

修 平 科 技 大 學  
行 銷 與 流 通 管 理 系  
三 明 治 教 學 校 外 實 習 報 告

實習公司：富邦管理有限公司(中華電信客服部)



中華電信

指導老師：章綺霞 老師

學 號：BZ100048

學 生：黃佩珊

中 華 民 國 1 0 4 年 5 月

# 摘要

這次是參與學校的三明治實習，而實習公司也是由學校所搭配的富邦有限公司(中華電信客服中心)在公司的業務內容是推廣人員，負責推廣網路的加值型服務，詢問客戶的需求透過此次實習的經驗，也學習到很多經驗，懂得對自己負責，也懂得與人的應對方式，更明白，出社會後，自己還有哪部分要再加強，實習過程也遇到很多挫折，但都慢慢去克服了，增加自己的抗壓性，實習雖然苦但也有收穫，這些經驗都是一份學習，針對實習經驗，做了此報告，說明此次的心路歷程。

## 致 謝

很感謝學校有這次的實習機會，透過實習的方式，讓我們提早了解到出社會時感覺，每天 8 小時的上班，不在是像以往來上課一樣，想來就來，不來也可以，工作不能這麼懶散，因為這是對自己的負責。也很感謝，負責的老師-章綺霞老師，她總是會抽出空閒的時間，來看我們，並且記錄每一階段的狀況，當有任何問題，老師也會很快的向系上反映，很關心實習時的情形。而我最想感謝的是在實習公司中的小組長，她總是很有耐心的教我，或者在工作上做錯了，也盡可能的來協助我，不只是在職場上，私下，她也是我們的朋友，會關心生活上的事情，給予建議，並且也會鼓勵，總是能在她身上學習到很多事情，她每天要忙的事情一堆，但是只要我們有問題，她一定會想辦法來幫忙，真的很謝謝她，對於我們這樣的照顧，謝謝妳，我們的小組長。

# 目 錄

摘要 .....	I
致謝 .....	II
目錄 .....	III
一、前言 .....	1
1.1 實習動機 .....	1
1.2 實習目的 .....	1
1.3 實習公司甄選過程 .....	1
二、實習公司 .....	3
2.1 公司簡介 .....	3
2.2 營業項目 .....	5
2.3 競爭力分析 .....	6
2.4 SWOT 分析 .....	8
三、實習內容 .....	9
3.1 實習部門 .....	9
3.2 工作環境與同事 .....	10
3.3 工作內容 .....	11
3.4 作業流程分析 .....	11
3.5 問題點分析 .....	12
3.6 改善方案 .....	12
3.7 工作日誌 .....	13
四、結論與建議 .....	20
4.1 結論 .....	20
4.2 建議 .....	21
五、參考資料 .....	22

## 一、前言

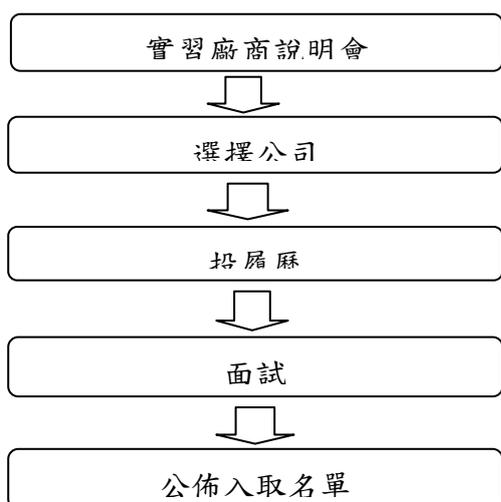
### 1.1 實習動機

對於未來職場，知道可能會是一個 22k 的起薪，或許有些工作的薪資是根本不到，而且還必須面對到工作上的壓力，也知道不會在像之前打工一樣的輕鬆，因為是個每天要上八小時的班，而且有時候還要加班卻沒加薪的生活，未來職場上的競爭激烈，也很容易被取代，必須隨時都必須要補充自己，讓自己學習，才不會被淘汰，因為現在的平均學歷，大學就是一個基本的程度，同樣的條件有了，在來會去比較的地方就是國立私立，國私立的學生去面試公司，相對的私立學生被選上的機率不高，也因為如此更應該把最基本的東西都要學習好，像是英文，現在不管到哪裡，英文都成了最重要的交流工具，因此都知道要趁著學生時期，至少把英文的基礎給打穩，才不會連基本的都不懂。因為還未正式踏入社會，對於職場上的認知大至上是如此，或許這些只是一小部分，未來還有很多我們不知道的狀況要去面對，但起碼藉由此次的實習合作能讓我們多了解一點真正的職場狀況。

### 1.2 實習目的

希望能夠藉由實習的機會，能夠在此公司能夠繼續留任，至少畢業以後，不用擔心找不到工作，已經比別人有優先的選擇，也因為實習，對公司的熟悉，就不用往後畢業後找工作時，還要重新適應新工作，重新了解其他不知道的事情，透過實習計畫，讓我們能以半學生半社會人士的角色來踏入職場，一個還能夠包容我們的職場，給我們時間去學習不足的地方，不會給我們太大的壓力，未來出社會候，不會有那麼多時間可以讓我們去慢慢學習，更不會有人去在乎工作況狀，因為是實習生，工作上遇到問題時，馬上提出來，主管們就會去了解，並且協助我們去學習解決問題，更體會到和以往打工時不同的經驗，因此學習到很多，因為算是半個社會人，也會有壓力大的時候，提早體會工作壓力的辛苦，更藉此累積了自己的抗壓性，不讓自己那麼容易被打敗，要勇敢去面對，不應該去逃避，畢竟未來踏入社會時，這也是必經的過程。實習計畫是一年的時間，比照一般上班族的薪水，讓我們也有相對的回報，以往打工只能存少少的錢，但透過實習，領到一般上班族的薪水，也因此能夠有較多的錢可以存起來，而非小金額的儲蓄。

### 1.3 實習公司甄選過程



(圖 1.3-1 流程圖)

一開始學校公佈了合作廠商的名單，像是屈臣氏、中華電信、黑貓宅急便.....等等的，之後開始了廠商實習說明會，各家廠商，分別到學校來說明，分別介紹了工作的內容與性質，更有些單位還讓我們實際的去參觀公司，更加一步的認識他們。後來我選擇了中華電信等其他公司，並且投了履歷，第一階段履歷通過了，在來就是面試的階段，因為有收到公司的訊息，表示要自我介紹三分鐘的時間，因此回去還特地擬一份稿，重複的練習，只希望在面試時不要有差錯，後來在面試的那天，狀況也不錯，面試人員提出的問題，大致上都回答的流暢，最擔心的自我介紹，也很順利的通過，之後面試的結果透過老師的訊息公布出來，很幸運的，入取兩個人的名單中，有我的名字，當下真得很開心，也因此有機會讓我可以去學習。

## 二、實習公司

### 2.1 公司簡介

#### 1. 公司名稱與現況.創辦理念



(圖 2.1-1)

該實習公司名稱叫做中華電信，主要業務涵蓋固網通信、行動通信，以及數據通信三大領域，提供語音服務、專線電路、網際網路、寬頻上網、智慧型網路、虛擬網路、電子商務、企業整合服務，以及各類增值服務，係國內營運經驗最豐富、規模最大之綜合電信業者，也是國際間電信業者重要合作伙伴，在促進全球化即時訊息溝通、全面提高社會大眾生活品質，以及普遍增強經濟社會運作效率上，績效卓著。

#### 2. 創辦人

中華民國的電信事業原由交通部電信總局獨占經營。為使電信產業更具競爭力、以及提升服務品質，之後交通部逐步將電信事業開放予民營業者經營。就在 1996 年，依據稍早通過施行電信三法，交通部電信總局的電信事業營運部門正式分割公司化，成立中華電信股份有限公司，而現任的董事長是蔡力行

#### 3. 幾年成立

中華民國的電信事業原由交通部電信總局獨占經營。為使電信產業更具競爭力、以及提升服務品質，逐步將電信事業開放予民營業者經營。1996 年 7 月 1 日，成立中華電信股份有限公司，

#### 4. 創辦理念

為迎合行動電話與網際網路廣泛運用所掀起的個人生活精彩、企業營運升級之風潮，本公司持續強化核心能力，並透過結盟、合作，積極開發行動商務、網路應用，以及寬頻影音多媒體等新穎服務，擴大電信網路與資訊科技整合運用效果，使本公司提供之服務成為社會大眾的生活幫手，以及廣大企業的經營伙伴。

為善盡企業社會責任，本公司將從創造數位機會、環境永續發展、消費者關懷、員工關懷等層面，展現超越法規要求的企業公民行為

## 5.分公司

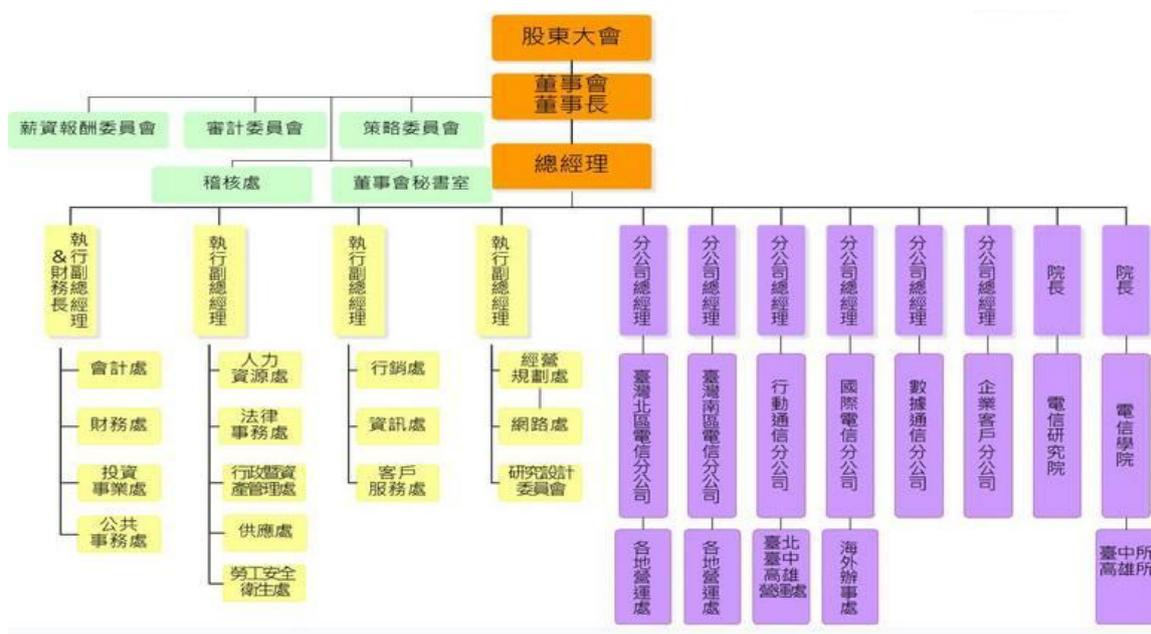
- 宏華國際股份有限公司
- 神腦國際企業股份有限公司，
- 中華國際黃頁股份有限公司
- 中華系統整合股份有限公司
- 光世代建設開發股份有限公司
- 中華碩銓科技股份有限公司

## 6.公司的發展沿革

中華民國的電信事業原由交通部電信總局獨占經營。為使電信產業更具競爭力、以及提升服務品質，逐步將電信事業開放予民營業者經營。

1996年7月1日，成立中華電信股份有限公司，1997年，中華電信取得第二代行動通訊（2G）執照。2003年7月，中華電信於紐約證券交易所上市，代號為「CHT」。2005年8月12日，正式成為民營公司。目前中華電信是台灣規模最大的電信公司，提供全方位的電信服務。2002年2月，中華電信取得第三代行動通訊（3G）執照，2007年，中華電信入股神腦國際，神腦成為中華電信獨家代理銷售行動電話及門號，神腦並在中華電信營業窗口設點。2007年5月1日，中華電信成立「企業客戶分公司」，中華電信台灣中區電信分公司併入台灣南區電信分公司。2013年10月30日，中華電信標得LTE頻段是唯一達到頻寬上限的電信業者；2014年5月29日，中華電信召開記者會宣佈中華電信4G將於2014年5月30日開台，為國內第一家提供4G服務的電信業者。

## 7. 公司的組織型態、組織架構



(圖 2.1-7 組織圖)

## 2.2 營業項目

### 1. 公司的經營使命與目標

- 讓企業因本公司之服務而提高營運效率
- 讓大眾因本公司之服務而更能享受人生
- 讓產業規模因本公司之努力而良性擴張
- 讓投資人在廣大客戶讚賞中分享經營利益

### 2. 公司的經營項目或所提供服務、主要顧客

#### 經營項目及提供的服務：

中華電信的經營項目包含行動通訊業務 GSM、GPRS、EDGE(2G)和 WCDMA、HSDPA、HSUPA、HSPA+(3G)、4G LTE，也包括市內電話、國內長途電話、國際電話及寬頻接取服務，包括 ISP (HiNet 為其品牌)。除了提供傳統的電信服務，中華電信也提供企業客戶特定的資通訊服務與雲端運算服務，開發新的營收成長來源。主要服務有 HiNet 撥接上網、HiNet ADSL、HiNet 光世代、中華電信 MOD，並於公共場所佈建 CHT Wi-Fi 熱點供用戶使用。

## 主要顧客：

中華電信股份有限公司主要業務客戶數狀況表	
更新日期：2014 年	
業務項目	累計客戶數 (2014 年 9 月)
市內電話	11,416,021
住宅客戶	8,435,720
非住宅客戶	2,980,301
行動電話	11,053,569
3G + 4G	9,355,756
2G	1,697,813
網際網路 HiNet	3,798,661
寬頻接取	4,547,743
FTTx	3,083,289
ADSL	1,464,454

(圖 2.2-2 主要顧客圖)

## 2.3 競爭力分析

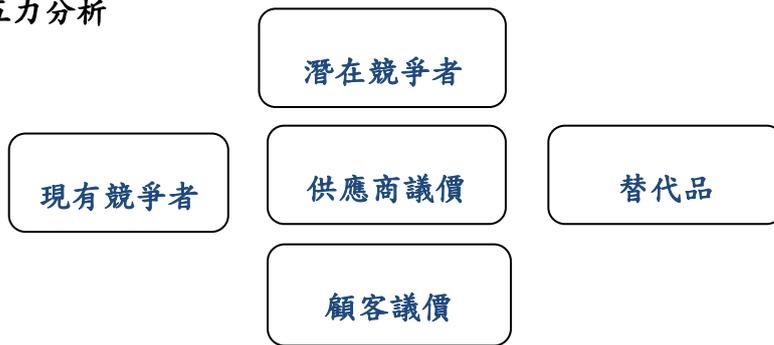
### 1..公司的產業現況

中華電信是提供語音服務、專線電路、網際網路、寬頻上網、智慧型網路、虛擬網路、電子商務、企業整合服務，以及各類增值服務，係國內營運經驗最豐富、規模最大之綜合電信業者，

### 2.外在競爭環境

現在的網路族漸普及，每家電信都在搶網路市場的這塊大餅，最優惠的方案也成為了每位消費者首選的選擇，使得業者紛紛以價格策略來吸引目光。

### 3.五力分析



(圖 2.3-3 五力分析圖)

#### 潛在競爭者：

電視台，電腦網路公司，

#### 供應商議價：

中華電信算是龍頭企業，主要也是重視市調方面來評估價位的所在

#### 現有競爭者：

台灣大哥大(含泛亞電信、東信電信)、

威寶電信(台灣之星)、亞太電信，遠傳電信

#### 顧客議價：

各家業者，針對各個客戶群都已設定好許多專案，所以，費率都是固定的 消費者沒議價空間的。只能請客服員提供最划算的方案。

#### 替代品：

網路電話、衛星電話、無線電話

現在的網路電話或衛星電話 漸漸普及化，人們也會選擇對自己最有利的方式

## 2.4 SWOT 分析

優勢 S	劣勢 W
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 國營事業起家的先天優勢，已建設好完整的基礎設備。</li> <li>2. 有線電話/行動電話/寬頻市場市佔率高。</li> <li>3. 研究及訓練工作有專職機構負責，擁有專業能力即人才。</li> <li>4. 電信業進入門檻較高</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 價格較缺乏彈性。</li> <li>2. 組織層級太多決策過程遲緩複雜。</li> <li>3. 官股帶來的限制。</li> </ol>
機會 O	威脅 T
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 海外投資。</li> <li>2. 兩岸電信市場開放。</li> <li>3. 網際網路市場空間擴大。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 市場開放，電信業者競爭激烈。</li> <li>2. 國內電信市場飽和。</li> <li>3. 電信業務逐漸開放不在是市場讀大。</li> </ol>

(圖 2.4-1 SWOT 圖)

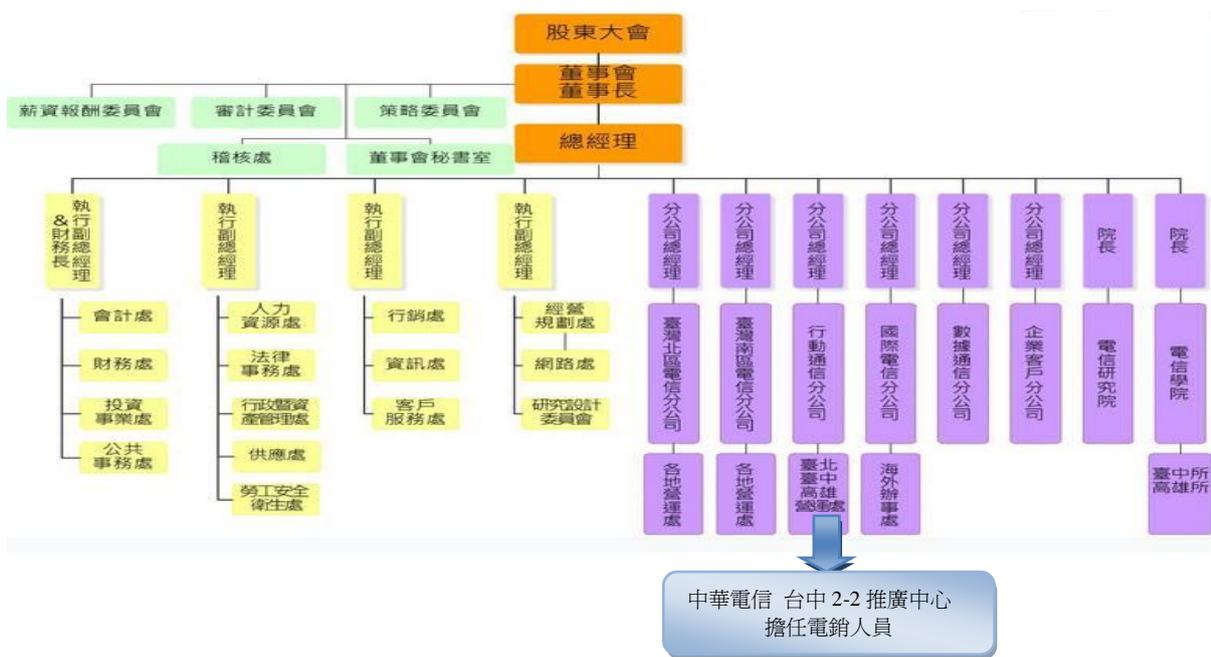
### 三、實習內容

#### 3.1 實習部門

##### 1 實習直接負責單位、單位業務內容與職位

我們實習的單位是，富邦有限公司的中華電信客服中心，而我們的業務內容是推廣人員，專門在推銷網路的加值服務部分，像是，色情守門員、防毒軟體..等，而在裡面的職位就跟一般的電訪員一樣，她們所推廣的產品，我們也都要來做推銷。

##### 2. 部門組織圖，及工作單位與職位



(圖 3.1-2 部門組織圖)

##### 3. 相關的工作人員與主管，彼此間業務的關連性

每個人進入公司都有分組，共有三組，分別以第幾組的組長來稱呼，他們負責的是組的總成績，由於每個月都有比賽，所以組長們會要求每位組員要達到基本目標，而負責我們全部電銷人員的名單，和值機現場狀況是小組長，只要現場或是客戶有所問題，和名單，都可以請教她，現場最大職位是主管們，有些負責一個月的個人的評核成績，有些負責業積點數的部份，每個人都有不同的職務。在排班方面則是領班負責，記錄該月總出勤時數，薪資發放，班表部分，如有要請假，或是時數部份有問題，都是詢問他們。

### 3.2 工作環境與同事



圖 3.2-1 工作環境 (餐廳)



圖 3.2-2 工作環境(走廊)



圖 3.2-3 工作環境 (門禁)



圖 3.2-4 工作環境 (走廊)



圖 3.2-5 工作環境 (佈告欄)



圖 3.2-6 工作環境 (餐廳)



圖 3.2-7 工作環境(客服單位的大門)



圖 3.2-8 工作環境(走廊)



圖 3.2-9 工作環境(推廣中心的大門)



圖 3.2-10 工作環境(推廣中心的大門)

### 3.3 工作內容

1.我們的工作內容就是撥打給用戶，推銷一些網路的加值服務，像是一些防毒軟體或來電答鈴的部份，詢問是否需要，如果需要，現上就可以幫忙開通這個服務。

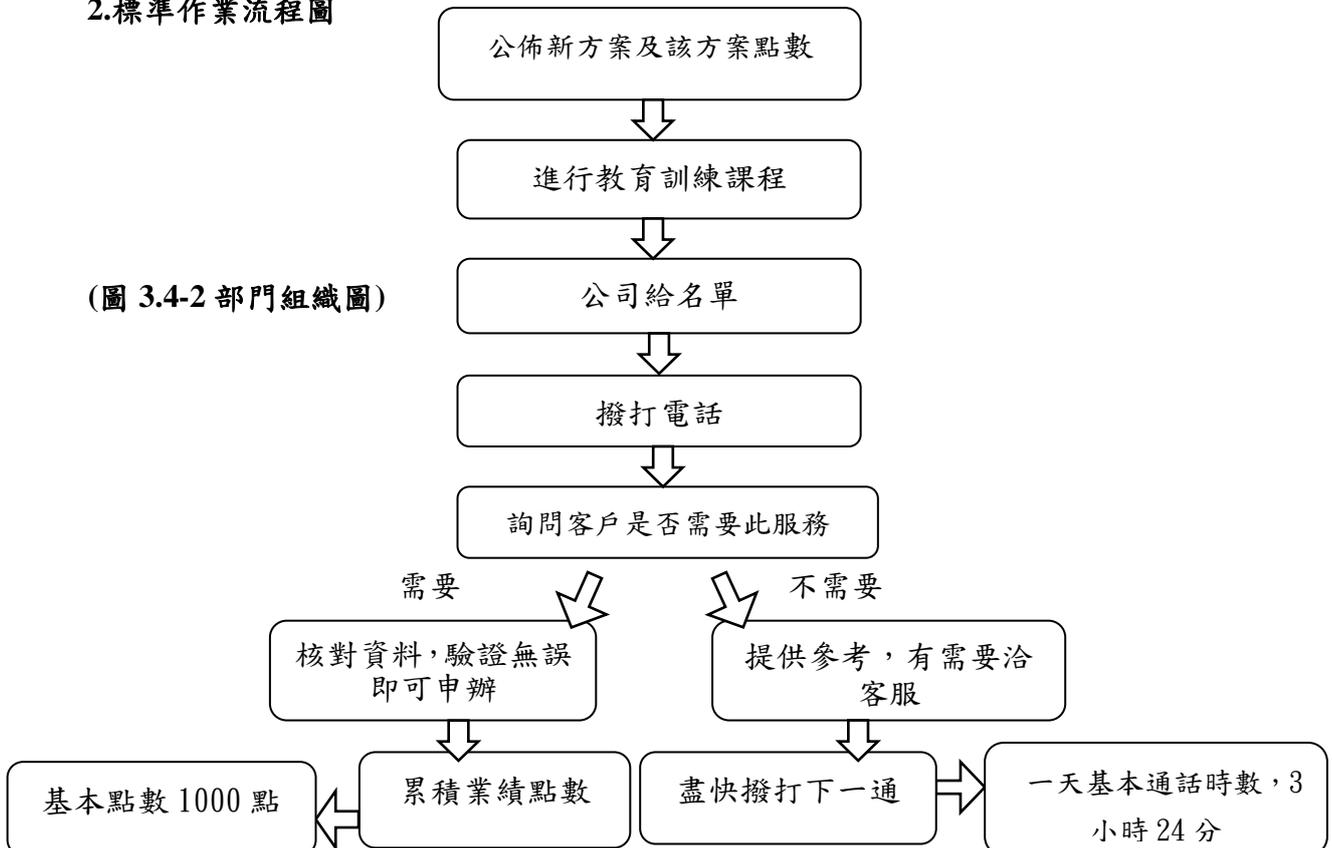
2.在這裡的工作時間都很固定，都是早上九點半上班到晚上六點下班，每天都一樣的，不用有輪班的困擾，大家的班都是一樣。排假方式也是扣掉公司規定一定要休的假後，剩的天數可以自己安排。

### 3.4 作業流程分析

#### 1.工作內容

我們的工作內容是網路的加值服務，主要是要通知用戶的部份，而我們所撥打的名單，都是公司的客戶，我們依照給的名單，一一撥打，並且詢問客戶是否需要申租此服務，如果需要，就線上資料核對後即完成申請此服務，

#### 2.標準作業流程圖



### 3.5 問題點分析

根據 SOP 流程圖，比較覺得有問題的地方在於，公司給的名單，雖然說名單是經過挑選出來的，但是會撥打到同一用戶，卻有不同的方案要推廣，導至可能時不時接到電話，都講不一樣的，也常有用戶反映，1 至 2 個月就一直接到我們撥打的電話好幾次，所以只要聽到是中華電信都知道是要推廣東西，導致用戶覺得公司都在賺錢，沒照顧用戶。

### 3.6 改善方案

客戶的名單如果都是同一個人，又有不同方案要推廣，會建議可以固定的幾個月後在撥打不同的方案，避免用戶在一個月內接到電話的次數太多，造成反感，而拒絕推廣，也不會因此有客戶在反映說中華電信打的頻率太高，對於又接到推廣的來電，接受度也不會太差。

### 3-7 工作日誌

班級：行 100 甲	學號：BZ100048	姓名：黃佩珊	撰寫日期：103/10/11
撰寫期間：103/10/01~103/10/17		期間總實習時數：	
實習機構(含分店名)：富邦管理有限公司(中華電信客服部)			
部門(單位)/職稱：客服人員/實習生			
工作日誌內容			
<p><b>1 發生什麼事(Do)</b></p> <p>在公司每天的表現都會列入評分，也因為有分組，所以要比的不但是全部人的成績，更是小組裡面的表現，因為事做電銷，公司有規定，每天的通話時數，要達到一定的時數，對於我來說，並沒有每天都達到標準，有時候達到，有時候沒達到，也因此通話時數這一區塊，我的分數都不是那麼理想，而作為電話行銷人員，業績也是很重，雖然說才剛進去公司，不可能馬上達到公司規定的業績標準，但是每次業績公告出來的時候，自己的名字總是倒數，看了難免覺得沮喪，基本的通話時數標準沒達到，業績也沒達到，這份實習，讓我感受到嚴重的挫敗感</p>			
<p><b>2.反省(Check)</b></p> <p>每次看到時數公告出來的時候，每個人都有達到，而自己都沒達到時，我就會開始檢討，是哪裡沒做好，是我打電話速度太慢嗎還是掛電話掛的很快，我開始注意起，周遭的人他們講電話的內容，以及他們一通電話平均可以講幾秒鐘，後來聽久了，發現是自己問到客人如果不需要，我也會馬上掛掉，而不是在多推銷其他的方案，因此我開始慢慢多方學習，盡量讓自己不要是短通話，在業績方面，或許我還不會那麼會說服客人同意方案，但是我都會去更改我的話術，也多聽聽前輩們如何和客人說話，慢慢才開始抓到重點，開始會去說服</p>			
<p><b>3.學習(Action)</b></p> <p>此次的事情，讓我學習到很多，這次的挫敗就像是一個考驗一樣，要看我是否能過度過，雖然說壓力很大，但相對的，因為這樣的壓力，讓我去要求自己更進步，而不是每天就這樣度過，應該要讓自己每天都定目標，去突破這些，以往的打工，都是不同行業，做的也不一定是長期工讀，但因為這次的實習，</p>			

更加磨練了我對工作的態度，不是那總不喜歡就要放棄，而是就算遇到瓶頸，也應該要想辦法去解決，這才是我們要去學習的地方。這是經營理論的服務品質相似，因為要達到最好的標準，最好的品質，需要去磨練，呈現出來的才是最完美的。

#### 4.行動計畫(Plan)

採取的行動應該是，每個月都要督促自己，要一次次的進步，不要跟別人做比較，主要是跟自己比，不管是業績還是通話時數，至少要比上個月還要來的進步才行，並且要多聽看看前輩們講電話的技巧，並學習起來，慢慢的彌補自己欠缺的地方，才能有效的來成長。

班級：行 100 甲	學號：BZ100048	姓名：黃佩珊	撰寫日期：103/11/26
撰寫期間：103/11/16~103/11/26		期間總實習時數：	
實習機構(含分店名)：富邦管理有限公司(中華電信客服部)			
部門(單位)/職稱：客服人員/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>因為合約的關係，這次的實習，還包含了客服的部分，讓我們在奇數月的時候，去接聽電話，解決客戶的問題，而我們待的地方是關於報稅的。剛開始接聽時，因為聽不懂客人在問什麼問題，所以如果遇到聽不懂的，就馬上切保留去問主管，詢問的時間過長，回來接聽時，客戶已經掛掉電話，或者被說能否請較資深的人員來，客服人員要知道的東西很廣泛，有很多客戶會問些無法預料的問題，總是讓我們無法招架，感覺很挫敗，覺得自己好像無法去勝任這樣的工作，無法去解決問題。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>客服人員和推銷的人員的不同，就在於角色也不一樣。推銷人員，只要懂產品是什麼，盡可能的推銷出去，而客服人員，公司可以把主要基本的概念教給我們，剩下的就是自己去摸索。因為如此，我告訴自己不要因為這樣就放棄，因為這個工作他沒有一定的公式，有的就是自己的學習經驗累積而來的，要努力去聽懂用戶問的，也要求自己在怎麼不懂，至少基本的問題都要跟用戶詢問到，而不是最基本的都沒有，然後就跑去問主管這用戶的問題該怎麼解決，讓主管也不太懂用戶的狀況是什麼。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>這樣性質的工作，讓我體會到客服人員的辛苦，也體會到這份工作有學不完的東西，每天都是一個學習，都是一個累積，我們雖然只有在奇數月才去支援，但是也開始在慢慢累積自己對於財稅這方面相關的事，即使用戶打來時，問題還是聽不懂，但會強迫自己去仔細問清楚客戶在哪個環節上出了什麼問題，而不在是抱持著就不懂就想放棄的心態。</p>			

#### 4.行動計畫(Plan)

客服人員要懂的東西很廣泛，光是公司給的資料，根本不是答案，因此每通電話打來都是一個問題，我會在每通電話掛掉後，記錄客戶的問題是什麼，並且寫下解決的方式，提醒下次如果有其他客戶進線進來，遇到一樣的狀況就知道怎麼解決。並用一個本子去整理出來，可能發生的問題及解決方式，也因為這樣的累積，在我們第二次下去支援時，並沒有第一次的挫敗，開始聽的懂問題，不懂的開始翻本子找答案，真的不會才會去問主管，慢慢的去客服了它。

班級：行 100 甲	學號：BZ100048	姓名：黃佩珊	撰寫日期：103/12/20
撰寫期間：103/12/10~103/11/20		期間總實習時數：	
實習機構(含分店名)：富邦管理有限公司(中華電信客服部)			
部門(單位)/職稱：客服人員/實習生			
工作日誌內容			
<p><b>1.發生什麼事</b></p> <p>在電銷的單位上，因為是打電話給客人的，所以每天都有規定的基本時數，規定都要達到 3 個小時 12 分鐘，一開始進入公司，都能達到，但到後來，常常都無法達成，頂多只能兩個小時，連 3 小時根本都沒有，這個最基本的要求，都無法達到。</p> <p><b>2.反省</b></p> <p>因為時數都無法達到基本，開始回想一開始為何能夠每天達到，發現是自己的撥電話速度，沒有以前的快，而且也沒有以前的積極，可能也是每天坐著的緣故，常常一有時間，就想出去走走，老是耗掉很多時間。</p> <p><b>3.學習</b></p> <p>少了以往的積極，也就代表對工作的重視，連基本要求都無法達到時，很難去讓人知道自己有多好，時間待久了，也產生倦怠的情形，也因此工作狀態上也不如以前，這是很不好的事，這應該是我要去修正的，工作態度上學習，也成為了一門重要的課程。</p> <p><b>4.行動計畫</b></p> <p>發現了問題所在，也開始修正自己的話術，拉長與客人的談話時間，並且要求自己不要在太常離開位置，有時間就要一直打電話，不要浪費，而且這也是對工作的態度，應該要把基本的都達到，才是最好的，因為有要求自己，所以也開始恢復到以前的狀態了。</p>			

班級：行 100 甲	學號：BZ100048	姓名：黃佩珊	撰寫日期：104/03/09
撰寫期間：104/03/06~104/03/09		期間總實習時數：	
實習機構(含分店名)：富邦管理有限公司(中華電信客服部)			
部門(單位)/職稱：客服人員/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>公司在績效上有要求，在通話時數上也很要求，每個小組都有定訂定的目標，也因為這關係到小組的成績，並不想拖累其他組員，因為都會要求自己達到，但是真得很困難，因為一通電話講不到幾秒鐘就掛掉，小組目標一天要求 3 小時 24 分，都要打到上百通，才能來達到這標準，但對我而言是很難的，因此常常成績不理想。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>看到其他組員一樣都在打電話，一樣會小小聊天，但是都還能把時數完成，就覺得這是自己的問題，應該要去解決，而非逃避不面對，因此常常告訴自己，別人可以的，我應該也要去達成，要努力去讓自己變得更進步。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>自己在電話行銷上這塊，本身不拿手，但因為有時數的壓力，所以要求自己每通電話都要有一定的秒數，算是強迫自己去學習這塊的領域，雖然是針對公司要求時數在努力，但對於自己工作上的態度也和以前大不相同，讓自己學會成長，而不是原地踏步。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>因為要要求自己每通電話的時數，因此每天上班時，都會在桌面開計算機，每講一通電話的秒數，就累積下來，看自己每天講了多久，離目標還有多遠，讓自己有動力去更努力，也因為這樣的方式，讓自己每天都有達到要求的標準。</p>			

班級：行 100 甲	學號：BZ100048	姓名：黃佩珊	撰寫日期：104/04/08
撰寫期間：104/04/02~104/04/08		期間總實習時數：	
實習機構(含分店名)：富邦管理有限公司(中華電信客服部)			
部門(單位)/職稱：客服人員/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>我們在中華電信都是在打電話推銷，推廣增值服務，服務很多總，有防毒軟體，或是安全過濾服務的色情守門員等等，有時候推銷色情守門員是，用戶會表示家中沒小朋友不太需要，詢問是否有防毒軟體，但因為我不熟悉方案，所以都會推掉說沒有，也錯過了很多次可以成交的機會。</p> <p>2.反省(Check).</p> <p>成交一件方案本來就不容易，所以應該要珍惜，但是卻是自己沒讀好方案，導致損失很多，應該要去了解我們所提供的每項服務內容，而不應該只熟悉自己某一些的方案而已，這樣根本無法全部學習到，更沒辦法來賣產品。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>因為這樣的經驗，讓我知道，工作不能略知一二，而應該要多用點心去學習，這才是工作時真正的態度，積極一點的學習能力，也會對未來出社會後有很大的幫助。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>為了怕再錯過機會，開始強迫自己去了解每個方案內容，並且知道該怎麼推銷給客人，方案不熟悉的就會問裡面的同事，並且做筆記，也因為有做足了這樣的準備，之後在遇到同樣的問題時，都會去跟客戶介紹他們所需求的產品，把握每個成交的機會。</p>			

## 四、結論與建議

### 4.1 結論

#### 1. 說明實習後對公司的看法與初步看法的比較

公司來介紹時，表示此工作是電銷人員，打電話推銷網路的加值服務，每天有固定的上下班時間，這樣的說明，聽起來不會很困難，覺得頂多是要訓練口才的部份，而實際體驗過後，雖然是坐著輕鬆打電話，但精神上也是很辛苦，腦袋也要裝很多的方案，不只反應進要快，口才也要好，更重要的是每天還有要求一定的通話時數，才發現電銷人員其實也是很辛苦的。

#### 2. 說明實習前、後個人的預期與實際感受

實習前是抱持的面對新挑戰，訓練口才，和能夠領到優渥的薪水的想法，真正接觸後，了解到當中也有很多辛苦的地方，剛開始推廣方案時，講的不完整又容易緊張講錯話，而且用戶們對於接到推銷電話的反應都很極端，當自己反應不過來時，會被誤會是詐騙集團，而掛電話，電銷也是做業績的部份，因此高薪水也必須靠累積成交量來達成，一個方案的成交很不容易，在加上又是剛學習，因此對於我來說難達到很高的薪資，但會求自己一定要達到公司定的標準業績值，這些真的都跟預想的完全不相同，但也讓自己多了點抗壓性。

#### 3. 說明實習最難適應或難過的事

這次的實習有是有要去支援客服單位，負責協助報稅系統的客服人員，剛開始上訓練的課程，上課的老師沒準備教材，我們只能盯著螢幕來做筆記，但由於根本沒接觸過，所以無從摸索，而裡面的主管也表示，不會的就寫下來問，請客戶稍等，但是到最後正式值機，開始接電話，才發現，寫問題下來是另外回事，因為根本聽不懂客戶在問什麼問題，要寫問題根本無法寫，所以只能把每句話都寫下來，而到主管那問問題時，也聽不懂，一但聽不懂，就不知道如何回答客戶，所以得把解決發法弄懂，但這段時間客戶都還在等待，通常問完回來，客戶都掛掉電話，或是已經沒耐心，這段剛接觸客服的時間，真得很難受，每天壓力都很大，很害怕接每通電話，但也告訴自己要去克服，要學著去聽懂每位客戶問的問題，並且把每次的問題和解決方式都記錄下來，因此也讓我有

一本自己的筆記，相似的問題，就依照筆記的解決方式來做處理，雖然有幾次被客戶兇到眼眶泛淚，不想做下去，但也因為這樣的挫折，讓我知道有更多該學習的地方並且要去克服。

#### **4. 說明實習最大的收穫**

此次的經驗實習，讓我最大的收穫，應該就是克服自己不喜歡的事情，對自己負責，以往在做每份工作，如果在工作上遇到自己很排斥的事情，就會去逃避，而不是面對，以前曾做過補習班，工作性質有打電話招生，但因為不太會招，所以都會逃避，讓別人負責招生，自己做另外的事情，但在這次的實習，不會在像以往可以讓你投機，而是自己有一定的工作量，要去完成，沒有人可以分擔的，所以再不喜歡的事情，都要嘗試去做，電銷的工作，常常會有新方案，每次要開始撥打新方案時都很排斥，因為很害怕講錯，也不太會推廣，但自己不做，也沒人會幫你做，所以都會硬著頭皮去嘗試，即使講錯了，也告訴自己，下一通要改進，有時候服務少講了重點部份，也必須自己去跟客戶說明清楚，因為是自己的責任，這個實習經驗，讓我學會了面對自己的問題，不在去逃避。

#### **5 個人生涯規劃與未來展望**

實習這段時間，讓我體驗到半個社會人士的感覺，更了解到自己缺少的東西有多少，對於後面的規劃，首先計畫是充實自己的語言能力，因為英文真的很重要，而且出外找工作，英文能力好已經是基本，所以自己還要加強才行，再來是我一樣希望找與行銷相關的行業，應該會從行銷企劃助理來著手，加上自己對行銷企劃蠻有興趣，想去嘗試看看，希望未來可以走向行銷這塊領域。

### **4.2 建議**

#### **1. 對實習公司的建議**

這次的實習有分為兩個工作內容，一個是電話行銷，是推廣增值服務的，一個是客服人員，協助用戶解決在報稅系統上遇到的問題，電話行銷是很自由的，但在離席方面，時間方面也會有些限制，比如說一整天下來，包含上廁所、裝水的時間只有 12 分鐘，其實 12 分鐘，有時候都不夠用，如果遇上女生生理期，這樣的時間根本會超出，覺得電銷這部份應該要在增加一些時間，不然都會有時間的壓力。而在客服人員的部份，客服

人員遇到的問題很多，本來就沒有一定的標準是代表已經全部都會，在加上我們實習生，都是奇數月的時候才下去支援客服單位，難免有些東西會忘記，而且每隔一個月在支援時，報稅系統上也會有新的問題產生，我們也得再重新吸收，所以當我們接起電話，如果客戶的問題自己無法解決，就會去請教主管，但是他們的態度卻會不耐煩，或許是因為忙稅期間，所以會煩躁，但是對於我們來說，那樣的態度，會覺得不敢再多問，好像造成困擾一樣，開會時，會希望各位不懂就要問，不要亂回答客戶，但真正有問題提問時，卻好像不是這樣，只能建議，同樣是在幫人解決問題，要多點耐心，更要將心比心。

## **2. 對實習制度的建議**

因為有實習，所以更加了解到當學生的幸福，更體會了半個社會人士的感覺，也懂得自己喜歡的工作性質，學校定的實習時間太長了，快一年的實習，如果是做到不喜歡的工作，是痛苦萬分，在加上又規定不能更換實習廠商，所以整個是被綁死的狀態，雖然是磨練自己的抗壓性，但也讓自己的精神壓力更加龐大，而且因為實習，更會想要珍惜學校的生活，但是現在的安排是實習後就畢業，根本無法去珍惜，希望學校的實習，能夠提前在大三實行，出去一年的實習經驗，在次回到校園時，會更珍惜每次的上課時光，也會提早去規畫畢業後的準備，也希望在制度上不要一年只能在同一家實習廠商，可以半年有不同的學習廠商，更能嘗試到另一份工作的體驗，畢竟實習是學習，而不是讓學生在整整一年都是難熬的過每一天，效果不好外，學習上什麼也沒了。

## **3. 對學弟妹的建議**

要珍惜還是學生的時候，更要把握大學四年的時間，努力的充實自己，多多運用學校的資源，花時間去修課，學習多總語言，畢竟在外面一堂課的費用都不便宜，學校能給的學習，都要積極去學，不要把這四年都浪費掉，不只浪費了時間，更浪費了金錢。

## **五、參考資料**

中華電信 Hinet 官網：<http://www.cht.com.tw/aboutus/aboutcht.html>