

華信航空實習心得

國貿四A 梁芳瑜



一年的時間很快的過去了，從一個大學生到全職上班的地勤，這一年裡經歷了很多事，剛進公司的時候，真的對航空業完全沒有概念，也沒有想到實習生其實對公司來說就是跟正職做一樣的事，這一點，說老實話對我來說真的是有累到，不過到現在我還是樂在其中。



剛進去的時候的帶訓期間壓力好大，大到我每天都便秘，甚至吃不下飯，督導安排我學櫃檯的部分，這也是最難的部分，所以如果學會了櫃檯，再到其他單位，就會很容易上手。櫃檯就是每次出國的時候最先找的單位，我學到最重要的兩件事就是細心和專心，我們必須非常的細心查驗客人進來台灣和去那個國家的證件，系統上的英文規定一定要看仔細，如果一個沒有檢查到都很有可能發生客人出不了台灣或是到了那個國家被遣返回台的事情，同時看清楚客人的行李是否托運到目的地，公司就真的發生過誤把客人的行李托運到別的國家，除了細心更重要的是專心，一定要清楚知道自己現在對面這位客人要去哪，像早上最忙碌的時段同時有很多班次在劃位，很多搞不清楚狀況的客人就會亂排隊，明明是到胡志明，卻擠在香港櫃檯的人群裡，如果一個不注意就有可能掛錯行李，然後一份報告就等著我了。



覺得壓力最大的時候應該是登機門，登機門必須處理樓下櫃檯沒有處理到的事，解決所有已經出境的旅客問題，必須登機、印上機資料還要同時處理一堆雜事，有的時候客人一起有問題時，我們就必須在那一段時間一起處理這些事，不幸的，萬一客人在爭吵的話，我們就必須花更多時間面對這一位，但是登機的動作還是要進行，確認所有資料都上機正確，上機人數也都符合系統，才能讓飛機起飛，飛機能夠準時關艙完全就是取於我們。但我很喜歡登機門，覺得這是充滿挑戰的工作，每次想睡覺的時候，一上來登機門，整個人會完全清醒，每當飛機準時關艙的時候，往往會覺得成就感十足。



進公司四五個月後，很多事情漸漸上手，開始享受了其中的樂趣，我們很多特殊行李牌，我最喜歡那些需求一堆的客人這樣我就可以掛很多牌子，可能辦理太簡單的客人對我來說太無聊了才會有這樣的想法吧！我也開始會跟客人閒聊(以前都嚇到不行哪有時間管其他的！)，因為我們飛香港的航線很多，所以蠻多商業人士的，我就會問問他是不是要去工作，在哪裡工作之類的問題，趁機了解一下這些商人的出差大小事，我記得有一次有三個客人，他們帶了一袋袋很漂亮的緞帶，我馬上問他們是哪一家緞帶公司嗎？他們說他們是某公司然後代表台灣去香港競賽的，我當下被他們震驚到了，因為我竟然有機會親眼見到那些將要代表台灣的緞帶，深感榮幸。早上飛胡志明的班機，也有很多寶成的員工，他們說他們一外派就是三個月後才能回台灣，所以他們的行李就會帶好多台灣的泡麵、餅乾等等，有的人帶的目的也是因為那裏的同事很喜歡。也經常看到香港人和外國人一起來搭飛機，一搭就是搭商務艙，還有最高卡別 PARA 卡的客人也是比比皆是，這些都是長年累月在國外工作的人，打從心底佩服他們。



雖然我大四一整年沒有像其他同學一樣繼續進修，而是提早進入不同於本科系的航空業，但我並沒有因此而覺得不用讀書了，看到了自己很多的不足，也讓我意識到英文是出社會最基本的事，再來就是多讀一點書確實可以到更有發展性的地方工作，所以我也因為這一年而更加確定自己短程的方向，而這個短程方向是有助於我的長程計劃的，我非常感謝這一年的所有辛苦和收穫，我發現不管是三點半起床五點上班或是四點起床五點半上班對我來說都不是問題，這一整年我沒有一次遲到，而這樣的早睡早起，對身體確實是好的，這一年來我比以前感冒的次數還少，而且覺得身體比以前更健康了。我這一年比以前更少回家了，過年那幾天我只有除夕與家人吃飯，其他時間我都在上班，現在想起來還是會覺得難過，因為排班制度的關係和朋友也很少見面，雖然失去了一些相聚的機會但長大的路上就是會付出一些代價，這讓我先體驗到排班制度的情況，以後在選擇新工作的時候就會知道自己到底喜不喜歡。



其實除了工作內容的部分，與人相處也是學習的重點之一，因為航空業是學長姊制度極為嚴重的行業，從一開始的怕他們然後每天畢恭畢敬的打招呼，到現在能夠像朋友一樣一起工作一起聊天一起打鬧一起抱怨客人的無理取鬧，這讓我發現我自己不管到哪裡都是能夠與人相處融洽的，雖然我們實習生會被幾個督導打壓，但我們也都是笑著面對，因為不管到哪裡新人就是最會被針對的那些，公司上一堆不合理的事，我們也不能怎麼辦，我都告訴自己知道了經歷過了就好，要變的更強，去更好的地方，實習期間發生的所有不開心事都是可以砥礪心志的考驗，然而大部分時間都是快樂的，不用為了那些不快樂影響自己一整天的心情，如果再讓我重新選擇一次的話，我還是會選擇去華信航空實習，我認為學到的東西遠比想像的多太多了，不管是工作還是心理，這一年裡我感覺到自己任何方面的進步都是無法從坐在學校上課學來的，最後還是要用力的感激公司和學校給我的所有一切。