

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：寶雅國際股份有限公司



指導教師：沈武賢老師

學生： BZ99058 劉馨怡

中華民國 103 年 05 月

摘要

本次三明治教學計畫實習公司為寶雅國際股份有限公司，此公司位於台中市東區精武東路上，新開店面。而寶雅生活館為全台第一家以『美妝雜貨專門店』股票上櫃之大型零售通路商，陳列商品共有四萬個品項，提供消費者最方便、最齊全、最專業的購物選擇。

在寶雅實習過程中，我是收銀人員，負責服務台及收銀結帳，雖然少數到門市部分，但卻也有學習到對顧客的應對能力及如何與同事們相處，這些都已增加許多經驗值，相信這些經驗對我是有幫助的。也讓我了解服務業的特性，如何讓顧客滿意。

致謝

感謝系上老師們全力推動三明治教學計畫方案，此方案讓我提早一步體驗職場生活並獲得更多的實務經驗。

而還在實習的我，也要感謝寶雅精武東店這個大家庭，以及大里店，雖然在大里店只有短短一星期，但主管同事們也有用心指導我，我深深感謝。在精武東店裡，主管同事們也會教導我許多處理事情的態度及應對方法，更要謝謝收銀主管的帶領，讓我通過了新人滿季的OJT檢定考核。

目錄

摘要.....	I
致謝.....	II
目錄.....	III
圖表目錄.....	IV
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.....	1
第三節 實習公司甄選過程.....	2
第二章 個案公司介紹.....	3
第一節 公司沿革與現況.....	3
第二節 公司策略.....	4
第三節 公司戰術與作業策略.....	6
第四節 直接負責單位業務內容.....	7
第三章 個案公司實習所見.....	8
第一節 門市行政實習.....	8
第二節 門市營運管理實習.....	12
第三節 店長與管理職務實習.....	18
第四節 物流與供應鏈管理實習.....	20
第五節 消費者行為分析實習.....	23
第四章 實習心得與未來建議.....	25
第一節 實習心得.....	25
第二節 未來建議.....	26
第三節 我的未來計畫.....	27
參考文獻.....	28

圖表目錄

圖 2-1	寶雅標誌圖	3
表 2-1	SWOT 分析.....	5
表 2-2	經營項目	6
圖 2-2	公司人員組織圖	7

第一章 實習動機與目的

第一節 實習動機

對於即將畢業的我，常常思考著未來該如何走而感到害怕，因此，本系的三明治實習教學計畫，正符合我要的需求，讓我能夠去公司實習。看著自己在職場裡是否合適，選擇實習，而學校合作的公司廠商大部份也都是服務業，選擇服務業，挑戰一次。而藉由此三明治實習的階段期許自己在各方面都能夠有許多的收穫，也能在職場學習到與顧客的溝通技巧與處理事情的應變能力。

第二節 實習目的

三明治實習裡，因比別人提早進入職場，可了解到自己在職場所欠缺的能力，在工作中發現自己的弱項。在此也因為有這個實習計畫能讓我更多的時間可以學習到這些在學校裡學不到的領域以及經驗。

1. 瞭解顧客需求，並讓顧客滿意
2. 解決問題應多元思考
3. 勇於任事的人一定會有正反兩面的評價
4. 榮耀歸屬團隊，問題在自己
5. 加強自己的口才能力

第三節 實習公司甄選過程

透過網路 104 人力銀行得知精武東店所欠缺的職務，寄出履歷，並親自到精武東店填寫寶雅制式履歷表。接獲通知後，穿著整齊乾淨去面試，面試過程以平常心看待。幾天後，便接獲通知上班時間。

學校有讓我們填選三家公司企業，其中一家選寶雅是因為對寶雅企業的印象很好，喜歡寶雅的原因，整體感覺是場所蠻舒適的，很大間又明亮且東西種類很多。

對公司目前印象也良好，在同事及長官相處下是愉快的，再來制度方面希望一樣好。

第二章 個案公司介紹

第一節 公司沿革與現況

一、公司名稱及介紹



圖 2-1 寶雅標誌圖

寶雅之名由創辦人陳建造夫婦共同命名。由於主要銷售女性生活用品為主，因此以「寶」象徵財源，「雅」代表女性形象。後來由女婿陳宗成接手為了貼近年輕消費族群，因此打出 POYA 的企業形象識別標誌。

寶雅國際股份有限公司：

員工人數：2684 人

產業類別：百貨相關業

資本額：9 億 8 萬元

人事聯絡：劉先生

公司電話：暫不提供

公司傳真：暫不提供

公司網址：<http://www.poya.com.tw>

聯絡地址：台南市中西區民族路三段 74 號

第二節 公司策略

一、公司經營使命及目標

經營目標：「美麗流行，平價奢華」。

1. 「美麗」：除了提供流行情報資訊及產品之外，還有護膚保養等服務以滿足顧客美麗的夢想。
2. 「健康」：針對消費者需求開發自有品牌伊貝摩兒，菲兒等品牌商品，開發眾多台灣良品，實現消費者對商品健康需求的渴望。
3. 「流行」：領先同業，同步接收國內外最新流行情報，發展出精緻商品來滿足消費者。
4. 「便利」：提供4萬多種多樣化的商品提高消費者選購的方便性。
5. 「實惠」：結合上游製造商及貿易商，透過綿密的通路以及每檔次優勢的 dm 銷，提供各式會員價，促銷價及紅利價商品，已最實惠的價格回饋給消費者。

二、公司的外在競爭者

寶雅生活館的同業競爭者主要為美華泰、A+1、四季及名佳美，其次則是屈臣氏及康是美。主要的競爭者除了對公司內部進行分析外，對於競爭者活動也需要相當的注意，必須觀察競爭店所推出的促銷活動，並參考競爭店所販售的商品及賣場擺設是否有可取之處，公司也會派人員去其他競爭店去做市調，可以學習或是改進公司的相關陳列等。

三、企業的 SWOT。

寶雅有卓越的經營管理降低成本，但也因為員工受限於休假方式與工作時間特殊，使得招募人才不易與員工流動率較一般行業為高。

表 2-1 企業 SWOT 分析

Strengths 企業內部優勢	Weakness 企業內部弱點
<ol style="list-style-type: none">1. 賣場多設於熱鬧地區2. 生活用品齊全，提供顧客一次買齊3. 假日舉辦叫賣活動與促銷活動	<ol style="list-style-type: none">1. 賣場人手不足2. 網路市場知名度尚未打賞3. 商品雜，分類不清，消費者找尋不易
Opportunities 企業外部機會	Threats 企業外部威脅
<ol style="list-style-type: none">1. 開架式化妝品及保養品成為新寵2. 即時資訊系統的掌握及提供3. 日、韓商品近年來仍是主流商品	<ol style="list-style-type: none">1. 同業強推行銷廣告，如：屈臣氏2. 現今流行宅網路3. 同行業者相繼開業，如：四季百貨

第三節 公司戰術與作業策略

一、經營項目

表 2-2 經營項目

部門名稱	部門中分類商品
A01+A02 (清潔保養+彩妝配件)	臉部保養、洗面乳、乳液、面膜、品牌性開架式商品
A04 飾品	鞋帶、髮夾、髮圈、耳環、戒指
A05 皮件	化妝包、零錢包、皮帶、皮夾
A07 襪子	口罩手套、帽子、圍巾、機車坐套、安全帽內套
A08 內衣	男/女/兒童內衣褲、免洗內褲
A09 家庭百貨	衛生紙、衛生棉、牙刷/牙膏、雨具、清潔劑
A10 文具	電子產品、紙、筆、卡片、資料夾
A12 食品	餅乾糖果、零食、沖泡系列、泡麵、飲料
A14 生活雜貨	毛巾類、窗簾、全身鏡、鞋類
A15 五金百貨	安全帽、清潔用具、水壺、保溫瓶、衣被用品
A16 洗沐用品	洗/潤髮、洗沐類、美髮用品、香皂、洗手乳
A20 醫學美容	婦女保健用品、維他命保健、保養品

二、 主要顧客

主要是賣流行性商品，消費者以年輕女性為居多，以及下班出門購物的上班族及家庭則是購買居家生活必需用品。

第四節 直接負責單位業務內容

一、 直接負責單位

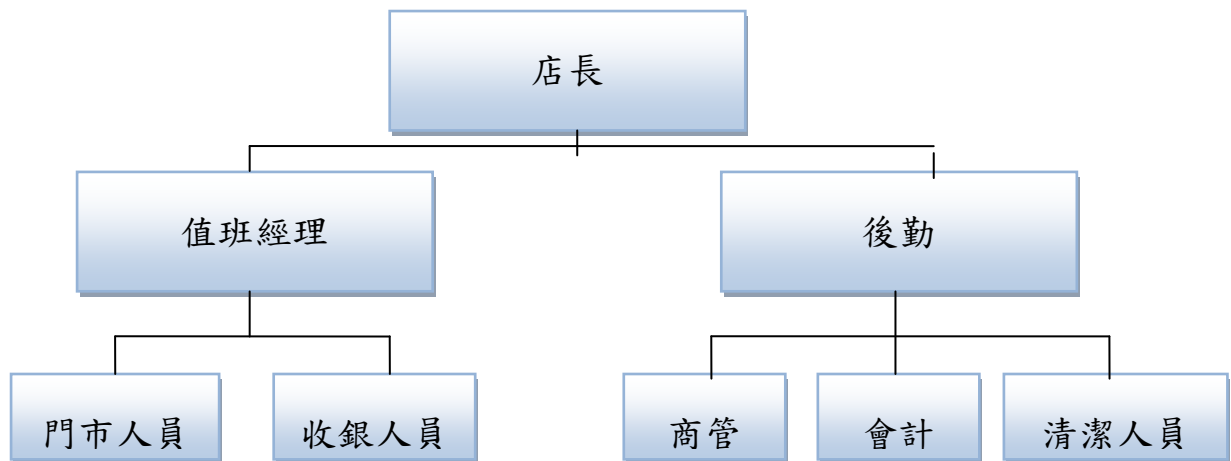


圖 2-2 公司人員組織圖

二、直接負責單位工作內容

收銀部分負責是服務台與收銀，服務台內容包括退換貨的處理、防盜器發報處理、會員卡申辦、顧客訂貨、換開發票、報業績、顧客問題處理……等。而收銀台則負責結帳動作。

三、工作時間與輪值方式

正職人員以月薪方式計算，月休6至8天，上班8小時，其中45分鐘為吃飯時間。工作採輪班制，同一區域至少要有人上班，而我正職就跟早晚班工讀一起上班，而假是自己排，班表是店經理排。

第三章 個案公司實習所見

第一節 門市行政實習

一、 人力規劃

1. 人力需求預測

根據每家店的坪數以及每個月的營業額來分配需要多少人力需求，目前經武東店是新店，人力需求部分尚不足。

2. 人才招募

藉由網路刊登 104、1111 人力銀行制式履歷表寄出履歷，或在門市張貼人力招募公告，應徵儲備幹部之求職者，請到寶雅網站下載 儲備幹部報名表，寄至 E-mail：hr@poya.com.tw，由專人審核過已 E-mail 方式通知。

二、 員工徵選與試用

1. 徵選的程序

以書面履歷搭配口是進行員工徵選。

2. 面試重點

是否從事過相關性質的服務業、對於公司的看法與瞭解、學校就讀科系對未來有什麼規劃？

3. 員工試用期間之考核

在試用期間會針對工作內容進行考核，以用來評估工作是否合適。

三、 員工的教育訓練

1. 訓練方法

藉由定期的教育訓練課程及線上學習 E-Learning 平台，提供員工及時性的訓練與交流學習，進以提升員工的能力。訓練分為內訓及外訓，內訓包括專題講座、在職訓練、輪調訓練...等，外訓包括講習、考察等。

新進人員訓練：按照進度達成工作目標。

2. 訓練成果的評估

參加派外受訓之人員於結束後一週內，須撰寫心得報告乙篇，以作為考核評鑑之依據。在營業門市人員由部門主管及 OJT 測驗驗收成果。

3. 員工的在職教育訓練

(1) 環境與人員介紹、物品的存放認知

(2) 門市人員工作流程的認知、販賣商品特性的認知、熟悉技巧的傳授

(3) 櫃台服務禮儀的訓練、結帳與收銀的操作方向、與客人應對技巧的傳授

(4) 庫存及退貨的了解、加強賣場應變能力的訓練

四、 工作績效評估與考績

1. 營業績效獎金

每個檔期結束，公司會結算績效。各個部門會制定績效，每個星期會評估，這星期沒達到，要想辦法在下一個星期努力追上，看是量區排放位置不好，還是陽面商品不是主打的。整個月下來，全部部門業績，如果有達到 KPI 標準，每個人就有績效獎金。

正職人員：1000 元

時薪工讀：800 元

2. 各項營業競賽

服務比賽獎勵金總公司會不定期的推出競賽獎金，利用競賽來創造更高的業績。如在收銀時做面銷，全國做個人比賽，第一名到第三名分別都有獎金，激勵員工的鬥志，創造更好業績。

3. 考核績效

主管會建議考試，如新人滿三個月都要參加「新人 OJT 職能評鑑」，採實地操作，考核通過可以調薪，表現佳的店長會推薦考升級等級營業員。

五、 輪班制度

班表會在於每月的月底發放填寫，依照總公司給的當月的休假天數進行排班，各區主管分配早晚班，最後由店長審核。

1. 排班方法

依照同區域人員的工作時間下去排班，先將晚 P 工讀生人員先排好假，再由正職人員每月的早晚班分配天數需各 10 天，來進行排班。

2. 緊急調班作業

若有事須要調班，必須要找同區人員進行調班，且詢問店長是否可以調班。

六、 獎勵制度

1. 工作績效、考績與獎勵制度的結合

考績主要以其在公司之貢獻度而予評核，並配合公司獎懲基於表現的理念，以作各項獎金發放的依據。不能勝任現職者，得調動、降級或資遣，並依其新職續薪，並每年為安排二次人

事晉升評鑑考核。公司為了培養全方位人才，促進員工職涯發展，凡在同一分店同一部門（同一職務內容）任職滿兩年者，實施職務輪調，避免工作厭煩。

2. 獎勵制度的執行、檢討與改進

公司員工之獎懲，小功、過（含）以上之獎懲應先呈報人力資源部審核外，警告、嘉獎部分由直屬主管或店經理自行公告，再轉人力資源部存查。

七、 員工保險與福利

1. 加退保作業

勞健保—凡公司員工均可參加勞健保並依勞健保規定享有以下福利。

健保—享有保險醫事機構的醫療保健服務。

勞保—享有生育給付、住院傷病給付、殘廢給付、老年給付、父母子女、配偶死亡喪葬津貼、個人死亡喪葬及遺囑津貼。

2. 慰問金、福利金、補助金...之申請

年終獎金：取決於公司該年度獲利整體的表現，個人績效考核分發，若任職未滿一年者，則按比例發放。（發放日前離職者不發放）依福委會每年公告所訂之標準，享福委會所規劃之各福利項目，各項申請條件依每年所訂定之規定辦理。

福利項目：員工入股分紅、三節禮券、結婚禮金及生日禮金、營業績效獎金、春酒贊助金、員工意外險、住院慰問金、員工旅遊或聚餐、員工團保、喪葬補助。

第二節 門市營運管理實習

一、組織與環境之認識

1. 企業文化與經營理念

寶雅生活館為全國最大的美妝生活雜貨專賣店，由創辦人陳建造先生於1985年在台灣台南市西門路創立第一家傳統舶來品精品店。

美麗：除了提供流行情報資訊及產品之外，還有護膚保養等服務以滿足顧客美麗的梦想。

健康：針對消費者需求開發自有品牌伊貝摩兒，菲兒等品牌商品，開發眾多台灣良品，實現消費者對商品健康需求的渴望。

流行：領先同業，同步接收國內外最新流行情報，發展出精緻商品來滿足消費者。

便利：提供四萬多種多樣化的商品提高消費者選購的方便性。

實惠：結合上游製造商及貿易商，提供各式會員價，促銷價及紅麗價商品，以最實惠的價格回饋給消費者。

2. 產業現況與發展

寶雅生活館透過總部採購所產生的強大支援力量，讓事業版圖不斷孕育誕生，不斷擴大延伸，加上資源共享的核心優勢，使得公司穩定成長，勇奪美妝/生活雜貨專賣店三項之冠，至今全國分店已經超過80家，營收及稅後淨利均逐年成長，整理營運狀況相當良好。透過專業通路開發優勢，展望未來，寶雅將不斷創新經營理念，持續打造一個更舒適便利、寬敞明亮的購物空間。

二、門市本認識

1. 收銀機功能認識與操作

- (1) 開機時須注意發票號碼是否正確
- (2) 熟記每個按鍵功能
- (3) 按鍵操作流程確實
- (4) 結帳感應條碼時須注意畫面
- (5) 作廢發票一定要通知主管

2. 店舖設備之維護與保養

- (1) 定期作基本的保養及檢驗
- (2) 若設備故障，立即告知值班主管或店長
- (3) 每個人做完事，須把東西歸位。例：PDA

3. 發票與各種單據之使用

- (1) 結帳時收到禮券、折價券一律概作廢章，並簽上日期
機台及個人代號和發票號碼
- (2) 開換貨單需注意價錢是否正確，有誤須請主管做元字
鍵
- (3) 訂貨單第一聯是存根，第二聯給門市人員訂貨處理，
第三聯顧客存根
- (4) 銷貨折讓單第一聯包於機台要交給會計對帳，第二聯
包商品，第三聯及第四聯交給顧客留底
- (5) 信用卡顧客簽名的簽單一定要收回

三、顧客服務

1. 顧客入店之禮儀與態度

須熟記寶雅的五大用語：

- (1) 早安/午安/晚安，歡迎光臨

- (2) 請稍後馬上為您服務
- (3) 對不起，讓您久等了
- (4) 謝謝您
- (5) 謝謝光臨

2. 顧客詢問之處理

您好，有什麼需要為您服務的？

若有顧客詢問商品位置在何處，可以告知大概在哪裡或帶領顧客到商品的拜訪處，再詢問是否是這項商品。

3. 顧客抱怨之處理

若有顧客上門要求商品退貨或者對商品有抱怨時，先安撫顧客情緒在主動了解顧客問題，並清楚告知顧客退換貨的注意事項，若是不能馬上解決，請顧客留下資料或告知主管及店長處理。

4. 顧客結帳之禮儀與態度

當顧客要結帳時，向顧客詢問是否有會員卡，並且告知會員積點及使用方法，再來詢問顧客是否需要購物袋有需要加購的商品，再確認商品金額無誤，收取現金或信用卡，請顧客簽對帳單，並將發票及商品和找零拿給顧客。

四、顧客購買忠誠度

1. 了解顧客購買忠誠度對企業的影響

一般對於顧客忠誠度的定義指消費者對於某個品牌會重複購買相同商品，或者選擇依照對品牌的情感強度來購買，這就是忠誠度的核心。

2. 提高顧客購買忠誠度的方法

寶雅生活館配合靈活的行銷策略，推出「紅利積點卡」購

買越多，點數累積越多，消費者為了累積點數折現，不斷地回籠消費，此外針對消費者做區隔管理，明確的通路訂位，已成為全國最的精品百貨，提供乾淨、明亮、舒適的購物空間，並以顧客需求為導向，快速的引進新產品，提供消費者更多樣的商品選擇，來滿足各個消費層所需，使業績保持穩定成長中。

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，且會購買齊它的商品。顧客滿意度包含對於付出與獲得的評價，此滿意包含認知成分或感情成分，在評估購買過程中，所產生的感性及理性知覺狀態。滿意度判斷之程度，既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、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等的總體性評估。

五、 店鋪銷售作業流程

1. 銷售作業流程之規劃與執行

廠商→採購平台→各部門→POS 系統→各分店→顧客

2. 銷售作業流程之控制

寶雅國際配合建立體系e化作業系統，除了可提升體系競爭力外，對於現有訂購作業的改善來說，最具有顯著的效益。現在可上網查詢分店訂單，縮短訂單處理時間，以及送貨過程。

3. 銷售作業流程之檢討與改善

- (1) 在工作中思考有什麼方法可以增進工作效率及效果
- (2) 主動發覺問題點並提出改善方法
- (3) 對部門商品政策，能不斷的依據市場及消費者需求，改善創新

六、 突發狀況之處理

1. 突發狀況之模擬

狀況一：發生火災或停電或地震時

狀況二：顧客在賣場受傷

狀況三：顧客購買到過期品

狀況四：顧客退換貼身衣物之商品

狀況五：在賣場發現顧客在竊取商品

2. 突發狀況之處理與檢討

狀況一：服務台廣播安撫顧客，使顧客安心，派人員確認現場狀況，疏散顧客並帶離到安全地方

狀況二：疏散圍觀人員，帶顧客到休息區包紮，如傷勢嚴重，盡速陪同送醫

狀況三：與顧客致歉並贈送小禮物，該部門人員給予懲罰

狀況四：服務台人員需檢查商品是否完好，詢問原因為什麼要做退換貨，並請顧客給與發票，再讓他做退換貨處理

狀況五：交由保安處理，寫違法處理表，和解金額，未成年的需聯絡家長

3. 如何避免突發狀況之發生

狀況一：隨時注意賣場動靜，且服務台需定時測試消防廣播器

狀況二：隨時注意顧客在賣場之行為，如有危險之行為，給予勸導

狀況三：每月定期查檢商品日期並在過期前三個月下架

狀況四：結帳時，告知顧客貼身衣物要做退換貨處理，商品不得下水標籤要完整並帶著發票來做退換貨

狀況五：服務台需有當地派出所及管區電話，賣場每個角落需裝設攝影機

七、 店舖工作管理

1. 各項標準作業流程

開店作業：

早點名、宣達重要事項、交接事項、宣布業績

結帳作業：

詢問是否有會員卡→是否需要購物袋→是否有需要加購商品→刷商品→是否需要點數折抵→收取現金或信用卡→遞發票給顧客

收店作業：

賣場走動管理，顧客，專櫃人員淨空，最後做清機動作，最後將硬體設備關閉。

2. 獎懲制度

獎勵：

嘉獎乙次：獎金壹佰圓整

小功乙次：獎金伍佰圓整

大功乙次：獎金壹仟圓整

懲罰：

警告乙次：罰款壹佰圓整

小過乙次：罰款伍佰圓整

大過乙次：罰款壹仟圓整

補充：

(1) 一年內記大過超過三次者予以解雇

(2) 各項獎懲列入個人紀錄做為年度考核依據

第三節 店長與管理職務實習

一、認識營業店

1. 商品認識

寶雅生活館屬於零售量販店，店內商品有數萬種，要熟悉商品特性才能清楚的與顧客介紹。

2. 佈置認識

一樓為清潔保養區、彩妝保養區、食品區、生活雜貨區，二樓為飾品、皮件、文具、家庭百貨、五金百貨區。店內還設有美之舍及媚爾麗專櫃。

3. 商圈環境認識

商圈認識，可清楚主要顧客來源，並了解附近商圈競爭店為何，對自家是否有衝擊到。而精武東店面對的是四季及屈臣氏。

二、認識店長職務

1. 職務與工作內容

整家店舖的代表，是賣場的指揮官，不論總公司如何規定，只有店長才是現場的指揮官，門市必須配合店長的要求，並加以執行。也是店舖經營目標的實現者，總公司通常會訂出各分店年度目標，各店長必須善用各分店的資源，並且掌握商圈特性來達成。降低庫存或費用等目標，必須做出明確規範，並加以控管來達成。

2. 應具備之基本條件和技能

目標管理：設定目標依進度帶領部屬朝目標邁進。利用業績營管表思考改善的方法，協助並改善業績較差的部門，按照設定的目標前進。

文化塑造：凝聚向心力領導團隊成員並間達成任務目標。
把自己的工作做好成為員工的指標，並帶領員工開創新文化。

溝通協調：能對上、對下、跨部門溝通以取得或分享任務所需資源。主動與同事交談，傾聽員工的需求，不把私人情緒帶到公司，並且為人中立，具有說服力。

培育部屬：能發展及教育員工使其具備達成任務所需之能力與態度。主動丟問題讓員工思考解決，適時教導陳列方式改善部門業績，樂於分享經驗與指導，培育副手一起成長。

3. 值班經理工作內容和要點

營業前：

(1)於營業前抵達門市，並設定保全、開門。

(2)早班 9：30、晚班 14：50 集合點名，宣達營業日誌上需注意的事項、昨日各部門業績，適時抽問各部門業績與銷售狀況。

(3)實行五大用語：早/午/晚安，歡迎光臨。請稍後馬上為您服務。對不起，讓您久等了。謝謝您。謝謝光臨

營業期間：

(1)各項表單簽核：加班抵休表、調假表。

營業結束前：

(1)打烊前作業：退換貨簽名確認並核對。

(2)打烊前巡視：查價電視、冷氣、總電源是否以關閉。

營業結束：

(1)鐵門關閉清機，與收銀人員對帳投庫

(2)保全刷卡設定

4. 教育訓練活動之推動

帶領新人，須按照公司的 SOP 來訓練，以免在訓練方面有遺漏。若公司有新的政策，首先教導主管，再由主管說明公司未來政策和實施。

三、業績掌握與目標管理

1. 每日填寫該部門每日業績，並關注業績達成率
2. 每個月達成 KPI 目標

四、成功店長之積極角色

1. 出缺勤管理良好
2. 員工呈報制度有效管理
3. 晉用及留任有能力的員工
4. 帶人帶心

第四節 物流與供應鏈管理實習

一、企業之供應鏈網路

1. 認識企業

從台南發跡，以「高品質、低價位」策略成功地切入連鎖通路市場，於2002年9月6日正式在證券市場掛牌的「寶雅國際」。

2. 認識企業之供應網路

為縮短與廠商溝通、交易時間，以及提供上游廠商更便利、迅速的產品銷售資訊，寶雅國際透過Internet/Intranet的便捷特性，將過去使用通訊成本相當高、也讓資訊決策上顯得緩慢的分散式資料庫模式，轉換為整合的、集中式資料庫架構，將供應商的供應鏈管理系統得以綜合串聯，增加寶雅國

際的核心競爭力。

二、 顧客服務與訂單管理

1. 顧客服務的內容

當有顧客上門時，進出大門時向顧客喊歡迎光臨。若有顧客詢問商品放置何處，先帶領顧客到商品的擺放處，再詢問是否為這項商品。當顧客要結帳時，先向顧客詢問是否又會員卡也要詢問是否有需要購物袋，確認商品金額無誤，收取現金或信用卡，請顧客簽名簽單，並將發票及商品拿給顧客。

2. 訂單管理

當有顧客有需要商品時，可先詢問門市人員可否客訂，之後再填寫客訂單給顧客，並且每天追蹤，之後貨到時就可通知顧客七天內來領取商品並結帳。

三、 倉庫管理

1. 倉庫規劃

存貨檢查時，亦可順便檢查商品的庫存量是否過多，而及早對應處理(如促銷、調撥、降低訂購量等)；或太少而常缺貨，亦應改變做法(如擴大陳列空間、提高安全庫存、尋求替代品等)；同時可檢查計有存貨之有效期限及商品品質。應將商品分門別類地整齊陳列，將存貨歸檔、定位，以便隨時查閱。

2. 進貨檢驗與時間

進貨現在都有夜配，而白天就由商管人員進行商品的驗收作業，自送貨物的廠商則須與廠商對點商品，確認到貨數量與門市人員訂購數量是否符合。

3. 入庫流程

由各部門門市人員將商品入庫，商品入庫箱外需貼入庫單，填入入庫時間、到期日及入庫員和商品名稱。

四、 庫存管理

1. 庫存量如何決定

DM活動商品不可有缺貨情形，所以DM商品會訂購比平時多一倍。熱銷商品以多量多進，像是生活消耗品衛生紙、洗碗精等，會以多量多進方式。但是有些商品會應映外在環境需求有所改變，這些都要靠部門人員熟悉外在環境來變更。

2. 庫存策略

採用先進先出，須注意到期日。

3. 商品採購策略

總店下單：一般新品的進貨皆為總店下單，由採購依照各分店的部門銷售狀況進行訂貨，另外部分廠商只接受總店統一下單，不接受分店自行下單因此訂貨時需請主管幫忙發文到討論區請採購幫忙下單。

分店下單：部門人員會利用訂貨系統及補貨系統進行部門商品的訂貨，ARS訂貨系統分為正常品及販促商品訂購，會顯示商品的庫存、週銷量、建議訂量及商品等級、售價等資訊，門市人員可用來參考銷售情況對正常品和販促商品的訂購。

五、 運輸管理

1. 採用那些運輸工具

採用公路運輸，利用汽車等陸路運輸工具，做跨地區的

移動，已完成貨物位移的運輸方式。

2. 何時運到

因為現在有夜配的關係，所以夜晚也會到貨，再來白天部分還是會有些廠商會來進貨。

第五節 消費者行為分析實習

一、立地條件調查

1. 人口結構與流量

商圈附近多為商家。平日時段以中午和下午四至五點到晚上八至九點人潮較多，主要的顧客以年輕女性和下班出門購物的上班族及家庭主婦為主。

2. 交通狀況

本店沒有設置停車場，只有騎樓外的水泥地上，汽車則是臨停又或者是停其他商家停車地方，有時會有警察來開單，店內會廣播請顧客遷移自己的愛車以免開單，所以在精武東店來說在停車方面比較不足。

二、消費者行為調查

1. 消費者習慣、價值與態度

消費者各年齡層都有，生活型態趨於兩極化，消費者會斤斤計較每一分錢。寶雅在消費者的售後服務是售後七日之內憑發票，可幫顧客解決商品問題。

2. 顧客滿意度

現今為顧客導向時代，消費者在購物時有多元化的選擇，產品不再是顧客唯一購買選擇的關鍵，滿意服務已成為消費

者重要的考量。

服務人員須備足應對顧客能力，遇到顧客抱怨時，能在第一時間處理，表現誠懇態度去解決，倘若失去黃金時間，事後是很難以彌補的。

另一方面為售後服務，以往觀念總認為售後服務是種附加價值，但因為各種產業競爭激烈，售後服務漸漸變成商品的一部份，可增加顧客服務價值才能得到顧客肯定與支持。

第四章 實習心得與未來建議

第一節 實習心得

一、 企業的看法與初步看法的比較

還沒實習之前，印象就對寶雅一直很好，因為比四季和屈臣氏甚至康是美的環境好太多了，覺得很大間很明亮又舒適，那時也對員工態度也不錯，總覺得是好地方。

實習前最後選了收銀人員，發現最後收銀人員忙得雖然不會像門市人員一樣，但對顧客真的是很重要，不僅態度及與顧客的互動又或是諮詢都很重要，回答都得恰當，稍有讓顧客感覺不好地方，就有可能造成客訴。

二、 實習後與實習前的期望比較

實習前：希望能適應工作環境，並且能與同事相處融洽，盡力做要往上提升，不懂的請教主管同事。

實習後：應變能力些微不足，會有點不知所措，說話方面還要改進。同事們都很包容我。

三、 實習最大的收穫

實習中發現自己的弱點，更加瞭解自己。證明自己尚有需努力的地方，因為害怕自己被超越，所以只能不斷往前衝，每天做一點，相信會熟能生巧，愈做愈好。

四、 實習最難忘的事

對顧客有非常多的難忘事，雖然是奧客較多，且也覺得收銀人員常常被顧客罵的念的都還是有，當他們說的每一句，我們也難過呀，字句都毫不留情的。不過也有遇過很可愛的客人，會跟你聊天，會一直禮貌說聲謝謝。

五、 實習甘苦談

長大後發現世界不單純，顧客退換貨的理由百百種，顧客心情不好時，就會客訴你之外會先大罵你。學到得是面對顧客時，除了臉上要和藹樣，還要一直輕聲說不好意思，讓你久等了。

第二節 未來建議

一、 實習公司的建議

不應該什麼都可讓顧客想退換貨就退掉，這是寵顧客了。就像這幾日，有婦人來退換貨，可是沒有發票及明細，甚至條碼也掉了，一來口氣不好還念了服務台人員，問主管說可否退換貨，主管說可以，但我們人員有跟他要到了會員資料，再去抓它的發票及明細後，才發現他是前一個多月買的，整整過了一個半月，才要來退，重要的是說，我們商品品質不好，而且是便宜的，重點婦人有使用過了一個多月，這真的是讓我無法接受。

還有，主管好像獎勵給得較少，罵的念的較多。

二、 系上及實習制度的建議

我們只能休6至8日的我們，休掉了星期一，只剩兩三天的自由時間了。希望實習可以半年，另外半年要學生好好珍惜一下當學生的幸福時光。

三、 學弟妹的建議

可以先想想自己未來想走的行業，就朝著那方面去尋找工作機會，提前適應工作環境，多挑戰是好的。如果真的還是不適合，至少有時間重新選擇過，最後就看你的想法及拼勁了，加油。

第三節 我的未來計畫

目前的計畫會選擇留在實習公司工作，當然也會找尋自己興趣，還是會有機會找尋到更理想的工作，會先接納這樣的自己，接下來朝目標邁進，這樣理想就不遙遠了。會有新想法的。

參考文獻

POYA 寶雅官網：www.poya.com.tw/

寶雅國際數位學習網：<http://ehrd.poya.com.tw/ehrd2007/>

GOOGLE：<https://www.google.com.tw/>