

學海築夢
學生出國實習心得報告



獲補助年度:106 年

薦送學校:國立基隆海洋大學

系所:航運管理系 年級:大學四年級

姓名:簡青源

實習國家:越南胡志明市

實習機構:超捷國際物流(ORIENTAL LOGISTIC AND DISTRIBUTION
CO., LTD)

目錄

一、緣起

二、超捷國際物流介紹

三、實習心得

四、生活體驗

五、國外實習心得具體效益

六、感想與建議

七、照片

一、 緣起：

在學校看到系所給這個實習的機會，對這個實習有很大的興趣，並且想要先了解有關貨代以及海運方面的工作內容及方式，認為對於未來的選擇是有幫助的，所以向系辦申請這個機會，並有興得到這個實習的機會。

在申請前，也是因為對越南有一定了解，也可以嘗試著去了解這行業在越南的狀況如何，這也許可以成為未來的其中一個選項。

二、 超捷國際物流介紹：

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。

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。

此外各大航運公司與貨櫃集散站都與我司有著密切、良好的合作關係，加上遍及世界各地分支機構的協助，能提供客戶客製化的完整物流服務，滿足客戶 JUST IN TIME 的物流與庫存需求，為客戶在競爭力的提昇上，提供更有效的助力。

同時為確保客戶的貨物能在最迅速安全的前提下抵達目的地，更以高度的資訊化，與客戶保持密切聯繫，以最具效率的服務品質完成客戶所交付的任務。

三、 實習心得：

剛來第一個禮拜的時候，由於大家都很忙，沒有辦法教我們太多東西，除了大概認識流程跟大致講解一下工作內容這樣，我們主要工作是業務的部分，要做的是打電話開發新客戶，有台灣業務教我們並且做過 1 對 1 模擬打電話會遇到的問題，對於打電話這個事情，對較內向的我來說是比較困難的工作，平時話也比較少，這次實習的工作也算是一種新嘗試，可以多訓練自己的口才，也希望能達到讓自己再開放一點。剛開始打電話很緊張，怕會說錯話或是答不出客戶的問題，會擬草稿，列流程，也自己重覆練習過後才敢真的打電話出去。工作的工具就是一台桌上電話，跟一本工商名錄，我們就是一直隨機播打裡面的電話，一個一個去問，親自做

才知道業務不好做，大部分打過去的電話都是失敗的，有的話還沒說完就直接被拒絕了，工商名錄裡的電話大部分每年都被打過，所以打那個成功機率不高，不過我們的工作也就只有這個項目，所以我們就每天都在打，也是練練要如何去說服客戶使用自家公司的服務。

在這實習期間裡，有打到能去拜訪的機會，不過也都是台灣業務帶著我去拜訪，因為我們沒做過這個，需要有人帶著，拜訪感覺又比打電話再難一些，當面的對話感覺很容易緊張，也不能有講不順的地方，會讓客戶覺得你不夠專業，所以腦筋要動很快，也要夠了解工作上的內容以及細節。這期間去過不少次，也看過很多不同的人，大部分的客戶不會懂這一些的工作內容，也有遇過非常熟悉的客人，所以對於每個不同的人，比較資深的業務就會有不同的對應方式，這點我覺得是蠻厲害的，這應該也需要做過一段時間後才能找到屬於自己的做事方式，有這些觀摩的機會是非常不錯的。

做這行當然也少不了應酬這一項工作，會跟著業務去跟別人應酬，大部分都是船公司的人，跟船公司打好關係感覺也是不可或缺的一個要素，有很多事情如果有他們的幫助是比較方便的，像是可以拿到比別人還要好的價格，可能可以受到比較多幫助，應酬雖然蠻累的，隔天一樣的時間要到公司上班，不過這也是必要的一個環節，跟客戶還有船公司不只是商業上的關係，如果關係可以更好，對自己更有好處。

四、 生活體驗：

我一直以來都是在越南生活的，所以對於越南並不陌生，在越南生活了 20 年，剛出機場就全都是熟悉的景色，3 年沒回到越南，感覺改變的最多的是越來越多的高樓大廈，許多的公寓、辦公大樓一直不斷增加，許多正在興建的建築工程也不斷的進行著。

越南的東西普遍的不怎麼合外國人的胃口，像飯用的是比較乾的飯或是碎米飯，也很常使用魚露等別人比較不能接受的東西，衛生方面也不如台灣來的好，所以可能很容易拉肚子的時候，不過這些久了就能習慣了，影響並不大。

越南的交通問題一直都很混亂，大家都不怎麼的遵守交通規則，機車又特別的多，大家會在大車間竄來竄去，也常常因為這樣造成交通堵塞。公共交通也沒有台灣來得完善，公車的班次很少，也因為塞車問題常常不準時或需要很久的時間才能到達目的地。而捷運越南也是正在建設中，所以沒有這麼方便的公共運輸可以搭乘。馬路的路也沒有修得很好，到處都是坑洞，總結來說越南的基礎建設並沒有很好。

在第一郡，外國觀光客最多的地方，那裡除了現在的建築，也有許多以前留下來的建築物，路上都是高聳的路樹，第一郡整體來看非常的漂亮，有綠化，也有很現代的景色，這裡真的是很漂亮的地方，也聚集了許多國家的美食，這裡能夠看見很多其他國家的人，是個很繁華的地方。

我們基本上每個禮拜放假都會出門去逛逛，散散步，每個禮拜都坐在一樣的飲料店發呆，度過一個下午，到處吃不一樣的餐廳，帶朋友去逛街，買些衣服或是紀念品，周末都是這樣度過，覺得蠻開心的，在這個懷念的地方，每個禮拜都出來走走看看，很開心的生活方式。

除了這些，運動也是必不可少的，我們每個禮拜三都會一起打保齡球，有時候我們3人自己打，有時候跟公司裡的人打，有時候是跟經理還有經理的小孩一起打，禮拜三是有優惠的，所以我們幾乎都會固定在那天打保齡球，這也是很棒的娛樂活動。

在這邊生活了20年，自然也是在這邊讀書的，以前在國高中有打籃球校隊，所以禮拜四晚上都會回到以前的學校，跟學長、學弟還有教練打球，現在就會想念以前在學校讀書的時光，能夠再次見到教練也很感動，我們的關係一直都很好。也多虧他，我這次的實習也認識到不少做海運的人，他介紹我認識了一些他的朋友，禮拜六也都會一起去打球，能認識多一點也不錯，跟他們一起打球也很棒。

我們借住在經理的家，他們家有四個小孩子，我們跟他們的關係還不錯，因為生活在一起也有一段時間了，一開始是沒什麼交集，那個小弟弟先過來，就開始有對話，不過由於他中文不太好，所以大部分都是用越語來溝通的，他們家的小孩都很好相處，一下就變成朋友，常常下班時間就一起打電動、玩桌遊、一起吃飯，也會一起打保齡球、籃球還有游泳。

在越南生活很習慣，也很喜歡在越南的生活，比起台灣，生活的步調慢很多，雖然交通上比較不便，不過住的地方跟市區距離很近，所以還算很方便的，也有機車可以使用，所以不會有不方便的問題。

五、 國外實習心得具體效益：

這次實習能夠提早了解貨代的工作內容以及如何處理工作上的問題，去認識更多的人，同行的，或者客戶，認識到各行各業的，不同國家的人。實習過程中能聽到不同的經歷，也能從中得到不同的經驗。去不同的環境感受，做事方式也不一樣，了解越南這邊的做事方式。實習過程中聽到和學到很多跟課本還有老師所教的不一樣的事情，不同的處理方式。

六、 感想與建議：

其實業務這方面的工作並不適合我，因為個性比較內向，在這次實習中我也能感受到自己的不足之處，像是不是很會說話，跟客戶也沒辦法對答如流，也不夠放得開等。但是我還是想要去嘗試業務這一塊，如果沒有這次實習機會，等到畢業後才接觸這個工作的話可能會因為不了解而很排斥，實習後也能明白這個工作是否是自己想要的，所以我認為這個實習幫助很大。

我認為實習不只是學習工作上的經驗，實習也讓我遇到很多不同的人，認識很多也貨代以及船公司的人，我覺得這對未來的幫助也很大，也許未來在工作上會遇到並合作，也有可能因為他們得到工作機會，所以不管是經驗上的學習，或

是增加自己的人脈，人際關係，我認為實習都讓我得到很多不同的經歷，也很高興能認識到那麼多人，這是待在學校上課得不到的。

希望未來開放實習時，在前期能夠先讓學生接受一些實習前的訓練，不是公司得制度不好，大家因為都有工作，所以也沒有太多時間給我們訓練，若以後能夠在出發前就有訓練，開始實習後能夠更快的對工作的方式上手得更快。

很高興能得到這次的實習機會，以前在越南生活都是以學生的身分，這次過去算是出社會的身分，接觸到很多以前沒接觸過的事情，以不同的身分去生活，對事情的觀感也有所改變。這是一次很棒的經驗，雖然工作上做得不是很好，不過也算是學到了很多，讓我能確定自己想要的工作，以及看到越南的機會。

照片：



中央郵局



紅教堂



柬埔寨聚餐