

旅館接待是結合服務業的重要職類，不僅要注意應對進退、留神突發狀況，還要全程以英文應答。林秉寬從零開始，靠著不放棄的學習、持之以恆的毅力，花了比其他選手多兩倍的時間，最終成為黑馬竄出、為一路努力添金加值。



## 比別人多下兩倍苦工 林秉寬擁抱「旅館接待」職類金牌

### 意外選上校內選手，開啟「旅館接待」職類旅程

今年全國技能競賽「旅館接待」職類唯一男性選手林秉寬，來自高雄市立三民高級家事商業職業學校觀光科。林秉寬表示，當初會投入旅館接待職類，主因是他在一年級的時候，班級導師鼓勵大家參加校內甄選時，跟著同學一起加入了培訓，培訓的過程常會忙到晚上 7、8 點，甚至有時候要到晚上 10 時才能回家，玩心較重的同學就會在過程中慢慢退出。

「我原本也想退出」林秉寬表示，因為感覺自身程度較差，在培訓結束後應該不會被選上，心裡就打起了退堂鼓，沒料到走完校內甄選，大部分的人都退出了，他就順勢選上了校內選手。

### 補強英文功底，花兩年時間讓技能步入正軌

「旅館接待」這個職類涵蓋房間預訂、入住、顧客抱怨、服務中心、以及退房服

務等，不僅要能解決顧客問題，更非常看重英文的聽說讀寫，以及面對顧客的應對進退。他笑說，自己英文程度較差，一開始連「Reservation」這個單字都不會，所以在一年級參賽的時候，僅拿到佳作成績。

但他不屈服於程度落後的劣勢，在老師的推薦下開始上英文課，每天 50 分鐘與外國人開始全英文互動，而且不能使用翻譯，全憑自身的英文底子來溝通，經過了快 2 年、逾 300 多堂課程，以及大量閱讀、記誦單字等基礎，花了雙倍的力氣來熟悉旅館接待的相關英文用語，直到二年級才讓技能步入正軌。

為了跟上大家的程度，林秉寬花了非常多的精力與時間一路追趕，在南區賽拿到第二名，他的抗壓性與調適能力也獲得很大的成長。他說，一年級的時候比較不懂事，常常會利用社群媒體來抒發情緒，「大家都看得到我對事情在抒發情緒」，但老師也提醒這樣公開評論事情可能帶來的影響，所以他開始跟老師抒發情緒，從中

找到解決方法，而不是單純的發牢騷，現在更會與 Chat GPT 用中文與英文雙聲道聊天。

## 顧客抱怨難處理，蒐集實務意見為成功關鍵

在旅館接待職類的訓練過程中，林秉寬發現，除了英文非常重要，服務熱誠跟學習態度也是想要在這職類有好表現的一大重點，因為這職類過去累積了很多題庫，所以他會將題庫收集成為資料庫，只要在賽前將全部題組都練過、每一個題組都專精，就可以達到標準的應對需求，但沒辦法靠練習的、也是這個職類最需要具備的，就是「服務熱誠」，因為這會影響面對顧客的態度和說話的語調，進而影響最後的成績。

在「旅館接待」職類賽程中，他覺得最難的是「顧客抱怨」這一個環節，因為題組僅 10 分鐘，不會知道是一個顧客或是兩個顧客進來抱怨，而且一個顧客通常會同時抱怨很多事情，在一邊解決問題的時候，還要安撫顧客的情緒，「在設定好



▲ 林秉寬認為，處理顧客抱怨是最困難的環節，需要同時兼顧許多面向才能過關。

的各種情境下，道歉技巧與同理心的展現都會獲得分數」。

林秉寬強調，在技能競賽中，以一個值班經理的角色，如何讓顧客同意你的提議與想法，讓他覺得問題被解決、情緒被安撫是很重要的事情。他也特別去參考各種實務意見，包括網路評論，以及在社群媒體的旅宿社團，參考網友們分享住宿的好壞意見與旅宿業者們的回覆。

「有些業者真的寫得很好，這些我就會擷取下來，一直練習、內化成我的素材」他說，這也是讓他在題庫之外，還有更多可以活用的應對進退與處理客訴的想法。

## 技能、技巧與服務熱誠，終成未來的寶貴財富

回顧全國技能競賽，林秉寬說，最後在宣布名次時，他沒有想到自己會拿下最高榮耀，所以當他聽到銅牌不是自己的名字時竟默默流淚，銀牌也不是自己時就更難過了，但最後聽到自己拿下金牌時，「整個人就是傻住、然後開始尖叫」。

面對未來的職涯選擇，他笑說一定不會從事旅宿業，但會帶著在「旅館接待」這職類學習到的各種技能與技巧，以及積極向學、服務熱誠在未來的職涯繼續發展。