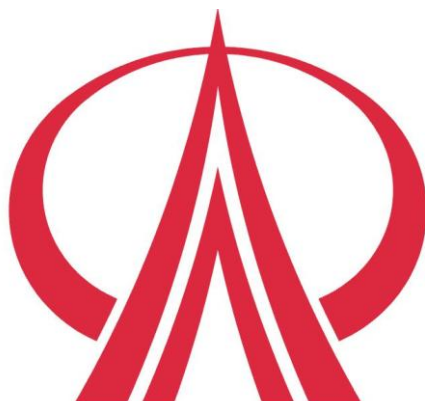


# 修平科技大學

## 行銷與流通管理系

### 三明治教學校外實習專題

實習公司：寶雅國際股份有限公司



指導教師：盧文欽 老師

學生：BZ98013 林佩儀

中華民國 103 年 05 月

修平科技大學  
行銷與流通管理系

校外實習專題

寶雅國際股份有限公司

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\_\_\_\_\_系(科)\_\_\_\_\_學年度

第\_\_\_\_\_學期修習專題製作課程之報告。

題 目：\_\_\_\_\_

指導教師：\_\_\_\_\_

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 \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日

## 修平科技大學專題報告全文電子檔典藏資料表

題 目	
作 者	
發表日期	年            月            日
所屬系科	
語 言	
關鍵字詞	
摘 要：	
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

在寶雅學士店三明治實習的時間，因為是台中最指標的一間店，每天都在忙碌中度過，但卻過得非常充實，讓我學會到團隊的合作以及主管對員工的重要性，遇到困難大家一起想辦法解決，是非常愉快的一件事。就算是在業績很好每天都很累的店點，總覺得學得也比業績不好閑閑的店點多，遇到的問題多反應自然就會比較快，就算是客人故意找麻煩，也都可以微笑的應對，迎刃而解。

## 致謝

在寶雅學士店實習的這一年，要先謝謝學校讓我們在求學期間比別人先進入職場學習，是一個很寶貴的經驗。再來要謝謝我的主管同事們，雖然一開始適應不良讓我有想放棄的念頭，但因為同事們對待新進同仁的方式讓我備感親切而慢慢的融入這個大家庭，每天都在歡笑中度過，雖然遇到奧客真的會讓人不舒服，但同事們一起在背後為我出氣之後心裡真的舒服很多，這也算同隊合作的一部份吧！

實習即將結束，從一開始的打算五月底結束就離開這個大家庭，到現在想繼續留在這裡上班的想法，讓我真的更謝謝學校有三明治實習的這個課程。

目錄	
致謝.....	VI
圖表目錄.....	VIII
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.....	2
第二章 公司介紹.....	3
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.....	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.....	12
第三節 連鎖企業經營管理實習.....	17
第四節 行銷企劃實作.....	19
第五節 店長與管理職務實習.....	20
第六節 商業自動化與營運決策實習.....	21
第七節 物流與供應鏈管理實習.....	24
第八節 消費者行為分析實習.....	29
第四章 實習心得與未來建議.....	32
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.....	35
參考文獻.....	36

## 圖表目錄

圖 2-1 企業組織圖.....	4
表 2-2 寶雅 SWOT 分析.....	6
表 2-3 部門組織圖 .....	8



# 第一章 實習動機與目的

## 第一節 實習動機

當我剛進入修平時，就知道行流系大四時會讓我們出去做實習。所以在我大三必須做出選擇時，我馬上選擇了校外三明治實習。因為校外實習可以比其他人提早進去這個社會充實除了課堂上才可以學習到的事物，也可以為自己賺取生活費，是個非常正確選擇。因為當別人還在困惑畢業後要做什麼時，我會比別人更懂自己想做的以及適合的工作。

## 第二節 實習目的

我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。由於我是由門市人員調到收銀人員，所以非常珍惜在收銀得來不易的機會。但在上班的時候有時會心不在焉，或者因為客人太多而缺少許多笑容，這對於一間店的門面是不對的行為。也希望可以增進自己對客人的應變能力，能馬上知道顧客需要的是什麼，給予他們滿意的答案。

### 第三節 實習公司甄選過程

學校有三明治教學方案，可以自己去尋找公司，或配合學校三明治教學。我是選擇和學校的有簽約的公司，聽很多公司來學校簡介介紹他們的制度跟流程，然後從中選三個心中想要的公司，接著去跟那三個公司派來的人面試，等面試通知是否通過，也可以從這中間學到面試的經驗，可以了解公司最需要的是怎樣的人才，然後我最後進入了寶雅生活館，之後就等公司通知我們去總公司新人訓練。

## 第二章 公司介紹

### 第一節 公司沿革與現況

#### 一、寶雅識別系統



#### 二、公司介紹

寶雅生活館為全國最大的美妝/生活雜貨專賣店，截至 2010 年底，全國寶雅生活館店數已達 81 店。寶雅生活館賣場廣達 500-1200 坪，專賣歐美、日韓流行彩妝、開架美妝美材用品、進口流行飾品、生活百貨、五金用品、各國休閒食品、日韓流行少女襪及品牌化妝品、內睡衣等專櫃。商品多達 4 萬個品項，提供消費者最方便、最齊全、最專業的購物選擇；也滿足消費者一次購足的消費期待。

寶雅生活館透過總部採購所產生的強大支援力量，讓事業版圖不斷孕育誕生，不斷擴大延伸，加上資源共享的核心優勢，使得公司穩定成長，勇奪美妝/生活雜貨專賣店三項之冠；店數全國第一、年營收全國第一、市場佔有率全國第一。

### 三、企業組織圖

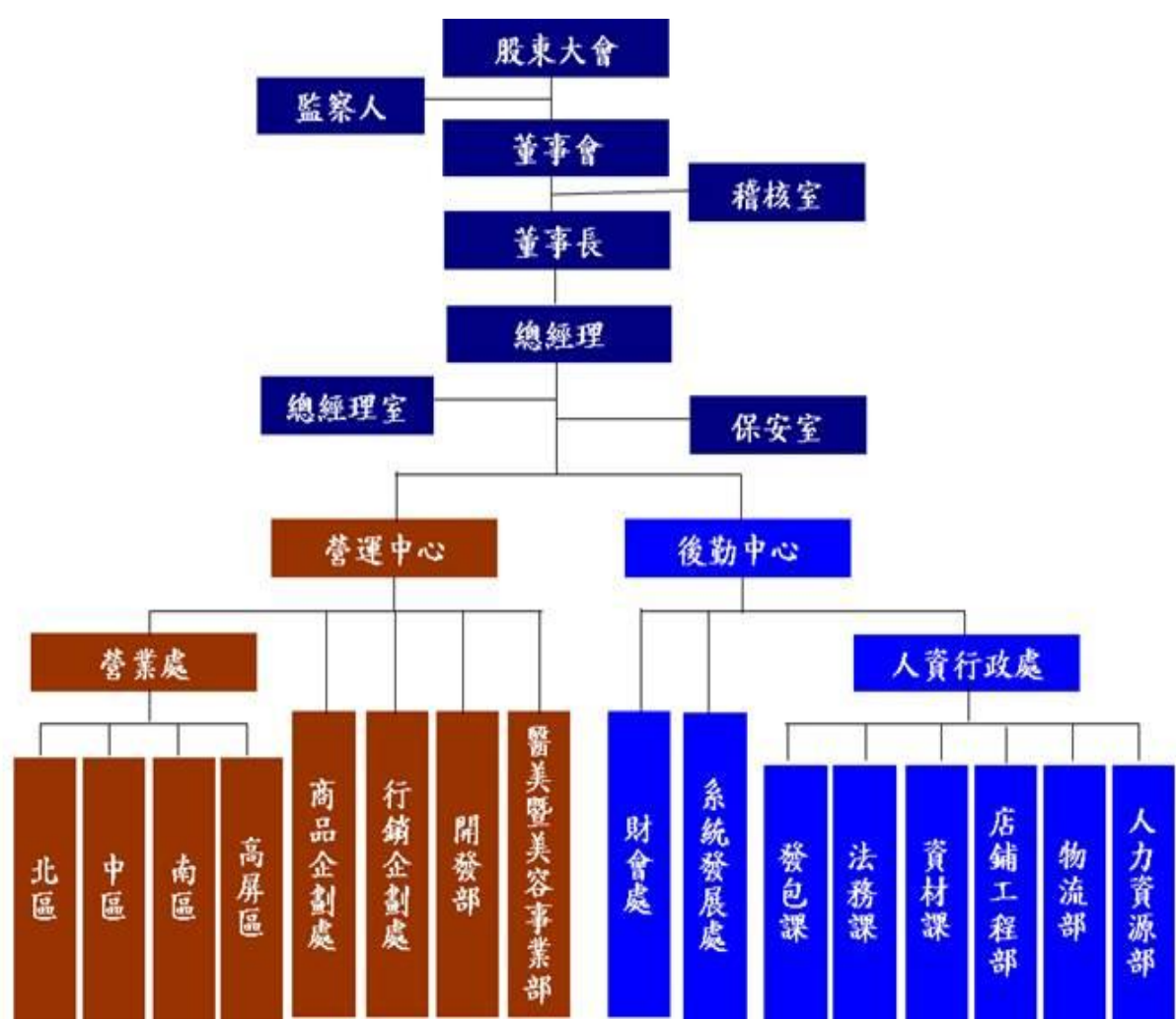


圖 2-1 公司組織圖

## 第二節 公司策略

### 一、公司策略及目標

寶雅除了提供流行情報資訊及產品之外，還有護膚保養等服務以滿足顧客美麗的梦想，也針對消費者需求開發自有品牌伊貝摩兒，菲兒等品牌商品，開發眾多台灣良品，實現消費者對商品健康需求的渴望。提供4萬多種多樣化的商品提高消費者選購的方便性，提供各式會員價，促銷價及紅利價商品，以最實惠的價格回饋給消費者。

### 二、公司的外在競爭者

- 1.同業相關產業眾多:四季百貨.屈臣氏.名佳美.光南
- 2.大創百貨(39元店)拓產速度快

### 三、說明企業（或公司）的 SWOT。

寶雅在台灣有極高的知名度，但內部人力支援時常不足，流動率非常高，相對於其他產業競爭界線模糊。

寶雅 SWOT 分析(表 2-2)

S 優勢	W 弱勢
1.知名度高 2.商品集結彩妝和日用品 3.固定有商品做優惠 4.會員可累積點數折現金	1.商品太多，無法明確找到東西 2.員工流動率高 3.商品較 39 元店高
O 機會	T 威脅
1.開架商品便宜大勢 2.網路平台慢慢崛起 3.經濟規模提升營業淨利	1.同業產業競爭激烈 2.同業廣告多 3.消費者網路購物多

### 第三節 公司戰術與作業策略

#### 一、經營項目

- 1.保養彩妝:洗面乳、卸妝乳、開架彩妝、面膜、乳液
- 2.飾品皮件:飾品、髮圈、包包、皮帶、戒指、領帶
- 3.襪子內衣:安全帽內裡、口罩、手套、遮陽裙、帽子、絲襪
- 4.家庭百貨:衛生棉、衛生紙、除濕劑、牙刷牙膏、分裝瓶、鞋墊
- 5.文具:紙筆、卡片、電池、手錶、包裝紙、書
- 6.食品:餅乾、巧克力、泡麵、飲料、沖泡系列
- 7.生活雜貨:毛巾、拖鞋、地板踏墊、收納盒、芳香包、全身鏡
- 8.五金百貨:鍋碗瓢盆、沐浴球、安全帽、保溫瓶、家用掛鉤
- 9.洗髮沐浴:洗髮精、沐浴乳、染髮劑、香皂、旅用隨身包
- 10.醫學美容:保健商品、維他命

#### 二、主要顧客

顧客族群通常落在 20-40 歲女性，因為彩妝商品營業額就佔了一整天的三分之一，日常用品則是媽媽所會選購的目標之一。

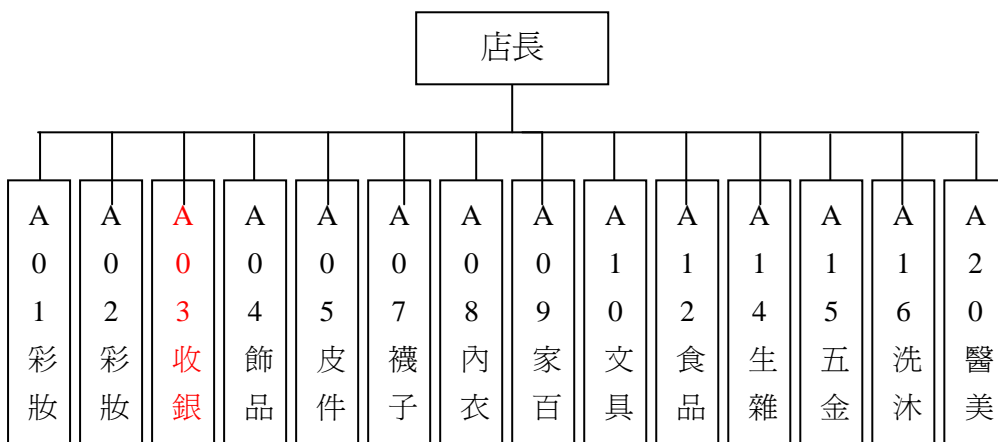
#### 三、營業額

我所實習的店面是學士店，位於中國醫藥學院附近，所以學生或病人都會來購物，鄰近也有一中商圈，每日消費至少有 600 筆，平日業績有 40 萬以上，假日可以達到 5.60 萬。

## 第四節 直接負責單位業務內容

### 一、直接負責部門組織圖

本公司一共 14 個部門，由我負責 A03 的收銀部門，以下有工作內容介紹(表 2-3)



### 二、直接部門工作內容及介紹

為顧客結帳

查詢顧客資料、退換貨

上班前鋪錢

下班前拉排面(正面朝前、檢查商品是否都有貨架卡)

下班前統整當日業績

客訂商品的處理與追蹤(客訂需要在一個禮拜之內跟顧客回覆)

即期品檢查(每個月八號前完成)



## 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

寶雅裡面分成12個部門加商管共13個部門，又分成一樓和地下室，平日每個部門至少會有一個人，如果有人沒上班互助部門就會互相幫忙，早晚班人數加起來共會有25左右，而假日人力配置則會到30人以上。

##### 2.人才招募

由104人力銀行應徵，或親自去門市洽詢。

#### 二、員工甄選與試用

##### 1.甄選的程序

由會計通知面試→到門市接受面試→由主管決定是否錄用→通知報到時間→上班。

##### 2.面試重點

(1.)是否有從事過相關產業、上一份工作為何離職

(2.)是否在學生、或已畢業

(3.)上班時間可否配合、可否配合彈性排班

(4.)何時可以開始上班

### 三、員工的教育訓練

#### 1. 評估訓練需求

依新人在公司適應期間的工作情況，再安排公司訓練課程，給予加強進修。

#### 2. 訓練方法

由主管決定新人至哪個部門，再由資深員工帶領他們了解應該要做的工作及流程，也可以藉機會認識不同部門的同仁，讓工作合作得更愉快，而過一陣子，主管或店長會評估你是否適應這份工作而決定是否繼續錄用你。

#### 3. 訓練成果的評估

工作滿三個月會參加公司考試OJT，會考驗你是否有真正了解這份工作的性質及面對客人的應對能力而設置的嚴格考試，之後會由考試成績報告給店長由店長做最後是否留任的決定。

### 四、工作績效評估與考績

除了考試成績之外，平常上班的態度及配合程度、同事之間的合諧也是留任的重點，對於商品知識及即時補貨不缺貨都非常重要，對客人的親切及回答都必須快狠準，以及是否有潛力作為是否升遷當主管都是考績之一。

## 五、輪班制度

會在月底前就先畫好要休假的日子，會限定一天只可以休假幾個人以及依每個月的天數決定這個月可以排休幾天，如果同天太多人要休假則會用抽籤的公平方式選擇。

如果遇到需要緊急調班，必須先和店長或當日的值班經理溝通過才可以進行調班或請假之事宜。

## 六、獎勵制度

獎勵:

三節獎金:正職500 兼職300

收銀面銷成績全國前三名有1500獎金

辦寶雅玉山聯名卡100元獎金

懲戒:

由主管決定是否對出不符公司規定之事

警告100 小過500 大過1000

## 七、員工保險與福利

- 1.享有勞健保、生日禮及三節獎金
- 2.需去外地考試也有出差費
- 3.公司在職滿一年即享有年假

## 第二節 門市營運管理實習

### 一、組織與環境之認識

寶雅將持續以穩健的步伐與全新的經營，透過不斷的創新與學習，以具台灣特色的精品百貨流通業，邁向國際化為企業願景，打造一個實現理想及創造快樂的生活百貨新樂園。

### 二、門市作業基本認識

#### 1.收銀機功能認識與操作

- (1.)先問客人是否有會員卡
- (2.)再問是否需要購買購物袋
- (3.)刷客人所要買的商品
- (4.)之後問是否需要打統編
- (5.)問是否有折價卷或提貨卷需要使用
- (6.)告知顧客多少錢
- (7.)收客人的信用卡或現金
- (8.)雙手給客人發票，微笑說謝謝

#### 2.店鋪設備之維護與保養

本店共有六台收銀機(包括醫美專櫃機台)，但平常只會打兩台收銀機台(忙碌會開第三台)，但還是會把全部機台打開確認檔案是否為最新版本，沒客人時會拿抹布擦有灰塵的地方，保持客人對寶雅的觀感良好。

### 3.發票與各種單據之使用

- (1.)要打收銀之前要先確認發票是否與POS機台的號碼一樣，避免有跳號的問題，而用完的發票要捲起來，再將他的發票頭貼回去。
- (2.)遇到客人要換三聯式發票，要回收客人的二聯發票，並請客人在三聯發票上留抬頭及地址，及客人的姓名及電話。
- (3.)客人要改會員地址或電話，因為現在個資法須嚴格把關，必須和他借會員卡或任何有身分證字號的證件。
- (4.)客人要客訂，必須先詢問門市人員商品是否可以下訂，在請客人留姓名電話及方便好連絡的時間，並給他藍色單子，之後貨到通知他必須將藍單一起帶過來做憑證。

### 三、顧客服務

#### 1.顧客入店之禮儀與態度

顧客入店內一定要和他喊歡迎光臨，並且面帶微笑；客人離去時也需要喊謝謝光臨並且面帶微笑。

#### 2.顧客詢問之處理

遇到客人詢問商品是否有賣或者放在哪裡，要立即的告知他正確的位子，如果不確定是否有賣這項商品，可以用常理判斷為哪個部門的商品，在幫他廣播問這個部門的人員是否有賣及放在哪個位子，在微笑的跟顧客說在哪个位子，可以搭電梯或者走樓梯前往。

### 3.顧客抱怨之處理

遇到客人要退貨，需禮貌的詢問他商品是否哪裡有問題，如果包裝完好就可以讓客人退貨，如果顧客已經將包裝拆開，就必須問部門人員或者店長是否可以讓他退；如果客人有商品價格的問題，要馬上幫他查詢，如果是因為位子擺放錯誤造成下個客人的錯誤，必須委婉的和他說明。

### 4.主動服務顧客之技巧

看到客人再找東西，可以主動詢問他是否需要幫忙，或者幫他找；如果客人買很多東西可以主動幫他裝袋，以節省後面客人等待的時間。

### 5.讓顧客留下好印象之技巧

只要臉上都帶著微笑，客人就都會一直光臨的。

## 四、顧客購買忠誠度

購買忠誠度對企業的影響很大，表示顧客一定對公司企業服務或產品有一定的喜好或信任，即使別家有相同的產品，也願意到同一家門市購買，要做到如何讓顧客只願意到你這邊消費是很重要的事。

## 五、店鋪銷售作業流程

### 1.銷售作業流程之規劃與執行

收銀部門分為收銀及服務台，收銀就一直幫客人結帳，而服務台包含的層面很廣，幫客人寄放包包、辦會員卡、修改會員資料、接電話、退換貨、幫專櫃結帳分期信用卡、廣播、客人詢問商品也會第一個來問你，也要非常注意客人的動向，如果看到購物台架已經空了，就要趕快廣播門市人員幫忙補齊，所以站服務台的人條理必須很清晰。

### 2.銷售作業流程之控制

如果服務台的人在忙著接電話又要辦會員卡，收銀那邊又塞車，收銀人員就必須自己廣播門市人員幫忙結帳，避免客人等候太久造成客訴的問題。

### 3.銷售作業流程之檢討與改善

有時候收銀台只會開一台，其他都放暫停服務的牌子，客人就會有疑問覺得有那麼多收銀台為什麼只開放一台然後要排隊。

改善:可以委婉告知客人因為人員不足的關係，所以必須排隊結帳，請顧客諒解，然後和主管討論是否要多加收銀上班的人數。

## 六、突發狀況之處理

### 1.突發狀況之模擬

有客人要偷彩妝商品，但因為有貼磁條的關係，所以他一出店門口警報器就響了，之後副店馬上上去關切，但是客人一直狡辯沒有偷又一直說他趕著去醫院做檢查，副店就一直跟著他到醫院，之後請醫護人員打開它所放在置物櫃的包包，發現裡面有很多彩妝商品是沒有結帳的，之後報警請警察處理。

### 2.突發狀況之處理與檢討

收銀人員應該更有警覺性一點，不應該只讓副店和一名門市人員跟去，因為如果有共犯的話，這樣可能同仁會有生命的危險，所以應該第一時間就報警，才不會把時間拖長造成我們自身安全有危險。

### 3.如何避免突發狀況之發生

門市人員多加強巡邏彩妝商品或小東西，才不會到客人要出店門警報器響才發現這件事。



## 七、店舖工作管理

### 開店作業

- 1.公司公文傳達
- 2.昨日業績宣達
- 3.各部門需要注意的事情(例如熱賣商品不缺貨)
- 4.開電燈及掃地拖地、拉排面
- 5.回收商品須拿回各部門位子

### 閉店作業

- 1.拉完排面給主管檢查才可以下班
- 2.關電燈
- 3.收銀必須等門市人員離開後才可以開始清機台

## 第三節 連鎖企業經營管理實習

### 一、連鎖加盟之發展

#### 1.連鎖加盟對零售業貢獻

可以提供各家廠商的商品之通路販售，連鎖家數越多，需要的貨量越多，可以壓低成本。也讓廠商們獲得訂單。

#### 2.連鎖加盟對企業經營的特色

公司沒有加盟。

## 二、連鎖加盟之種類

公司採直營連鎖店，由總公司投資

不開放加盟以維護公司整體品質。

## 三、連鎖加盟之業態及個案

公司直營是精品百貨業態

如名佳美/四季/光南/屈臣氏..等等

## 四、連鎖加盟國際化

### 1. 亞洲地區特色

重視多元化，價錢要合理，商品要有趣

### 2. 歐洲地區特色

商品品質和價格是相對

### 3. 美洲地區特色

觀光地區，需要帶動觀光特色產品。

寶雅預計以每年開 8-10 間分店的腳步深耕國內市場，於明(2014)

年展店至 100 家、2014 年再開 20 個新點，並有進軍大陸市場的計

畫。

## 五、連鎖加盟管理

### 1. 連鎖加盟總部條件

(1.) 商圈的評估

(2.) 立地的評估及開店位置的選定

### 2. 加盟主條件

以總公司立分店

## 第四節 行銷企劃實作

### 一、分析行銷情況

會員會每一檔期收到最新 DM

DM 上標明特價商品的價格，並在店內把特價商品擺出來，讓顧客能夠馬上看到。而特價商品會用紅標表示。

### 二、執行行銷計畫

排定行銷組合的活動：

產品：牙刷+牙膏

價格：牙膏一條 75 元

通路：以大店先進貨上架

促銷：買兩條牙膏送一支牙刷 贈品數量有限

## 第五節 店長與管理職務實習

### 一、認識營業店

寶雅生活館—學士店，位於學士路和健行路交叉口，鄰近中國醫藥學院和一中商圈，交通非常方便讓生意非常好，商品遍及生活用品及開架彩妝，也有專櫃，是個打發時間的好去處。

### 二、認識店長職務

- 1.每天早上須帶同仁們喊精神喊話及總公司下達的注意事項
- 2.注意賣場環境及商品動向是否順暢
- 3.如果客人有重大事情，人員無法處理店長也必須第一時間來關切
- 4.同仁需要調假或請假，也必須通知店長，需要店長同意才可以請假
- 5.為每個部門訂下目標，衝高店裡的業績
- 6.回復總公司所下達的事務
- 7.同仁薪資有問題也須問店長或會計

### 三、業績掌握與目標管理

要達到業績的掌握還有對於公司的目標管理，就必須進行業績的分析與業績的衝刺，對每天的營業額，來客數還有商品的銷售排行，來進行分析，至於業績的衝刺，就是思考如何提升業績，要辦活動的話要如何企劃，是不是叫賣的時候必須拿出更吸引人的東西來吸引路人的注意，才會進來消費，需要非常周全的計畫。

#### 四、成功店長之積極角色

店長是一家店最大也是最有權力的人，它決定每一項大大小小的事情，也是所有人的榜樣，我們店長常常會開玩笑，所以讓上班的氣氛非常融洽，但只要他心情不好大家連帶的神經就必須繃緊一點；他跟每個業務人員也都有說有笑的，業績不好的時候會希望大家都與顧客聊聊天看他們需要什麼，看到倉庫爆倉也會自己下來幫忙補貨，代表他是一位能屈能伸的店長，領導著我們的業績向前衝的人。

### 第六節 商業自動化與營運決策實習

#### 一、店鋪報表研習

##### 1. 庫存報表

將商品條碼KEY入POS機台，會出現目前在店內商品的庫存量，全台灣分店的庫存量也會出現，供門市人員補貨數目加快，收銀人員客訂商品方便。

##### 2. 銷售報表

收銀人員須等門市人員先下班後關鐵門後才可以統計當日業績，報表會分析出每個部門當日的業績多少，專櫃業績及全店業績多少。

## 二、條碼系統

### 1. 商品條碼系統定義

條碼分為國際碼及店內碼，國際碼是由廠商設立，店內碼是寶雅自己內部所設立的，和國際碼皆相同有13碼。例如:2100001234567，我們可以把210000簡略為\*，後一碼為辨識碼不用算進去，店內碼為\*123456。

### 2. 商品條碼系統營運效益

有時國際碼會與店內碼不符合，商品若同時有國際碼及店內碼，以店內碼為優先刷取條碼。

## 三、POS系統後台報表操作

### 1. POS之意義

銷售點情報系統 (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。

### 2. POS與商品主檔之應用

POS機可以明確的掌握各類商品銷售狀況、會員銷售明細、商品進退貨明細、商品庫存等，每日營收狀況也都清楚的條列出來，讓決策者可以更了解自己行銷管理是否需要做調整。

### 3. 多媒體POS之應用

POS機在寶雅裡面簡稱小黑，客人退換貨商品、會員點數、辦新卡換卡、登入ERP系統、每日營收、投庫作業、分店商品庫存等等，皆可做查詢。

## 四、資料製作與分析

### 1. 電腦報表製作與分析

電腦會自動分析報表出來

### 2. 資料與文件檔案之管理

各部門檔案自行做分類，分別放置不同的抽屜裡，屬於商業機密，不可讓顧客將紙張拿走。

### 3. 產品分類銷售分析

每個部門每個月會有 TOP10 之檔案，要叫出來提前做準備，屬於熱銷商品，要加強訂貨，由主管評估訂貨量是否足夠。

## 五、情報蒐集與傳達之管理

### 1. 情報蒐集方式與規範

每個月每個部門會固定去附近的競爭店做市調，做商品價格調查，必須換便服及不被競爭店業者發現。

### 2. 經營環境與競爭優勢之研判

可以了解競爭店商品價格與我們商品價格差異，讓公司做評估，不讓價差太大造成客訴問題。

## 第七節 物流與供應鏈管理實習

### 一、企業之供應鏈網路

#### 1. 認識企業

寶雅POYA為全國最大的美妝/生活雜貨專賣店，截至2013年11月底，全國寶雅POYA店數已達86店。寶雅POYA賣場廣達 500-1200 坪，專賣歐美、日韓流行彩妝、開架美妝美材用品、進口流行飾品、生活百貨、五金用品、各國休閒食品、日韓流行少女襪及品牌化妝品、內睡衣等專櫃。商品多達4萬個品項，提供消費者最方便、最齊全、最專業的購物選擇；也滿足消費者一次購足的消費期待。

寶雅生活館透過總部採購所產生的強大支援力量，讓事業版圖不斷孕育誕生，不斷擴大延伸，加上資源共享的核心優勢，使得公司穩定成長，勇奪美妝/生活雜貨專賣店三項之冠；店數全國第一、年營收全國第一、市場佔有率全國第一。

#### 2. 認識企業之供應網路

寶雅為直營公司，以多樣化商品做銷售。

向廠商訂單→物流運送各家分店→由商管點貨分類→門市人員上架→銷售



## 二、顧客服務與訂單管理

### 1. 顧客服務的內容

提高服務品質，以顧客滿意度為主  
服務價值即升高，業績也因此提高

### 2. 顧客期望

顧客對商品有疑問時，賣場人員及時解決疑問；

顧客對商品位置不了解時，收銀人員立即報出商品位置；

顧客對商品瑕疵做質疑時，向顧客說明標籤不拆掉七天之內帶發票即可  
退換貨；

顧客對商品買貴想退貨時，立即為他辦理退貨處理

### 3. 訂單管理

當顧客向收銀人員提出想客訂東西時，先請賣場人員查詢商品是否真的  
為缺貨商品還是未補貨商品，後及看是否可以訂貨做配送之商品

再請顧客寫訂貨單，留下姓名電話，並詢問數量以及顏色即方便聯絡之  
時間，填妥後請顧客看資料是否無錯誤並請他簽名，向他說明貨到做通  
知，7天結案。

訂貨單(白紅藍單)

(1.) 白單收執聯留給放置服務台等待到貨通知顧客。

(2.) 紅單訂貨單交給門市人員幫忙訂貨，商品到貨上貼此紅單。

(3.) 藍單取貨單交給顧客請取貨時帶來。

### 三、 倉庫管理

#### 1. 倉庫規劃

倉庫有一二樓，分為收銀、彩妝保養、生雜、內衣、襪子、食品、五金、家百、洗沐，其它飾品及皮件由於體積小，放在商品的下方小抽屜即可。由店長規劃路線及部門排放位置。

#### 2. 進貨檢驗與時間

進貨時間皆不固定但都是早上做進貨，到貨後立即由商管人員使用 PDA 輸入訂單編號進行商品的驗收作業，確認到貨數量與門市人員訂購數量是否符合。

#### 3. 入庫流程

各部門的門市人員將商品入庫，商品入庫箱外需貼入庫單，入庫單需填寫入庫時間、商品到期日、入庫人員及商品名稱入庫單。

#### 4. 搬運設備認識

##### (1.) 貨梯

勿超載，門要關好以及鋼索要定期檢查，嚴禁人員搭乘

##### (2.) 推車

後勤、一樓及二樓賣場各五台，方便運送貨物

#### 四、 庫存管理

##### 1. 企業採用那一種庫存策略

先進先出法，並且需注意到期日

##### 2. 庫存量如何決定

促銷商品及檔期DM活動商品不能缺貨，所以商品會訂購比平時多一兩倍做準備。

熱銷商品以多量多進，部分商品則需看銷售情況需求做改變。

##### 3. 服務水準的決定

(1.) 總店下單：部分商品總採，不接受分店下單〈部分商品指的是下檔期特價商品或限量品〉

(2.) 分店下單：每周一為訂貨日，由部門人員利用ARS訂貨系統及PDA補貨系統進行部門商品的訂貨。ARS訂貨系統分為正常品及販促商品訂購，會顯示商品的庫存、週銷量、建議訂量級商品等級、售價等資訊。門市人員可用來參考銷售情況對正常品和販促商品的訂購。

##### 4. 盤點策略為何？

盤點的作業流程透過 e 化的輔助予以精簡，縮小誤差，以增加盤點的效率及正確性。藉由統一資料庫的管理，隨時更新各分店的庫存，以提高庫存管理的效率，並因為有正確的庫存資料，對於採購與盤點皆有正面的影響。

#### 五、 運輸管理

目前委外的業務皆是由總公司做安排，運輸工具貨車有黑貓、大榮貨運、寶雅統倉的貨車等等等，運送時間大多在白天，只有禮拜二沒有送貨，其餘時間皆有送貨。

## 六、 供應商管理

供應商選擇管理及評估皆是由總公司做評估安排，但由於和業務第一接觸的是我們人員，若有遇到廠商惡意的寄送即期商品給門市，或者業務態度不佳，會和總公司做報告，但評估的全責還是在總公司身上。

## 七、 委外策略

企業內有多少業務委外？

廠商業務

物流運輸

信用卡機器維修人員

裝潢維修

## 第八節 消費者行為分析實習

### 一、立地條件調查

#### 1. 人口結構

寶雅學士店位於學士路及健行路交叉口，附近有百貨公司、學校、醫院。

#### 2. 人流數量

由於學士店是位於交叉口，四面皆看得到，人潮及車潮非常多。

#### 3. 交通狀況

車流輛非常大，有設立停車場，不怕無車位可停而無法消費之情形，但時常有車禍出現。

### 二、消費者行為調查

#### 1. 風俗習慣

消費者喜歡以小錢博大錢滿足購物慾望。

#### 2. 消費者習慣、價值與態度

學生：以小東西低價商品為主。

上班族：快狠準，商品價格若有不對會立即提出疑問，通常會利用折點數抵現金。

主婦：以檔期DM商品為主，會自己攜帶購物袋，必定詢問是否有滿額贈活動。

外來客：大陸客獨愛買面膜；日本人喜歡彩妝商品；外國人喜歡買餅乾。

### 3. 顧客滿意度

簡單的一個微笑或答案，都可以讓消費者心中獲得尊重，進而提升服務品質。

## 三、人口資料與顧客系統管理

### 1. 顧客資料建檔與應用

顧客忘了帶會員卡，可以報電話或身分證來找資料可以累積會員點數，若要折抵現金要攜帶卡片。(1元1點，300點折1塊)

因現在個資法上路，在填寫會員資料時都會請顧客同意或不同意資料外借市調，進而確保顧客資料是不會外漏。

## 四、競爭廠商優勢調查

### 1. 競爭廠商定價策略

與競爭對象價格相差不大，如有賣相同商品價格相同或多少1到5元價差。

### 2. 競爭廠商促銷策略

(1.)指定品牌買1000折100元

(2.)消費總金額再打九折

(3.)限定商品加一元多一件

### 3. 競爭廠商人才培育策略

壓低成本皆僱用工讀生

#### 4. 競爭廠商顧客服務策略

競爭對象以”秉持著提供給客人“流行、創新”的商品理念，不斷開發出更好的商品，以提升顧客的生活品質。並堅持“薄利多銷”的價格政策，將利潤回饋給我們的顧客”的服務策略

### 五、調查方法研討

#### 1. 資料整理與分析

透過主要績效指標營業額、利潤、預算與實際加以控制管理，已達成最佳經營績效，創造最高利潤為投資者獲得最大之投資報酬率。

公司透過競爭店的市場調查，比價服務的吸引力希望顧客能夠滿意。

## 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

還沒開始實習之前，常常去寶雅買東西，覺得很方便什麼東西都有賣，燈光很亮擺設也不複雜，逛起來很舒服，常一不小心就會買太多。

#### 二、實習後與實習前的期望比較

實習之前會想要去公司行號上班，但之後發現做服務業也是一門學問，面對客人的問題，態度要好之外 EQ 也要很高，剛實習時，會因為小挫折而在心裡有疙瘩，但之後發現事情其實都有他的程序和道理，一點都不難。

#### 三、實習最難適應或難過的事

通常去買東西時，我自己身為消費者都會把錢放在店員手上，但很多客人都會把錢用丟的或折的一坨一陀、丟會員卡和信用卡給你、零錢會灑在桌上，讓我們去撿客人丟的錢，其實滿難過的，因為覺得並不是有錢就是老大。



#### 四、 實習最大的收穫

一間寶雅員工大概有 40 人，一進去就要馬上記人認名字背代號，是一件很困難，但每個同事都很好親近，一下就熟了。也學習到寶雅為什麼可以成為美妝生活雜貨店之龍頭的道理。在收銀部門裡，主管都不像主管，他們會像朋友一樣的教導你很多事情，也不會用罵的方式，讓你會感到恐懼。

#### 五、 實習最難忘的事

前陣子雷神巧克力很紅的時候，有一位媽媽因為買不到雷神對我們發脾氣，一開始他先問我還有沒有貨，我和他說是日本配送的貨源很少進貨時間也不一定，他臉色就大變說要找主管問，主管也回了跟我一樣的話，他開始破口大罵說:”寶雅很爛，住在隔壁而已每次來都買不到，搞什麼鬼”還拍桌子...讓我覺得很無奈也很好笑，因為這應該不是寶雅的問題，是每個通路都買不到吧!

#### 六、 實習甘苦談

收銀人員是顧客抱怨的第一線，常常被客人無厘頭的漫罵，但卻不可以多做解釋，因為會讓客人覺得你在跟他回嘴，而讓爭執起得更兇，只能默默的聽他的抱怨，心裡會很受傷和委屈的。

#### 七、 若再讓你選擇一次，你仍然願意實習嗎？

我願意，這是個寶貴的經驗。

## 第二節 未來建議

### 一、對實習公司的建議

不管是正職還是建教生，做滿三個月都必須去考試，但只有台北和台南兩個地點，對於在台中的我們覺得很不方便也很麻煩，尤其是如果考差了需要補考，又必須再去一次，覺得滿浪費時間在坐車的，可以多安排一個在台中的地點，對大家都很方便。

### 二、對系上及實習制度的建議

是一個很好的學習經驗，禮拜一也可以固定回學校和其他同學一起分享，很棒。

### 三、對學弟妹的建議

要好好珍惜在學校的生活，因為出社會後沒辦法像上課一樣說不來就不來，對自己有正確的工作態度和上班觀念，也要收起玩樂的心去面對自己的人生。

### 四、對系上的建議

希望學校對實習公司有更多點選擇，讓我們學生做選擇，而不是每年都這幾家廠商，也可以多一點公司行號，不一定都著重在服務業。

### 五、對師長的建議

謝謝老師的照顧和建議，常常要在忙碌之餘撥時間來看我們，也必須無時無刻的解決我們對實習上面遇到的問題。

## 六、對學校的建議

謝謝老師的照顧，感謝學校讓我們可以早一年出去看看這個社會，讓我們先有心理準備外面的世界是多麼現實及嚴苛，學習到更多在社會上的歷練。

## 第三節 我的未來計畫

在寶雅實習時間，學到了很多寶貴經驗，畢業後也想繼續留在寶雅上班，畢竟也已經熟悉流程，和同事也都有默契，如果有機會的話想從晚班兼職升到正職再向收銀課長前進。

## 參考文獻

寶雅官方網站:

<http://ec.poya.com.tw/POYA/modules/CH01100101.jsp>

美華泰官方網站:

<http://www.mhtefc.com.tw/mhtdemo/index.asp>

POS 系統:

<http://zh.wikipedia.org/wiki/%E9%8A%B7%E5%94%AE%E6%99%82%E9%BB%9E%E6%83%85%E5%A0%B1%E7%B3%BB%E7%B5%B1>

RFID:

[http://www.cc.ntu.edu.tw/chinese/epaper/0002/20070920\\_2005.htm](http://www.cc.ntu.edu.tw/chinese/epaper/0002/20070920_2005.htm)