

修平科技大學  
行銷與流通管理系  
三明治教學校外實習報告

實習公司：喫茶享樂手搖冷飲  
—霧峰四德店



指導老師：章綺霞 老師  
學 號：BZ100067  
學 生：劉彥宏

中 華 民 國 1 0 4 年 5 月

# 致 謝

感謝 修平行流系有這個機會,讓我能夠參加實習拿學分順利畢業

感謝 行流系各個老師,都很熱心的幫助我們大大小小的事務

感謝 喫茶享樂霧峰店 店長 林依文

感謝 喫茶享樂霧峰店 同仁們

能在工作相處融洽,完美配合

感謝 喫茶享樂畢業的學長姊

從不會到樣樣精通的基層員工

感謝給予我支持與鼓勵的客人們

感謝賦予我更大的挑戰的客人們

致謝 在這一路上幫助過我的所有朋友們

感謝

劉彥宏

# 摘要

感謝學校系上幫我們找尋多家廠商讓我們有機會去選擇適合自己的實習職場，也可以順利的比別人早一步進入職場學習，也謝謝負責的老師來看我給予鼓勵與關心。

在實習過程中感謝霧峰店同事們的幫忙與教導，我們的店長除了關心我們工作事物，也關係我們的心情生活…等，讓我們上班時心情是愉快就像一家人在相處一樣，不需要戰戰兢兢的害怕被罵或出錯。在實習的過程中我覺得蠻順利的，在屈臣氏我學到了商品知識、服務顧客以外，也學會耐心與冷靜處理的態度說話方式，在職場上我深深感受到態度的重要。

# 目 錄

致謝.....	I
摘要.....	II
目錄.....	III
一、前言.....	p1
1.1 實習動機.....	p1
1.2 實習目的.....	p1
1.3 實習公司甄選過程.....	p2
二、實習公司.....	p5
2.1 公司簡介.....	p5
2.2 營業項目.....	p5
2.3 競爭力分析.....	p5
2.4 SWOT分析.....	p6
三、實習內容.....	p7
3.1 實習部門.....	p7
3.2 工作環境與同事.....	p8
3.3 工作內容.....	p8
3.4 作業流程分析.....	p9
3.5 問題點分析.....	p9
3.6 改善方案.....	p10
3.7 工作日誌.....	p11
四、結論與建議.....	p14
4.1 結論.....	p14
4.2 建議.....	p15

# 一、前言

## 1.1 實習動機

每逢佳節，親戚好友聚集都會聽到長輩提起畢業了沒?或是已經當兵完了?之後就會從小輩親戚口中說出:草莓族動不動換工作、畢業即失業…嘻笑聲…。直到現在升級為大學四年級，覺得社會是很現實的，擁有學歷卻不代表什麼，那花這麼多時間讀書呢!

在三年級學期末有碰觸認識學長學姊們，從他們口中脫出，在校外實習是非常好的累積經驗，後來聽取學長姐們分享的工作態度，更加確定我在四年級選擇三明治實習，學校提供了多種類型給我們參考，選擇適合自己的去面試希望會有所收穫，提早體會一下出社會的感覺和職場上的人事物。而我選擇是待在，原本舊有打工的地方，霧峰店喫茶享樂冷飲店，雖然在熟悉工作環境下，但是我依然覺得趁著還沒真正成為社會新鮮人時多多嘗試，管理與經營加上一點行銷手法，這是學校裡學不到的實際經驗的，往後的路才能踏得更穩!

## 1.2 實習目的

在一年就要畢業了，剛好這個三明治實習的計畫可以幫助我了解自己在工作領域的學習能力如何，我期望在實習可以學到商品知識、顧客服務、和銷售部分，了解市場顧客的購買與喜好趨勢，對於我個人的部分可以提升溝通技巧、學會耐心、冷靜的處理面對人事物。

大炎炎夏天，走上馬路，十個年輕人有八九個是在冷飲店外購買飲…起初在霧峰冷飲店的我，卻什麼都不懂只想賺錢自給自足，後來大四三民治實習，才對飲料店連鎖加盟企業才更加了解，接觸加盟喫茶享樂的我才更了精神上與口碑差異，喫茶享樂品牌是近幾年從台中興起，並不是有多知名度，或需許有聽過或許沒有人聽過…所謂精神上是我們的飲料杯以環保杯裝為主題，現在人提昌環保，讓購買冷飲客人購買飲的環保杯可以回裝，口碑就是當天水果現榨，新鮮帶著走讓客人隨時嚐有新鮮!在時候我更加了解，服務業以及態度是很重要的，不能因為今天有著笑容服務隔天就換張臉來服務客人的，不管有什麼壓力，在客人上門面前，保持笑容才是持之以恆，外送電話接起來需更加親切及加上說話小技巧，固然賣飲料臉上不可或缺，但是適當時候推薦客人很容易聽從你的介紹試飲進而購買，而且在服務上久而久之就會知道客人比較屬於購買什麼飲料，這也是我該從服務中去學習的，在服務、銷售上方面如果有不足店長會親身指導，代表是我的經驗不夠也是我值得去學習的，我選擇的喫茶享樂，是希望了解品牌身後的意義以及面對顧客服銷售上小技巧，這些都是我該去實習

且慢慢適應，未來而在實習快完畢的時候，我會更確定我是自己否能開創店面升格開創店面。

1. 品牌的了解
2. 顧客服務
3. 銷售技巧
4. 了解自己學習領域及未來趨向

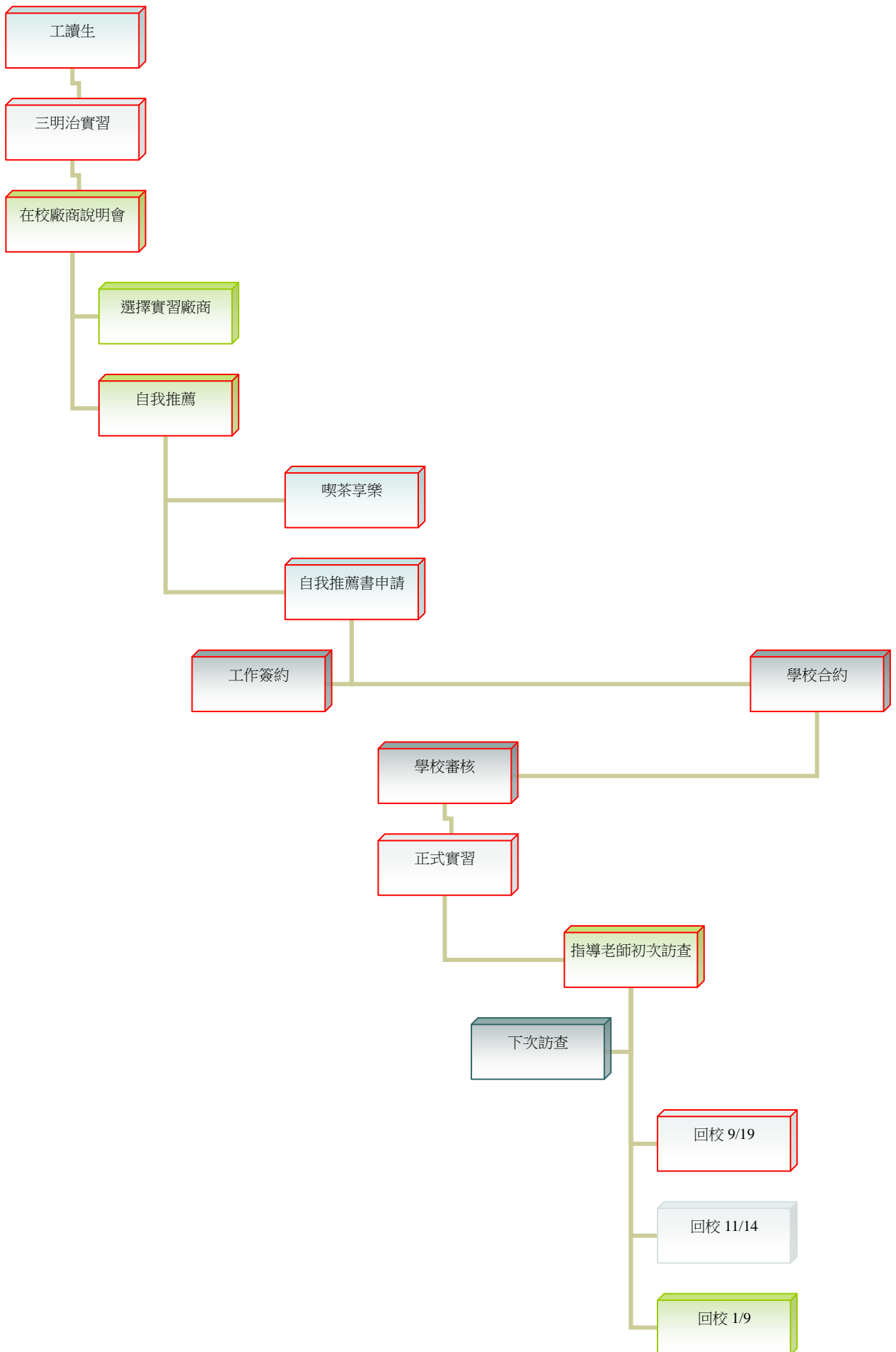
### 1.3 實習公司甄選過程

起初在實習前就本來在喫茶享樂工作一開始只是工讀生心態，且只想賺點生活費用花花，對於實習毫無規劃，後來知道學校三年級晉升大四時需選擇專題、實習，後來常聽到大四學長學姊工作上的討論...才讓我從新思考一番，且在三明治實習前，對未來毫無規劃...所以現在再實習的我對未來職場有稍稍的改變，思考著能讓我自我了解且自我學習，我是大四行銷乙班目前實習在霧峰店喫茶享樂，記得在幾個月前，從系上老師口中聽從，實習!專題!讓我們開始抉擇...

後來我選擇三明治實習，便開始了大肆三明治實習新的開始...記得還沒上過班的我，只喜歡抱著籃球往籃球場衝，後來年級也越來越升高，身邊好友卻不能一起陪伴，所以下定決心給自己找事情做，慢慢找著找著在人力銀行尋找可以配合我的時間，真的是有些挑戰，打過好幾通最後都不是我理想中的工讀生，後來就是最後一間喫茶享樂，讓我有了轉變，電話撥過去:您好請問有沒有缺工讀生?回答著:有!很缺我們店裡剛成立!需要男士幫忙，心裡想又燃起希望，便又回他如何應徵?享樂回答著:你現在方便過來面試嗎?我回答著:好!我馬上過去...電話切斷!當時真的記憶猶新，我還記得我到公司應徵，是一個不向老闆娘的，成熟漂亮女生，接著問我住哪裡，我變回著大里修平附近，老闆娘說很遠嗎?顯然老闆娘不是台中附近的人，只是選擇加盟到霧峰開店，我回說:很近，到霧峰只需要短短 15 分鐘內，當時心裡想著到底會不會入取?老闆娘又問著:明天可上班嗎?又說著店內都女生，需要會有一些重物需要男生剛好你就來應徵!我立即回答好!真是幸運，沒有太久的時間就讓我找到理想中的工作了!便開始到霧峰喫茶享樂工作，在工作以及員工相處下，都是我適應得來的，老闆娘對帶著員工都很好...直到大三下學期開始宣布三明治實習及習廠商說明，到這個時候要選擇的是三民治實習，以及聽從學校消息，按照系上辦理下去...還得經由學校合審!到最後也就是暑假的到來!

我卻不是休閒遊玩，是開始實習人生，相信未來更有著定向，且在工作上雖然是在熟悉的工作場所，但內部小細節我還沒有學著呢!

所以霧峰喫茶享樂便是我選擇的去向，未來在職場認識自己、服務精神、銷售技巧及品牌的認識這些都是我需要慢慢去了解摸索，也是成了我累積不錯的經驗，最後我覺得公司，整體來看雖然是剛成立品牌，但是有著強烈企圖心，我們產品是環保杯提昌環保，且讓客人回流，這些都是近幾年來人們不斷重視著，進入市場強烈侵略性是我所看到的，小品牌未來可能成為大品牌，變成飲料加盟之一的考量!

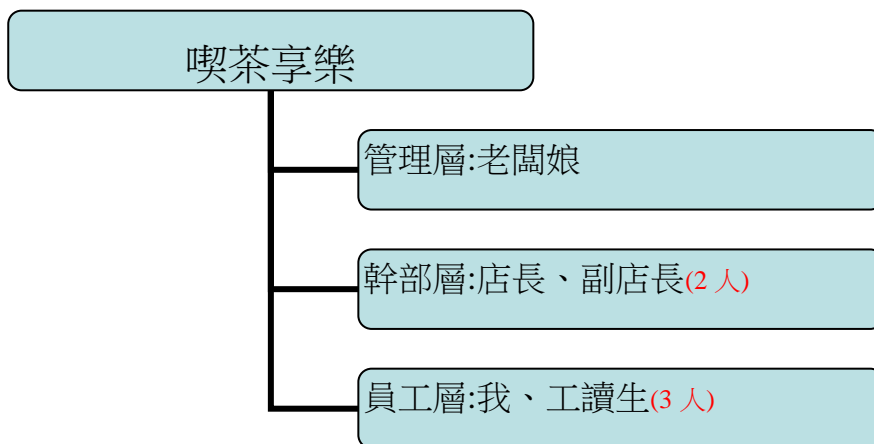




## 二、實習公司

### 2.1 公司簡介

1. 喫茶享樂創辦人陳文彥、2009 年底成立，理念「環保、健康」為訴求、分公司 16 家門市、人數約 30 人。
2. 於 2009，以「環保、健康」為訴求，推出環保瓶，推廣使用環保瓶裝飲品，在 2011 年後開始開放加盟。
3. 目前員工為 5 人，分別負責主要一個人外送，兩個人負責搖茶，三人分為早班則另外兩人分為晚班，兩組早晚班人相互幫助合作服務顧客所想要的喝冷飲，若有人休假則為該班其中一人補上，且上比較常時，彌補人數不足的小組。



### 2.2 營業項目

1. 喫茶享樂本著「泡給自己喝」的想法經營茶飲事業。每一種茶葉都是由老闆親自找茶農一一試過才決定採用... 因為這樣的堅持，希望每一杯到客人手中的茶飲都能讓消費者感受到老闆的用心。
2. 喫茶享樂很在乎消費者的感受除了在新鮮茶飲上要讓客人喝杯「健康、新鮮」，在服務顧客時嚴格要求所有員工，不管是外送或現點飲料，飲品一定雙手奉上給客人，並 45 度鞠躬，讓顧客都能夠享受到被尊重的感動。

### 2.3 競爭力分析

1. 喫茶享樂是剛成立沒幾年的店家，正值將要興盛之時，而喫茶享樂也正開始慢慢正在一間一間拓展，當你到喫茶享樂消費時，你可以發現都會請消費者試飲一些產品，都是新鮮現泡茶飲讓客人抱著嘗鮮心態上門，這樣或許會贏得冷飲市場甚至正追上龍首 50 嵐飲品的腳步。

喫茶享樂在競爭環境下由於起步比龍首 50 嵐的知名品牌飲料晚太多太多，價格比同行卻沒有比較便宜，活動推陳並沒有很平繁，且同行各業中要打響知名度確實需要一番努力，外在競爭者 ex:Mr.wish、大苑子、樂活鮮瓶…。

2. 公司在品牌上在內在，有著完整訓練流程，且抱著顧客為尊需 45 鞠躬把飲品給客人的信念拿到最好喝的飲品…在外部主打的環保意識，讓客人購買瓶子能回裝的習慣，提昌著環保意識。

(1)潛在競爭者:加盟金不高，加盟容易，同行加入競爭對手增多。

(2)消費者議價能力:因產品成本與利潤，所變動的價格變動彈性低，只能隨原物料而變動，使消費者議價能力低。

(3)替代性商品威脅:一般休閒飲料店產品價格相對來的低，容易受消費者吸引

(4)供應商議價能力:是價格的制定者，所以供應給予壓力不會太大，供應商還需要把東西賣給消費者。

(5)現有競爭者:類似連鎖店的有 Mr.wish、大苑子、樂活鮮瓶…分布及商品趨近，消費者以低價替代高價可能性極高。

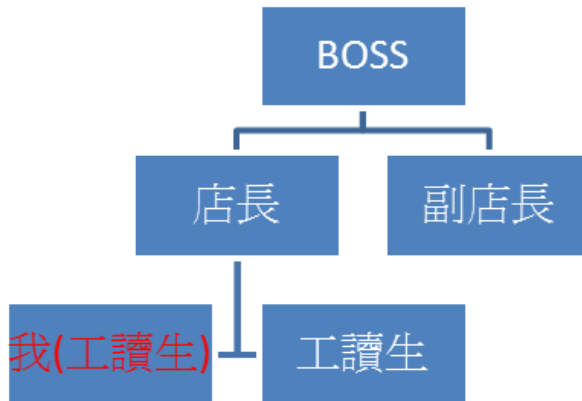
## 2.4 SWOT 分析

<p>S 優勢</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 完整訓練流程</li> <li>2. 以顧客為尊的信念</li> <li>3. 待客服務態度良好</li> </ol>	<p>W 劣勢</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 同行飲品定價微微偏高</li> <li>2. 活動方案少</li> </ol>
<p>O 機會</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 同行飲品定價微微偏高</li> <li>2. 活動方案少</li> </ol>	<p>T 威脅</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 喝飲料的時候會挑品牌</li> <li>2. 有些人以水替代飲料</li> </ol>

## 三、實習內容

### 3.1 實習部門

1. 目前在分店霧峰喫茶享樂擔任工讀生、所負責單位為:外送、煮茶、搖茶店內目前成員為 4 名
- 2.



3. 從圖 2. 來看現況,公司我和另一個工讀生都是該分店工讀生,在該店有店長與副店長 引領著我們,早上成員為 2 名,晚上成員為兩名,假如是另一個工讀生請假或休息,我就該自動補上貼班,又或者店長或副店長休息或請假,如同上述狀況自動貼班,這兩者任何一項發生,都會變成我的時數增加,讓我薪水提高,進而這樣,假如我需要請假,他們會幫我上班,讓我的假期天數變多,進而我們幫外送,賣給現場客人及接外送訂單,可增加店內業績,假如有達成業績,藉此讓我們抽成,生意好的話藉此,讓該店提升名氣,吸引外界加盟。

### 3.2 工作環境與同事

#### 工作環境

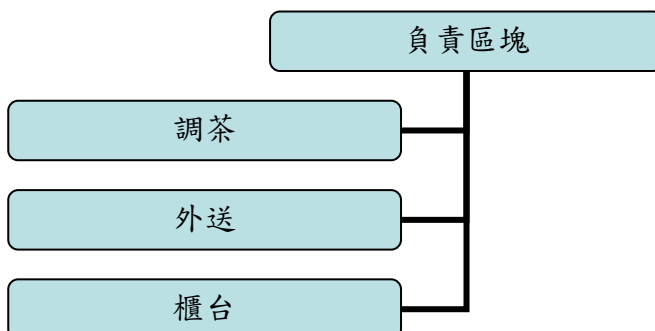


#### 霧峰四德店趙怡萍副店長



### 3.3 工作內容

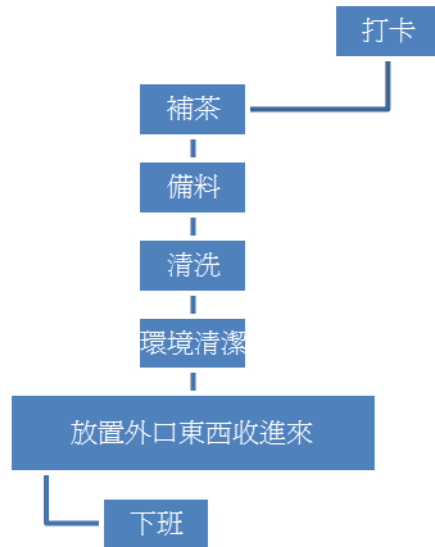
1. 我在店內負責:煮茶、調茶、外送、櫃台
2. 我的工作時間是下午 17:00 至 9:00 下班固定時間、上晚班的人員是按照店長與副店長輪流與我配晚班



### 3.4 作業流程分析

1. 一到上班地點先打上卡片後，先要看茶桶的茶夠不夠進行煮茶，可以的話盡量補滿，接著是檢查明天的上班所需的備料，不夠的話也要進行補貨的作業，休息一下用完晚餐後，開始收拾清洗工作區塊:拖地、掃地，洗冰桶，這已經快接近下班時段，把機車、招牌收進店內，最後各自區塊檢查，就拉鐵門下班回家。

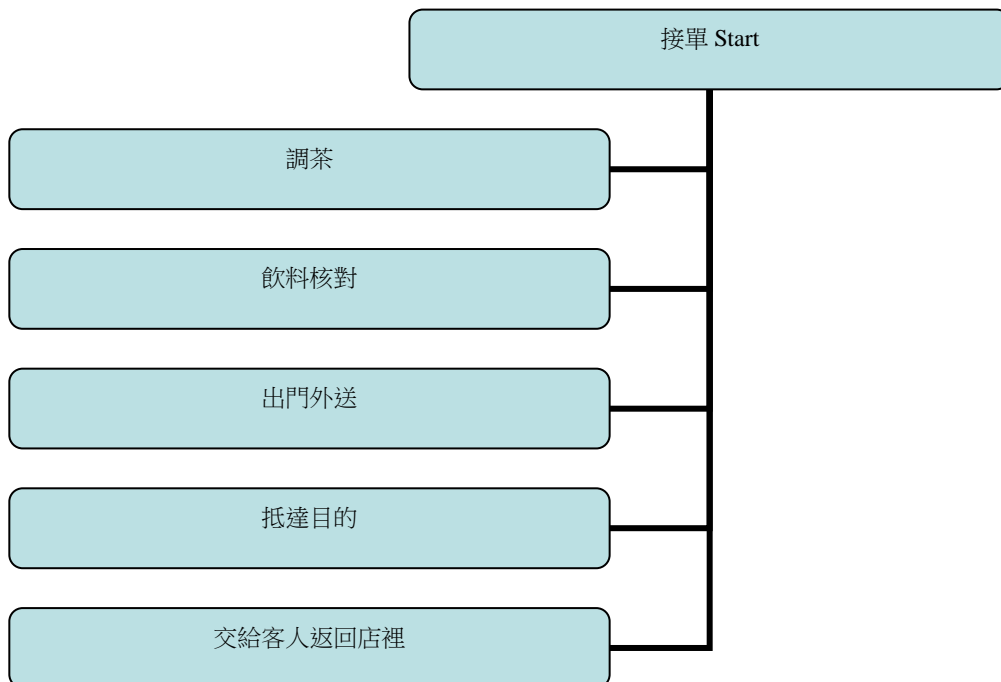
2.



### 3.5 問題點分

3.5-1. 以此以流程介紹

圖例(1)



3.5-2 從接單調茶到外送出門前，並不會出現不良率，但是在外送過程中，有時候送飲料到客人手中，會溢出少許幾滴，這樣對顧客第一印象並不太好。

### 3.5-3



3.5-4 經過反應後，向主管報告討論，除了人為因數，瓶蓋本身有些規格不太符合，在經過幾次證數後，本店向總公司，報告近而改善飲料鎖緊後還會露出瓶身。

## 3.6 改善方案

### 3.6 改善方案

1. 因為飲料外送到顧客手中，少數還會外露飲料到瓶身，至此故作近一步改善，外送的時候盡量行駛平路，且盡量包裝時少受擠壓將低人為疏失率，如果大大降低人為疏失，還是會外露，檢查瓶蓋鎖緊後不是有部分不良，再向總公司進行反應，針對瓶蓋不良做改善。

2. 經過人為試驗後，在與主管討論後，證實確實是廠商批送不良瓶蓋導致飲料外露，因此 3-1 圖為最新改良瓶蓋 3-2 為瑕資瓶蓋且會外漏飲料。

### 3.7 工作日誌

一、

#### 1. 發生什麼事(Do)

遇到客人需要外送，但使這個客人有身體障礙，在電話中一直口吃、大舌頭起初什麼都聽不懂，客人又無法傳真或者是傳 LINE 以便讓我來為她服務，於是我很認真豎起我耳多把客人發的聲調去摸索…最麻煩的當中還是客人有幾個發音無法發音造成一個字都一直停頓，最後在我耐心下詢問，雖然浪費掉很多時間，瞬間覺得感覺自己完成無法達成的工作項目！

#### 2. 反省(Check)

因為客人有口吃先天方面殘疾，所以進行服務用上雙倍時間，而我自己心態調整是，如論是哪種客人有機會服務的話，盡我最大所能，以此盡量朝客人發音去摸索飲料是不是客人要購買的飲料，而我同事也是忙於櫃檯服務，或是冷飲調茶、外送，根本沒有同事會有空閒教我處理客人的方式，當時覺得怎麼會有這種人，但是後來想想，做服務業一種米養百種人往後碰到事情會很多，現在覺得當客人有需要，能為人人完成能讓我覺得，再來千奇百怪的客人我也不畏懼！

#### 3. 學習(Action)

在這次事件後，我學到了自信心原來我也可辦的到，事實上並沒有什麼經營理論”做與不做”而已。

#### 4. 行動計畫(Plan)

要非常有耐心聽完客人所有的需要，即使知道客人需求也是要把客人想表達的話聽完，秉持不放棄，最後完成工作項目是我上班所需要學習的也是我職責之一。

二、

### 1. 發生什麼事(Do)

在最近當月時候，在我上晚班時候快接近下班同時，有位婦人騎著摩托車，從旁邊經過，喊著我要一杯水果茶…等等來拿，婦人就這樣騎走，好像繼續去購買物品，就這樣下班時間到了，當我跟店長收拾好的同時，也在等客人來拿最後一杯飲料，就這樣 9:00 下班…到了 9:18 分婦人依舊沒來，我就開始等到不太耐煩，也因為從店長口中說出 9:30 一過的話我就先下班，因為也確不確定客人會不會再回頭拿飲料，最後在接近 30 分的時候婦人出現了，婦人騎著摩托車買單後，看著我們鐵門都關一半問說：請問你們是下班了嘛？店長回著婦人說到不好意思我們店內下班時間為 9:00 如果需要甚麼服務歡迎下再光臨本店，就這樣一句話，感動了我，也收買客人的心。事後店長跟我下班邊走邊聊著，如果是她年輕以前或許會跟我一樣，何必要為了區區幾十塊的飲料，店長說著…可能因為一杯飲料帶來無限大的商機…在這之後婦人也因為，店長那句話，在她上班的工廠，到現因為一杯水果茶的婦人，變成我們店內有固定的訂單。

### 2. 反省(Check)

因為客人點了一杯飲料造成，我們下班時間延後，當時我因該，留下婦人的通訊資料，或是先進行收款動作，且要附上，我們因該在哪時候下班，而店長非常有耐心地等著相信，客人會出現，就像對待客人如同對待朋友般的服務，當時因為超過下班時間許久，變成下班只能默默等著客人來到，還不知道什麼時候會出現，真的讓我感覺得等得不耐煩，現在了解店長真正背後的意義，我也像著店長學習，學著服務各種人，抱著客人就是朋友的精神下去服務，這樣可以讓我學到不少。

### 3. 學習(Action)

在此次的事件中，我學到服務顧客，往後具有更大的意義，服務的到體，個人會變成你最大的商機，人與人之間的互動，稱為「互動論」



#### 4. 行動計畫(Plan)

往後將近下班的時候，客人如果還要到別的地方，我便會留下通訊資料，清楚地告知客人我們的下班時間，一來方便我們下班作業，二來是能夠在下班前交與給客人飲料。

三、

#### 1. 發生什麼事(Do)

在上週禮拜四晚上，記得 7:10 左右來通外送電話，電話響起，說他們地區飲料沒幾乎都修店能幫他們送到烏日區工業區，電話中只有點了三杯冷飲，金額卻只有 150\$，但公司有規定霧峰到烏日區，外送金額規定達 300\$，我在電話中了當了說，不能湊 300 就無法送，之後客人就無法湊足，這趟外送訂單就不成立。

#### 2. 反省(Check)

因為客人需求，要我們服務，外送飲料。接上電話時候，電話中，認為客人無法達到公司規定項目，就拒絕訂單。之後從副店長口中學到我如果是副店長的角色他會怎麼做。

副店長口述：在電話中，跟客人提到可以幫他送，但是前提，要還有烏日區工業區的客人還有叫飲料，我們公司才可以順道過去，副店長說道：這樣作法才不會得罪客人，也可以跟客人建立良好關係。

#### 3. 學習(Action)

這次的經驗：讓我知道面對客人，同樣的意思，但可以表達出，好印象壞印象，第一不會得罪客人，第二清楚讓客人知道，我可盡最大可能幫他們服務。在人與人之間的互動，稱為「互動論」。

#### 4. 行動計畫(Plan)

以後如果還另類的事情發生，當下接到電話，我首先會，詢問主管人員稟告現在狀況，尋求最好的解決狀況，還有類似狀況當下就能吸收，不管是以後，交上新人也好，還是在面對客人也好，都是我學到的寶貴經驗。

## 四、結論與建議

### 4.1 結論

在實習前,我曾是這裡小小員工,起初在實習選擇前確實很多選擇,但我的心始終不離不棄,員工與主管相處下融洽,原本以為不起眼的小店,實際在裡面工作後才曉得,原來要經營一間店,是相當的困難的,在一間原本騎車經過都不會去注意的小店裡,原來有這麼多可以學習的地方,所謂行行出狀元,原來就是這樣。原本在進入這間店以前,以為飲料店應該是相當輕鬆的工作,就裝飲料賣給客人這麼簡單而已,但真正在裡面工作了以後,確實學習到了很多上課學不到的東西,像是煮茶時溫度的控制,稍微出差錯可能一整桶茶就毀了,還有像是糖的種類,進貨的時間點,注意存貨量,預期客人多寡來備料,諸如此類繁雜的小事項,都必須清楚地控制得宜,相當不簡單。

在實習過程中一定有開心以及難過的事情,在這過程中對我來說最辛苦的是學會去承受壓力,要面對自己犯下的錯誤,其實店長同事們人都很好相處,就算做錯了什麼事也不會挨罵,但最大的敵人就是自己,對於做錯事的愧疚感,那種感覺在實習後期會越來越強烈,心裡會問自己為什麼做那麼久了還一直再犯錯,店長幾乎把店裡的大小事都能放心交給我,但我做錯了又怎麼來取得他的信任,這是在實習的過程中,令我自己最低潮的一部分,希望未來能夠樂觀的面對挫折。

在這間飲料店裡,最大的收穫應該是學習人與人之間的相處吧,店長常常告訴我一些他的人生經歷,還有一些關於行銷手法,讓我能夠更準確地去抓住客人的需求,並給予每位來店的客人最良好的服務品質,在店裡,很多熟客到後來都跟店長成為好朋友,且在一些節日都還會收到一些伴手禮,店長給我的感覺不像店長,像老師也像家人,雖然薪水不高,但得到的這些人生經驗我覺得很難得。

實習過程裡,手搖了近萬杯的飲料,肩膀痠痛都是家常便飯,在開放式的飲料店,夏天店裡沒有冷氣,汗如雨下,還要到廚房處理近百度高溫的茶,冬天冷風吹到發抖還是要做冰的飲料給需要的客人,洗廚房的時候弄得全身濕透,這些在我的實習過程中都經歷過了,忙碌的時候是從上班到下班都沒有吃飯,曾經還因此胃痛請假看

醫生，這些都熬過來了，實習就接近尾聲了，這些回憶會永遠在我的生命中存在。

很多人可能覺得現在台灣的飲料店已經相當飽和了，到飲料店打工只是大學生為了賺取生活費，並學不到什麼東西，但在我看來其實並不完全是這樣，或許在將來有一天我創業了，這些面對客人的服務態度，抑或者我也開了一間飲料店往中國大陸市場發展，這些基礎在未來都很有可能是幫助我前進的一種方式，很慶幸能夠參與這次的實習。

#### 4.2 建議

在成立這家店時我就是店裡的元老了，確實有需要改善的地方，但目前最根本的問題在我看來可能是知名度，店長對產品品質的管理其實相當足夠，但需要讓人知道這件事也是一大課題，或許可以採用較吸引人的看板，或者發些傳單讓更多人能夠知道我們店裡的優勢。

對於系上實習的制度，可能我認為需要繳交的報告並沒有太大的意義，對我們的幫助也不大，造成心理的壓力後會讓我們更沒辦法專心的去實習，甚至請假寫報告這類的都大有人在，可能對於驗收實習成果，除了交報告會有更好更確實的驗收方法，交報告並沒有幫助我們學習到更多的東西，或許只剩下抄襲跟煩躁的價值存在，且在這個制度下，原本很好的大學的同學會漸漸疏離，這也是一大課題存在。

希望實習的學弟妹能夠先了解自己的興趣方向，這比什麼都重要，再來好好的選擇實習公司，才能讓你們為了自己的夢想而更進一步，實習學習到的東西也更踏實更快樂。

對於學校系上老師我覺得都相當好，每位老師都很熱心的幫助我們各個大小事，能夠遇到系上這些老師，真的很幸運。

學校希望能夠在與多些國家交流，辦理一些不同國家的海外實習，結交姊妹校或者兄弟校在海外，讓對國外有憧憬的同學們，能夠到國外去實習或者留學上課，這是我給學校的建議…。