

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：10124C127

姓名：黃午德

實習機構：遠東航空公司

中 華 民 國 1 0 4 年 1 2 月

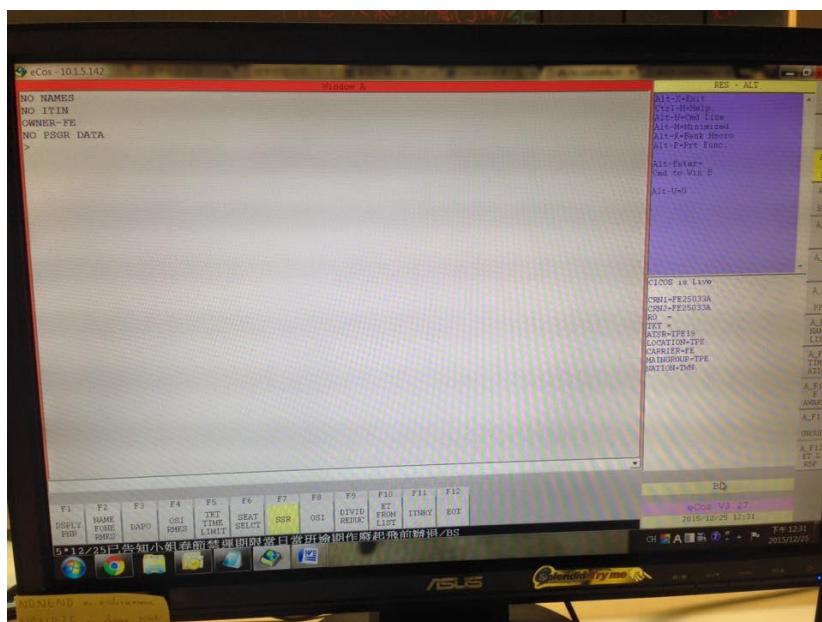
一、 實習工作項目

1. 接聽電話
2. 訂位處理(訂位，取消訂位，更改訂位、查詢航班異動或取消)
3. 處理或說明機票事宜(連結票檔，機票使用規範，機票退票規則，票種錯誤)
4. 旅客詢問事宜(促銷票價，如何訂位，訂位購票通路為何，查詢遺失物品)
5. 回應輕微客訴問題(線路等太久，為何沒機位)
6. 協助旅客備註特殊需求(需求輪椅，姓名為同音特殊字)
7. 協助通知班機異動(中途進線，下班後)
8. VIP 訂位及發 MAIL 通報
9. 製作 ACD 進線報表
10. 詢問天氣因素飛機起降是否正常

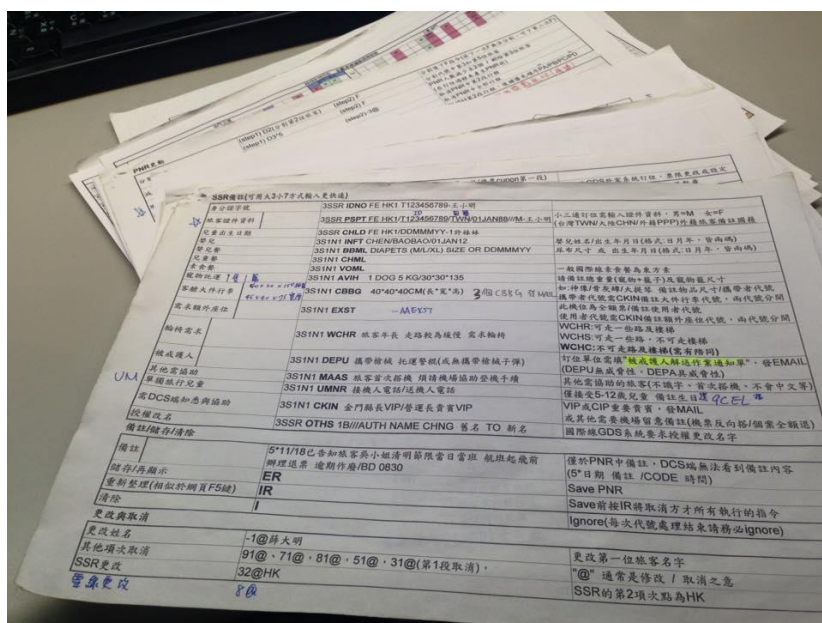
二、 實習心得

第一天報到時，上午辦完新進人員手續，緊接著下午展開為期三天的訂位課程，剛開始學習訂位，指令完全跟學校教的 ABACUS 系統不一樣，遠航使用的是 ECOS 系統，雖然重新學習五大指令，不過先前在學校有上過訂位課程，讓我更有概念的操作新訂位系統。三天的訂位課程，教我們指令以及票務的相關規範，因票種有國際和國內機票，讓我們了解票種的定義以及規範，已及旅客額外的基本需求，三天的訂位課程結束，接著前往辦公室開始實戰演練。剛開始，實習生們會在學長姐的身邊，學習觀看實際值機情況，以及和客人溝通方面話術，開始正式值機時，會非常的緊張完全不知道電話另一端旅客打電話進來需要訂位、詢問航班、客訴等等訴求。還記得 12/15 及 12/16 晚上 6 點是民航局規定開放馬公金門過年 機位的日子，學姐們說民航局長官為了防止黑箱作業都會在各航空公司訂位中心裡巡視，氛圍就像入學考考場一樣，只能有一張紙跟筆，手機也是全部靜音或關機並且統一保管，以為兩天加班結束後可以輕鬆一些，殊不知真正可怕的是訂完位後，許多旅行社會打電話進來入電子機票號碼，這時候才是真的需要非常專注在票檔，因為過年禁運期間機票規範很多，也有各艙等促銷票，所以要非常小心謹慎。這是我實習 6 個月所碰到的 CASE，非常有趣也能學習如何應對進退，也學習到說出去的話要非常小心，萬一說錯或是被客人挑到語病，後續會產生諸多連鎖效應。

三、實習照片



ECOS 訂位系統畫面



ECOS 訂位指令



下班與同事聚餐