

新南向學海築夢

學生出國實習心得報告



獲補助年度：**106**年度

薦送學校、系所、年級：國立臺灣海洋大學航運管理學系四年級

中文姓名：簡毅仁

國外實習國家(含城市)：越南胡志明

國外實習機構：超捷集團越南分公司

國外實習考評成績或評語：**90**分

短片時間及標題：**3 分 32 秒** 學生出國心得影片(00373149 簡毅仁)

中華民國 107 年 1 月 4 號

目錄

一、 緣起

二、 國外實習機構簡介

1) 超捷集團簡介

2) 超捷集團越南分公司簡介

三、 國外實習企業或機構之學習心得

四、 國外實習之生活體驗

1)越南

2)柬埔寨

五、 國外實習之具體效益

六、 感想

一、緣起

上了大學才開始接觸到航運這產業的知識，從大一的海運學、大二的定期航運、不定期航運加上其他跟海運有相關的選修，讓我對海運業有一定的了解，但這都是屬於理論，我希望能有更多實務上的了解，所以我多參加課程的參訪，再升大四時去超捷公司實習，想要對這行業有更深的學習。

其實我原本是沒有這個國外實習的機會，因為我錯過了報名的時間，但在三下的某一天，系辦託有錄取的一位同學問我說要不要去，原來是原本有錄取的人沒辦法去了，而教育部的獎學金也申請好了，所以需要有人能遞補，我二話不說就答應了，家人朋友們也都支持我，一方面我希望能真正看看國外的世界，能有這麼長時間待在國外的機會真的很少，想知道國外的生活環境、步調、食物好不好吃等等非常多東西可以體驗，另一方面也能學習外文，不管是英文還是越文，都能讓我學習口說，還有航運的實務如何操作，不在是只讀書上的理論，能更深的了解這產業是如何運作等等，這些都是非常寶貴的經驗，所以最後開啟了我這四個月的越南人生。

二、 國外實習機構簡介

2.1 超捷集團簡介

超捷國際物流股份有限公司自 2000 年三月成立至今已經超過 16 年，集團人數更由初期的 30 多名員工增加到超過 1600 名員工。成立同年便已陸續在台北、台中、高雄成立自有據點，由於業務發展突飛猛進，更於 2003 年至上海成

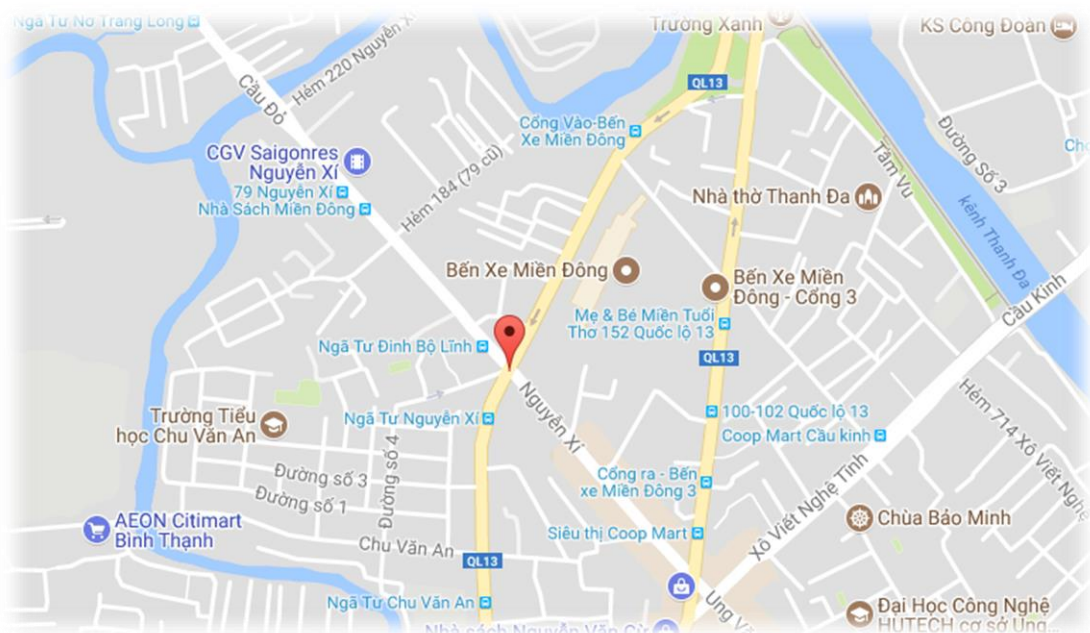


立上海邦達興物流有限公司，並取得一級國際貨運代理資格，擁有專業的服務能力，積極發展當地進出口業務。於 2004 年初於香港設置自有據點，提供全球客戶全方位之服務，包括進、出口、中轉等業務皆蒸蒸日上。同年年底，於福州、廈門設置自有據點，增加全球的網路。憑藉著超強業績及完善服務，連續多年榮登台灣地區前 500 大服務業。2006 於深圳成立東方超捷國際貨運代理「深圳」有限公司。2008 年後陸續增闢越南的胡志明、海防及中國大陸的寧波、青島、中山、天津、廣州、紐約、胡志明、雅加達等據點，提供更完善的服務。除了自有據點外，超捷國際集團更擁有完善的全球服務網路。主要網路分佈於包括亞洲各主要國家、印度洋、歐洲、美洲、澳洲、紐

西蘭、南非、大洋洲，提供完整的全球服務網路。

2.2 超捷集團越南分公司簡介

超捷國際物流-越南-成立於 2007 年 07 月，目前已有超過 80 名的同仁為客戶提供專業、迅速卓越的服務。業務範圍：包含進出口貨物與國際運輸服務，包含進出口服務、報關服務、運輸、物流顧問。在運輸領域中，超捷胡志明不僅作越南南方各省作運輸，更將負輸服務從胡志明延伸到柬埔寨，提供客戶更多的服務選擇。超捷海防分公司成立於 2008 年 01 月，以擴大及發展在越南北方運輸活動的市場，以提供貴客戶國際品質好及可信的服務，確保貨物安全被送到達目的地。



圖一 超捷胡志明公司位置(8F, 27 Dinh Bo Linh Street, Ward 24, Binh Thanh District, Ho Chi Minh City, Vietnam)



圖二 公司外部風景



圖三 公司櫃檯

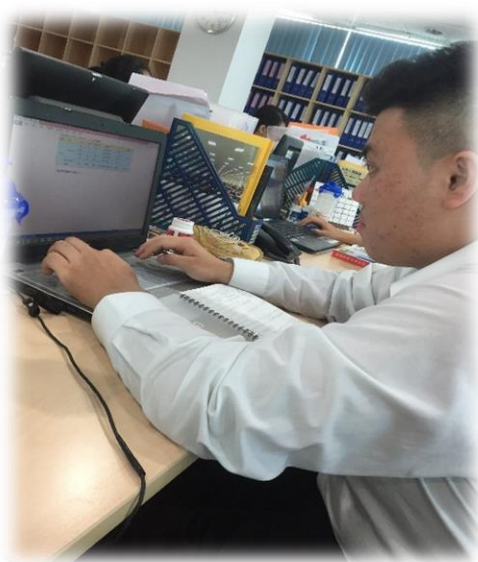
三、 國外實習企業或機構之學習心得

越南超捷公司主要在八樓及十二樓，八樓是櫃台和報關、拖車、進口、出口部門，都以越南人為主。而十二樓就以業務為主，我們的辦公地方就是在十二樓，跟台幹們坐一排，台幹總共有七位，有三位主管，基本上坐台幹對面的助理都會說中文。我們的工作內容不外乎是**1.開發客戶**，最原始的方法就是直接拿出台商名錄，一個一個打過去問有沒有需要進出口報關拖車服務。雖然到最後都沒有成功過，但也有間接讓我的口才有所進步，我一開始真的就不知道要說什麼，每次都草草被拒絕，但後來漸漸有經驗，知道怎麼說會比較讓客人聽得下去，會開始讓客人延長通話時間，客人漸漸會需要報價。當有客人需要報價時，就會需要**2.打報價單**，打報價前你需要知道客人的需求，如海運或空運、進口或出口、目的地、貨物品名、重量、整櫃或併櫃、貿易條件等等，一定要問清楚才有辦法請助理問價格。助理給我成本後，我們就要決定要報多少價，這架個通常都是談物自己決定再給主管看過，可以就報，但我們是實習生，沒有經驗，所以都會問主管大概報多少會比較有機會，雖然最後都沒有需要，但我們也知道價格與成本的差距，而有時也須要看客人的出貨量、競爭對手來決定，但通常第一次的客人都會以較低的價格才有辦法吸引客戶。我們有時也會去拜訪打到的客戶或是台幹們帶我們去面他們的客戶，通常見面過比較有機會，畢竟見面有三分情，像我就有見過一位中國的客戶。因為我們沒經驗，所以通常我們都會請一位台幹帶我們去。這次拜訪雖然主要談話不是我，但我們也可以看台幹們如何順暢的跟客人溝通，他們都很願意教導我們，可以藉由這次機會多學。下班之後，有時台幹會帶我們去跟船公司，同行的代表們一起吃飯、應酬，讓我們多多交際，訓練自己口才，

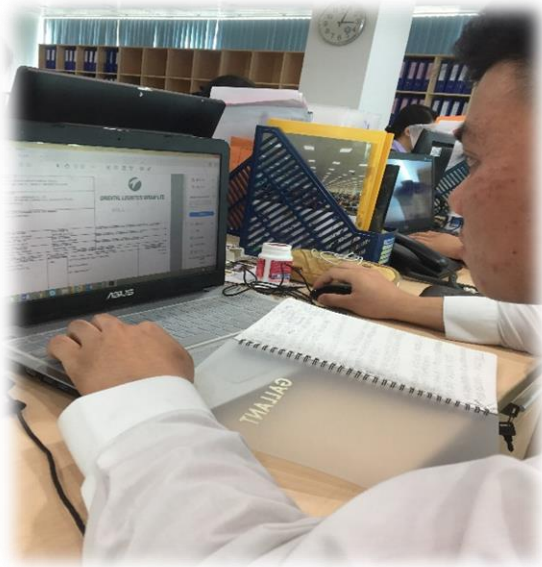
擴展人脈。小小美中不足就是自己沒有業績，覺得對不起公司及台幹們的栽培，但也很感謝有讓我來這裡見識外面的機會。



(a) 業務部環境



(b) 打報價



(c) 檢查B/L提單



(d)開發客戶



(e)看客人資料



(f)與台幹、同學拜訪客人



(g)老闆與越南業務們開會



(h)老闆與台幹們開會



(i)觀摩客戶裝貨情況

四、國外實習之生活體驗

很多人對東南亞的第一印象，包括我，大多停留在骯髒、落後、治安不佳等等，但去胡志明之後，才知道自己的想法有些不對。雖然交通方面壅塞無比且對交通的觀念還很落後，常常就一堆人逆向、超車等等，空氣品質也不佳，但也有好幾棟的高樓大廈、高級飯店、多到數不清的百貨公司等，加上不斷湧現的人潮，越南人、台灣、中、韓、日、歐美人都有，讓我覺得這邊比臺北市中心更加熱鬧。而我們住的地方和公司所在的區域，是靠近市中心的二郡，生活機能一樣方便。但公司台幹們有叮嚀我們，雖然我們都是男生，但晚上也盡量不要出門，即使出門也要結伴同行，以免遭到搶劫或是碰上麻煩，很幸運的，在越南這段時間我們都沒有遇到危險，只是差點東西被偷，還好沒有成功。而且偷竊者還是個和藹的阿罵，這讓我知道人不可貌相之外，凡是真的都要小心啊！而這次的實習除了去越南外，還有因為要延簽證所以也有去柬埔寨，以下分為越南和柬埔寨來描述：

4.1 越南

4.1.1 食

越南的食物讓我覺得比較特別的是他們的早餐很少像我們早餐店賣的東西，如蛋餅，三明治，漢堡等，他們主要都會吃烤肉飯，河粉等比較主食類的食物，也會有法國麵包，但這些東西三餐都會有人賣，而且越南最大的優點就是當地的店賣的食物真的都很便宜，這三樣食物加在一起還不到一百元。但這裡的生的食物就不太建議吃。除了當地的店外，越南也有很多異國料理，台灣菜、廣東菜主要在五郡賣，韓國餐廳都在七郡而且都很道地，一郡也有日本街可以享受日本道地美食，法國餐廳，范武老街有許多酒吧給背包客可以放鬆享受等等。基本上越南吃的部分不用怕你吃不夠，份量也都很多，選擇也多。



(a) 烤肉飯



(b) 燉牛肉米線



(c) 河粉



(d) 奶茶



(e)人心果冰沙



(f)日式咖哩



(g)印度咖哩



(h)韓式烤肉

4.1.2 衣

在越南，在假日穿著基本上都只需要短袖短褲就好，因為一年基本上只有分雨季和乾季，但都是屬於熱帶氣候，且因為越南人身形偏瘦，要買到大號的 SIZE 的衣服並不容易，對我這種身形魁武的人就相對麻煩了點。

4.1.3 住

以前學長們了來越南都是住在二郡的 Cantavil，酒店式公寓，基本上都是外國人住，韓國人居多，公司裡的台幹們也都住這裡，包括老闆。以前學長們都是自己會有一間房間，但這次因為台幹們增多加上我們這次來三個人，在沒有多餘的

房間下，我們只能跟老闆住。一開始想說壓力會很大，但後來其實不會，老闆人真的很好，也常常會要我們回去吃大嫂煮的飯，我們也可以跟老闆的兒子一起玩，接觸越南家庭的生活方式，對我們來說也是個特別的經驗。



(a)酒店式公寓



(b)房間



(c)客廳

4.1.4 行

平日上班時，我們都是個由一位台幹騎機車載我們上班，但有時台幹們需要回台灣出差時，我們就會自己騎車，這裡的交通真的很混亂，空氣品質也不好，交通號誌不清楚，馬路規劃也很差，公安也草草管理，逆向、不戴安全帽、亂超車等等層出不窮，真的需要改善。假日要出去玩，基本上都會搭 GRAB 或 UBER，有

分機車和汽車，價格比 TAXI 便宜，但需要先用 APP 預定且要輸入出發地址和目的地址，如果很趕的話就會選擇 TAXI，但相對貴。假如要去更遠的地方旅遊，我們會選擇購買當地的旅行社的行程，他們就會附中型遊覽車和導遊。本地人基本上都會搭公車，因為公車真的很便宜，十元內就可以到目的地。越南捷運目前還在建造中，相信過幾年就能看到車輛減少，交通順暢的現象。



(a)GRAB



(b)TAXI



(c)機車



(d)交通混亂

4.1.5 樂

來到越南實習，當然就要利用假日到戶外走走，在這之前我們也有去 GOOGLE 來越南必去的景點，如中央郵局、統一宮、檳城市場、Saign Square、古芝地道等。因為我們三位實習生中有一位就是在越南長大的同學，所以導遊這方面跟本不用擔心，雖然胡志明景點不多，但還是有值得參觀的地方，觀賞中央郵局法式的建築，越南前總統所居住的統一宮，揭露戰爭悲劇的戰爭博物館等。我們也去買了旅行社的行程，去了一趟古芝地道，體驗以前越戰的軍人是如何躲避敵軍。地道真的都很小很適合本地人，但對我們這種“大”人就相對困難許多。除了出遊，我們也會不時去跟台商們一起打籃球，都不運動是不行的。每週三我們也都會固定打保齡球作為消遣，有時會跟台幹們一起打，甚至老闆的兒子們。這些景點都讓我大開眼界，想多拍點，因為都是台灣見不到的景物。



(a) 檳城市場



(b) Saigon Square



(c) 中央郵局



(d) 紅教堂



(e) 統一宮



(f) 歌劇院



(g) 體驗扁擔



(h) 富美興員工宿舍



(i) 戰爭博物館



(j)古芝地道

4.2 柬埔寨

以前學長們為了簽證也都會來柬埔寨，但都只會到邊界巴域，當天來回，而我們這次比較特殊，直接到金邊待了四天，也很感謝老闆給我們這次機會讓我們觀光。到金邊前，我們搭了將近三個多小時的車程才到邊界，而邊界的海關管的比較鬆，不用帶行李下車，直接給護照就可以過了。邊界最有名的就是賭場很多，大部分都是中國人開的。這裡因為非常多從越南到金邊的貨所以常常會塞車，還好我們來時並沒有塞。後來又開了四個小時的車程才到金邊，訝異的是，一路上的風景基本上都是荒郊野外，只有到金邊才看的到城市的面貌。金邊的食物其實跟越南有些相似，但價錢來說比越南貴了點，雖然有柬幣，但他們都是以美金計價。金邊能逛的景點又比越南更少了點，基本上一天就可以逛完了，中央市場、皇宮、博物館、餵鴿子等等。這幾天的晚上都是個超捷金邊的代理和員工們、船公司代理們一起吃飯、應酬等等，玩的真的很盡興。經過這次柬埔寨旅行，除了空氣比較乾淨、人口比較少外，我發現柬埔寨人的英文真的比越南人好很多，有些司機甚至都比我們好，讓我們感到愧疚，也知道語言的重要性。希望下次還有機會可以再來。



(a)越南邊界關



(b)超捷巴域分公司



(c)巴域邊界賭場



(d)超捷巴域海關



(e)巴域貨櫃集散站



(f)曼哈頓經濟特區



(g)超捷金邊分公司



(h) 超捷金邊乾櫃場



(i) 博物館



(j) 皇宮前廣場



(k) 皇宮內陵墓



(l)柬埔寨豬腳



(m)咖啡

五、國外實習之具體效益

5.1 提升國際觀，開拓視野

能有這次出國實習的機會真的很棒，可以看到許多跟台灣不同之處，能看到更大、更不一樣的世界。到這裡我才知道這裡實際的工作環境、市場競爭力，才知道這裡其實很發達，人也都很努力，也看到越南的風土名情、交通、城市面貌、美食、天氣等等，都讓我印象深刻。

5.2 提升外語能力

越南人基本上都是以越文和英文溝通，但他們說英文常常都會有特別的口音，所以上課時都讓我聽得很吃力，加上我英文又不好，不過這也能讓我訓練英文聽力，看資料因為也都是以英文呈現，所以也讓我的英文閱讀有所進步。而越文部分，通常路邊的攤販連英文都不會說，迫使我們去學越文，雖然只會一點點有關吃的方面的越文，但基本上在越南生活就沒問題了哈哈。或許是在國外，讓我比較勇於用英文跟別人溝通，雖然真的很差，但也就是我勇於去說，才會知道自己的不足，加以修正，這些都是在台灣比較沒有的機會。

5.3 擴展人脈

承攬業的業務最重要也是擴展人脈，經由來到越南，我可以認識公司的台幹，有時台幹們友會帶我們去見客戶或是船公司的代表，順便發個名片，可以讓別人對你留點印象，假如未來真的有機會再回來越南，就能藉由人脈讓自己能更順利

站穩腳步。除了工作外，也可以多認識國外的朋友們，互相交流彼此的國家，順便學習語言，了解不同的文化，因此成為摯友。

5.4 學以致用，理論實務化

來這邊最重要的就是能將自己所學用於實務上，實際打電話、開發客戶、訓練自己的口才。一開始真的很生疏，後來熟能生巧，漸漸知道要怎麼開口，雖然最後還是沒有業績，但也大概知道這行業是如何開發。在打報價時將自己所知道的貿易條件，貨物名稱，需要進出口地，等等都打上去發給客人。在確定客人要走時，才知道要先確認 CLOSING TIME 能不能符合船期、確認拖車、裝貨、送至指定地點報關等等，很多複雜的實務程序都是在書上沒有教的。有這些經驗，讓我對這產業有更深入的了解，對未來也有一定的幫助。

六、感想與建議

這次非常感謝教育部及系上的教授、系辦、超捷公司給了我這次可以參與海外實習的機會，讓我能親身體驗到出國實習和臺灣實習有多大的不同。以前都只能聽別人口頭分享，自己都在羨慕，想說什麼時候才會有機會出去看看，沒想到這次終於換我了。沒有這次經歷，我就不會有這樣深刻的體會，才能認識更多朋友，才有機會勇於用外語跟人溝通，這都是我在台灣無法做到的。

也很感謝老闆、台幹們的幫助，幫我們上課、教導如何打電話、開發客戶、打報價、處理業務，帶我們去工業區見客戶，了解他們如何跟客人聊天兼談正事，也可以監督拖車有沒有在正確時間到達客人工廠，適當的催促，不讓客人等太久，也帶我們去見船公司代表，多多認識人脈，中午和下班也會帶我們去吃好吃的美食等等。也很感謝老闆和大嫂不嫌棄我們三位，願意讓我們住在自己家裡，還讓我們跟孩子們一起玩，我想這是只有我們才有的經歷吧。

經由這次海外實習，知道自己對海運業的瞭解還太少，回去一定要精進自己，當然外文也一定要進步，來這裡才知道溝通真的重要，也學到了海運的實務處理，這都是在學校無法學到的。最重要的是能接觸到國外的食物，不論食物、玩樂、景點、文化、朋友等都是無價的，雖然這次來越南是沒有支薪的，但來這裡的經歷完全無法用錢衡量。希望能將來這裡的所學，在未來無論是做甚麼產業都能使用到，也希望學校能有更多這種實習機會，讓學弟妹也能體驗到這寶貴的經驗。最後真的很高興能來到越南，謝謝。



與公司主管合照