

新南向學海築夢學生出國 實習心得報告

獲補助年度：2018 年

薦送學校：國立臺灣海洋大學

系所：航運管理學系

年級：四年級

中文姓名：陳瑜亮

國外實習國家, 城市：越南－胡志明

國外實習考評成績或評語：95 分

一、緣起

自一年級進入海大就對海運界充滿嚮往與憧憬，平時即有定期追蹤海內外航運界大小事件的習慣，一年級正好是超捷越南實習的第一屆，因為與學長們認識，也透過學長了解到許多赴越南實習的大小趣聞，也因此自一年級起即對這次實習有了期待與想像，一直到三年級下學期，系辦放出名額，我及毫不猶豫地報名徵選，也很幸運地在大學最後一個學期獲得了海外實習的機會。

二、國外實習機構簡介

超捷國際物流-越南-成立於 2007 年 07 月，至今已超過十個年頭，目前已有超過 80 名的員工為客戶提供專業、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。

超捷公司主要航線包括：

整櫃服務：

Intra Asia:

TW: KEE/ TAI/ KAO

JP: main ports

CHINA: SZ, XMM, SHA, QDO, NB & TJ

IN: JKT

Middle East

South Africa

South America

併櫃服務:

Consol direct to SHA, HKG, TW (KEE/ KAO/ TAI), JKT,

SIN,... every week

Good rate to world wide: EU, Japan, BKK, PKL, Busan,

USA, Canada,... & special South America.

優勢航線:

1. 東北亞與東南亞線並櫃出口：每週開櫃。

2. 臺灣線進出口：整櫃與並櫃良好的服務與強大的團隊。

三、國外實習企業或機構之學習心得

曾經到過東協數個國家旅遊或居住過，這也是我第一次踏上這個位於中南半島上的共產國家——越南，越南是個急速發展中的國

家，進出口貿易量每年均維持急速成長，從前台灣是越南的第一大外資，近年中資、日本、韓國的資金湧入，台灣已丟失最大外資的寶座，但是越南仍保有為數甚多的台商，加上中資、港資特別是在工業及商業發展的重鎮胡志明及平陽，因此形成了數量龐大的華語圈體系，及為數不少的工業發展區、海港及內陸港。

而貨運承攬業做為第三方物流甚至第四方物流的腳色，介於託運人、收貨人及航商之間，需隨時與托運人(貨主)、收貨人及各家船公司保持良好的互動與關係。

基於同文同種且文化相近，華人基本上還是偏好使用同為華人的貨物承攬業者或者船公司，台灣前4大航商：長榮、陽明、萬海、德翔在越南均有據點及派駐台灣代表，而 IAL(亞川船務, 原為日商後為萬海併購)、OOCL(東方海外, 為 Cosco 併購)、MCC(原為新加坡航商後為 Maersk 併購)、CNC(正利航運, 原為台灣航商後為 CMA CGM 併購)、RCL(泰國宏遠)、SM(韓國森羅商船).. 等加上台灣四大航商為南越進出口航線，較有競爭力也較常見的航商。

而此次實習的胡志明業務部門，公司給予我們最大限度的權利及開發自由，印製個人名片、配有分機、助理、手機號碼，透過客戶開發(可能是電訪、內部 sales lead、客戶再介紹)=>內部向助理詢價=>製作報價單報價給客戶=>討論報價(=>拜訪)=>拿艙位=>後續

追蹤=>收款，完整操作一次流程，也藉此印證了許多課堂上學習過但是不太清楚的課目。

比較特別的是，在胡志明每一位台灣業務代表都會配一位會說中文的越南人助理，業務在外承攬到業務，對公司內部的對口單位就是這位助理，助理再負責向公司內勤：進口部門、出口部門、OP、報關、文件、IT…，各個內勤人員溝通協調，公司在胡志明除了9位台灣代表與3位實習生，餘下的100位員工都是越南人，不一定每一位台灣業務代表都會說越文，因此助理的重要性不言而喻。

作為貨運代理的專業知識及素養是第一重要的，也發現到每個業務會有自己專攻的項目或地區，像公司有兩位業務在越南段的報關、拖車特別在行，也有專攻柬埔寨及越東邊境貿易的，還有專門走冷凍櫃的..等等。專業知識外，比得就是個人業務特質及技巧手段，據這裡代表所述，貨貸的專業知識做久了基本上大家差異不會太大，這時怎麼與客戶維持關係，出狀況時如何降低公司的損失如何向客人解釋及和客人釐清責任，則是業務的精髓所在。

四、國外實習生活之體驗

對胡志明的第一印象即是交通，極為混亂的交通，路上人車共道，直行車、逆向車、汽機車互相爭搶是家常便飯，胡志明的交通

堵塞嚴重，同時城市內的道路多沒有像台灣設置有排水孔，因此每每下雨過後，即使是小雨也會在城市間看到許多路段積水難以通過，因為胡志明的機車數量龐大，因此城市內車速不快，行人過馬路常將手一伸高高舉起，表示自己要通過，接著也不管交通號誌及眼前龐大的汽機車流，就是頭也不回的直接切過馬路，這裡的越南人也教我，過馬路的訣竅就是穩定速度堅定往前，不能讓車也不要突然站在路中間不動，因為胡志明的騎士已經與行人達成某種默契，遠遠的他看到你維持一定的速率要穿越大馬路，大家會很自動的閃避繞過你然後穿過去，假如這時你走到一半因為擔心車流撞到自己而突然停下腳步站在路中間，反而會被路上的騎士及司機白眼，因為影響到他們原先的判斷反而容易被撞到，而會招來永無止盡的喇叭伺候。

越南不像台灣已實行週休二日，這裡週六還是要上半天班的，甚至越南的工廠都是週六要上整天班的！不過因為正巧碰到國定假期，我也規劃了到數千公里外的北越河內、下龍灣四日遊，氣候的部分胡志明終年是 30 度起跳，而河內因為緯度接近台灣，冬天甚至會到 10 幾度的低溫呢，因著氣候的不同隱隱感覺南越人也似乎對外來觀光客較熱情奔放，而北越的河內人則較為內斂含蓄。

比較意外的是，越南人的英文普遍不佳，一般市井小民基本上

許多人連英文的 ABCD 及數字 1 到 10 都不懂，在外頭吃飯時常發生我講英文小販鬼打牆的不停對外國人說越文的情形，詢問價格用英文說出數字對方也是一知半解，有時候只好直接拿出硬幣用比得或者跑去找隔壁老遠的某個小販老闆懂英文的來救援。當然觀光景點、飯店的接待人員基本上英文都能基本溝通，但是市井小民的英文能力令我頗為意外。

再來令人異想不到是雖然越南許多人不會英文，但是居然非常多人會說中文，也遇到好幾位越南朋友與他們討論電影，他們跟我說他們不喜歡西方文化與電影，平時都是看台灣的偶像劇及中國的古裝劇呢！就地理的角度來說，北越自古與中國接壤，在中國歷史上也受中國統治、向中國朝貢、接受中國文化薰陶數百年到上千年的時間，因此到訪越南的一些名勝古蹟，常會看到古蹟上頭寫的古字是中國字，一旁的越南人看不懂但是我們卻能很輕易念出來的情形，實屬有趣。

五、國外實習之具體效益

- (1) 課堂知識與實務業界的接壤
- (2) 了解越南海運市場環境
- (3) 悉知越南工業發展狀況及分佈
- (4) 熟悉越南各產業進出口程序

- (5)認識公司集團海外運作情形
- (6)了解柬埔寨金邊經濟發展概況
- (7)越東邊境貿易流程學習
- (8)柬埔寨西哈努克港與金邊市的發展連動性
- (9)觀摩同奈工業區、內陸港的操作方式
- (10)開發客戶
- (11)電訪技巧
- (12)實際操作海運訂艙流程
- (13)深入了解報關及核銷步驟
- (14)學習拜訪客戶的應對進退技巧
- (15)月結合約、來料加工合約的洽訂細節
- (16)持續追蹤客戶後續發展

六、感想與建議

海外實習不只是學習專業上的知識，更多的是深入體驗當地文化、藉此了解當地的風土民情，拓展自己的眼界及世界觀。這次赴超捷越南公司的實習機會難得，因為實際上公司是讓我們直接做正職業務開發的動作代表公司對外接洽，後續的流程也是全程都是自己來，有問題再去請教前輩，壓力不小，但是當你越付諸心力，收穫也就越多，學的也更快。非常推崇這樣的實習方式及機會，希望

學校、系上能多多幫學弟妹爭取海外實習的名額，相信有心的學弟妹一定能抓緊機會，展現出航管人的水準及能量，謝謝教育部、超捷物流公司、海洋大學、航管系給我的這次機會，體會很深、回憶很滿，這段經歷也將成為我人生中的養分，滋養著我繼續向前，展翅高飛！