)、大夜班(C班)，通常大夜班是由我們男生來輪班，櫃檯是飯店一個非常重要的支柱，第一線與客人溝通，所以我們也是24小時待命，早班時間為07:00至15:00，晚班為15:00至23:00，大夜班則是23:00至07:00，當然，如果有許多客人入住與退房，也會安排中班(11:00至19:00或是12:00至20:00)。

地:

飯店位於新光三越、大遠百及台中歌劇院附近，也鄰近逢甲，那因為飯店樓層共有25樓，所以面向大肚山的景觀，也是非常漂亮；雖然飯店至家中的距離大約是20分鐘，但能在這裡實習，還是感到十分高興。

物:

除了上述的「事」當中所學的5大點之外，我們飯店住房是從8至23樓，那20樓以上為我們的行政樓層，這和一般住房樓層不同於，房內多兩樣水果，在入住期間免費享有我們酒吧的咖啡和茶飲，還有其他行政樓層的權益，當然，如果是訂行政樓層的房客，我們就會親自帶至房間，並為客人做房內的介紹，所以我們也要很清楚房內的設備、用品，以及擺放位置、價錢等等。

很快的…兩個月就這樣過去，所學的都是自己的，那與同事之間培養出的情感更是不用說，以上是我大略說明學習的經歷，當然這期間，也有做過一些小錯誤，但是從中學習，下次不再犯，就可以了！在我還沒進入飯店櫃台實習之前，也曾納悶研讀外語，未來可以做的工作似乎有限，但是進入飯店業之後，我才發現並非如此，其實各行各業都需要語言作為工具，其次就是其他技能。在這裡，我發現語言的重要，現在，英文是基本，最好還可以搭上日文，看到主管遇到外國客，講英文，遇到日本客，講日文，不禁敬佩他們，而這也讓我對語言有不同的看法，當然，以我們飯店為例，也有許多德國人入住，通常是用英文對話，但如果有個櫃檯接待員，會說德文，那就更上一層樓了！

以下是新進人員在這家飯店上課時的照片。

