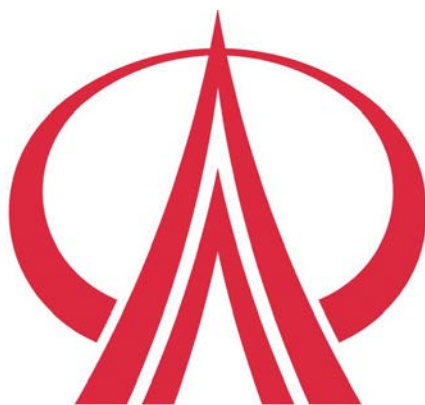


修平科技大學

行銷與流通管理系

三明治教學校外實習專題

實習公司：嘉鮮有限公司



指導教師：林晉照 老師

學生：BZ 99082 范綱傑

中華民國 103 年 5 月

修平科技大學
行銷與流通管理系

校外實習專題

嘉鮮有限公司

102
學年度

修平科技大學專題報告全文電子檔著作權授權書

本授權書所授權之專題報告為授權人於修平科技大學行銷與流通管理系(科) 102

學年度第二學期修習專題製作課程之報告。

題 目：嘉鮮有限公司

指導教師：林晉照

同意 不同意(僅開放專題典藏資料表內相關資訊)

本人茲將本著作，以非專屬、無償授權修平科技大學圖書館；基於推動讀者間「資源共享、互惠合作」之理念，與回饋社會與學術研究之目的，修平科技大學圖書館得不限地域、時間與次數，以紙本、光碟或數位化等各種方法收錄、重製與利用；於著作權法合理使用範圍內，讀者得進行線上檢索、閱覽、下載或列印。

指導教師：_____ (請親筆正楷簽名)

授 權 人

學號：_____ 學生姓名：_____ (請親筆正楷簽名)

中 華 民 國 1 0 3 年 5 月 5 日

修平科技大學專題報告全文電子檔典藏資料表

題 目	三明治校外實習
作 者	范綱傑
發表日期	102 年 10 月 日
所屬系科	行銷與流通管理系
語 言	華語
關鍵字詞	奇幻谷
摘 要	<p>奇幻谷本身是設立在新竹巨城購物中心的櫃位之一，我們公司也有在其他的百貨公司設立，本身是以販賣小朋友商品為主，像是彩色筆、蠟筆、文具等，也有提供讓想朋友遊憩的娛樂設施，如彈珠檯、釣鴨鴨、小火車等，提供爸爸媽媽假日休閒的好去處。</p> <p>在奇幻谷裡，我主要的工作是負責販賣小朋友玩具商品，向客人介紹商品，以及商品結帳等工作，商品盤點，隨時掌控貨量是否充足，如低於安全庫存則向廠商叫貨。</p> <p>很多工作看似簡單，但實際操作起來真的不簡單，由於我們工作需要久站，初期真的需要花上許多時間來調適，慢慢上手後，就不會這麼不適應了，在這工作中我學到了很多做人處事的道理，以及很多臨機應變，當問題發生時當下要如何冷靜的處理。</p>
指導教師	
<p>(一) 本表所有欄位請務必確實填寫。</p> <p>(二) 填寫完成後請列印一份，並將本表電子檔案一併置於專題全文電子檔案光碟內。</p> <p>(三) 請將本表、授權書、全文電子檔案光碟與書面報告兩份，送交系科助理。</p>	

填表人：

系科辦公室：

圖書館出版組：

摘要

奇幻谷本身是設立在新竹巨城購物中心的櫃位之一，我們公司也有在其他的百貨公司設立，本身是以販賣小朋友商品為主，像是彩色筆、蠟筆、文具等，也有提供讓小朋友遊憩的娛樂設施，如彈珠檯、釣鴨鴨、小火車等，提供爸爸媽媽假日休閒的好去處。

在奇幻谷裡，我主要的工作是負責販賣小朋友玩具商品，向客人介紹商品，以及商品結帳等工作，商品盤點，隨時掌控貨量是否充足，如低於安全庫存則向廠商叫貨。

很多工作看似簡單，但實際操作起來真的不簡單，由於我們工作需要久站，初期真的需要花上許多時間來調適，慢慢上手後，就不會這麼不適應了，在這工作中我學到了很多做人處事的道理，以及很多臨機應變，當問題發生時當下要如何冷靜的處理。

致謝

感謝系上老師們全力推動三明治教學計畫方案，能在大學四年最後的階段，比別人早一步體驗職場生涯，並獲得更多的實務經驗，受益良多。

感謝實習的主管無私的指導工作上的流程與相關事項，讓我了解出社會之後責任更重以及如何與同事相處。

大四了，也該收心對於未來有所規劃，也過了玩樂的階段，對自己的未來有所負責，謝謝這四年來不斷教導我的老師已接工作上的主管同事，也要謝謝爸爸媽媽能提供金錢讓我順利完成這四年的學業。

目錄

摘要	I
致謝	II
目錄	III
圖目錄	III
表目錄	III
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	1
第二章 公司介紹	2
第一節 公司沿革與現況	2
第二節 公司策略	2
第三節 公司戰術與作業策略	2
第三章 個案公司實習所見	3
第一節 門市行政實習	3
第二節 門市營運管理實習	8
第三節 行銷企劃實作	18
第四節 店長與管理職務實習	21
第五節 商業自動化與營運決策實習	25
第六節 物流與供應鏈管理實習	27
第七節 消費者行為分析實習	31
第四章 實習心得與未來建議	33
第一節 實習心得	33
第二節 未來建議	35
第三節 我的未來計畫	36

圖目錄

圖(3-1) 收銀機基本操作圖	10
圖(3-2) 店鋪銷售流程圖	15
圖(3-3) 奇幻谷五力分析圖	20
圖(3-4) 商品認識	21
圖(3-4) 商品認識	22
圖(3-5) 企業供應鏈網路	27

表目錄

表(3-1) 庫存報表	25
-------------	----

第一章 實習動機與目的

第一節 實習動機

提早進入職場體驗，為未來出社會做個提早的接軌。

很多事情，看的永遠比說的容易，而說的也永遠比做的容易。就像知識與行動一樣，兩者之間不但不會畫上等號，而且有許多的落差，因為知識只能使人知道內涵，而行動卻使人接近現實、貼近真實。

第二節 實習目的

期待透過實習能夠協助對於助人工作以及自我價值的再思考，期待自己能夠藉由實習這個機會真實地去貼近接觸不同的人。

第三節 實習公司甄選過程

這次的校外實習，我選擇了自我推薦，在還沒開始前就已在此公司上班過了，和老闆討論後，他答應了我大四要校外實習的要求，便讓我能順利完成簽約。

第二章 公司介紹

第一節 公司沿革與現況

公司名稱及介紹

成立時間：西元 2009 年

經營理念：秉持著服務的熱誠，促進親子間的關係。

現在於台北京華城、新竹巨城購物中心都有設櫃。

第二節 公司策略

奇幻谷販售屋是嘉鮮有限公司的百貨專櫃之一 設在巨城五樓的專櫃 希望為來店裡的客人帶來歡笑 歡迎有理想的人員一起加入打拼

第三節 公司戰術與作業策略

公司主要是辦大型活動為主

主要性質為兒童親子休閒娛樂事業。

第四節 直接負責單位業務內容

老闆→店長→員工

我是員工，我負責販賣商品結帳，盤點商品，管理庫存。

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

公司依所在點以及規模大小作不同的人才需求預測，基本上由店長、副店和工讀生所組成，假日人數可能會比平日多三到四個出來，而我的職位就是工讀生。

2. 人才招募

只要你肯認真做大家一視同仁，店長對我們都很好，比較沒有上司與下屬的壓力，多了份親切與貼近感。

招募方法

1. 經由同事介紹
2. 貼海報、DM 招募
3. 網路人力銀行

二、員工甄選與試用

1. 甄選的程序

- (1)面試者到場
- (2)面事前的準備
- (3)應徵者來電或到店應徵
 - a 接待應徵者
 - b 說明工作內容與休假制度
 - c 確認是否有意願以及健康狀況
 - d 詢問應徵者是否有疑問以及回答
 - e 通知面試結果時間
 - f 錄用以及不錄用

2. 面試重點

- a 跟應徵者表達感恩來到本公司應徵
- b 介紹自己，試著緩和情緒不要讓應徵者過於緊張
- c 說明所需的時間
- d 說明工作以及錄用條件
- e 詢問應徵者是否有問題
- f 通知面試結果
- g 結束面試

3. 員工試用期間之考核

適用期間基本上是一個禮拜，店長會依你的工作狀況，決定去留。

三、員工的教育訓練

1. 評估訓練需求

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。

2. 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。

3. 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。

4. 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。

四、工作績效評估與考績

本店以日營業額計算，通常一天的營業額都應到達兩萬，若這個禮拜營業額都未到達，公司則會由台北請主管親自下新竹督導。

1. 工作績效評估方法

績效評估是人力資源管理功能中，居於整合性地位與角色的一種功能。而目的與功能有下列幾種：人事決策、員工發展、組織文化之建立與維持。

績效評估應由主管與同仁共同討論績效，以便檢討工作目標之達成及彼此相互合作的工作情況。亦是對每位員工個人的成就與貢獻給予一個合理的評價，並且幫助主管與員工本人更清楚其本身工作職責及相互之期望，並共同底定新的工作目標。

主管與同仁應經常性的討論績效與目標。正式的績效評估包含：

- (1) 適用其績效評估（決定是否任用）
- (2) 季績效評估（用來評估季獎金）
- (3) 主管職年終評估（原則上每年一月，同時評估主管變動年終獎金）
- (4) 年度績效評估（原則上每年六月）

績效評估過程應著重在如何使工作更有成效，檢討過去、規劃未來，並確認員工訓練發展的需求。主管的工作重點在協助同仁訂定具體的工作目標並激勵同仁達成目標。

2. 工作績效評估方法之檢討與改進

對於績效考核被評為 1（不滿意）或最近三次之績效考核二次被評比為 2（有待改進）之員工，將進行績效改善計畫，計畫分為勸導、輔導二階。

勸導期：期望員工能自我改善，其直屬主管除予以糾正規勸外，並應作成書面約談紀錄，雙方簽名。

3. 考績評分表之項目與評分重點

評等	評語	說明
1	不滿意	績效未達工作要求
2	有待改進	績效少部分達到工作要求
3	可績效	績效大部分達到工作要求
4	滿意	績效均達到，有時甚至超越工作要求
5	優秀	績效一向優於工作要求

4. 考績評分表之使用與評比技巧

主觀應給予客觀的態度評分一視同仁，相同標準用於每位員工身上。

五、 輪班制度

1. 排班方法與技巧

基本上我們公司，採 ALL 班制，也就是公司開門營業到打烊，除非當天可能有些事情，便可上早班或者是晚班，排班都在月初，告知主管想休哪幾天，方便主管排班。

2. 緊急調班作業

如果某些人因為有急事，都可以事先打電話給自己的主管來請假，或者自行找好代班人員，才不會造成大家的不便。

六、 獎勵制度

1. 工作績效、考績與獎勵制度的結合

企業會對下屬的工作表現做一評估，以了解員工完成工作任務水準的情況主要目的在於，提供資訊以供企業進行人事決策以及員工發展的參考。許多的決策如果能考慮員工工作績效，這樣會使員工的士氣提升，

受激勵較大。

績效評估的重要性有下列四點：

- (1) 員工看出獎勵的公平性，否則組織就無法將獎勵與工作表現聯結以激勵員工
- (2) 只有績效能測量，組織才能依照員工的工作表現來分配獎勵。
- (3) 人力規劃的工作建立在有效的評估上。
- (4) 員工發展計畫建立在準確的評估員工的優、缺點的資料。績效的評估目標是提供員工和主管討論績效標準的機會和管道。提供主管一個監督部屬工作並辨認部屬工作表現的優缺點的機會和發法。提供下列人事決策所需的參考資料：工作表現、決定薪資、員工異動、升遷調職及資遣、員工生涯發展。

2. 獎勵制度的執行、檢討與改進

所謂員工卓越表現例如：

- (1) 卓越績效
- (2) 非常成功的完成計畫
- (3) 良好的管制顯卓降低成本
- (4) 良好的創意導致業績明顯增加或成本降低
- (5) 不眠不休解決問題
- (6) 良好績效創下新紀錄

主管可以頒發感謝函書面獎勵同仁，並存檔於人力資源部門。或另行頒發紀念禮物。

計時員之薪資以時薪乘以實際工時。

獎金分為：季獎金、年終獎金。

員工對於個人所支領之本薪、獎金應保密，不得對外公開、相互探聽或討論。員工如有違反薪資保密規定者，一律從嚴議處。如對薪資有疑問

可洽詢直屬主管或人資部門。

關於本公司福利：享有三節獎金。如果這個月全勤者，則另發放全勤獎金兩千元給予鼓勵。

七、 員工保險與福利

1. 享有勞保、健保。
2. 慰問金、福利金、補助金之申請，定期員工聚餐，免費提供員工制服。
3. 離（退）職給付之申請，由於是 PT 離職無給付。

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

品質好、信用好、服務好

「品質好」成為消費者最安心的選擇

「信用好」以誠懇、信實態度參與競爭與合作，獲得關係廠商信賴，不以不實欺騙消費者。

「服務好」指的是滿足顧客的期望，抱持只要顧客有需要就要服務到的服務心，贏得顧客喜愛。

把握住每一位進來的客人，拿出熱忱、親和力還有最重要的笑容。

2. 產業現況與發展

我們公司屬於百貨公司駐點，主要分布據點於北部的百貨公司，或者如

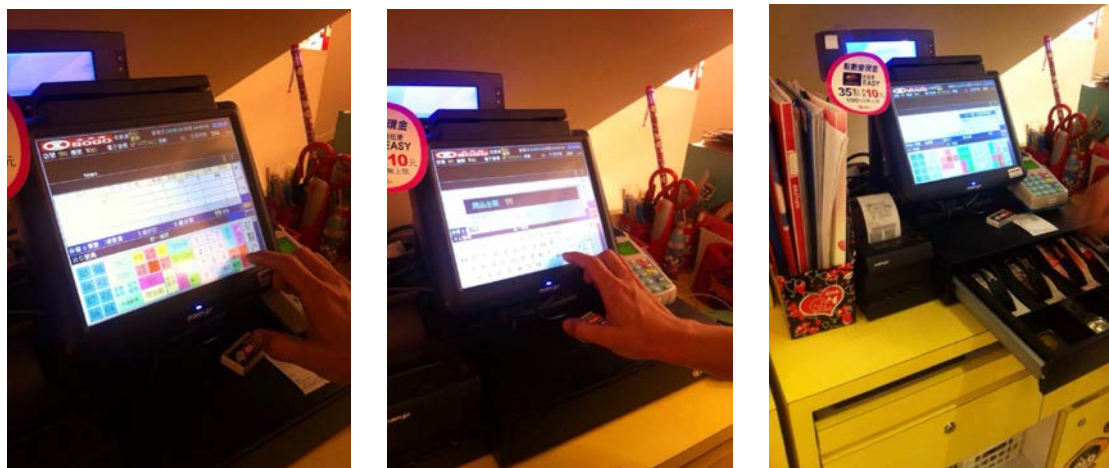
有活動，例如新竹市博，公司也會到此擺攤設櫃，期許能多開發駐點，創造更多的營收。

二、門市作業基本認知

輸入商品種類

核對金額

開立發票收現找零



圖(3-1)

1.收銀機功能認識與操作

一早將收銀機打開，輸入密碼後確認是否與公司電腦連線，如有顧客要結帳，刷取條碼，確認金額無誤後開立發票，當收到禮卷時，則要跑公台，由中央櫃台小姐幫忙結帳，打烊則確認銷售量與金額是否有誤。

"POS"為Point of Sales的縮寫，意即「電腦銷售點管理系統」，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。

當門市有了POS系統後，管理者可以更明確地掌握各類商品銷售狀況、即時回報庫存量、明列每位會員的消費明細、發票管理、查詢訂進退貨明細、完整的盤點清查單品庫存等等。

其中，完整的經營統計分析報表及圖表，可以讓經營者更加了解，門市

每日營收、毛利、消費價格分析、消費高峰期、產品供應商等多種交叉分析報表，讓經營者時時掌握最新銷售狀況，以利最好最佳的行銷管理。

2.店鋪設備之維護與保養

其實店鋪設備的維護以及保養，通常都是請組長或課長，如果組長或課長也不知道該如何修復，就會請公司的維修課進行維護以及保養，幾乎不會讓我們碰任何的機器。

3.發票與各種單據之使用

營業人銷售貨物或勞務開立二聯式收銀機統一發票，應將收執聯交付買受人，除應永久保存或有關未結會計事項者外，於會計年度決算程序辦理終了後，至少保存5年。如有未依前述規定保存，一經查獲，即依稅捐稽徵法規定處罰。

三、 顧客服務

1.顧客入店之禮儀與態度

身處服務業，服務人員必須熟記且養成個人口語習慣基本運用。

例如：慢慢看哦、謝謝你、不好意思、稍等一下哦、好的有需要再過來哦。

把握住每一位進來的客人，拿出熱忱、親和力還有最重要的笑容。

好的服裝儀容應該符合職場腳色，針對職場腳色的特質來調整自己的服裝儀容，才能為你的專業形象或服務熱誠加分。

交談時目光要直視對方，招呼顧客或與顧客交談時眼睛應該注視對方，並保持微笑。

2.顧客詢問之處理

正確引導方向的方法，遇到顧客詢問某處的位置，或引導顧客前進方向時五根手指應併攏，以整個手掌來引導顧客方向。

3.顧客抱怨之處理

虛心傾聽，面對抱怨的顧客，最重要的是先處理心情在處理事情，虛心傾聽顧客的意見，讓顧客的負面情緒獲得有效的釋放，如果這時找理由反駁，顧客只會更生氣。

體貼回應，在虛心傾聽同時，還要懂得適時回應顧客的回應，必須認同顧客會生氣的確是有道理的，並且表達出為顧客解決問題的服務意願，最忌諱不吭聲、眼神呆滯，或是對顧客說些負面否定的話。

詢問問題，在顧客抱怨過程中，未深入了解顧客的需求，蒐集有用的資訊，建議要不時重複、小結顧客的意見。

及時處理，處理顧客抱怨必須充分掌握黃金時間，最好當下立即解決顧客的問題，否則最慢也應該在半小時之內盡力給顧客一個滿意的答覆。

4.顧客結帳之禮儀與態度

結帳收銀常用話語與身體禮儀

麻煩您，那我們櫃台結帳嘍，手掌要向走的方向。

不好意思哦，讓您久等了。

收您XXX元，找您XXX元，用雙手交給顧客。

謝謝您，有需要再過來哦。

5.主動服務顧客之技巧

笑臉迎人，親切的笑容是對顧客最好的歡迎，也是創造美好第一印象最直接而有效的方法。

服務人員應具備有敬業樂業的服務精神，雖然忙碌，但仍應眼觀四面、耳聽八方，主動積極的去發現顧客的需要並且上前詢問，用心觀察並思考如何能讓服務空間裡充滿了活力與效率。

6.讓顧客留下好印象之技巧

(1) 入口 (客人進門)

眼睛看著顧客打招呼。

說歡迎光臨時要大聲一點，讓周遭的人都感受到很熱情，面帶微笑。

(2) 受理 (櫃台有特別接待人員接待)

認真與顧客問答

與顧客談話時咬字要清楚、聲音要明亮。

引導顧客時，動作要敏捷不要拖拖拉拉。

接應時，表情要明朗愉快。

應該比顧客先打招呼。

(3) 結帳

要找錢給顧客時，應用雙手奉送給顧客。

應找錢的數目，與顧客一起確認。

很愉快的心情，面對顧客結帳不怕對帳。

錢不要算錯。

(4) 送客

送客時應說：謝謝哦，有需要再過來看看唷。

給顧客留下好印象，用微笑送客。

工作再忙，也要跟要離開的顧客說聲謝謝。

四、 顧客購買忠誠度

1. 了解顧客購買忠誠度對企業的影響

所謂顧客忠誠是指顧客對某特定的產品或服務的未來購買意願，並認為顧客的忠誠度有二種，一種是真正的長期的忠誠，另一種是短期忠誠。短期忠誠的顧客一旦有更好的選擇時，立刻會拂袖而去；反之，長期忠誠則是長期購買，不易改變選擇，至於造成長期忠誠的原因，包括政府法規的限制競爭、限制替代品的專利技術、高移轉成本及強力的促銷活動等因素。而顧客忠誠度為顧客對特定企業的員工、產品或服務的執著和愛好。

2. 提高顧客購買的忠誠度

我們公司採會員制，時常會推出優惠方案，如有親朋好友介紹來消費的顧客，則另享有優惠服務，嚴格控管我們商品的品質，只要是商品售出後有瑕疵，經由我們檢查後給於無條件退換貨。

忠誠度與購買行為有關，具有忠誠度的顧客行為是，經常性重覆購買、

喜歡公司提供的各種產品或服務、建立正面口碑、對其他競爭業者的促銷活動有免疫力。顧客忠誠度是指顧客非常滿意公司的產品或服務…導致自願位公司作宣傳，製造正面的口碑於他人。儘管受到環境影響，和行銷手法可能引發淺在的轉換行為，顧客忠誠度是顧客對企業的忠誠行為，超越了個人利益而以組織利益提升為重心。例如：一般民眾對豐田汽車品牌的印象，省油、經濟、耐用…等一些印象而造成一般家庭在購買汽車使用後當家裡有人要在購車時便會提出建議跟觀點，而無形中影響了購買人思考方向，但當外在因素的改變如車價、競爭對手的促銷…等卻不會影響到購車人對豐田汽車品牌的原始觀念，這便是顧客的忠誠度。

顧客忠誠度分為三類：

- (1) 再購買意願 (Intent to Repurchase)：指顧客對於特定產品或服務之未來購買意願。
- (2) 主要行為 (Primary Behavior)：以顧客和企業交一的資訊來衡量顧客實際的再購買行為，分別為：最近交易、交易頻率、交易金額或數量、保持度和顧客生命週期。
- (3) 次要行為 (Secondary Behavior)：顧客的口碑推薦、保證行為，其中口碑推薦是迎取新顧客的重要因素之一。

3.消費者滿意度對企業之影響

- (1) 顧客滿意度之關鍵影響因素為服務品質、商店形象及抱怨處理等構面。
- (2) 顧客滿意度之關鍵影響因素 (次構面) 為有形性、服務、分配公正性及互動公正性等構面。
- (3) 顧客滿意度的高低與消費者每月的購物次數，呈現高度的正相關。

(4) 商店服務功能要素，直接且顯著影響顧客滿意度

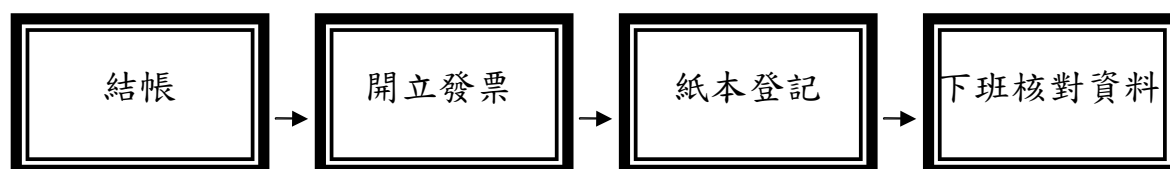
(5) 人口統計變數除了性別變數在顧客滿意度、服務品質及商店形象，有部份顯著差異外，其餘人口統計變數，經研究分析後無顯著差異。

五、 店舖銷售作業流程

商品售出後，會登記於帳本上，以便下班商品盤點金額確認。

1.銷售作業流程之規劃與執行

流程規劃



圖(3-2)

銷貨流程是處理企業與客戶接觸的流程，也是企業最接近客戶的窗口，客戶的需求與建議更可直接反映給此作業，同時藉由市場資訊的蒐集及系統化的分析，可使企業有效的掌握市場需求的變化，並可對未來進行預測，提升企業本身對市場動態的反應能力及顧客滿意度。

2.銷售作業流程之控制

首先確認客人購買的商品無誤，結帳收取現金開立發票，再登記於帳本上，到下班前拿出來與電腦核對商品數量有無錯誤。

完整的銷售系統，銷貨模組更是扮演了極為重要、不可或缺的角色。因為它所涵蓋的範圍，包含了所有創造企業利潤之相關作業，更是驅動整個企業流程運作之根源所在。

3.銷售作業流程之檢討與改善

如開錯發票了，當下發現則把該發票收起來，重新開一張發票給顧客，開錯的發票則拿去公台核銷，若錯誤發票開出給客人，則公司得認賠。商品從接到客戶訂單後，進入生產流程一直到出貨到客戶手裏，除了主要產品外，中間有個必不可少的環節，就是包裝。其中對於許多變化性較大而且多樣化的包裝材料與零配件管理經常是較困擾的，雖然其成本並未像主產品那麼高，但在對客戶的服務品質卻是至為重要。

六、 突發狀況之處理

1.突發狀況之模擬

模擬各種突發狀況，讓員工在突發狀況發生時，冷靜處理。公司每週定期實施防災演練，模擬當火災發生時，如何引導顧客到安全的地方避難，誰是負責疏散員工，誰是負責拿滅火器滅火等。平常賣場小朋友喜歡跑跑跳跳，不慎受傷時，快速引導小朋友至醫護室包紮治療。

2.突發狀況之處理與檢討

凡本公司員工，無論在公司內外，均應自我約束，保持高水準的個人行為素養。每位員工在上下班應遵守公司規定和各種行事規則，並符合工作績效的標準。

七、 店鋪工作管理

1.各項標準作業流程

將到貨之商品清單確認後，在電腦上記錄入庫日期、數量、商品名稱後再將商品放入櫃中與架上是否有缺。

2.獎懲制度

(1) 降職

I. 半年內第三次被書面警告

II. 不遵造規定或指示，擅自該便工作方式

III. 對承辦工作未盡心力，所達成之工作品質，數量不合要求者

IV. 以私人單據報銷公帳者

V. 對其經辦之業務做不實之報告或故作偽證者

VI. 績效不佳找給予輔導，教導如何面對顧客等銷售技巧。

(2) 資遣

員工對於工作所擔任之工作卻不能勝任

(3) 免職

無預告終止勞動契約，嚴重不法、失職，導致嚴重破壞工作秩序，造成工作環境不安或使公司承受重大損失，破壞公司形象者。

(4) 如何避免突發狀況之發生

公司在員工剛進來時，就會事先要求員工做教育訓練，避免各種突發狀況的發生，也避免員工觸碰到不該觸碰的公司規範，有良好的員工教育訓練，有良好的制度，才能讓公司的運作更加完善。

(5) 每天結算都會有銷售業績，如業績高於兩萬，便依工作時數給予調薪，如業績不如預期，則加強員工訓練，無事前告知曠職者，扣兩天薪水，無故遲到者，罰當天薪水500元整。

3.店舖工作管理規則介

賣的較好的商品放來庫存櫃子離門口比較近的位置，這樣賣出能夠迅速來補貨且好拿。同性質的商品放一起，這樣在找商品的時候也會比較方便。

第三節 行銷企劃實作

一、環境分析

1. 政治影響方面

調查發現一成的兒童曾在遊戲場上受傷

靖娟兒童安全文教基金會公布「2014年兒童安全指標調查報告」中發現，兒童遊戲安全是民眾認為最需要改善的項目。靖娟基金會表示各類兒童安全的分數雖然有進步，但是其中潛藏的危機還是不能夠忽視。

根據「2014年兒童安全指標調查報告」，有20.6%的成人指出，在居住城市的遊戲場發現，如果有遊戲設施損壞時，相關單位並沒有立即進行維修，讓孩子在遊戲時陷入危險。靖娟兒童文教基金會也指出許多的「室內兒童遊戲場」，用公司行號向各地商業處等單位登記營業，但營業項目五花八門或是沒有明確的逃生路線和完整的消防設備，甚至無法可管。靖娟基金會也指出有一成的兒童，曾經在這種「室內兒童遊戲場」中受傷。靖娟基金會呼籲政府對於「室內兒童遊戲場」的管理必須積極、希望部分業者經營要有良心和家長在挑選兒童遊戲場時要謹慎，避免孩

子受傷。靖娟基金會也提醒到兒童遊戲場時，要先確認逃生動線、遊戲設施和環境衛生，如果遇到兒童遊戲場不合格時，家長也可到「愛寶貝親子網」的「爹地媽咪狗仔隊」進行通報。

新竹不只一家百貨業，例如新光三越、新竹大遠百、以及我們巨城，我們主要是販售小朋友玩具以及實際操作DIY之商品，相對地別的百貨公司也會有，在這競爭激烈的環境下，唯有服務品質與別家不同，和商品品質才有機會殺出一片天。

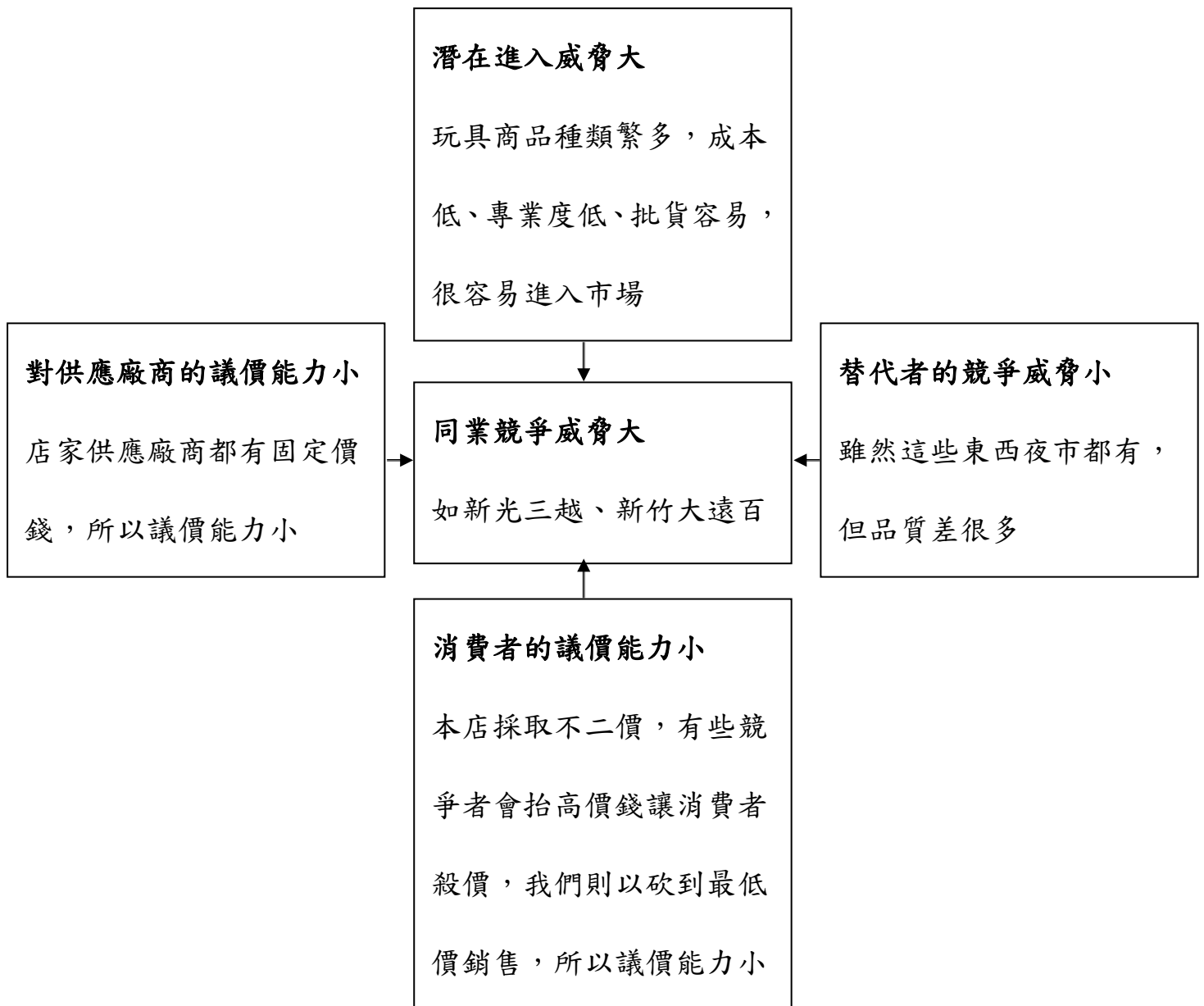
2. 經濟方面

國人的經濟壓力日漸上升，相對的對價錢也就變得斤斤計較，現代消費者會已付出這價錢心裡會不會得到回饋來做比較，也會著重服務態度及品質來做比較。

3. 社會環境方面

現今服務業，已經越來越重視服務態度了，好的服務態度便能留住顧客，多站在顧客的立場想事情，相對的顧客一定能感受到店員的用心。

4. 奇幻谷五力分析圖



圖(3-3)

5. SWOT 分析

優勢(Strength)

1. 本身擁有豐沛的人力資源
2. 親切服務形象佳

劣勢(Weakness)

1. 不二價
2. 商品數量有限

機會(Opportunity)

1. 以實際操作方式讓小朋友親身體驗
2. 開發年輕族群吸引消費

威脅(Threat)

1. 百貨公司多以假日人潮多，平日小朋友上課人潮較少
2. 經濟不景氣，消費者購買意願改變

第四節 店長與管理職務實習

一、認識營業店

1. 商品認識

DIY塗鴉區



打彈珠贈品區



姓名貼印製區

彈珠檯遊戲區



圖(3-4)

2. 人員認識

老闆、店長、正職人員、假日工讀、平日工讀。

二、認識店長職務

店長職務是負責店內大小事情，正職人員是月休八天，假日工讀生是上六、日，如果全職或平日工讀生有事情，則假日工讀生須配合排班。平日工讀生部分是周休二日，但假日工讀有事情或忙碌時也是要配合排班。店長每天晚上結帳完之後，將當日營收收起來。店長也要隨時注意員工的相處狀況及做適時的調節。

三、業績掌握與目標管理

1. 工作流程規劃

我們早上11點開始營業，10點半就要到公司，把商品陳列出來，櫃

位做基本的打掃清潔，穿上制服，準備迎賓，招呼顧客購買商品，當架上商品不足時則到後倉拿貨，直到打烊送客，將商品收好下班。

2. 門市作業督導

由於我們有兩個櫃位，店長幾乎都在主櫃，不時會來我們這監督，看商品量，詢問是否會累，安排吃飯與休息時間等，商品缺貨時負責聯絡老闆叫貨。。

3. 營運報表編制與重點分析

每日打烊前做總結帳，信用卡調閱編碼寫在結帳單上，POS系統點班結查詢，確認信卡比數與現金筆數是否正確，無誤就可以開始班總結。

4. 成本控制技巧

每天會做商品是否損毀之檢查，查看是否缺少物件，或無法使用，由於小朋友常常會在尚未購買前，就把商品拆來玩，所以我們員工要時常注意小朋友，事實的勸導，已將損毀降到最低。

四、領導技巧

1. 工作指導及人員訓練

當有新人來時，我們負責教導他們，早上要如何近來公司，在員工證尚未申請下來時，告知他如何換證，到公司教導如何打發票、跑公帳，

商品價格如何陳列，休息吃飯時間，櫃位基本打掃，如何向顧客推銷商品技巧。

2. 排班作業與工作分派

平日基本是2至3人，假日由於人潮眾多，分配4至5人，基本上老鳥都會帶一個新人，我們分主櫃與副櫃，店長都在主櫃，不管跑帳，開發票，商品補貨進貨，都是每個人要會的，所以無明顯分派。

3. 溝通技巧之應用

一開始的基本訓練，及突發狀況之運用，門市都會指導。

五、成功店長之積極角色

1. 人力資源應用與管理

主管應該善用人力分配，使公司不花太多人力成本上，有效的把事情達到最好，排班訂定為部分人力，假日忙碌再多安排人力，當天客人少先讓工讀生提早下班，稱為減班。

2. 營造良好工作環境

每天早上我們公司都會做晨操，讓還很想睡的員工提振精神，不時的與員工溝通，清楚了解問題，使員工人進入狀況。

第五節 商業自動化與營運決策實習

一、店鋪報表研習

1. 庫存報表

每個禮拜做商品盤點，首先先看架上的商品數量，點清後在到後倉去盤點所有商品數量，一一列表後向公司回報數量。

貨品名稱	庫存總量	單位	安全存量
彩色筆	10	盒	20
蠟筆	10	盒	20
沙畫	60	包	100
文具包	50	包	100

表(3-1)

二、POS系統後台報表操作

1. POS之意義

所謂的銷售時點管理系統(POS)是利用電腦登錄、統計、傳送資料的功能，針對商品的銷售，即時收集資訊，建立數字化的管理系統。即是利用自動化的管理，掌握每一項商品的銷售情形，而達到正確行銷策略目的。

2. 商品陳列電腦化系統

前檯，是用來統籌一切商品交易處理及交易資訊的收集。
後檯包括電腦系統、盤點系統及資訊傳輸設備等，是負責商品資訊的紀錄及儲存，紀錄並分析前檯鎖收集的資訊，提供採購及盤點的資訊。

3. POS系統基本操作

POS系統功能介紹

(一)結帳、掃描條碼

顧客結帳時，收銀員收取現金和商品條碼的掃描。

(二)讀入銷售資料

讀取商品後，輸入代碼登入資料。

(三)檢索價格資料，並回送

店內控制器所連結的電腦主機內已建立有商品、名稱、進價、售價、庫存量等資料，自動檢索出商品名稱及價格等資料並傳送至收銀機，並在電腦商品主檔上自動變更該項售出商品之庫存量。

(四)製作收據或發票

P O S收銀機則立刻將產品名稱、代號及價格等相關資料列印在發票上。

(五)集中處理，並列印報表

營業結束後由電腦主機的軟體程式系統，可將當日各項商品交易資料集中處理後，列出各種管理報表。

三、物流系統操作

電子訂貨作業

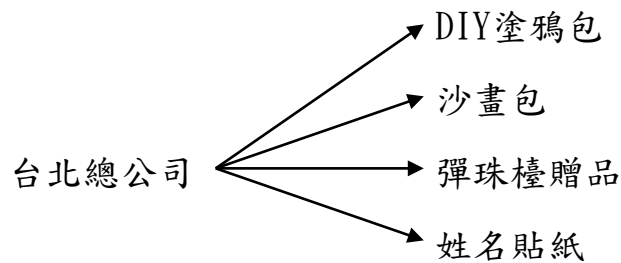
商品訂貨數量輸入至訂貨系統，再用LINE回傳給老闆查詢數量以便控制貨量叫貨。例如文具或小朋友玩具贈品等，輸入確認數量後回傳，大約一個禮拜叫一次貨。

六、資料製作與分析

本公司採 POS 系統，建構公司既有資訊系統，透過資料分析與計算，以增加資訊投資的附加價值，協助決策者掌握資訊來提高決策績效。

第六節 物流與供應鏈管理實習

一、企業之供應鏈網路



圖(3-5)

商品多由台北總公司，老闆親自處理，我們則是負責商品叫貨，比較沒有機會接觸到供應商這一環。

二、顧客服務

顧客服務內容

其實我覺得傾聽顧客的心聲這一點很重要，還有必須常常以顧客的心態去假想問題，當把自己當作就是他，若以這麼誠心地去設身處地替顧客著想時，通常客戶對自己的評價都會很高。即便你想的結果是錯的，但離他真正要的也八九不離十了。不然顧客念在你那麼誠懇的份上，也不會特別刁難你。這根要剛好賣家之前，必須先當好買家，是一樣的道理。

三、顧客入店之禮儀與態度

讓顧客有賓至如歸的感覺，站在他的角度替他想，直接命中顧客要求的問題。

主動服務顧客之技巧

當看到有到小孩的爸爸媽媽時，主動拿小朋友完成的作品給爸爸媽媽參考，向客人介紹我們的商品以及品質，都使用台灣、韓國、日本貨，並告知我們現在有什麼優惠，玩越多獎品送越多等話語吸引爸爸媽媽消費。

四、庫存管理

1. 企業採用哪一種庫存策略

本店使用是安全存量，款式賣完了就再訂購商品，雖然是安全存量，但有時害是會有求過於供的時候，以銷售量來決定存量。

2. 庫存量、採購

一般商品庫存大概是四到五個，但如果是比較熱銷的商品，則商品庫存量會備到十到十五個左右。基本上分成月初月中採購再視當時銷售狀況決定是否叫貨。採購部分因為無法知道消費者是否會喜歡，所以採購商品款式的數量大概都在四個到五個左右，避免採購過多變成滯銷品。

3. 盤點策略

商品盤點於每天下班前執行，確認數量再回報回公司，讓老闆知道是否開始備貨。

五、運輸管理

1. 採用運輸工具

基本上老闆都會從台北親自開車送下來新竹，有時如果貨量比較大時，則請送貨車送達，再以電話告知下去倉庫取貨。

2. 運輸公司的選擇

以新竹貨運、大榮貨運居多。

3. 送貨時間

寄貨通常需要半天或一天的運輸時間，有可能今天早上貨量不足臨時叫貨下午就到了，比較不趕就今天叫貨明天早上到。

4. 運輸時間決策

通常我們假日人潮居多，百貨公司通常五六日會比較多人，所以我們會在星期四一次把貨補足已備不時之需。

六、供應商管理

1. 選擇供應商

應選擇能長期穩定供貨的廠商，有些廠商會因想爭取供貨權，而在短期內殺價，但貨源又不穩定，這種情形則不會冒險採用，供貨穩定的廠商應列為第一優先採用的對象。

2. 供應商管理

廠商基本資料檔建立，將單一的廠商基本資料，包括公司名字、住址、電話、負責人、資本額、營利事業登記證字號、年營業額資料，建立基本資料卡，並由電腦來存檔並管制，以便隨時可以查閱。

對每一個廠商所供應的商品進價、售價、規格、毛利率等商品資料建立台帳，放在本部作為統籌商品的基礎，進售價或規格有所變更時要跟著修改。

3. 供應商評估

若貨源沒問題，就要以品質來判斷，採用品質較佳的廠商，基本上我們家的東西很少用大陸貨，畢竟是在百貨公司，品質很重要，優先以台灣、日本、韓國貨居多。

第七節 消費者行為分析實習

一、立地條件調查

1. 人口結構

我們店於新竹最大購物中心，方便停車，不管交流道下來，或從市區步行、坐公車都非常方便，所以形形色色的人都有。

2. 人數流量

基本上假日人潮眾多，小朋友也是假日才有放假，爸爸媽媽休假有空則會帶小朋友來百貨公司逛街，再來就是平日晚上小朋友下課，爸爸媽媽下班才會有人來消費。

3. 所得水準

主要以家庭為主，爸爸媽媽帶著小朋友來消費。

4. 交通狀況

離市區交流道近，停車場車位眾多，方便停車，大家有空都會來消費，也易成為來店消費原因。

二、消費者行為調查

皆以小朋友為主，隨時注意小朋友的行為，由於我們櫃位處於手扶梯旁，要時常注意小朋友不要讓他靠近，以免發生危險。

三、人口資料與顧客系統管理

我們以單筆消費滿五百，即可入會員，留下電話住址，當我們公司有優惠時，主動寄商品DM至家中，顧客每筆消費我們都會記錄起來，熟客主要客戶時常以電話告知優惠資訊，好的服務態度便能留住客人。

四、競爭廠商優勢調查

太平洋SOGO、新竹大遠百、新光三越，內也都有玩具畫沙類似的櫃位設入，所以為了留住客人，我們時常會提出優惠方案吸引顧客前來本店消費。

五、調查方法研討

於店長從店製作問卷，給顧客填寫後，隨機抽樣調查顧客滿意指數，進而做檢討改善的方法，於每月店會議進行檢討作業，以致降低顧客客訴率。

六、分析工具研討

1. 統計軟體應用介紹

店內設置一台與總部連線的電腦，輸入報表文件及班表，並隨時與老闆告知商品數量與庫存，隨時掌控貨量。

2. 報表分析

每個月會做一次財務報表分析，控管利潤以及成本的規劃，將成本降到最低。

第四章 實習心得與未來建議

第一節 實習心得

一、對奇幻谷的看法與初步看法的比較

其實這項工作本身沒有特別的難，只要用點心去學習就可以把基本工作做得不錯，實習前的期望是訓練自己如何用耐心去服務每位顧客，剛開始的時候確實不是這麼的容易，因為顧客跟你的認知有所不同，接觸久了慢慢覺得我不應該只站在自己的角度去看一件事情，很多時候服務業就是應該要站在顧客的角度，如果這樣去想的話就能了解為什麼顧客會有這樣的反應與抱怨。在實習當中我發現我最常講的話就是不好意思，因為本店採取不二價，所以每當顧客說可以算便宜一點嗎？或殺價時，我都只能說不好意思我們店都是按照價面上的價格，比較溫和的顧客就會說沒關係，至於有些比較情緒化的客人則會說，都沒有打折哦，好吧那我再看看好了。不過服務業就是這樣，要用不一樣的心情去想，站在客人的立場想便會很不一樣哦。

二、實習後與實習前得期望比較

實習前會想，大四課變少會有很多自己的時間可以利用，但我們行銷系則不是如此，除了禮拜一滿堂，其他時間都要實習，多多少少有得必也失，實習後，也許這是讓我們提早進入社會的一種職前訓練，提早讓我們體會到，這就是社會，也許每上完一個禮拜的班很累，星期一還要回學校上課，由於我是在新竹實習，所以比較辛苦，要這樣當天來回，但這都是過程，相信我們這樣提早進入社會歷練，將來畢業就不會顯得這麼徬徨無助。

三、實習最難適應或難過的事

由於我們是百貨公司，基本上都要站著迎接客人，常常一站就是一整天，剛開始也許會覺得腳痠不想做了好累，常常偷偷蹲下來休息，但這樣一兩個月後慢慢適應了，有時扣除吃飯時間，站一整天，下班依舊精力旺盛，還可以去打球運動呢。

四、實習最大的收穫

在這年實習中，我是做服務業，當我休假時，不管是到餐廳用餐或到百貨公司逛街時，都會將心比心去體諒服務人員的辛苦，遇到問題時口氣都會變得比較親切，畢竟自己也是做服務業的，真的很能體會他們的辛苦。

五、實習最難忘的事

可能是我送禮物送的比較大方吧，很多客人看到我都會指定要找

我，不然就是我那天剛好休假，客人都會問說那個高高的大哥哥怎麼沒來，他給獎品時都給的好大方喔，我要等他在時再來玩。

六、實習甘苦談

實習就是這樣，有時候看別人Facebook打卡出去玩時，都會羨慕他們，都可以出去玩我去要在這上班站一整天，有得必有失嘛，多別人些社會歷練經驗就是贏對方一小步，希望畢業後能順利找到理想的工作。

第二節 未來建議

一、對實習公司的建議

由於是服務業，我們又是工讀，每天薪水有限，希望老闆能多體諒員工的辛苦幫我們加薪，不然這種辛苦站一整天的工作，很難留住員工。

二、對實習制度的建議

關於實習制度希望公司能在多元化一點，可以找個多的廠商來合作。

三、對學弟妹的建議

大環境一直在變，但你能掌握的是你自己，不要輕言放棄，雖然實習這年真的很苦很累，要上課又要做專題，但我們也都是這樣過來的，加油撐下去就是你的了。

四、對系上的建議

對於合約細節應更加的完善，如主管排班上下班之類的事，才不會造成不必要的麻煩。

五、對師長的建議

老師辛苦了。

六、對學校的建議

希望學校能給實習的學生些獎學金上的贊助，讓我們更加投入實習的工作。

第三節 我的未來計畫

畢業有在考慮進入外商公司任職，平時也有在做網拍之類的東西，例如自己用過覺得不錯的東西，都會向廠商批貨，再向朋友推薦，希望畢業當完兵，能盡早投入業界，為未來有所鋪路。

對於每項工作都能保有熱情，不要因此有所怠惰，每個階段都有每個階段該完成的事，從小做起開始拓展。