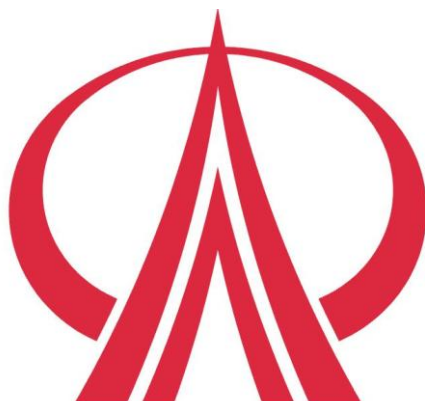


修平科技大學

行銷與流通管理系

三明治教學校外實習專題

實習公司：瑞士商柏泰有限公司(台灣分公司)



指導教師：劉淑寧 老師

學 生： BZ98012 劉曉芬

中華民國 102 年 05 月

摘要

目前我國大專院校強調產學合作，為了是要幫助學生在未來職場上與在學時所學習的可應用在產業上，不僅讓學生提早接觸職場，也讓學生自己對未來有個方向。

個人實習之公司位於台中市北屯區，主要從事銷售緊固件與推從自動控制物流系統等，公司產品強調的是價值與專業後勤，顛覆了我與一般人購買螺絲的想法，螺絲在整體產品上只占小小一部分，但缺少了它可就不足完成，從規格、表面處理、強度、硬度、扭轉力等可是非常講究，使客戶對於 BOSSARD 品質毫無疑慮。

個人在此公司實習期間擔任業務助理之角色，實習時間為 101 年 7 月 1 日至 102 年 5 月 15 日止共計時習時數為 1300 小時，已達全學年實習時數標準。

致謝

首先，感謝系上的三明治實習課程，讓我有機會到職場上學習與體驗，也非常感謝系上各位老師們的接洽，讓同學們有許多選擇的實習廠商，多了實習的機會讓我不再對未來感到很茫然，至少知道自己在職場上能做些什麼、想做什麼等...

感謝柏泰各部門主管給予我這個機會至貴司實習，在實習中也安排非常好的課程，讓我對公司更加了解及更快進入狀況，在許多同事的幫助下我漸漸熟悉工作內容，在實習過程中遇到挫折與困難，同事也是不厭其煩教導我也鼓勵我，更重要的是家人與朋友的肯定與支持，讓我可以從挫敗中學習，並提升自我能力，未來真正在職場上時我才可以不畏任何困難勇往直前，在此向大家致上最誠摯的感謝。

目錄

摘要.....	I
致謝.....	II
目錄.....	III
圖目錄.....	IV
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.....	3
第二章 公司介紹	4
第一節 公司沿革與現況.....	4
第二節 公司策略.....	7
第三節 公司戰術與作業策略.....	10
第四節 直接負責單位業務內容.....	12
第三章 個案公司實習所見	14
第一節 人力規劃及徵選程序.....	14
第二節 公司福利與輪班制度.....	17
第三節 門市營運管理實習.....	19
第四節 連鎖企業經營管理實習.....	26
第五節 行銷企劃實作.....	28
第六節 公司與管理職務實習.....	30
第七節 商業自動化與營運決策實習.....	32
第八節 物流與供應鏈管理.....	35
第九節 消費者行為分析.....	37
第四章 實習心得與未來建議	38
第一節 實習心得.....	38
第二節 未來建議.....	40
第三節 我的未來計畫.....	41
參考文獻.....	42

圖目錄

圖 2-1 公司組織圖	6
圖 2-2 五力分析	8
圖 2-3 STP 分析	10
圖 2-4 單位組織圖	12
圖 3-1 世界分支圖	27
圖 3-2 位置圖	29
圖 3-3 SMART BIN(自動控制物流系統).....	30
圖 3-4 目錄圖	31
圖 3-5 產品圖	31
圖 3-10 供應鏈圖	35

表目錄

表 2-1 SWOT 分析	7
表 3-1 顧客抱怨處理流程	21

第一章 實習動機與目的

第一節 實習動機

對於未來職場上非常茫然，想到畢業後要尋找什麼樣的工作、想要做什麼工作、對未來職涯規劃等，這些問題對於我們升上大四的同學應該在腦中想無數多次了，大家往往覺得自己能力與職場經驗不足，是否可勝任為來的工作呢！因此選擇系上三明治實習來增加自己在職場上的基礎，不僅能累積經驗及更早做好準備面對社會環境。

實習對我們來說比學校課本文字來的具體與實用，在學校所教育的是專業的知識，但在職場上所學的可是前輩們所歷練的經驗，從實習中尋找自己的興趣與專長，對未來的方向能更加明確。

第二節 實習目的

實習等同於實際操作與學習，這對社會新鮮人來說可是寶貴經驗，至少出社會後能減少一些跌跌撞撞的過程，為自己做好心理準備，知道自己能力與專長更為重要，畢竟在學校老師處處包容學生，但在職場上老闆並不一定處處包容員工，增加歷練與經驗對未來找工作上我相信是很有幫助的。

第三節 實習公司甄選過程

經學長姐優良表現及老師的努力下，讓我們在實習單位上有許多選擇，在眾多公司名單上，我選擇了柏泰為我的第一志願，當時得知許多人皆會選擇柏泰面試，讓我覺得錄取機率很低，但不試一試連機率都沒有，最後決定努力一搏。

面試前就已無數次模擬練習，希望正式面試能順利，當天面試我與其他兩位同學排第一組，心想早面對晚面對遲早還是要面對的，面試過程分享一些打工經驗與自己對此份實習單位的想法，當初應徵的單位是希望採購或倉儲，直到有天接獲學校來電，告知公司希望我轉業務助理，此刻心情很兩極，高興的是公司願意錄取我，擔心的是此職位並不是我一開始設定的，但我相信不管什麼職位都是一種挑戰，也算是給自己機會學習而答應了。

第二章 公司介紹

第一節 公司沿革與現況

一、公司名稱及介紹

瑞士商柏泰公司台灣分公司，註冊於 1987 年，是瑞士 BOSSARD 集團在亞洲地區最早成立的分公司。BOSSARD 集團為緊固件專業公司，成立於 1831 年，擁有超過 180 年的歷史；為瑞士上市公司，於全世界 28 個國家中設有超過 200 個分公司及辦公室，目前佔全世界螺絲相關產品交易額約 4%。

BOSSARD 集團願景「We want to be the trusted expert brand providing assembly technology solution for our customer globally」，公司的核心價值在於提供客戶完整的技術解決方案，公司所銷售的是緊固件的專業知識，以及後勤物流管理系統。公司的專業是協助客戶有效率地設計並選用正確的緊固件，並藉由 BOSSARD 系統管理客戶緊扣件類的 C parts，以精實生產管理流程，實際降低總生產成本，進而促成客戶在產業技術上的升級與經濟競爭的優勢。

願景中的“Trusted“不僅是公司對客戶的使命，也是我們對合作夥伴的承諾，同仁就是我們最重要合作夥伴。BOSSARD 對於跨國籍、跨文化、跨種族的同仁，是以尊重、信任和平等為基礎，在 BOSSARD，公司直呼名字不稱職級，即使對集團 CEO 也是如此；沒有各種精細的管理規章，而以系統引導同仁得到最大的發揮；沒有龐大的人力組織，不過隨時都可以得到來自亞、歐、美各 Business Unit 資深人員的指導協助。

在螺絲王國的台灣銷售緊扣件，有如賣冰給愛斯基摩人，柏泰不敢說我們做到了。不過，公司堅定相信 BOSSARD 的核心價值可以為台灣產業升級之路加分，而這也是公司 BOSSARD 台灣努力的基礎與方向。(資料來源:瑞士商柏泰有限公司(台灣分公司)網頁,2012)

二、企業組織圖

瑞士商柏泰台灣分公司最高管理階層為總經理,部門分別有倉儲部、品管部、人事部、財務部、業務部、採購部及 IE 部門。下列為各部門工作內容介紹:

倉儲部:進貨、盤點、入庫、出貨等。

品管部:管控進貨產品是否符合規範及客訴處理。

人事部:安排員工教育訓練及公司活動。

財務部:進出貨貨款處理、員工薪資及零用金等管理。

業務部:開發客戶與接洽訂單。

採購部:尋找優良供應商提供產品,配合業務訂單需求下單。

IE 部:控管公司電子設備及系統網路管理。

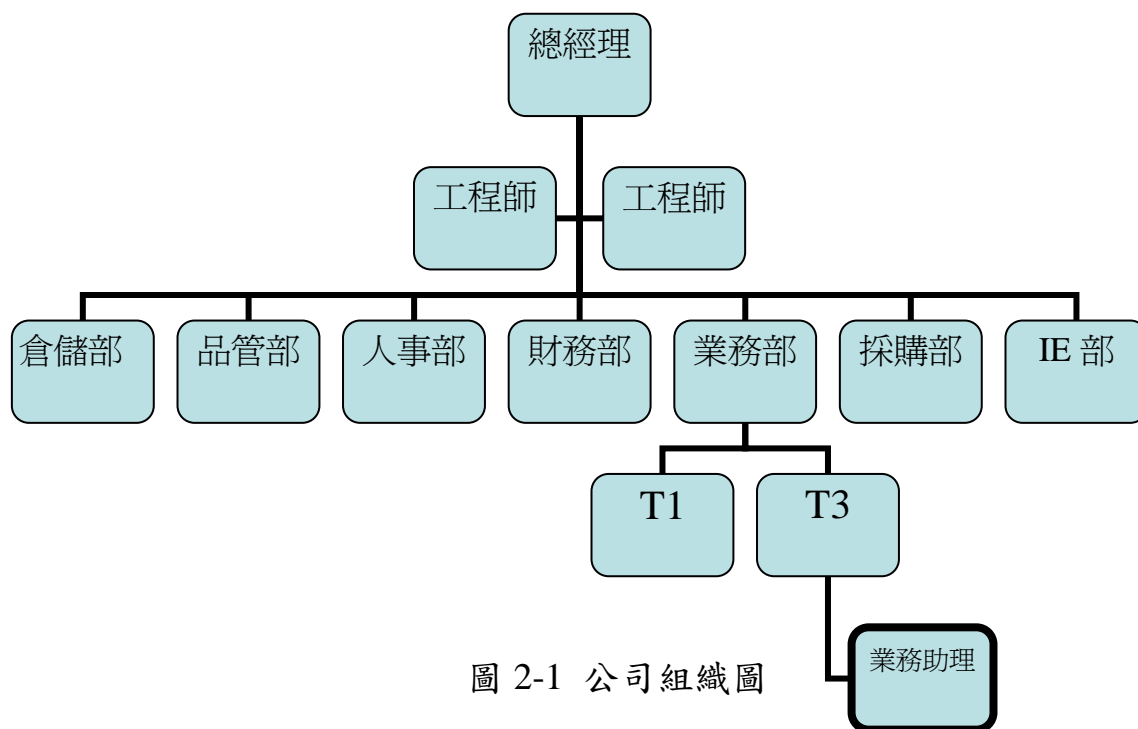


圖 2-1 公司組織圖

第二節 公司策略

一、公司策略及目標

1. Level Service
2. 超過 5 萬件的緊扣件標準品，及各國專業品牌緊扣件代理
3. 專業的技術諮詢與訓練
4. 專業的後勤物流管理系統

二、公司的外在競爭者

台灣目前製造螺絲工廠就有好幾十家，再加上五金行等，大多數工廠皆以價格來競爭，但柏泰則是針對產品的價值及品質來與市售的螺絲競爭。

三、企業（或公司）的 SWOT 分析

表 2-1 SWOT 分析

Strength：優勢	Weakness：劣勢
<ol style="list-style-type: none">1. 專業的工程師2. 品質保證3. 自動控制系統4. 專業的後勤物流與知識5. 有效替客戶減少管理上成本	<ol style="list-style-type: none">1. 價格偏高2. 無法提供用量較小的客戶
Opportunity：機會	Threat：威脅
<ol style="list-style-type: none">1. 提供產品應用上的知識2. 品質上的保證與五金行區分3. 自動控制物流系統有效替客戶管理五金零件,節省人力及管理成本	<ol style="list-style-type: none">1. 市售上產品價格較低2. 無法針對小量包裝客戶服務

四、公司五力分析

決定企業在產業中的競爭優勢，經營者在評估及了解企業在產業中影響競爭的能力來源後，可依公司的優劣勢釐定企業在產業中的定位，並據以擬定策略與方案。

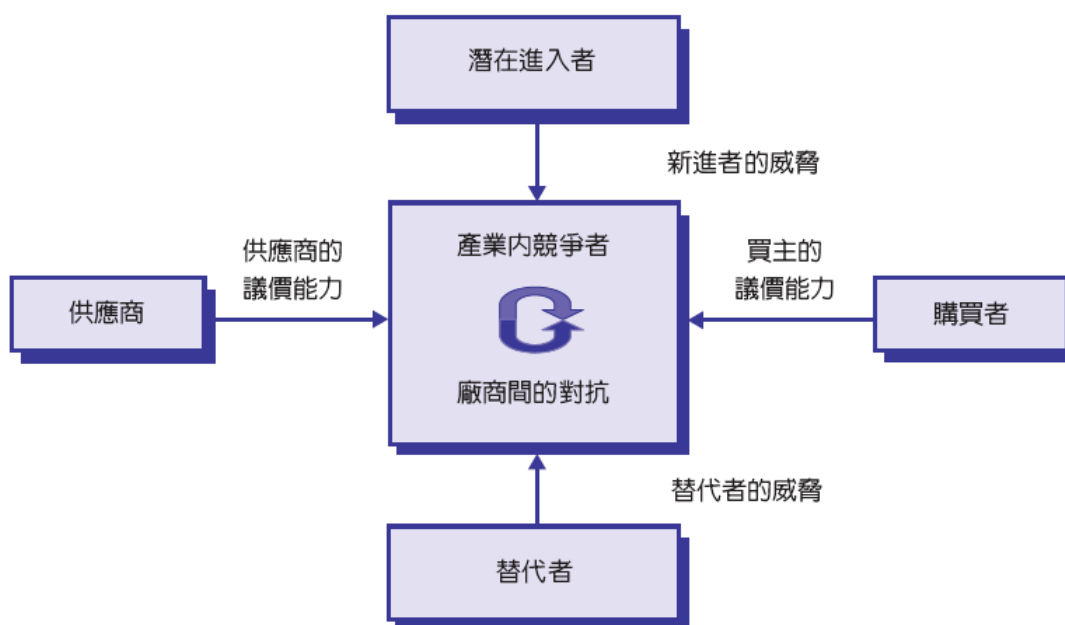


圖 2-2 五力分析

(一)產業既有廠商競爭情況大:

- 1.國內五金產業:振宇五金、大台中五金百貨、小北百貨。
- 2.國內五金工廠:南部本土公司工廠。
- 3.螺絲行:民眾自營規模小的螺絲行等。

(二)潛在進入者威脅大:

五金零件進入障礙因素:產品品質、價格、行銷、後勤物流等。

螺絲生產需另開模及大量製作，不僅價格及品質庫存等風險，導致大部分工廠都在拼價格。

(三)供應商議價能力小:

產品產量:柏泰為中盤商，並無自己工廠生產，導致購買時必須大量才能壓低進貨成本，供應商多家，嚴防漲價及壟斷商品的風險，也須確保供應商品質。

(四)替代品威脅大:

螺絲產業在台灣原本就是傳統產業，相對競爭者眾多，想要爭取客戶，必須有自己的一套行銷策略，並非價格來決定一切。

(五)顧客議價能力小:

雖然柏泰產品價格偏高，但主要推從的是產品的價值與後勤服務，在客戶議價上會針對整體毛利來取決每個螺絲的單價，我們也會告知客戶，我們的品質保證及工程服務，畢竟與工廠有不同差異，當然不能以價格來比較。

第三節 公司戰術與作業策略

(一)STP 分析

STP 策略分析大約可分為三個步驟，即首先進行市場區隔（Market Segmentation），再者選擇個案所希望滿足的目標市場（Market Targeting），最後根據目標市場而規劃出最適合的產品定位（Product Positioning）。

規劃所得的結果就是一種產品，而此種產品不但希望能夠滿足消費者或使用者，並須具有相當吸引力，不能與週遭環境或設施產生太大重疊性與相似性，因此，規劃時有導入 STP 策略分析之必要性。

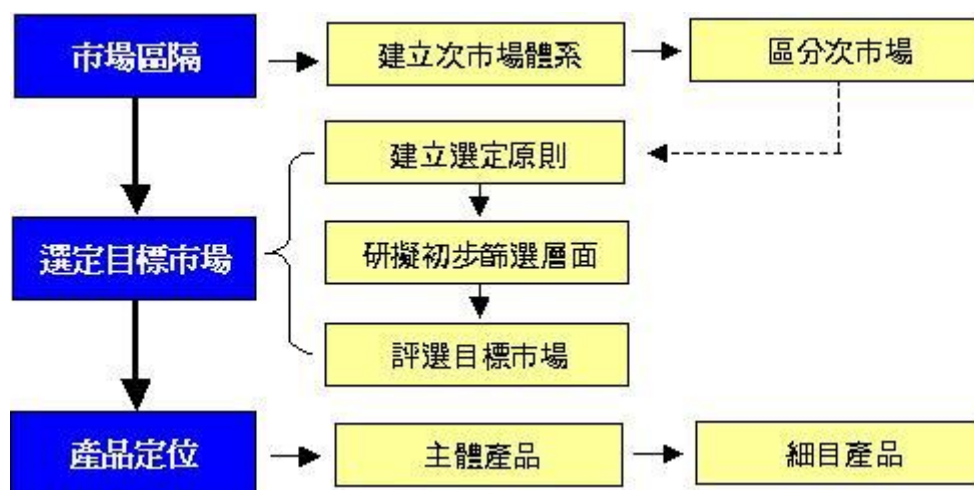


圖 2-3 STP 分析

(二)經營項目及提供服務

超過五萬件標準品螺絲及品牌代理，提供專業知識與自動控制物流系統，使客戶在工程上對螺絲有任何問題等，皆可請工程師支援，另外自動控制物流系統(Smart Bin)也是免費提供給客戶使用，不僅替客戶控制庫存，也省下不必要的人力資源，更能避免客戶在生產上有斷線的風險。

(三)主要顧客群

主要客戶大部分都在國內，不管是腳踏車、堆高機、電動車等，螺絲在台灣是傳統產業，競爭者眾多，但柏泰講究的是品質與價值，購買柏泰的產品皆可安心使用，而有架設 Smart Bin 的客戶，針對這套系統也都非常滿意，使客戶對柏泰的產品十分肯定。

第四節 直接負責單位業務內容

一、直接負責單位組織圖

如圖 2-1，本公司一共 7 個部門，業務部分為 T1 及 T3，T1 業務部是負責現有及穩定的客戶，T3 業務部則是負責開發新客戶，而我負責 T3 業務部-業務助理，如圖 2-4，以下有更詳細的工作內容介紹。

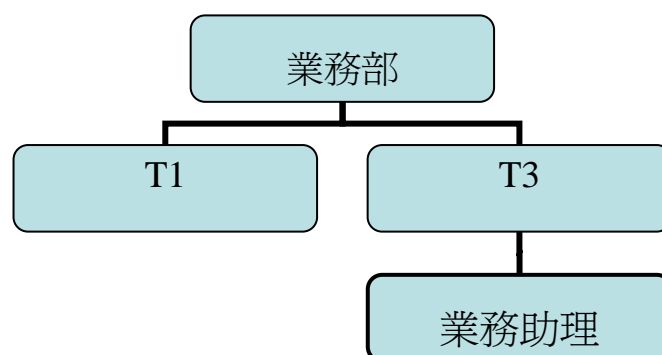


圖 2-4 單位組織圖

二、直接部門工作內容及介紹

1. 業務部

- (1). key in 訂單:負責將業務所接到的訂單從下單給採購到出貨流程等。
- (2). 樣品送樣:業務新開發客戶需要樣品，皆需下單以 free sample 寄給客戶。

- (3). 專案管理:統整資料，讓業務可很清楚了解目前進度狀況。
- (4). 客訴流程:當發生客訴時需至系統填寫，發至相關人員信箱，以利後需各部門支援解決。
- (5). 自動控制物流系統:每週需上網查看客戶 Smart Bin，是否有需補貨等。
- (6). 出貨:特定客戶出貨時，外箱需貼麥頭等標籤製作。
- (7). 備貨:當客戶有專案上線後，必須算準數量備貨，避免供不應求造成斷線或呆貨產生。

第三章 個案公司實習所見

第一節 人力規劃及徵選程序

1. 依人力需求預測

各部門會依工作內容及工作量來評估是否增加人力需求。

- (1). 業務部:客戶數量增加等則會需增加業務來管理。
- (2). 倉儲部:針對收貨、入庫、包裝、送貨等人力分配，若人力需求不足將會增加人員支援。

2. 人才招募

- (1). 藉由人力銀行網站，刊登徵才資訊。
- (2). 透過網站投遞履歷的應徵者進行篩選，進行人員徵才。
- (3). 與大專院校產學合作。

3. 員工徵選與試用

在徵才過程中，各部門針對需要的人才進行評估，透過面試者基本資料與自我介紹，觀察面試者是否符合條件、對公司未來展望看法、工作經歷等等，而面試後需待公司通知是否錄取。

4. 員工試用期間之考核

新進員工試用期為三個月，在試用期過程中皆會有主管及人事主管來觀察考核，針對工作熟悉度與工作態度是否為符合公司條件，若試用期表現良好皆可正式聘為正職人員，但若試用期間表現不符，屆滿三個月試用期後，並不得升為正職人員。

5.員工教育訓練

(1). 每個月透過人事來面談員工，是否有需求的課程將進行教育訓練。

(2). 針對國外新規定等系統流程，皆會安排人員來進行教育訓練。

(3). 若員工在某些流程上操作不完整等，也需安排重新訓練。

6.員工訓練項目

(1). 各類專業職能及技能訓練。

(2). 完整內、外部訓練。

(3). 海外集團公司訓練。

7.訓練成果的評估

每次上完教育訓練後，系統會發出課程回饋表等，需填寫回報，不管是針對此課程建議還是收貨，每年也需至系統做測驗評估。

8.工作績效評估與考績

- (1). 每個月各部門主管皆會開主管會議，針對整個月績效來進行檢討與改進。
- (2). 主管也會針對員工工作內容進行評估，適當提出建議與需改進項目。
- (3). 人事部也會透過主管回饋得知公司整體工作績效如何。

第二節 公司福利與輪班制度

(一)輪班制度

(1)正職人員

- A. 固定周一至周五早上 8:30 至下午 5:30
- B. 若超時需申請加班需求表
- C. 周休二日
- D. 依員工年資來決定年假天數
- E. 若需休假或請假，皆需代理人

(2)實習人員

- A. 固定周二至周五早上 8:30 至下午 5:30
- B. 若超時需申請加班需求表
- C. 周休二日

(3)工讀人員

- A. 依照可配合時間來決定上班時間
- B. 周休二日

(二) 獎勵制度

依公司營業目標達成及個人績效而定，再由主管級人士評估來決定獎勵。

(三) 員工保險與福利

1. 休假制度：

- (1) 週休二日
- (2) 支薪病假
- (3) 優於勞基法的年假制度

2. 薪、獎金制度：

- (1). 單一薪俸制，保障年薪 13 個月
- (2). 年終獎金（依公司營業目標達成及個人績效而定）
- (3). 勞工退休金（公司依同仁全薪為基礎提撥 6% 的勞工退休金）
- (4). 端午禮金
- (5). 中秋禮金
- (6). 春節禮金
- (7). 生日禮金
- (8). 結婚禮金

(9). 生育禮金

(10). 喪恤慰問

第三節 門市營運管理實習

(一) 企業文化與經營理念

瑞士商柏泰公司台灣分公司，註冊於 1987 年，是瑞士 BOSSARD 集團在亞洲地區最早成立的分公司。BOSSARD 集團為緊固件專業公司，成立於 1831 年，擁有超過 180 年的歷史；為瑞士上市公司，於全世界 28 個國家中設有超過 200 個分公司及辦公室，目前佔全世界螺絲相關產品交易額約 4%。

BOSSARD 集團願景「We want to be the trusted expert brand providing assembly technology solution for our customer globally」願景中的“Trusted“不僅是我們對客戶的使命，也是我們對合作夥伴的承諾，同仁就是我們最重要合作夥伴。

(二) 公司作業基本認識

我們的工作環境可分為樓上與樓下兩大區域，分別為倉庫及辦公室。倉庫分部在一樓，有收貨區、包裝區、出貨區及儲位，辦公室分部在二樓，包括業務部、工程部、採購部、人事部等。

(三)顧客服務

1.顧客來電之禮儀與態度

(1) 基本電話禮儀

A.xxx 公司您好!: 當客戶來電需先說明公司名稱，以讓客戶確認。

B.請問知道哪位業務服務嗎?:明確替客戶轉接至負責的業務。

C.不好意思!xxx 目前電話中/不在位子上，請問是否方便留下資料我再請他回撥呢?:讓客戶不必再打一次，留下資料也可確保重要是想遺漏。

2.顧客抱怨之處理

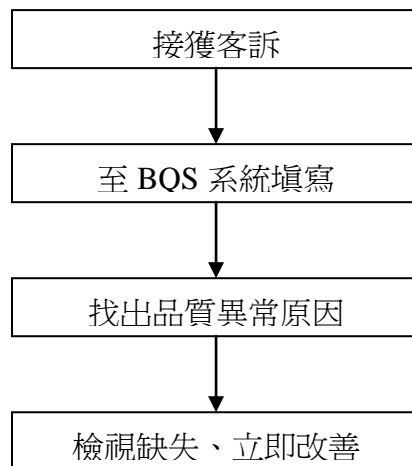
(1) 顧客抱怨之原因

A.訂單交期不足以滿足客戶需求日。

B.產品品質異常，導致客戶上線日延遲。

(2) 顧客抱怨處理與流程

表 3-1 顧客抱怨處理流程



(四) 主動服務客戶之技巧

1. 針對適合的客戶主動寄出目錄，增加報價機會。
2. 主動詢問客戶在使用產品上是否有其他問題或需改進地方。
3. 針對適合的客戶推動 Smart Bin，減少客戶對五金管理上人力資源。

(五)顧客購買忠誠度

1.了解顧客購買忠誠度對企業的影響

- (1)客戶訂單增加，對企業業績有相對的影響。
- (2)良好的服務態度與售後服務，皆可讓客戶願意長期跟公司合作。
- (3)忠誠的客戶會為企業推薦下游客戶。
- (4)顧客忠誠度比顧客滿意度的測量更能達到重複購買的目的。

2.提高客戶下單忠誠度的方法

- (1)優良的產品品質與專業的後勤物流。
- (2)替客戶解決在產品使用上問題。
- (3)減少客戶對產品管理的人力資源。
- (4)具專業的工程知識與嚴格把關的品管，使客戶產生信任感。
- (5)重視客戶抱怨與客訴，並立即處理。

3. 客戶滿意度對企業之影響

客戶滿意度是決定於客戶是否後需會再與公司合作之重要因素，若產品未達客戶標準或未能解決問題等，將會造成客戶對公司信任感降低，導致可能流失此客戶。

相對的，若提供客戶良好品質與專業的後勤物流替客戶解決問題，不僅客戶對產品上的信心及公司的信譽，相信此客戶皆會樂於與公司長期合作的。

(六) 突發狀況之處理

在處理訂單中，最常遇到的緊急狀況，例如：客戶需提早出貨、下單日與出貨日交期不及、客戶收到產品瑕疵必須停線等，當這些問題發生時必須尋求主管協助，盡可能滿足客戶需求，避免造成客戶對公司印象扣分。

1. 突發狀況之應變方式

- (1). 客戶需提早出貨：若產品已到貨，系統必須關急單出貨，若產品還未到貨，尋求採購協助是否能提到早貨，即告知客戶最快到貨日。
- (2). 交期來不及：須尋求採購幫忙跟催供應商，減短供應商交期，或以分批交貨方式。

2. 如何避免突發狀況發生

- (1). 當收到客戶訂單時，必須回覆客戶交期，告知產品生產的週數，避免客戶會有需提早出貨的事件發生。
- (2). 下單給採購三天後，必須至系統確認採購是否有下單給供應商，請採購回覆確認的交期，避免產品延至交貨。

(七) 業務助理工作管理

1.各項標準作業流程

(1)接獲訂單

至 FACTS 系統 Key in 訂單後，發出 Order 給採購，確認
交期並在三天內回覆客戶。

(2)接獲客訴

至 BQS 系統填寫流程，包括退貨原因、退貨數量、退貨
價值等，發至相關人員 mail，若是品質問題則有品管確認，
責任歸屬明確。

(3)新客戶建檔

未交易過的新客戶需至系統建客戶資料檔，完成後須送
至財務部核准才可交易。

(4)客戶特殊品料號建立

至每日新編料號表格填寫，資料須完整，例如:客戶、品
名、規格、表面處理、圖面等...

(5)BIR 系統(超過三個月未出貨的呆料)

每月月初需至系統填寫每個 item 呆料原因，後續是否出貨或報廢等...

(6)首件送樣報告

客戶首件送樣需至系統做 FA 申請，品管才會替產品做首件報告，送樣時必須交給客戶以利承認後下單。

第四節 連鎖企業經營管理實習

1. 緊固件之貢獻

- (1). 提供客戶符合產品需求的螺絲。
- (2). 減少購買客戶產品後出現螺絲生鏽及氫脆化的風險。
- (3). 提供專業的螺絲諮詢服務及技術上的專業服務。

2.緊固件對企業經營之特色

- (1).提供上萬種螺絲與客製螺絲供客戶使用。
- (2).後勤物流服務與諮詢。
- (3).免付費提供客戶自動控制物流系統(Smart Bin),減少人力成本在小零件上的資源。

3. BOSSARD 在世界分支機構

在世界各地，如果我們不積極提出我們與合作夥伴一起，為我們提供了完美的補充，其主管領域的 3 個地區超過 50 個分支機構。

全球分佈於阿爾巴尼亞、阿根廷、澳大利亞、奧地利、白俄羅斯、比利時、波斯尼亞、巴西、加拿大、中國、克羅地亞、捷克、丹麥、埃及、愛沙尼亞、芬蘭、法國、德國、希臘、香港、匈牙利、冰島、印度、愛爾蘭、意大利、日本、韓國、盧森堡、馬來西亞、墨西哥、荷蘭、瑞典、瑞士、西班牙、台灣等。

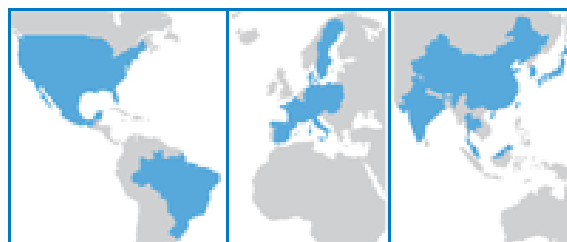


圖 3-1 世界分圖

第五節 行銷企劃實作

(一)環境分析

1.分析行銷情況

(1) 主要客群

A.腳踏車產業

B.工具機產業

(2) 開發新客戶

A. 免費提供自動控制物流系統

B. 專業後勤工程

(3) 維持舊有客戶

A. 交貨穩定

(4) 品質穩定

(5) 增加既有舊客戶的訂貨量

A. 訂貨量提高，議價空間增加

B. 客戶未訂購的螺絲，提供免費樣品試用

2. 立地條件調查

柏泰位於台中市北屯區，客戶群分佈全台，不管送貨還是寄貨皆方便。



圖 3-2 位置圖

第六節 公司與管理職務實習

(一) Smart Bin (自動控制物流系統)

這透自動控制物流系統是柏泰專利，針對微小的五金零件管理，避免在零件上浪費人力資源，這套系統透過每個料架磅秤，來管理及控制捕貨量，不僅確保無斷線風險及節省人員盤點時間，使客戶能更專注於開發主要產品，對柏泰也是有固定訂單的業績。



圖 3-3 Smart Bin(自動控制物流系統)

(二)主要商品

以緊固件為主要商品，並且代理世界品牌，以標準品目錄就有五萬多種螺絲，另外客戶所需開模的特殊品等。

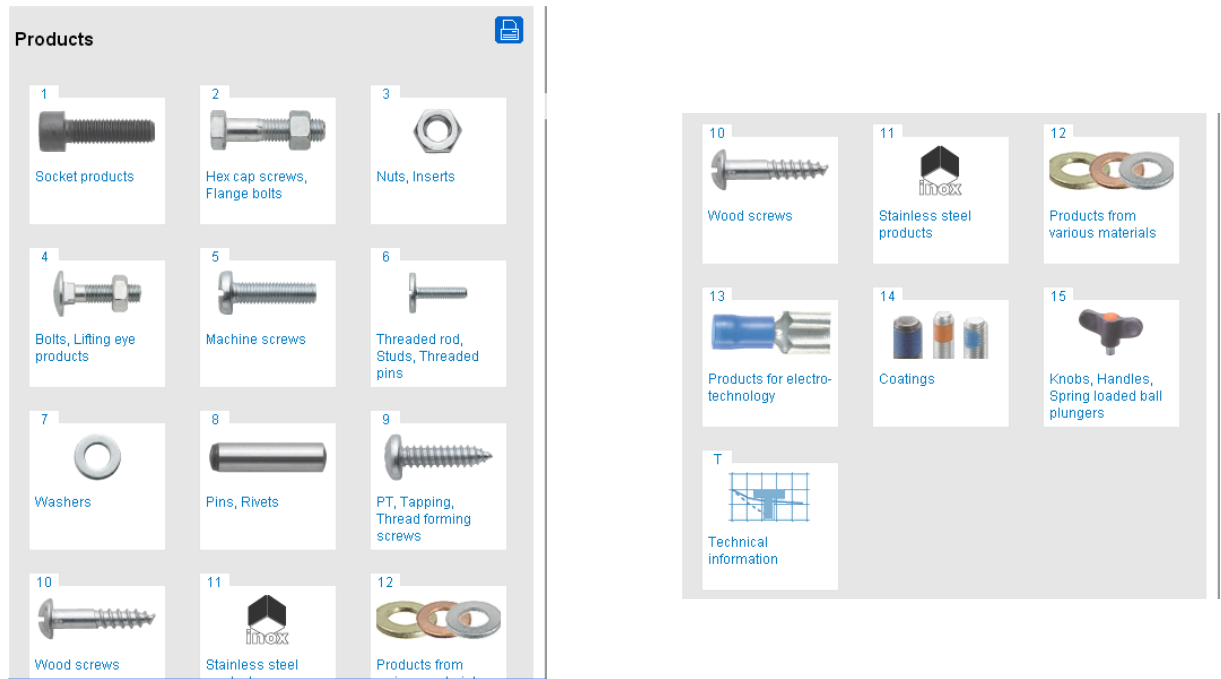


圖 3-4 目錄圖



圖 3-5 產品圖

(三) 公司形象

柏泰雖然是買螺絲等零件，單在客戶形象中，可是專業及優良的服務團隊，不僅提供品質良好的產品，更能替客戶解決問題，免費提供物流系統增加管理性。

(四) 目標管理

針對業務助理之角色，做好份內工作，業務交代事情切勿忘記，妥善辦理各項流程，使業務在外開發新客戶更能心無旁騖專注於客戶中。

第七節 商業自動化與營運決策實習

(一) 店鋪報表研習

1. 商品庫存明細

業務部重要的系統之一。

2. FACTS 系統

不管客戶下單或下單給採購等，皆需透過系統來完成，此系統可提供庫存狀況、成本、毛利、訂單數量等。

3.商品標籤

BOSSARD 出貨時，每種螺絲皆會貼上各別標籤，而標籤上分別有：客戶料號、BOSSARD 料號、品名、尺寸、數量、進貨 P 號等，此標籤不僅使客戶容易分辨，易能掌控是否有錯誤的產品，另外，萬一此次產品品質有異常，也能透過進貨 P 號來追蹤，避免庫存與新進商品混料。

4.POS 系統之意義

POS(Point of sales)系統是連鎖企業必須具備的一套門市管理系統，適用於各種銷售業使用，利用一套光學自動閱讀與掃描的收銀設備，以取代過去傳統式的單一功能收銀機，除了能夠迅速精確的計算商品貨款外，並能分門別類的讀取及收集各種銷售、進貨、庫存等數據變化情形，資料所連結的電腦處理，分析後列印出各種報表，提供給管理階層作為決策的依據。

(二) 物流系統操作

1.FACTS 訂貨系統

此系統需有 PO 依據才能下單給採購，輸入訂單料號與數量及備註，由系統發出 mail 至自己的信箱再轉寄給採購端。

2.BQS 客訴系統

包括退貨原因、退貨數量、退貨價值等，發至相關人員 mail，若是品質問題則有品管確認，責任歸屬明確。

3.BIR 呆貨系統

每月月初需至系統填寫每個 item 呆料原因，後續是否出貨或報廢等...

第八節 物流與供應鏈管理

(一)企業之供應鏈網路

瑞士商柏泰產品以緊固件為主，部分產品皆為代理品牌，公司本身是不從事生產的部分。

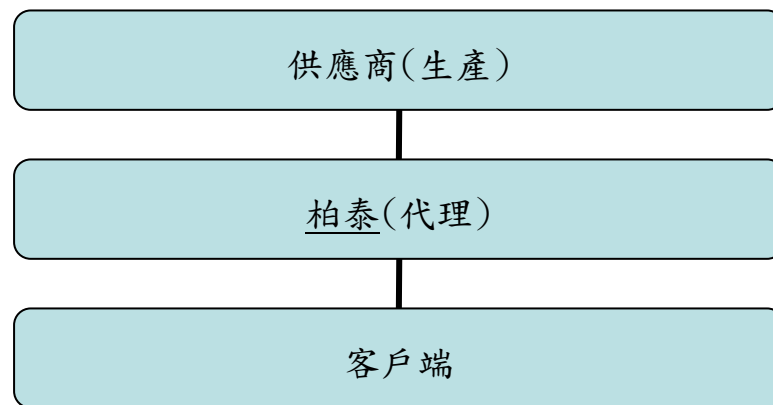


圖 3-10 供應鏈圖

(二)客戶服務與訂單管理

以網站為例，當有需求客戶也可至網站電子目錄來尋找所需的產品，或者來電告知需求，將會寄送中文目錄給客戶參考，一般目錄都是標準品，當客戶所需的產品要開模生產極為特殊品。客戶尋找到適合及需求的產品接著會下訂單，當接收到訂單必須至系統內將流程完成及回覆客戶交期。

(三)庫存管理

柏泰有兩套系統皆可查詢庫存及呆料狀況，分別為 FACTS 及 BIR 系統。

(1)FACTS 料號庫存查詢

透過系統輸入料號，皆可一目了然，不管是庫存貨即將出貨數量等。

(2)BIR 查詢呆料狀況

透過系統可清楚了解，哪些項目已超過三個月未出貨或將提列為呆料等，不僅可檢討是否備貨過多或客戶轉換供應商等，這些呆料原因必須深入了解及解決。

第九節 消費者行為分析

(一)市場需要什麼(What):

品質穩定、供應穩定、出貨迅速。

(二)為何購買(Why):

品質穩定、專業後勤服務。

(三)購買者是誰(Who):

車床、腳踏車、堆高機、機械手臂組裝等加工廠。

(四)如何購買(How):

依照客戶需求安排送貨或寄貨等。

(五)何時購買(When):

客戶有穩定專案及開發新產品。

(六)何處購買(Where):

網路商店、電話下單、全球據點皆可購買。

第四章 實習心得與未來建議

第一節 實習心得

一、對企業（或公司）的看法與初步看法的比較

一開始得知柏泰為外商公司後，擔心語言方面的問題，後來在實習間發覺，雖然語言也滿重要的，但系統上的操作其實是熟能生巧，進公司實習前與進公司實習後的比較也沒有太大差別。

二、實習後與實習前的期望比較

在實習前擔心自己是否能力足夠來做這項工作，當然在實習過程中，面臨過許多挑戰，但這些困難當你一項項慢慢完成後，其實最開心的是自己可以給自己一點肯定了，在期望比較上當然是有些落差，因為對工作上的認知不足，也沒有對這樣工作沒有太多的了解，但我相信任何工作只要願意學習，都是可以做得很好的。

三、實習最大的收穫

實習中最大收穫當然是增加了許多職場上的歷練，不管是人際關係、工作態度、工作內容等，這些經驗在學校課本裡可是學不到的，從學生的身份到上班族的身份，極大的轉換讓自己可以快速適應社會，這也是我當初會選擇實習的原因了。

四、實習最難忘的事

我在實習中是擔任業務助理的角色，因為我的部門業務大部份時間皆在外面開發新客戶，而這個角色是要讓業務無後顧之憂的在外面開發客戶，所以讓我壓力有點大，但非常感謝 T1 業務部的同事們，當我有疑問或需要協助時，他們總是非常樂意的幫助我，不管自己手頭上是否有工作再忙，這些同事的幫忙讓我覺得非常感謝。

在一開始接業務助理的角色時，因為一下子有太多東西要吸收，且必須馬上上手，這也讓我手足無措，但我相信時間可以讓我變得更加順手，我也盡力的去學，不懂就問，在兩個月後我也開始穩定的工作了。

第二節 未來建議

一、對實習公司的建議

公司在整體上，不管是制度還是規劃總是很完善，當員工有問題時，人事部都會馬上協助解決，員工間相處和樂，環境優良，在實習公司上沒有其他建議。

二、對系上及實習制度的建議

針對實習制度上我覺得實習期間過長，畢業後同學留在實習公司的比率並不大，希望實習期間為上學期即可，不僅實習上有學習到，也可因為實習確定自己在未來找工作上的定位，讓大四同學在下學期可針對自己畢業後想找什麼樣的工作來做準備。

三、對學弟妹的建議

不管在選擇實習或做專題時，必須想到自己想學的是什麼，以實習來說，會讓自己更加了解社會及更早面臨職場上的任何問題，收穫相對的也很多，相信自己，努力學習，不管如何抉擇，抱著要做就要做好的心態就對了。

第三節 我的未來計畫

結束實習後，針對未來的工作希望以行政為主，我相信每個工作都有挑戰性，不管任何工作，都是需要重頭學習及歷練，但我都會全力以赴的。

參考文獻

中文文獻

1. http://www.bossard.com/index.cfm?app_page_id=0,1 瑞士商柏泰台灣網頁
2. <http://www.goodpartner.idv.tw/index.php?load=read&id=16> , STP策略參考