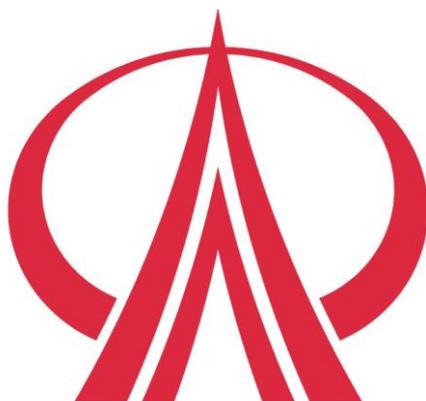


修平科技大學

行銷與流通管理系

三明治教學校外實習專題

實習公司：北澤國際餐飲事業股份有限公司



指導教師：林玉華老師

學生：BZ99104 張慈容

中華民國 103 年 05 月

摘要

在選擇實習店家時，其實很猶豫要不要選擇在自己熟悉的火鍋店實習，不用在換一個實習單位去認識新的環境、人、事、物，然而經歷一些考慮最終還是選擇了跟學校有合作的實習單位，這樣假如我們在實習的過程中遇到什麼麻煩的事情或是遇到什麼困難沒辦法解決都可以透過學校跟實習單位那邊溝通解決，比較有保障的，如果是自己找的實習單位遇到事情會比較無法透過學校來處理，所以我選擇了跟學校配合的北澤。接觸餐飲業比較多，遇到的客人種類也很多，也比較上手，所以就選擇了北澤，可以學習不同工作內容的餐飲。

致謝

很高興加入修平的行銷與流通管理系，可以有參加實習的機會，能讓我先提早一步進入社會職場，可以先了解進入職場會面對到哪些困難與挑戰，能提早提升自己的能力也可以去發現我的強項與弱點的地方，要去如何加強、改進，找出適合自己的工作。

首先要謝謝家人的支持我的選擇與鼓勵我去學習更多的知識，在我倦怠期時有他們的陪伴和鼓勵，讓我更有動力努力下去，去完成這次的實習機會，在我遇到工作瓶頸跟他們訴說都會安慰我以及提供該如何去做比較好的建議，讓我感到很開心有家人這樣陪著我。

再來感謝我們的班導師李文明老師，他從大一到大四都很盡心盡力的協助班上解決一些事情，也很積極的參予甚至是規劃安排班上各種活動，只要有時間就會參予我們聚餐或是活動，很感謝他能為做那麼多的事還有關心、鼓勵我們實習的狀況。

最後感謝一起工作的同事、主管，很高興能有和他們一起工作的機會，謝謝他們努力教我工作的內容，在我還是新人時還不懂的時候都會來指導該如何做會更好，謝謝你們教我這麼多，也謝謝學校給我這樣的實習機會。

目錄

摘要.....	I
致謝.....	II
目錄.....	III
圖目錄.....	IV
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.....	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 企業（或公司）策略.....	5
第三節 公司戰術與作業策略.....	7
第四節 直接負責單位業務內容.....	8
第三章 個案公司實習所見.....	9
第一節 門市行政實習.....	9
第二節 門市營運管理實習.....	15
第三節 行銷企劃實作.....	22
第四節 店長與管理職務實習.....	24
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
參考文獻.....	37

圖目錄

圖 2-1 北澤壽喜燒店圖	4
圖 3-1 北澤忘年會活動	18
圖 3-2 北澤 VIP 回娘家	19
圖 3-3 北澤集點 VIP 活動	19
圖 5-1 POS 機	26
圖 6-1 北澤企業團隊	27

表目錄

表 2-1 職位表格	8
表 3-1 福利制度表	13
表 3-2 獎勵制度表	14

第一章 實習動機與目的

第一節 實習動機

想藉由這次實習機會，一方面可以獲得薪資，另一方面得到更多的工作經驗，真正去了解現在的企業是如何經營、管理。對於企業他們是怎麼應徵人力，而這些應徵條件須具備什麼，接著檢測自己，是否有具備或欠缺。很多事情是自己要努力去克服的，包括學會踏入社會的適應能力。也希望自己可以透過這實習過程中，去了解自己適應的能力以及適合的工作環境，對於未來我所希望的工作待遇。在實習過程中，可以真正體會出社會後的工作狀況，自己該具備哪些工作心態，該怎麼面對壓力，開始慢慢建立自己的真正的工作態度，有哪些態度需要該改進，學習到讓自己獨立的能力。

選擇到北澤實習的動機，剛開始只是想去嘗試一下較大規模的餐飲業，在實習的過程中的開始真的體會到了規定有所不同，像是從遵守時間到服裝儀容，這些簡單的事物，就有很大的學問，有些經驗不是在學校就能學習到的，在實習的過程中，不可缺少培養融入團體生活能力。

第二節 實習目的

想藉由這次實習機會，找到適合自己的工作內容，及對未來的計畫想法，想要訓練自己的膽量、口才，還有提升自己的抗壓力，希望自己不管遇到什麼挑戰或困難都可以努力去做勇敢面對，藉此提升自己的工作經歷，自我期許如下所示：

一、認知期許

1. 期許自己可以提升自己的親合力、工作熱誠、活潑開朗。希望
在北澤學會服務客人像在對待自己家人那樣，不管遇到什麼困難都能開朗的去面對、解決問題。

二、自我期許

1. 學會門市營運的過程，以及相關人員應學的知識。
2. 期許自己心態問題，不管是工作上的經驗，或是工作態度，都能夠努力進取。
3. 將自己在就學時得到的知識和技能運用到工作場合上。
4. 期許自己，再不同的環境中，尋找自己的平衡點，找尋融入工作的熱誠。

第三節 實習公司甄選過程

一、如何獲得實習公司資訊

大學期間一直都有在打工，在面對大四要實習，所以就選擇了跟學校合作的廠商，因而認識了北澤，去了解一些相關的資訊。

二、如何與實習公司做接洽

在經由學校安排面試之前，有向原本打工的單位告知離職準備，然後就在學校跟廠商面試，過一段時間後，就仔細思考而選擇了北澤。

三、為何選擇目前實習公司

自己打工的類型就是餐飲業，所以對一些食材都有一些的認知，內場、外場都有嘗試過，基本了解內、外場的區別以及需要做的事情，每家店都有不一樣的訓練方式，想要藉由這次實習的機會來學習不同的工作模式，來提升自己的知識、加強自己的學習力。

四、對實習公司的初步看法為何

待遇都不錯，訓練方式跟工作內容都跟以往的打工的店家都不太一樣，想嘗試看看自己是否能去適應、面對不同的工作方式，使自己對於餐飲業的認知了解更多。

第二章 公司介紹

第一節 公司沿革與現況

一、公司名稱及介紹

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。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之事業團隊。

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。



圖 2-1

第二節 企業（或公司）策略

一、公司經營使命與目標？

秉持著每日新鮮食材料理，結合當季食材，做最好的服務態度，舒適良好的用餐環境。堅持著「顧客第一，服務優先」的準則，提供給客人優質的服務，讓很多從各個地區的消費者慕名而來。

北澤公益店所有員工，都依循著店內所規定的標準作業流程，以團隊合作的方式，做好每個工作崗位，隨時注意客人是否需要服務，讓客人有賓至如歸的感覺，用餐氣氛愉快。

二、公司外在競爭者

MOMO 壽喜燒、鋤燒、八豆食府、…諸如此類的。每家所推出的肉品、蔬菜、飲料、甜點、副食都是不一樣的，各有各的特色，都是採吃到飽的方式，吸引許多消費者想痛快大口吃肉。

三、SWOT 分析

1. 優勢(S)

- (1) 用餐環境
- (2) 顧客忠誠度
- (3) 每季更換新菜單

2. 劣勢(W)

- (1) 桌子空間太小
- (2) 食材成本考量
- (3) 候位時間太長

3. 機會(O)

- (1)不定時推出活動，吸引客人前來消費
- (2)食材品質穩定
- (3)良好的服務態度

4. 威脅(T)

- (1)客人平日消費意願不高
- (2)口味選擇
- (3)人員徵才不容易
- (4)外在競爭者

四、公司核心競爭力

對於一間餐廳來說，要提升競爭力，強調的是創新與多種，提供給客人多種選擇。提供會員折扣服務，以顧客服務為考量。

五、五力分析

1. 競爭者分析

壽喜燒有許多的競爭者，不只是壽喜燒的店家還有火鍋的店家，有些人會不喜歡醬油煮的火鍋，反而比較喜歡吃可以喝湯的火鍋，外在的競爭者也就很多。

2. 供應商議價能力

物料價格會依季節而做調整。

3. 顧客議價的能力

北澤壽喜燒屬於中價位吃到飽的餐廳，但為了回饋給顧客，會不定時推出優惠活動。

4. 替代品

餐飲業的店家日益增加，我們也有推出新的品牌和新的餐點。

5. 進入門檻

該店屬於直營門市，目前總共有六間分店，在打造店面的成本方面，花費大量資本，需要很長一段時間才能回本。

第三節 公司戰術與作業策略

一、公司的經營項目與所提供的服務

提供壽喜燒餐點服務，採桌邊式服務，中間沒有休息時間，服務每個時段來用餐的顧客。

二、公司的主要顧客

中午時段用餐客人大多是上班族較多，晚上則是學生族群、家庭聚餐比較多，每個時段都有不同族群的客人前來用餐。

三、每天、每週或每月來客數

每天進客數大約 150-300、假日用餐人數大約是平日的一倍進客量。

四、每月營業額

分成淡季和旺季，旺季是淡季的兩倍。

第四節 直接負責單位業務內容

1. 直接負責單位組織圖

本店位於台中市公益路上的北澤壽喜燒，而我所任職的職位為本店實習正職服務人員。

表 2-1 職位表格

工讀生	實習 正職	正職	儲備 幹部	實習 組長	資深 組長	實習 主任	資深 主任	實習 副店
-----	----------	----	----------	----------	----------	----------	----------	----------

副店	實習 店長	店長	區經 理	副督 導	督導	協理	副總 經理	總經 理
----	----------	----	---------	---------	----	----	----------	---------

副董 事長	董事 長
----------	---------

2. 負責單位工作內容

我在公司的職稱是服務人員，主要負責提供有禮貌、有效率的餐飲服務，以使顧客滿足。

服務員的工作職責如下文所示：

- (1) 依據標準作業程序設置餐具。
- (2) 大小事情落實回報，隨時向領台報告。
- (3) 接待招呼客人，帶客人入座、遞菜單、按電磁爐開關、點餐、桌邊介紹。
- (4) 隨時觀察客人是否有需要服務的地方。
- (5) 幫客人最後加點、問甜點、收桌。

3. 工作時間與輪值方式

早上十一點半到下午二點→下午五點到晚上十點半
 輪值方式是月休 7~8 天。如遇到紅字日期可多休一天假。
 實習正職一天時數為八小時，需要時配合加班。

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

店長、儲備幹部、正職人員、實習正職、早班工讀、晚班工讀、假日工讀

本店外場分為：

- 1.領檯:安排位置、掌控好現場用餐情況
- 2.顧區:帶位、服務客人、巡桌、詢問最後加點、甜點、收桌、set 桌
- 3.菜車手:幫客人夾蔬菜、協助顧區
- 4.吧檯:製作飲料、甜點
5. 飲料手:送飲料以及甜點
6. 菜口:送餐
7. 全區:補餐具、顧區有需要幫忙要去幫忙、支援翻桌。

二、員工甄選與試用

1.甄選的程序: 我們是透過學校跟實習單位面試的，面試的時候很緊張，要隨機應變臨場反應，不知道會被問道怎樣的問題，所以要準備好去應對面試官的問題，好讓面試能順利的通過。

2.面試重點: 穿著正式服裝、綁馬尾、化淡妝，對話要健談，才能留下好印象。

3.員工試用期間之考核:三個月的試用期，如果不合適會婉轉的告知。員工該具備的能力我想會是一個有好的服務態度，能隨時控制好自己的情緒的服務人員，在當服務員最重要的就是服務態度，如果服務態度不好的話，那為什麼要去當服務生呢!

三、 員工教育訓練

(一)評估訓練需求

訓練需求評估是用來幫助管理者或訓練人員決定該組織訓練企劃的目標以及內容的最基本步驟，為了發展一個有效的訓練企劃，必須蒐集和分析訓練需求的資料，包括組織目標、生產策略及員工的表現等。一對一方式帶領，如有不懂的地方會由其他人指導，以新人的學習適應能力來要求，如隔幾個禮拜還是無法達到要求的速度，及列為不適合對象。

(二)訓練方法

一開始先搭配資深人員一同上班，會有一個人負責帶，為了顧及服務品質，一開始就會說明點餐禮儀流程，並嚴格要求訓練，出餐時服務人員該注意食材有沒有少，只要有少，馬上叫廚房做，不會因趕著送餐而馬虎。

(三)訓練成果的評估

由資深同仁帶領一段時間後，再由幹部進行測驗以及應對的方式，如果有錯或者是有更好的方法，會提出來、告知如何做才是更好的。判斷訓練是否達到目標、是否有改善工作情形、是否提升組織績效，更可以檢視教育訓練活動各階段優、缺點，作為未來訓練方案設計的參考。

(四)員工的在職教育訓練

一開始在外場，會有個資深員工或主管帶領新人，熟悉工作環境、服務的話術、介紹餐點、帶位以及桌邊介紹。對於自己還需要加強的部分，資深同仁會提出來而告知該如何做會更好。

四、工作績效評估與考績

(一)工作績效評估方法

外場新進人員會先環境介紹、流程順序、SOP 流程，環境熟悉後會輪流站崗位，由主管及資深員工評估新進人員的學習狀況，每個月總公司都會派人來店內訪視評比來作店內缺失改善。

(二)工作績效評估方法之檢討與改進

每個月店內都會開一次店內會議，檢討缺失，包括客人意見卡、總公司客訴、內外場近月缺失，並以獎勵及懲處來激勵員工，總公司會每月評估每間分店的缺失率及訂貨準確率，出錯率越低每個月都會有獎勵金回饋店內，店內會以聚餐方式獎勵員工。

(三)考績評分之項目與評分重點

1. 外場－環境整潔度
2. 外場－出餐速度
3. 外場－服務態度
4. 外場－服務生臉部表情

(四)考績評分表之使用與評比技巧

從新進人員就會嚴格執行環境的清潔及衛生度，如果環境有任何髒亂的地方會馬上去處理好，服務人員臉部表情是否有微笑，每月都會檢討缺失並先增缺失改善方法，來要求不足以的地方。

五、輪班制度

(一)排班方法與技巧

人力的規畫是由哪個時段會是尖峰時刻而人力要很足夠，如果是比較沒客人的時刻，這樣的人力就會縮短為各個崗位只有一個人負責，尖峰時刻就會讓每個崗位都有足夠的人力，以免在忙的時候會人力不足。本店的排班的人力開店會是四個人，平日、假日中午的尖峰時刻是在 12 到 2 點，晚上的部分是在 6 點到 9 點，所以在這個兩時間之中，人力會是最多的，會安排足夠的人力，之後再慢慢的縮減人力，閉店的話都是六個閉店。

(二)緊急調班作業

碰到緊急的事情需要調班，需要親自向主管報備，不能用通訊軟體通知，要親自向主管說明原因，要找可以調班的同事，避免會讓人力不足。

六、獎勵制度

1. 工作績效、考績與獎勵制度的結合

● 福利制度

*分紅、業積獎金	*保險	*獎金、禮品	*補助申請	*休假制度	*升遷制度
1. 主管分紅 2. 業績獎金	1. 勞保 2. 健保 3. 6%勞退新制	1. 年終獎金 2. 生日禮券 3. 中秋禮 4. 員工餐券 5. 門市聚餐活動	1. 員工旅遊 2. 主管課程進修補助 3. 在學生獎助學金補助 4. 年度健康檢查 5. 精緻剪裁的制服	1. 月休 7~9 天 2. 年假/特休	1. 完善的教育訓練 2. 升遷制度透明化

表 3-1 福利制度表

2. 獎勵制度的執行、檢討與改進

* 由主任觀察學習狀況，如能力佳會加以調薪。

* 學生每學期平均有 80 分以上且操性 90 分可申請獎學金（在公司如有懲處會視情況審核）。

* 每月會進行一次店會議，檢討改善缺失。

七、 員工保險與福利

(一)加退保作業

* 勞保

* 健保

* 6% 勞退新制

通常員工一進入該門市店長就會向公司做保險的動作。

(二)慰問金、福利金、補助金之申請

表 3-2 獎勵制度表

*獎金、禮品	*補助申請
1. 年終獎金	1. 員工旅遊
2. 生日禮券	2. 主管課程進修補助
3. 中秋禮	3. 在學生獎助學金補助
4. 員工餐券	4. 年度健康檢查
5. 門市聚餐活動	5. 精緻剪裁的制服

(三)離職給付之申請：

員工若自行向組織提出離職，通常很難向組織求償離職金。

第二節 門市營運管理實習

一、組織與環境之認識

(一) 企業文化與經營理念

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) 產業現況與發展

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。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之事業團隊。

二、門市作業基本認識

(一) 收銀機功能認識與操作

我們的收銀機是使用電腦螢幕觸控式的，跟客人何對傭餐人數以及消費金額，詢問是否需要統編、有在特約停車場停車嗎？問完之後看客人是使用現金還是信用卡結帳，看客人是否有折價卷，在依序標準程序等按鍵等功能進行結帳。

(二) 店鋪設備之維護與保養

每個月都會進行一次的消毒工作，避免店裡的環境都是骯髒的、蟲子類的動物，每天所使用的工具都會清洗，區域的工作檯

會擦乾淨、桌面整理乾淨、桌面會使用酒精來消毒桌面，使桌面沒有髒東西、用來放髒的餐具的黑車都會洗乾淨、兒童座椅、洗手間、吧台的飲料機、冰淇淋機、水槽以及其他的東西每天都會清洗乾淨，固定每個禮拜的每一天都會讓機器使用食用漂白水泡過一次，保持機器的衛生度。

(三) 發票與各種單據之使用

發票一卷是兩百張，現在的機器操作比較簡單，只需要放上去蓋子蓋下去，發票就會自動裁剪，就可以正常使用了。先付訂金會有一張付訂金的收據，讓客人可以依收據來領取訂金。

三、顧客服務

(一) 顧客入店之禮儀與態度

當顧客進門時雙眼注視顧客，喊話術：「依拉蝦依瑪么」態度要親切，並且面帶微笑，不可以擺臉色。顧客上門會先詢問用餐人數、有無訂位，在請顧客稍坐一下，幫他們安排位置，如果現場沒有位置，會告知顧客需要再等待多久，先把他做候位的登記。

(二) 顧客詢問之處理

當顧客詢問時，立即放下手邊工作，親切的回應顧客：「需要什麼服務」，假如正在跟別的顧客說話，也要請顧客稍等一下，不要無視顧客存在，等等遭到客訴，如果遇到顧客的問題自己不知道就先請顧客稍等一下，詢問知道的同事或者是幹部。

(三) 顧客抱怨之處理

遇到顧客抱怨，首先要傾聽顧客的抱怨，並試著安撫其情緒，在耐心聽完之後，再告知會如何做處理、改進，給顧客一個滿意的交代，沒辦法處理的時候，再請主管做處理。

(四) 顧客結帳之禮儀與態度

結帳時除了速度要快，也要面帶微笑，就算顧客不領情、態度不好，也要拿出服務業的精神好好面對，顧客走時喊話術：「阿哩嘎兜狗災依瑪西打」

(五) 主動服務顧客之技巧

看到顧客在東張西望時，就可以主動上前去關心一下詢問顧客是否有事，巡桌時主動問顧客是否需要東西或者是幫他加點、看到飲料沒了就詢問是否要加點飲料，可以很順手的做了詢問這個動作，讓顧客有好的印象。

(六) 讓顧客留下好印象之技巧

不要用自己的心態下去看，要用顧客的心態去思考事情，假如自己是顧客，進來門市之後覺得甚麼樣的服務會讓我覺得滿意，就應該用這種方式去對待客人，客人自然也會感覺到你的用心，除了好的服務更要有好的態度，顧客自然就會對我們產生好印象。

四、顧客購買忠誠度

(一) 了解顧客購買忠誠度對企業的影響

了解消費者的想法，推出消費者有興趣的商品，吸引消費者上前消費，進而產生忠實的消費者，商品要具有吸引力，企業就必須根據消費者進而研發出更多符合消費者喜好的商品，消費者才能夠成為忠實顧客，這對一家企業來說是很重要的。

(二) 提高顧客購買忠誠度之方法

首先必須先了解市場的消費動向，以及消費者內心的想法，並從

中思考推出什麼樣的商品才能夠滿足消費者，甚至超出消費者預期的期望值。再來是利用創新行銷手法、優良的服務品質、人員的專業之事、與顧客互動之間的技巧，並且掌握與顧客建立持久關係的方法，像是提供專屬優惠，或者是推出時下流行的贈品來吸引消費者上前購買。

五、店鋪銷售作業流程

在不同時期都會推出一些活動來吸引消費者，如下列活動：

活動一：北澤忘年會-10人同行1人免費，在免費升級雙享鍋



圖 3-1 北澤忘年會活動

活動二：北澤 VIP 回娘家～102.12.16 日起至 103.2.28 止

於北澤壽喜燒全省門市店內消費，即可於櫃檯辦理"舊卡換新卡"活動。前 2500 名換卡者，還可兌換迪士尼家族馬克杯五入組喔～並且現場加入北澤粉絲團～就可以免費獲得沙瓦兌換券一張！這麼好康的事情～大家可不能錯過，快點來去北澤壽喜燒品嚐日本道地的美味吧！



圖 3-2 北澤 VIP 回娘家

活動三：北澤集點 VIP 大募集！即日起至 5 月 31 日止，凡至北澤壽喜燒全省門市店內消費，每一人次即可獲得 1 點，集滿 10 點，就可成為北澤壽喜燒的 VIP 會員唷！



圖 3-3 北澤集點 VIP 活動

六、突發狀況之處理

(一) 突發狀況之模擬

常遇到的狀況是漏單，客人有有點東西但是都沒到，這就是漏單了，導致客人等很久都沒東西吃，要自己問服務生才會解決東西沒到，種種問題是很常見的也很容易就遇到的。

(二) 突發狀況之處理與檢討

遇到客人告訴自己他們的餐點都還沒到時，先詢問菜口人員是否

有哪一桌的餐點，如果沒有時就詢問客人剛剛是加點什麼餐點，確認完後馬上去菜口拿餐點馬上送給客人，以免讓客人吃飯的心情都沒有了而讓客人客訴的情況發生。

(三) 如何避免突發狀況之發生

當客人拿加點單給你時，當下你在忙沒有空幫客人 KEY 加點東西時，拿給其他服務同仁幫你 KEY 加點單，避免你放在口袋而忘記 KEY 單了或者是拿在手上太久讓客人等很久。

七、店舖工作管理

(一) 各項標準作業流程

開店、閉店、各個崗位都有標準的 SOP，依照標準的形成執行所要做的事，以免每個人交的方法都不同，導致新人不知該聽誰的做事，要有一套的標準作業流程財部會混亂。

(二) 獎懲制度

獎勵部分通常由店長做決定，除了固定的薪資外，也會看個人上班的狀況發放，沒有遲到、都有打卡也沒有請假的就會有全勤獎金；獎懲部分根據觸犯的條規而去做獎懲的。

(三) 店舖工作管理規則介紹

維持良好的店務，是追求業績的基本，要做好店務，店長必須公平、有效的分配店務工作。

店舖工作的管理大略分為以下幾點：

1.早班的工作項目

- (1)SET 桌:先拿噴噴抹布擦過一次桌面，再把餐具都擺好，補雞蛋。
- (2)開鍋:桌子擺好倒醬放桌蓋，水、醬瓶都擺放整齊。
- (3)開吧檯:備料、煮茶、洗抹布、刨冰、冰淇淋機、飲料機。
- (4)菜口:組裝好菜車、組黑車、備蔥花，擦拭玻璃。

2.晚班的工作項目

- (1)擦桌子。
- (2)補七味粉、削鉛筆、補加點單。
- (3)掃地、拖地。
- (4)男女化妝室、洗手台是整潔。
- (5)吧檯所有設備要清洗乾淨。
- (6)清潔工作檯面。
- (7)準備好隔天的餐具。
- (8)外面的椅子、牌子搬進店內。

(四)外場服務員服儀標準

- 1.制服:依公司規定制服著裝。
- 2.褲子:全黑的長褲。
- 3.鞋子:全黑的鞋子，不可穿高筒的、軍鞋。
- 4.飾品:不可戴耳環、手鍊、項鍊，髮飾以黑色為主。
- 5.頭髮:不可染過亮髮色以及特異髮色。
- 6.指甲:不可留過長、指甲清潔、不可塗指甲油。
- 7.手錶:以深色為主。

(五)工作管理規則

員工出勤打卡規定:要著裝好完整的制服、配備才能打卡，不可代替別人打卡，發現者一律懲處。

(六)員工用餐時間

每天的下午四點過後，如上班時間是在供餐前，可以先自行煮，其他一律四點過後才能使用，避免造成內場的不方便。

(七)每月工作流程

1. 每月 10 號發放薪水和折價卷。
2. 每月快月底劃假。
2. 每月底進行盤點。

第三節 行銷企劃實作

一、環境分析

1. 架設網站:

- (1)公司簡介
- (2)最新活動資訊
- (3)環境介紹
- (4)菜單項目
- (5)徵才專區
- (6)聯絡客服

2. 看板、告示牌設置

在店門口擺設大型看板的菜單讓客人參考、擺設活動的看板吸引客人上門、在顯眼的路上貼上打廣告的壁貼。

3. 促銷活動

不定時推出新的活動吸引消費者前來參加活動，可以利用特殊節慶推出節慶產品加購促銷活動，以增加產品的多元性。

4. 顧客意見

有提供意見卡給客人填寫，客人有給的建議我們都會去了解、改善。

二、策略規劃

1. 設定目標

一個成功的品牌的行銷有四大階段，在消費者的心中建立知名度、偏好度、理解度、最後才產生購買力。先在客人心中建立好知名度，知名度足夠後，再以多樣化的菜色吸引客人的胃、經濟實惠的價位拉攏學生市場引起消費者的正面偏好，當消費者理解產品的風格、主打的商品後，才会有想購買的行為。

2. 預測技術

(1)環境規劃:設置店內的用餐環境設計。

(2)品質的控管:產品的衛生品質要穩定，每個要出的產品都要檢查好才能出給客人享用，食材一律都以先進先出的方式。

(3)顧客意見調查

可以利用客人在吃飯後甜點時，上前去詢問今天用餐的心情與建

議，當有客人提出令他用餐不舒服的事，可以深入了解與解決這樣的問題，避免客人當時都沒講，回家打電話到客服客訴。

三、控制行銷策略

(一)各管理階層的控制管理程序

1. 各主管控制程序

- (1)早、晚班結帳作業
- (2)崗位安排
- (3)現場人員運作
- (4)解決客訴
- (5)控制現場狀況

第四節 店長與管理職務實習

一、認識營業店

完整的用餐設備、整潔的用餐環境、店內的擺設、門市裝潢等，這些都會影響客人用餐的心情，也會放一些輕快的音樂，讓客人在享用餐點時還能紓解心靈上的壓力。

二、認識店長職務

對工作人員說：

1. 人員培訓
2. 人員招募
3. 店內人力分配
4. 不定期與人員溝通

對事：

1. 店務會議主導
2. 店鋪業績每月達成目標
3. 制定每月工作重點和工作目標

對物：

1. 盤點損益管理
2. 物料管理
3. 每月銷售量管理
4. 監督檢查品質管理

顧客關係管理：

1. 認識顧客
2. 顧客訪談
3. 招呼顧客

四、領導技巧

在公司裡的資深員工會告訴我們一些快速上手的訣竅，細節也會跟我們解說得很清楚，新進員工會先送餐為主，再來慢慢教其他的工作崗位，如有不熟的地方還會告知如何加強。

五、成功店長之積極角色

店長對於任何事都會要求做到最好，如果沒有達到他想要的他會努力再交一次該如何做比較適當，店內大大小小的事物都要管理，積極的態度成就現在的職位。

第五節 商業自動化與營運決策實習

一、POS 系統後台報表操作



圖 5-1 POS 機

店內有 3 台 POS 機系統，進入座位畫面，可以點選桌號幫客人做加點，方便作業。點選好餐點的名稱和數量案送單即可。

第六節 物流與供應鏈管理實習

一、企業之供應鏈網路

1. 認識企業

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。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之事業團隊。

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。



圖 6-1 北澤企業團隊

2. 認識企業之供應網路

POS 系統

為了簡化作業程序，加快送餐的速度，減少客人等候的時間，店內設有方便快捷點餐 POS 系統設備。

二、顧客服務與訂單管理

1. 顧客服務的內容

顧客入店禮儀與態度

(一)領檯人員會在客人入店時招呼，詢問：「你好，請問有訂位嗎？請問幾位用餐」

(二)如果客人有訂位：

請問訂位貴姓，是訂幾位的位子，電話號碼是……確認完畢帶客人入座。

(三)如果客人沒訂位

請問是幾位用餐，如果有位置就帶客人入座，

如果沒有位置請客人現場候位，幫客人登記候位，如果有位置會提前通知，要隨時留意電話。

2. 顧客期望

(1)桌面空間可以大一點，餐點可以擺放的空間有限。

(2)可以提供一個小垃圾桶，方便丟垃圾。

(3)可以再提供雞高湯、雞肉條、熊掌包、前菜。

(4)甜點選擇種類可以增加。

(5)用餐時間可以增長。

3. 訂單管理

服務人員接到客人來電訂位時，會詢問日期、時間、貴姓、電話號碼、用餐目的、是否有當月壽星，並在跟客人確認一次是否有誤，這樣可以讓領檯人員方便安排位置以及翻桌。

三、倉庫管理

1. 倉庫規劃

倉庫物品都以先進先出法。

2. 物料管理

食材都是每日現貨供應保持新鮮度。

3. 進貨檢驗與時間

食材到公司內場主管會秤重檢查，如有不合格時才會退貨。

4. 入庫流程

會做好分配進入冰箱保存。

5. 搬運設備認識

使用削肉機、蔥花機的擺放位置要放好，避免發生意外。

6. 出庫流程

冰箱食材都使採用先進先出，盒子上都會貼上日期時間。

四、庫存管理

1. 企業採用哪一種庫存策略

採用先進先出法。

2. 庫存量如何決定

都會統計基本的量，再去預估是否需要再多叫貨。

3. 服務水準的決定

每家公司都會有屬於自己的服務，都會制訂一套標準流程，代表服務水準，讓每家店的服務水準都一樣，不會讓客人感覺東西一樣但是服務水準卻都是不一樣的。

4. 存貨週轉率有多少

如店內的食材不足，會向各店調貨。

5. 何時採購

採購物料會在前一天點貨，點完會填寫採購單，電話叫貨、傳真、寄電子郵件給廠商。蔬菜部分都是每天叫貨的方式，目的都是為了保持食材的新鮮度。

6. 採購多少

採購量都會依季節、假日、特殊假日而去叫貨量。

7. 盤點策略

(一)每個月的月底都會盤點所有的食材。

(二)每一季都會盤點用品和餐具的部分。

五、運輸管理

1. 是否委外

只有少部分商品，其餘都是由公司央廚配送。

2. 採用哪些運輸工具

貨車運輸物料。

3. 何時送到貨

都有固定時間到貨。

4. 運輸時間

公司會針對廠商給予出貨要求。

六、供應商管理

1. 如何選擇供應商

以當季的食材為主，都會選擇品質穩定的廠商，避免增加客訴。

2. 供應商如何管理

央廚和督導都會跟廠商那邊多多溝通，讓廠商知道我們的需要，以提供良好的物料以及好的品質。

第七節 消費者行為分析實習

一、立地條件調查

1. 人口結構

本店位於公益路上，整條都是餐廳，是個讓家人、朋友聚餐的好地方，消費者每個組群的人都有。

2. 人流數量

有淡、旺季區分。

3. 交通狀況

本店位於公益路上，車子的流量滿多的。

二、消費者行為調查

1. 風俗習慣

沒有特別風俗習性

2. 宗教信仰

沒有特別宗教信仰

3. 消費者習慣、價值與態度

大多客人的習慣、態度都很好都很有禮貌，不會刻意刁難我們，也會在我們幫他整理桌面時說謝謝、辛苦了，讓我們覺得他們是好客人，但還是有少部份的客人比較不會同理心對待。

4. 顧客滿意度

我們以服務客人優先的態度，讓客人覺得他們是被尊重的，這樣顧客滿意度也會提升。

三、人口資料與顧客系統管理

1. 佔有率規劃

公司每天都會處理意見卡上客人寫的建議，如果是客訴都會處理好，安撫客人的情緒，讓他們覺得我們是很認真的在處理這件事，讓他們對我們改觀，下次會再來消費用餐的。

2. 顧客資料建檔與應用

我們有會員卡，申請會員卡時都會請客人填寫好資料，跟他們核對資料，確認完畢就會建立好顧客的資料，我們都會有一個系統是建檔顧客資料的。

第四章 實習心得與未來建議

第一節 實習心得

一、對公司的看法

每天在店裡待的時間都比待在家裡的時間長，因為我是實習正職的關西，中間都會有空班時間，家裡又比較遠，所以通常都待在公司，下班才回家，剛進去只要休息三個小時以上我都會回家，剛進去都跟同事們還不熟，所以都會選擇回家，但是熟了之後就會待在公司跟同事聊天或者是休息，比較不會長跑回家了，這樣可以多休息時間也可以省油錢。公司裡的同事人都很好，剛進去是新人時他們都會認真的教導我，如果遇到還沒學習或者是還不熟悉的事，都會很有耐心的在教一遍，讓我慢慢得很熟悉，休假也比之前打工可以休的假多好幾天，讓我有可以好好休息的空閒時間。

二、實習後與實習前的期望比較

實習前:還沒去北澤之前還滿期待新的工作，不知會遇到怎樣的挑戰，可以利用這次實習機會增加自己的經驗、磨練自己。

實習後:努力做好自己份內的事、遇到困難時努力找方法解決、面對客人刁難時隨機應變能力要夠好、培養自己的EQ，如果換了別的工作也比較有經驗可以自己找出方法解決，不用一直詢問同事該如何解決比較好。

三、實習最難適應或難過的事

剛進去實習所站的崗位是菜口，要一直幫客人送餐，又要幫客人

介紹餐點，那時是暑假生意還滿好的，所以一整天送完下來跑了好幾公里，回到家腿很痠，剛開始很不習慣這樣的模式，後來慢慢適應後就習慣了這樣的模式。滿難過的是餐飲業流動率真的很高，跟同事慢慢的都很熟，但之後同事都因為一些因素慢慢的離職了，滿難過的，畢竟都比剛進去熟了一點他們卻要離開了，但也是要接受這樣的事實。

四、實習最大收穫

在實習過程中，有些同事跟客人都以為我們是餐飲科的實習生，但我們卻是行銷系的學生，在餐飲業裡工作，也可以學到行銷的東西。工作期間可以提升自己做事效率、了解對社會職場上的認知。

五、實習最難忘的事

在實習中最難忘的事，很開心在實習的過程中可以參加春酒，第一次參加比較大規模的春酒活動，早上我們有運動會的活動，跟逢甲大學借場地來舉辦運動會，可以遇到各個品牌各家店的人滿開心的，可以多多交流認識，運動會的項目很多也都很有趣，沒有主管階級之分，大家都很愉快的一起參予活動，比賽的名次不是重點，重要的是團隊的精神，要有運動家的精神。晚上的春酒活動每家店都使出創意來為店裡爭取分數，也有豐富的大獎等待著我們，雖然我沒有被抽到大獎但也抽到不錯的小獎，其實還滿開心的，第一次參加這樣的春酒活動就可以抽到，真的很開心，謝謝公司有這次的機會可以參加春酒活動。

六、實習甘苦談

沒有工作是不辛苦的，但做餐飲業我覺得是個很辛苦的工作，大家下班或是休假都會跟家人朋友出來吃飯聚餐，當服務生所接觸到的

人很多，而且都不同的人，什麼樣的客人真的都會出現，是自己以前從沒遇到過的，有時會面對客人兇你的場面，明明我們沒有錯做什麼事，他卻無緣無故的兇你，所以自己的抗壓性要很強，不然會常常被擊垮的，就會想逃避不想面對。

七、若再讓你選擇一次，你能願意實習嗎？

若再讓我做一次選擇，我還是會選擇實習，因為我覺得有實習這個機會能讓我比別人早一步進入職場，多了一些經驗和歷練，就可以早一步找到自己對未來的打算。

第二節 未來建議

一、對實習公司建議

請病假要醫生診斷書，而且全勤也沒了，生病不是我們可以預料的，有時嚴重一點的感冒需要休息一天，雖然可以請假但全勤就沒了，這樣有點吃虧，要拿到全勤不容易，不能忘記打卡、不能請假、不能遲到，可能有時候會忘記打卡一次，全勤也就都沒有了，希望這點可以改一下。

二、對實習公司制度

基本上都可以接受。

三、對學弟妹的建議

選擇對的實習公司很重要，你要在自己喜歡的工作環境下工作你才會待得下去，選擇自己有興趣的，對於出社會後有很大的幫助。

四、對系上的建議

很感謝系上幫我們接洽找尋那麼多合作的實習公司，辛苦你們

了。

五、對師長的建議

很感謝老師們盡心盡力的協助我們實習專題，會詢問實習狀況幫助我們實習過程中很順利的完成，也讓我成長許多。

六、對學校的建議

實習的廠商種類可以有更多的選擇，也可以希望讓大家都出去實習，可以去體驗看看職場的生活。

第三節 我的未來計畫

畢業後我會繼續找餐飲的工作，一邊工作一邊學習我的興趣、語言，可以多多加強自己的實力，找出適合自己的工作，避免每天都是沒有目標的過著只是賺錢的工作，我要每天都是開心工作，越做越有成就感，這才是屬於自己的人生，不然找的工作不是自己有興趣的那每天都過得很沒有意義，也可以思考一下未來該往哪個方向走下去才是屬於自己的未來。

參考文獻

1. 北澤國際餐飲官方網站

<http://www.kitazawa.com.tw/01about.htm>

2. 北澤壽喜燒粉絲團

3. 北澤壽喜燒公司規章

4. 主管口頭資料

5. 三明治教學校外實習專題-井上燒公益分店(陳柏均)

6. 三明治教學校外實習專題-女兒紅婚宴會館(張哲綸)