

學生曾 O 瑞

在這學期中很高興的自己能選上這門課，也很謝謝老師這麼辛苦的邀請了各大旅行社的總經理、執行長與資深人員特地花這麼多時間前來我們中華大學為我們上這堂課，讓對旅行社或是領隊導遊有興趣的我們能夠更直接的認識到旅行社的運作模式、需具備的條件、如何更容易的被錄取，以及報考領隊導遊的重點、相關資訊等等。

在每堂課中每個講師都有著豐富的經驗，剛開始的前幾堂課中，透過各個講師的分享，讓我學習到了很多有關於旅行社、旅行業這方面的知識，像是鳳凰旅遊的廖文澄前總經理就簡單的和我們分享了旅行服務業應有的素養、了解旅客心理也要懂得如何溝通協商，我覺得不論將來是在旅行社工作還是當上了領隊或導遊，了解旅客或是遊客的心理、如何好好處理糾紛、如何妥善的作溝通協調、如何做出適當的危機處理都是相當重要的。

另外還有鍾定真經理也和我們分享了旅行業創新與創意行銷，對我來說我覺得旅行社要為旅客安排個好的旅遊行程，加上專業領隊導遊的帶領遊玩下，能擁有好的回憶也能吸收到知識。

現在旅行社越來越多，加上現在網路這麼發達，要出去旅遊隨時都能自己安排行程、輕鬆上網訂機票也能預訂飯店，那為麼要多花錢選擇旅行社的旅遊行程呢，所以旅行社必須定期的推出具新鮮豐富的旅遊行程，還有獨特的旅構想與創意的行銷手法才能吸引旅客選擇自己的行程。

在後面的幾堂課中，學習到很多有關領隊導遊的知識，課講師跟我們分享很多他們親身經歷過的事，包括帶團經驗的分享、帶團技巧、帶團須注意的事情、帶團會遇到的突發性問題、如何快速做危機處理。令我印象最深刻的是朱賓剛老師，一直都記得他是我們幾門選修課的老師，但只給他上過一堂課後來都是請別的老師代課，但經過課堂中，非常仔細地聽他分享，他在雄獅只待三年就是經理，聽完他的課後我學習到的是領隊導遊的工作相當重

要，要非常熟悉當地的文人環境、氣候、特色文化名產等，讓旅客們能在旅遊的時聽到最完美的解說，更重要的是要懂得貼心旅客，注意旅客們的心情，一些小細節的地方都可能會是很大的影響，可能因為你貼心的小舉動遊客們都會記在心裡，之後也會很喜歡很放心的找你帶團。

最後我覺得從這門開始到現在，很謝謝老師在我們畢業前開了這門課，給我們這個機會，很榮幸的與這些各大旅行社的資深人員們見面，能直接的聽到他們所分享的工作經歷與帶團經驗，真的是獲益良多，讓我們了解旅行社與領隊導遊的重要性，透過這些分享所學習到的東西，我相信對我們的未來發展都會很有幫助的。