

林予安

企業前台接待專員

✉ yuanan.lin@example.com

☎ 0912-764-305

📍 臺南市東區

個人總結

8 年科技與商務中心接待經驗，從總機與包裹管理逐步承接多據點訪客流程、會議室營運及主管來訪安排。熟悉 Envoy、Microsoft 365、Teams Rooms、門禁訪客平台與 ServiceNow，能讓接待、保安和行政團隊依同一筆預約資訊完成交接。

工作經歷

企業前台接待專員

📅 5/2022 - 至今

澄岳雲端科技 • 臺南

- 以 Envoy 預登記 3 個樓層每月約 560 位客戶與求職訪客，和 2 名警衛核對受訪人及 NDA 狀態，櫃檯平均報到時間由 4.8 分鐘降至 2.1 分鐘。
- 透過 Outlook 與 Teams Rooms 串接 18 間會議室的訪客名單和設備需求，協同 7 個部門助理處理每週 130 場會議，臨時改室每月由 27 次降為 9 次。
- 依 ServiceNow 分類總機、門禁與設備案件，跨總務及 IT 追蹤每月 145 件請求，首次轉派正確率從 82% 提升至 96%。
- 使用條碼簽收台帳追蹤 4 棟辦公室每日約 210 件包裹，與 11 個收件部門設定到件通知和保管時限，逾 24 小時未領件比例由 14% 降至 4%。
- 為每月 6 場董事與海外客戶參訪建立中英雙語接待清單，協調 5 名主管助理、警衛和餐飲商完成 38 項準備項目，活動日漏備件數連續 2 季維持 0 件。

櫃檯暨商務服務專員

📅 2/2019 - 4/2022

木禾共享辦公中心 • 高雄

- 以 Nexodus 管理 42 間會議室及 63 家租戶訪客預約，和 3 名社群經理每日核對場地狀態，重複訂位從每月 19 件降至 3 件。
- 依電話系統標記 8 條總機線的 1,700 通月來電，更新 210 組分機與轉接規則，錯轉給租戶的電話比例由 6.2% 降至 1.8%。
- 將訪客證、停車券與 Wi-Fi 權限整合為單張交接表，與保全及 4 位輪班同仁服務 900 名月訪客，遺失識別證由每季 11 張降至 2 張。
- 按月匯出前台請求和設備中斷時段製作 Excel 趨勢表，與 2 名設施管理員檢討 7 類常見問題，租戶滿意度由 4.1 提升至 4.6 / 5。

大廳接待人員

📅 7/2016 - 1/2019

港灣商務旅店 • 臺南

- 使用 Cloudbeds 核對 82 間客房的入住名單及特殊需求，和房務組每日交接約 55 筆狀態，因房況資訊不一致造成的等待每週由 17 件降至 5 件。
- 依 POS 與 Excel 日結表覆核櫃檯現金、刷卡及寄物費，與 2 位值班主管每月抽查 1,200 筆交易，帳差率從 1.1% 降至 0.2%。
- 以 LINE 官方帳號範本回覆交通、早餐與寄物詢問，協作 6 名輪班同仁處理旺季每日 95 則訊息，平均首次回覆時間由 18 分鐘縮短至 7 分鐘。
- 設計團體客到店分流牌與行李標籤編碼，和旅行社領隊及 4 名行李員接待每團 20 至 45 人，尖峰大廳排隊中位數減少 36%。

教育背景

管理學士 休閒事業管理系

9/2012 - 6/2016

南臺科技大學

技能專長

前台接待:	訪客預約與識別證 • 總機轉接 • 會議室協調 • 包裹與郵務
接待系統:	Envoy Visitors • Teams Rooms • Outlook • ServiceNow
營運協作:	門禁規範 • 供應商聯繫 • 交班紀錄 • 中英雙語接待

專案經驗

訪客預約與門禁預先核驗

整理邀訪人、受訪人、門禁資格與到訪時間，讓警衛與櫃檯共用確認狀態。

使用技術: Envoy, Outlook, 門禁平台, Power Query

會議室設備巡檢輪值表

依會議密度和故障紀錄安排每日巡檢，記錄設備可用狀態及負責人。

使用技術: Teams Rooms, ServiceNow, Excel, SLA

證書獎項

- 商務接待與服務流程研習證書 - 南方商務服務協會（虛構） • 2021
- 獎項 | 據點服務改善提案獎 - 澄岳雲端科技（虛構） • 2024

語言能力

- 中文 - 母語
- 英文 - 訪客接待、電話轉接與郵件