

B10523030 陳○方

在這學期的課程裡，學習到了許多課本上沒有的知識、觀念以及實務操作，課程的內容也非常多元，從旅遊業、航空業、服務行銷，甚至是透過了解自我，去選擇自己未來的方向。

未來的方向雖然可以有很多條路，但哪一條路是最好的、是正確的，讓我非常的苦惱，畢竟現在的大環境與過去我所認知的社會有著很大的落差，不是努力就會成功，要是沒帶點武器在身上，只會遍體鱗傷、傷痕累累。

這次來的業師，都是在企業間行走多年，並且有很好的收穫。透過他們的經驗分享，甚至是授予我們的企業觀念，讓我們在茫茫大海中航向正確的道路。在課堂中也有許多團體討論，讓我對其他人在未來工作、理想有更多的認識與了解。

經由觀光旅遊人才就業學程課程讓我學習到：

1. 高品質體驗

現今社會富足，人們追求的不在只是吃得飽、穿得暖，而是注重「高品質」的體驗。因此旅遊行程不是最低價，卻只有走馬看花的行程能深得人心，也不是外表做得如此的華麗卻虛有空殼能獲得消費者信賴。旅遊業重視人與人之間的互動，景點介紹、遊程導覽當然可以只是簡單帶過，但若從中加入一些互動行程更能增添行程豐富度，例如：闖關活動，除了能激起每位遊客參與的心，更能使他們感受到服務人員的熱情與真誠，有了滿滿的感動，就增加了企業的品牌形象，獲得顧客的忠誠度。

2. 服務業重視的是給客人的感覺

在生活中常遇到在一間餐廳用餐的時候，服務人員會刻意地降低自己的身軀，以客為尊，即便自己沒有做錯什麼，也常把不好意思、對不起掛在嘴邊。在之前我認為這樣的服務方式是最標準的服務精神，但 The One 給了我全新的觀念：服務是獨白，憑藉技術提供產品給客人，像是傭人的概念。而款待是對話，強調帶給客人的感受，是站在主人的角度招待朋友。款待是透過用每一種觀感去聆聽顧客需求，在客人提出要求之前給予周到、優雅、適切的回應，期望每一位客人感受到他們的真誠、用心。非常感謝每一個企業願意無私地與我們分享品牌經營理念，也願意聆聽我們的想法，因為參與了觀光旅遊人才就業學程課程，讓我學習

到了很多新觀念與新技巧，經過一學期的試探與對企業界的認識，讓我更加清楚的認知到自己未來的道路與方向，感謝老師的用心安排，這堂課讓我受益良多。對於未來將成為一位觀光人不再感到猶豫與害怕，希望自己有招一日也能成為一位為觀光有所貢獻的人，分享專屬於我的經營理念。