

實習心得

國貿四 B 林韋慈

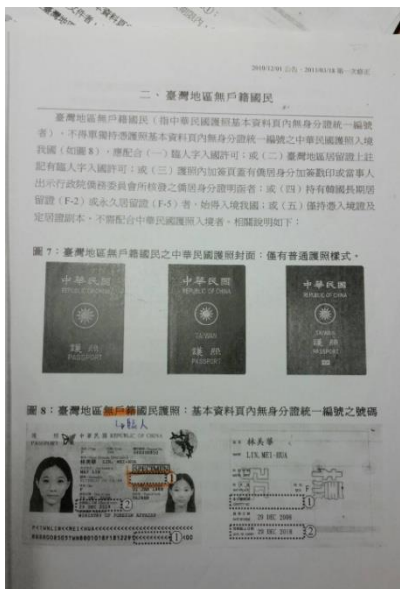
進華信航空實習的第一天，公司先安排了實習生報到說明會，所有的實習生都在同一間會議室，學姐請我們自我介紹，那是第一次看到來自各個學校的夥伴，內心充滿緊張與興奮，說明會是由行政的學姐、經理和督導主持，其內容是環境介紹、考勤規定、薪資福利、服裝儀容、(電話)禮儀、請假辦法、表格(加班單、調班單、臨時通行證)填寫、加班單呈核。說明會結束後，督導會依據履歷、個人特質來分配實習生的崗位，我被分配到的是銷號及貴賓室。



第一天報到時青澀的模樣



無論是哪個職務，在正式上線之前，實習生都要先上課，課程內容主要分為七大類：航空保安初訓、虎航系統訓練、證照查驗、CM系統(華信劃位系統)訓練、機坪協管初訓、SMS初訓、危險物品作業手冊。這七大類要在七天上完，那七天從早坐到晚，每次上課都有新的知識灌輸腦袋，讀不完的講義，當時上課上到身心疲憊。所有課程裡我覺得證照查驗最難，根據不同國家會有不同的簽證，有些國家要簽證，有些則免簽，如果是外國人還要看他們的入台證或是入境章或是居留證，種類分很多，有些又很相似。對於沒出國過、連護照長什麼樣子都不太清楚的我那時上課只能說有聽沒有全懂。



證照查驗講義，大概有三十幾頁



所有課程講義加起來大概有兩公分



最後一堂課上完，和實習生們聚餐



所有課程上完後還需要一對一的帶訓，訓後才會正式單飛。因為我的職位是貴賓室和銷號，帶訓天數總共為十二天，貴賓室和銷號個六天，每個崗位的早班和晚班各三天。起初，我是先被帶訓貴賓室，有學姊說上貴賓室的班就如同經營一間餐廳，因為兩個工作性質很像，要準備餐點、洗碗、維持桌面整潔、訂貨、盤點、補貨、統計人數等等。和餐廳比較不一樣的地方是，你服務的是會員，且必須清楚了解旅客有沒有入貴賓室的資格，若是稍有哪裡服務不周，很可能會被客訴。有時會遇到當天卡客人數太多，貴賓室坐不下，這時我們就會發餐券，請他們到外面的餐廳作食用，但不是每個客人都可以接受這個方法，有些旅客會寧願站著也不願到外面。也有遇過沒有資格入貴賓室的旅客偷偷進來，對於這種旅客我會好好地跟他們溝通請他們盡快離開。



左 ← → 右

泡麵 餅乾 米果 水果 飲料

飲料	蛋糕	奶酪	水果	包子	燒賣	玉米濃湯	咖啡 (咖啡機)	濾泡咖啡 茶	餐包	狀元糕	炒米粉	地瓜
----	----	----	----	----	----	------	-------------	-----------	----	-----	-----	----

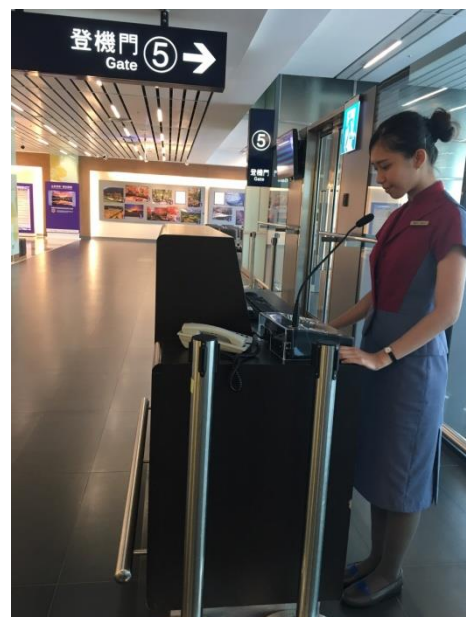
冰淇淋



銷號台

另外一個 DUTY 是銷號，銷號其實就是在候機室內(出境大廳)一個機動性服務性質的工作。在銷號必須學好幾個系統:航務系統、CM 系統、飛時小地球，開看板，看電報。它的 TEMPO 比貴賓室快很多，要留意的地方也很多，像是要隨時掌握特殊旅客的位置，如娃娃車、輪椅旅客、孕婦等，注意登機時間，協助所有旅客出境後的問題，如行李檢查、機邊託運、退關，登機(放客人下二樓登機門)，廣播，核對看板資訊，隨時注意飛機的抵達的時間及聽 CALL 機，完成載客日報表。若飛機延誤，需要作廣播，告知旅客延誤原因，延誤太久公司會提供飲料點心或是餐點。有時旅客聽到飛機延誤就會一直問新的登機時間，或是大吵大鬧，我們只能不斷的說明，好好地安撫他們，給予最大的補償。常常遇到旅客行李要檢查但人已經出境了，這時我們就會廣播旅客，請旅客找我們並簽授權書，授權我們在安檢的陪同下開行李，取出不可帶上機物品。但是有時會遇到比較重隱私的旅客要求自己親自開行李，這時我們就會確認時間是否充裕，決定是否幫他退關。學姊說銷號就是只要客人出境了，就是你的責任，旅客有問題就會找你。雖說銷號是個機動性的工作，沒航班時很悠閒，但忙的時候真的是不容小覷，常常會遇到早上很多航班是差不多同時間登機，有行李檢查，又有特殊旅客，廣播登機時又要隨時注意聽 CALL 機，有時電話還會一直響，所有事情幾乎都在同一時間發生，這時你就會很希望自己能有影分身術。

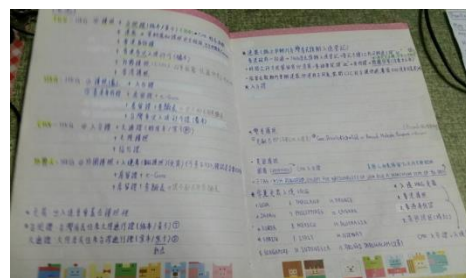
華信航空 MANDARIN AIRLINES	
廣播詞	
登機區	
■ AE 登機廣播	0
■ CHINA AIRLINES PRE-BOARDING	1
■ B738 PRE-BOARDING	2
■ 三星禁止攜帶武器	6
■ B738 機型登機廣播	6
■ 登機廣播	7
■ 最後召喚	5
■ 輪椅旅客登機廣播	5
■ 化妝登機廣播	5
■ 中國東方航空優先廣播登機詞	7
■ IFO 登機廣播	8-10
呼叫廣播	
■ 行李檢查(尋找旅客)	10
■ 候機(國際)	10
■ 更改登機門	10
■ 有候補機位	11
■ 無候補機位	11
■ 查驗證件	11
■ 託運行李	12
■ 暫停報到	13
■ 失物招領	13
■ 班機延誤(起飛時間明確)	14
■ 班機延誤(起飛時間不明確)	14
■ 班機取消	16
■ 三星 NOTE 7 廣播詞	17
■ 轉降	18-23
■ 臺灣虎航	18-23



實習的第五個月，經過督導的討論後，安排幾位實習生訓其他職務，而我是被安排訓櫃台。那時得知要訓櫃台，心裡很是抗拒，想當初上證照查驗時多半都有聽沒有懂，但想想能多學一項職務也是件令人开心的事情，因為這樣能比別人多一項技能。櫃台帶訓總共八天，早晚班各四天。帶訓的每一天，我都特別的認真，畢竟之前上課時沒有全盤吸收。不像貴賓室和銷號有 SOP 講義可以閱讀，櫃台的講義就是自己手寫的筆記，好險遇到好的帶訓學姊，對於吸收慢的我一而再、再二三的講解。相對銷號是一對一大批旅客來說，櫃台劃位是一對一，而且還有好幾個夥伴幫忙分攤劃位，所以較不會忙得不可開交，有任何問題也可以隨時問旁邊的學姊，不像在銷號，partner 就只有一個，但雖說是一對一，如若哪一個步驟沒有辦好，事情的嚴重性可是相當大的。例如：簽證已過期或沒有簽證時，卻還給旅客辦報到手續，這將造成旅客被遣返，害公司賠錢；或是旅客要轉機轉船，行李卻沒有掛轉機轉船的牌子，這也會害公司被客訴。在櫃台劃位時，比較要注意的是客人的身體狀況、行程、簽證、行李等事宜，因此壓力會比貴賓室和銷號的壓力大一點。



還在帶訓櫃台的我，很認真的在旁邊聽學姊講解



櫃檯手寫的筆記

無論是貴賓室、銷號或櫃檯，訓練結束後單飛的第一天總是會特別地緊張害怕，深怕自己哪個步驟漏掉或是沒做好，所以動作總是會特別慢，有時忘記時還會立馬拿筆記出來翻，或是筆記本直接攤在旁邊，但隨著時間的磨練，慢慢地能自己作業，變的比較上手，不倚靠筆記而是憑著大腦的記憶與經驗的累積完成任務，只要每順利登完一個航班，心裡就會莫名的有成就感，對於其他人來說這可能沒什麼，但是對於剛單飛的我來說卻是大大的鼓勵及動力。當然人沒有天生就是完美聰明的，總是有犯錯的時候，我們只能學中錯，錯中學，一點一滴吸取教訓，累積經驗，提升自己。

為期一年的實習即將結束，心裡充滿了許多不捨與感觸。很幸運能得到這次的實習機會，雖然因為實習失去許多與家人朋友相處的時光，和學校也幾乎脫節，生活作息和以往也差很多，但是卻使我提前進入社會，讓我更了解航空業。公司經理說：「實習其實是要讓你從中尋找自己，無論喜不喜歡，實習一定能讓你有所收穫，假如你不喜歡這個實習，那畢業後就不用浪費時間在這個行業，而是能有更多時間往別的領域發展；若實習完後，發現這個行業是你喜歡的，那就恭喜你找到人生的職業及目標。」我很開心因為這個實習讓我愛上了航空業，找到了人生的方向，對於實習這個決定也從沒後悔過。

在實習的這段期間，真的是成長了不少，除了學到許多專業的知識、技能外，在這充滿「人」的公司下，與人應對進退的能力、突發狀況的處理、溝通技巧也都大大的提升。還了解到公司的職場特點及潛規則，在這個學長姐制度下的公司，「禮貌」也是相當重要的事情。當做錯事時，勇於認錯比狡辯來的重要。耐心度高的我在實習後，心境也更上一層樓，達到一個很高的境界，對於旅客的問題總是能一而再，再而三的回答。

比起剛進公司青澀的大家，在一年後的我們多了些專業感、純熟度；

在一年後的我依舊維持初心，並且愛上航空 ❤️

