

## 就業輔導中心【產業實習分享徵稿】活動報名表

作品編號	013 (由就輔中心填寫)
實習心得	<p>(於 107 年參加實習並發表心得，內容為透過實習經驗分享，協助其他同學認識實習機構及實習內容，並說明實習對自身職涯發展的影響，須包含至少 500 字)</p> <p>在 107 年的暑假，我來到沈氏藝術印刷股份有限公司所創立的線上印刷服務—捷可印進行實習，捷可印為電子商務，由企劃部及行銷部的專員負責。客戶端下訂單後，會進行審稿，審稿完畢後便會開始印製，成品會由物流配送，客戶亦可選擇自行取貨。</p> <p>主要實習內容為協助客服人員回應客戶問題，客服方式有電話、線上客服、Line、郵件，主要協助電話及線上客服，有時候亦會協助行銷部的同仁處理事務，以及至負責包裝出貨的單位協助。實習所需職能為：需熟悉網站上的商品以及印製規範，才能向客戶說明，避免印損的狀況發生，例如：加工檔案如何製作、合版印刷的特色、四色黑及單色黑的差別等等。對客戶的態度很重要，以客為尊，遇上不合理的事情，別讓對方情緒影響自己，要放寬心。</p> <p>過程中的收穫比我一開始想像的還多。公司運作方面，主管帶著我認識了從業務接單，到寄出的流程運作，每個事項都由不同部門負責，缺一不可，如同一個螺絲對一台機器的重要性；做事方面，同事們曾在我協助處理事務時告訴我，任何事都要講求效率，就算當時只是很簡單的在分類資料；印刷知識方面，我很感謝能遇到這位同事，雖然在沈氏她還只是比較新的員工，但她之前的工作也是在線上印刷的單位服務，對於許多專業知識都很清楚，在她身上學習到的事物真的對我幫助很大，尤其是在之後留任的日子，靠的是之前她分享的各種經驗，以及她告訴我的注意事項，才能讓我一個人時不會手忙腳亂。實習期間要自己更加主動積極的多問多學，又或者是找到一位值得學習的模範，和他學習各類事務，更不要害怕開口問，如果不問，別人不會知道你有什麼疑問，也沒有機會把他知道地告訴你。</p>

	<p>在七月的平日實習結束後，八月起我成為工讀生，主要負責的是週六客服人員，電話、線上客服、Line、郵件都要負責，還有一些主管紀錄的代辦事項，雖然相對於平日來說處理件數較少，但只有我一個人在公司，考驗著之前的經驗累積，以及應對能力，能在實習後留任，真的是滿難得的機會。這實習期間所學習到的許多技能和心態，對未來真的獲益良多，不要害怕挑戰，不管成功或失敗，將學習到的一切內化成自己的養分，都是無可取代的。</p>