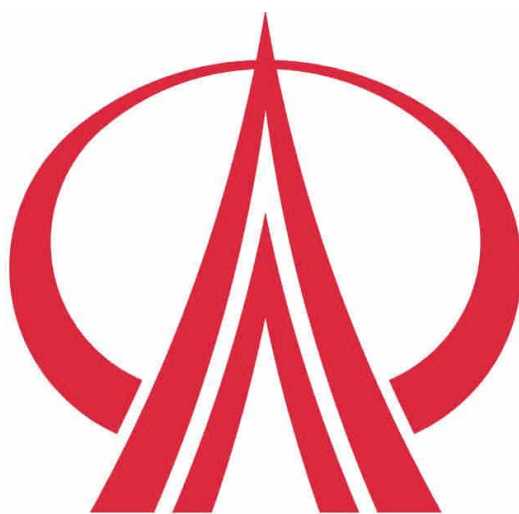


# 修平技術學院

## 行銷與流通管理系

### 三明治教學校外實習專題

實習公司：T. G. I FRIDAYS 星期五餐廳股份有限公司



指導教師：李文明老師

學生：BZ96003 吳佩霓

中華民國一百年五月

## 摘要

本次三明治實習教學計畫實習公司名為 T.G. I Fridays 星期五餐廳股份有限公司，公司位於英才路與中港路交叉口，T.G. I. Friday's 是同業中的創新者，不僅創造出獨特的餐廳風格，也研發美味食物和飲料並廣為模仿流傳。

在此公司實習期間為 99 年 7 月 1 日至 100 年 5 月 23 日，共計實習時數為 1705 小時，並從未更換過實習公司。藉由實習來了解自己想在其中學習到的是什麼，並了解如何與顧客溝通，彈性的工作環境，讓我工作實習的愉快。

## 致謝

面臨畢業在即，時間越靠近，越感受的時間的流逝，大學四年的時光如此荏苒，但我並不感嘆，我享受三年的大學生活及一年的實習日誌，感謝系上老師的諄諄教誨，感謝學長姐們傳授說他們走過的路程，感謝曾經在校園幫助過我並與我一同成長的同儕，感謝實習生涯裡心心相惜的同事，感謝主管們教導的社會歷程，四年來，有太多太多要感謝的人事物了，我很慶幸我在這裡，很慶幸我有這樣的回憶，很慶幸我是帶著滿滿的知識及夢想畢業，謝謝你們。

# 目 錄

摘要.....	I
致謝.....	II
目錄.....	III
圖表目錄.....	V
第一章 實習動機與目的.....	1
第一節 實習動機.....	1
第二節 實習目的.....	2
第三節 實習公司甄選過程.....	2
第二章 星期五餐廳介紹.....	4
第一節 星期五餐廳歷史與現況.....	4
第二節 星期五餐廳戰術與作業策略.....	7
第三節 直接負責單位業務內容.....	9
第三章 星期五餐廳實習所見.....	10
第一節 門市行政實習.....	10
第二節 門市營運管理實習.....	14
第三節 行銷企劃實作.....	20
第四節 店長與管理職務.....	27
第五節 商業自動化與營運決策實習實習.....	29

第六節 消費者行為分析.....	32
第四章 實習心得與未來建議.....	34
第一節 實習心得.....	34
第二節 未來建議.....	35
第三節 未來計畫.....	36
參考文獻.....	37

## 圖表目錄

圖 1-1	公司 LOGO.....	4
圖 1-2	公司組織表.....	11
圖 1-3	SWOT 分析.....	21
圖 1-4	商圈地圖.....	32

# 第一章 實習動機與目的

## 第一節 實習動機

職缺難尋，有缺的不一定是自己喜歡的，自己有興趣的又不一定有職缺，面臨畢業前夕的最後一年，為了希望能夠學以致用，我選擇了三明治實習教學計畫。

在台灣眾多的餐飲菜系中，美式餐飲是其中的主流之一，除了速食店之外，Friday's 要算是中高檔餐廳中的龍頭，美式餐廳的拿手強項向來是用餐氛圍的營造，與我們中餐傳統所強調的美食大異其趣，本身對餐飲界比較有興趣，所以在尚未進行三明治教學實習前，就已在本餐廳打工，所以在準備實習前，就已打算繼續在此實習下去。

或許對別人來說，餐飲業不外乎就是這樣，但對星期五餐廳來說，它是個不同的餐飲業，為了大部分的兼職人員，平時會有英文課、調酒課、結帳課、甜點課…等，不同的課程都是在玩樂工作之餘，提升自我的能力。可以很專業，也可以很瘋狂，這是個不一樣的餐飲業，也是個很特別的工作經驗。

## 第二節 實習目的

三明治實習教學計畫是一個很好的跳板，可以讓我們藉由實習生的角度學習到很多不同部門及兼職人員比較難接觸到的事，在尚未正式踏入社會前，能夠在畢業前夕多學些未來不可能觸碰的工作，真的是很難能可取。再星期五餐廳，可以學到如何控制人力的編排、如何讓一個新手用最有效率的課程成為一位專業的服務員、如何用自己的經歷去帶領新世代的同事、如何有效的運用團隊合作，很多的不可能都是可以在這裡嘗試的。

星期五餐廳有一套貫穿招募、培訓到激勵的開放思維。「享受工作、做你自己」，這8個字雖然是它對外徵才的訴求，隨著時代的求新求變，星期五餐廳帶新人的訓練方式也是日漸不同，唯一不變的，就是專業且以服務為主的心，但用來總結對內各種創新做法，卻也是始終如一。

## 第三節 實習公司甄選過程

在進公司之前，要面試三次，每次都跟不同的經理，問的問題都需要有組織力去思考及測驗臨場的反應能力，最重要的事還有英文口試，或許是第一次接觸這種大公司，所以就連履歷表都會寫的特別謹



慎。只能說很難很特別，而在面試通過後，第一天上班時，會有自己專屬的教練指導，從一開始的懵懵懂懂，到後來的自得，這過程回想起來真的是很難忘，很感動。

## 第二章 星期五餐廳介紹

### 第一節 星期五餐廳歷史與現況

#### 2-1-1 星期五餐廳歷史與現況



(圖 1-1 LOGO)

Thank Goodness it's Friday! 感謝上帝，終於是星期五了！緊繃的神經終於獲得釋放的快感，一來到 Friday's，仿佛今天又是週末，可以好好放鬆一下，「IN HERE, IT'S ALWAYS FRIDAY」。許多美式餐點如紐約辣雞翅、烤馬鈴薯皮、凱撒沙拉、美式炭烤豬肋排、冰淇淋飲料及凍飲…等，引進台灣後，被大肆模仿。T.G.I. Friday's 室內裝飾也展示了美國近代不同時期的風土人情。

總部在美國德州達拉斯的 T.G.I. Friday's 是卡爾森連鎖餐飲企業 Carlson Restaurant Worldwide(CRW)旗下知名連鎖旅館、餐飲及旅遊等多種事業中之一。2003 年改為母公司(CRW)直營的台灣 T.G.I.

Friday's，目前在台北、中壢、新竹、台中、台南及高雄共有 17 家分店。

### 2-1-2 星期五餐廳成立於幾年？

T.G.I. Friday's 為全世界第一家美式休閒連鎖餐廳。1965 年，一家有著紅白色雨棚和藍色外牆的餐廳在紐約市第一大道和63街交叉口處開幕，這就是全世界第一家T.G.I. Friday's。

### 2-1-3 星期五餐廳創辦人是誰？

Alan Stillman 是一位香水商人，某天Alan 為了要認識街坊附近的空中小姐，買下一間倒閉的啤酒屋，並用彩繪玻璃、紅白色相間的雨棚、藍色外牆、木質地板及年輕時髦的服務生，讓這個餐廳看起來很有活力。剛開幕的第一個星期，警察必須用路障把餐廳圍繞起來，以管理每天晚上出現的大批年輕人(紐約新聞周刊，1973 年7 月16 日)。當時的Alan 也許不敢想像，40 年之後，T.G.I Friday's 已經在全世界數十個國家開設1000 多家分店。

總部在美國德州達拉斯的T.G.I. Friday's 是卡爾森連鎖餐飲企業CarlsonRestaurant Worldwide(CRW)旗下知名連鎖旅館、餐飲及旅遊等多種事業中之一。2003 年改為母公司(CRW)直營的台灣T.G.I.

Friday's，目前共有17 家分店。

#### 2-1-4 星期五餐廳創辦理念為何？

尊重、同理心、關懷、公正造就了 Friday's 今日的成就。T.G.I Friday's 的目標是成為世界頂級、提供完整服務的餐飲企業。讓顧客在溫馨愉悅的氣氛下，享受由一群受過專業訓練的人，提供超乎顧客期望的美食、飲料及服務，並且讓我們的客人顧客渴望再度享受 Friday's 的愉快用餐經驗。

為了達到這個目標，T.G.I Friday's 在工作中堅持：要做到最棒 (A-PLUS) 的信念，並設法超越對方的期望，也就是說，不僅是讓客人用餐愉快，讓員工在這個環境有所發展，也要超越設定的投資目標，與廠商之間建立一個有利的合作關係，以及強化企業與鄰里之間的生活品質。履行企業承諾，用尊重、同理心、關懷及公正對待每一個人。

## 第二節 星期五餐廳戰術與作業策略

### 2-2-1 企業經營項目或所提供的服務

在競爭強烈的餐飲行業中，我們必須要和其他的同業有明顯的不同差別，相信我們的顧客期望從星期五餐廳得到更多、更不同的享受，包括親切的服務、美味的食物和飲料的不同等，而這些不僅僅只是我們要怎麼做，而是我們所呈現的方式。

傳遞一種感覺，讓我們的客人願意再度回來光臨，而這種感覺就是我們和其他餐飲業不同且特殊的地方。我們的目標是-讓每位客人滿意的離開。

我們的目的就是要成為客人用餐的唯一選擇，為了達到目的，我們都要視自己為公司的一份子，並且將自己表現到最好，確保我們的客人收到的都是熱情誠摯的服務，因為每個來用餐的客人，都是期待獲得一個愉悅的用餐經驗，即使他們有抱怨不滿，所以我們就是不論以何種方式讓客人用餐愉快，要讓他們之後都會不斷的願意再回到這裡用餐。

### 2-2-2 星期五餐廳的主要消費族群是誰？

門市消費族群以 18-30 歲為多

### 2-2-3 星期五餐廳的來客數每天、每週、或每月多少人？

門市每日來客數約為 200-300 人左右

### 2-2-4 星期五餐廳營業額每週多少？

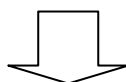
門市營業額禮拜一到五每日營業額約為 10 萬，禮拜六及日則各為 20 萬上下。

## 第三節 直接負責單位業務內容

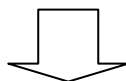
### 2-3-1 星期五餐廳公司組織

每間分店的員工人數都約在 60 至 80 人不等。

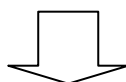
總經理



外場經理(HOST經理、WAITER經理)、內場經理



襄理



兼職人員、正職人員

## 2-3-2 直接負責單位工作內容

星期五的團隊包含了外場人員(Front Of House)及內場人員(Back Of House)。

外場團隊伙伴包含：

1. 外場經理 FOH manager
2. 調酒員 Bartender
3. 服務員 W/W
4. 接待員 Host/Host

內場團隊伙伴包含：

主要分為冷窗熱窗兩大區，總共分為五個區域。

1. 冷窗區－負責冷盤製作。
2. 熱窗區－分為煎炒區、碳烤區、油炸區、盤裝區。

我的職位為外場兼職人員並有 Host/Host、W/W、Bartender 三個工作站的功能。

## 第三章 星期五餐廳實習所見

### 第一節 門市行政實習

#### 3-1-1 人力規劃

分為內外場，內外場每天都有一個 shift leader 負責掌握每個員工的狀況和工作時間的調度。每個班次都固定由一位經理搭配內外場各一位領班帶領同仁上班，平日早上大約會有三位服務生，晚班大約有五位服務生，例假日早上及晚上大約都會有八至十位服務生不等，但每個人的下班時間都不一定，會視生意量決定下班時間。

#### 3-1-2 員工甄選與試用

員工的基本要求是個性活潑、友善，喜歡開心、喜歡人，有幽默感而且勇於表現自己，並具有熱忱的心和基本的英文會話能力，在面試的時候，會有許多的假設問題，從反應及回答問題的完整性來判斷是否能通過第一回合，第一個面試官是各店的襄理，通過後才會和應徵的部門之部門經理面試第二回合，最後則由總經理確認是否你有足夠的特質能成為星期五的一份子。

若無法在規定的時間內達到公司的標準需求，則會理性勸導或溝通是否本身不適合這份工作。



### 3-1-3 員工教育訓練

過程
工作站訓練  接待人員 H/H 2 班次  外場人員 W/W 6 班次  內場人員 BOH 5 班次
工作站考核
獨立上班
On going seminars  90 天完成指定之研討會
30-60-90 天 fireside chat  與總經理的圍爐談話
60 performance appraisal  第 60 天與部門經理進行工作表現考核

(圖 1-2 工作訓練表)

### 3-1-4 工作績效評估與考核

在進公司後的第30、60、90天，須與總經理一起完成fireside chat表格，藉由此表格，增進與公司間的關係。

在進公司後的第60天做第一次考核，第180天做第二次考核，以及之後每半年都必須過考核並填寫工作考核表，和部門經理一起為這段時間的工作表現進行評分，並檢視不足的部份即訂出未來發展的目標。

### **3-1-5 輪班制度**

排班作業與工作分派

早班約為十點到五點，晚班從五點到十一點，整天班分為兩個班次，但兼職人員的時間就是在以上的時間點遊走，班表一個禮拜出來一次，如需要請假，小班表可以在每個禮拜二前交給部門經理。

代班(sub shift)：任何員工若有人可以代班，並且能力相當，在當班前一天經過經理人員同意簽名 sub book 即可。

### **3-1-6 獎勵制度**

公司工作獎章的頒發是表個人於工作中之卓越表現的感謝，並有20多種獎章。每一個徽章都有獨特的意義，也代表你再工作表現與成就的里程碑。每個月也會有最佳員工的票選，獲選的員工除了獎章，也會有每一季的員工禮品。

進行考核時，也會依照工作表現來決定升薪的多寡，每個人的程度不同，加的薪也會不同。

### 3-1-7 員工保險與福利

勞健保及團保：

時薪員工於工作起始日前，須先辦妥公司規定之勞健保手續。

月薪員工除勞健保之外，同時享有團保。

店內員工 50%折扣：

員工於工作起始日就可享用。限於該工作的店內之非上班時間使用，且限員工本人使用。

紅卡：

月薪人員於工作起，使滿一年就可以申請。可享用 50%之食物或非酒精性飲料之折扣，必須本人親自用餐(包括員工個人親友)方可使用。

限於台灣地區之各分店。

## 第二節 門市營運管理實習

### 3-2-1 組織與環境認識

Thank Goodness it's Friday! 感謝上帝，終於是星期五了！緊繃的神經終於獲得釋放的快感，一來到 Friday's，仿佛今天又是週末，可以好好放鬆一下，「IN HERE, IT'S ALWAYS FRIDAY」。許多美式餐點如紐約辣雞翅、烤馬鈴薯皮、凱撒沙拉、美式炭烤豬肋排、冰淇淋飲料及凍飲…等，引進台灣後，被大肆模仿。T. G. I. Friday's 室內裝飾也展示了美國近代不同時期的風土人情。

在 FRiDAYS 這幾個字 i 是小寫，代表著小我，一切以客人為重，運用輕鬆活潑的美式餐飲服務服務顧客，讓顧客帶著正面的用餐經驗離開。

### 3-2-2 門市作業基本認識

外場團隊伙伴包含：

1. 外場經理 FOH manager
2. 調酒員 Bartender
3. 服務員 W/W
4. 接待員 Host/Host

## FOH manager

管理餐廳並確保顧客感受到歡迎，在必要的時候支持和協助需要幫助的員工，完成每日的會計和結帳程序及解決所有問題。

## Bartender

為客人製作飲料且在需要時協助外場工作，隨時維持餐廳明亮整潔，最重要的是創造歡悅的吧台氣氛。

## W/W

清楚知道客人的需求，並協助其他夥伴服務餐廳內所有的客人，正確的點餐並送上客人的餐點及處理結帳流程。

## Host/Host

替每一位客人開門創造溫暖友善的環境，並控管進入餐廳用餐的客人流量，隨時伴隨客人的腳步則為最重要的一環。

內場團隊伙伴包含：

主要分為冷窗熱窗兩大區，總共分為五個區域。每個區域在每一個班次都需要一個人，例假日及較忙碌的時候會多加三個人左右的人力作為救火隊。

- 1.冷窗區－負責冷盤製作。
- 2.熱窗區－分為煎炒區、碳烤區、油炸區、盤裝區。

### 3-2-3 顧客服務

#### 1. 顧客入店之禮儀與態度

接待員以親切的態度接待客人，並跟隨客人的腳步邀請客人入座，並請服務生仔細為客人詳細介紹餐點與優惠活動。

#### 2. 顧客詢問之處理

用最燦爛的笑容回應顧客的每一個問題，若是無法處理並請今日 MOD 前往處理。

#### 3. 顧客抱怨之處理

先傾聽問題的發生點，然後設法去解決問題，並請當日 MOD 前往訪桌，並感謝顧客謝謝他們的指教，讓我們能改善並做到最好。

#### 4. 顧客結帳之禮儀與態度

送上帳單時和顧客核對餐點內容，並尋問是否需要統編，若是現金則要知道收他多少找他多少。

#### 5. 主動服務顧客之技巧

在他猶豫不決的時候，適時的前往幫助他們。

## 6. 讓顧客留下好印象之技巧

用貼心服務讓他們記得妳，例如在室外溫度有點低時遞上溫水等等，在我們做得到的範圍內讓顧客覺得賓至如歸。

### 3-2-4 顧客購買忠誠度

消費者滿意度對企業之影響是非常的重要，餐廳飯店提供優良的服務品質→顧客感受到了，也覺得很滿意→顧客也願意再次造訪(再度蒞臨)→企業繼續永續經營，繼續提供更優的服務品質→良性循環。相反的情形：餐廳飯店提供一般的(甚至更差勁的)服務品質→顧客感受到了，也覺得不滿意(受委屈了)→顧客也表示不願意再次造訪(僅次一次下不為例，甚至日後不相往來)→餐廳飯店經營不善、業績一落千丈-越來越差→公司不思改善→最多維持目前的服務品質→惡性循環。企業要生存，絕對得仰賴顧客的不斷消費，對於顧客管理，就好比是對於幼苗的照顧，細心用心的照料，才能帶來價值。好的顧客管理，同樣才能培養忠誠度高的顧客，為企業創造高的效益。

### 3-2-5 店鋪銷售作業流程

對公司來說服務方式採美式的自由風，非常注重與顧客的互動

性，所以特別注意服務品質，按照餐廳的服務流程，服務顧客，並銷售給客人適合他的餐點，且必須全程負責客人的用餐狀況。

公司會舉辦許多講座及教育課程，會告訴我們服務的重要、如何做對的事和基本的英文訓練等，許多的課都是為了讓服務品質及教育訓練提升，保持公司形象及素質。

### 3-2-6 突發狀況之處理

#### 1. 突發狀況之模擬

很多時候都會有顧客抱怨的發生，這半年來其實大大小小的問題都有遇過，像是牛排熟度不對或是菜色不滿意甚至是對座位有問題等等.....的，餐飲業的顧客抱怨實在是家常便飯。

#### 2. 突發狀況之處理與檢討

要是牛排熟度不對，就必須幫客人處理到對的程度，這可能是內場同學的錯，也可能是客人對牛排的認知不同，但在合理的範圍中，我們還是必須處理解決。

要是客人餐點等候太久，就必須先幫他上個小點心，避免應飢餓而產生的負面情緒，影響到後續食用口感。

要是飲料不小心打翻了，就要立刻以客人為主，而利用團隊合作的精



神，一面向客人一一道歉，一面處理殘局。

### 3. 如何避免突發狀況之發生

在上班之餘，公司會另外開課給我們上，尤其是針對顧客抱怨的程序，我們有標準的一套流程。

L 傾聽問題的來源

A 道歉以示我們的過錯

S 解決問題

T 感謝客人

但為了避免顧客抱怨的發生，事前就要先告知客人可能會產生問題的來源，像是肋眼牛排本身筋就比較多，或是牛肉三明治有加炸洋蔥本來就會比較油，很多說法都可以事先讓客人了解的。

## 第三節 行銷企劃實作

### 3-3-1 環境分析

美式料理在台灣可以說是層出不窮，除了星期五餐廳，比較耳熟能響的就是 CHILIS 和 GB 鮮釀啤酒美式餐廳。美式餐廳的餐點都差不多，而會讓人印象深刻的就是服務態度了，這點星期五餐廳便打倒了許多同業。

Fridays 是個國際化的飲食機構，在台灣屬於直營性的企業，所以在台灣區總公司的經理也是由美國指派過來的，但在韓國卻依然是代理性行銷在大陸地區，以天津為界限，北部是美國直營，南部是大陸代理。而 Fridays 在美國是下班後去吃的一些東西，就是很家庭化的，出了美國以後，在亞洲開的店會比較大比較漂亮，那是一種品牌形象，就像鼎泰豐在台灣是很普通的，但是到了日本，可能會被經營成很精緻的餐廳。在亞洲改變方向為強調其品牌形象，用彩繪玻璃、紅白色相間雨棚、藍色外牆、木質地板及年輕時髦的服務生，給人非常有活力的鮮明印象，而對台灣人的消費習慣來說，則為久久才一次的昂貴大餐，非常符合組織生態學所強調，根據環境的不確定性、環境的資源狀態及環境的變遷頻率，做出符合環境潮流走向的決策，才抓得住每一位顧客的胃口。

## SOWT 分析

<b>S</b> 1.符合外國飲食習性的菜色 2.熱鬧的用餐氣氛，適合闔家慶祝、團體聚餐	<b>W</b> 1.價位較高 2.菜色變化性較少
<b>O</b> 1.擁有獨特的菜色 2.吸引在當地居住的外國人 3.優良的服務水準，成為餐飲業近年來不變的指標 4.營業點的設置廣泛，吸引不同客群達到最高綜效	<b>T</b> 1.美式餐廳及特色餐廳層出不窮 2.國民所得所影響的淡旺季 定位模糊

(圖 1-3 swot 分析)

### 3-3-2 策略規劃

#### 1. 行銷目標

- 增加來客數!!
- PPA maintain.
- Profitability .

- 持續在消費者心中建立”Affordable Restaurant”的品牌印象!!
- Major Target：20-39 years old
- 白領階級.
- 單身，已婚有/無小孩.
- 學生.
- 喜愛美式食物者.

## 2. 各管理階層目標

在 T.GI Friday's，我們的目標是成為世界頂級、提供完整服務的餐飲企業。讓我們的客人在溫馨愉悅的氣氛下，享受由一群受過專業訓練的人，提供超乎她們期望的美食、飲料及服務，並且讓我們的客人渴望再度享受 Friday's 的愉快用餐經驗。

為了達到這個目標，在工作中我們堅持：要做到最棒 (A-PLUS) 的信念，並設法超越對方的期望，也就是說，不僅是讓我們的客人用餐愉快，讓我們的員工在這個環境有所發展，也要超越設定的投資目標，與廠商之間建立一個有利的合作關係，以及強化我們與鄰里之間的生活品質。履行我們的承諾，用尊重、同理心、關懷及公正對待每一個人。

### 3-3-3 控制行銷策略

#### 1. 建立控制程序

食的衛生與安全，是餐廳營業的基本要求，除了作業時嚴格遵守衛生管理有關規定外，驗收及儲存管理更是稽核把關食的衛生與安全的第一道關卡，只有品質良好的原物料才予放行收貨。由於餐飲業對原材料鮮度、品質、保存期限的要求嚴苛，加上物料品項繁多，儲存管理殊為不易，所以透過表報的確實填寫，輔助管理。如此一來，凡物必有帳，物料進出流程一清二楚，各單位則因成本歸屬明確，消耗及浪費無所遁形，績效自然提昇。因此餐廳的執行驗收及儲存管理，首在確保原材料品質及不虞貴匱乏，以利營業的順暢，最終目的則在於降低成本，以提高餐廳的利潤。

#### 2. 各管理階層的控制程序

驗收工作對採購、訂貨與使用單位來說，扮演稽核把關的角色，依照正確的規定與程序，執行驗收工作，可使整個物料管理流程完美無缺，而達到最佳的成本控制效益。

經過採購人員的貨源選定，訂貨人員的數量需求確認，到供應商將貨品送至驗收單位經過驗收品管，接下來就是原材料的存貨管理，正確良好貯存與倉庫管理，可確保物品使用的安全、方便，並可減少許多無謂的損失

### 3-3-4 行銷企劃

#### 1. 預測行銷成果

近幾年網路媒體越來越受到重視，甚至有凌駕電視之勢，也再次點燃 Friday's 對網路行銷的興趣。2008 年，網路行銷成為 T.G.I. Friday's 全球媒體策略的行銷主軸之一，這對一向媒體策略較為保守的 Friday's 來說，是一大突破。

Friday's 調整今年的行銷策略，除了原本的午餐系列外，也於每一季推出不同的優惠活動，持續推出新品，以符合目前的消費心態及因應激烈的市場競爭。

2008 年到 2009 年，Friday's 台灣分公司選擇 Windows Live Messenger 作為散發優惠券的平台，一來是因為 Friday's 消費群主要為 20-29 歲的年輕人，與 MSN 相符，二來是透過 Messenger，可以直接進入消費者社交圈，比電子郵件更有聚眾效果。2010 年之後結合 ATM 優惠卷及信用卡卡友優惠，更易取得的平台也大大的增加知名度及來客數。T.G.I. Friday's 成功運用網路社群的高度影響力，以小預算贏得大利潤，絕對是逆勢操作的最佳成功案例。

#### 2. 建立行銷策略

- 藉由全新口味的明星商品搭配新甜點與經典飲料促銷活動來加強整個活動的商品力。

- 以具吸引力的價格來刺激消費者到店消費。

### 3. 建立行銷組合

2-3人套餐，每人NT\$490 (原價NT\$1,568)

- Appetizer \* 1
- 小份香酥馬芝拉條
- 小份Friday's™ 烤馬鈴薯皮
- 小份紐約辣雞翅
- 傑克芝麻雞柳
- Soup \* 2
- Entrées \* 2 (不可重複)
- 香辣泰國雞肉麵
- 蒜香鮮蔬義大利麵
- 蕃茄炭烤雞肉麵
- 南美醬醬好半雞
- 迷你起司牛肉堡
- BBQ 牛肉三明治
- 上海橘香雞肉沙拉
- Dessert \* 1
- Beverages \* 2

➤ 可續杯性飲料

#### 4. 執行行銷計畫

活動期間:2011年1月1日-2011年2月1日

#### 5.提高營業額預測

平日單店營業額10萬，預計活動期間一個月，營業額提升至單日20萬，提高兩倍的成長，相當於平日提高至與假日的營業額相同。



## 第四節 店長與管理職務實習

### 3-4-1 認識營業店

T.G.I. Friday's 是同業中的創新者，有獨特的餐廳風格，和不斷研發出新的、美味的食物和飲料。T.G.I. Friday's 不只是一個餐廳，更是一個提供顧客享受歡樂、放鬆氣氛的絕佳去處！

在Friday's用餐形式輕鬆、不拘謹，免除了繁瑣的西式餐桌禮儀，在Friday's用餐，就像是在家裡和朋友聚會一樣輕鬆自在。

我們的目標是要讓每一位客人離開餐廳時都是滿意的，且願意在未來持續的回來Friday's用餐！

在星期五餐廳除了室內裝飾展示了美國近代不同時期的風土人情，濃濃的美式作風這種裝潢與擺設已經成為 FRIDAY'S 獨有的特色，在每家店內明顯的位置都會有一艘獨木舟；吧檯一進口處的上方，都會安裝著一隻螺旋槳，而在螺旋槳上肯定會貼著一張一美金的鈔票；其實這些裝飾品的背後都有著催人淚下或詼諧幽默的小故事。

### 3-4-2 認識店長職務

T.G.I. Friday's 採美式管理，提供員工完整專業的餐飲訓練，並以績效考核昇遷制度，將工作表現與個人薪資福利連結，同時著重

發展組織內認同鼓勵的文化。經理的工作要點除了掌控整個 SHIFT 外，就是訪桌及最後總結帳，並在有任何顧客抱怨或突發狀況發生時，用最沉著冷靜地反應在第一時間解決。

1. 餐廳營運及人、事、物的管理
2. 追求高品質的餐點與顧客服務，不斷提升顧客滿意度
3. 確保餐廳各區域的員工再任何時間都能正確執行操作流程和標準
4. 規劃並執行員工訓練發展計畫
5. 食物、飲料、人力成本及其他可控制費的管理

## 第五節 商業自動化與營運決策實習

### 3-5-1 POS 系統

台灣的T. G. I. FRIDAYS使用的作業系統是MICROS3700，價格約台幣560000元。MICROS 點餐系統屬於英文介面，是為了考量與美國總公司間的資料能夠相容，並採用時尚的外觀設計結合方便快捷的觸控螢幕操作降低業主投資成本, 提升可靠性

點餐系統為POS 系統，基本作業原理是先將商品資料創建於電腦文件內，透過電腦收銀機聯機架構，商品上之條碼能透過收銀設備上光學讀取設備直接讀入後（或由鍵盤直接輸入代號）馬上可以顯示商品信息（單價，部門，折扣...）加速收銀速度與正確性。店內的硬體設備共有9台螢幕。

每筆商品銷售明細資料（售價，部門，時段，客層）自動記錄下來，再由聯機架購傳回電腦。經由電腦計算處理即能生成各種銷售統計分析信息當為經營管理依據。

POS 系統除能提供精確銷售情報外，透過銷售記錄能掌握賣場上所有單品庫存量供採購部門參考。

在資料備份方面，每當所有的資訊輸入POS 點餐系統中，資料也同時向兩端傳輸，分別為各分店的總經理室，以及總公司的主機，前

者負責彙整分店內所有的數據，後整負責統計全台各分店的銷售數據，利於管理階層及總公司，及時掌握各分店銷售情形，並解以資料數據來做統計分析的動作，用來評估菜色的受歡迎程度，以專案活動為公司帶來多少獲利等等。

### 3-5-2 運輸與庫存管理

#### 一、庫存管理

每週二晚上會大盤點，待盤點表送出後，公司會在每個禮拜三、五、日早上7點送貨。並依照預估的生意量及平常使用量來評估進貨多寡，每樣消耗物料都要盤點，對公司來說，足夠的物料是非常重要的。

#### 二、倉庫管理

食品乾貨放乾倉，物料乾貨放小倉庫，冷藏物料放冷藏庫，冷藏庫有兩層，第一層放冷藏的食物，第二層是冷凍的食品。酒類則有專門放酒的LIQURE ROOM。並依照日期並遵守先進先出的使用規則放貨及拿貨。

內場會依照每天經理估的生意量，去估計每天早上要做的餐點準備要做多少，盡量依照一日可使用完的量做，避免浪費成本及過剩。

每個貨品到貨時，上面就會貼到期時間，而我們是在打開貨品的時候，貼上標籤，寫上開封日期及到期日期。外場的SHIFT LEADER晚上都要填寫補貨單，早班人員就會依補貨單補各站的物料。內場人員則遵照先進先出的理念在各工作站物品不足時，自行補足及確認。

## 第六節 消費者行為分析

### 3-6-1 立地條件調查

台中市西區人口結構

區域別	總里數	總鄰數	總戶數	總人口	男性人口	女性人口
西區	25	628	43276	117224	56296	60928

交通狀況



(圖 1-4 商圈地圖)

### 3-6-2 消費者行為調查

由於消費者內心對「簡約」及「與家人朋友相聚」渴望趨強烈，Friday's 便是在此結論下的產物，有著愉悅歡樂的用餐環境，與專業的服務態度。消費者以大學生和社會人士為主，由於餐點口味較重，喜愛養生的長輩們較不適應，但整體來說，店內有時也充滿著家庭聚會的人潮，顯示出現在的人們較能接受外來的產品。

為此顧客滿意度對我們而言就是極為重要了，對餐點或服務有任何問題，我們都會再第一時間解決，因為我們追求高品質的餐點與顧客服務，不斷提升顧客滿意度，讓每位客人快樂的離開是我們最重要的忠旨。

### 3-6-3 人口資料與顧客系統管理

公司官方網站有會員中心，剛加入會員的時候，就會送張優惠餐卷，並在生日當月寄送生日 500 元抵用卷，每一季的活動除了在官方網站會有最新的消息外，也會結合網路和信用卡寄發資訊，讓會員掌握第一手的活動情報。單筆消費滿三千元，即可擁有 VIP 會員卡，台中三家分店都可使用，在消費結帳時出示，即可打九折優惠價。我們立志用溫馨及和樂的服務態度，收留我們的客人，並用以耳傳耳的方式拓展我們的知名度，並在餐飲界成為傳奇。

## 第四章 實習心得與未來建議

### 第一節 實習心得

對我而言，工作到現在將近一年半的時間，或許是一開始就已經接觸這份工作，所以可以很熟悉很輕鬆的繼續學習；從服務升到接待員，又經歷了吧檯徵選，無止盡的考試、讓公司及團隊更好的會議、英文課、烘培課、甜點課等許多公司希望員工能提升自己能力的課程等等，在這裡工作真的吸收很多很多外面學不到的事情了。

公司給了我們很多的方向，有很多往上升遷的機會，甚至是自己本身可以充實學習的事務，或許是因為美商公司的關係，所以就連和經理及上層溝通都是開放式的，每個人都可以有發言及擁有自己想法說明的空間。

人生本來就沒有什麼所謂的公平，努力或許不會成功，但是不努力就絕對不會成功，我深深的體會到這句話的意義；在這裡是個需要自己能夠隨時充實自己的環境，不管聰明還是不聰明，只要努力就會有成效，一起學習一起成長的同儕有太多太多了，是伙伴也是競爭對手，但重要的是，我們是一個團隊，一起分享喜悅和榮耀的。

在這裡遇到了很多來自不同地方的顧客，不一樣的人讓我學到了不同的待人處世的作法，也更加的成熟，知道了在工作上要學會看人



臉色，因為學會和別人和睦相處對工作是有益無害，要喜歡自己的工作，你才能享受這份工作。我很喜歡，我也學習到很多事，所以我可以很自在的和別人分享，很愉快的和別人說，只因為我愛這份工作。有太多太多的人事物在我們的生命中來回出現，我們要珍惜也要去經歷，或許這也只是人生的一段路程，但我是乘載著滿滿的想法和收穫離開，很開心也很放心，因為在大學的最後一年裡，我知道我比其他名校的同儕擁有更多。

## 第二節 未來建議

實習就像是比同儕先出社會一樣，很多東西並不是要讀名校或是做許多論文報告才會懂得，實地體驗現實的社會，才是做人生存的道理。我很推崇三明治實習，因為只有自己親自去做，才會知道賺錢的辛苦、父母的辛勞、人際關係及溝通的重要；聰明的人不一定有良好的應對能力，厲害的人不一定有高水準的工作態度，成績好的人不一定有滿滿的耐心，你的態度決定你的高度，這就是可以從這裡開始學習到的道理。

我不知道別人的想法，我也不想知道，我只知道要做對的事，有意義的事，人生有太多的時候在抉擇了，選擇你喜歡的事，然後放手去做，從中學習，之後展翅高飛吧。

### 第三節 未來計畫

實習結束後，未來打算重新出發，轉換跑道，雖然會從基層重新開始，但對我而言，我有滿滿的經驗，擁有的心態，相信在不同的道路又即將學到不同的事物。

每個人的一生中，總是有許多過客不停的來來回回，或許在某個路口又會相遇，把握每個出現在你生命中的人，拓展自己的交友圈及人際關係，因為在不同的路上，也許他將會是助你一臂之力的貴人。

最後，感謝系上給我們這次的實習機會，讓我們在無形中成長，謝謝。

## 參考文獻

- [1] 星期五餐廳員工手冊
- [2] 星期五餐廳外場參與者指南
- [3] 星期五餐廳 POS 系統教戰手冊
- [4] 星期五餐廳經理指南
- [5] <http://dspace.lib.fcu.edu.tw/bitstream/2377/28954/1/D964621698101.pdf>