

中華學校財團法人中華科技大學
學生校外實習成果報告

系別：航空服務管理系

學號：10224C098

姓名：賴姿吟

實習機構：DHL GLOBAL
FORWARDING

中 華 民 國 1 0 5 年 1 1 月

實習內容、

當時學校所釋出的名額裡面 DHL 是僅需兩名 op (operator)，因此就選擇了外商，一方面也是想提升自己的英文。結果到公司面試的那天被主管告知他們所缺的是 cs，也就是客服人員。因此就進入到 DGF(註 1)的 cs 部門。

註 1：大家眾所皆知的 DHL 都是快遞公司 DHL EXPRESS 譯洋基通運，當時一直到面試當天才知道我自己是應徵 DHL GLOBAL FORWARDING 譯新加坡商敦豪全球貨運公司，簡稱 DGF。皆屬德國郵政的旗下組織。

以下簡單介紹 CS 所負責的工作：

簡單來說貨運承攬的宗旨就是「負責將貨物安全以及順利送到客人手上。」CS 就是最前線扮演 Shipper 與 consignee 的橋樑。

- I. Cs 每天到公司的第一個工作就是查看 email(outlook 系統)
 1. 看有無客戶來信說明出貨需求。
 2. 前一天出的貨是否有安全抵達目的站以及順利遞送至客人手上。
- II. 提貨(pick up)：客戶來信說明有出貨需求，cs 會聯繫客戶確認正確出貨時間以及是否要由我司派車前往提貨。同時與國外 DGF 確認是否有收到 CNEE 那邊通知有貨要從台灣進口，簡稱 G/L (green light)綠燈，如同過馬路時的紅綠燈，綠燈表安全可通行。
- III. 系統 key in shipping note：接著安排出貨，將客戶所提供的資料 key 進系統(介宏)安排班機。並且確認該 cnee 的所有費用收取。貿易條款的類型，都很重要哪些 charge 是要跟 shipper 收哪些是要和 consignee 收。
- IV. 與內部做單人員溝通：每個 shipper 特性都不一樣，有的客人會要求提貨當天=報關日，這時就要告知 op 人員以利優先處理該客戶的單。又者當天班機就應視為急貨，也必須優先製作提單以利班機順利起飛。
- V. 貨物 tracking：無論貨物是由客戶自送至機場或者我司派車到客戶端取貨，都要做貨物的追蹤，要確保貨物有在指定時間到達機場，就像旅行社裡面的導遊角色，要確保全員到齊才能一起出發。Cs 也必須在安全範圍內請司機大哥提早出門避免塞車造成貨物延誤上機。貨物若無法如預期的順利搭機，會有很多後續的問題產生如倉租，更嚴重可能導致此票急貨無法順利到達國外收件端。
- VI. 帳單：基本上大公司的工作任務是分得很細的，所以我們通常不大會去接觸關

於收帳以及金錢這的東西。但是這並不代表我們就不用和國外溝通後段帳單的問題。簡單來說，cs 就像是財務部以及做單人員的翻譯機。當財務部需要國外提供帳單的時候，他們就會請 cs 幫忙去發信請外站跟 cnee 要求提供 pod (proof of delivery) 也就是簽收單。貨物確實送到 cnee 那邊會有一個簽收單表示這票貨已抵達客戶端，可以進行後續請款動作。

實習心得、

上述的工作項目，說實話是進入公司約莫一、兩個月以後才開始真正像一個 cs，剛開始前一個月什麼也不會，連最基本的 email outlook 系統，在學生時期每天只會回 line、看 facebook 留言按讚頂多 instagram 按個愛心。又或者有時候使用 yahoo 信箱確認網拍商品是否到貨了，再厲害一點的用 gmail 收老師的作業。我想說的就是對一個大學生來說根本不會有機會去接觸到 outlook 這種在業界極度普遍的 email 傳輸軟體。而且外商的 Windows 系統都是英文，更別說和國外往來的 email 也是百分之九九都是英文。老實說這對我真的也是一個很大很大的挑戰，日常英文和商業英文是完完全全不同的東西，商業書信的用字遣詞會相對慎重。抬頭の dear sir 結語的 thanks and best regards 等，以及專屬的簽名檔。這些都是進入外商首要面對的考驗，迎面而來的是學校給予的訓練，針對 op 打單人員進行的課程，殊不知我進入的是 cs team 完全截然不同的工作型態，因此在第一個月都是在學習，大大小小的 on-job training，每天只能幫前輩們做一些很基本很基本的瑣事，或者是補影印機的紙，查看文具櫃上的文具是否有缺 A4 只是不是該補貨、三聯單的色帶退色了要換帶。還有主管或者前輩有東西要請大家吃的時候我就會出動幫忙發放點心。每天都覺得難道我是為了做這些來實習的嗎？尤其第一周每天到公司都很無力，每天學的東西都不一樣而且都湊不起來，一開始真的會很無助，但是這是過程，因為離開了學校就是從零開始。讓自己從零開始，什麼都不會所以慢慢來~ 告訴自己你不可能永遠都不會。漸漸地開始上手了，主管開始讓我負責一些比較 regular 的出貨。才慢慢地進入狀況。

在最前線接觸客人，了解客人的需要並且在班機延誤造成貨物 delay 以及運輸過程中所造成的貨物破損(damage)這也是我認為在 cs 很特別的一個工作，當貨物不能如預期地送到客戶手上的時候，你將會收到來自 shipper 和國外外站發出的

urgent urgent urgent 有時甚至會直接接到電話通知。那當下該如何去處理，若是因為航空公司班機延誤造成的原因也要第一時間立即安排最好的班機將該票或在損失還尚未嚴重之前趕緊修補。如何將客戶的貨視為是自己的貨物，以及客人第一時間反應的時候如何做安撫…等。這些都是 Cs 應該要有的即時應變，也是我還在持續學習的一項大課題。

進入職場不知不覺也已經四個多月了，這四個多月裡面有很多東西都不知不覺的出現~不知不覺中英打變快了；不知不覺英文變好了；不知不覺 EQ 變高了…不知不覺成長了。在這過程壓力很大，壓力大的原因來自於能力不足，因此要讓自己變強的方法只有一個，就是繼續努力。期許在接下來的實習日子能有不一樣的自己。

實習照片、

Certification International Forwarder ,CIF

公司總部舉辦的在職訓練課程，針對公司大大小小的員工進行公司宗旨說明透過實際的團體活動。真正了解分工合作的重要也將每一位員工訓練成專業的國際性貨代專家。

