


實習活動名稱：	文藻外語大學108學年度第二學期 學期間實習		
實習單位：	東州互聯網實業股份有限公司		
實習單位督導職稱：	實習指導員		
實習活動（工作流程）介紹：	<p>主要從事接聽民眾進線電話，給予實務上的幫助，透過專業知識的答覆，讓進線的民眾能得到實質的協助，確實解決民眾遇到的困難與困擾。例如：協助民眾了解健保的重要性及如何享有國民健保的權益、該如何申辦健保卡、轉換工作之餘健保應當如何處理、如何辦理退費…等相關健保問題。</p> <p>當遇到權限問題時，協助民眾下轉該負責的承辦人員或提供民眾其他的辦理方式，讓民眾可以有多種方式去選擇並順利的解決問題。</p> <p>如遇到非相關健保問題，也能適時提供民眾相關單位的聯繫方式及電話，引導民眾正確的諮詢方向。</p> <p>客服人員每天上班前，需閱讀公司 KM 知識庫及觀看健保署官網詳讀最新相關資訊，因應相關時事之快速變化，需自我更新資訊，以利給予民眾最正確的資訊及服務，</p> <p>另外，為落實服務民眾之正確性，每周定時週考相關時事問題，確認每位客服人員當遇到相關時事問題及專業知識時，能給予民眾最正確的答覆以及最良好的服務話術。</p>		
工作日(週)誌			
日期	交辦事項	進度	督導批示
109年2月	<ol style="list-style-type: none"> 1. 教育訓練課程 2. 每日課後進行隨堂測驗 3. QA 考試，課程結束後進行80題測驗。 4. 上機考，安排線上考核，針對線上操作進行考核，確認流程是 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 完成教育訓練課程 2. 落實每日課後進行隨堂測驗 3. QA 考試完成 4. 因應疫情時事影響，協助外撥回電，延後上機考及認證考時間 	<p>(請簽章或書寫評語後簽章)</p> <p style="text-align: center;"></p>

	否正確。 5. 認證考，安排認證考核，針對時事為考題。		
109年3月	1. 上機考，安排線上考核，針對線上操作進行考核，確認流程是否正確。 2. 認證考，安排認證考核，針對時事為考題。 3. 每日接聽電話，線上服務民眾 4. 協助線上行政事務	1. 完成上機考核及認證考核 2. 確實每日接聽電話，線上給予民眾服務 3. 協助主管交待之線上行政事務	
109年4月	1. 每日接聽電話，線上服務民眾 2. 協助線上行政事務 3. 學習健保英文專線話術	1. 確實每日接聽電話，線上給予民眾服務 2. 協助主管交待之線上行政事務 3. 因應疫情時事影響，延後學習健保英文專業話術	
109年5月	1. 每日接聽電話，線上服務民眾 2. 協助線上行政事務 3. 學習健保英文專線話術 4. 協助回覆英文專線	1. 確實每日接聽電話，線上給予民眾服務 2. 協助主管交待之線上行政事務 3. 因應疫情時事影響，延後學習健保英文專業話術及回覆英文專線	
109年6月	1. 每日接聽電話，線上服務民眾 2. 協助線上行政事務 3. 學習健保英文專線話術	1. 確實每日接聽電話，線上給予民眾服務 2. 協助主管交待之線上行政事務 3. 學習健保英文相	

	4. 協助回覆英文專線	關知識及話術 4. 實際接聽英文專線，落實服務外國民眾	
--	-------------	--------------------------------	--

實習成果及心得（具體收穫事項、與校內學習映證並附活動照片）

在健保署實習的這五個月，了解到許多有關健保方面的專業知識，除了真正了解健保對我們國民的重要性以外，也覺得身為台灣的人民能享有健保是一件非常幸福的事情，因為當我們生病時，不用花費龐大的醫療費用即可看病治療，不像在國外就醫，都是一筆不容小覷的支出，也透過接聽民眾的電話，更能親身體會民眾會遇到的問題，也很有可能是我將來會遇到的問題。

客服業的工作是我從未嘗試過的，一直以來都在餐飲業工作的我，貿然選擇一個不同產業的工作當作實習的單位，坦白說心裡有些緊張與害怕，跳脫自己習慣的舒適圈，很害怕自己不能勝任這樣不同領域的工作，也替自己緊張要到陌生的環境學習。



但很替自己高興自己已有跨出這一步，在這裡學習的這段時間裡，每天的工作內容就是接聽民眾的電話，或許在行外人的眼中，這是一份公家機關的工作，只需要坐著接聽電話感覺就很輕鬆，但這樣看似輕鬆的工作，卻不是想像中那麼的容易。

面對每個來自不同縣市的民眾進線諮詢，問題來自四面八方，要適時地回答，腦筋要轉動得很快，將你所學的所有知識都運用上，並且要融會貫通，用民眾聽得懂的方式跟他說明，讓他能真正理解且得到幫助的結束這通電話，我認為這是學習如何有效溝通、達成溝通橋樑的一門重要課程。有時不免遇到有些情緒激動的民眾，有些失去理智的謾罵，當下真的會覺得很委屈，但換位思考，如若現在生氣的民眾是我，遇到這樣的問題，我是不是也會一樣的生氣，我會希望能到怎麼樣的解決方式以後，就能體會到其實民眾是因為無法解決問題而氣急敗壞地撥電話進來想尋求協助，而「我」就是那個能給予他協助的人。

在這裡除了相關專業知識的學習以外，最有收穫的莫不過是心理成面的成長，因為當你受到民眾負面情緒的影響時，要想辦法自我紓解情緒，否則日積月累，負面情緒累積的太多，很容易情緒低落，影響服務民眾的品質。所以每當我遇到情緒不佳的民眾時，我都會在結束通話後，整理好自己的情緒，才繼續接通下一位民眾的服務電話，因為我相信好的心情能給自己好的語氣去服務民眾，而相對的民眾一定也能從你的語氣中感受到你服務的熱誠。

此外，很感謝科系與實習單位的配合，能有健保英文專業知識的學習，讓我能用自己所學的語言，多一個服務外國民眾的機會，透過語言的優勢以及專業知識的融合，應用在職場的實務上。雖然同樣是學習英文，卻與在學校學習英文和英文老師交談又是不同的感覺，因為會有來自不同國家、不同口音的外國人進線諮詢，而他們在這非母語的國家，能找到一個能用他們的語言跟他們溝通並且給予他們協助是很不容易的事情。



短短的五個月，卻很充實，也因為遇上疫情的關係，與大家共體時艱撐過電話量居高不下的那些日子，唯一美中不足的是上班時間八小時都在接聽電話，無法好好認識每一位同事，唯獨和一起去實習的學妹能相互扶持，一同交流，相信我們經過這段成長的過程，我們一定能成為職場上的明日之星。



檢討建議（可包含對自我和學校課程的檢視）：

透過實習的機會能更加確認自己未來的發展方向，也能知道自己不足需要加强的地方有哪些，進入職場後，才知道當學生的日子很平凡也很幸福，只需要專注於學習，畢竟出社會後，所做的每個決定都是要為自己往後的人生負責任，不能再像以往還是學生身分時一樣任性地想逃避就逃避。

這學期學校的實習為必修學分，無論是寒暑期實習、學期實習或學年實習，我認為實習是一門幫助學生更能尋找到未來職涯方向的課程，透過實習學生不僅能提早進入職場學習，也能將所學之科系融會貫通。真正去實習後發現其實學期實習的時間算很短，可能剛學習完要運用時就結束實習了，我會認為可能針對這樣需要專業知識學習領域的實習比較適合學年實習，這樣學生比較能完整的學習與深入的運用。

對實習機構與日後想來該機構實習的學弟妹之建議：

對於實習機構，我很感謝單位用心的安排完整的教育訓練課程，即使是實習生也一視同仁，該有的福利與制度我們也都一同享有，雖然因為疫情關係課程比原訂的時間落後許多，導致英文課程延後一兩個月，但也因為疫情的影響，趕鴨子上架提前接聽電話，讓後來真正上機考核時能比較不緊張。

至於對於機構唯一的建議是可以加強有關員工心理輔導成面的課程或是活動，由於有些民眾會用不當的言詞與語氣攻擊客服人員，較容易造成員工情緒低落，對於有些心理成面較需要關心的員工可能需要一些心靈上的輔導。

我蠻建議想要考公家機關工作或是喜歡行政文書類工作的學弟妹可以來這裡實習，完善的教育制度及福利制度，可以為剛出社會步入職場做銜接，且實習單位提供大四學生留任的機會，底薪遠比一般行業高，此外，每季提供績效考核加薪機會，工作時間固定且周休，很是穩定的工作選擇，加上客服業是很需要高抗壓性、應變能力及溝通能力佳的工作，如有相關之工作經驗能為未來找工作大大的加分。