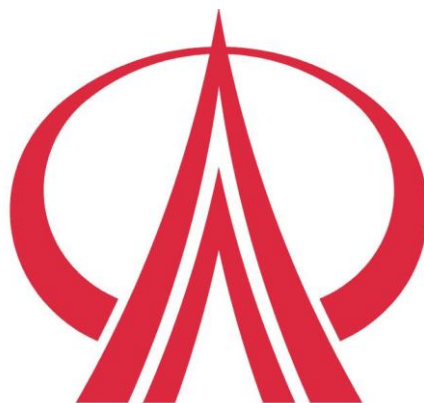


修平科技大學

行銷與流通管理系

三明治教學校外實習專題

實習公司：洪茶飲品



指導教師：段念祖老師

學生：BZ97010 陳優謙

中華民國 101 年 5 月

目 錄

致謝.....	2
前言.....	3
第一章、實習動機與目.....	4
第一節 實習動機.....	4
第二節 實習目的.....	4
第二章、個案公司介紹.....	5
第一節 企業文化與經營理念.....	5
第二節 飲料業現況與發展.....	5
第三章、個案供實習所見.....	6
第一節 門市營運管理實習.....	6
第二節 門市行政實習.....	16
第三節 行銷企劃實作.....	20
第四節 店長管理職務實習.....	25
第五節 物流與供應鏈管理實習.....	27
第六節 消費者行為分析實習.....	30
第四章、實習心得與未來建.....	32
第一節 實習心得.....	32
第二節 未來建議.....	33
第三節 我的未來計畫.....	33
參考文獻.....	34

致謝

首先我要先要感謝我們的老闆給我進公司實習的機會，再來就是進公司後所有的公司前輩對我的教導，即使進去後我覺得這份工作很不適合我，但因為遇到了好的店長和老闆對我的包容與指導，我還是能樂在其中的工作。在這短短幾個月的時間裡有了不錯的工作體驗，更是認識了許多對自己有所幫助的同事，謝謝你們對我包容與教誨讓我有繼續前進持續下去的動力。

再來就要感謝系上的老師對我們的關心與幫助，總是會不時的上前詢問工作的環境與適不適應，給予我們安慰。你們是我們在工作時遇到挫折後能繼續工作下去的動力，不管我們遇到了什麼樣的問題你們總會盡心的為我們解決，給我們建議來解決我們心中的困惑，或者是開導我們。工作累的時候、壓力大的時候，至少心中可以豁然開朗些，這些都是有你們的幫忙讓我們有更多不同的觀看的視野與體驗。

前言

學校幫本科系四年級學生設計了三明治教學計劃，計劃內容是讓大四的學生能增加一些實務的經驗，為將來進入職場提早做準備，為期十個月的實習生活，並依照實習時數分成兩階段，第一階段從7月份到12月份時數600小時，第二階段從1月份到5月份時數450小時。

在實習這段時間我是在洪茶實習，我是上早班從七點到下午三點，每天上班時數為八小時，這段時間因為都上早班的，所以早起這件事對我來說已不是困難的事了，在洪茶的期間我也學到如何去和顧客接觸和應對，以及在不同的環境下要如何的適應，提升自己的工作經驗和工作能力。

第一章 實習動機與目的

第一節 實習動機

系上為我們安排了為期一年的實習課程，體驗畢業後進入社會需要面臨的人際關係、人情世故，及職場生活存在的現實問題，甚至該有的應對進退心態，藉由實習獲得實務上的經驗及知識經驗的累積，使自己能提前了解現今社會工作的原理。

現今社會競爭激烈在沒有任何的準備下畢業然後就業，說在我們可能會待業半年至一年甚至更久時間久了，便會失去信心及勇氣而系上就是為了讓我們搶先一步去適應職場社會的大環境，讓我們出去就業實習，多看、多聽、多做，來擴展自己的視野，不在只是侷限於學校上的學習。

實習對我們或是企業，或多或少都是有利的，對於我們在實習中說不定可以找到自己的專長，在畢業後就可立即就業的優勢，而企業若是有人力上的需求，也可從中培育人才，在兩方面下獲的雙贏的局面。系上為我們安排這樣的實習機會，我想我們都是值得去試一試，或許從實習中可以找到自己的興趣，而我們又可從興趣再回到學校學習將興趣變成專長，說不定這樣的方法可以讓我們更容易找到未來的方向。

第二節 實習目的

雖然經濟逐步回穩，企業開始釋出就業機會但失業問題依舊高居不下，在面臨畢業即失業問題之餘還需顧慮工作機會必須與失業人口、退伍人口、因上屆教育部媒合期限後終止合約的有工作經驗的前輩們競爭，實在令本人堪憂對於自身的未來，但也因為三明治實習的計畫，也讓我們提早進入職場、增加工作經驗，讓上述危機轉化為有利於本身的契機，所以藉由本次機會也希望自身能夠有所突破並獲期望能有所成果。

剛學習點貨時，老闆就會先跟你說明一個禮拜中哪幾天是進貨日，進什麼樣的貨，因每家廠商的進貨日都不一樣，所以再點貨時要記住隔天是哪家廠商要進貨。叫貨時要注意下次進貨日和這次進貨日相差幾天，要叫到足夠下次進貨時的量，不可叫太多，也不可以叫太少。進貨時要注意東西的先進先出，將剛送來的東西放至舊的後面，在拿東西時才會先從舊的先用。

適時適度找話題與顧客聊天，可有效拉近主客之間的距離感，對提昇顧客忠誠度和滿意度有直接的幫助。針對新來顧客因雙方還不熟悉，談話內容可從較表面化的話題去打開話匣子，較表面化的話題如稱讚對方漂亮大方、稱讚對方穿著、稱讚對方小孩很棒很乖。針對舊顧客因雙方已有稍微瞭解，談話內容可談較生活化的話題，生活化的話題如平常都做什麼消遣、今天天氣狀況。

第二章 個案公司介紹

第一節 企業文化與經營理念

正值花樣年華的兩姊妹，在別人都還在玩樂的同時，卻下定決心開創自己的事業，或許是比同年齡的女生早熟，也或許對於飲料的堅持。

挑剔的嘴巴喝不慣一般坊間所賣的茶類飲品，最早先自己調配完美比例的古早味紅茶，再用紅茶調配出更多的口味，就這樣「洪茶」誕生了。

第二節 飲料業現況與發展

具統計，台灣有超過 100 個連鎖飲料業品牌，每年有超過 400 億的市場規模，但其淘汰率也非常快速。其實進入門檻不高、資金投入少、回收成本快，一直是台灣連鎖飲料業給人的印象，但往往在進入市場後才發現不是如此，期間所要投

入的資金、人力、時間等等都不是想像中的簡單，尤其是對要發展成連鎖化之企業來說，從品牌經營、商圈調查、門市經營、財務分析等等都須謹慎評估，才能確實掌握獲利關鍵因素。尤其在台灣市場趨近飽和後，進軍大陸市場已是飲料業者未來的發展趨勢。

大陸是近年連鎖飲料業積極爭取的市場，面對著 13 億人口龐大的市場，機會多但相對的競爭、危機也不少，許多前仆後繼的業者雖有成功，但鎩羽而歸的也不在少數，原因大多是對大陸市場了解不夠深，尤其是投資風險、市場經營及財務、人力的評估。連鎖飲料業者須了解與逐步累積最實戰的市場經驗，掌握獲利技巧才能成功進軍大陸市場。

第三章 個案公司實習所見

第一節 門市營運管理實習

一、組織與環境之認識

「製作好茶，品種很重要」茶樹品種不同，各有其適合製作的茶葉種類；而硬枝紅心芽少葉厚，正適合揉捻做成味道醇厚、豐富而專業的經驗，舉凡茶葉的栽培、病蟲害防治、甚至茶葉採摘時機，都是茶農觀察跟進的對象。品種之外，加工過程中「曬、翻、炒、攤、揉、揀、焙」每一個動作都仰賴製茶師傅敏銳的觸覺與嗅覺。從小穿梭茶園協助栽茶、挑茶，深知一碗好茶得來不易，製作細節更是馬虎不得：「做茶要有三心，除了愛心、用心之外，最重要的是要有耐心，因為製茶要按部就班，不能急躁，一個步驟錯，茶菁就無法製成好茶了。」

二、門市作業基本認識

(一) 封口機功能認識與操作

封口機就是我們常在飲料店看到能把飲料封裝的機器，它的操作很簡單首先我先介紹封口機的操作與認識：

1. 將封口膜穿引完成，如裝錯膠膜會黏在上模電熱板上，造成封不住。並將封口膜上的電眼點對準電眼感應器位置才能正常使用。
2. 依電壓指示插入電源線，按下「電源」按鈕，此時下模自動送出，並且上模開始加熱。
3. 約五至七分鐘，上模加熱到設定溫度時，加溫燈會自動熄滅，此時可進行全自動封膜作業。若未達設定溫度(140度~180度C)，只能用「手動」操作。

(二)店鋪設備之維護與保養

1. 封口機維護與保養
2. 每天檢查上模電熱板是否清潔，防止上模卡污垢，導致封不住。把上模封口地方用濕布或塑膠毛刷擦乾淨。
3. 每天須將下模，頂杯擦拭乾淨，並加潤滑油以確保軌道潤滑和順暢。
4. 下模溝槽保持乾淨、避免上膜刀片卡污垢。
5. 頂杯軌道保持乾淨，以及上潤滑油或黃油保持上下順暢。
6. 保持膠膜電眼和自動進出電眼(微動)開關保持清潔和乾淨。

(三)製冰機維護與保

1. 每天檢查製冰機的機身溫度是否過高，若有過高要從蓄水槽加水幫助機台減溫。
2. 每天檢查製冰機的冰塊大小，是否為差不多一樣的大小，若太小表示製冰的濾水槽水量不夠，從製冰機的濾水槽加水幫助製冰。
3. 每二到三個禮拜要看一下濾水器的三道濾心顏色，若很混濁呈現灰黑色就要更新三道濾心，以免過濾不夠乾淨導致製冰機製冰速度緩慢，或製冰機的水管阻塞影響製冰機製冰。

(四)各種單據之使用

免用統一發票收據之正確書寫方法：拿取一張空白免用統一發票收據，然後寫上當天正確的年、月、日日期，再寫上當天銷售的正確飲品名稱、數量、單價和總價，最重要的是在合計那一欄位，每個需要填寫上的金額都不可以要用阿拉伯數字填寫，要書寫上國字以防遭到塗改或因個人因素阿拉伯筆畫不清楚，造成雙方對數字的誤會。最後蓋上店家店章和店家私章即完成免用統一發票收據之正確書寫。

二、顧客服務

1. 顧客入店之禮儀與態度

在我們對於顧客的服務中，產品上我們並沒有可以特別給予的，除了甜度與冰量可以調整外，我們的內容物與調法是沒辦法做改變，這是為了讓顧客可以在洪茶店裡買任何一位調茶人員的飲料都可喝到同樣口感的飲料。在人員服務上，我們很注重我們對於顧客的服務禮儀與態度，因此我們有較制式的服務接待用語，但主要的還是在態度與精神上需常保持熱情的笑容與活力。

2. 顧客詢問之處理

現場客人應對的詢問：

(1)顧客在詢問目錄時，接待用語：

您好!請問喝什麼飲料!

您要不要參考看看我們的___呢?(當季主推商品並用五指指廣告看板)，說出推薦用語。

(2)顧客有其他疑慮時，接待用語：

您也可以參考我們的店長推薦的___(並用五指指櫃檯上的點茶目錄)，說出推薦用語。

(3)顧客詢問甜度跟冰塊時，接待用語：

告知所有的甜度和所有的冰量，如無法調整時，需告知顧客無法調整，並說明原因。

電話應對詢問的接待

(1)接聽電話時，接待用語：

洪茶您好!請問需要什麼? 再依對方問題作回答

(2)顧客定飲料時，資料詢問：

請問您的地址?(先確認是否為可外送範圍內)

請問需要的飲料杯數有幾杯?(並告知外送優惠)

請問幾點要送達?(可先確認是否可再顧客指定時間內送達)

請問需要那些飲料呢?(詳細紀錄顧客特殊需求)

請問先生/小姐貴姓以及聯絡電話?

(3)最後確認：

先生/小姐，跟你確認一下，你的地址是___聯絡電話是___您訂的飲料是___，共__杯，總共是__元，我們會在__點送達，謝謝您。(4)50 杯以上飲料時：

您方便在線上稍等一下嗎?我馬上請店長來接，可以幫您做大型訂飲料服務。

(5)遇到無法回答的問題時：

能不能麻煩您留個電話，可以讓我先跟店長確認以後，馬上回個電話給您?

顧客抱怨之處理

(一)不管是對是錯都應先向對方道歉。

(二)等顧客陳述原因後了解真正原因。

(三)採取適當的應對措施。

(四)找出雙方滿意的解決之道。

(五)改善缺善

(六)處理情緒激動的客人可以改變場所或工作人員，

等顧客陳述原因後了解真正原因。

顧客結帳之禮儀與態度

顧客點完後要複誦一次，確定無誤之後再調飲品。顧客點完飲料後要先向顧客結帳，收錢時要跟顧客說：總共_元，收您_元，找您_元，謝謝！

飲料做好後要先問說：請問您，飲料需要裝袋嗎？(兩杯以上則依情況判斷，不需詢問顧客)

等顧客轉身將離去時，要說：謝謝光臨！(需點頭且面帶微笑)

主動服務顧客之技巧

在店鋪的接待區銷售作業時，態度以禮貌、誠懇為上，且客人光臨時，應先放下手中工作先招呼客人做到主動服務，而店裡只要有新飲品就要主動和客人介紹，有任何優惠或集點活動也都要主動解釋，又或者店裡最近有店休或其他公告更都要主動告知客人。

讓顧客留下好印象之技巧

不同於仿間飲料店，只有在新飲品的促銷嚐鮮活動時才提供試喝，我們洪茶店裡任何飲料，都能提供小杯的試喝，方便客人喝到真正要買的飲品及想要的甜度，或客人對於未曾喝過的飲品，也都能嘗試而且不限飲品及試喝的次數。

四、顧客購買忠誠度

1. 了解顧客購買忠誠度對企業的影響

一般對忠誠度的定義有兩種觀感，第一點、傳統觀點：消費者重覆購買同一品牌之產品或是選擇相同的品牌，這也是忠誠度的核心。第二點、態度面觀點：指消費者對品牌的偏好、承諾及購買意圖。強調消費者對品牌的推薦、拒絕承認有其他較好的選擇、願意支付價格差異及在購買意願。

2. 提高顧客購買忠誠度的方法

我們洪茶所有的飲料都是使用高級砂糖熬煮而成，非一般市售果糖，所以我們的飲料產品主要標榜吃了對身體無負擔，使用的原物料以及食材都是以新鮮天然健康的水果取代傳統的濃縮果汁，製造過程透明分工的操作流程，就是要把最專業的呈現給顧客，而製造環境的乾淨整潔與店鋪形象的活力親切就是我們對於整體環境的視覺與衛生要求，所以雖然某部分飲品售價偏高，但是顧客還是堅信，一分錢一分貨，而常常光顧的原因。

3. 消費者滿意度對企業之影響

顧客滿意度會增加顧客再次購買的行為，顧客滿意度為評價的結果包含對付出與獲得的評價，滿意包含認知成份或情感成分，評估購買過程，產生的感性及理性知覺狀態。

滿意度判斷之程度，即顧客對企業所提供的產品價格、公司的內部作業效率及服務系統、職員服務態度及專業知識能力、公司整體的表現及其理想中公司等的總體性評估。顧客滿意可以與舊有顧客建立關係，相較於爭取新顧客是一種成本較節省的途徑，可使舊有顧客有較高的再購傾向，並經由正向的口碑，來爭取新顧客，對獲利力有顯著的影響。

五、店舖銷售作業流程

1. 銷售作業流程之規劃與執行

我們店裡的銷售流程，一開始就是有接待區工作人員先接待顧客，並詢問顧客的需求，詢問清楚後再給予備料區的工作人員依照顧客的點單備料。備料完畢後，就會交給調茶區的工作人員依顧客的需求調整甜度與冰塊量。飲料完成後，接待區工作人員就會將飲料包裝交給顧客。

六、突發狀況之處理

1. 突發狀況之模擬

(一) 緊急停電時。

(二) 發現水管阻塞或破裂時。

(三) 若不幸遭遇搶劫。

2. 突發狀況之處理與檢討

(一) 請先將各設備總開關關閉，並立即打電話至電力公司詢問何時復電。

(二) 應馬上通知維修人員前來維修。

(三) 務必冷靜，不要和歹徒起衝突，記下歹徒特徵，切記人員生命安全遠比財務重要。

3. 如何避免突發狀況之發生

(一) 進貨突發狀況

訂貨時先確認叫貨品項及叫貨數量，叫貨品項及數量確定無誤再進行訂貨確認送出，以免下完單公司物流又必須做更改，造成出貨的錯誤。

(二)客訪突發狀況

隨時注意門市內外環境動態及保全系統相關知識，清楚了解每個狀況應通知的相關單位。

(三)客抱突發狀況

清楚了解顧客的需求，準確無誤的製作顧客需要的飲品。招呼顧客時要有活力與面帶微笑，以正確的服務態度對待每一個客人。

(四)應變突發狀況

清楚知道店主任級店督導聯絡方式及總公司各部門分機號碼。

七、店舖工作管理

1. 各項標準作業流程

早班人員開店工作都應該一個步驟接著一個步驟確實的照著順序完成，所有的重點與注意事項皆須做到確實無誤。

(一)開店時間到達店里後，第一件事先打開 POS 系統、封口機、果糖機的總電源等，然後在打卡。

(二)接下來就是準備煮最耗時間的珍珠。

(三)煮完珍珠後，開始泡茶備滿所有的茶桶。

(四)若前一天，有煮奶酪需將至蓋上蓋子。

(五)將所有設備及器具定位。

(六)將冰塊及果糖補滿。

(七)營業時間到了開鐵門，播放音樂、將店面外圍環境打掃乾淨，布旗及人型立牌放置定位。

(八)將吧檯桌面、外圍、看板、玻璃等擦拭乾淨並將所有物品定位完畢。

(九)開始營業。

2. 獎懲制度

本公司無此項目，全都看老闆的意思

3. 店鋪工作管理規則介紹__

● 銷售作業流程

在店鋪的接待區銷售作業時，態度以禮貌、誠懇為上，且客人光臨時，應先放下手中工作先招呼客人，而與顧客對答的標準流程如下：

(一)顧客來時應主動下打招呼說：您好,歡迎光臨！請問需要甚麼？(招呼要有活力與面帶微笑)

(二)顧客點完後要複誦一次，確定無誤之後再出單。

(三)顧客點完飲料後要先向顧客結帳，收錢時要跟顧客說：總共_元，收您_元，找您_元，謝謝！

(四)飲料出單後，請顧客到旁邊稍等一下，飲料好之後告知顧客來拿飲料。

(五)飲料做好後要先問說：請問您，飲料需要裝袋嗎？

(六)等顧客轉身將離去時，要說：謝謝！掰掰!(需點頭且面帶微笑)

● 打烊作業流程

所有打烊作業都應該要一個步驟、一個步驟的確實完成才可確保清潔乾淨。

- (一)廚房所有器具皆要清洗乾淨。
- (二)所有瓶瓶罐罐皆要擦拭乾淨。
- (三)清洗所有茶桶。
- (四)所有器具皆要清洗乾淨。
- (五)擦拭封口機。
- (六)準備明天開店事宜(補吸管、杯子、糖水)。
- (七)擦洗吧檯及吧檯外觀、拖地板、清潔整理冰箱。
- (八)洗抹布、刷洗手台。
- (九)垃圾打包。
- (十)拖地、搬門外擺設物。
- (十一)關招牌燈、鐵捲門、盤點原料貨物、填寫進貨單。

● 外送標準作業流程

當店裡接到外送訂單時，需按照以下的作業流程。

- (一)先接電話(按照電話接待服務流程禮儀)。
- (二)當飲料作好時，確實清點飲料杯數，記住送達地址及金額。
- (三)將飲料放上外送車，外送包內需袋找零用的零錢、手機、地址、紙筆。

● 飲料送達後

- (一)您好!我們是【洪茶】，飲料送來了，請問要放在那裡?
- (二)一共是XX杯，這樣總共是XX元，請您們點收一下。

(三)品質上如果有甚麼問題，歡迎您們給我們意見。

(四)謝謝!

第二節 門市行政實習

一、人力規劃

1. 人力需求預測

公司的人力需求目前是以兩個早班工讀人員，與兩個晚班工讀人員還有兩假日人員為主。因現今的景氣不好，附近的茶飲店增多，所以尚不徵求正值人員。

2. 人才招募

「洪茶」認為員工為最大的資產，所以面試者在招募員工前要先依照工作的性質來設定員工的條件，再選擇適當的管道來進行招募工作。門市人員招募主要是門市服務人員為主，涵蓋了正職人員、兼職人員、及工讀生。招募員工的管道很多如公立就業服務機構、登報、親友介紹、學校推薦、直接繳交履歷表至門市或透過網路求才網104人力銀行、1111人力資源中心等都是公司常用的方式，這些方式各有優劣。

二、員工甄選與試用

1. 甄選的程序

員工甄選的首要程序是先確定店內職缺的人數，職缺的工作上班時間及職缺的人數。然後分別製作A3、A4及B5的彩色員工招募DM。A3張貼在店外的柱子上，讓來來往往的路人都能得知職缺的資訊。而A4則是放在店內點茶的櫃台壓克力看板上，讓來店的客人一目瞭然店裡歡迎新鮮人來報到一起加入洪茶的工作行列成為新夥伴，B5則是凡外送不管是學校男、女宿及附近工廠，只要點飲料及附上B5的DM，讓更多人接收到招兵買馬的消息。

2. 面試重點

面試的重點則依不同的職缺而有不同的重點，例如早班一定要先詢問是否為夜校生或白天早上九點到下午六點是否時間都能配合。再詢問年紀是否滿十八歲？是否具有機車「駕照」，因為外送的交通工具是機車，都有投保保險的相關理賠，但若本身沒駕照，而發生交通事故則不予理賠，所以確保雙方安全一定要有駕照。再詢問之前是否有相關的工作經驗？本人身體有否過敏或氣喘等其他問題，以利以後工作後，店內員工多加留意或幫忙協助。晚班部分則是詢問下午六點到晚上十點半時間上是否能配合？是否備有駕照？平日早上是否有其他空檔，以備若早班人手不足時能否支援？告知晚班的工作內容，假日工讀部分則除基本的駕照及上班的時間外，要特別告知一個月有三天的休假，但都先排好當日的休假，以利其他班的工作同仁來替補。

3. 員工試用期間之考核

員工基本的試用是一個禮拜依應徵的工作時間及職缺工作請店長或較資深的員工指導店內煮茶工作，第一天先在旁邊觀看邊記下工作流程，第二天慢慢依昨天指導的部分親自練習，如有不熟練或忘記的步驟由店長或資深員工在旁指導，第三四天所有工作內容都獨自試著完成，如有忘記一樣請在旁指導人員指導。第五六天所有飲品都要至少有概念能獨自煮茶，第二個禮拜學習接待客人，如點茶、找零、介紹飲品、封口機使用，等工作。第三個禮拜由店長親自考核所有工作。一對一考煮茶、飲品價錢、飲品比例、及介紹。

三、員工的教育訓練

1. 評估訓練需求

- (一) 讓員工知曉教育訓練的重要性。
- (二) 訓練要有目標且最好每次只有一個主題。

- (三)教育訓練前應讓與員工明瞭訓練主題及目的。
- (四)日後要追蹤教育訓練，後續成效及發展情形。
- (五)盡量利用互動方式或情境方式來培訓受訓員工。

2. 訓練方法

我們訓練是分三階段：

1. 後場的作業流程：

- (一)泡茶有紅茶、綠茶、青草茶和冬瓜茶
- (二)要開火的有珍珠、糖、豆花
- (三)要會裝糖和榨果汁

2. 飲料的作業流程

- (一)要先背飲料的調法
- (二)等考過試後，就會教你如何看茶量、糖和水量
- (三)等全部都熟悉，就開始調飲料

3. 訓練成果的評估

我們的評估方式只有一種，只要你能應付的了客人，就都可以。

4. 員工的在職教育訓練

凡是店內員工工作一個月後不論早班，晚班或假日班，都需要不定時做工作的輪調，確認內外場都能適應並因應各問題，或應付臨時內或外場的人手不足都能替補幫忙。

外場的調茶工作區

調茶工作區的工作為為顧客調製不同的甜度與冰塊的特殊要求，所以在此區的工作人員須了解糖的比例，並需要做冰塊的定量訓練才能為顧客調製正確的需求。除此之外，調茶工作區工作人員還需注意以下的事項：

- (1)調茶區環境的整潔，隨時保持吧檯的清潔，避免髒亂。
- (2)備料區的支援，調茶忙完時，則需要幫忙備料，使生產線不停頓。
- (3)接待區的支援，當接待區來不及時，需先將做好的飲料包裝給顧客，解除壅塞的狀況後，再回到調茶區，繼續調茶。
- (4)當後場忙的時候，亦要幫忙補冰塊等物品，讓原物料不短缺。
- (5)隨時注意茶量是否充足，當茶不足時，要馬上告知後場人員。

接待工作區

接待工作區的工作主要是詢問顧客所需的飲品與其對飲品甜度與冰量的特殊要求，並為顧客準確的點餐。因接待工作區的工作人員是接觸顧客的第一線人員，所以此區的人員非常之重要，需常保持熱情的笑容與活力的招呼每一位顧客。除此之外，接待工作區工作人員還需注意以下的事項：

- (1)接待區環境的整潔，隨時保持吧檯的清潔，避免髒亂。
- (2)調茶區的支援，招待忙完時，此時則要幫忙封杯、清洗水槽內的東西、告知調茶人員下一杯的飲料品項及註記保持調茶區及加熱區的清潔。
- (3)隨時保持桌面物料的充足，如杯子、集點卡、吸管、杯袋。
- (4)隨時注意珍珠是否足夠，不足時要通知後廠準備，避免短缺。
- (5)飲料封杯後，飲料杯外圍需用抹布擦乾淨，之後將飲料搖晃均勻後在包裝給顧客。

內場廚房工作區

內場廚房工作區的工作為泡茶、煮珍珠與處理買回來的新鮮水果或原物料等。永遠需記得先進先出的原物料，並要記得物料的擺放位置與名稱。除此之外，內場工作人員還需注意以下的事項：

- (1)保持後場環境及前場地板的整潔。
- (2)前場備料區的支援，後場忙完時，要到前場幫忙備料。
- (3)隨時注意與補足前場的冰塊、原物料，讓前場原物料不短缺。
- (4)隨時確認茶量是否充足，且勿讓茶量短缺。
- (5)泡茶的時候，且記要將茶桶標示清楚，固定的茶放在固定的茶桶，搬運過程序小心輕放。

備料工作區

備料工作區的工作為壓新鮮果汁、切新鮮果皮等。備料時，永遠需記得先進先出的原理，如果汁類存放太久則須報廢。

備料工作區工作人員還需注意以下的事項：

- (1)垃圾過滿的時候，先打包垃圾到後場，切勿把垃圾擺放在前場，等到打烊時再將垃圾拿到外面。
- (2)確實做好垃圾分類工作，可以減少垃圾量。

四、輪班制度

1. 排班方法與技巧

- (一)計時人員於每月15日前排定下個月班表。未排定班者由店長及排班負責人協調編排。
- (二)計時人員之班表一經排定不得任意更改，如需調班者必須經由店長或排班負責人同意。
- (三)計時人員之上班時數每個月需排滿該職級時數。
正職人員。

2. 緊急調班作業

- (一) 所有的調班、代班、請假方式，需親自或電話告知店長，不得以書面或簡訊。
- (二) 店長再依當天班表排班，例如：請休假人員回來支援或請還在上班的同事延長工作時數。

五、員工保險與福利

1. 加退保作業

(一) 勞工保險

勞工保險分為下列二類：

- (1) 普通事故保險：分生育、傷害、殘廢、失業、老年及死亡六種給付。
- (2) 職業災害保險：分傷病、殘廢及死亡三種給付。

所有正職人員，全部參加勞工保險。

(二) 全民健保

- 1. 所有在職人員，由總部將其納入全民健保。
- 2. 慰問金、福利金、補助金..之申請
本公司無此項目。
- 3. 離（退）職給付之申請
本公司無此項目。

第三節 行銷企劃實習

一、環境分析

1、分析行銷情況

百香冬瓜Q嘗鮮價 35 塊、百香鮮茶嘗鮮價 35 塊

蔓越莓奶茶特價 25 塊、椰果奶茶特價 25 塊

元氣陳皮桔茶特價 25 塊、桂圓薑母茶特價 25 塊

憑本店發送的集點卡，集滿五點可至店換取20塊飲品（任選，超過20塊補差價）

2、SWOT 分析與評估

優勢（S）

- 可因應不同的消費群，給予不同的折扣與商品

- 價錢合理，較為平價
- 產品的促銷活動多
- 商品多樣化
- 服務品質優

劣勢 (W)

- 因店面位於學校附近，遇到寒暑假客源遞減許多
- 新品牌的知名度不夠高

機會 (O)

- 打出自己的品牌與形象
- 擴展屬於自己的客源
- 威脅 (T)
- 附近的茶飲店過多，競爭激烈，客源容易被分散
- 創新的產品容易被模仿
- 市場接近飽和

二、策略規劃

1、設定目標

新鮮果茶類	一日 50 杯
原茶類	一日 200 杯
奶茶類	一日 50 杯
薑汁、桂圓系列	一日 30 杯

2、預測技術

新鮮果茶類—當客人購買百香、檸檬、葡萄柚相關產品時，告知顧客我們都是純新鮮水果處理出來的果肉、果汁的盡量早點喝完不要放隔天比較容易變質。

原茶類—當客人選擇要外送且數量多杯時，可主動告知有買五送一的活動或要集點卡下次即可來換飲品，如超過 20 塊需補差價。

奶茶類—若客人要點奶茶類時，可以建議客人點奶茶、綠奶茶、冬瓜奶茶、豆漿奶茶…等，讓客人有更大的選擇空間。

薑汁、桂圓系列—當客人不知道要喝什麼而天氣又很冷的時候，可建議客人喝

薑汁或桂圓茶，如果客人正在猶豫，可以讓客人試喝看看，在決定是否願意購買。

三、控制行銷策略

(一)店長職務與工作內容

- 負責訓練店鋪人員的基本能力跟正確的服務態度
- 負責安排店鋪人員工作、時間分配與上班時間
- 負責控管各項費用，如、水費、電費、電話費、維修費、等
- 負責訂貨、進貨、點貨、簽收帳單，保持物料的最低庫存量
- 負責點收現金及收銀機管理、零用金的調動
- 負責進行任何的變動決策，商品的變更、促銷活動、增加營業額

(二)應具備之基本條件和技能

- 1.了解市場：了解市面上飲料的種類與市場的趨勢，飲品的訂價與物料的成分和市場價格動向。
- 2.擅長溝通：在門市服務上，時常會遇到顧客的抱怨，需要面對顧客做良好溝通，了解顧客，具備良好的溝通條件，提供顧客抱怨平台，與顧客建立良好的顧客關係。
- 3.具領導能力：扛起一間店的所有責任，與員工保持良好的互動關係，提升員工士氣，團結員工的向心力進而共同朝著業績目標前進。

(三)業績掌握

就以茶飲店的業績來說，夏天的業績會比冬天的業績要成長2~3倍左右。由於飲料店的競爭對手太過廣泛，所以每週都會有不同的促銷活動，每週結束後也都會做業績成長績效，看看利用促銷活動是否能激起顧客的購買慾，是否有達到預期目標的業績百分比，不停的使用促銷活動、優惠卷等等，為的就是業績的掌握。

(四)工作目標管理

1.工作流程規劃

幫客人介紹飲品→告知客人有促銷活動的商品→選定商品後，結帳→製作客人飲料→封杯→將飲料裝袋→拿給客人→整理吧檯清潔

2.門市作業督導

- 對客人的服務態度
- 飲品的製作與品質
- 店內清潔
- 對店內飲品的深入認知與了解

(五)工作指導及人員訓練

新進員工都是由店長指導與訓練，從環境認識到櫃檯點單、結帳，製作飲品過程到廚房一切事務。

(六)排班作業與工作分派

排班作業是採用固定的休假時間，若有急事，也都可以互相支援。店內清潔，整理物架，飲品的製作，外送服務等，都是不分大小大家一起分攤完成的。

四、行銷企劃

(一)預測行銷成果

新鮮果茶類—平均每5位客人來電購買飲品時，會有一位是購買新鮮果茶類，平均一人皆購買一至兩杯。

原茶類—平均每5位客人有3位購買原茶類，平均每一人購買數量為一杯至兩杯。

奶茶類—平均每5位客人有2位購買奶茶類，平均每一人購買數量為一杯至兩杯。

每到了寒流或是冷氣團來時—平均每五位客人會有4位購買薑汁、桂圓系類的商品。

(二)建立行銷策略

1. 確定目標市場

附近以學校、工業上班族為我們各類飲品的主要族群。

2. 擬定產品

產品的價位皆以中低價位為主

提供多樣性產品，供顧客們挑選

3. 建立行銷組合

(1) 規劃新產品線

百香冬瓜 Q—冬瓜茶+珍珠+椰果+仙草

貴妃紅茶—荔枝味的紅茶+椰果

葡萄柚汁—新鮮現榨的葡萄柚汁

薑汁桂圓 Q—薑汁+桂圓+三種小湯圓（此產品尚未上市）

(2) 產品線的定價

百香冬瓜 Q—原價 45 嘗鮮價 40 元

貴妃紅茶—原價 35 元，嘗鮮價 30 元

葡萄柚汁—原價 40 元，特價 35 元

薑汁桂圓 Q—（價格尚未定價）

(3) 配銷通路規劃

百香冬瓜 Q—向通路商購買冬瓜磚、新鮮百香原汁

貴妃紅茶—向通路商購買具有荔枝味的紅茶葉與椰果

葡萄柚汁—向通路商購買新鮮葡萄柚，有我們自己現榨果汁

薑汁桂圓 Q—由原物料商配送向通路商購買小湯圓

(4) 廣告與促銷作業

藉由張貼海報、發放 DM、優惠卷等等。

(四) 訂定行銷預算

海報、DM、優惠卷、宣傳單等費用，預計此行銷費用為 5000 塊以內。

布棋預計 1 捲，預計此費用為 1000 塊以內。

座旗預計 3 座，預計此費用為 2000 塊以內。

(五)建立行銷控制系統

透過主機的電腦與 POS 機電腦做連結，建立一個報表，內容可以看到今天的來客數，也可以看各項茶飲的平均銷售數量和每天的營業額。針對特定的促銷商品，也可以直接設定按鍵，直接在電腦裡面做折扣，不需要另外做複雜的折扣程序，以免亂掉。

每個月的訂貨量、平均每月的原物料費用，都可以在下個月的月初做總結，方便每個月作損益平衡。

第四節 店長與管理職務實習

一、認識營業店

對飲料店來說，講求的就是每間飲料店的特色、創新與不同，除了大多數飲料店都會有的基本茶飲外，還要打出這間店鋪的特色茶飲，定期的推出研究出來的新產品外，還要以每週不同的活動促銷來刺激顧客的購買慾，而還有一點最重要的就是不能讓客人等太久，能迅速的買完飲料離開。外送方面也與大多數的茶飲店不同，提供更多更好的優質服務，只要是附近的住戶或是上班族，都可以以“一杯”的外送數量作為優惠服務。

二、認識店長職務

(一)店長職務與工作內容

- 負責訓練店鋪人員的基本能力跟正確的服務態度
- 負責安排店鋪人員工作、時間分配與上班時間
- 負責控管各項費用，如、水費、電費、電話費、維修費、等
- 負責訂貨、進貨、點貨、簽收帳單，保持物料的最低庫存量
- 負責點收現金及收銀機管理、零用金的調動
- 負責進行任何的變動決策，商品的變更、促銷活動、增加營業額

(二)應具備之基本條件和技能

1. 了解市場：了解市面上飲料的種類與市場的趨勢，飲品的訂價與物料的成分和市面價格動向。

2. 擅長溝通：在門市服務上，時常會遇到顧客的抱怨，需要面對顧客做良好溝通，了解顧客，具備良好的溝通條件，提供顧客抱怨平台，與顧客建立良好的顧客關係，

3. 具領導能力：扛起一間店的所有責任，與員工保持良好的互動關係，提升員工士氣，團結員工的向心力進而共同朝著業績目標前進。

三、業績掌握與目標管理

(一) 業績掌握

就以茶飲店的業績來說，夏天的業績會比冬天的業績要成長2~3倍左右。由於飲料店的競爭對手太過廣泛，所以每週都會有不同的促銷活動，每週結束後也都會做業績成長績效，看看利用促銷活動是否能激起顧客的購買慾，是否有達到預期目標的業績百分比，不停的使用促銷活動、優惠卷等等，為的就是業績的掌握。

(二) 工作目標管理

1. 工作流程規劃

幫客人介紹飲品→告知客人有促銷活動的商品→選定商品後，結帳→製作客人飲料→封杯→將飲料裝袋→拿給客人→整理吧檯清潔

2. 門市作業督導

- 對客人的服務態度
- 飲品的製作與品質
- 店內清潔
- 對店內飲品的深入認知與了解

四、領導技巧

(一) 工作指導及人員訓練

新進員工都是由店長指導與訓練，從環境認識到櫃檯點單、結帳，製作飲品過程到廚房一切事務。

(二) 排班作業與工作分派

排班作業是採用固定的休假時間，若有急事，也都可以互相支援。店內清潔，

整理物架，飲品的製作，外送服務等，都是不分大小大家一起分攤完成的。

五、成功店長之積極角色

就是能將員工的心團結一致，一起共同努力達到目標。

「帶人也要帶心」，一個成功的店長就是要做到這樣，讓員工願意為他不辭辛苦、努力打拼，讓每個員工都可以融入在這個大家庭中。

第五節 物流與供應鏈管理實習

一、 認識企業

「茶語咖啡」這個名字是自營事業，自創的品牌。因為現在的人對於咖啡的需求和講究，店長就從原本的純茶飲店改革成咖啡茶飲店，引進了一台咖啡機和打著有義大利極品品牌咖啡豆的Pellini，就是要讓顧客有不一樣的選擇，不止是只有茶飲而已，還有極品咖啡。

二、顧客服務與訂單管理

(一)顧客服務的內容

- 介紹商品，幫助顧客找到喜歡的飲品
- 提供促銷、特價商品供顧客選擇
- 提供外送服務。一通電話，服務到家

(二)訂單管理

訂貨時，會有一張專屬於店長使用的訂貨單明細，明細裡有整個月的訂貨量、訂貨日期、商品定價。訂貨的方式都是以商品的庫存量去計算，若商品接近剩餘的庫存量時，就會向廠商下訂單。

三、倉庫管理

(一)倉庫規劃

倉庫區分消耗品、原物料、新鮮水果、茶桶、茶葉等。由物品的大小由高到低擺放，鮮食水果都擺設於冷藏冰箱內；茶桶則擺放於廚房的架上，由大到小擺放；原物料以類型做為順序陳列，加料類的都放置於物料的架上，原物料類的則

都放置於桶裝的原料桶中，依序排列。則消耗品，像是杯子、吸管、袋子等等…都放置在地下室，以堆疊的方式擺放。而像是一些需要回收的物品，玻璃、寶特瓶、塑膠瓶、鋁罐等等…也都是放置在地下室，歸類的方式擺放。

(二)物料管理

1. 咖啡所需備品—咖啡杯、杯蓋、咖啡豆、糖包、奶精、果露、攪拌匙、紙袋、塑膠袋。每項備品保持 2 個至 3 個在吧檯的庫存區。
2. 茶飲備品—茶桶、物料、加料類、果糖、冰塊、雪克杯、杯子、封口機、吸管、塑膠袋。
3. 外送備品—摩托車、找零的零錢包、DM、外送籃子、安全帽。

(三)入庫流程

驗收完所有進貨商品，會將外場需要補齊的商品做上架補齊的動作，而剩下的商品或備品，就會放置庫存區做存放。

四、庫存管理

(一)企業的庫存策略

茶語咖啡之存貨策略採用一般的庫存方法。

(二)庫存量決定

庫存量以平日各商品的銷售量、近期的天氣預測、本週促銷活動商品來參考依據。遇當天天氣較為炎熱時，業績會成長為平日的1~2倍。商品庫存以“一”為單位，庫存少於“一”（桶、箱、罐、包、瓶等），就要再訂貨。

(三)店鋪訂貨

有分大訂跟小訂

- 像是茶飲杯、茶葉、吸管、封口膜等等的資產，都是屬於大訂。

一次進貨的數量就是以月來計算，當夏天來臨時，茶飲杯的進貨數量就會大幅增加，以囤積的方式存放在地下室，避免臨時缺貨。

茶葉的採購也是以月來計算，一次進量就是一個月的量。

其餘的像是原物料，就是以週計算。

- 一、三、五為原物料的進貨日，其中的內容有：果汁、珍珠、椰果、紅豆、

咖啡豆、仙草露、愛玉粉、砂糖、果糖、胚芽、奶油球等等的。

- 四為鮮食水果的進貨日，內容有：布丁、養樂多、鮮奶、金佶、檸檬、多酚等等，屬於較不能長期放置，有時間、日期限制的商品。
- 訂貨的方式是採用直接電話訂貨，店長於前一天訂購，廠商隔天就會到貨。

(四)採購數量

庫存量適中，不致因缺貨而影響銷售機會，以不缺物料為原則。

五、外送管理

通常外送都是由早晚班的工讀人員來外送。

(一)外送原則

- 必須擁有機車駕照，年滿 18 歲
- 外送的範圍以 3 公里以內的店家為主
- 外送的杯數要達 3 杯以上，範圍較近的則是一杯皆可外送
- 公司有備外送車，也可自備摩托車

(二)外送方式

外送前，要先確定店家資料與店家地點，飲料杯數和金錢也要作好確認，準備找零的零錢包，將飲料放置外送籃後即可出發。抵達目的時，要將安全帽與口罩脫下，已表示禮貌；進店家後，要向店家問候：“你好，茶語咖啡外送”，告知數量與金錢，接收金錢時要說：“收你多少，找你多少！”離開前要向店家作微笑的動作，並說：“謝謝哦！”回到店裡後，則將外送金額放進收銀機裡，以免發生短少。（外送時一定要帶手機在身上，避免找不到或是地址有誤時，可撥電給店家詢問或是打回店裡作最後確認！）

(三)外送路線

以同一條路線的外送為一個基礎。

若有 2~3 個外送，但有一條路線是屬於反方向的話，就會一次使用兩個工讀生，一個人負責一條路線，避免讓客人久等或是不耐煩！

(四)外送津貼

一個月以 600 元的外送津貼為主。

業績如果達到店長定訂的標準時，外送津貼也會相對的增加、提高。凡是有外送的人員，都有外送津貼可以領，會一同算在薪資裡頭。

(五)外送安全

以不讓客人久等且能安全將飲料送至客人手中為主要目的，外送的速度當然以自身安全為最高的考量。盡量以時速 50 公里的方式進行外送；雖然有時會因外送單過多，而導致外送時間上的延遲，但還是得以自身安全為最高的考量！避免因為著急而造成自身安全的危險。

第六節 消費者行為分析實習

一、立地條件調查

(一)人口結構

在車站附近的人口結構以上班族、公務人員、學生、公職人員居多。

(二)人流數量

由於店舖位置在學區與車站附近，所以每日人流數量都相當的多。

以平日來說，白天來客數大約在70~100之間，晚上約20~30之間。

以假日來說，白天來客數大約40~60在之間，晚上約15~25之間

(三)所得水準

上班族，平均約兩萬五至三萬八千元左右。

其餘的以學生居多，平均約一百至五百左右。

(四)交通狀況

交通繁忙，有公車站、火車站，上下班時交通擁擠。

二、消費者行為調查

(一)風俗習慣

在附近的顧客，以上班族和學生為主。

上班族的習慣是每天進辦公室前會到附近的商店買杯咖啡。

學生則是在下課時間，會買一杯飲料回家。

(二)宗教信仰

因附近有少許的基督教教會，所以以基督教為較多的信仰。

(三)消費者習慣、價值與態度

消費者的習慣普遍良好，對於飲品的價錢並沒有太大的衝突；反而是在食物或飲品上的品質與好壞較為在意。

但如果是學生族群，就會比較偏愛促銷或是特價的商品。

(四)顧客滿意度

附近的學生和上班族都很喜歡我們的服務，讓人覺得很親切、很貼心；也會主動詢問學生的近況，以表達對他們的關心。

三、人口資料與顧客系統管理

(一)占有率規劃

以附近的茶飲店來說，客源佔有率為70%

(二)外送或涵蓋區域規劃

外送區域為車程十分鐘內來回的為主

(三)顧客資料建檔與應用

針對公司行號或是附近的住家、學校，貼心的註記上電話、地址，表達對該公司或學校的重視。

(四)顧客拜訪技巧

對於熟客，會以寒暄的口語交談，主動詢問、關心。

熟記常客的喜好，讓顧客感受到我們貼心的一面。

四、競爭廠商優勢調查

(一)競爭廠商 — 50嵐

- 嵐海策略1：堅持品質，不合格的產品絕對不賣給顧客。
- 嵐海策略2：堅持品質，用最好的材料與設備做出最好的飲品
- 嵐海策略3：堅持品質，結合理念相同的人經營共同的志業。
- 打著「堅持品質，近乎苛求」的口號。

(二)競爭廠商定價策略

50嵐的訂價不是以「便宜」為考量，而是以品牌為導向。雖然價錢都稍微偏

貴了點，但因為品牌知名度夠大，所以還是有很多消費者願意上錢購買。

(三) 競爭廠商促銷策略

- 廣告-打的是品牌形象的廣告
- 店鋪整體行銷方案，各式飲料，風味十足

(四) 競爭廠商人才培育策略

- 基層訓練
- 完善的教育訓練、升遷制度

(五) 競爭廠商顧客服務策略

- 誠心為顧客服務的精神
- 同理心的角度去達到顧客滿意的水準

第四章 實習心得與未來建議

第一節 實習心得

一、我的心得

好快的一年的時間要過了，在洪茶上班的時間也將近一年了。想當初剛開始接觸這項工作的時候，真的是既期待又怕受傷害阿！為什麼呢？期待是因為已經有好一陣子沒有工作了，對於一項新的工作，有好大好大的熱誠；怕傷害的是這項工作要遇到的人很多很多，各種形形色色的顧客都得接觸，害怕自己做不來。

不過，經過這段時間的磨練與鍛鍊，現在的我已經是可以獨當一面了！不再是以前那個不敢一個人站在吧檯搖飲料的我了。現在的我，可以記下很多熟客的喜好，可以以輕鬆的心情去向客人介紹產品，也可以以最快速不讓客人等的速度做完一杯飲料，可以思緒清晰的一次將外送的飲料都做好並且封杯裝袋，這都是我以前不會的，但現在我都會了。還有，面對不同的客人時，以前的我不知道怎麼去應對，只會站在原地傻傻的笑，想說笑應該可以帶過一切；但現在我有那個能力去應對不同客群、不同個性的客人了！

至於跟同事間的相處，這個我從來都不擔心的！因為我總是可以將他們逗的開開心心的，我就好像是店裡的開心果。

二、實習後與實習前的期望比較

以前我總是抱持著我只是去上班而已，不需要太認真。但自從我進了這公司以後，我改變了我這樣的想法！我變的開始有責任感、責任心，一間店鋪的成功與失敗，絕對不是只是靠店長一個人就可以了，成敗與否其實員工也有很大的責任。

三、實習最大的收穫

我覺得我得到的最大收穫是：我得到了很多的朋友！雖然他們都是店裡的顧客，但是我總是把他們都當作是我的朋友，以朋友的立場去關心他們、問候他們。久而久之的，他們也開始會關心我、問候我！不只是把我當成是外送而已。

四、若再讓你選擇一次，你仍然願意實習嗎？

會。因為這機會真的很難得，學到的不僅僅只是工作上的內容，還有很多社會經驗，而這些經驗都是對於我很有幫助的。

第二節 未來建議

希望公司在薪資上，可以再稍微的作一些調整。畢竟現在的服務業，都已經漸漸的走向勞基法的基本薪資95塊了，那樣的時薪真的會讓人有點力不從心，提不起勁，也很難有向心力。

還有，盡量不要壓榨員工的福利，該給的就要給，不要因為貪小便宜就損失了員工的權益，這樣員工也會常常有呆不下去的想法。

第三節 我的未來計畫

這次的實習工作和過去的工作經驗中，有遇到很多在社會上有很多歷練的主管或是老闆，都有給我很多的意見或是機會，我要將這些意見與經驗牢牢的記住！成為我以後在職場上的能力。

參考文獻

奇摩知識 <http://tw.knowledge.yahoo.com/>

Google www.google.com

Mr. wish 網站參考 <http://www.wishtea.com.tw/>

五十嵐網站參考 <http://www.50lan.com.tw/>