

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：三商行股份有限公司
—美廉社(中華店)



指導老師：林晉照 老師

學 號：BZ100006

學 生：陳梓豪

中 華 民 國 1 0 4 年 5 月

摘要

選擇三明治實習企業三商行美廉社，目的是讓我對於陌生人交談比較不這麼害怕，因為美廉社不外乎是收銀、補貨、訂貨、盤點等等，能學習到最基本的基底，有了這次的機會，讓我學到與顧客的交談以及態度，也讓我學習到該如何經營一間門市，還有其他零零總總的重要元素，對於未來的幫助讓我更有基底，和一般的大學生有所不一樣，嘗試其他行業學習速度上也比較容易。

致 謝

感謝修平科技大學(行銷與流通管理)學系的各位師長，讓我有這個榮幸與機會來參加這次的三明治企業實習。

特別感謝林晉照老師，在我實習的這段期間不斷的關心以及鼓勵我們目前的學習狀況，主動瞭解我們遇到什麼挫折或者是困難的地方，並加以瞭解聯絡以及改善，也提醒我製作專題重點以及小細節，讓我有足夠的時間去修改以及彙整，給予了我很大的鼓勵。

最後感謝三商行美廉社有機會讓我擔任實習門市人員，也感謝同事們的教導，雖然發生一些小衝突，俗話說：「不打不相識」，瞭解彼此後感情更加融洽，感謝台中中華店的店長：陳俊佑、副店：劉家榕以及早晚 PT 們，感謝你們的指教，讓我學到更多管理門市的細節，感謝你們讓我在美廉社實習的時候給予我幫助，感謝你們。

目 錄

摘要	1
致謝	2
目錄	3
一、前言	4
1.1 實習動機	4
1.2 實習目的	4
1.3 實習公司甄選過程	5
二、實習公司	6
2.1 公司簡介	6
2.2 營業項目	6
2.3 競爭力分析	6
2.4 SWOT 分析	7
三、實習內容	7
3.1 實習部門	7
3.2 工作環境與同事	8
3.3 工作內容	9
3.4 作業流程分析	9
3.5 問題點分析	10
3.6 改善方案	10
3.7 工作日誌	10
四、結論與建議	11
4.1 結論	11
4.2 建議	12

一、前言

1.1 實習動機

當初我選擇三明治實習的原因是因為自己沒有出去外面工作過的經驗，都是在自家幫忙工作比較沒有社會經驗，剛好大四有這個機會來選擇三明治實習，當初選擇有學校配合廠商和自行推薦，然而我是選擇了學校廠商配合，因為這樣由學校接洽讓剛開始上任第一份工作的我比較有保障，因為家裡本身是開清潔公司的，大部分都只有工作而已對人與人之間的溝通會比較少顯得比較沒有勇氣去溝通，對以後的工作來說會比較吃虧，因為不擅長對話而社會經驗也會更少，然而藉這這次學校的三明治實習剛好可以讓我自已出去獨立看看，讓自己知道家裡的工作和去應徵別人工作的差別，磨練自己讓自己有更大的收穫以及歷練可以有所成長，對於自己的將來也會有所幫助。

1.2 實習目的

藉由三明治實習的計畫，讓第一次工作的我有直接接觸客人以及同事的機會，剛開始對於櫃檯和客人非常陌生也很緊張，但是還好有親切的同事教我怎麼做該如何處理，讓顧客以及同事滿意以及肯定是我來這裡實習的目的，雖然客人百百種有好有壞，但是遇到一些比較難處理的客人，值班同事都會馬上來協助我處理，而這就是我想學的處理事情的態度以及經驗，雖然有被顧客罵過當下心情很差，但是同事也會過來安慰，會讓我了解說遇到什麼樣的客人要怎麼處理，讓我獲得更多的收穫，當然也有被客人稱讚的時候，表示我的目的有達到有在成長，在這陌生的環境中也是要讓我克服是應環境的能力，這是以後出去應徵新工作一定會有的事，我覺得不管客人態度好或是壞，只要自己有熱誠的心他一定感受的到，而讓顧客認識我也是讓我努力的目標，這些都是我以前沒有辦法學習到的經驗，然而這次的實習是我最重要的社會經驗，也是讓我在去學習更多的經驗，慢慢的從中學習以及領悟。

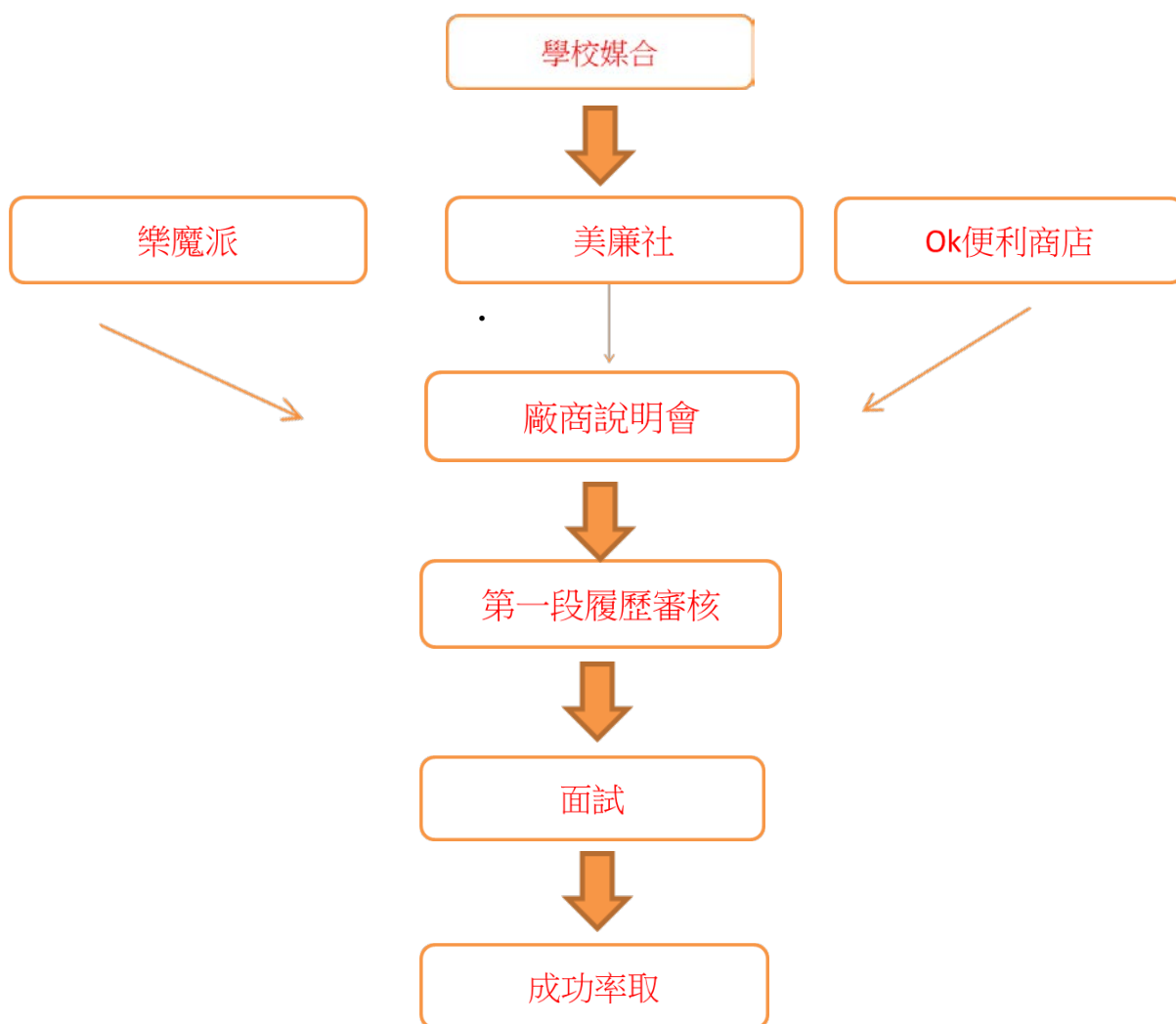
1. 客人與同事之間的談話技巧與溝通
2. 磨練自己的態度以及抗壓性
- 3 處理事物的重要性以顧客為優先

1.3 實習公司甄選過程

學校安排了各種的企業供我們選擇，在依自己喜歡的方向以及想要的成長目標下去做抉擇，但在其中我比較想選擇的是服務業這樣比較能與人溝通改善我對於溝通比較不足的一面，在學校安排了各家公司的演講以及講解下說明了他們的規模，成長理念，工作態度以及目標還有各家公司薪資和休假天數等等的福利，而我選擇了三間企業，分別是：樂魔派、三商行美廉社、ok 便利商店這三家為優先考慮，剛開始是先投履歷等待企業的回覆，結果名單出爐時三家企業中了兩家，分別是三商行美廉社以及 ok 便利商店，剛好符合我想要的志願，剛開始面試的是三商行美廉社，跟面試官談吐方面是有比較生疏，因為是第一次應徵的關係，後來聊開了之後也顯得沒那麼緊張，對話也越來越流利，我想這也是很重要的經驗之一吧，後來談的工作內容以及上班地點都很滿意，後來是 ok 便利商店，因為有了第一次面是經驗之後，就會比較有心理準備，但是還是會緊張，瞭解了 ok 便利商店的工作內容以及薪資福利狀況後，我覺得三商行美廉社比較適合我，後來就選擇了美廉社當作是我服務的對象之一。

會選擇三商行美廉社的原因是因為月休 8 天來說，對於沒有工作經驗的我，休假也比較多，比較不會有那麼多的壓力而且離家裡也很近，所以就選擇美廉社了，當然這不是最重要的，因為家裡附近路程不到 3 分鐘就有一家美廉社位於第三市場裡，雖然看起來店面不大，但是五臟俱全想買什麼日常用品以及零食食品之類的等等…通通都有，像是一間大型的柑仔店，一進門就有歡迎光臨以及促銷口呼讓人感覺到非常有被服務的感覺，對於顧客詢問以及回應態度都面帶微笑親切的服務，這就是我想學習的重點，他們以低價廉的商品賣給顧客品質，也有保障讓顧客買的安信用也安心，回饋給附近社區鄉鄰的住家，讓我有衝動想要對此企業有更進一步的了解。

對於我實習公司三商行美廉社的初步看法是以低價廉的商品來打動消費者的心，用這物美價廉的價格來贏取便利商店以及中型賣場例如：小北百貨、全聯福利中心、松青以及興農等等的賣場以低價格來吸引顧客，但是不足的是知名度不夠高，因為常常我跟親朋好友說美廉社相關等等的產品，大多會說美廉社是什麼？所以我想價格行銷手法已經做足了但是廣告行銷似乎缺乏很多美廉社廣告幾乎很少，大多都以社區經營比較多，所以大都市的客人往往都會流失掉這就是美廉社弱勢的地方，還有人力方面也是雖然一間美廉社看起來不大但是裡面商品五臟俱全只是人力分配的地方有缺失常常會一個人做好幾分工作，導致人力以及效率上的流失。



二、實習公司

2.1 公司簡介

三商行美廉社，在全台各地擁有多家連鎖門市，為顧客帶來方便及完善的服務，讓美廉社成為顧客專屬的生活百貨，精心挑選了核心的民生用品，其中所販售的，均為精心篩選過的民生消費核心商品，並以『物美價廉』為主要訴求。三商行成立美廉社的宗旨，在於能成為幫顧客省錢、省時的專家，並把「顧客的倉庫，就在美廉社」此一購物新觀念，傳遞給廣大消費者，藉由深入社區經營，縮短消費者購物交通距離，塑造「您生活的每一天，盡在美廉社」的願景。

2.2 營業項目

為了使顧客更便利的買商品，我們以周四為會員紅利與優惠活動日 95 折以及周二冷藏冷凍食品 9 折優惠來讓顧客買得滿意用的安心，然而會員卡採付費辦理，永久使用，全省美廉社通用，購物時每滿 100 元可累積 1 點，每 3 點可於日後購物時折抵 1 元。
銷售項目：自有的進口商品、日用品、成衣、禮品、煙酒、餅乾、泡麵等等…。

2.3 競爭力分析

產業現況：

目前美廉社全省有 369 間分店，以社區型經營為主，推出會員卡，讓顧客享有每月推出優質會員商品特價，會員價商品大部份比大賣場價格還便宜，來吸引客人"吃好逗相報"。

外在競爭環境：

現在 7-11 以及全家還有各家超商以及各大賣場市占率高，選擇的地點常有衝突，以及知名度不高自有商品居多，設點經營不易。

外在競爭者：

全聯福利中心是美廉社最大的競爭者，商品多樣化以及生鮮食品一次購足商品應有盡有，就像是小型量販店以及部分價格便宜許多，導致客源流失。

核心競爭力：

美廉社與大賣場以及便利商店價格同步變換以及價格商品組合，使商品更划算，來吸引顧客的購買意願。

五力分析

潛在競爭者：

全聯福利中心，以日常用品為主要的銷售商品，但部分進口食品以及日常用品往往比美廉社來的便宜許多。

潛在者議價能力：

消費者議價能力強，常常會或比三家來選購。

供應商議價能力：

供應商因長期配合，來穩定價格和商品的品質，以及流暢的供貨貨源速度。

替代品威脅:

便利商店，他們有供應早餐以及午餐商品搭配折扣優惠，往往吸引上班族的日常用品以及速食習慣的便利性。

現有競爭者:

目前的敵人是全聯福中心，他們以保證便宜商品在電視上打廣告以及做慈善機構，來加深顧客對全聯的形象，以更大的優惠來滿足客人，對於下午還以五折出清為優惠，帶給一般家庭主婦更少的金錢負擔，是目前美廉社最大的競爭對手。

2.4 SWOT 分析

優勢:

精減產品品項與種類，並積極開發自有品牌商品。

劣勢:

貨架擺設位置不明確，中部門市無生鮮部，客戶購買便利性比較不足。

機會:

按照不同區塊，給予不同商品組合，一般消費大眾偏好物美價廉的商品。

威脅:

知名度不足和忠誠度低，導致超市以及量販店競爭多，替代性高。

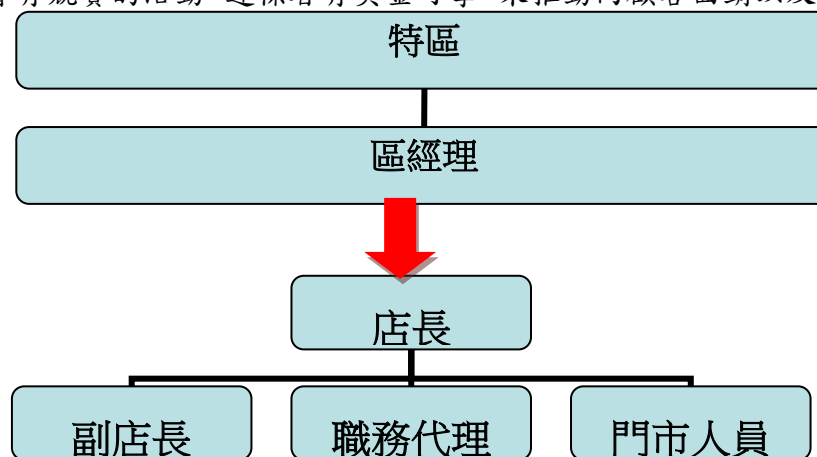
三、實習內容

3.1 實習部門

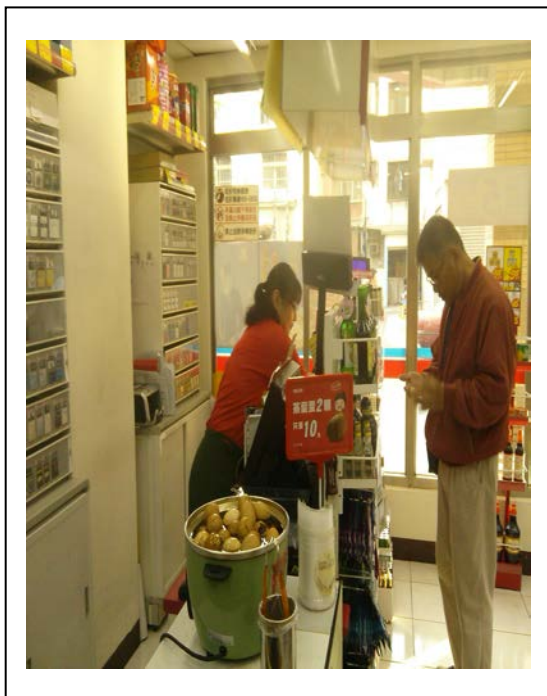
1 我負責的單位是門市人員，負責的工作是:

- (1)櫃檯清潔，收銀結帳
- (2)記錄出清商品以及當日即期商品
- (3)服務客人尋找商品
- (4)協助與教導新人
- (5)換檔期商品
- (6)上新架卡以及下過期架卡
- (7)掃拖室內與室外清潔
- (8)補貨與搬貨

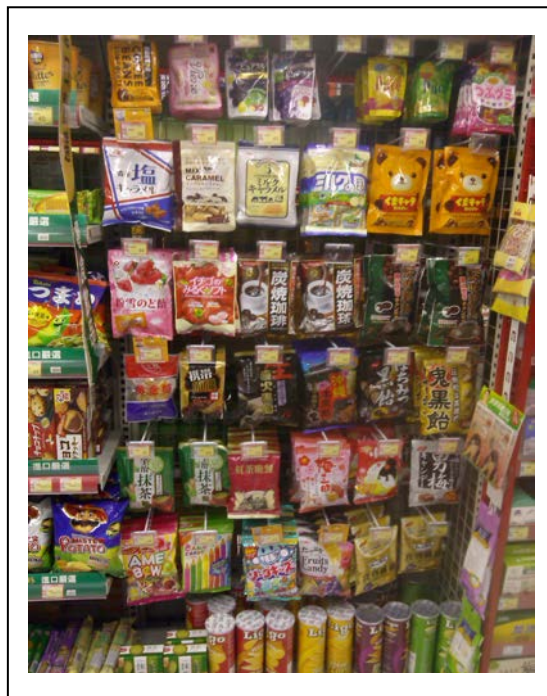
2 一間門市有三正職兩 pt 人員，但是我們店是屬於訓練店所以常常會有很多新人的加入以及加盟組，一間店的店長最重要，因為當有遇到問題無法解決會以告知店長為主在做處理，然後是副店長，是幫忙協助店長換檔期還有補訂貨以及傳遞訊息給下層的工作，如果店長不在，全權由副店代理，職班代理是處理店長以及副店的雜事，來輔助他們更快速的把事情處理完整，而區經理，是管理整個區的美廉社運作是否完善，如遇到 DM 商品與 POS 機的價格不一的話，則向區經理索取變價密碼來變價，須經過經理同意才可用此方法，然而每間店會有競賽的活動，達標者有獎金可拿，來推動向顧客面銷以及鼓勵我們的動力。



3.2 工作環境與同事(收銀、進口糖果以及酒類、奉茶、年菜等...)



同事幫客人結帳



進口糖果區



奉茶區(烏龍茶熱飲)



本店門口



與同事介紹年菜



進口酒類區

圖 1-3 同事與環境圖

3.3 工作內容

1.早班:

開店時負責開始夾報、開 POS 機、盤點營業用金額、煮茶葉蛋，以及奉茶茶水、清潔櫃檯以及室內室外掃拖、打開所有冰箱燈，等到中午物流冷藏司機來開始上貨補貨，直到把物流都上完等待交接班。

2.晚班:

交接班、驗收早班人員單據、寫今日即期商品以及到期商品、訂貨、補貨、掃拖、整理整間店的檯面，寫今日報廢商品報廢單，盤點高單價商品然後關店。

3.工作時數是採 9 小時，休息時間 1 小時，排班以輪班來排班表月休八天以四天必修來排自己的休假，早晚班人員最少 1 正職 1PT 來經營。

3.4 作業流程分析

1.SOP 流程:

早班:

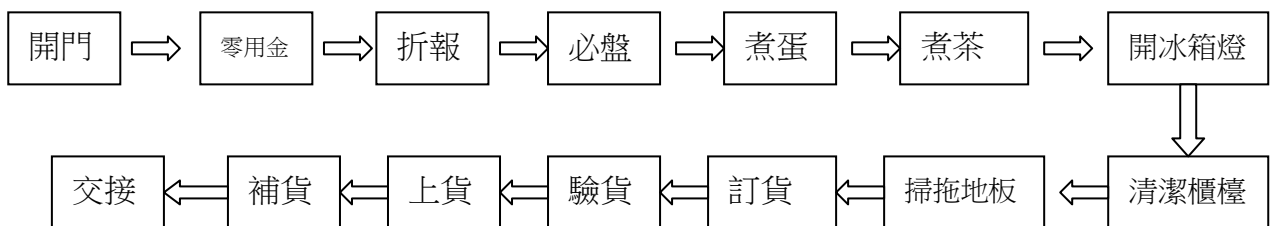


圖 1-4 早班工作流程圖

晚班:

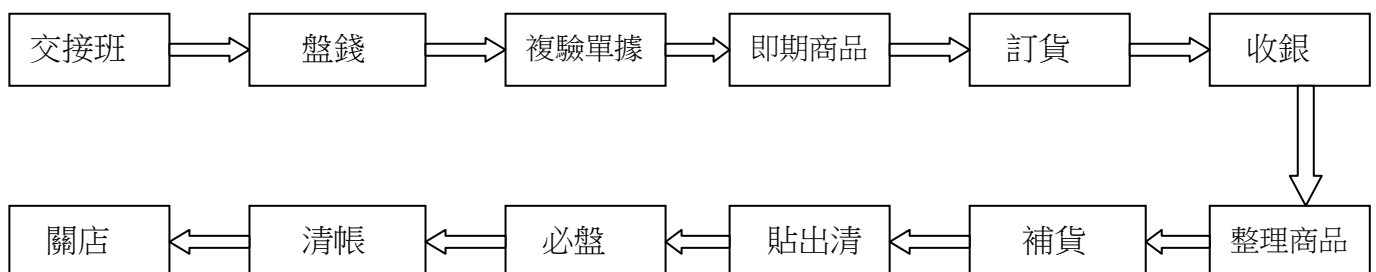


圖 1-5 晚班工作流程圖

3.5 問題點分析

剛進入美廉社到現在，觀察以來，最容易出錯的就是再換檔的時候，在美廉社每兩個禮拜會換一次小檔，也會有相關 DM 來做發放，把部分商品特價吸引顧客購買，再來就是大檔開檔一個月一次，不管事小檔或是大檔，總是會有一大堆的價卡要撕要換上，當然在換上之前要先把過期的價卡拔下來，以及擺在落地的 POP 價格，還有外面的大黃 POP 也都要做更換，不只這些而已，還有小島架櫃台周邊的促銷價卡也都要更改過，工程非常浩大，因為被巡店人員發現未更改，或是促銷價格寫錯的話，都會被罵得很慘，嚴重的話會被記警告處分，當然也要把 DM 上的價格與系統對照過，看是不是有不一樣，或者是沒有生效的價卡，都要通知管控請他們處理，因為沒有生效或者是沒有撤到的價卡被顧客買了，結帳時價格會與 POS 機的價格不一樣，常常導致值班人員自己倒賠差額，有時候會是總公司系統出的錯誤，但往往都是值班自己賠錢了事，這些換新價卡與撤價卡大多都會是早班的工作因為早上比較不忙，每間店做法似乎都不一樣，但常常都會忙到下午 4~5 點才下班，因為要處理冷藏以及物流還要去銀行匯款，導致時間上非常的急促，而我們屬於責任制，所以要把自己早班的事做完才能離開，不然會影響晚班進度以及開檔延遲。

3.6 改善方案

對於價格部分未生效，管控也在做資料重整，因為只要一些價卡沒生效就會影響到全國 400 多家分店，因為有分(一般促銷價卡及組合價卡)電腦系統常常會出錯，主管提出的相關建議，等待公司再進行進一步的改善處理，而我們部分門市也討論，向總公司提出長條形價卡，這樣一來能夠足以縮短人員上下價卡的工時，也能達到處理其他雜事的效率，不僅如此，也能讓價卡字體一致化，不用擔心價卡遺失或者是順序錯亂的問題，對於顧客觀感也會比較美，也能省去很多紙資源，來達成更好的效率，在會議紀錄裡，總公司也會積極列入參考，價卡部分工程浩大，要整合資訊部資料之後再做討論以及最後規劃處理，未來將有機會更改長條形價卡。

3.7 工作日誌

請參閱附件

四、結論與建議

4.1 結論

選擇三商行美廉社，是因為家裡附近剛好有一間，偶爾也會去光顧一下，感覺店員很親切也很熱情，相處應該很融洽，感覺也就是跟柑仔店差不多，但是大部分商品比小 7 或者是全家以及各超商來的便宜許多，工作內容也不會像便利商店一樣，要使用非常多的系統，當初就選擇美廉社來實習了，但其實進入工作後不管是薪資還是時數上，會與當初面試的時候不同，因為實習也是責任制，不管當天事情多或少，都要把該天當班的事情做完才能離開，這點對於剛進入職場上的新人算是一種壓力吧。

剛開始進入職場開始實習的時後，與同事相處算是融洽，同事們也很積極的教導，原本以為做的事情還算是簡單，收銀、補貨、打掃，沒想到還有更多瑣事等著我去做，事情總是用遠都做不完，剛好那天月底遇到台灣啤酒要做循盤動作，原以為上到 12 點就能下班了，但是同仁告訴我說這是責任制，所以要做完當天該班的工作才能下班，幾乎是常常很晚下班，尤其是早班還要理貨，如果司機晚到的話，必定延遲下班與預期完全是差太多了。

最難適應的是不外乎是早晚班要輪調，因為早班要很早起床，晚班收拾完則是快 1:00 了，對於這樣日夜顛倒，生理時鐘整個都會亂掉，當初原本說是早上上班時間是 7:00~15:30 晚班是 15:30~12:00 但最後則不同都提早了半小時上班，就算上班上的在晚，也是沒有加班費的，難過的是做的事情跟正職一樣，但是領的薪資卻大不相同，因為實習生卡在還沒大學畢業，所以薪資方面算是非常的吃虧。

三明治實習讓我學習到，門市作業流程還有與客人的溝通應變能力，以及如何管理一間門市，最大的收穫是以後有了這些相關的經驗，去應徵面試服務業，也比較不會這麼的陌生，至少有過訓練，學習方面會比較得心應手。

對於實習期間，不外乎就是上下班時間，會常常因為輪調，而產生作息不正常，甘苦的是可能在一間店做了一個多月後，已經完全熟識同仁以及客人需求，店內設備以及貨品擺放位置都熟悉，上層突然要求調店來支援，據前實習店長說，公司在開會議時，有提到不要調度實習生，當往往人力不足還是會被調來調去，如果調去業績較好的大間店，也會常因為換檔時，下班延遲 1 個多小時才下班。

對於未來的發展，也是傾向服務業，因為所學的就是行銷與流通，也參加了三明治實習，正因如此讓我有充分的知識與見解，但這些對以後自己創業還是不足的，會再去相關行業多去捉摸，因為開一間店也需要資金，不能一味的說開就開，沒打好基底很容易就會倒閉的，要先做好萬全的因應對策，才能去執行創業或者是加盟準備。

4.2 建議

對於給貴公司的建議是，雖然拓展分店是好事，但是因人事尚未穩定的狀況下去拓店，會導致新進人員的壓力，因為剛進來的門市學習不到一個月就要身兼職班人員的工作，對於這種狀況沒改進的情況下，離職率不斷的攀升，也常因為拓展新店，常常導致需要夠多的人力出來支援，原本一間的的三正職兩 PT，調度一人出去支援後，該店人員就會少了一個人力，做起店務來較為緊繃，尤其是換檔的時候，每兩個禮拜就換檔一次，有大量的價卡需要做更換，大部分商品價格幾乎不變只是促銷日期變了而已，希望公司能體恤員工，如果可以的話做部分商品促銷調整就好，大檔換檔時再一併剛換，要做的瑣事不僅僅這些而已，還有公司價卡全面更換新 LOGO 樣式，也限制更換時間，未達到更換進度者則會被開警告單，希望公司不要一直，覺得要全面更換新 LOGO，需要更多人力與時間來做準備，希望是換檔的時候一些一些的更換。

給學弟妹的建議是，要應徵前要確切的了解該公司的規劃發展以及薪資方面的福利，例如：年終、三節禮金方面等等，不要一昧的只在意說哪邊的薪資比較好，就魯莽的去應徵，你(妳)一定會後悔，因為這樣常常做不到幾天，就會發現這份工作好像不適合我，但往往已經都來不及了，因為系上的遊戲規則是實習 1 年，中途無法更換廠商，除非特殊原因，否則一律回學校做專題，所以在抉擇的時候，要積極的去了解該行業有什麼條件是符合自己的需求，如：工作時間，或者是工作方面上的性質等等，先做好萬全得準備，做起自己應徵的工作才會得心應手，才會想努力去踏實學習。

感謝老師在這段期間也幫助我們很多，不管事在工作方面遇到挫折，或者是比較不合理對待，老師們都當下就處理了，感覺非常的窩心，也不斷的鼓勵我們，讓我們有動力繼續做完這一年的實習課程，也藉此這次的實習讓我感受到服務業不僅是這麼的單純，還要去學習態度以及情緒的管理，讓我對於自我管理這塊吸收了許多的知識，當初選擇了三明治實習沒有讓我失望，反而覺得很開心，如果再重新選擇一次的話，我還是換選擇三明治實習，因為有實際的行動，才會讓我們有所成長，謝謝各位指導老師的指教。