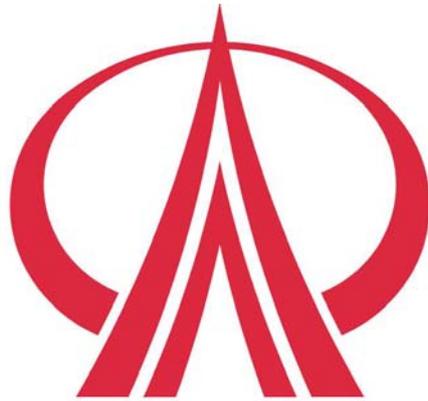


修 平 科 技 大 學  
行 銷 與 流 通 管 理 系  
三 明 治 教 學 校 外 實 習 報 告

實習公司：萬合樓



指導老師：劉淑寧 老師

學 號：BZ100011

學 生：熊茗雅

中 華 民 國 1 0 4 年 5 月

# 摘要

在新加坡實習餐飲業來說，似乎什麼都要錢，連衛生紙巾都是使用者付費，看似現實層面，卻也隱含著不浪費的有所節制，整個大環境來說也是乾淨的無話可說，於工作上的態度是有效率的，時間一到，同事一個比一個還準時下班。

在這一個不講情面的環境，相對造就克盡職守的自我督促，雖然剛開始有些不適應，慢慢的熟悉環境和同事熟識之後工作起來也就更得心應手的跟著步調前進了。

櫃台的工作，面對客人的態度和語言表達，也讓我學習到應對進退的態度，還有收受金錢的謹慎不可馬虎；曾經客人在結帳時，因為某些狀況接聽電話而忘記自己錢掏出來卻又放入口袋的堅持不下，遇到這些突發情形，不僅不能生氣還要保持淡定的笑容，說明原委。

異鄉環境讓我學習到更獨立的面對問題還有自我保護的堅持，如果是對的事情，在各說各有理的狀態之下，如何還原本來面貌是需要智慧的，如果是錯的事情，就應該勇於承認，這是我缺乏的部分，而我也會更加反省。

必勝客是幸運吧！因私人問題突然回到台灣，其實是不知所措的，在決定回到以前上班崗位的決定下，依然被熱情的店長、副店長接納，他們都很照顧我，而在熟悉的同事之間相處起來就更像回到一個大家庭一樣。

好的工作氛圍，相對的會讓員工們工作愉快，無論多忙，我們也都忙得很起勁、很願意、甚至很高興的在自己的工作崗位上。

有時候本來沒有班，同事可能臨時有事不能來上班，突然一通電話必須來幫忙應急，二話不說，只要有空絕對願意，職場的夥伴都是這麼互相，為什麼要計較呢？這是融洽的大家庭，雖然忙起來很累人，依然願意互相幫助，這就是好的氛圍帶動我們快樂的工作。

## 致 謝

在新加坡實習，首先感謝辛勞為我們規畫實習的系上老師，真的非常用心的為我們安排很多，而在新加坡的時候，指導老師不只是用網路關心我們，還不辭辛勞的再三過來探望我們，實在是讓我們備感溫暖，也真的是非常非常的感謝老師的辛苦。

然後感謝仲介公司，對我們的照顧很多，很關心我們，一部分也歸功於慎選仲介公司的老師們，找到好的仲介，就等於是找到好的朋友，再次感謝老師們。

還有最感謝的新加坡雇主，對我的照顧還有種種的包容，不管我犯了多少次的錯，他總是給予我認錯與反省的空間，對此我非常非常感激，雇主他總是以德報怨，這也是我該好好與之學習的部分，他也讓我明白，不管做錯甚麼事，最重要的就是知錯並改正，最怕就是不認為自己有錯，那是很可怕的，勇於承認自己的錯誤也是很正面的，感謝雇主的種種教誨督促。

並且也感謝我的同事們，雖然有處得不融洽的，但那也是我的成長，有了你們這些同事，我深感榮幸，對我關照的同事，你們對我的好也是我心裡面很美好的回憶，謝謝你們。

還有感謝在新加坡認識的眾多室友們，我剛到新加坡的時候只有我一個台灣人，謝謝你們在生活上的照顧，給我溫暖的叮嚀和心靈上的安慰，跟你們相遇真是太好了，謝謝有你們。

最後感謝與我一同到新加坡實習的同學們，在異地生活，休假時與你們共度的時光，都是我上班的動力之一，感謝有你們在，也感謝是你們，不是其他人，對我而言才會這麼特別。

在必勝客，感謝店長與副店長，對待我一如過去那樣的好，沒有改變，沒有因為我當時選擇了新加坡實習，而不是留在必勝客實習而怨懟我，給我的寬待還有照顧，我無法一一細數，但都累積在心裡，不敢說能夠回饋給公司甚麼，但能多努力上班，我就會多努力，對我來說，一周五天的上班日都是開心的，因為店長愛搞笑，副店長愛碎碎念，這些都很溫馨，從來都沒有聽過店長或副店長罵人，總是很有耐心又很溫和的給我們糾正，從不曾表現過不耐煩和不愉快的態度，就是因為有兩位這樣親和的大家長，才会有我們這些員工的存在，謝謝店長與副店長。

再來是感謝同事們，超級多的同事，我們都是年齡相仿的大學生，雖然幾乎來自台中不同的大專院校，但必勝客讓我們聚在了一起，這是很棒的緣分，就像認識了另一班的同班同學們，不只上班日會一起，休假也會聚在一起吃飯打球出去夜衝夜唱，有了你們我的上班時間總是充滿大笑還有歡樂的吵鬧聲，我們幾乎是一樣的幼稚又聊得很投緣，有你們這些同事真的太好了。

# 目 錄

摘要 .....	I
致謝 .....	II
目錄 .....	III
一、前言	
1.1 實習動機 .....	1
1.2 實習目的 .....	1
1.3 實習公司甄選過程 .....	2
二、實習公司	
2.1 公司簡介 .....	3
2.2 營業項目 .....	3
2.3 競爭力分析 .....	3
2.4 SWOT 分析 .....	4
三、實習內容	
3.1 實習部門 .....	5
3.2 工作環境與同事 .....	6
3.3 工作內容 .....	7
3.4 作業流程分析 .....	7
3.5 問題點分析 .....	8
3.6 改善方案 .....	8
3.7 工作日誌 .....	9
四、結論與建議	
4.1 結論 .....	14
4.2 建議 .....	15

## 一.前言

### 1.1 實習動機

想到畢業之後的出社會，實在是很不想面對，當學生的日子無憂無慮，出了社會一切便會完全不同，經濟上的負擔、家庭的責任等等，光想都覺得惶恐，但這都是必須的，對於未來的工作，並沒有太多的想法跟要求，我只覺得一個工作環境最重要的，是和自己公司裡的同事前輩們之間的相處，工作氣氛如果不融洽，那怎麼做好工作，久而久之心理上也會有抗拒感跟壓力在，雖然也會有不合的同事或是惱人的顧客，影響自己的工作情緒，但多想想，也許這些可能也是有自己個人的問題，我的長輩告訴我，少抱怨多做事，並不是委屈自己一再的去容忍甚麼，找到適當的發洩管道很重要，沒有甚麼工作是不辛苦的，但多聽少說會是一個好習慣，雖然做到不抱怨我覺得超級難的，有時候就是想抱怨，但如果真的能當一個工作努力、不說三道四的職員，那肯定很可靠吧，我會希望自己在別人眼裡是這樣的，也盡力成為這樣不抱怨的人。

話說回來，我們在大一的時候就知道大四有實習跟專題的選擇，起初只是單純的不想做專題，但隨著課餘時間在校外的打零工生活，很快地就發現了實習的好處，想想，在畢業之前就能有工作經驗，心理上的調適也有了，不會在一畢業就感到陌生與恐慌，更多的可能是工作做得有心得，有想持續拚搏下去的想法，那麼畢業即能就業，和樂不為呢？

### 1.2 實習目的

想得到甚麼，最主要的目的不就是希望自己可以實習過關，拿到畢業證書？其他都是其次吧，也會想從這個實習機會得到工作經驗，提前感受出社會之後的全職上班生活，不再只是鐘點的工作，和同事之間的相處與溝通等等也是一門學問，尊重前輩的指導，傾聽客戶們的需求，看到別人的優點，學起來，發現別人的缺點，提醒自己別犯相同的毛病，用說的很簡單，用文字呈現也很簡單，但這些一切的一切，目的或是想得到的東西，真要去逐一實現，我認為很難，只有用毅力和虛心面對的那種心境，才能做得好。

真的想去得到甚麼物質上的東西，我想沒有，應該是好奇吧，想知道用什麼樣的態度、什麼樣的方式，會得到什麼樣的回應、什麼樣的收穫，人的一生就是與人們生活在一起，而從上學、上班的過程中，我們學習到如何與人相處，更重要的也是與自己相處，對吧。所以阿，從這些繁瑣的上班生活裡，一點一滴地去學習和感受，得到的這些經驗都將成為別人拿也拿不走的人生智慧，這些都會是很棒的收穫。

- 一 想實習順利，成功的拿到畢業證書，邁向出社會的路
- 二 想知道怎麼跟同事相處，怎麼讓整個工作氣氛融洽
- 三 想知道怎麼跟前輩還有上司相處
- 四 想知道怎樣去跟客人溝通、怎樣去做適當的服務

五 訓練自己的抗壓性，訓練自己用良性的心態面對事情，訓練自己不用負面情緒在工作上，多學多看少抱怨，提升自我的價值。

### 1.3 實習公司甄選過程

面試的細節蠻複雜的，記得剛開始是跟 A 仲介公司，做媒合跟面試等等，還交了很多文件，後來系上的老師跟主任認為，另外一間 B 仲介公司給的面試機會和服務更良好更完整，所以就毅然決然地換了仲介公司，一切從新開始，開始遞交很多申請的文件，做了很繁複的身體檢查，還因為這些超級貴的檢查，我被注射了四針很貴然後很痛的各種肝炎的預防針，還蠻感謝有這些檢查，讓我知道自己生活習慣不好而導致的一些毛病，後續還上了英文課，很感謝老師跟主任為我們這樣費心，只是可惜我幾乎沒有參與英文課，那時候正值學生會的各種校內活動，學生會裡的繁複交接等等，正巧部員又不夠多，活動也每次舉辦在禮拜三，恰好是英文課的上課時間，就這樣的幾乎缺席了無數堂的英文課程，想想真的是蠻可惜而且也蠻不巧的。

過程中仲介公司也提供不少實習公司的資訊和條件，感謝當時主任老師們的用心，因為仲介公司確實給了很多實在的服務和協助，後期開始進行面試，我面試了兩間公司，一間是連鎖服飾店，一間是餐館，剛開始都是以英文自我介紹為主，之後如有不會的字彙再用中文說明，第一間的面試我沒有通過，但其他四個同學都通過了，我想應該是我的語文能力不夠，於是我加緊準備，面試了第二間，所幸通過了面試，有工作的感覺真好，雖然薪資與待遇不如第一間提供的優厚，但還是很開心能夠有所歸屬。

至於為甚麼選擇新加坡海外實習，雖然參與人數並不多，但還是很吸引人，想想，實習具體上來說，不就是上課改成上班，提前習慣畢業後的職場嗎，而學校這次提供這樣的機會，讓學生可以有不一樣的實習選擇，我覺得這不把握真的太可惜了，所以我就申請了，雖然感覺真的比國內實習還要複雜麻煩，但這一趟去，我認為回來一定會有所不同，也許有好的收穫或不好的，但肯定會跟別人不太一樣，安逸的生活或許很棒，但身在國外，很多事都要自己來自己扛責任，壓力下的成長會更多，改變自己的經歷沒什麼不好。

而我面試的是櫃台實習生，櫃台的工作就是做好顧客訂位，結帳和所有收入支出的管理，我想這是非常重大的任務，如果錢沒有管理好，少這個多那個，搞不清楚就會很麻煩，想必得繃緊神經才行，在正式上班之前我一直都很緊張，因為新加坡的幣值和台灣不一樣，不只是一塊兩塊，還有幾毛跟幾分，我實在是很怕自己不習慣新加坡的錢，然後搞出找錯錢的烏龍事件，這樣一來薪水都還沒領，就開始天天賠錢，這樣太慘了，為此我想我得好好搞懂新加坡幣，還有一些我需知道的新加坡的事情，關於這部分應該會有一段過渡期，搞定之後工作應該會越來越上手，若能把工作做得很有成就感，那肯定也會從中學習到不少，我決定好好朝這目標努力下去，把工作做好並且不造成別人的麻煩。

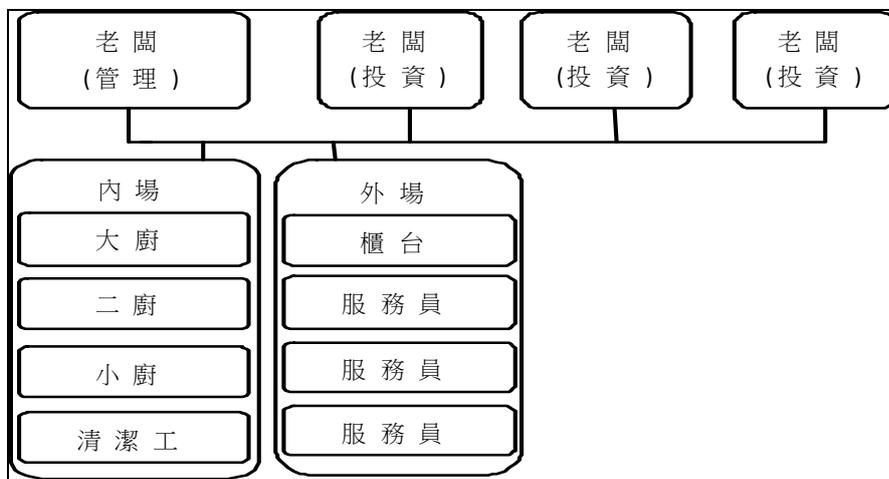
## 二、實習公司

### 2.1 公司簡介

萬合樓是一間中式餐館，在 2012 年創立，由四個朋友共同合資，他們對於飲食文化充滿熱誠，以食會友，結交共同喜愛美食的夥伴，並聘請龍蝦粥的發明人劉廚師親自坐鎮餐館，創辦的目的就是希望，能夠讓顧客在悠閒輕鬆的環境裡，享受劉師傅烹調出的佳餚。

餐館目前是位在郊區，並非在鬧區營業，相當符合私房小館的風格，只有一樓層，最多容納來客數量為 100-110 人，因為桌數不多，為的就是給顧客舒服的空間，若如果沒有訂位，還是會有一位難求的情況，所以也以”一定要訂位”為原則，保障每個有訂位的顧客應有的權益與優惠。

#### 組織架構：



### 2.2 營業項目

雖然員工數相較一般餐館相當的少，但各個都是甚麼都必須會，外場員工提供菜單介紹以及耐心體貼的服務，而內場員工則在最快時間內準備出道道佳餚，外場與內場配合的好，整個流程步驟都會非常順利，讓客人享受美食和良好服務就是我們的目標。

我們顧客群主要是當地人，次要則是觀光客以及旅行團，而當地顧客群又細分為老闆們交際應酬、公司聚餐、家庭聚會、生日包場等等，開業至今一年多，雖然餐館不大，交通也不算便利，但熟客之間口耳相傳，讓來客數漸趨穩定的成長中，加上我們經常上各個觀光雜誌上，還有名人、美食評論家採訪，所以日本、泰國、韓國的觀光客都常光臨，其中以日本客人最為多數，周末不用說，平日都經常是滿桌，沒訂位就沒有位子，營收成長也跟來客數成長率成正比，公共假期的營收也逐月的往上升中。

### 2.3 競爭力分析

公司目前屬於新成立不久的餐館，雖然比起其他知名又歷史悠久的老牌餐館，知名度跟口碑都尚未完全打開，但我們擁有自己的招牌，自己創立的菜色，就已經極具競爭力，在開業前就有

不少饕客慕名龍蝦粥而蠢蠢欲動，成立到現在一年多，人氣依舊不減，老客戶也跟親朋好友口耳相傳，以長遠來說，是一間很有發展潛力的新餐館。

新加坡四面環海，以海鮮產量豐富而出名，其中更以螃蟹料理、龍蝦料理為熱門，各式各樣的煮法都有，所以對於萬合樓這樣的餐館來說，外在競爭者比比皆是，更有不少後來仿冒萬合樓開幕的龍蝦粥餐廳出現，對於這樣龐大的餐飲競爭市場，我們所能因應的，便是持續保持自己的招牌，讓口味不變質，一直流傳下去，把服務做好，給予顧客最大的滿足，並且不間斷地推出新菜色與新的促銷手法，最重要的還是留住餐館的特色為主。

#### **五力分析：**

**供應商議價能力：**公司裡的食材都是統一購買，所以整體成本不高，供應商的議價能力也相對的比較低。

**現有廠商競爭強度：**速食店、韓式料理、日式料理、港式飲茶等等餐飲的店家數目正在逐漸增加當中，因此競爭強度非常高。

**新加入者的威脅：**目前的餐廳形態越來越多種，有合菜、日式料理、義大利麵、速食、港式飲茶這些類型，因此消費者有非常多的選擇，新加入的威脅正慢慢變多。

**替代性產品或服務的威脅：**現在很多餐館都屬於自助式，是不少消費者喜愛的消費方式，有無限量的沙拉以及供應不完的飲料，且價格也比本店便宜許多。

**購買者議價能力：**因為公司已經將價格標示的非常清楚明白，因此購買者議價能力較為薄弱。

#### **2.4 SWOT 分析**

**優勢：**極具創意的餐點設計，加上親切服務的態度，比起其他餐廳更深得顧客喜歡。

**劣勢：**停車比較不方便，應該建立一個專屬的停車場給我們餐館的客人使用。

**機會：**可以與鄰近商圈結盟，增設停車場坪數方便顧客停車。

**威脅：**物價上漲，成本提高，鄰近競爭業者多，有海鮮餐廳、火鍋店、韓式料理，日式料理、印度餐館等等。

### 三、實習內容

#### 3.1 實習部門

我的實習部門是櫃台人員，負責打單、買單、訂貨取貨、接聽電話、收信寄信、控制訂位量(桌數與來客數與時間的分配)、店內收入和支出、鎖金庫、鎖門等等都是工作範圍。

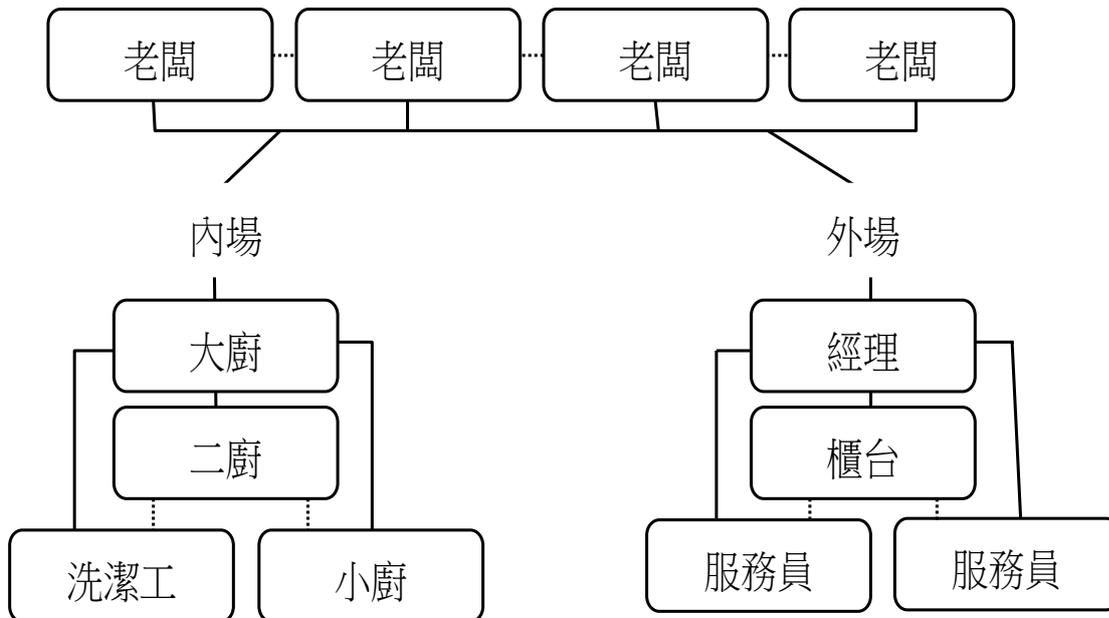


圖 3.1-1 為店內組織圖，該店即為總店，旗下無分店。我的職位是櫃台。

有四位老闆，不定時都會分別來巡店，內場是大廚在管理，有二廚、處理食材的小廚、負責店內大小清潔的清潔大叔，外場則是經理負責管理櫃台跟服務員們，我是櫃台，程序上是經理管理我，但實質上櫃台是直接對老闆負責，因為責任範圍全都跟錢有關，比較複雜也比較麻煩。而內場負責所有的出菜，外場負責把菜送到客人的桌上，並提供服務；內場與外場不互相干預，以免職權上出現意見分歧的狀況，雖然有時候難免有摩擦，但互相幫忙是店裡的默契，所以大家相處起來其實蠻沒有心機的，雖然彼此之間對話不多，但店裡的團隊合作和向心力其實蠻穩固的，算是融洽的工作氣氛。

### 3.2 工作環境與同事



圖 3.2-1 餐館門口

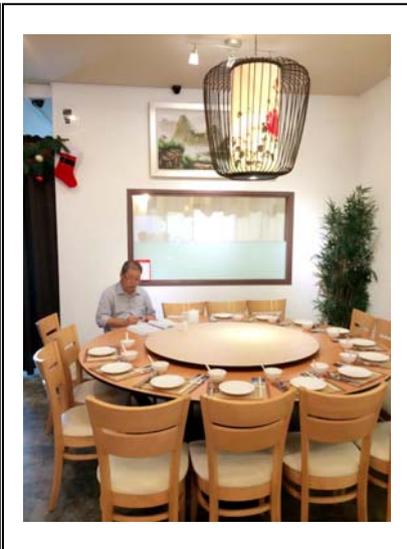


圖 3.2-2 店經理

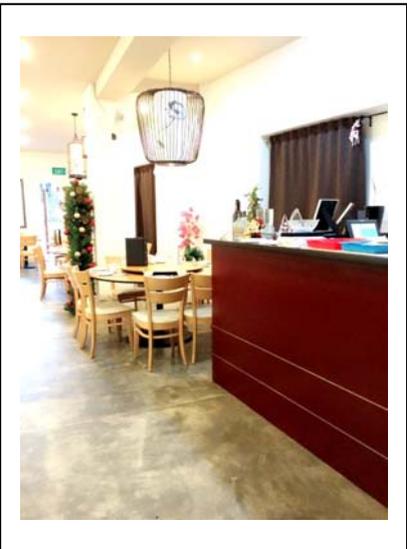


圖 3.2-3 餐館內部

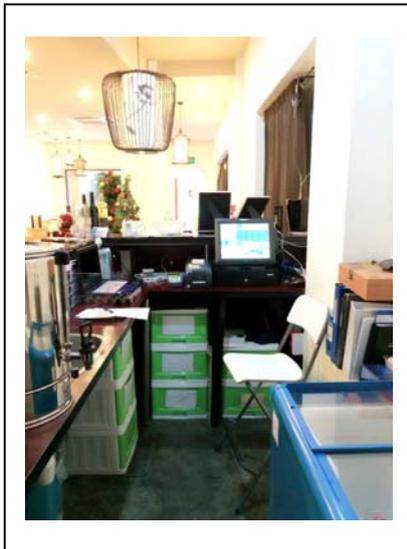


圖 3.2-4 櫃檯工作環境



圖 3.2-5 餐館內部

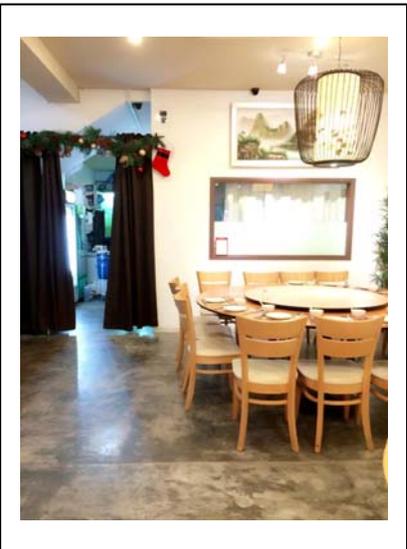


圖 3.2-6 餐館內部



圖 3.2-7 櫃檯工作環境



圖 3.2-8 餐館內部



圖 3.2-9 餐館內部



圖 3.2-10 與廚師合照



圖 3.2-11 與外場同事



圖 3.2-12 與內場同事

### 3.3 工作內容

我負責的工作崗位就是櫃台，責任範圍蠻雜項的，除了基本的接聽電話、打單、結單、控制訂位之外，所有店裡財務支出都是我負責的，收貨、確認、付款，食材種類非常非常多，也都有個別的廠商提供，啤酒、汽水、威士忌、燒酒、紅酒白酒等；肉類的廠商有分排骨、和牛肉、黑豬肉等，海鮮的廠商又有分魚類、龍蝦、海參、鱷魚、大閘蟹等等；乾貨更可怕，項目多得嚇人；還有很多的基本用物，像是紙巾、廁紙、廚房用紙、燈泡、店裡各種用品的大小電池等等一堆，供應商多到很難算。

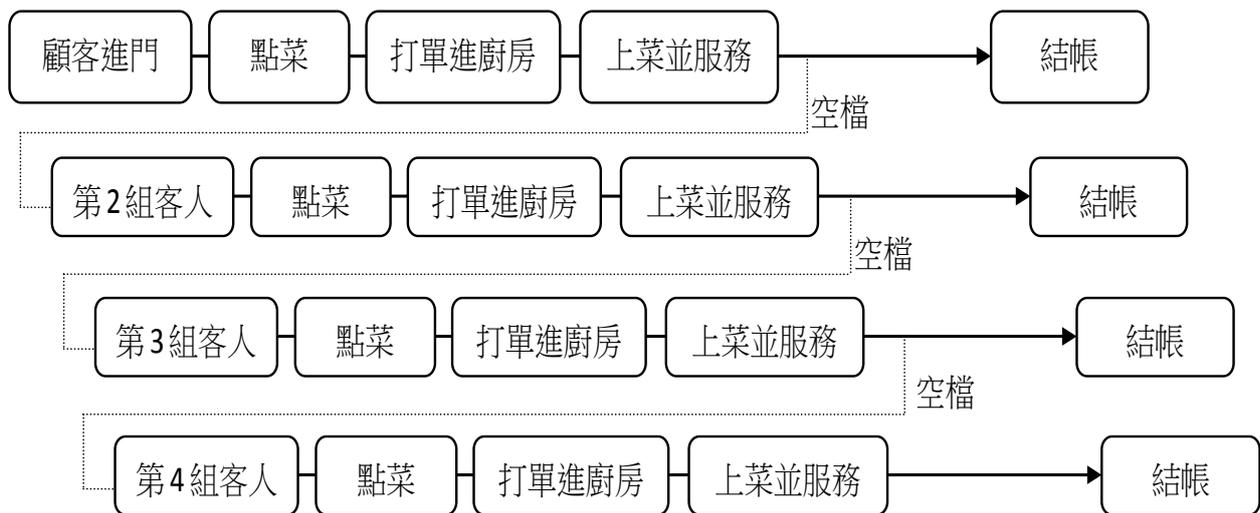
除了現金付款、還有支票付款，有些要特別去郵局寄，因為有相當的壓力跟責任，加上什麼樣的客人都有，常常會有突發狀況，所以一定要很專注去看待每個細節。

工作時長是早上十點半到兩點半，中間休息，然後四點半到晚上十點半，一個禮拜休一天，五六日與公共假期不可休，差不多是每天十小時，月休四天。

### 3.4 作業流程分析

顧客進門後確定是否有無訂位，指示服務生將顧客帶入座並點好菜之後，確認然後把點的菜打單進廚房，然後等候顧客吃完前來結帳，中間的空檔時間依樣處理其他顧客的作業，稍晚顧客較少不忙碌時，就儘早理貨，看有甚麼貨與食材不夠，就要先訂貨，因為有些或是沒辦法馬上就有的，所以能早早訂到比較保險。

送貨基本上皆是中午或下午來，所以收貨跟點貨的時間是早班時段，晚班時段則是理貨跟訂貨。下班前把櫃台整理好，作總結帳，確認信用卡收費與現金收費一切正確，鎖錢櫃還有將櫃台裡的所有機器關機，然後巡完整間店的電源開關之後鎖門。



上圖為店內整個餐飲服務的作業流程圖，由內場與外場相互配合完成整個作業程序。

### 3.5 問題點分析

萬合樓的標準作業流程：為客人點餐-內場進單-內場製作單上的餐點-出餐點-結帳後給客人，整個流程很順利。我比較感覺不出什麼特別嚴重的問題，只覺得忙起來的時候大家都比較情緒化，而最常發生問題的部分，主要都是因為內場跟外場沒有溝通好時間，如果外場跟顧客約等候 20 分鐘，但因為內場作單忙碌來不及，以致變成外場交給顧客的時間已經超過了原先約定的時間，造成客人的不方便，很容易受到客訴以及店名譽的損失，通常發生問題都必須請主管處理，因為時間上的保證也代表整間店的信用，不能輕率的處理，所以我們同事間討論到這個問題，大家意外的有志一同覺得應該要想辦法改善，我們都決定跟主管討論這個重要議題。

### 3.6 改善方案

大家提出這個問題，而主管也利用周五下班聚餐的時候為我們解答。其實這個問題在別的分店也有發生，而每間店的處理方式不盡相同，因為我們員工性質都不一樣，所以主管讓我們互相對彼此提出改善方法，並互相給予鼓勵，氣氛剛開始很怪，因為要說出對方的的小失誤，對方聽了也覺得有點困擾，或是換過來變成聽的一方，也會覺得很緊張。但大家都適當並誠懇的陳述並給予建議，然後說出對方努力的部分，其實說出口的當下跟聽進去的當下，都有不同的想法，但是感受都是相同的，覺得很溫暖，因為有人能夠糾正你，並且鼓勵你的努力。

我們也溝通出解決的方案，每隔一小時都互相報告時間，忙碌時段則是每半小時溝通好時間，內場與外場說好看要約半小時還是十五分鐘還是多少，雖然感覺很麻煩，但多點詢問和互相提醒總比被客人罵好，主管也覺得大家討論出的結果很不錯，並且這其中每個人從同事口中知道自己沒有發現的小細節小錯誤，卻也知道了自己平常努力的樣子其實同事也默默看在眼里，這次的聚會不只有改善問題，也讓大家更有凝聚力了，我覺得真的非常非常的棒。

### 3.7 工作日誌

工作日誌表 1

班級：行四甲	學號：BZ100011	姓名：熊茗雅	撰寫日期：103/10/15
撰寫期間：103/07/10~103/10/10		期間總實習時數：600 多小時	
實習機構(含分店名)：萬合樓			
部門(單位)/職稱：櫃台實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>八月九日是新加坡的國慶日，毫不意外的是非常忙碌的一天，訂位也訂滿，忙了一整天雖然身心俱疲，但這個小插曲讓我蠻樂的.....。晚餐時段有些沒有訂位的客人進來，因為訂位排滿，也只能告知客人需要在等候多久才有位，然後請他留電話，這通常是我們的標準程序，只是偶爾會遇到比較固執或是不好溝通的客人，餐飲業也是考驗EQ跟應變處理能力，而其他端菜的服務員也非常辛苦，無暇幫忙我安撫客人們，好不容易忙完我走回櫃台時，有位先生突然起來跟我握手，他說我很盡責的保護有訂位的顧客，沒有隨便就把位子給人，這樣很棒，聽到的當下真是很高興，被客人這樣肯定，讓我覺得挺有成就感的。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>這件事情發生後，我更堅持這個原則，保障有訂位的客人，但也開始預留兩至三桌給臨時來吃飯的客人，畢竟大家都是顧客，能夠讓顧客好好吃頓飯，是我們的任務，我也越來越常去思考，怎麼樣的說話方式，能夠讓客人更加地可以接受，怎麼的態度會讓客人感到愉快，這些都讓我覺得很不簡單，必須長時間的訓練自己的溝通能力，反省自己的言行跟舉止，都是我實習的功課。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>學到更重視自己的工作吧，如果把這個店當成是自己的店，把自己想成是老闆，就會去更加的在乎每個細節，做事也不會半吊子，因為是要賺錢的，所以把每件事做好，並小心地去完成，這都是心態的問題，心態調適好，做的也就會更好，做的多也會學到的多。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>每天就是把工作做得好，做的完整，甚至把明天的工作也提前準備好，不要給別人造成麻煩，可以的話常常去幫助其他同事，不要嫌麻煩，幫忙別人也是在幫忙自己，每個禮拜都做好工作，休假就好好休假，因為平常都累死了，每天早上上到晚上十個小時就耗在上班，休假一周才一天有時候兩周才一天，所以休假很珍貴，好好工作好好休假，這就是實習。</p>			

工作日誌表 2

班級：行四甲	學號：BZ100011	姓名：熊茗雅	撰寫日期：103/11/28
撰寫期間：103/10/11~103/11/11		期間總實習時數：200 多小時	
實習機構(含分店名)：萬合樓			
部門(單位)/職稱：櫃台實習生			
工作日誌內容			
<p>1. 發生什麼事(Do)</p> <p>上個周末夜，客人結帳完出去了，過沒多久又走回來說我們結錯帳給他，帳單上的茶有四個，實際上只有一個，所以我們多跟他拿了三個茶的費用，打錯單是我的錯誤，因為一的按鍵下面是四，也許我手誤沒有注意以至於打錯，畢竟是我個人的問題，因此我用十足的誠意與歉意把這件事解決了，重新把信用卡的帳清除然後重新結正確的帳目給客人，並給予相當優渥的折扣，顧客走之前又拿了幾張名片並且給了我小費，我想這應該算是很圓滿的解決吧。</p>			
<p>2. 反省(Check)</p> <p>回頭想想，為什麼事情會發生呢，整個過程源自於我個人的錯誤，事關顧客的錢包所以不該太大意，但其他環節也都有問題，客人在給信用卡前沒有確認好自己的帳單項目，服務員因為忙碌也忘了提醒客人確認好帳單項目，以至於發生這個狀況，我自責自己的粗心，服務員也自責自己的疏忽提醒，客人則是不高興，在那個忙到不行的當下，出現這種麻煩事真的覺得討厭，但之後想想，幸而解決的好，沒有後續的客訴或是大問題，也讓我知道如何改正不再出現這種錯誤。</p>			
<p>3. 學習(Action)</p> <p>那次事情過後，我更加注意自己的打單工作，再三確認才送出，每一次結帳前會再核對一次，也會提醒外場的服務員替我地帳單給客人時請他確認好金額及項目，如果我更加的細心，而服務員替我作提醒的動作，客人也稍稍用心地看一下帳單，那這個錯誤就可以完全的避免掉，雖然這也許不是最好的應對辦法，但就目前來看已經很有效果了，我比以往的尖峰時段更專注了。</p>			
<p>4. 行動計畫(Plan)</p> <p>這次的錯誤給我一個警惕，凡事都盡量確認後再做，雖然很麻煩，要做啥做啥還要左顧右盼的，但如果因為多幾秒的用心，換來圓滿的事件達成，我的工作效率提升不失為好事，也許能有多餘的時間幫忙其他同事，那不是更好嗎，我是這樣想，並且盡力而為。</p>			

工作日誌表 3

班級：行四甲	學號：BZ100011	姓名：熊茗雅	撰寫日期：103/12/25
撰寫期間：103/11/15~103/12/25		期間總實習時數：200 多小時	
實習機構(含分店名)：萬合樓			
部門(單位)/職稱：櫃台實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事</p> <p>我的主要工作是在櫃檯內，但有時候忙完一段落，我也會出去櫃台支援外場的服務員，看要幫忙上菜或是加茶什麼的等等，有一次我去後頭廚房拿菜的時候，本來大廚一把菜盛到盤子上我就打算要去接過，卻發現明明忙得不得了的大廚，迅速並且細心的擦拭要上菜的盤子邊緣的湯汁，其實平常我都蠻好奇他們做菜的過程，所以我總是會觀察大廚二廚們的動作，而那時看到他擦掉湯汁的時候，我有點愣了一下，突然很想問問題，但我什麼也沒問，只是就先把菜上了，然後繼續出去忙。</p> <p>2.反省</p> <p>我當下看到沒什麼反應，可是當晚忙完後我回想，其實晚上廚房內真的很忙很忙，那時候他可以省略那擦拭的動作，他卻願意多那兩秒的功夫，說真的我很震撼，這樣小小的動作，足以說明大廚對於每一道菜的堅持，他對自我的要求，對工作的熱誠都在這動作裡，如果當工作再忙的時候都能這樣仔細，那表示不忙的時候肯定會做得更好了，我是這樣認為的，而且也真的打從心裡的覺得佩服。</p> <p>3.學習</p> <p>所謂慢工出細活，可是大廚卻是快工也出細活，太厲害了，大廚他做每件事都這麼快，真的都超迅速的！但卻又非常非常的仔細，我想這就是他會成為大廚的原因之一吧，這也是我要學習的精神，專注於工作，在乎每個小環節，雖然有些事情很像是白做工，但我相信，肯定也是有客人會去在乎這種盤邊緣有濺到湯汁的細節，所以做好每個小部分，不會是白做工的，那是對自己工作的責任心，也是自我實現。</p> <p>4.行動計畫</p> <p>魔鬼出在細節裡，我想大概就是這個小動作裡隱藏的學問了，我想我也要更加的仔細，去看待工作上的小小環節，完成一件事跟把一件事情做得完美，是完全不同的，那後者不是更好嗎？多花一點心思，多注意一些，不是為了得到什麼稱讚，而是為了自己的成就感去做好這份工作。多做事而不是多說話，並且細心，就是目前的我需要去學習的重要課題。</p>			

工作日誌表 4

班級：行四甲	學號：BZ100011	姓名：熊茗雅	撰寫日期：103/03/13
撰寫期間：103/02/01~103/03/13		期間總實習時數：220 小時	
實習機構(含分店名)：富利食品股份有限公司/必勝客大里分公司			
部門(單位)/職稱：櫃檯/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>過年訂單多，有位顧客覺得等太久，便在櫃台大聲對店員咆哮，要店員給個交代。於是我們先把這位顧客請到旁邊，安撫他的情緒跟他道歉，並商議看能否給他適當且合理的折扣，然後盡快將這位顧客的餐點準備好給他。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>當時我是另一位櫃檯，正在幫另一組顧客點餐，而那位情緒突然爆發的顧客，不只讓我的同事很錯愕，說實話我也滿頭霧水不知道怎麼幫忙適當的處理，所以我快去請副店長出來幫我們解決狀況，而副店也圓滿的解決了，我也從中吸收到萬一再次發生這個狀況的時候我該如何處理。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>事後我們開會討論，才知道原來當時為甚麼副店要先請這位客人到旁邊，因為現場很多很多客人，如果這位客人的情緒激動擴大到其它的客人，可能會導致其他甚至現場所有的客人都也情緒激動，因為每個人都在等，所以才要迅速安撫這位客人的情緒，並以最不刺激的談話讓客人冷靜下來。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>這次的經驗對我而言非常受用，因為這也是個需要隨機應變的案例，反應要迅速，首先自己也要冷靜下來，不能跟客人發生衝突，像我自己就是蠻沒有耐性的，要是那個當下我跟這個客人發生爭執，那對於店裡跟我自己，都是非常大的損失跟錯誤，看到我們的副店如此沉穩的處理事情，真的是深感佩服，事後副店也說，當時商談的時候發現，那位顧客有點傾向於找麻煩，其實現場比他等更久的客人更多，副店當下也是有稍微憤怒的情緒，但他說要先客觀的把公事處理好，別用自己的私人情緒去影響到公司的名聲，這部分我真的受用很多，很有感觸，今後我在工作上也會更加三思。</p>			

工作日誌表 5

班級：行四甲	學號：BZ100011	姓名：熊茗雅	撰寫日期：104/04/09
撰寫期間：104/03/15~104/04/10		期間總實習時數：160 小時	
實習機構(含分店名)：富利食品股份有限公司/必勝客大里分公司			
部門(單位)/職稱：櫃檯/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>有位客人在唱 KTV 的時候打電話叫外送，因為背景聲音太吵雜，加上電話那邊客人又與朋友嘻笑，雖然我們已經再三與他確認餐點，但送過去之後卻被客訴我們送錯餐點。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>雖然我們知道自己是沒有錯的，但跟客人多做爭執也沒有幫助，所以我們重新做了一份他們更正後的餐點，原先給他們的就送他們吃，然後詢問他們要不要來店取重新做的餐點，客人當然說好，所以他們就來店拿了。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>服務業會遇到的客人很多，會有友善的客人，也會有態度比較不好的客人，所以不需要跟客人有多餘的衝突，因為不管怎樣麻煩的還是我們自己，保持平常心對待，反正就多送一份餐點，也不會造成誰或誰的損失，也不需要去在意客人刺激的言論，做好自己的工作就好。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>經過這次的事件，我們都明白了有時候吃虧並不一定就是被占便宜，轉換個念頭，雖然當下可能覺得很不平衡，可是退一步去想辦法解決總比互相爭論來得有用，不需要去為了別人的情緒來影響到自己的情緒，保持平常心比甚麼都還重要。</p>			

## 四、結論與建議

### 4.1 結論

一開始對於公司的看法很簡單，覺得只要能好好完成實習時數就好，並沒有抱持多餘的想法，希望能順利畢業就行，但在實習即將告一段落的現在，重新回頭審視對實習公司的看法，我深刻的感覺到感激，這份實習給我的不只是在職場上的體驗，也帶給我很多服務和銷售層面的學習，還有與同事與上司之間的情誼和義氣相挺。

原先我也以為只要當成平時的打工就好了，但這幾個月來，我漸漸明白這個實習的意義，學校並不是要我們白白浪費一年出去打工賺零用錢，而是要我們從這個職場實習裡面，好好得思考自己未來的出路，同時也從工作裡學習並明白自己的長處和短處，在畢業出社會之前，先讓我們出來好好的預習一番，對於學校和師長的苦心，原本還覺得很無聊很麻煩很不解，卻在真正實習過後慢慢感受到了這實習的宗旨。

而在實習的過程中，遇到的困難雖然不是很多但也不少，因為跟過去的打工不一樣，以前打工就是白天上課，然後晚上是賺時薪的工讀生，但這一年的實習則是成為全職員工，不需要天天回學校上課，必須全心的投入實習的工作，相對隨之而來的壓力和責任也比較沉重。雖然工作量比較大，但比起覺得辛苦或是上班很累甚麼的，對我而言最難適應的，是當自己真正的脫離學校之後，實際面對的狀況，就是每天起床就工作，生活中就只有工作了，真的覺得很一成不變，剛開始實在非常無法適應這樣的全職生活，但一撐過這個最難適應的部分，之後就覺得比較得心應手了，果然還是自己的心理因素問題，其實再怎麼不能適應的或難過的事情，只要心態調整的正面一點，一切不順利或難過的事情自然就會好轉了。

實習中得到的很多，當你參與每個工作上的程序，在每份職務上專注的投入，一開始雖然都會手忙腳亂，但是到進入狀況之後的熟能生巧，就會發現，所有看起來簡單易學的小小環節，卻也必須有不可疏忽之處的謹慎，這些都是實習過程中的收穫所得。在錯誤中不斷的摸索、學習，每天都在進步中的微小成長，不但是一種自我砥礪的學習，而且也是最大的收穫。

我們都是從初學者的參與來進入職場上的實習，不懂之處的摸索還有一而再的錯誤中，其實多少都得看顧客的臉色，雖然有時會很懊惱所犯的錯誤，下班回去還會一直覺得很煩，但我們店裡的前輩都會即時的關心我，給予我正面的提醒讓我明白並且更正錯誤，而且還有同時期進入職場的夥伴，給我加油打氣，彼此互相勉勵叮嚀，又可以很有默契的眼神交流，或者偶爾交換工作竅門的方法，這些好前輩和好麻吉同事都是我工作的主要動力，每天相處一起工作的點點滴滴，這些不只是我的甘苦談，也是很溫暖的學習和收穫！

### 4.2 建議

在萬和樓和必勝客實習的期間，我發現都有相似的問題，就是人力的問題比較不足，建議可以多增加人力，以達到良好的服務與效率。除此之外都很好，但我覺得必勝客是可以開發更多新的口味，而套餐的諸多選項有時過於複雜，可以把不必要的部分做更動，不只加強我們服務的方便性，也會更加縮短顧客等待的時間，以利於迎合更多消費者的新鮮感和吸引力的增添。另外如果遇到國定假日或者是重大節日忙碌的非常狀況，應該提早公告去招募增添更多的鐘點人員，人力足夠了，才能做到服務上的品質保證，否則大夥兒忙碌都來不及了，哪裡有時間去處理萬一可能發生的突發狀況呢？而且被客人催的情況下，不但會影響大家上班的情緒，也會煽動到其他客人們的購買慾，所以節日的人手分配這部分我認為可以再好好處理。

對學弟妹的建議，我的想法是實習真的很棒，雖然我們都有選擇，可以決定大四到底要實習還是寫專題，雖然寫專題可以有更多的時間去利用，也許是去補習或是準備自己未來的走向，但真要說的話，早點投入職場也不壞，實習就是為了讓我們漸漸的去習慣上班的日子，所謂畢業即就業，我個人覺得實習這個方案本身就是很棒的跳板，如果在實習的機構做得得心應手，即便畢業也可以繼續的工作下去；就算沒有要再就職下去，也可以引以為鑑，好好得去思考並尋覓更加好的工作機會，整個實習的制度我認為非常好，學弟妹可以好好的考慮實習的選擇哦。

對於系上和師長，我沒有任何意見，除了感謝還是感謝，老師們在我們工作之餘還來探望，為我們學生加油打氣，來實習之前，系上也會提供我們公司的訊息和方向，讓我們可以很快的進入工作狀態，在短的時間裡好好上手，也增添自信的飽滿熱誠，真的謝謝老師們和系上主任和助教們的用心，辛苦了。

對學校的建議則是，雖然我們都知道實習也是學分，繳交學費也是應該的，但並非是在學校裡上課，學費部分應該至少減收部分，而不是跟之前每學期的學費金額收得一樣，我相信必然不是只有少數學生或家長這麼認為，雖然我們都即將要畢業了，但是還有很多的學弟妹要繼續實習，所以這方面還是由衷的希望學校可以好好得考慮或是做更動，我的建議並不是要故意挑毛病，只是希望整個實習可以更好，非常感謝。