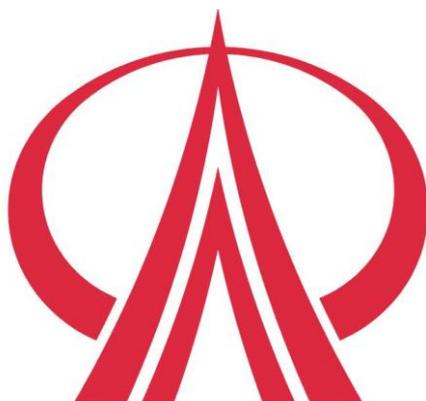


# 修平科技大學

## 行銷與流通管理系

### 三明治教學校外實習專題

實習公司：光麵



指導教師：林玉華 老師

學生：BZ99086 張雅嵐

中華民國 103 年 5 月

## 修平科技大學專題報告全文電子檔典藏資料表

題 目	三明治校外實習專題-北澤餐飲集團-光麵
作 者	張雅嵐
發 表 日 期	103 年 5 月
所 屬 系 科	行銷與流通管理系
語 言	中文
關 鍵 字 詞	北澤餐飲集團、光麵
摘 要：	<p>學校在大四的時候讓我們參加校外實習，我選擇在北澤餐飲集團－光麵實習，我在這裡擔任正職人員，內外場都要學習，大部分是負責外場，我這在裡除了學習餐飲業的一般事宜外，也有學習公司的行政事務，透過這次實習讓我更能了解自己的能力，也讓我遇到困難不要放棄要堅持下去，實習結束後我決定要繼續待在光麵，希望可以更往上升往上升學習更多。</p>
指 導 教 師	林玉華
<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： 張雅嵐

系科辦公室：

圖書館出版組：

## 摘要

學校在大四的時候讓我們參加校外實習，我選擇在北擇餐飲集團—光麵實習，我在這裡擔任正職人員，內外場都要學習，大部分是負責外場，我這在裡除了學習餐飲業的一般事宜外，也有學習公司的行政事務，透過這次實習讓我更能了解自己的能力的，也讓我遇到困難不要放棄要堅持下去，實習結束後我決定要繼續待在光麵，希望可以更往上升往上升學習更多。

## 致謝

感謝系上老師們全力推動三明治實習計畫，這讓我提早一步體驗職場生活並獲得更多的實務經驗，藉此機會更能了解自己能力，以及需要學習的地方，也藉此實習來得到工作上不同的經驗，也可以提升在職場上專業能力。也感謝班導與主任在我遇到問題的時候他們都會給予我很多的勉勵和建議，也謝謝我的主管，在我遇到困難時會適時伸出手幫助我，讓我更勇敢面對和克服，增加自己的自信。

## 目錄

摘要.....	I
致謝.....	II
目錄.....	III
<b>第一章 實習動機與目的 .....</b>	<b>1</b>
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
<b>第二章 公司介紹 .....</b>	<b>3</b>
第一節 公司沿革與現況.....	3
第二節 公司策略.....	5
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
<b>第三章 個案公司實習所見 .....</b>	<b>9</b>
第一節 人力規劃及徵選程序.....	9
第二節 門市營運管理實習.....	12
第三節 連鎖企業經營管理實習.....	13

第四節 商業自動化與營運決策實習 .....	25
<b>第四章 實習心得與未來建議 .....</b>	<b>29</b>
第一節 實習心得 .....	29
第二節 未來建議 .....	30
第三節 我的未來計畫 .....	31

# 第一章 實習動機與目的

## 第一節 實習動機

在一開始老師請我們決定要實習還是做專題時，我毫不猶豫的選擇三明治實習，因為除了三明治實習有薪資外，還可以邊工作邊完成學業；而我覺得三明治實習不但幫助我提早熟悉職場生活還可以增加我的社會經驗。

當還在就學期間學校就有這個機會，我覺得要好好把握，因為學校找的廠商都是眾所皆知的大廠商，我覺得一定可以學到很多東西，所以我決定選擇三明治實習。

而我選擇北澤餐飲集團，除了他提供優渥的薪資外，最大的動機是因為我對餐飲非常有興趣，我不喜歡坐在辦公室工作，我喜歡接觸人群喜歡服務人群，所以我選擇北澤餐飲集團作為我的實習地點。

## 第二節 實習目的

### 一、學習實際的工作技能

在學校所學習的是專業知識，這是在進入職場前必須具備的；而我們進入了職場，學習的是實際的工作上的技能、技巧；包括設備的使用、突發事件的危機處理、客人的抱怨、與客人相處寒暄等等。

### 二、學習同事間的相處之道

在學校的人際關係是比較單純的：相似的年紀，相似的想法，彼此的朋友家庭也不會相差太遠。而進入了職場，各種年紀的人都有，每個人的生活圈都不盡相同，想法也都相差甚遠，相處起來要格外用心，格外小心翼翼。

### 三、 增加工作經驗

有些公司不喜歡用無打工經驗的社會新鮮人，所以我覺得在求學期間應該要打工來增加社會經驗，而實習是最好的機會。

### 四、 賺取生活費

最現實面的是三明治實習是有薪資的，這對我來說是一大幫助，因為我也是家裡經濟來源的重要一環。

## 第三節 實習公司甄選過程

我是經由學校安排的面試甄選活動，面試北澤餐飲集團。當時老師請我們選出三間志願，北澤是我的第一志願，除了我本身對餐飲有興趣外，我在餐飲方面的打工經驗也比較多。所以我選擇北澤餐飲集團。

當時有三個面試官，我的面試官是北澤的主廚，面試時我依照老師要求穿著正式套裝而獲得稱讚，面試官說我們學生都很認真看待面試活動。

面試時我覺得非常緊張，但還是很努力，保持微笑禮貌並有問必答。我記得我當時有問一個問題：請問我面試成功的機會大嗎？他告訴我：機會很大。當時我非常開心而心中的大石頭也放下了一點。

而事實上我真的面試成功了，謝謝北澤餐飲集團給我這個機會。

## 第二章 公司介紹

### 第一節 公司沿革與現況

#### 一、 光麵招牌



#### 二、 公司名稱及介紹

為了取悅您味覺而存在的拉麵店-光麵

來自日本口味最為道地的拉麵專賣店，日本製麵達人最引以為傲的傳統古式拉麵，配合精燉而成的各式醇郁湯頭而成的美味。除了各款風味拉麵之外，獨家特製火炙豚豚燒與唐揚雞塊更是廣受消費者歡迎。平位價格與明快熱烈店內風格深受民眾喜愛，是一相當受到各年齡層青睞的拉麵店。

#### 三、 企業成立起源

2000年初，北澤國際餐飲集團於台中市設立中部地區第一家大型專業迴轉壽司連鎖店「KULU KULU」，掀起國內回轉壽司風潮。而後相繼成立全台規模最大「十人十魚」精緻迴轉壽司店、風靡全省之「樹太老」連鎖日本定食專賣店、「北澤」連鎖壽喜燒專賣店、以及「光麵」連鎖拉麵店。是為一專精於經營與開發連鎖餐飲事業之專業團隊。

#### 四、 企業創辦人

創辦人年輕時到日本留學，當時他貼身的皮夾不小心遺失，車票、證件和不多的生活費全在那單薄的皮夾裡。他滿心懊悔自己的粗心把父母的血汗錢遺失，異鄉求學長期的孤獨沮喪也在霎時

一起湧起，叫人覺得灰心的不得了。沒了錢，沒了車票，他只好在風雪中徒步，緩緩的朝住處而行。那天的風雪實在大了點，回家的路又漫長。天越來越黑，溫度也越來越低，飢寒交迫的他忍不住縮在老夫妻的拉麵店前，想稍作休息一下再繼續走回去。這才被好心的老太太發現帶進屋內。老先生用醇郁的湯頭為底，灑上蔥花，為學生煮上一碗沒有配料的拉麵。這碗麵內容簡單，但濃郁的麵湯與青蔥的芳香卻帶出另一種恬淡的滋味。

創辦人從不曾忘記當年老夫婦的善意，多年後，當年的窮學生事業有成，決定要在台灣開一間紀念老夫妻的拉麵店。但店裡光只賣麵，沒有其他，因此故名「光麵」。店內除了菜單上既有的拉麵之外，還有一款只以蔥花調味，名符其實的「光麵」。這碗麵正是那一年冬夜裡，老先生親手幫留學生煮的那碗充滿愛心的拉麵。非常平凡，卻有深厚滋味。

這碗光麵沒有售價，每天限量十碗。想吃光麵的客人，可以在捐款箱內自由投入自認合理的價格，而捐款箱內的款項，將逐月捐給國內有需要的公益慈善團體。希望讓有需要的人，都可以吃得起一碗熱騰騰的拉麵。就算遇到人生的低潮，只要客人願意，都能在這碗光麵中，找到再次出發的力量。

## 五、 企業創辦理念

創辦人秉持『以美味傳遞幸福的感動，讓每個人都能得以分享！』之理念，帶領團隊以最為嚴謹的精神，將感動人心的美食推廣與國人分享。

## 六、 企業目前旗下擁有的分店

北澤壽喜燒：目前擁有七間，分別位於台北、新竹、台南、高雄各一家、台中兩家。

樹太老日式定食：目前擁有十二間分店，桃園、彰化各一家，高雄兩間，台中、新竹各四間。

光麵拉麵店：目前僅有一家，在台中西屯區西屯路三段 166-57 號。

## 第二節 企業策略

### 一、 企業 SWOT

SWOT 分析表

S(優勢)	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 擁有很多不同型態的店面(如北澤壽喜燒、光麵拉麵店)</li><li>2. 媒體廣告</li><li>3. 不斷創新開發新商品與服務，提供消費者多元化的服務</li><li>4. 做公益活動</li><li>5. 注重服務態度</li></ol>
W(劣勢)	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 商品缺乏特色：主打拉麵</li><li>2. 租金成本太高</li><li>3. 餐點價位偏高</li></ol>
O(機會)	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 現今大多注重公益活動</li><li>2. 餐點品質穩定</li></ol>
T(威脅)	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 同為餐飲競爭者多</li><li>2. 人才招募不易</li></ol>

### 二、 公司外在競爭者

公司位於西屯路三段，附近整條街有各個不同的異國料理餐廳、小吃店，而又屬日式料理最為多，而我們專賣拉麵，客人選擇較

少，所以較為劣勢。

### 三、 公司五力分析

#### 1. 潛在競爭者分析

潛在競爭者入市場的障礙並不高，因為只有賣拉麵及兩款飯，而拉麵的差異性較小，麵的彈性、湯頭的濃度都較易於模仿。

#### 2. 現存競爭者的敵對

現在競爭者的敵對對我們而言不外乎是所有的餐飲業，餐飲同質性較高，容易被取代。

#### 3. 購買者的議價力

我們的菜單上都有標價，價格屬於中高價位，優惠也較少，客人幾乎沒有議價能力。

#### 4. 供應商的議價力

因為菜價是波動的，所以供應商會因為菜的時價而調整價位。如颱風天時蔥、豆芽等等都會漲價。

#### 5. 替代品的威脅

餐飲同質性高，任何能讓顧客吃”飽”的都是我們的競爭者、替代品。而目前餐廳一間接著一間開，有異國料理、創意美食等等。

### 第三節 公司戰術與作業策略

#### 一、 說明公司的經營項目或所提供服務

1. 全日營業中間不休息(11:00AM~9:00PM)
2. 安心叫車
3. 提供外帶服務

## 二、 企業的主要顧客

本店的主要顧客為社區住戶、學校學生以及台中科學園區的上班族，榮總與澄清醫院的工作人員等等。

## 三、 每天、每週與每月來客數：

每天：平日大約 100~120 假日 250~300

每周:1000~1500

每月:大約三十萬

## 四、 每月、每年之營業額：

每月營業額：大約一百萬

每年營業額：大約一千兩百萬

### 第四節 直接負責單位業務內容

#### 一、直接負責單位組織圖

本店位於台中市西屯區西屯路三段 166-57 號，我是擔任正職人員，為外場組長代理人。

店主任(1) → 組長(1) → 正職人員(4) → 機動人員(1) → 工讀生(5)

#### 二、直接負責單位內容

當外場組長不在時，我是他的代理人，管理外場監督清潔等等。

#### 三、工作時間與輪值方式

上班時間不固定，有時候十點、十一點、十二點或一點等等，但都固定八小時。中間會有休息時間，依上班時間而定，一~四小時不一定。

#### 四、相關的工作人員、主管與利益關係者

我們每個人的工作都是息息相關的，而每天站的區域皆不相同，大家都要互相幫忙。

## 五、直接部門工作內容及介紹

### 1. 工作內容有：

收銀、賣場環境維持、商品進貨驗收、檢查出餐品質、大部份負責外場工作，偶爾要進內場工作。

### 2. 工作時間與輪值方式：

一天工作 8 小時，中間會休息至少 1 小時。

大月休假 8 天；小月則 7 天。

### 3. 基本操作

A. 上下班：刷卡簽到、簽退

B. 櫃檯標準化作業：櫃檯區勿放私人物品

櫃檯隨時保持清潔

結帳 S O P 流程

第一時間帶位

C. 顧客服務基本原則：營業用語

服裝儀容

電話禮儀

櫃檯禮儀

賣場禮儀

D. 交班作業流程：清算收銀機錢

交班

列印收銀員交班明細表

E. 進貨驗收作業：依照廠商給的明細表一點收

簽收後還要與電腦訂貨單核對

### 4. 店舖工作管理規則介紹

- (1). 上下班時間早班(早上 10 點~下午 4 點)  
晚班(下午 5 點~晚上 10 點)
- (2). 上班時間須寫冰箱溫度表。
- (3). 下班時間賣場補貨、備品補齊、填寫溫度表及安檢表。
- (4). 空班時有時間就做外場清潔及補備料。
- (5). 上班時，須隨時注意客人動態，要在客人還沒客訴時發現問題。

### 第三章 個案公司實習所見

#### 第一節 人力規劃及徵選程序

##### 一、 人力規劃

###### 1. 人力需求預測

光麵的營業時間是從 A.M. 11:00~P.M. 9:30，中間沒有休息時間，所以正職同仁是上兩段班，中間有休息吃飯的空班時間，一天工作是八小時，而工讀生分為早晚班；而平常日早上與晚上各需要 4~5 位工作夥伴，假日各時段則需要 6~7 工作夥伴，我們工作夥伴總共 11 位。

###### 2. 人才招募

透過人力銀行招募、或總公司誠徵企業建教實習生。

###### 3. 員工甄選與試用

由門市最高主管面試，試用期為三個月。

###### 4. 甄選的程序

遞履歷→通知面試→主管面試→通知錄取

我們分為外場與內場。

外場基本上以女孩子為主，內場以男生為主，而正職人員則

是內外場都要學習。試用期為三個月。

## 5. 面試重點

- (1)、應徵者自我介紹
- (2)、填寫北澤專用履歷表
- (3)、應徵者態度
- (4)、店主任說明工作內容、休假排班制度、與薪資福利。

## 6. 員工試用期間之考核

試用期為三個月。期滿後可以拿到自己的姓名貼，貼在左胸口以方便客人辨別。還可以得到一張85折卷，可以再北擇其下的任何一間餐廳使用。

## 二、 員工的教育訓練

試用者第一天都是由店主任親自帶領，內場是油炸台開始教起，外場則是學習開店上餐點與學習操作 pos 機。

不管內外場第一天都要記得所有員工名字與所有口號。

我們的區域有炸台、麵台、洗區、櫃檯。

其實不分內外場，正職所有區域都要學，而內場新人首先學習炸台再來是麵台，還要學習外場的 POS 機，當忙碌時要互相幫忙。

## 三、 工作績效評估與考績

月會：每個月總部都會開月會，所有店長都要參加，開會內容針對每間店的客訴問題、神秘客評分成績、下個月期望目標等等。

店會：每間分店每個月都會開店會，店會內容除了傳達總部訊息外，也要討論每個人上班遇到的問題，客怨的處理及如何達到下個月目標等等。

## 四、 輪班制度

我們營業時間是從早上 11:00~晚上 9:30，中間沒有休息時間。早

上 10:00 要開店，一三五要備料所以會有四人開店，而其餘都是三人開店，內場 2 個外場 1 個。

雖然沒有中午休息時間，但我們也分為早班空班晚班，早班時間 11:00~2:00 平日大約需要 4~5 位，空班時間為 2:01~5:00 需要人力則為 3~4 位，晚班是 5:01~9:30 需要人力則是 5~6 位，假日所有班次會多 2~3 位人力。正職每天上滿 8 小時，而工讀生平日是 3.5~6 小時，假日也是 8 小時。

## 五、 獎勵制度

每間店每個月如果達到零客訴則會有三千元獎金，但只要有一個客訴成立(有效客訴)則是會被倒扣三千。

而每個月會有店對店的競賽，包刮服務競賽，人力資源競賽，石材競賽等等。所有競賽都會有獎逞。拿到的獎金就是員工的福利金，可以當作每個月聚餐基金。

## 六、 員工保險與福利

1. 享勞、健保
2. 員工聚餐
3. 每日員工餐
4. 年度春酒、摸彩
5. 獎學金
6. 年節禮券
7. 生日禮券
8. 年節獎金、考績獎金、績效獎金

## 第二節 門市營運管理實習

### 一、 組織與環境之認識

2000 年初，北澤國際餐飲集團於台中市設立中部地區第一家大型專業迴轉壽司連鎖店「KULU KULU」，掀起國內迴轉壽司風潮。而後相繼成立全台規模最大「十人十魚」精緻迴轉壽司店、風靡全省之「樹太老」連鎖日本定食專賣店、「北澤」連鎖壽喜燒專賣店、以及「光麵」連鎖拉麵店。是為一專精於經營與開發連鎖餐飲事業之專業團隊。

創辦人秉持『以美味傳遞幸福的感動，讓每個人都能得以分享！』之理念，帶領團隊以最為嚴謹的精神，將感動人心的美食推廣與國人分享。



#### 1. 北澤壽喜燒：

北澤壽喜燒(Sukiyaki)是日本一款廣受歡迎的牛肉料理方式，對許多日本人而言，壽喜燒幾乎就是等於歡樂與慶祝的代名詞。隨著時代的演進，壽喜燒的吃法與食材也更加講究，而成為一種高級的牛肉料理方式。北澤壽喜燒引進日本傳統的關

東風味，以精鍊特調的壽喜醬汁為底，精選頂級的牛肉烹煮，沾上蛋汁一起食用，絲緞般滑嫩的口感與醇郁的滋味令人驚艷與深深著迷。

2. 樹太老定食：

1960 年間，樹太老創辦人隻身於東瀛求學期間，深深愛上日本當地雋永美味卻又平價的特色料理——日本定食。在返台多年後，興起將年輕所食品嘗到的美味與故鄉親友分享的念頭，因此特別再度前往日本延請昔日名廚好友來台，兩位長者一同歷經兩年時間籌備，選定在美食萬象之都—台中，成立中部地區第一家平價的日本定食專賣店—樹太老，向消費者引薦傳統道地的日本定食。

3. 光麵：

來自日本口味最為道地的拉麵專賣店，日本製麵達人最引以為傲的傳統古式拉麵，配合精燉而成的各式醇郁湯頭而成的美味。除了各款風味拉麵之外，獨家特製火炙豚豚燒與唐揚雞塊更是廣受消費者歡迎。平位價格與明快熱烈店內風格深受民眾喜愛，是一相當受到各年齡層青睞的拉麵店。

## 二、門市環境介紹圖



	
<p>客席</p>	<p>出餐口</p>
	
<p>洗碗區</p>	

### 三、門市作業基本認識

#### 1. 櫃台基本操作與認識：

- (1)、結帳：要遵照結帳 SOP 流程，確實對客人說消費多少錢；收您多少錢以及找您多少錢。
- (2)、帶位：站櫃檯人員最接近門口，所以要幫忙帶位者第一時間問候客人，詢問幾位用餐，並告知帶位同仁。
- (3)、出單：櫃檯要負責出飲料小菜及甜點，如果忙不過來可以請帶位同仁幫忙。
- (4)、清潔：櫃檯人員要負責櫃檯整潔，以及清洗甜點飲料杯。

## 2. 炸台基本操作與認識：

- (1)、炸台要出炸物以及煎餃。
- (2)、有空閒時要炸海苔及蒜片給麵台。
- (3)、中午空班與晚上收店時要負責補料。
- (4)、要隨時保持炸台整潔及注意出餐狀況。

## 3. 麵台基本操作及認識

- (1)、麵台通常都會有兩位同仁，一位負責控單並出炒類與飯類餐點，一位負責擺盤拉麵。
- (2)、要隨時注意高湯是否夠用，因為煮湯要花一小時。
- (3)、空班時要補料及烤叉燒。

## 4. 外場

- (1)、帶位：在客人進門最好能第一時間發現並問候。
- (2)、介紹餐點：待客人入座後，詢問是否有來用餐過；若沒有則幫客人介紹餐點及廁所位置。
- (3)、收餐撤桌：在客人用完餐後第一時間收空盤保持桌面整潔。撤桌時也要注意桌面擺設及餐具點餐單是否夠用。
- (4)、洗碗：並沒有特定排洗碗人員，有空大家輪流進去洗，並記住洗碗台上不要堆碗，有空碗要立刻收下去洗手檯以保持整潔美觀。

## 5. 店鋪設備維護與保養

機器設備有招牌、電燈、收銀機、冰箱、自動門、機器設備。如果遇設被壞掉，要報告店長，請店長填寫報修單請總部人來修理。

- (1). **發票與各種單據之使用槽**→紙頭朝上我們方向放→收執聯紙卷往送紙入口放入。

(2). 發票安裝:按旁邊有一個藍色按鍵→收執聯紙卷放入左側紙當退貨時，必須出示發票才可以做退貨的動作。退貨的原始發票收回作為作廢發票的依據。

(3). 進貨時都會有進貨單，要確實點貨，點完要簽收以是負責。

#### 四、顧客服務

##### 1. 顧客入店之禮儀與態度

服務業的信念就是：顧客永遠是對的

(1)、 身體向前微彎約 30 度並面帶微笑注視顧客

(2)、 顧客進門時，宏亮的聲音喊出『先生/小姐 您好，請問幾位!』

(3)、 結帳時，『您好!這邊幫您合對餐點，請問需要統一編號嗎? 總用 XX 元，請收您 XX 元，找您 XX 元』

(4)、 顧客離開時，『謝謝，歡迎再度光臨 (日文)』

(5)、 不可有不理顧客的行為

(6)、 當顧客左右張望時要立刻上前詢問需要什麼幫忙。

##### 2. 電話禮儀

光麵中科店你好，請問需要什麼服務。

##### 3. 顧客詢問之處理

(1)、 要禮貌主動的了解顧客的需求

(2)、 不可以不理會顧客

(3)、 不可敷衍顧客

(4)、 如果遇到不會的問題，一定要去詢問會的人，不要自作主張回答。

##### 4. 顧客抱怨之處理

(1)、 我們要體會他當時的感受，這樣自然容易體諒並接受他的抱怨。

(2)、 顧客如果抱怨要先向客人說對不起，如果是服務態度的報怨，要向顧客詢問是哪位服務生讓他不舒服，並承諾改進；如果是商品問題（東西壞掉、東西有異物）要立刻詢問是否要換一碗新的，如果顧客很生氣，要有誠意的向顧客道歉並幫顧客餐點打折。

#### 5. 主動服務顧客之技巧

(1)、 結帳再次面銷與介紹特價和優惠

(2)、 顧客在尋找人員服務時，要立刻上前服務。

(3)、 顧客把桌邊用品或餐點用掉時主動幫忙並詢問是否有受傷或是需要面紙之類的

#### 6. 讓顧客留下好印象之技巧

(1)、 優良的禮儀，良好的服務態度

(2)、 親切熱心的服務態度，面帶微笑

(3)、 了解顧客的需要

(4)、 熟悉本店的所以餐點，才能為顧客解說與介紹

### 五、 顧客購買忠誠度

#### 1. 了解顧客忠誠度對企業影響

顧客忠誠度指顧客忠誠的程度，是一個量化概念。顧客忠誠度是指由於質量、價格、服務等諸多因素的影響，使顧客對某一企業的產品或服務產生感情，形成偏愛並長期重覆購買該企業產品或服務的程度。「追求顧客滿意」是企業生存於市場競爭激烈之今日所必須採行之策略。顧客滿意對顧客忠誠度的影響也會有

所差異。為了提高顧客對我們的忠誠度，不只靠餐點，還有我們的服務熱誠。對於每位顧客的需求我們都盡所能的做到貼心與滿意。

## 2. 提高顧客購買忠誠度方法

1. 服務態度，要親切熱情，了解顧客的需求，要體貼顧客
2. 產品差異化，產品要特別吸引顧客
3. 偶爾要有特價產品吸引客人

## 3. 消費者滿意度對企業之影響

顧客滿意“是指一個人通過對一個產品的可感知效果與他的期望值相比較後，所形成的愉悅或失望的感覺狀態”提高顧客滿意度可以增加顧客忠誠度從而促進企業盈利。意味著有更多的顧客在將來會重複購買該企業的產品。如果一個企業有著很高的顧客忠誠度，它必然會體現在企業的經濟回報中：即保證了企業具有一個穩定的未來的現金流。

## 六、 店鋪銷售作業流程

### 1. 新產品發售

光麵大概半年換一次新菜單，新的菜單裡的商品會先在店裡試賣是水溫，如果反應不錯就會加入新菜單裡，相反如果產品賣的不好就會下架。

### 2. 銷售作業流程之控制

- (1)、 作廢發票的產生原因：交易取消、卡紙重印、前筆誤打、退貨
- (2)、 在整個銷售過程，可以透過 POS 機看到今日銷售的狀況，也可以看到本店鋪的該商品銷售數量。

## 七、 突發狀況之處理

## 1. 突發狀況之模擬

- (1)、 顧客、員工受傷
- (2)、 顧客想要的餐點，但賣完了
- (3)、 送錯餐點或者點錯餐
- (4)、 餐點裡有異物

## 2. 突發狀況之處理與檢討

- (1)、 安撫顧客情緒並態度謙遜判斷其傷勢，若傷勢嚴重，必須急救並撥打 119 送醫，若傷勢較輕，協助處理傷口並致歉，並將處理結果回報店長。  
如果員工受傷，如果不嚴重可以上樓拿醫藥箱包紮傷口，如果嚴重也可依情況請假送醫。
- (2)、 當顧客想要的餐點賣完時，可以介紹他其他餐點，如果顧客很想吃那份餐點，可以請他下次要來用餐時撥電話，先跟我們訂餐。
- (3)、 送錯餐點如果是我們先發現，要立刻去跟客人說明，看它可不可以接受送錯的餐點，如果不行要立刻幫他換。如果是客人反應，一樣要先致歉，並詢問需不需要幫他換餐點，必要時要招待小菜給客人。
- (4)、 當客人反應時，要立刻致歉，並詢問是否要幫他換新的或退餐，如果客人心情非常不悅，也可依情況所有餐點打折或送小菜平撫客人心情。

### 第三節 店長與管理職務實習

#### 一、 認識營業店

對於一家餐飲業來說一定要有良好完善的設備供顧客使用，像是最基本的桌椅，還有吸引人的門市裝潢。

本店是採開放式廚房，讓顧客可以參觀製作過程，也讓員工特別小心注意每一碗麵的製作，我們想要營造歡樂氣氛，所以會放比較開心歡樂的音樂。

#### 二、 認識店長職務

##### 1. 職務與工作內容

- (1)、 監督教導：教導新進同仁、監督每位同仁的上班狀況
- (2)、 排班表
- (3)、 排每日每人清潔及工作崗位內容
- (4)、 每週一、五到銀行匯款
- (5)、 制定方法達成總部給的業績目標
- (6)、 每周至總部開周會一次、每月至總部開月會一次。每月店開店會一次由店長主持

##### 2. 應具備基本條件和技能

- (1)、 基本管理領導能力
- (2)、 積極學習管店態度
- (3)、 能達成總部給的每月成長目標
- (4)、 能跟客人噓寒問暖的親和力
- (5)、 承擔事情的責任感
- (6)、 處理客怨

##### 3. 值班經理工作內容與要點

當班管理者要監督每位員工上班狀況，要隨時注意營業狀況，

盡量讓餐期順利不要亂，盡量避免客怨，如果有客怨要立刻處理。

如果有遇特殊情況，要隨時向最高主管回報狀況。

#### **4. 教育訓練與推動**

總部會不時推出員工教育訓練，由每間店的最高主管與組長至總部上課，上完後再回店教導其他員工。

### **三、 業績掌握與目標管理**

每個月總部會告訴店長我們這個月要達成的業績目標，店長要制定方法達成業績。

店長每月也會制定學習目標，讓每位正值能盡量多學公司行政事務，這樣正職升遷也比較快也能幫忙分攤行政事務。

### **四、 領導技巧**

#### **1. 工作指導及人員訓練**

當每位新進同仁剛進來，由店長教導其他資深正職輔助

店長每月會制定學習目標，教導每位正值學習不同的行政事務。

#### **2. 排班作業及工作分派**

班表一次是排一個禮拜，店長排班要注意每位同仁的能力及能配合上班的時間，每天店長還要排每位員工負責區域及清潔事項。

#### **3. 溝通技巧之應用**

一個成功的店長要有好的溝通技巧，要主動向顧客攀談；主動向顧客詢問餐點是否合乎胃口，是否有需要改進的地方，可以的話也要記住客人長相，如顧客下次來可以主動打招呼。除了向顧客溝通的技巧外，也要能向員工溝通，要隨時注意員工上班狀況，定期約談員工，了解上班狀況與員工心情。

## 五、 成功店長之積極角色

我們的店長不會把權力都攬在自己身上，會把責任分擔，讓每個人都可以學習處理行政及承擔責任。在餐期忙碌時，她也會主動幫忙分擔，如遇客怨她也會處理得宜並教導我們怎麼處理。

### 第四節 商業自動化與營運決策實習

#### 一、 店鋪報表研習

##### 1. 商品進銷存明細表：

每次叫貨時我們都一定要確實寫點貨單，要寫庫存量與叫貨量，這樣才方便算安全庫存。而進貨後要由電腦 key 單回傳總部。

##### 2. 庫存報表：

每週二、四、六叫貨，這時候要寫庫存量，而每月的最後一天要盤點，要寫全部食材、用品、潔品的庫存量。

#### 二、 POS 系統後台報表操作

##### 1. POS 之意義：

point of sale，簡稱 POS，是一種廣泛應用在零售業、餐飲業、旅館等行業的電子系統，主要功能在於統計商品的銷售、庫存與顧客購買行為。業者可以透過此系統有效提升經營效率，可以說是現代零售業界經營上不可或缺的必要工具。但由於 POS 應用不斷擴大，現時許多廠商已將英文「Point of Sale」改稱為「Point of Service」（服務式端點銷售系統）。

##### 2. 商品陳列電腦化系統：

由總部遠端操做 pos 機，把我們的商品及價目 key 在電腦裡，讓我們可以直接點就會顯示。

### 3. POS 系統基本操作：

總部會先把商品都存入電腦裡，我們只要負責點客人點的餐點後做核對，正確後按完成向客人收取現金，每天交班時要確認 pos 機營業額，與抽屜的錢是否相符。

## 三、 物流系統操作

### 電子訂貨系統：

每週二、四、六叫貨，叫貨時先拿點貨單巡架上的庫存量，再寫訂貨量，寫完後再開電腦進總部訂貨系統，填寫訂貨單，要輸入廠商編號、商品編號、預計到貨日(通常為隔日除特殊狀況)、叫貨數量等等。確認好後總部會在三點前撈單，如果三點後才叫貨，要親自打電話請總部在幫忙撈單。

進貨後確認無誤要轉單，把進貨中轉為已進貨回傳總部。

## 四、 資料製作與分析

### 1. 電腦報表製作：

多為主管或總部製作報表，我們只需負責 key in 報表回傳總部即可

### 2. pos 系統報表進修研習：

pos 機會記錄過去的商品紀錄、營業額；可以利用 pos 系統裡面的資料，換算安全庫存量以及預估營業額。

### 3. 流動動線分析：

我們的店面算是比較小的，所以當客人一多就顯的擁擠，這時候吧檯送餐區走道會顯的窄小，這時候可以請求後位的客人請到外面作等候避免佔用走道，而內場有兩區(麵台、炸台)，通常只需三人，其他人做輔助，幫忙備料捕貨以利出餐順利。

## 第五節 物流與供應鏈管理實習

### 一、 企業之供應鏈網路

#### 1. 公司名稱與介紹：

為了取悅您味覺而存在的拉麵店-光麵

來自日本口味最為道地的拉麵專賣店，日本製麵達人最引以為傲的傳統古式拉麵，配合精燉而成的各式醇郁湯頭而成的美味。除了各款風味拉麵之外，獨家特製火炙豚豚燒與唐揚雞塊更是廣受消費者歡迎。平位價格與明快熱烈店內風格深受民眾喜愛，是一相當受到各年齡層青睞的拉麵店。

#### 2. 企業成立起源：

2000年初，北澤國際餐飲集團於台中市設立中部地區第一家大型專業迴轉壽司連鎖店「KULU KULU」，掀起國內回轉壽司風潮。而後相繼成立全台規模最大「十人十魚」精緻迴轉壽司店、風靡全省之「樹太老」連鎖日本定食專賣店、「北澤」連鎖壽喜燒專賣店、以及「光麵」連鎖拉麵店。是為一專精於經營與開發連鎖餐飲事業之專業團隊。

企業創辦理念：

創辦人秉持『以美味傳遞幸福的感動，讓每個人都能得以分享！』之理念，帶領團隊以最為嚴謹的精神，將感動人心的美食推廣與國人分享。

### 二、 顧客服務與訂單管理

#### 1. 顧客服務的內容：

##### (1)、 顧客入店之禮儀與態度

- A. 服務業的信念就是：顧客永遠是對的
- B. 身體向前微彎約 30 度並面帶微笑注視顧客
- C. 顧客進門時，宏亮的聲音喊出『先生/小姐 您好，請問幾位!』

- D. 結帳時，『您好!這邊幫您合對餐點，請問需要統一編號嗎? 總用 XX 元，請收您 XX 元，找您 XX 元』
- E. 顧客離開時，『謝謝，歡迎再度光臨 (日文)』
- F. 不可有不理顧客的行為
- G. 當顧客左右張望時要立刻上前詢問需要什麼幫忙。

## (2)、 電話禮儀

光麵中店你好，請問需要什麼服務。

## (3)、 顧客詢問之處理

- A. 要禮貌主動的了解顧客的需求
- B. 不可以不理會顧客
- C. 不可敷衍顧客
- D. 如果遇到不會的問題，一定要去詢問會的人，不要自作主張回答。

## (4)、 顧客抱怨之處理

我們要體會他當時的感受，這樣自然容易體諒並接受他的抱怨。

顧客如果抱怨要先向客人說對不起，如果是服務態度的報怨，要向顧客詢問是哪位服務生讓他不舒服，並承諾改進；如果是商品問題（東西壞掉、東西有異物）要立刻詢問是否要換一碗新的，如果顧客很生氣，要有誠意的向顧客道歉並幫顧客餐點打折。

## (5)、 主動服務顧客之技巧

- A. 結帳再次面銷與介紹特價和優惠
- B. 顧客在尋找人員服務時，要立刻上前服務。
- C. 顧客把桌邊用品或餐點用掉時主動幫忙並詢問是否有受傷或是需要面紙之類的

## (6)、 讓顧客留下好印象之技巧

- A. 優良的禮儀，良好的服務態度
- B. 親切熱心的服務態度，面帶微笑
- C. 了解顧客的需要
- D. 熟悉本店的所以餐點，才能為顧客解說與介紹

## 2. 顧客期望：

- (1)、 服務態度，要親切熱情，了解顧客的需求，要體貼顧客
- (2)、 產品差異化，產品要特別吸引顧客
- (3)、 偶爾要有特價產品吸引客人

## 3. 結帳流程：

客人來結帳時要面帶笑容說：您好，這邊幫你做餐點核對

核對完後 Key Pos 機，Key 完後：您好，今天消費金額為 XX 元

收您 XX 元請問需要統編嗎？那這邊是找您的 XX 元及發票。

訂單管理：

Key 完 POS 機後會出單，這時內場要注意出單順序，先來的單一定要先出，

小白單上面都有時間，外場也要幫忙注意。

餐點做好除了內場要再次檢查是否有異物及餐點是否正確外，外場也要再次做確認。

## 三、 倉庫管理

### 1. 倉庫規劃：

本店倉庫位於二樓，有分大冷藏、大冷凍、室溫貨架。

### 2. 物料管理：

物品一定要先進先出，潔品與食品分開，避免潔品破損汙染食品，重物及常用物品在下，輕物在上。

### 3. 進貨檢驗與時間：

我們叫貨日為二四六，一般廠商進貨日為叫貨日隔天，除了較特殊的如：央廚在禮拜一送貨，拉麵廠商有明在二及四送貨等等。進貨時點貨人員要確實核對叫貨單與來的貨品是否相同，還有貨品的品質校期等等，菜商的菜要過磅確認公斤數。

### 4. 入庫流程：

冷藏先入庫，再來是冷凍，最後是常溫，一定要注意物品先進先出。

### 5. 出庫流程：貨品先進先出。

## 四、 庫存管理

### 1. 庫存量如何決定：

要先確定安全庫存量：確實填寫點貨單兩個禮拜，在用兩個禮拜的實際使用量除以兩個禮拜 14 天，除完後再乘以 8 天(一周使用量)，再乘以 0.2 為安全庫存。一周使用量加安全庫存等於庫存量。

### 2. 何時採購：訂貨日為二四六

### 3. 採購多少：實際使用量+安全庫存

### 4. 盤點策略為何：

盤點是為了掌控貨品進銷存，通常有一個初盤一個複盤，初盤為本店的員工，複盤是由公司指派別間店的員工；初盤者要帶複盤者盤，並核對兩個人是否一樣。

## 五、 運輸管理

### 1. 是否委外

部分的食材都是委外，有些是由央廚配送。

### 2. 採用那些運輸工具？大部分為貨車，又一些特殊的：例如日本進口醬料，是由飛機從日本運送至台灣，在送達我們公司。

3. **運輸公司的選擇？**由總部決定，會請廠商帶樣品，再從中挑選。
4. **何時運到？**大部分的食材幾乎都是隔天送達，除了央廚只有禮拜一五送，還有較特殊的食材是用寄送需要比較多的時間。

## 六、 供應商管理

1. **如何選擇供應：**請供應商提供貨品品質，是否符合需求，再談價錢。
2. **供應商如何管理：**有自己的訂貨系統，由總部統一發單
3. **供應商如何評估：**送貨員的態度，物品品質

## 七、 委外策略

1. **企業內有多少業務委外：**除了送食品貨物外，其餘葉物都由總部來做並無委外。
2. **核心競爭優勢為那些？**內部資料比較不溶液外流
3. **如有委外，如何選擇與評估第三方物流公司？**評估物流公司的商譽，處理事情的態度及品質。

## 第六節 消費者行為分析

### 一、 立地條件調查

1. **人口結構：**我們店靠近台中科學園區，所以平日幾乎都是中科員工會來消費，其次是附近學區的學生及家長，附近住家等等。假日比較多觀光客及旅遊人潮。
2. **所得水準：**附近住宅偏價位較高，所以我們的顧客所得水準偏中上。
3. **交通狀況：**本店在西屯路上，算是從沙鹿前往市區的主要道路之一，而從市區往台中都會公園、沙鹿、台中港也會經過西屯路。本店所在的商圈附近也有停車場，停車、交通方便是吸引顧客的原因之一。

## 二、 競爭廠商優勢調查

1. **競爭廠商訂價策略**：因為本店位於中科商圈，附近店家多為異國料理，所以價位都偏高，而我們價位算是中下，所以可以以低價吸引客人。
2. **競爭廠商顧客服務策略**：現在的餐飲大多都重視服務品質，讓客人有賓至如歸的感受，大部分的店家都會多收一成服務費，但我們沒有，雖然沒收，但我們還是非常重視服務品質。

## 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

一開始覺得光麵是間小小的拉麵店，工作應該很輕鬆，就一般送餐收餐結帳清潔等等，對於我有多年餐飲打工經驗，這些並不難，所以我一開始並沒有太緊張，結果一開始實習，發現壓力好大，我們很重視服務態度及口號聲音，所以一進去就被刁音量及桌邊服務、站姿等等，後來慢慢接觸行政事務，發現要學和可以學的東西很多，慢慢感到壓力很大，要鞭策自己成長。

#### 二、 實習後與實習前的期望比較

剛實習時對公司的認知都有些怕怕的，擔心自己無法擔任正職員工的條件，在試用期間壓力真的很大，曾經覺得自己沒辦法，但當努力堅持後，也開始對自己有點信心了，在慢慢的熟悉同仁及工作環境後，發現我真的來對地方實習了，如果試用期我沒有撐下去，我放棄了回學校做專題的話，我不會認識這些共患難的同仁，也不會知道自己的能力極限，很慶幸自己沒有放棄，也學習到不管環境多麼艱辛，也要先認真努力到極限再說。

### 三、 實習最大的收穫

最大的收穫莫過於了解自己極限，在一開始實習時，一直想要放棄，壓力大到失眠，到最後克服壓力，認真學習到被店長稱讚進步神速，讓我知道不能輕言放棄，堅持努力後就會成功。

再來是人際關係，面對客人比較能談吐輕鬆自然，在面銷方面也比較能敢表現出來，店舖裡管理行政事務也學到很多，真的覺得最重要的還是自己心態，如何去面對工作，如何去面對顧客，如何去克服解決問題。

### 四、 實習最難忘的事

我最難忘的事是遇到詐騙，有一次正在忙的時候有一位老杯杯進來買兩罐可樂，因為當時正值餐期，正在忙所以並沒有特別注意，那時候他先給我一千元，我理所當然要找他九百二十元，但他開始摸口袋說有零錢，並伸手向我們的收銀機摸錢，我被他嚇到也沒注意他摸走了一千元，事後我發現事件不對，立刻算錢就發現少一千元。

因為我沒有照收銀SOP流程，沒有跟客人說收多少找多少錢，所以我也有錯被記了兩支警告。從此我收客人錢都會確實說收您多少錢、找您多少錢，也會特別注意小心不讓客人靠近收銀機。

## 第二節 未來建議

### 一、 對實習公司的建議

公司在整體上，不管制度還是規畫都很完善，當員工有問題時，店長或組長都馬上協助解決，如果店長無法解決，也會立刻請示總部或區經理，跟員工間相處也很好，但是排班希望可以兩個主管排，我覺得單一主管排班會有私心，爽班都同一些人在上，加班都同一些人在加班，這樣很不公平。

## 二、對系上及實習制度的建議

覺得實習的時間有點長，實習的制度上我希望可以改成半學期，因為一年時間真的太長，有些人可能無法適應但又不想做專題就硬著頭皮做。而且實習還要寫專題實在很累，希望改成做報告或心得分享就好。

## 三、對學弟妹的建議

不管是選實習或專題，重要的是要盡全力去做，不要因為碰到困難就放棄，當你堅持下去就會發現你能學到很多，也希望未來學弟妹給自己多一點的機會去嘗試不一樣的工作，不要因為怕累，怕煩而不想去做。

### 第三節 我的未來計畫

經過這次的實習，讓我對於未來的工作更有信心，因為一開始進去壓力真的很大，要學習的東西很多，但我都克服了，我也知道當我遇到困難，我要怎麼面對怎麼、怎麼跟主管溝通，目前的計畫是繼續留在店舖裡，想慢慢往上升遷，增加自己的經驗與知識，我相信每個工作有挑戰性，不管任何工作，我都會全力以赴。