

LINE實習心得報告

105405199 廣告四

去年三月到八月，我在LINE台灣擔任行銷部實習生。而在LINE實習這半年期間，學到了很多課堂上無法給予的實際經驗跟操作的練習，也讓我能夠將課堂所學實際應用於職場上。下面我將簡述我的工作內容，以及學習到什麼、能做得更好的地方，最後總整理對這份職位的心得。

當初申請的職位叫做Marketing Operation Intern，是隸屬於LINE行銷部底下的職位。而我又被分配至負責和LINE貼文串這個產品的窗口聯繫、洽談。簡單介紹貼文串這個產品，對LINE而言它就像是LINE裡面的社群平台，從過去的動態消息，變成貼文串，並期望LINE使用者除了傳訊息之外，也能將生活分享在貼文串，串連起你我的生活點滴。

而在工作內容上則分為，固定例行事項和主管交辦的專案。例行交辦事務中主要有兩大事項，社群經營維護以及內部廣告版位申請。首先，社群經營主要以Facebook粉絲專業和LINE自媒體官方帳號（又稱Official Account）為主。對於貼文串這個產品而言，Facebook粉專是一個導流的管道，LINE期望Facebook上面的使用者能夠透過Facebook的貼文進而被吸引，到貼文串上分享其生活點滴。因此我的工作內容就是負責撰寫每日的貼文。根據貼文串上不同的話題主題，將主題利用有趣吸睛的文字，發佈在官方粉絲專頁上。並在事後追蹤貼文成效，根據後台的數據做分析優化、調整貼文；另外我也會根據貼文串產品端的需求，將欲重點宣傳的貼文，發布在LINE官方帳號上，做第二次的曝光宣傳。第二，內部廣告版位申請。LINE本身平台裡面有許多的廣告版位，這些廣告版位除了作為商品販售給外面的廠商外，內部的產品端每月亦能申請檔期做宣傳。而我在這之中負責和產品端確認檔期需求以及宣傳目標，確認後將資訊整理、轉譯給設計部門，並提出Reference，給出設計方向。並在設計部門提供圖檔後，排程到後台，確保會在正確的日期送出，並曝光給全台近兩千萬的用戶。

而在上述這些交辦事項做完後，主管也很願意給我機會負責不同的專案。在職期間就曾負責過台大音樂節的贊助活動、世界電影節的校園活動，以及根據產品不同的宣傳需求和廣告代理商提案、開會。在這些活動中，我扮演著輔助的角色，除了在開會提案的過程中，深入的了解一個專案的運作，更在活動中扮演溝通聯繫的角色、確保活動環節的順利，也訓練了危機處理的能力。

如果問我，在這份工作中學到最大的三件事是什麼，我想我會回答：Inhouse公司行銷部的運作模式、時間管理能力和細心處理事情的能力。在這份工作中，我深深感受到Inhouse公司的行銷部門和廣告代理商的差異，以及他們之間在行銷上在意的差別。在公司的行銷部

門中，主要負責規劃年度的行銷活動、並且分配資源、將資源有效的利用。相較於代理商單純根據客戶案子的預算和目標去發想內容，在Inhouse中行銷人員更希望用最少的資源得到利益的最大化。第二，是時間管理的能力。職場不如校園，在步伐快速不留時間等待的職場上，沒有組員Cover，唯有自己專注在份內工作，並且緊盯每個專案進度、活動的時程才能免於犯錯。猶記剛到職時，還不熟悉職場文化，當時只顧著完成自己份內的工作，而忘記追蹤後續的專案進度，導致一場校園小活動小小出包。雖然主管當時並沒有嚴厲的責備我的錯誤，但對我來說這場小錯誤，反而促使我反省工作上的不足，讓我對工作更上手，也學會紀錄每個待辦事項，做好時間管理，除了時間上變得更彈性，也能更從容的面對每個問題。最後，是細心的處事能力。過去的我，常常為了講求效率，而期望將待辦事項快速的完成。然而，在追求效率的過程中，常常忽略的小細節，反而在事後需要花更多的時間彌補那些小錯誤。再加上，公司中不如課堂作業，能夠立即修改就送出。在職場中，一個專案時常需要經手許多部門，因粗心大意而導致流程不斷重來的話，不但會減低工作效率，也會拖累整個活動的時程，因此更細心處理每件事我認為是職場上不可或缺的能力，也是我學到的一項特質。

在這份工作中，我也整理出了幾點我認為我能做到更好的地方，並且作為下一份實習或日後進職場中能夠加強的注意事項。第一，任何事都該積極爭取。在職場中不如校園，會有老師循循善誘的教導和指點，許多事情需自己主動提出，同事或者主管才會將事項交辦於你。一開始實習時，時常在做完代辦事項後，有些無所適從，看著主管忙進忙出、和代理商開會自己手上卻沒有可以幫忙的事情時，會一度懷疑自己是否能力不足，主管才沒有將手上的事情分配給我幫忙。然而，當我鼓起勇氣開口詢問是否有能幫忙的地方時，主管才告知我由於他們並不清楚我是否將手上的事項做完了，因此不敢貿然的將手上的專案給予我協助，唯有我主動提出，他們才能夠知道我的進度，並讓我慢慢參與各種專案，也才讓我學習到更多。因此，從這之中，我也更明瞭在大家都有各自需要負責事項的職場上，作為一個實習生，我們應該更積極的去爭取機會，被動的等待只會讓自己失去許多寶貴的學習機會。第二，我認為學會問對的問題也是實習中很大的課題。作為實習生，最珍貴的事物就是我們還有正大光明學習的權利，我們能夠不斷的發問、並從中吸收新知。然而我認為發問這件事不該是無止盡的發問，我們應該學習「帶著解答去詢問」。意思是，在遇到問題時，我們應該思考問題的本質是什麼，並且親自尋找答案，帶著可能的解答去和主管討論，這樣的問題才有意義，比起遇到狀況就詢問，並獲得解決方法，在帶著解答發問這樣的情況下，我們才能真正從疑問中學到可貴的知識，並內化為自己未來的能力。

最後我想統整這份實習對我的意義。撇除過去在學校參與的校園活動，或者在企業裡面擔任校園大使，這份實習對我而言算是我人生中第一份實習。猶記大三上時，給自己的目標就是在大四出國交換前找一份實習，除了希望能將所學應用於職場，也希望能夠透過實際的演練、操作累積更多實務經驗，體驗校園和業界的不同。記得一開始找實習時並不順利，中間

一度懷疑自己的能力，更有半途而廢的念頭。因此，在確認錄取LINE時，興奮的心情大於緊張的情緒，我也告訴自己一定要盡全力的去做每一件事，並且不要抱持著實習生的心態去學習，而是將自己預設成半個正職，負責任、細心的完成每個交辦事項。初期實習時，尚在蜜月期，每件事都很上手，給了當的我很大的信心，也因此有些粗心大意。漸漸的，一兩個月後和主管來到磨合期，由於主管手上太多專案在進行，因此無法專心的帶領我學習，當時的我也不夠主動和積極，因此錯失了一些寶貴的學習機會。到後期和主管深談了以後，才更了解在職場中該怎麼處事會更上手。也因此，在暑假時有較完整的時間去實習，才開始慢慢接手更多的專案執行，並當主管的輔助角色，獲得更多機會。因此，回顧這段半年的實習歷程，我的心情就像雲霄飛車起起伏伏，從一開始的順遂，到中間的低潮期，最後找回自信也對工作有更多的心得。我很感謝自己曾經有中間的低潮期，雖然當時很想離職，也常和身邊的朋友訴苦自己或許並不適合，也配不上LINE這間公司，但也正是因為有那段挫折的日子，我開始反思、正視自己的不足去加強，並且從學習從中找出問題解決。

而在LINE的實習機會現在回過頭來想也非常的寶貴，作為一個廣告系學生，能夠在第一份實習就進到許多人夢想中的大公司實屬非常幸運。除了公司規模龐大，能認識許多優秀的前輩以外；LINE作為一個大公司資源豐富、經手的案子常常非常龐大，能夠撥給行銷的預算也超乎許多公司的想像，因此能夠從中學習的機會非常多。相較於許多公司行銷預算的不足，在LINE實習的過程中，能經手完整的行銷活動，觀察代理商是如何提案，公司選擇廠商的標準、考量又是什麼？這些都是非常難得的經驗，也讓我一個廣告系學生受益良多。

概括來說，若要我作為一個過來人給予學弟妹建議，我想告訴學弟妹，實習期間正是你可以放膽做，勇於嘗試的時候。很多時候在正規的公司體制裡，我們的創意、尚未被規範的想法正是許多公司期許我們能帶到職場中的珍貴寶藏。而在實習的過程中，除了該職位知識的累積外，我認為最重要的反而是工作的能力、和所需特質的培養，如同我上述所述的，細心的能力、或者勇敢積極的心態。知識可以透過網路、書本學習，然而特質卻是一但學會永遠能夠帶著走的東西，因此在實習期間，抓到工作節奏，學會時間管理我認為反而重要，也是大家會忽略的重點。作為我的第一份實習，我很感謝LINE給我的機會，我主管給我的幫忙和輔助，並且帶我成長，也很謝謝自己全心投入這份工作，學到這麼多，我相信在未來對我的下一份實習和工作都是很有幫助的一份經驗！