

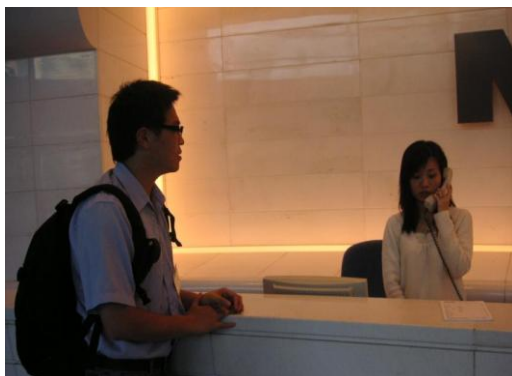
接待員及服務台事務人員

重點摘要

- ◆ 工作內容大多為例行性事務，需隨時協助處理突發狀況與臨時任務。不同的工作場所、產業，其工作職責亦不同。
- ◆ 人格特質方面具顧客服務、認真負責、溝通能力、主動積極、工作活力，以及良好應對、外語與電腦文書處理能力、相關工作經驗者佳。

職業特性

接待員及服務台事務人員需要具有良好的溝通應對能力，且協助公司在顧客心目中建立最好形象，當訪客來訪時，通常是第一個接觸到客戶的人員，因此他們所具備的社交能力極為重要，彬彬有禮、專業態度以及提供適時幫助都是重要的技能。工作內容大多為例行性事務，需隨時協助聯繫、處理突發狀況與臨時性任務；隨工作場所、產業的不同，工作職責也會不同。例行性工作包括訪客登記、換證與引導、接應電話、安排與篩選來電、招待訪客、提供或回應大眾有關公司的相關資訊等；需處理收發信件與分類、更新預約排程、文書歸檔、失物招領、代客呼叫計程車。有時會接到公關部門或有關單位的告知，向全公司人員廣播告知重要訊息，例如發生緊急事故、重大活動、貴賓來訪、消防演習等。



接待員及服務台事務人員為訪客聯繫受訪者

接待員及服務台事務人員的工作職務因服務行業不同而有差異，如於百貨公司或量販店服務者，需協助顧客諮詢相關商品與服務，並給適當的引導或處理；飯店服務者則需負責接收訂房資料，為旅客安排預約、登記住宿或辦理退房手續，並帶領旅客至正確的房間，提供商務服務、餐飲提供、留言轉達等；在機場、客運、火車站等交通運輸公司服務者需負責售票、協助旅客劃位、引導搭乘及協調車輛的變更/抵達/取消等調度問題；醫院服務者需負責為病人辦理掛號、引導看診、整理人事資料等。

若服務於金融服務業，會針對顧客不同的需求，提供服務與解決產品問題，包括資料的諮詢或辦理簡單的資料變更等；服務於高機密科技公司者則需負責門禁安全的管制，甚至需額外將手提電腦、隨身碟等物品做登記，防止不肖人士竊取公司營運機密；而於美容服務業服務者則需幫客戶安排預約、引導與結帳等。

工作過程中會使用到多線路電話系統、廣播系統與簡單的電腦系統，隨時為訪客快速轉接或查詢相關資料，如姓名、電話、單位、職稱等。此外，印表機、影印機、傳真機和字幕機等偶爾也需使用。

工作條件

接待員及服務台事務人員因需接待訪客，工作環境以開放、寬敞、明亮且清潔的空間為主。有些公司會統一配給制服，對外塑造專業形象。

在工作時間分為 2 類，第一類為固定上班制，每天 8：00～17：00 正常班別，第二類是彈性工時制，中午約有 30～40 分鐘休息時間，平常少有加班的情況；採行輪班制者，上班時間不定，按班表工作，公司可彈性調整人員配置，如在某些特定時段安排 2～3 位人員，中午等訪客較少的時段，則安排 1 位人員，讓其他人員輪流用餐、休息，以避免服務臺無人服務的情況即可。

本職務工作於特別時期，如公司舉辦招募活動、召開演講、訓練課程或

是在每年 3 月份轉職潮、及年底與廠商交易較頻繁的時候，會有季節性忙碌的情況，工作負擔也會加大。

由於工作時需隨時保持警覺性、謹慎地處理及應對態度不友善的訪客，長期下來，情緒和生理容易受到影響，尤其是新進人員受到壓力較大，因此能夠自我調適、宣洩壓力的人員較容易勝任此類型工作。

因部分產業的工作需長時間使用電腦，如高科技、金融服務產業等，易導致手腕與眼睛疲勞；長時間久站或坐姿不良，加上有時用餐時間不定，均容易造成身體不適。

目前就業情況

依據勞動部統計資料¹顯示，民國 108 年 7 月接待員及服務台事務人員之受僱人數 54,263 人，有 95.17%集中於服務業，其中以批發及零售業、住宿及餐飲業人數較多。按主要行業分之受僱人數資料如下表：

接待員及服務台事務人員受僱人數—按主要行業分

108 年 7 月

單位：人、%

行業別	人數	百分比
總計	54,263	100.00
工業	2,620	4.83
服務業	51,643	95.17
批發及零售業	9,939	18.32
住宿及餐飲業	13,275	24.46
出版、影音製作、傳播及資通訊服務業	1,791	3.30
支援服務業	4,450	8.20
教育業	4,870	8.97
醫療保健業	1,611	2.97

資料來源：勞動部「職類別薪資調查報告」。

附註：僅列示主要行業，故有細項加總與總計不符現象。

當受市場環境不景氣或其他因素影響，公司為節省成本，這類職務會由人力派遣公司直接以派遣方式提供所需人力。

訓練資格及升遷

本職業的招募方式以面試為主，人格特質方面具顧客服務、認真負責、溝通能力、主動積極、工作活力者佳。具備良好的應對及基本外語、電腦文書處理能力及相關工作經驗（如門市或是客服等工作）會較容易上手。

在訓練方面，分為正式及非正式 2 類，正式的訓練為強制性質，包括服務人員的專業訓練，如會話應對、禮儀態度、穿著技巧及相關專業課程；非正式課程多為不定期開設，人員可自行參加，包括基本的語言訓練與簡單的電腦課程等，若課程為工作上可應用的相關技能，公司會給予額外補助金。此外，為新進人員安排經驗分享的講座，協助其快速了解各細部的工作流程，減少獨立摸索的時間。

一般而言，升遷有 2 個管道。第一個管道是藉由人脈及工作經驗累積，增加內部轉職的機會，而擁有優秀電腦技巧的接待員可尋找更高薪工作，如人力資源管理員、行政助理、業務助理、總務助理、秘書等職位；第二個管道是升職為管理階層。

目前很多公司透過人力派遣公司，進用快速、有效率的人員，將招募、篩選、訓練與人事的費用支付給派遣公司，對派遣人員來說，一旦工作表現、態度與能力獲公司主管肯定者，有機會轉為公司正職人員或是列入正職人員的備選名單。

由於事務性定期的工作，對派遣人員來說較無保障，且有些人員甚至無法享有公司福利、訓練與升遷資格，但抱持服務熱忱與顧客導向，從工作中不斷學習，累積經驗以及人生歷練的成長，往往更勝於金錢或物質帶來的收穫。

薪資收入

依據勞動部統計資料顯示，民國 108 年 7 月接待員及服務台事務人員平均每人月薪為 35,332 元，其中經常性薪資 31,990 元，非經常性薪資 3,343 元。調薪幅度並不大，主要觀察員工日常的整體表現、敬業態度與客訴情形等，依整體的營運狀況作為調薪參考依據。按主要行業分之薪資資料如下表：

接待員及服務台事務人員受僱薪資—按主要行業分

行業別	108 年 7 月					
	總薪資		經常性薪資		非經常性薪資	
	(1)=(2)+(3)	結構比 (1)/(1)	(2)	結構比 (2)/(1)	(3)	結構比 (3)/(1)
總平均	35,332	100.00	31,990	90.54	3,343	9.46
工業	36,922	100.00	34,428	93.25	2,494	6.75
服務業	35,252	100.00	31,866	90.40	3,386	9.61
批發及零售業	38,831	100.00	34,960	90.03	3,871	9.97
住宿及餐飲業	29,526	100.00	28,980	98.15	546	1.85
出版、影音製作、傳播及資 通訊服務業	109,744	100.00	59,662	54.36	50,082	45.64
支援服務業	30,880	100.00	29,659	96.05	1,221	3.95
教育業	26,657	100.00	25,662	96.27	995	3.73
醫療保健業	32,174	100.00	26,748	83.14	5,426	16.86

資料來源：勞動部「職類別薪資調查報告」。

前景與展望

雖然接待員及服務台事務人員的工作內容單純，且具重複性高的行政事務，但服務他人可以帶來工作上成就感，並不會因工作單調而產生厭倦感，因此從事本職業的人員需對服務的本質有所體認，期許自己為顧客提供需要的服務，以最大的服務熱忱追求最高的顧客滿意度。

隨著知識經濟的發展與科技的進步，服務業的內涵與領域，將隨之變化與轉型，由於接待員及服務台事務人員主要的工作領域為服務產業，而服務

業係以顧客為導向，需與人互動頻繁，致這類人員較不容易因自動化而被機器取代；此外接待員及服務台事務人員身為公司面對客戶的第一線人員，無論談吐和舉止，都是影響企業形象的重要關鍵，所以需要突破被認為只是從事雜務的工作、社會地位不高及在職場上任人呼來喚去等刻板印象；且由於負責維護公司安全的第一道防線，現今接待員及服務台事務人員多被賦予過濾訪客與直接處理緊急狀況的權力，以求第一時間處理顧客事宜，工作地位也因任務與權力的擴大，獲得提升。

我國的服務業起步晚於其他先進國家，必須建構更完善的發展平臺，創造國內外企業願意來臺投資、創新服務的環境，才能在激烈的跨國服務競局中取得相對優勢地位。此外，網際網路、電子商務的蓬勃發展，增加工作效率，但卻相對地壓縮本職業的工作機會，所以未來接待員及服務台事務人員的工作內容需提供更多元的服務，執行更多有關人際溝通協調，或是非結構性的任務為主，才能創造出更多的工作需求。

相關職業介紹

依接待員及服務台事務人員所具備及培養的重要職能，未來轉職的方向可考慮同樣身為第一線面對顧客的職業，如商品售貨員、公關人員與餐飲服務員等，以及同樣需要具備溝通及應變能力，並需巧妙地運用人際關係應對技巧的職業，如業務人員、內勤助理、助理秘書等相關工業服務（廠商接洽）或是協助性質居多的職務。

雖然本職業相關的轉職職務仍以基層職務居多，但透過與顧客的直接接觸，人脈的累積是其獲得最大的資產，無論是針對外部顧客或是公司內部的員工、主管，良好人際關係的塑造都是將來職涯發展的墊腳石。只要秉持良好工作態度，對工作的努力與付出一定會得到肯定，一旦有適合轉職或內調的缺額，透過人際網絡可直接取得晉用的資訊與機會。

相關資訊來源

臺灣公益資訊中心

<http://www.npo.org.tw/>

中華民國國際演講協會

<http://www.toastmasters.org.tw/>

備註

¹ 勞動部 (民國 109), 職類別薪資調查報告 (資料時期: 民國 108 年 7 月)。