

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：國立台灣海洋大學航運管理學系

四年級 中文姓名：陳明利

國外實習國家(含城市)：越南 胡志明市

國外實習機構：ORIENTAL LOGISTICS & DISTRIBUTION Co、Ltd

國外實習考評成績或評語：

短片時間: 03:54

短片網址: <https://youtu.be/BFvHcWyTsX8>

中華民國 107 年 1 月 5 日

目錄

一、緣起

二、國外實習機構簡介

§2-1 超捷國際物流簡介

§2-2 超捷國際物流越南胡志明分公司簡介

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

§3-1 胡志明市

§3-2 邊界

§3-3 柬埔寨

五、國外實習之具體效益

六、感想與建議

一、緣起

我本身家裡有親戚在從事海運方面的工作，而父親則是在貨櫃場工作，因此從小對於航運業就不陌生。對我而言，航運這項行業養活了我家裡的所有人，我也希望自己可以投身航運業，所以大學就填了航運管理學系，讓自己可以更接近航運的領域。

大二時曾經有認識的學長參加超捷越南的實習，那時我聽他向我分享，覺得甚感興趣。我認為這是一個讓自己有機會去看看其他國家，還有改變一直以來認為東南亞國家落後的錯誤觀念，於是我就在大三時報名了這次的實習名額，並且在出國前這段期間努力充實自己的航運知識，希望不要讓人家覺得我們航管系的學生航運知識不足。

二、國外實習機構簡介

§2-1 超捷國際物流簡介



超捷國際物流股份有限公司自 2000 年三月成立至今已超過 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 年應客戶之需求，將自有之據點擴展至上海，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，同時積極發展當地進出口業務，在各個區域均有顯著的業績成長，並於 2005 年更名為上海超倫國際貨運代理有限公司。

超捷國際集團更於 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，更因應許多客戶之要求，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，更連續多年榮登台灣地區前 500 大服務業。

由於佈局中國市場已是不可或缺的競爭策略，故於 2006 年在眾望所歸下於深圳成立東方超捷國際貨運代理「深圳」有限公司，同時取得一級國際貨運代理資格，足以提供完整的點線面之服務。同年十月亦於無錫成立辦事處，提供更多點的服務。

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。(資料來源：超捷國際物流官方網站)

§2-2 超捷國際物流越南胡志明分公司簡介

超捷國際物流-越南公司位置如(圖一)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。



圖一 超捷國際物流-越南公司位置

三、國外實習企業或機構之學習心得

我們在超捷胡志明公司的主要工作就是業務代表，簡單來說就是來越南當業務，開發市場。但是我們甚麼都不會該如何開發客戶呢？

公司裡有各年份的採購名錄，我是拿 2015 年的，因為新的有其他業務在用。這本採購名錄的意義在於裡面有許多越南的工廠企業跟貿易商，上面也會標示是台商中商還是越南廠，但常常都不正確就是了。

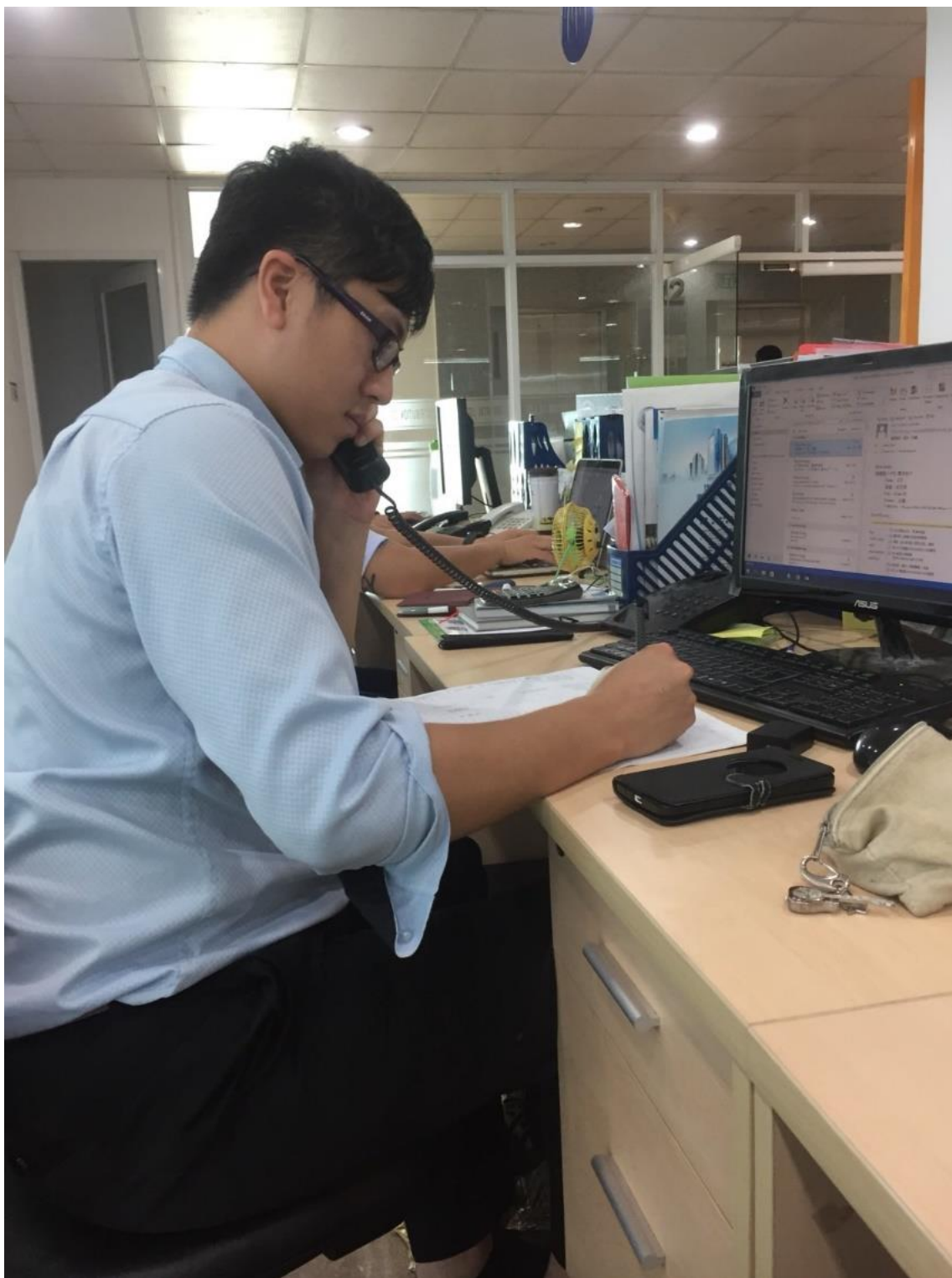
拿到這本名錄之後，我們沒有收到指令。對！沒有人會命令你做甚麼，因為這就是業務，業務的工作就是自己想辦法開發客戶(圖二)，為自己的業績負責。想當然爾我們一定是不知所措，但也會發現自己不可以這樣下去，就會開始照著名錄打

電話去拉客戶了。剛開始都怕怕的，講話支支吾吾，只想趕快講完掛掉電話，談生意反而不是重點。幾次之後發現這樣是行不通的，我自己就開始拿出筆記本(圖三)，寫下我想要得到的資訊跟打這通電話的目的。通常我會從三個方面下手，一是貿易條件、二是進出口地點、三是貨物具體名稱，掌握這三項資訊不管生意有沒有談成都有助於我們判斷一些重要的事情。先說說寫下我想要得到的資訊的好處，我發現先寫下我想要得到的資訊，然後邊講電話邊看著筆記本可以防止話題被帶走，這其實很重要，很多時候我跟客戶講了一大堆掛了電話以後發現我其實甚麼都不知道，當然更多時候是被拒絕就是了。

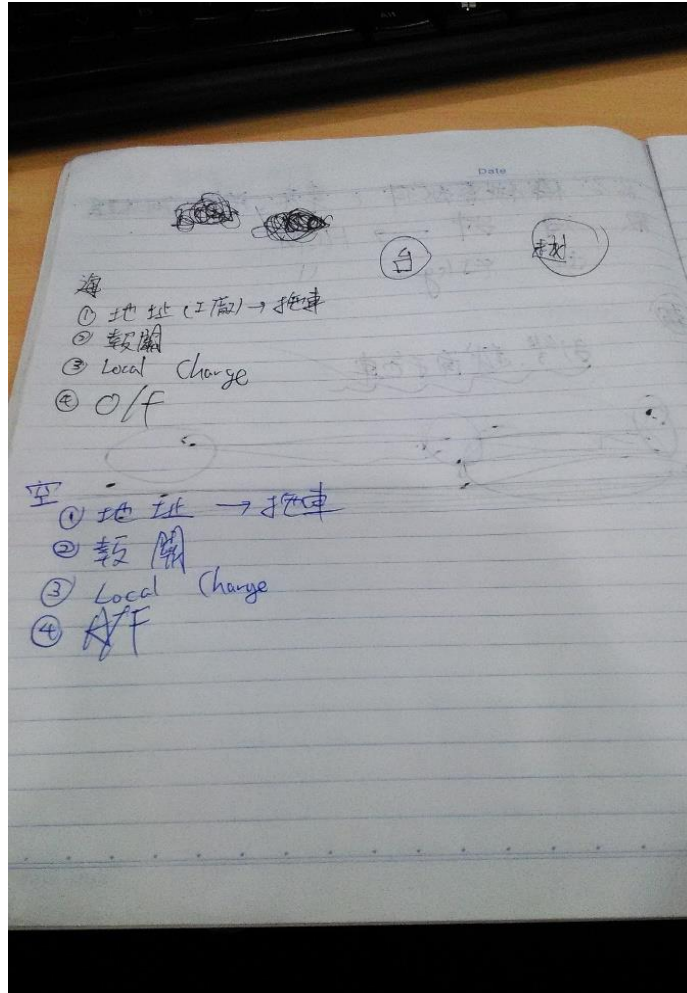
剛剛說到得到這 3 項資訊有助於我們判斷一些重要的事情，為甚麼我會這樣說呢？因為我們要報價，報價要知道客戶要甚麼我們報甚麼給他，如果客戶要 FOB 我們卻報 CIF 給他，這樣是一定做不成生意的。地點也是，胡志明出上海，胡志明出深圳，這完全是兩回事。在問地點的時候要注意除了國家還要問省分城市跟港口，不然像中國國土那麼大報價很容易出問題。最後是貨物具體名稱，這個非常重要，因為有關稅跟安全性的問題，關稅會因為不同的貨物不同而不同，有關於稅則的規定不可以用台灣的角度去想，在國外就要注意國外的規定。至於安全性的話會有許多流程要跑，比如出示化學品安全說明書或是產證，或是一些廠商聲明，畢竟出了問題除了這票貨，連別人的貨也會造成影響的。

如果成功報價，不代表客戶願意用我們的服務，這點是跟台灣很不同的地方。據我所知，台灣的海運承攬業務只要能成功報價，基本上已經有 7 成把握會攬到這個客人，而越南卻是願意讓你報但不一定會走，因為他們只想比價。那麼該如何增加成功的機率，答案就是去拜訪客人。所謂見面三分情，在電話中提出想拜訪的請求，讓自己有機會跟客戶見面，也可以進一步了解客戶的狀況，主要業務跟信用程度。這裡要注意，一定要隨身攜帶名片，當業務不可以沒有名片，才可以營造出專業的樣子。還有就是應對分析跟帶話題，必須分析客戶對於物流的認識度高或低，如果客戶對物流很了解，那麼要做到這個客戶的難度就比較高，因為很容易被比較。如果客戶對於物流的認識度不高，那麼就比較容易做成，可以多說一些專業知識，畢竟比較不會露出破綻，也比較好讓客人覺得我們經驗豐富。

這些是我在這做業務所得得到的一些心得，當然還有很多做人處事或是生活上的事情，而工作部分就是要讓客戶信賴自己，不要害怕自己不懂的事情，讓客戶相信你，不懂的事情就請教前輩。多多以客人的角度想事情，會更知道該怎麼改善自己的業務能力。



圖二 在業務部實習情形



圖三 實習資料

四、國外實習之生活體驗

§4-1 胡志明市

在胡志明市，我們體驗到很多不同的生活景象，從飲食、穿著到交通街道，甚至是民俗風情都相差甚遠。以飲食而言，這裡的飲食大量使用魚露，有的還會使用蝦醬。由於越南的蔬菜水果價格非常低，所以外食幾乎吃不到蔬菜。這一點很妙，台灣即使蔬菜比肉便宜，便當店還是有很多菜可以吃的。然而越南卻不是這樣，因為蔬菜太便宜，外食沒有人要吃蔬菜，所以也沒有人賣蔬菜，他們覺得要外食就是要吃肉，蔬菜自己在家煮就好。所以外食看到的都是生菜，就算是熱湯，PHO(河粉)或是 HU TIEU(米粉)都是湯歸湯，另外放一盤生的菜讓你自己下去泡，只會泡熱不會泡熟的，一開始吃真的挺不習慣的。

再來講一下穿著的差異，胡志明市這裡男生的穿著其實差異不大，但是女生可就差異不小了。這裡的女生普遍穿得比較開放，也許是因為天氣比較熱，所以穿著也顯得大膽一點。但也有受到很大的外來文化衝擊的部分，現在越南女生普遍流行韓風，已經有很多年輕的女生打扮得很韓國風格，甚至連化妝的方式也像，不過傳統的越南奧黛服裝也是常常可以看到的。

交通街道則是差異最大的，這裡的機車多到嚇人，每天都有一大群的機車湧入市區，交通十分混亂。逆向行駛或者是闖紅燈的非常多，也有很多騎上人行道的，甚至行人也沒有遵守規則都穿越馬路，是一個交通非常危險的地方。在那裏過馬路，不管紅綠燈都要舉起一隻手來表示你要過馬路，而且別想著他們會禮讓行人，他們只會對你狂按喇叭而已，這點要十分注意。除了交通以外，街道上的坑洞，髒亂的垃圾，隨地小便的人們.....不勝枚舉，更別提雨天淹水的場景，機車都拋錨在路中，這些都是他們的日常生活。

不過他們的經濟繁榮度比我預期的高出許多，每天上下班都看的到賓利、馬莎拉利、保時捷等等車款，也許這些不算甚麼，但是有一點很令人驚訝，越南買車的車價其實是台灣的 2-3 倍，也就是說他們是用比台灣高出許多的價錢去買這些名車。飯店裡的廁所，用的不是衛生紙而是用完就丟的毛巾，有錢的人高度富裕，而貧窮的階級極度貧窮，這是我看到的胡志明市。

§4-2 邊界

由於在邊界停留的時間不長，我就簡短介紹一下我在這裡的感受。邊界很像是一個三不管地帶，這裡有賭場有拖車，簡直就像是一個自主管理的地帶。這裡的建設度不高，但是廠區無數。過程中我參觀了曼哈頓特區，大成特區(圖四)，還有很多的拖車跟貨櫃來回穿梭越南和柬埔寨之間。

這裡中國人數量還是比較多的，傳聞這裡的人工作性質複雜，什麼樣的工作都有，正當與不正當的都有。也因此發展出宵夜時段的餐廳，畢竟特種行業和特殊工作的人們下班時段比較不同，所以久而久之也發展出一套他們自己的生活模式，也衍生了許多以那些人為客源的深夜時段的店家。



圖四 大成特區

§4-3 柬埔寨

我們出差去柬埔寨的時候，第一天先超捷柬埔寨公司。(圖五)

後來去參觀公司自有的櫃場跟配合的櫃場，在那裏我們見識到很多特殊的櫃型，比如平板櫃(圖六)跟 45 呎加長櫃(圖七)，通常要看到加高櫃的櫃子不難，但是要看到 45 呎加長櫃的機會卻不多。



圖五 超捷柬埔寨公司



圖六 平板貨櫃



圖七 加長貨櫃

在公司的櫃場裡，我發現竟然有公司自己的櫃子(圖八)，上面印著公司的標誌。在台灣的貨運承攬公司，我很少有機會看到有自己的櫃子的，當然也很少有自己的堆場，這就是各國處理貨櫃運輸方式的差別。



圖八 超捷自有貨櫃

後來幾天，我們有去參觀柬埔寨的皇宮跟博物館，裡面有很多關於宗教與皇室的習俗介紹，柬埔寨人很喜歡鴿子(圖九)，皇宮(圖十)前面會有很多人在餵養鴿子，也是他們的觀光景點之一呢！



圖九 廣場與鴿子



圖十 皇宮

這幾天柬埔寨的同事們有帶我們吃不少柬埔寨的食物，有的其實是中華料理，有的是越南菜。在柬埔寨印象最深刻的食物就是，柬埔寨的烤豬(圖十一)，醬料帶有東南亞的酸又有一點鹽烤的感覺。



圖十一 烤豬

五、國外實習之具體效益

在越南四個月，其實有蠻多不一樣的生活體驗，也許對別人來說是以語言，獨立，之類的來分類或是表達，而我比較想用前期，中期，後期來講述國外實習給我的具體效益，也就是將 4 個月分成前中後的三部分來呈現。

先說說前期，來越南事實上算是我第一次出國，初次進入一個不同國家最大的衝擊不外乎就是語言，我想這是必然的。然而原先我以為英文在越南可以使用，可以先用英文慢慢適應生活，再學習一點越文。但事實是英文在越南很難用，只有特定區域或是餐廳可以勉強溝通，有很多店家攤販(圖十二)甚至是超商都不會英文，肢體反而比英文來的重要得多。因此我還真的因為這樣的環境，英文跟肢體的拼湊下，學習了不少實用的越文，我想這是在這樣的環境為了生活才能夠獲得的。



圖十二 當地攤販

再來是中期，在這個階段其實有基本的數字跟搭車用語，基本上交通跟購物應該是可行的，而成長的大部分是勇氣。我覺得這是出國會學到最重要的一點，你有沒有獨自一人出門的勇氣，自己表達自己的需要自己想去的地方的勇氣。這點真的要從經歷來學習，因為你第一次嘗試著溝通，可能成功也可能失敗，但是如果成功了你就知道行的通，發音根本不重要，有用比較重要。甚至到後來會想主動跟越南人唸一點越文，也跟他們學一點越文。

後期的目標已經跟前面不一樣了，我們已經適應這裡的生活步調，以前很驚訝的事情變得習以為常。後期的我們可以去往自己想知道想探索的方面去嘗試。比如嘗試各種當地小吃，以前只求可以吃飯，後來變成想吃甚麼就去學著唸，去點自己好奇的餐點。想探索歷史，想旅遊就去報旅行團或是博物館，也可以自己學著跟越南人交朋友，我交最多的朋友就是司機，司機是一個很好的學習對象，你會有一段時間共處，你們互不認識卻能夠在結束行程時微笑打招呼又或是喊著他的名字跟她道別。

總結以上的效益，先是語言再來是勇氣，最後是享受融入生活的能力。一定要到一個陌生的環境，陌生的語言才能有如此大的轉變吧，讓自己享受在胡志明市生活的步調，不再遇到甚麼問題都那麼緊張。

六、感想與建議

我覺得有機會來到國外，一定要勇於嘗試，被騙也好，吃虧也罷。這些都是經驗，不要老是躲在宿舍，也不要害怕錯誤。我自己就有一個案例，我在越南專櫃買了一個國際品牌的東西，但卻在網路上看到台灣的價格便宜 500 塊。但是我才剛買完走出店沒多久，當下我想到的是退貨又或者是換其他商品，畢竟我沒拆封也才買沒多久。而我的同學們都反對我這樣做，一是覺得不會成功、二是他們不太敢，然而我反而覺得這是我很好的機會，雖然最後還是沒有退到貨，但我有一次自己在國外嘗試退貨的經驗。

在國外消費，尤其是品牌或是專櫃物品，一定要記得不要把發票丟掉。我自己就是都把發票丟掉了，但其實很多東西是可以退稅的，只要留著發票跟東西未使用，就可以去機場退稅。不過越南大部分我們會買的東西都是沒有發票的，因為國家特性，專櫃品牌關稅高，台灣還比較便宜，所以多數人都是買沒有發票的衣服為主。

如果之後有其他學弟妹也來國外實習，會建議多利用那個國家的資源，比如可以搭 **GRAB** 取代 **TAXI**，也可以上越南當地的美食網站，那可以搜尋你所在地附近的美食跟評價。看越南最大電信公司的廣告，有時候會找到自己喜歡又便宜的東西。也可以多留意越南當地人的飲食穿著等，像我就買了一個越南自有品牌的鞋子，越接近當地人的生活模式，通常是越適合這個國家的步調與方式，會對於你融入一個新的國家有很大的幫助。