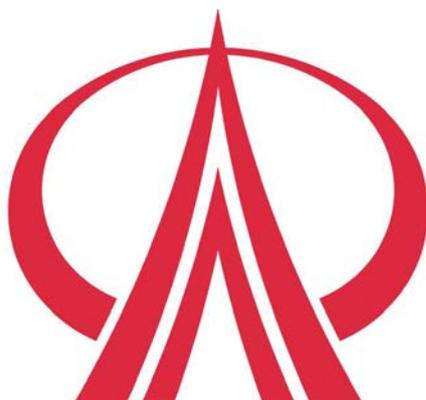


修平科技大學

行銷與流通管理系

三明治教學校外實習專題

實習公司：穎銳有限公司



指導教師：林晉照 老師

學生：BZ99064 傅肅安

中華民國 103 年 05 月

摘要

我的實習公司為「穎銳有限公司」，是台中知名的抵石材料行，目前成列之建材商品有多達 100 餘種，如石泥、填縫劑、黏著劑、水泥膠、清潔劑、金油、養護劑等，且公司建材品質優良、容易施工，又秉持著「踏實完美」、「誠信與品質並重」之信念，因此深受大部分建商愛戴，也創造出如今屹立不搖的金字招牌。

在實習過程中，我從一開始懵懂無知的倉儲小弟，到現在已蛻變成一個懂得如何進出貨物、為客戶做商品解說，還能進行打版實做的小幫手，除此之外，更讓我了解到各式各樣建築材料的特性及用法，這些對我的未來將有相當大的幫助。

藉由此次實習，不僅提昇自身的工作經驗、能力與相關知識，也使我對工作的期望增加，而在心靈方面更是成長許多，對於往後銜接家中事業也更向前邁進了一大步。

致謝

本實習能夠順利完成，首先由衷的感謝實習機構的老闆，感謝他細心的教誨與技術上的指導，更會主動給予我建材方面相關的知識，令我受益良多。此外，老闆也總是對我不了解的地方耐心的解說，這種用心對每個員工的態度，深深地激勵著我。

也感謝在實習機構裡的同事，從一開始的不熟悉到後來的互相幫忙、分擔工作，讓我了解到同事間互助、合作的重要性。除此之外，師父、大哥們也會與我分享其人生與職場上的經驗，不僅使彼此感情增厚，也使我更加確定自己的人生目標。

再來，也非常感謝學校與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會職場生活，且獲得更多的實務經驗，也可藉由實習這一年時間好好的充實自己內涵，為畢業後承接家中事業做好準備。

最後，我極感謝實習專題指導老師-林晉照老師，感謝他在實習期間對我的鼓勵與支持，得以讓我完成這一年來的訓練；也感謝老師在專題寫作期間的指導，在專題製作中，老師也十分繁忙，還要對於我專題不完整的地方給予建議。對於老師認真的態度，我有十二萬分的感謝。

目錄

摘要	II
目錄	IV
表目錄	VI
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	5
第三章、個案公司實習所見	15
第一節、現場作業實習	15
第二節、門市營運管理實習	19
第三節、行銷企劃實作	23
第四節、主管與管理職務實習	24
第五節、商業自動化與營運策實習	26
第六節 物流與供應鏈管理實習	27
第七節 消費者行為分析	29
第四章、實習心得與未來建議	30
第一節、實習心得	30
第二節、未來建議	32

圖目錄

圖 1-1	企業組織圖.....	4
圖 2-2	直接負責單位組織圖.....	13
圖 3-1	作業流程圖.....	21

表目錄

表 2-1	SWOT.....	6
表 3-1	優勢調查.....	28

第一章、實習動機與目的

第一節、實習動機

從新鮮人進入修平科技大學流通管理系時，就有聽老師說大四實習三民主義的事情，畢竟現在是高學歷的社會大學生滿街跑，大學的文憑可以輕鬆獲得，所以大學生這名詞已經不大管用了，當學歷都一樣的時候我的優勢在哪？所以我選擇實習來增加我的競爭優勢，提早進入職場，增加自己的工作經驗，更早體會到社會的現實。

第二節、實習目的

系上提供了大四實習的學分，可以讓我學習到除了課本以外的知識，更能比其他大學生更早進入現實的社會職場，在職場中能學習到待人處事和顧客間、同事間的相處，透過實習也能夠學習到商品的知識，當顧客有問題能馬上做出回答反應，培養自己的應對能力。

第三節、實習公司甄選過程

大四實習開始徵選的時候，我有自己找公司也有填寫學校所分配的工作，其實我很想自己出去闖蕩看看，去學校所推薦的公司實習，但是我最後選擇了自己找工作機會，一方面是家中屬於建築的行業，所以我選擇了較接近的性質的公司進行實習管理，這樣的話能接管家業畢業後也能有個成就有穩定的工作。

第二章、公司介紹

第一節、公司沿革與現況

壹、公司名稱及介紹

生產產品使用範圍廣泛,能滿足土木、建築及師父在泥作方面如：防水劑、撥水劑、瓷磚黏著劑、瓷磚填縫劑、瓷磚清潔劑、水泥急結劑、自平水泥砂漿、彈性水泥防水乳膠、無收縮水泥砂漿、抵石泥、海菜粉、防水劑、水泥沙漿增強劑、石材養護劑、進口天然彩石、半寶石、卵石、碎石、宜蘭石、各式石材、環氧樹脂、等多元化的需求。

貳、企業組織圖

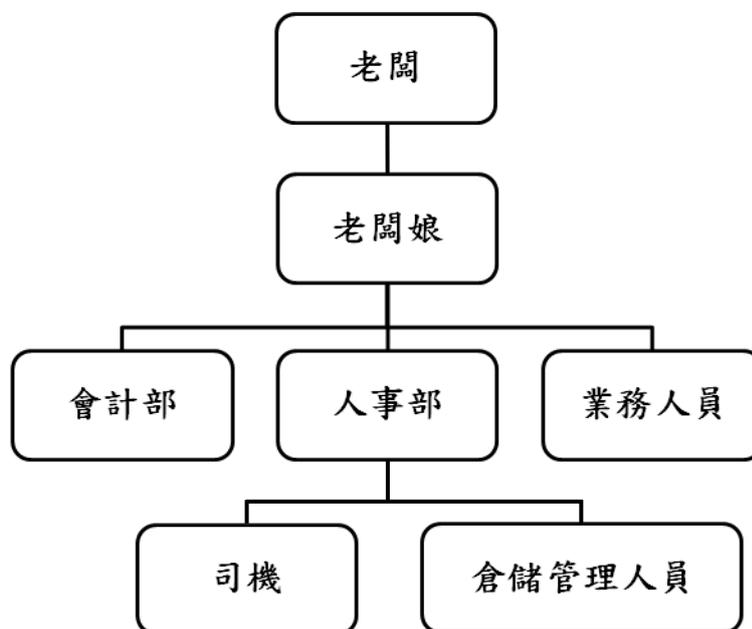


圖 2-1 企業組織圖

第二節、公司策略

壹、公司策略及目標

創辦人李先生，在建築業界服務高過 25 年，對於建築修補用才、防水建材有豐富的經驗，秉持『誠信與品質並重』的經營理念、熱忱的服務態度，不斷改革、創新的研發精神，追求企業永續成長，達到雙贏公創建築藝術之美的目標。

貳、公司的外在競爭者

台灣目前建築材料行有多達100餘家，每一家建築材料行品質各有差異，好的材料施工容易突發事件少做出來成品較好但是價錢較高，劣質的材料價錢低但是會比較有問題。

參、企業（公司）之 SWOT分析

表2-1 SWOT分析表

優勢 S	劣勢 W
<ul style="list-style-type: none">● 建材石材種類齊全● 人員流動率小富有專業素養● 擁有穩定客群	<ul style="list-style-type: none">● 多種商品造成空間不足● 送貨時設備成本升高● 人材不足
機會 O	威脅 T
<ul style="list-style-type: none">● 價格穩定● 品質優● 效率好	<ul style="list-style-type: none">● 進入者日益增多● 經濟不景氣成本提高● 企業相同體系互相競爭

一、優勢

穎銳有限公司有多種豐富的建材，也具有高質量不偷工減料的品質，只要一通電話就能快速的訂貨跟出貨，讓顧客能快速的進行施工。

二、劣勢

因為商品的品項較多所以占了倉庫不少位置造成空間不足，相同企業較大型公司相對價錢能壓較低。

三、機會

跟顧客關係良好讓客群穩定，出貨速度都會在指定時間內到達，增加網路上宣傳創造新客群。

四、威脅

進入這行業的公司日益增多，價格競爭的激烈，專業人員不足，造成每人工作量較大，國內油價不斷上升成本越高。

肆、公司五力分析

一、現有競爭者

目前的建材產業中，以宜蘭石、黏著劑、抵石泥等等較為熱賣相對在其他建材公司以這些商品較為競爭。

二、供應商議價能力

所以樣板都有在網路上編號，可以透過訂購或電話聯絡的方式，再把需求回報給總公司讓內部的工廠來訂做，本公司商品是向廠商買斷降低成本，因此公司產品與市面上通路商品相比有較高的折扣，公司和廠商以長期合方式來壓低成本，所以本公司與供應商議價能力大，能謀取與供應商最大的議價空間。

三、客戶議價能力小

公司提供友善、數位化、高品質以及快速的運送服務，來吸引顧客打造黃金招牌，並期望能帶給顧客紮紮實實的品質不會想換其他企業並且長期合作。

四、替代品威脅

現在而言，再大的公司都敵不過大陸製的廉價商品，成為最具威脅的替代品。

五、潛在競爭者威脅

目前潛在競爭市場有信寶、泰英等建材公司，以規模較大的公司大量進貨壓低成本來販售，而常令顧客有較便宜就購買的心理，也因為價

格低廉品質相對不高，我們公司以高品質高質量讓顧客覺得物超所值，
進而去購買商品。

第三節、公司戰術與作業策略

壹、服務品質

一、顧客入店之處理

主動並親切的向顧客說「您好，需要些什麼」，然後請顧客到會議室以茶待客，並去準備客戶所需的商品。

二、顧客抱怨之處理

(一) 先請至會客室然後細心聆聽顧客抱怨的原因。

(二) 在自己能力範圍內幫顧客處理。

(三) 再告知主管然後打電話關心顧客的處理結果。

三、主動服務顧客之技巧

當顧客的眼神露出疑惑、慌張、思考的時候，就可以上前詢問她是否有任何疑問或有需要尋找什麼商品，而禮貌、微笑、主動是我們的態度。

四、讓顧客留下好印象之技巧

當顧客有任何需求實，都要以最真誠、親切的服務態度去面對，商品出售後隔一兩日在問顧客夠不夠需不需要再加購或者需不需要退料。

貳、顧客購買忠誠度

一、控制產品品質和價格

產品品質是企業開展優質服務、提高顧客忠誠度的基礎。世界眾多品牌產品的發展歷史告訴我們，消費者對品牌的忠誠在一定意義上也可

以說是對其產品質量的忠誠。只有高品質產品才能真正在人們的心中樹立起"金字招牌"，本公司是有高劑量高純度的品質，從而受到人們的愛戴。當然僅有產品的高質量是不夠的，合理的控制產品價格也是提高顧客忠誠度的重要手段。企業要以獲得正常利潤為定價目標，堅決不要追求暴利的短期行為；要盡可能的做到按顧客的預期價格訂價。所謂"預期價格"，是大多數消費者對某一產品的"心理估價"。如果企業訂價超出"預期價格"，消費者會認為價格過高，這樣會削弱購買慾望；如果企業訂價達不到"預期價格"，消費者又會對產品的性能產生懷疑，然後猶豫不買。

二、了解企業產品

公司必須要讓所有的工作夥伴完全充分的了解企業的產品，產品分成石材、石泥、跟防護劑三大類，並傳授關於產品的知識和提供相關的服務，從而讓企業贏得顧客的信賴。同時，服務人員應該主動的了解企業的產品、服務和所有附加產品的訊息，盡量預測到客戶可能提供的問題。

三、了解企業的顧客

公司的客戶大多來自建築公司的大包商、小包商，公司應該盡可能的了解相關顧客的狀況，這樣你就可以提供最符合他們需求和消費者習慣的產品和服務。和他們交談聊天，傾聽他們的聲音，保持良好的買賣關係，這樣就能有穩定得客群企業的利潤相對就會增加。

四、提高服務品質

企業每個員工，都應該為顧客創造愉快的購買經歷，並時刻努力做的更好，超與顧客的期望值。要知道經常接受企業服務而且感到滿意的

顧客會對企業做正面的宣傳，而且會將企業的服務推薦給朋友、鄰居、生意上的合作夥伴或其他人。它們會成為企業"義務"的市場推廣人員。許多企業，特別是一些小型企業，就是靠顧客的不斷宣傳而發展起來的。在這種情況下，新顧客的獲得不再需要企業付出額外的成本，但顯然又會增加企業的利潤，假如問題商品被顧客購買到會立即替換新的商品給客戶。

五、提高顧客滿意度

顧客滿意度在一定意義上是企業經營品質的衡量方式。通過客戶滿意度及面談談話中，能夠真實了解企業的顧客目前最需要的是什麼，什麼對他們最有價值，再想想他們能從你提供的服務中得到這些認知最好的作法，所以企業應該盡可能的提高顧客滿意度，來確保公司滿意度。

六、超越顧客期待

不要拘泥於基本和可預見的水平，而向客戶提供渴望的甚至是意外驚喜的服務。再行業中確定"常規"，然後尋找常規以外的機會，給予超出"正常要"的更多的選擇。顧客是會注意到你的高標準服務的。也許這些可能被企業的競爭對手模仿，但企業只要持續改進就一定不會落於人後。

七、滿足顧客個性化要求

通常企業會按照自己的想像預測目標消費者的行動。事實上，所有關於顧客人口統計和心理方面的訊息都具有局限性。因此，企業必須改變"大眾營銷"的思路，滿足消費者的個性化要求。要做到這一點就必須盡量站有顧客知識，利用各種可以利用的機會來獲得更全面的顧客狀況，包括分析顧客的語言和行為。如果企業不是持續的了解顧客，或者

未能把所獲得的顧客知識融入執行方案之中，就不可能利用所獲得的顧客知識行程引人注目的產品或服務。

第四節、直接負責單位業務內容

壹、直接負責單位組織圖

這是我目前上班任職的職位位置（倉儲管理人員），以下有更詳細的工作內容：

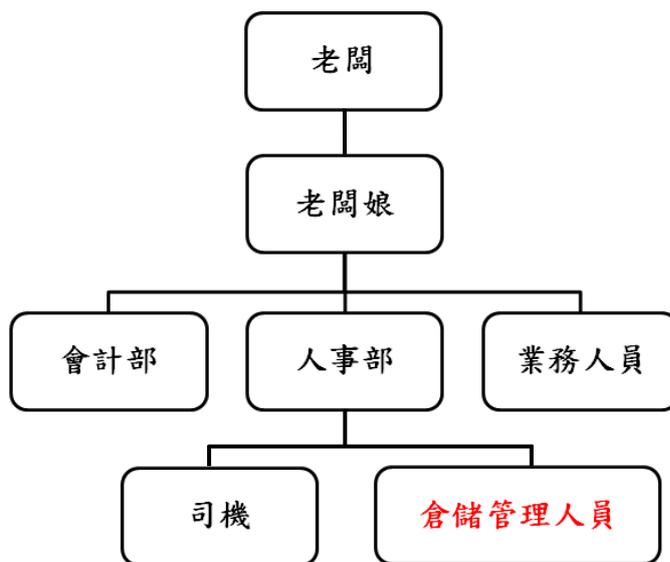


圖 2-2 直接負責單位組織圖

貳、直接部門工作內容及介紹

一、主要工作內容為

貨品進貨 → 填裝石材 → 倉庫整潔 → 迅速出貨 → 服務態度。

二、工作內容介紹

(一) 以每個月出貨最多的商品進行進貨，接到訂單再將商品集中在板，然後讓司機進行出貨作業。

(二) 無出貨時需填裝下個訂單的石材，還有打造顧客指定編號的樣板。

(三) 進貨出貨會造成環境髒亂要時常進行環境整潔。

第三章、個案公司實習所見

第一節、現場作業實習

壹、人力規劃

一、人力需求規劃

穎銳公司有人事會計部 3 人、運貨司機 3 人、倉儲管理 3 人總共九人，工作時間從早上 8.00 到下午 5 點

二、人才招募

公司是以 104 人力銀行刊登發布職缺應徵，經由求職者投遞履歷表，等候公司回覆面試，或者有相關經驗者優先考量。

貳、員工甄選與試用

一、甄選的程序

到 104 人力銀行投出履歷表→等候人事部門小姐的電話通知面試→面試當天說明工作內容與項目→再由老闆親自面試→面試結果當天公告。

二、面試重點

面試人員穿著、儀容乾淨整潔，說明工作時間、薪資、獎金、福利以及工作內容，有無駕駛執照、是否服兵役（女性則免）。

三、員工試用期間之考核

員工的試用期為三個月，在這三個月要熟悉商品的擺放位置，接待顧客之禮儀，時間內送達貨物。如過程中過於懶散或態度不佳沒有在指定時間內完成該工作，主管可以直接不錄用。

參、員工的教育訓練

一、評估訓練需求

內場人員外場人員都必須要與客戶交談，每當客人有問題時，都會給予回應與諮詢，以親切的微笑、和善的態度來面對每位客戶。

二、訓練方法

當顧客進入本店時，第一時間就立即表現出熱情招呼，使顧客感受被重視的感覺。例如：您好這裡是穎銳公司，您需要些什麼？

三、訓練成果的評估

老闆或主管不定時以客戶的角度來考問我商品的問題來評估。

四、員工的在職教育訓練

藉由觀察顧客關心的商品來加以了解顧客的需求用閒聊詢問的方式找到顧客想要購買的商品，並利用附加銷售的方式，為他添加其他可用可搭配的商品。

肆、工作績效評估與考績

一、工作績效評估方法

上班時以當日接到的單子，把單子上的總數量出貨來計算評估，個人工作績效以主管評估。

二、工作績效評估方法之檢討與改進

因為公司收入主要是靠商品銷售，有時出貨數量比較少時可以多安排業務去推銷產品，來增加新顧客。

三、考績評分表之項目與評分重點及技巧

公司的考績注重在態度、溝通、以及反應能力。

伍、輪班制度

- 一、每月 25 日排下一個月的班表。
- 二、公司採至隔周休，月休為八天，因為事實習生所以固定休禮拜日跟禮拜一。
- 三、排班表需要與主管通過後才可生效。
- 四、每位員工皆有一張個人請假卡。
- 五、班表公布以後，若個人因素無法配合出勤者，須依規定辦理請假手續。
- 六、上班未打卡者須找老闆簽認，超過兩天無補單認證者以曠論。
- 七、加班結束必須請老闆或會計部簽認。

陸、獎勵制度

- 一、端午節、中秋節、生日皆有 600 元獎金。
- 二、年度調薪要看工作時的速度來評估。
- 三、過年時段，除了除夕要上整天班有多一千元以外，初一、初二只要上班都加薪 1000 元。
- 四、月休六天國定假日另計，遇到選舉還有公假。
- 五、颱風天上班薪水加倍。

柒、員工保險與福利

一、報到當天依法投保勞保健保。

二、員工結婚 3600 禮金、喪葬慰問 3000 花籃 1200、住院醫療 3600 以及禮品、生育補助 2000、三節禮金 1000 元、生日獎金 600。

三、勞工退休金

依年資增加退休金，最高 6 個月。

第二節、門市營運管理實習

壹、組織與環境認識

一、企業文化

石材的使用，在人類歷史文明中，扮演著極重要的角色，遠從石器時代、萬里長城、金字塔、羅馬競技場及眾多宮殿、廟宇等建築物流傳至今。人類早期廣泛的使用石材，主要是取決於石材本身的自然性、美觀及抗物化的特性。

隨著時代的轉變，在生活水準不斷提昇及環保意識的抬頭，石材挾其天然的特性及其所能表現之美學及藝術價值，廣為消費者所愛並被視為高品質的建築材料。

貳、門市作業基本認識

一、店鋪設備之維護與保養

(一) 因為倉庫堆放的都是石材水泥所以粉塵非常多，只要進貨跟出貨時都會造成大量的石礫根粉塵，就要有很多風扇通風以及清理地板。

(二) 公司有兩輛貨車兩台堆高機兩台混石機，每個月底都會進行清潔保養。

二、發票與各種單據之使用

(一) 公司銷貨給另一家公司時，會開立三聯式統一發票，其中第一聯是存根聯由開立的企業保存，第二聯為扣抵聯，是做為買方企業抵稅用，第三聯是收執聯，也是交付買方做為記帳憑證。

(二) 公司用的卡車加油須打統編。

參、顧客購買忠誠度

一、了解顧客購買忠誠度對企業的影響

客戶是最重要也是比老闆還大的人，公司營利主要是出貨給客戶進行施工，所以必須與客戶維持良好關係，這樣客戶忠誠度才會高。

二、提高顧客購買忠誠度的方法

時常打電話關心客戶，約客戶泡茶聊天等等讓客戶感受到的不是買賣關係，而是工作上的夥伴好朋友。

三、消費者滿意度對企業之影響

消費者的滿意度就如同公司產品的品質，品質要是好消費者的滿意度就會高，有高的滿意度就能贏得更多客戶的心。

肆、商品銷售作業流程

一、銷售作業流程之規劃與執行

主要是由會計部的業務人員與客戶進行介紹銷售石材、協助客戶瞭解商品用途及功能，再把客戶訂購的石材交給會計部，會計部會把日期時間數量給倉管人員進行預備動作，再由司機進行出貨。

二、銷售作業流程控制

公司工作項目中也包含結帳、售後服務、商品退貨.....等等，退貨會到客戶指定地點進行退貨，時才如有拆封或破損不給予退貨。

三、銷售作業流程檢討與改善

有時業務帶回的訂購單字跡有誤或是會計部誤報造成出貨時數量或石材不一致的狀況，所以後來會計部收訂單會在重覆確認一次，出貨人員也必須對好單子確認無誤再進行出貨。

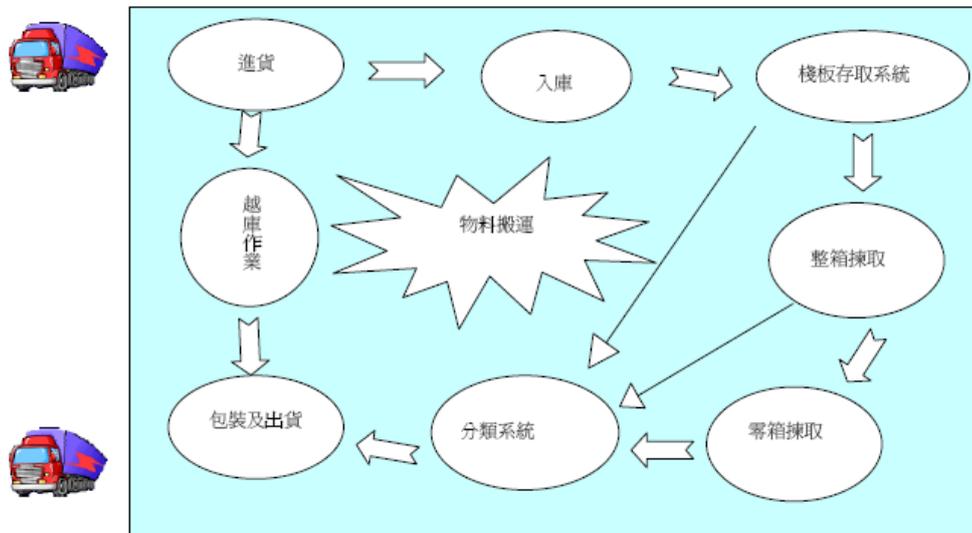


圖 3-1 作業流程圖

伍、突發狀況之處理

一、突發狀況之模擬

- (一) 火災發生情勢能控制可以使用滅火器在通知老闆，火勢大時直接打 110 報案，全體人員緊急疏散到安全地點集合（旁邊空地）。
- (二) 地震時因倉庫堆放大量建材，須緊急逃往安全地點以免危險。
- (三) 有人偷竊時馬上報警調動監視器抓小偷。
- (四) 人員輕傷時會幫忙包紮清理傷口不提供內服藥物，重傷時安撫同事情緒迅速打 119 並通知老闆。
- (五) 停電時人事部會啟用緊急照明燈繼續進出貨，會計部使用筆電繼續進行公務的處理。
- (六) 颱風跟水災時要隨時注意氣象預報，檢查有無漏水漏電等候老闆通知需不需加班。

二、突發狀況之處理與檢討

平時不管發生什麼狀況都要謹慎小心，要不然後果得不償失。

三、如何避免突發狀況發生

平時接待客戶時要多注意客戶的動向隨時提高警覺，第一次接觸的客戶應該更主動的詢問他需要什麼需不需要為他介紹，讓他不敢輕舉妄動來防止偷竊。

陸、工作管理

一、獎懲制度

績效獎金：如果當月全勤的話公司會獎勵你 2000 元當績效獎金。

二、盤點

每個禮拜五會進行商品的盤點，再跟會計部進行核對。

三、清潔整頓

每天要進行清潔作業，保持良好的工作環境。

第三節、行銷企劃實作

壹、環境分析

一、分析行銷情況

因為銷售方式都是以倉庫進出貨為主，我們也設有網路行銷及電話行銷，所以客人如果無法至倉庫選購，可採用電話或網路選購。

貳、行銷企劃

建立行銷組合

一、規劃新產品線

目前每個月都製作新的配色及新的樣板，當顧客想看樣式時會推銷本月新樣板。

二、配銷通路規劃

商品統一進貨至公司進行填裝，會計部收到訂單再進行出貨，把成品運送給消費者。

三、人員及組織銷售管理

業務員外出開發新客戶進行產品介紹，會計部接收訂單讓人事部進行進出貨。

四、廣告與促銷作業

除了業務員到各個建商介紹產品外，在公司主打熱賣之商品以及新的樣版讓顧客挑選，也有專業人員為客人做詳細解說跟接待客人。

第四節、主管與管理職務實習

壹、 認識營業店

我們的商品有彩色抵石泥、拋光專用填縫劑、磁磚黏著劑、石材黏著劑、磁磚填縫劑、高分子黏著劑、彈性水泥膠、磁磚清潔劑、亮光型金油、石材養護劑、海菜粉、無收縮水泥、乾拌水泥沙、水泥強化劑、防水固精、各式石材、琉璃、水晶、鈦。

貳、 認識主管職務

一、 商品管理

(一)評估商品品質及銷售狀況是否需要在尋找新廠商

(二)更新商品

(三)同業競爭者分析

二、 人員管理

(一)有效的人力調度

(二)人員工作輪調

(三)態度訓練

(四)員工績效評估

參、業績掌握與目標管理

必要遵守的項目

一、進公司要有禮貌要與各位同仁問好問早

二、顧客來公司時要拿出熱忱與良好的態度詢問顧客的需求

三、進出貨要有效率因為時間就是金錢

四、當自己的事務忙完，同仁有困難時要進行協助

肆、領導技巧

一、與公司部屬、員工建立團隊默契

二、妥善處理顧客的抱怨

三、與顧客建立互動良好的關係

四、顧客意見的重視

五、訓練員工的重要態度

伍、成功主管之積極角色

人力資源應用管理

一、留任工作能力較優秀的員工

二、良好的出勤狀況

三、員工支持公司的向心力

四、員工制度明確定義

第五節、商業自動化與營運策實習

壹、店鋪報表研習

一、工作細則

(一) 早班為 8：30-5：00

1. 環境清潔
2. 進貨石材
3. 填裝石材
4. 收訂單準備貨物
5. 貨物上車

6. 盤點較少商品

(二) 晚班為 18：30-22：30

1. 因訂單數量較大需填裝隔天需要之商品

2. 環境整潔

二、退貨

(一) 收到顧客退貨通知。

(二) 查看訂單將退貨商品數量寫在後面。

(三) 退貨商品歸位。

(四) 破損商品從新進行填裝。

第六節 物流與供應鏈管理實習

壹、企業之供應鏈網路

現有競爭者：在既有市場的產業當中，其他材料行有信寶、泰英等等競爭較為激烈，販售商品較屬相同類別為多，例如：各種石材、石泥、黏著劑、水泥、石粉、防護劑等等。

表 3-1 優勢調查

競爭者	優勢
信寶	<ul style="list-style-type: none"> ● 大量進貨，成品降低 ● 倉儲空間夠大
泰英	品質普通相對價錢不高
其他店家	都有自由品牌來壓低成本

貳、顧客服務與訂單管理

一、顧客服務內容

有顧客到公司時要微笑應對表現出應有的態度，請顧客到會議室稍後以茶待客，如主管或老闆不在有我自行向顧客做專業的介紹。

二、顧客期望

每個顧客期望的就是時間以及單價，顧客下的訂單大那會給予部分折扣以及附加產品，運送時間準時才能讓顧客能夠進行施工。

三、訂單管理

訂單分成電話訂單以及到公司取貨，下完定由會計部送到倉儲人員進行出貨作業。

參、倉庫管理

我們公司擁有兩個倉庫分別為兩類：較常出貨商品以及較少出貨的商品，較常出貨會放在跟公司結合的一號倉庫，少出貨商品會放在隔壁的二號倉庫。

肆、庫存管理

一、決定庫存量

每天出貨完會盤點商品，告之會計部來評估需要較多少貨。

二、採購

每天的早上會有前一天最後的庫存量，再請會計部進行叫貨。

三、盤點

每天下班前都會盤點，把盤點的結果交到會計部才能下班打卡，這樣才可以知道今天出多少貨什麼時候要進行進貨，也能方便計算當日營收，每天盤點是必要的工作之一。

伍、運輸管理

每日 8 點 30 進行出貨，前半小時是由倉儲人員進行作業，將貨物準備好再進行出貨，有時出貨地點比較遠會請另一個司機跑比較多地方。

第七節 消費者行為分析

壹、立地條件調查

一、人口結構

主要消費客群為本地台灣人，穎銳有限公司位於大雅，所以客戶百分之九十來自於中部建商為主，百分之十時為外縣市。

二、交通狀況

本公司位於大雅中清南路左轉永和路，行徑 700 公尺左轉中和路在右手邊的鐵皮倉庫倒數兩間。

貳、消費者行為調查

消費者對於品質及時間要求較高，比起其他同業來說我們公司品質不算太差當然價格會高出許多，但是想要能夠方便施工且不易發生問題的話那就必須用我們公司的產品，司機一定要對中部各地區非常熟悉不然延遲了送貨時間就會造成消費者的不信任讓消費者有不好的印象，也會造成公司的虧損。

參、人口資料與顧客系統管理

一、顧客資料建檔與應用

本公司會像第一次接觸的顧客要求填寫基本資料，在將資料進行輸入在電腦，方便下次的出貨。

二、顧客拜訪技巧

當再與顧客交談時要用良好的態度，讓顧客感覺是自己人不陌生，進而對本公司的產品更有信心。

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

因為家裡本身是做建築業，但是我對於建材石材還不是很了解，只是大概知道而已，所以想要多認識有關建材的資訊，最好的辦法就是深入其境在建材行工作，心情上是興奮的，在裡面能了解更多建材的用法及作法以及建材的性質，對我的未來大大有幫助。

二、實習後與實習前的期望比較

剛開始做倉管人員對我來說一開始不太熟練時，我都會特別的謹慎、小心，因為對商品不熟也不太了解，深怕會講錯或是搞錯商品，不過很幸運的我遇到了對我很好的老闆主管以及同事，我學到相當多的事情，每當顧客上門詢問的時候我都能回答的出來，需要哪個商品也都能過速的幫顧客找到然後出貨，比起一開始有經驗多了，感到很有成就感。

三、實習最大的收穫

處理顧客的問題時，不會再感到害怕，可以仔細傾聽顧客的需求，並且快速的為顧客作處理，也磨練自己的耐性、衝動、暴躁的個性，對建材以及用法認識了不少，也存了一筆錢在畢業後可以靠自己的力量完成夢想那感受是真實、感動的，很有成就感。

四、實習最難忘的事

在這一年的實習當中最令我難忘的就是老闆，對我們每個員工都特別的照顧，不管在上班時有任何的失誤都會以提醒來代替責罵，我們都或開堆高機來移動商品差點就弄壞了堆高機，還把 A 顧客需要的商品送到了 B 顧客那，才發現不是 A 要結果白跑了一趟，回公司後老闆並沒有責罵反而拿了杯咖啡給我說：下次送貨看單子要看仔細一點，萬事要小心！然後拍了拍我肩膀讓我鬆了一大口氣，過年前特別忙因為所有的建築業都在趕工要過好年，那陣子經常加班老闆也會留下來一起幫忙，結

束後還帶我們去吃消夜，心裏覺得很舒服。

五、實習甘苦談

這一年的實習真的是好累阿，提早進入社會了解到社會的真實面，剛開始都不敢與顧客交談，與同事也不熟，是我的主管的熱忱讓我跨出了第一步，用我的積極跟表現來得到同事們的認可，工作的時間累積的越久，會的東西就越多然而工作量也增大，最後我會出貨送貨補貨打板實作還跟顧客打好了良好的關係，還有貨量很多，要在大太陽下卸貨！實作時也是在大太陽下無法避開，那個夏天總覺得快變成非洲黑人了！但是我有個好老闆跟好多的工作夥伴，大家的向心力讓我感覺不到一點累，忙的時候大家努力完成，忙完的時候老闆都會偷偷的犒賞我們，買個飲料或下午點心等等，也在這次的實習中學到了我要的東西，掌握部分建材的特性以及用法還有價格，這些都要好好感謝我的好老闆我才能學到這麼多，在未來某日如果接了家業能夠提早進入狀況減少我的失誤，也能跟老闆做企業上的配合。

第二節、未來建議

一、對實習公司的建議

雖然有穩定的客群，但是我覺得要去開發新的客群來增加企業的利潤，把品質把持好就會成為好招牌。

二、對系上及實習制度的建議

大四實習體制不錯但是要整整一年會不會太久，我覺得只需要半年也是能完成實習這塊領域，另外半年能專心做專題，這樣就不會讓學生又要實習又要專題，工作累回家也累！

三、對學弟妹的建議

每一樣工作都很辛苦，只有肯不肯做而已，能學竟盡量學，學到了都是自己的經驗。