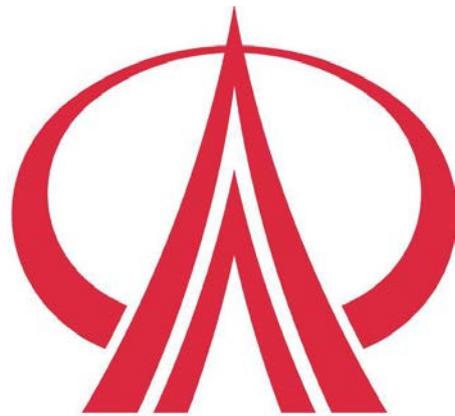


修平科技大學

行銷與流通管理系

三明治教學校外實習專題

實習公司： 統一企業股份有限公司 7-11



指導教師： 盧文欽 老師

學生： BZ99076 李筱薇

中華民國 103 年 05月

摘要

我實習企業是統一超商股份有限公司「遊園門市」，在學習過程中我學習到很多，與顧客們的互動、同事們的相處、面對事情的應對方式，這些都是我在這實習中所學到的東西，是一種經驗與過程。

未來，我或許不會再繼續留在原來的實習地方，可是在這過程中學到的我想對以後工作上或許有幫助，相信在這過程中的經驗，我也有所成長。

致謝

我在工作上最大的感謝就是我們的店長與同事，我在還沒三明治實習時就已經在7-11打工了，剛開始踏入時遇到我們店長，我就覺得她是個好相處的人，然而現在也變成最親近的人，在工作場合時遇到態度比較不好的客人時，她總是會安慰我，遇到問題時她也會教導我該如何做，跟她真的像朋友一樣，什麼話都可以聊想講什麼都可以講，面對她不會有太大的拘束，也不會有太大的壓力，我也很感謝跟我上班的同事，遇到事情總是會跟對方吐一下苦水，彼此安慰一下，在這裡工作我學習到的真的很多，也讓我得到好多的收穫

目 錄

摘要.....	II
致謝.....	III
前言.....	VI
第一章 實習動機與目的	
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.....	1
第二章 個案公司介紹	
第一節 公司沿革與現況.....	3
第二節 企業策略.....	5
第三節 企業戰術與作業策略.....	7
第三章 個案公司實習所見	
第一節 門市行政實習.....	9

第二節 門市營運管理實習	14
第三節 連鎖企業經營管理實習	20
第四節 店長與管理職務實習	22
第五節 物流與供應鏈管理實習	24
第六節 消費者行為分析實習	28
第四章 實習心得與未來建議	
第一節 實習心得	32
第二節 未來建議	34
第三節 我的未來計畫	34

圖目錄

圖一 企業組織圖	4
圖二 7-11招募過程圖	9

前言

我實習的公司是統一企業的7-11便利商店，在還沒三明治實習時就在這打工了兩年，從102年07月15日起到103年05月31日不能低於1050小時，在這工作場合讓我學習到以往學不到的東西，至於實習完之後我將會結束這個工作，必不排斥這份工作，只因為想挑戰不一樣的工作環境，也能讓自己多學習到一些東西，多充實一下

第一章 實習動機與目的

第一節 實習動機

大四的這一年，學校安排了實習的課程，也藉由這個實習的機會，讓我能夠在職場上學習到東西，而且也能增加自己的工作經驗，在這實習的過程最常遇到的就是與顧客的互動相處，能學習到與人溝通應對方式，在跟同事們的相處就是互相幫忙，而且在這職場會遇到許多的問題，也能學習著要如何去應對跟解決方式，訓練自己面對問題能冷靜思考處理。

第二節 實習目的

藉由這次的實習的過程中，可以了解自己對這職場上的學習能力，是否需要改進，而且在工作職場上與自己的同事也很重要，大家一起互相的幫忙，互相分工合作，學會與人相處，而在這實習的公司，也能學習到企業的行銷方式，了解他們的行銷活動如何讓消費者有吸引力，或許對未來的職場工作上會有一些的幫助。

第三節 實習公司甄選過程

一、 如何獲得實習公司資訊

當時抱持的要打工的心態，而看到櫥窗上徵人的海報，才知道這間的公司資訊。

二、與實習公司如何接洽

一開始一直經過那裡，而剛好自己也有想要打工的念頭，所以看到櫥窗上有徵人的訊息，當然抱著很緊張的態度帶著履歷表，和店員說我要應徵，很幸運的當天晚上老闆打電話通知我面試的時間。

三、為何選擇目前實習公司

我會選擇在便利商店實習，是因為跟自己的課程上有相關，而且當時二年有門市服務的這個課程，而且也有自行營業實習的商店，所以想把自己所學的東西運用在工作上，而且同事們都好相處，才會讓我決定在這實習。

四、對實習公司的初步看法為何

剛進入 7-11 其實沒有很緊張，因為自己之前做過全家，所以大致上對便利商店也有所了解，因為操作方式很類似，只是真的覺得 7-11 太多元化，不只能代收帳單、買車票、辦門號、寄宅配，剛開始面對這些東西，真的是有夠難，但熟能生巧，慢慢的就能慢慢熟悉，而且在便利商店都要喊一些話術，剛開始喊的時候真的會很彆扭，但慢慢的因為受到同事影響，所以真的感覺到沒什麼。

第二章 個案企業介紹

第一節 公司沿革與現況

一、 企業歷史沿革

- 首創 24 小時的營業的購物型態，全年不打烊

1927 年創立於美國德州達拉斯的 7-ELEVEN，初名為南方公司 (The Southland Corporation)，主要業務是零售冰品、牛奶、雞蛋。到了 1946 年，推出了當時便利服務的「創舉」，將營業時間延長為早上 7 點到晚上 11 點，自此，「7-ELEVEN」傳奇性的名字於是誕生。

1978 年統一企業集資成立統一超商，將整齊、開闊、明亮的 7-ELEVEN 引進台灣，掀起台灣零售通路的革命。走過艱辛的草創初期，統一超商堅持了 7 年終於轉虧為盈，在積極展店和創新行銷下一直穩居台灣零售業龍頭領導地位。

2000 年 4 月 20 日在全國媒體的見證下，7-ELEVEN 總裁 Mr. Jim Keyes 也正式和高清愿總裁簽訂永久的授權契約，這項在國際間不尋常的簽約儀式，代表了美國 7-ELEVEN 對統一超商完全的信賴，更認同統一超商的經營實力，也對 7-ELEVEN 在台灣的永續經營多了一份保障。

二、 公司創辦理念

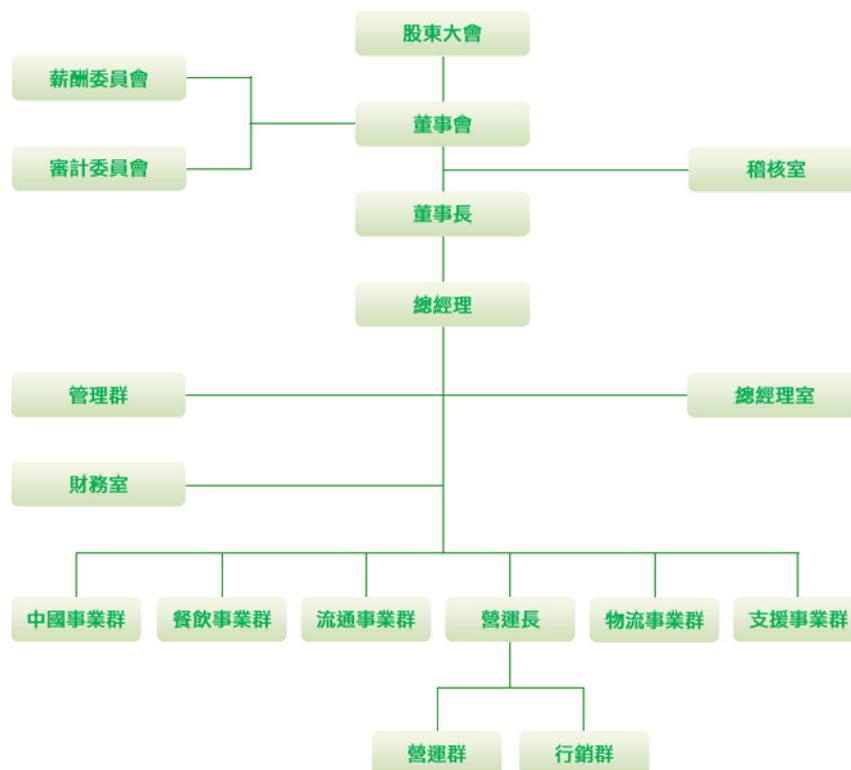
自 1978 年成立以來，統一超商深耕台灣市場，矢志成為最卓越的零售業者，以提供生活上最便利的服務為宗旨，並善盡良好社會公民責任，「真誠、創新、共享」的企業文化，讓每一位統一超商同仁，樂在服務，並將每一位顧客滿足的笑容，當作是自己最大的成就。累

積超過 30 年經營連鎖零售通路的經驗，朝國際化、多元化的經營模式邁進，統一超商建構起堅強的物流、情報、後勤等支援體系，形成統一超商在台灣難以撼動的通路優勢。秉持一貫的熱忱、決心與凡事徹底的精神，統一超商以提供消費者全方位的便利，創造引領消費者新優質生活型態為使命，結合實體及虛擬通路上的堅強實力，持續打造一個具幸福感的事業體系。

三、 企業目前共有多少門市

- 目前全國的分店門市共有 4868 家

四、 目前企業組織圖



公司組織圖

第二節 企業策略

一、企業經營使命與目標

自 1978 年成立以來，統一超商進入了台灣市場，成為最卓越的零售業者，以提供生活便利為服務的宗旨，並以真誠、創新、共享的企業文化，讓每個統一超商的同仁樂在服務，並將每個客人滿足的笑容，當作自己的最大的成就，以國際化、多元化、多角化的經營模式邁進，展現出統一超商為首的集團，秉持著熱忱、決心與凡是徹底的精神，持續打照幸福感的事業體系。

二、企業的外在競爭者

7-ELEVEN 的外在競爭力就是其他的連鎖商店，例如：全家便利商店、OK 便利商店、萊爾富便利商店等等，但最有抗衡的就是全家，只要 7-ELEVEN 附近一定會有一間全家，而且現在全家的模式越來越好了，所以是 7-ELEVEN 威脅性最高的競爭者。

三、企業的 SWOT

優勢(Strength):

- 1、 企業形象良好
- 2、 一直研發新的產品，帶動流行風潮
- 3、 國際的經驗豐富
- 4、 市場評估能力卓越
- 5、 Pos 系統完善
- 6、 開發自有的品牌提升競爭優勢
- 7、 有強大的銷售通路
- 8、 異業的結盟企業保持良好
- 9、 開發各種促銷活動，為行銷目標
- 10、 多元的服務項目（繳帳單、買車票、網路代收服務）

劣勢 (Weakness) :

- 1、與其他的大賣場價格偏高，只能以建議售價的價格販售，價格彈性低
- 2、門市太密集、人事的流動率較高
- 3、商品雖多樣化，但是數量沒有特別多

機會 (Opportunity) :

- 1、以股權併吞換取更多商機
- 2、當前股價走強更吸引更多投資人
- 3、利用自身通路優勢取得更多元的合作關係

威脅 (Threat) :

- 1、市場趨勢過於飽和，需要更積極拓展國際化
- 2、景氣不加的情況下面臨其他大賣場的低價策略
- 3、同業的威脅

四、企業的五力分析

潛在競爭者進入:

便利商店的進入障礙低，基本的服務項目容易被模仿，在資金及通路和超商位置，研發產品都要有相當的實力才能達到。

現存企業的敵對競爭程度

現在的領導企業已將市場劃分的很細，各自的競爭沒什麼太大變動，和便利商店有相同的訴求或是客戶異業不多，傳統的商家不是被迫走相近似便利商店的銷售型態就是銷售額降低，因此敵對者的競爭程度是很低的。

購買者議價力:

便利商店的訂價能力都是已包裝上的建議售價販售，所以議價能力非常的低

供應商的議價力：

議價能力低落，以統一超商為例，商品多半來自統一企業，所以在一家上有一定的優勢，透過統一超商龐大的店面數量，使其能夠有較強的議價能力，甚至能夠開發不同於其他商店的 7-ELEVEN 的獨賣商品。

替代品的威脅：

目前來說雖然替代品不明顯，但便利商店的售價高、商品少確實是不爭的事實，以便利商店與量販業來做比較，在價格方面就有明顯的差異。

第三節 企業戰術與作業策略

一、企業的經營項目或所提供服務

7-ELEVEN 提供各項生活上的便利服務，為民眾創造生活樂趣，也引導消費流行趨勢，消費者可以輕易在住家附近的 7-ELEVEN 來選購商品、或繳交各種代收，使用 ibon 購票，影印或傳真服務，利用 24 小時不打烊，讓客人的生活更加便利，而且 7-ELEVEN 率先推出各地的名產，或是已名人來做產品的行銷廣告，像五星級的年菜、中秋月餅、或是進口的禮盒，提供不同的生活提案，7-ELEVEN 首例推出 icash 卡，讓消費者可以不必帶零錢也可快速結帳，不僅帶來儲值卡免費的時尚風潮，而 ibon 也一次集合了行動辦公室，繳費、購票、保險、旅遊、兌換、資訊、數位、生活等八大功能，讓消費者有更豐富的便利生活，之後更以事務機與 ibon 系統互相整合，高效與高畫質的列印，擴大差異化的服務。

二、企業的主要顧客

企業的顧客都依照門市位於的地方來決定主要的顧客，如果以住家附近的，族群都特別的廣，如以學校通常就是學生居多，而我們主要顧

客都是附近的住家各式各樣的客人都有。

第四節 直接負責單位業務內容

一、 直接負責單位工作內容

我負責的單位是 7-11 遊園門市，每天工作的內容收銀、補貨、清潔、檢查過期品、還有晚班個人該做的工作。

二、 工作時間與輪值方式

我們門市是三班制，分為早班、晚班、大夜。

早班: 7 : 00- 15 : 00

晚班: 15 : 00- 23 : 00

大夜: 23 : 00- 07 : 00

我通常都是晚班，而班表每個禮拜排一次由老闆排班

三、 與你相關的工作人員、主管與利益關係者

最跟我有利益關係人就是我的老闆，因為有了他讓我有個實習的單位，也讓我有個不錯的環境下打工。

而跟我一起工作的同事們，一起分擔工作也一起在工作上方面的技巧，對我來說真的很值得學習的地方。

第三章 個案公司實習所見

第一節 門市行政實習

決定組織對人力資源的需要，並確保有適當數目的適任適時地擔任適當工作的一個過程。

(一) 人力需求預測

人力資源管理的出發點，決定了其後的人力購得、人力發展和人力釋放。

- 要了解公司的策略要了解高階主管與功能部門主管的需求
- 要了解人力資源對企業策略的關聯性
- 要了解人力對目標達成的影響
- 將公司的目標轉換成人力資源目標

(二) 人才招聘

人員的招募是大學問，每一個都會影響到優秀人才的去留，企業必須要放下傳統的思維，融入一些行銷的概念，結合業務手腕，才能出奇制勝，搶先一步贏得人才。



我待的工作場所是加盟店，所以我是看到櫥窗上的招募方式，門市外面貼著人才招聘的海報，是個公開的招募方式，有興趣有意願的

人來投履歷，讓老闆審核後就通知面試，我是這樣的方式才取得面試的機會。

二、員工甄選與試用

(一) 甄選程序

1. 申請

可以去搜尋職缺或就業，必在網路上附上履歷表及任何有關的證明文件，招聘的人會評估是否適合這份職務，將由專人和你聯絡。

(二) 監管規定

門市會從一堆履歷挑選出比較適當的人選，再通知約時間跟老闆面試，在面試的過程中挑選出比較適合的好夥伴

(三) 面試

給人家的第一印象就是整齊，穿著不可太邋塌，至少穿著要很莊重的感覺，因短短的過程中要了解一個人是很不容易的，所以用外表來衡量是人之常情的事，但面試官比較難以推測，所以穿著保守點會比較安全，而且也讓人比較有好的印象。

1. 姿勢、行為、態度 要嚴謹有禮貌

一進應徵的門市，最好不要左顧右盼，可將你來的目的跟櫃台的人員講，他會通知老闆帶你進入員工辦公室面試，看到老闆或其他的人員，也要帶點微笑，說個你好、請、謝謝、對不起。

2. 說話語氣和動作 要夠穩健

談話時語氣要和緩，聲音要適中講話也要清晰，不能太大聲也不能太小聲，有時帶點幽默生動，對自己很有自信，也會讓面試官有個

很好的印象，面試完畢時，容起身離去也要向面試官致謝微笑的說再見！

(四) 錄取

在面試過後，開始在履歷中尋找比較適合的人員，開始進行打電話通知上班。

(五) 員工試用期

一般試用期是三天或者是一個星期，會把一些基本的教給你，讓你認識門市的环境，在裡面該學的東西，而這天僅僅是試用期也還是看你是不是能適合這份工作。

三、員工的教育訓練

訓練是組織培育人力不可或缺的手段，組織效能的提升有賴於有效的訓練活動，而訓練需求評估則是規畫有效訓練的首要步驟。訓練需求評估試用來幫助管理者或訓練人員決定該組織訓練計畫的目標及內容的最基本步驟，為了要發展一個有效的訓練計畫，必須以系統的方法蒐集和分析訓練需求的資料，包括組織目標、生產策略、及員工的工作表現等。但是訓練計畫有時常因訓練球評估的不受重視，使得部分組織花費大量時間與成本於未經事先規劃的訓練計畫中，意使得該訓練成為沒有效率的訓練。

1. 訓練方法

7-11 訓練員工是由我們店的店長來教學我們，從門市清潔、影印、學煮咖啡、櫃檯結帳，比較細微的部分都是自己遇到然後在想該怎麼做比較好。

2.訓練成果的評估

訓練的過程中或期滿後的各項教學活動，按照一訂的標準，有系統蒐集「敘述性」與「判斷性」的資料，並且加以調查、分析、檢討，透過經濟效益觀點來研判教育訓練的價值案評估組織績效的程序。

3.員工的在職教育訓練

7-11 是員工為重要的資產，因此有完整的教育訓練及職涯規劃，職前訓練每位新進人員進入公司報到日，即開始付薪資，並接受完整職前訓練，7-11 職前訓練目的,是輔導每位新進人員建立完整的工作知識，並分發工作崗位，若在門市的訓練到一段程度，並會安排你安排妥善的進階訓練上一些課，一段一段的進階訓練，將會成為店裡的基層幹部店經理。

四、 工作績效評估與考績

(一)工作績效評估方法

優良績效考核的方法必須具有客觀性、公正性與正確性。常見的績效考核有三種型態：

1.常規型考核法

- (1)直接排序法
- (2)交替排序法
- (3)配對比較法
- (4)強迫分配法

2.考核法

- (1)圖表評等尺度法
- (2)重要事件法
- (3)行為定位尺度法

3.產出型考核法

(1)目標管理法

(2)績效標準考核法

(二)工作績效評估方法之檢討與改進

由組長做評估，看店內的監視器來看店員的工作狀況，然後再將評估的結果轉交給店經理，再去跟店員們說該改進的地方

(三)考績評分表之項目與評估重點

基本的考核試看店內的環境，商品擺設、基本話術、服務態度及顧客滿意度（是否被客訴），過期品的檢查，都是評分基本標準。

(四)考績評分所評分技巧

評分是由組長會拿評分表給我們看，讓我們去注意裡面評分的事項，以及該注意的項目，平常時就得注意好這些，確確實實的去做他，而不是到等到有人來評完分才做好

五、 輪班制度

(一)排班方法與技巧

本店排班表

早班	晚班	大夜班
07:00~15:00	15:00~23:00 18:00~23:00	23:00~07:00

我們門市採取三班制，排班正常時間是這樣，一個禮拜排一次班表，都是我們老闆親自排班，如哪天要休假就寫在班表上，以方便老闆排班。

1.緊急調班

如哪班人員那天有事，我們基本上是會提早個幾天跟調班人員尋求他的同意，可以的話就跟老闆說，如果真的遇到我們基本

上都會互相幫忙。

六、獎勵制度

(一)工作績效、考績與獎勵制度

- 1.職務加給：通常是因為個人的工作狀況做些調整，不然就是工作比較長久來進行加給。
- 2.獎金：獎金的制度是看個人的能力，如母親節的蛋糕或者是過年的年菜銷售的數量較多增加門市的業績，通常公司那就會額外給一些獎勵
- 3.津貼：在特定的日子老闆就會加給時薪，例如過年我們都是除夕到初三有上班的人每小時增加 100 元。

七、員工保險與福利

(一)員工保險

我們員工保險有最基本的兩種

一種就是勞工保險 而另一種就是健康保險

通常都是由老闆幫我們保險

(二)福利制度

我們門市是加盟店，所以福利的話就只有加薪。

第二節 門市營運管理實習

一、組織與環境之認識

1.企業經營理念

自 1978 年成立以來，統一超商深耕台灣市場，矢志成為最卓越的零售業者，以提供生活上最便利的服務為宗旨，並善盡良好社會公民責任，「真誠、創新、共享」的企業文化，讓每一位統一超商同仁，樂在服務，並將每一位顧客滿足的笑容，當作是自己最大的成就。累積超過 30 年經營連鎖零售通路的經驗，朝國際化、多元化的經營模

式邁進，統一超商建構起堅強的物流、情報、後勤等支援體系，形成統一超商在台灣難以撼動的通路優勢。

秉持一貫的熱忱、決心與凡事徹底的精神，統一超商以提供消費者全方位的便利，創造引領消費者新優質生活型態為使命，結合實體及虛擬通路上的堅強實力，持續打造一個具幸福感的事業體系。

2.產業現況與發展

近幾年 7-11 快速的發展，不斷的創新技術與設備，為的只是想讓每個消費者能得到更好的服務與環境，而且成功了穩坐便利商店的龍頭寶座，他們時時掌握消費者的需求，也掌握了最新時代的境況，貼心的為消費者想到他們的需求，當然 7-11 也悄悄的改變我們生活型態，為我們帶來更多便利生活，他們起先利用點數集點方式，集到了多少就能換一個贈品，這為他們的企業引起消費者更大的關注，而之後開發了網路平台 7net，讓消費者也能網路上購物，之後跟某個大企業合作販售了電視，而且比其他間廠牌還要便宜很多，畫質也還不錯呢，7-11 的發展真的太迅速了，遠遠超越過自己所想像的，但他們的成功，也讓每位消費者得到了青睞，至少 7-11 已成了生活上不可或缺的超商了。

二、門市作業基本認識

(一)收銀機功能與操作

收銀機的操作功能，一開始的不熟悉讓自己很不熟練，因為鍵盤與畫面上密密麻麻的，但是其實步驟對了就很簡單了，刷條碼案客層在案金額確認，當然一開始觸碰到收銀機時會不知所措，但是久了之後就會成為收銀機的好朋友囉，畫面上有許多小按鈕有關東煮、茶葉蛋、養樂多、杯裝咖啡、還有交班、投庫、集計等功能...

(二)店鋪設備之維護與保養

7-11 的店鋪設備就是冷氣、風扇、冷藏冰箱、冷凍冰箱、微波爐、關東煮機、ibon、咖啡機、熱狗機、茶葉蛋電鍋、影印機 但裡面最重要的還是收銀機跟 pos 系統，店裡的每個設備都是店的財產，不好好使用的話壞掉了，會造成店裡的業績損失，所以我們為了顧好品質，就是平時要保養，像夏天會常開冷氣，我們會一個禮拜清洗濾網，咖啡機以及關東煮機每天都會清洗，而微波爐裡面每天都會擦拭，但正當機器故障了還是會請專人過來幫我們修理，但大致上我們所做的都是清潔保養方面了。

三、 顧客服務

(一)顧客入店的禮儀與態度

顧客一進店裡眼睛要直視著顧客，便面對微笑的跟他們說「你好！歡迎光臨。」態度一定要有禮貌也不能懶懶散散沒精神的。

(二)顧客詢問之處理

顧客來詢問問題時，也是要面帶笑容的問他需要什麼服務，例如外面賣場上的東西缺貨了，便會跟她說：「不好意思，我們商品已經賣完了，不然可以到附近的門市看看哦！」但也不能直接跟顧客說商品沒有了，一定要用著不好意思的態度對她們說。

(三)顧客抱怨之處理

服務業最常遇到的就是顧客抱怨，所以得聆聽顧客的抱怨，安撫她們的情緒，也得跟她們說我們如何改進，就算真的遇到了很盧的客人，也必須面帶微笑的跟他們說不好意思，不能用很不耐煩的臉面對他們，不然他們情緒可能會更火，但真的遇到自己無法處理的事，也必須找自己門市的店經理來處理。

(四)顧客結帳之禮儀與態度

顧客來結帳時，要微笑的跟他們打招呼也要直視著他們，當遇到熟客時也能跟他們聊聊天與建立客人的情誼，這樣他們就會常常來店裡光顧。

四、顧客購買忠誠度

(一)了解顧客購買忠誠度對企業的影響

了解顧客購買商品的慾望，販售的商品可以吸引到消費者的購買力，然而也會產生忠實的消費者，而對一間企業而言是一種最大的肯定，因有忠實的消費族群，然而企業會為了滿足消費者而針對消費者的喜好開發出不同的商品，這也是企業的最大的動力，盡心盡力的滿足消費族群。

(二)提高顧客購買力的忠誠度方法

必須先了解市場消費的動向，和消費者對此商品的想法，當然人員專業的知識是最重要的，銷售人員若對此商品有更多的了解，而會大大的提升消費者購買的意願，服務品質和顧客的互動還有比較創新的銷售手法，也得必須掌握顧客持久良好的關係，也能提高忠誠度。

五、店鋪銷售作業流程

(一)銷售作業流程之規劃與執行

1.訂貨

我們禮拜一到禮拜五還有禮拜日都要訂貨，每天的訂貨的貨品都不一樣，而我們都要依照銷售狀況及數量來訂，不能訂太多不然就又要報廢掉了，也會造成門市的損失。

2.點貨、驗收

我們店裡都是凌晨會進貨，而大夜都得先點好貨品與物流司機核對完，早班才會開始驗收貨單，然後開始上架販售。

3.進貨

我們一到六都會進貨，依照物流車所進的貨上架就完成進貨動作。

4.銷售

進貨物品補齊後就可以販售給客人，也等著客人來光顧

5.補貨

我們都會巡視一下賣場的貨品架子上有沒有缺貨，而開始補齊賣場上的貨品。

(二)銷售作業流程之控制

銷售作業都有和物流公司做連線的動作，只要門市訂貨的數量有不對，物流公司會打電或與門市做核對動作，而且訂貨也有限制數量，並不是可以讓門市能無限制的一直訂貨。

(三)銷售作業流程之檢討與改善

我們每天固定十點就會開始挑報廢物品，當天如有很多報廢物品時，便會改善門市訂貨的數量，而且有時候有些東西比較不好賣時，偶而會遇到客人需要卻買不到商品，但門市還是會建議客人可以到別的門市看看有沒有。

六、突發狀況之處理

(一)最常遇到突發狀況之處理

- 1.標價卡與電腦 POS 系統不符合
- 2.用 ICASH 或悠遊卡付費機器感應不到
- 3.電子發票卡紙

(二)突發狀況之處理與檢討

在門市最常遇到的就是卡紙，有時就會不注意到發票沒紙，就會導致發票沒有印出來，所以遇到發票呈現紅色的一條時就得馬上換，

不然人一出就會忙著結帳遇到發票沒印出來會急，也會延誤到後面客人結帳，有時還會遇到架上的價格卡跟電腦不一樣，所以我們如果遇到時都會直接打應稅打架上的價格，而等客人走了後趕快把架上的價格卡抽掉，以免又遇到一樣的狀況，遇到 ICASH 及悠遊卡機器感應不到時，我們 ICASH 在卡的下面墊一張紙如在感應不到就請客人換別的消費方式，而悠遊卡也一樣，可能是客人的悠遊卡折到或壓到而感應不到，通常我們會給他悠遊卡的信封袋讓他們寄回悠遊卡公司讓他們換一張卡給客人或者退掉裡面的錢。

七、店舖工作管理

(一)各項標準作業流程

我們一上班時就會先打卡，然後在跟上一班的人進行交班，開始點錢，然後再去點列管，列管就是點比較貴重的東西數量，而遇到客人時聽到叮咚聲就要馬上喊你好！歡迎光臨！咖啡第二杯半價哦！客人站在櫃檯時就要馬上過去結帳，說你好，這裡幫你結帳哦！如果遇到客人買東西很多，就會詢問請問，需要購買袋子嗎？結帳完後跟客人說總共多少收你多少找你多少，顧客離開始就要喊謝謝光臨，平常的工作都會巡視賣場，有缺貨時就要馬上補貨上去。

(二)獎懲制度

獎勵：通常我們獎勵都是公司給門市的獎勵，而我們的獎勵都會留下來，下次店裡聚餐可以使用。

懲戒：員工做了不好的事

- 1.查到偷竊及侵占的狀況
- 2.值勤期間沒有盡到責任，未等接班人員到店就擅離職守
- 3.工作混水摸魚，沒有責任心。

以上事件在我們門市比較少遇到，但也還是得避免這些事的發生。

(三)店鋪工作管理規則介紹

維持良好的店務，是追求業績的基本，要做好店務，店長得先公平有效分配工作。

1. 店務工作項目
2. 各班業績目標設定
3. 各班須完成的每日店務工作
4. 分配之調整因素
5. 工作實行
6. 工作成果
7. 實際各班業績
8. 結果檢討

第三節 連鎖企業經營管理實習

一、連鎖加盟

連鎖加盟是將一套已運作成功的經營技術，透過已建立的後勤作業支援系統，在不同的營業地點，提供相同的商店形象，銷售相同的商品或提供相同的服務。

二、7-11 連鎖加盟種類

(一) 特許加盟

加盟主自行找店面加盟，而由總公司那評估後成立新的門市，而房租都是自己得跟房東喬，店裡的裝潢也都由加盟主負責，而生財的設備由總部負責，加盟主也需與總部分享利潤，總部對加盟主也擁有控制權，但因加盟主也出了相當費用，因此利潤很高，用這加盟方式也降低您創業的經營風險、享受穩定的經營保障。

(二) 委託加盟

7-11 的委託加盟委任的一定要求夫妻雙方加入，基本上是將現有

的直營店轉給你加盟，裡面的機械設備都是現有的，公司保修費用房租方面是公司負責，風險上比較小，因為有固定的客源跟消費型態，不過毛利分配的%較低。

三、加盟店的管理

特許加盟主投資項目

加盟金	30 萬元(未稅)
履約擔保	現金 60 萬元或以價值 150 萬元不動產設定抵押
投資項目	店鋪、裝潢、門市費用
利潤分配	毛利額 62%
公司補助	電費 50% 發票紙捲 40%
費用歸屬	管銷費用、員工薪資、租金
毛利保證	年最低毛利 240 萬元
契約期間	10 年
裝潢費用	150 萬起(依坪數大小而定)

委託加盟主投資項目

加盟金	30 萬元起(市門市業績而定)
履約擔保	現金 60 萬元或以價值 150 萬元不動產設定抵押
投資項目	門市費用
利潤分配	累進式浮動比例
公司補助	電費 50% 發票紙捲 58%
費用歸屬	管理費用、員工薪資
毛利保證	年最低毛利保證 200 萬元
契約期間	5 年
裝潢費用	由 7-ELEVEN 提供

第四節 店長與管理職務實習

一、認識營業店

1.商品認識

我實習的地方是 7-11 便利商店，賣的商品是日常用品、零食、飲料、糖果、乳品...等

2.佈置認識

我們門市沒有特別佈置，只要清潔方面乾乾淨淨的就好，而且店長也比較喜歡簡潔乾淨的感覺。

3.門市人員認識

我們門市有六個人員，一位店長、五位工讀生

4.商圈環境認識

我們門市位於遊園路，一整條路都是住宅區，還有幾間補習班，所以進來光顧的客人，都是婆婆媽媽叔叔伯伯以及學生和年輕人。

二、認識店長職務

職務與工作內容

- 1.負責門市管理的領導人
- 2.對外門市的代表人
- 3.訓練門市人員的領導人
- 4.維持門市營運工作的管理人
- 5.了解顧客與競爭者動向
- 6.傳遞總部和分店之間資訊傳播者
- 7.解決賣場危機與人員衝突的問題處理者

應具備之基本條件和技能

店長應具備的能力

技術能力、人際能力、概念能力、建立團隊能力

三、業績掌握與目標管理

1、工作流程規劃

我們每兩個禮拜就會換檔一次，新的活動開始我們就會有業績的壓力，通常組長和店長都會要求我們要對客人做面銷的動作，才能達到我們業績達成率。

2、目標管理之企業執行

如果門市的銷售不好，我們就會跟組長討論該如何銷售商品出去，通常我們會用試吃試喝的活動，讓客人上門再來趁機推銷他們，好吃或好喝的話，通常客人就會願意購買囉。

四、領導技巧

1、工作指導及人員訓練

我們都是店長來指導我們，在工作上面遇到有問題我們都會問他該如何做，下次遇到的話就是自己來處理。

2、排班作業與工作分派

排班都是我們老闆幫我們排班，我們早班跟晚班加起來有五個人，但我們晚班人員不能與早班人員撞到休假日，因為這樣排班上面就會有困難，所以我們在寫休假日時，也要看有沒有跟別人撞到日期，如果真的那天非休不可只好跟她協商看看，工作分配方面通常晚班都會有自己的工作內容，但也沒刻意說誰要做這誰要做那，只要把工作內容做完就可以囉。

3、溝通技巧之應用

我們店長很容易相處，可能年紀跟我們差不多，所以溝通方面也不會有太大的困難，她會替我們想，我們不懂得地方就會問她，她也不會讓人感覺到不耐煩，所以在工作上遇到這種上司真的很好。

第五節 物流與供應鏈管理實習

一、 企業之供應鏈網路

認識企業之供應網路

2000 年 10 月導入，利用網際網路連結供應商、物流中心、門市，供應商可即時上網查詢存貨與帳務資料。凡是和統一超商合作的廠商，可以上網查詢在各倉庫的庫存及進出貨的資料，供應商可在網上看到物流中心的供貨情報，也可擷取統一超商總部的營業情報，確認廠商與統一超商的交易金額。

物流系統

7-Eleven 全省物流送共分為常溫、出版品、低溫、鮮食等四大系統，依商品的種類、特性來做各溫層的配送作業，以確保商品的新鮮度和時效性。物流中心在品質保證的前提下，將每個配送環節緊緊銜接串連，充份掌握時效，不浪費任何一分一秒，提昇物流作業效率，來創造顧客在門市更方便、更豐富的購物選擇。

隨著 7-Eleven 店數的持續擴增，統一超商的物流配送系統亦不斷進行整合與改革，不但缺貨率從 1980 年的 22% 降到 0.2% 以下，每天到店車數也從 52 輛降到 8 輛，提昇了門市、供應商及物流三方面作業效率；同時也減少了車輛往返行駛的空氣污染，更兼顧了對環境保護的企業責任。

在門市方面，經由系統性的「物流整合」，上游數百家供應商的商品，一併交由物流中心統一處理，門市只需透過訂貨機一次訂貨，物流中心即可在隔天完成配送工作，減少了供應商往來奔波的配送困擾，並且有效降低門市的庫存量，充份加強門市的坪效管理。

網路報價系統

過去廠商推出新產品，要到統一超商提樣品、報價，來回好幾次，現在統一超商提供報價系統，廠商直接上網提出產品規格，也可擴張統一超商尋求新商品的來源。

二、 顧客服務與訂單管理

1、 顧客服務的內容

(1) 繳納帳單 (2) 宅急便 (3) 網路購物便

(4) 訂購車票、活動票 (5) 傳真影印

顧客期望

因隨著時代改變，顧客所需要的就是便利及服務品質，以及期待我們有新的東西推出。

2、 訂單管理

依照每天的銷售去了解消費者的服務需要哪些，然而每天訂購的商品準確掌握資訊訂購，以確保商品供應的穩定。

三、 倉庫管理

1、倉庫規劃

我們倉庫分類為

餅乾類、泡麵類、水類（飲料及鋁箔包飲料）

門市自用品類：門市所需要用的東西如：咖啡紙杯、吸管、叉子、湯匙、餐巾紙、咖啡豆之類的。

只要把倉庫的庫存商品擺放整齊，在補貨時可快速的找到商品

2、進貨檢驗與時間

早上11:30：挑過期品、便當二配跟熱狗麵包

下午15:30：進麵包、便當二配

晚上22:00：挑過期品、便當一配跟麵包和熟食

晚上22:30：進麵包、便當一配

凌晨1~2點：進E C 商品及乳品

凌晨3~4點：進賣場商品及香菸酒類

我們店裡都統一各班點好後再由早班驗收進貨單。

3、搬運設備認識

我們搬運的東西有推車兩台一台大的一台小的，要搬運時就會

用著推車，能快速的幫我們運作

四、庫存管理

1、庫存量如何決定

庫存量的決定都是已銷售紀錄來衡量，以維持商品的流通及低報廢。

2、何時採購

每天的訂貨項目都不一樣，所以訂貨人員要確切注意訂貨時間以及商品的庫存量。

3、採購多少

通常會看PDA裡的銷售數量，來訂購賣場的商品的庫存。

4、盤點策略為何？

每個月會有一次盤點時間，每個月會有一次盤點時間，盤點作業會由統一企業內部的首阜企業管理顧問有限公司來進行存貨盤點及固定資產盤點，平時店長會在一定的時間自己看店裡的商品的庫存量是不是正常，如異常時會告知員工們結帳時應該要確切注意客人購買數量，以免有誤，而快到盤點的前幾個禮拜各個人員應要在自己的貨架上檢查商品的有效期限，如要到期的東西就得寫在工作日誌，以便在那天趕快拿起來，以免盤點時被查到就得罰錢造成門市的損失。

五、運輸管理

1、是否委外？

統一超商的物流公司都是由7-11企業一手打造的，從1990年成立捷盟行銷物流公司，隨著7-11店數持續擴增，更陸續成立了負責低溫物流的統昶行銷，負責出版物流的大智通，負責專業運輸車隊的捷盛運輸，

都由商品種類及特性不同的配送作業。

2、採用哪些運輸工具？

都是物流公司的貨車為主要運輸工具

3、何時運到？

我們進貨時間只有禮拜日和一沒有進貨，二到六都有進貨，而進貨時間都有分配好的。

4、運輸時間的決策

每次進貨時司機都會先在門市刷進貨條碼以示已來門市送貨，而都是公司安排的時間為主。

六、供應商管理

1、如何選擇供應商

7-11的供應商都是由自己的子公司，如此以來也可兼顧商品品質。

七、委外策略

企業目前沒有委外的業務，都是以統一企業集團旗下的子公司來負責。

第六節 消費者行為分析實習

一、立地條件調查

1、人口結構

門市附近的人口結構通常都是住戶、附近的商家，來的客人都是住在附近的客人，有時會有觀光客，因為我們這條直走會有夜景景點望高

察，但都是住戶居多。

2、 客流量

通常我們一天會有 700~800 多人之間，有時狀況好可能會有 900 多人

3、 所得水準

門市業績大概在 5 萬~6 萬多左右

4、 交通狀況

我們這條路如果在晚上 5 點到 6 點時車流量會比較多，因為下班潮，但平時的時候會比較正常，而且門市外面停車空間也比較大，所以不會有太大的影響。

二、 消費者行為調查

1、 消費者習慣、價值與態度

遇到的客人的習慣會遇到兩種，有些客人會很有禮貌，也有些客人的態度極差，有時在座位區發現很多客人都把這當餐廳，吃完東西就丟在桌上，也會有客人直接在座位區睡起覺來，在那工作遇到的人真的各式各樣。

2、 顧客滿意度

門市總會有常買東西的客人，買久之後看到時都會跟她們打聲招呼，這就是熟客，但滿意度是好的吧！我想他們常來光顧也是因為對我們滿意度是夠的，所以才會願意常常上門來買東西。

三、 人口資料與顧客系統管理

1、 占有率規畫

每個客人來結帳時我們的 POS 系統都會有客層，有分男生女生年齡層，而會看客人的外觀判斷性別年齡，可清楚的知道來門市的顧客群有哪些。

2、 顧客拜訪技巧

顧客若常來門市購買，會看得出這顧客購買的習慣，通常遇到的都是買菸的客人，他們一進門走向櫃台我們就會知道他要的是什麼菸，這是一種細心的小動作，也有客人會來門市取貨，常來取貨就會記得他的名字，然後快速的找到他的 EC 商品，通常客人都會嚇到，但是他們會是開心的對我們的印象也會加分唷！

四、 競爭廠商優勢調查

1、 競爭廠商訂價策略

我們最大的競爭者就是全家便利商店，但是便利商店的商品訂價都是一樣的，所以在促銷活動時就不一樣。

2、 競爭廠商促銷策略

其實他們的促銷活動跟我們大同小異，會有咖啡半價、買兩件商品打折、早餐組合優惠、集點活動，只是活動時間是不一樣的，然而推出來的商品也會不一樣，可能在我們這有賣在他們那是沒有販售的。

3、 競爭廠商人才培育策略

老闆會安排人員去參與公司安排的課程上課，可以教導員工在職場上遇到什麼的問題，來教導及應對，也可以聽聽別的門市的員工們的分享，其實算滿不錯的體驗。

4、 競爭廠商顧客服務策略

我覺得我們的話術比他們還要強很多，有時候進去他們的門市沒有聽到她們的話術，或許是因為他們的上層人員沒有特別的要他們加強，但是其實基本的話術面銷應是門市人員該做的事。

五、 調查方法研討

通常只要知道顧客對我們的滿意度，從她們的表情及態度就可以知道了，所以門市必沒有特別做問卷調查，但是如果我們服務是好的，顧客也會願意再次光顧我們的店的。

六、 分析工具研討

1、 報表分析

我們的報表有進貨統計表、商品報廢變價表、現金日報表，這都是作帳人員要整理的，進貨統計表就是商品來到門市的進貨明細，商品報廢就是我們過期商品的統計，現金日報就是我們這天的總業績計算，來客數跟現金的短溢。

第四章 實習心得與未來建議

第一節 實習心得

一、對企業(公司)的看法與初步看法的比較

對 7-11 的看法一開始以為很簡單，因為公司的規模很大，也是個龍頭的便利商店，但一踏進去就跟想的不一樣了，因為在這會遇到不一樣的客人也會遇到問題，也因為現在便利商店太方便了，所以學得就越來越多了。

二、實習後與實習後的期望比較

實習前對工作就是好好的做好自己該做的事，我前後的期望是一樣的，想要學的東西很多，也謝謝我們店長也願意教我許多事情，對職場上我會努力的做好它，從一開始進去時就是這樣的對待我的工作，雖然一般人都覺得做便利商店沒什麼，因為大家也都是看表面，也以為店員就待在冷氣房結結帳補一下貨這樣，在我沒踏入進來時也是這樣想，但一踏進來就真的沒那麼簡單，對我這份工作我真的經驗一直在累加，也希望我未來的工作，我也能有所幫助。

三、實習時最難適應或難過的事

實習當中會遇到麻煩的客人，有時會被罵但是你也無法大聲的回應他，因為他在氣頭上，一回話的話就情況就更糟了，也因為這樣上班起伏就會很大，所以也讓我很難適應，我曾經被客人當場指責我，說我服務態度很差，當下我真的很難過但也很生氣，但是我也不能怎樣，所以遇到這種事，也會對自己說別想太多。

四、 實習最大的收穫

最大收穫就是我遇到什麼問題就會想盡辦法解決，而不是等人來處理教我怎麼做，從中可以讓你學習到也在下次遇到時就知道如何解決，在顧客方面也學習如何把最好的服務態度做到最好，如何讓客人感受到我們的親切。

五、 實習最難忘的事

我最難忘的就是客人遇到詐騙集團，有一次遇到一個客人買著兩萬塊的遊戲點數，其實當下就覺得很奇怪，所以問她是不是自己要玩的，她說是自己玩，所以不疑有他的就賣給了她，過了一段時間她衝忙忙的跑回來，問我說能不能退掉看看，因為她已經給對方密碼了，結果對方已經使用了，所以兩萬塊也退不回來了，結果當時她卻很鎮定的用活動點數換取杯子而且還換了 50 個，我真的不知道她怎麼可以這麼的冷靜，還是她真的太有錢了呢？！

六、 實習甘苦談

工作辛苦是一定會有的，尤其 7-11 的雜事又特別的多，學的東西也很多，有時覺得好累好想離職，但是卻又對自己說得撐下去，面對工作真的會有怠惰期，尤其在這工作做了這麼長的時間，真的會覺得好想休息阿

七、 若再讓你選擇一次，你仍然願意實習嗎？

如果再讓我選擇，我還是會選擇實習，能充實自己讓自己學習到許多事，是一種收穫也是一種經驗，而且踏入了社會，自己去面對事情也不怕畏縮，反而會讓自己更有衝勁，也希望自己出了社會到新的工作環境適應的會更好。

第二節 未來建議

一、對實習工作的建議

對這工作的建議就是，早晚班人都剛剛好，因為早晚班要休假時都不能衝到，不是要讓就是要私底下換班，有時總會趕快寫班表，但是卻不一定休的到，所以也希望多請一個人

二、對實習制度的建議

實習制度沒有什麼建議，一般來說是可以的，只是又要做報告又要工作是有點累。

三、對學弟妹的建議

對要選擇三明治實習的學弟妹們，一但選擇了自己想要的工作環境，真的得好好的學習，因為你獲得的收穫會很多，對自己也會有所幫助的，雖然會遇到挫折但一定也會讓我們成長，

四、對師長的建議

比較希望實習中，讓學生在實習中對工作的不滿意時，藉由傳達給店家們知道，我想在實習中的學生們會感到很窩心。

第三節 我的未來計畫

參加這次的實習，雖然還沒踏進社會，但是能再次藉由實習來了解外面的職場，其實對我們很有幫助，也讓我們能習慣外面的工作場所，也可以讓我在未來找到了新工作能適應得很快。

參考文獻

企業簡介

<http://www.7-11.com.tw/company/history.asp>

企業理念

<http://www.7-11.com.tw/company/idea.asp>

營運概況

<http://www.7-11.com.tw/company/business.asp>