

# 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：10324C072

姓名：蘇泱羽

實習機構：沛驊航空貨運承攬股份有限公司

中華民國 107 年 05 月

## (一) 實習工作項目

1. 製作報單:依照客人提供的文件(INVOICE&PACKAGE)製作報單
2. 製作提單(MASTER、HOUSE 或直走單):貨物進倉有正確重量後製作正式提單
3. 生成帳單:依照各式各樣的貿易條件開出國外帳單或國帳單
4. 刷利潤表:每票貨都有收入及成本，每個月都要將利潤表刷出來了解貨況
5. 處理三角貿易協助客戶訂艙、貨物追蹤事宜

## (二) 實習心得

小小菜鳥終於熬出片天了(ㄅㄅ)，細數著自己來到沛驊實習也快一年，好不容易文件都上手也學會怎麼應付難纏的客人，想著下半年我可以輕輕鬆鬆的等著領畢業證書，結果上頭竟降下了另一份職務給我——三角貿易，名字聽起來讓人匪夷所思這到底算哪門子職務，其實就是客戶自己在國外設廠製造 or 跟國外工廠買商品，但又不想要運回來台灣多一份運費成本，所以委託貨運承攬業者幫他將貨物由原產地出口至客戶所在國家，其中牽涉了太多複雜的關係，每天操作都戰戰兢兢深怕一個出錯就被業務罵個狗血淋頭。

剛開始操作常常被問到一問三不知，也常常聽到業務不耐煩的口氣說你能不能去問比較會操作的人員... 之類等等讓人信心受打擊的話語，也會對國外代理來的答覆及要求感到納悶跟狐疑，每天都活在高氣壓之下，要面對業務奇怪的問題跟要求，還要面對客戶陰晴不定的脾氣，還好我從來不是什麼玻璃心臉皮也算厚，果然讓我熬到上手的一天了~(灑花)，最開心的是莫過於被業務誇說你真的太優秀了!或是聽到客人對我說聲辛苦了!之類讓人感到振奮的話語，也常常會碰到很懊惱的是，最讓我印象深刻的就是有位客戶的貨從廣州到倫敦結果他的貨整整在中轉地卡了快一個禮拜還無法出去，重點還是客人告訴我貨主還沒領到貨我才知道的呢(小小聲的說)，經過一番折騰原來是廣州新建了一個貨棧導致倉庫人員將貨物放錯航站導致貨物遲遲沒被接出去，那一禮拜我可是照三餐加飯後甜點接到客戶的抱怨電話，

他一邊說著:「你們怎麼這麼誇張...這個航司這麼爛你們怎麼還幫我排...BLAH.BLAH.BLAH」即便心理想著這明明不是我的問題你兇我也沒用，但我還是笑著對他說真的很不好意思，我們已經努力在跟航司做溝通了，請您在給我一點時間... 那陣子可說是我實習最黑暗時期，一方面要處理 TROUBLE CASE 一方面還得應付業務，可說是蠟燭兩頭燒，ANYWAY~還是度過了！

出來實習後更確定了自己的方向，知道什麼樣的生活比較適合自己，辦公室或許安逸穩定，但相對的就是比較枯燥跟乏味，服務業要輪班要直接面對客戶的情緒，但相對的每天都會有新鮮的事情發生。各行各業有著不同的辛酸血淚，不單單只有我們所看到的單面向，人生苦短找到一份你所愛的工作很重要，在工作裡找到屬於自己的歸屬及熱忱，然後努力的朝自己的目標前進，這次的實習經驗對我來說非常難能可貴，很謝謝公司願意讓我一個小小實習升學習到這麼多的專業知識，不論是報關的專業知識、與客戶的應對進退、危機處理及溝通...雖然一路上不是說多順遂，但還是撐走過來了，希望各位準備要出來的學弟妹要多考慮考慮！

### (三) 實習照片

