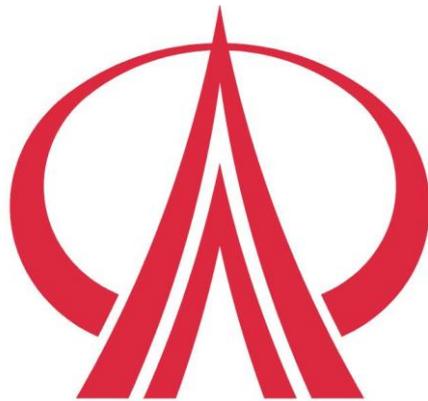


修 平 科 技 大 學
行 銷 與 流 通 管 理 系
三 明 治 教 學 校 外 實 習 報 告

實習公司：台灣屈臣氏個人用品商店股份有限公司
公司－公益店



指導老師：葉京怡 老師

學 號：BZ100026

姓 名：黃俐淇

中 華 民 國 1 0 4 年 5 月

摘要

就業形勢日益嚴峻，很多大學生提前開始了自己的求職爭奪戰，實習就是這戰爭第一關。然而隨著危機的影響加大，企業招聘的謹慎，這一關也不好過。

工作除了要有良好的態度與專業能力之外，工作素養更是重要，希望透過企業實習，培養及訓練的工作態度與責任。雖然企業實習生在實習期間相當辛苦，但相信在自我要求與努力之下，一定會成為頂尖一流人才。

致 謝

感謝系上老師提供我們這次的實習機會，讓我們比其他同屆大學生提早進入職場，提早學習職場的作業程序，學習到很多書本上真的沒教的事。也感謝學校提供機會給我，讓我提早體驗職場。

目 錄

摘要.....	
致謝.....	
目錄.....	
一、前言.....	
1.1 實習動機.....	3
1.2 實習目的.....	3
1.3 實習公司甄選過程.....	4
二、實習公司.....	
2.1 公司簡介.....	5
2.2 營業項目.....	6
2.3 競爭力分析.....	7
2.4 SWOT 分析.....	8
三、實習內容.....	
3.1 實習部門.....	9
3.2 工作環境與同事.....	10
3.3 工作內容.....	12
3.4 作業流程分析.....	14
3.5 問題點分析.....	15
3.6 改善方案.....	16
3.7 工作日誌.....	18
四、結論與建議.....	19
4.1 結論.....	20
4.2 建議.....	21

一、前言

1.1 機實習動機

覺得走出校園實習很重要，因為未來所有的畢業生不分科系都要走入職場，做好就業準備，在校時就能與企業密切互動，就業媒合。覺得這是個非常難得的機會，也認為「實習」也是大學教育中的重要一環，才能讓自己深入了解職場，增加學習歷練、累積可用之經驗，更能提早擴展眼界，同時縮減各界用人的儲訓時間和成本，如此才能有效真正提升自己素質與整體競爭力。

1. 在性向職涯興趣方面做好自我探索、了解本身的優勢。
2. 提升自我能力，培養第二專長，提升擴展自己的視野&國際觀。
3. 掌握工作世界和產業環境的變化。
4. 透過不同的工作型態與經驗（像是工讀、校外打工…等），來打造自身的職場能力。

1.2 實習目的

在屈臣氏實習的經驗，我看到真實職場是怎麼在運作的、哪些能力是必須要先培養的，而我也重新認識自己，找到自己的興趣所在，面對未來就業，我並不擔心，我相信因為機會是留給準備好的人，而我，已經準備好了！提升自我能力，培養第二專長，提升擴展自己的視野&國際觀。來屈臣氏消費的客人來自各個地方，不只是只有台灣人，而我在語言方面欠佳使我沒辦法好好的服務到客人，希望將來能好號的充實自己學好基本溝通語言。因為屈臣氏集團為全球最大、引領健康、美麗和時尚生活的零售業翹楚以最多元化的零售品牌及模式覆蓋全球最多的地域，種類包括保健及美容產品、食品、電子產品以至香水零售業務；是亞洲最大的保健及美容產品零售商，和歐洲最大的香水及化妝品零售商集團以最多元化的零售品牌及模式覆蓋全球最多的地域，種類包括保健及美容產品、食品、電子產品以至香水零售業務；是亞洲最大的保健及美容產品零售商，和歐洲最大的香水及化妝品零售商屈臣氏主要販售三大類商品：美麗 (beauty)、健康 (health) 及個人用品 (Personal Care)，門市內有專業的藥師及美容顧問、熱心的服務人員，以友善、專業、關懷的品牌 DNA，提供顧客最方便、齊全、專業的個人藥妝商品購物選擇。對於喜愛美容彩妝類也喜歡服務客人的我，當然在適合不過了。在屈臣氏能夠學到不只是搬貨收銀結帳這些比較死的工作內容而已，銷售這塊公司也交我們許多每檔期的行銷促銷內容都是我值得去學習值得參考的！雖然上班滿累的其實，但是待在這間公司覺得很充實，服務客人也覺得十分有成就感。會繼續好好努力。

1.3 實習公司甄選過程

由學校挑選媒合廠商甄選過程(如圖 1-1)

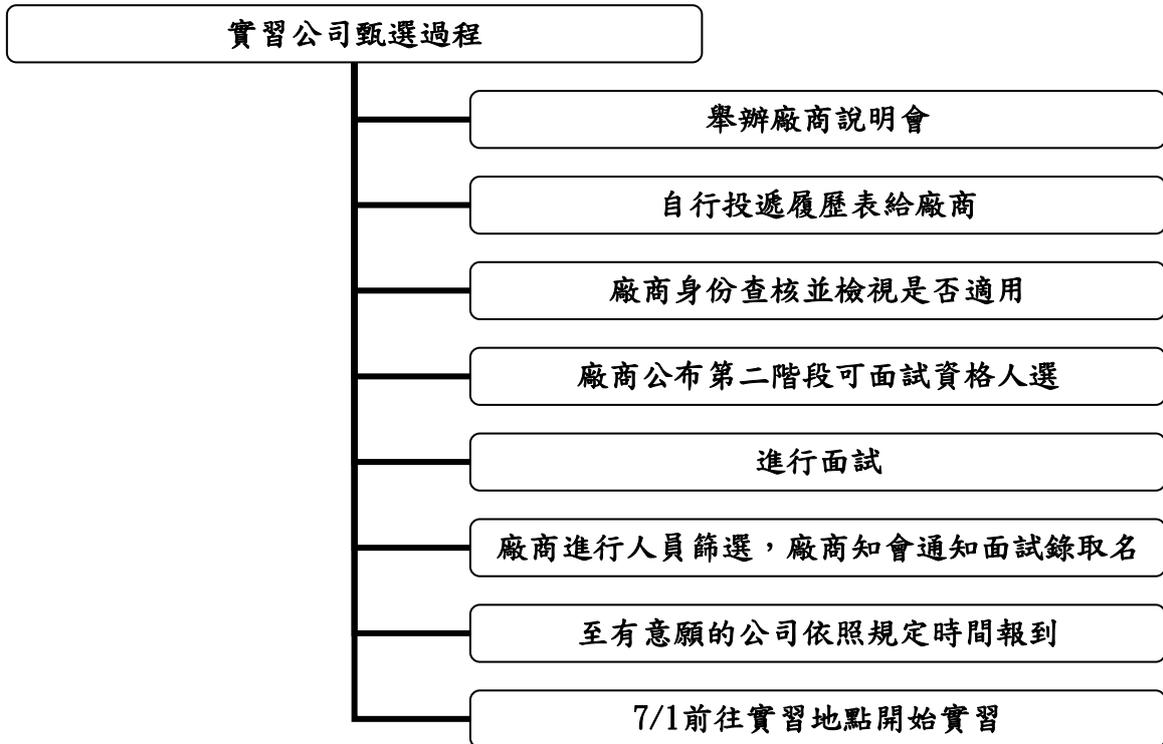


圖1-1實習公司甄選過程

二、實習公司

2.1 公司簡介

屈臣氏集團（1828年—）是和記黃埔旗下的國際製造及零售機構，業務遍佈36個地區，共經營超過7,700間零售商店，聘用98,000名員工。集團涉及的商品包括有保健產品、美容產品、香水、化妝品、食品、飲品、電子產品、洋酒及機場零售業務。屈臣氏集團創辦於1828年，本為中國廣州的廣東藥房（早年的屈臣氏稱為屈臣氏大藥房，以為貧苦大眾施著稱）。1871年更名為屈臣氏公司，1981年被和記黃埔集團收購。1820年皮爾森及李文斯頓在澳門開設澳門藥房，這家藥房就是屈臣氏最早的始祖。直到1871年，屈臣氏才成為正式的商業品牌。屈臣氏有174年曆史。中華民國國父孫逸仙先生還曾經領過屈臣氏頒發的獎學金。

2.2 公司發展沿革

1828年 屈臣氏前身「廣東藥房」在廣州開業

1871年 正式註冊為 A. S. Watson & Company（屈臣氏公司）

1895年 屈臣氏在香港已有35家藥局

1937年 日本侵華，中國大陸業務停止運作

1945年 屈臣氏於九月一日恢復營業

1987年 屈臣氏正是渡海來台發展，同時也陸續於澳門、新加坡、馬來西亞、泰國及菲律賓等展店

2005年 屈臣氏首擴展出亞洲

2010年 理想品牌大調查中，屈臣氏榮獲連鎖藥妝店/藥局第一名

自從康熙22年(1683年)中國開放四口通商以後，英國人成立的東印度公司對華的貿易額就與日俱增(該公司有鴉片專賣權)；到了乾隆22年(1757年)，清廷為了防範夷人變成明代的倭寇，同時為了方便管理外商，於是規定中外通商只限廣州，自此四口變成一口。在當時清廷設的種種防夷限制中，其中有一條就限制外國的商人和商船，每年5月至10月才能到廣州貿易，其餘時間，只能在澳門居住和停泊。

當時的英國人在印度種植棉花和鴉片，棉花全部運回英國供應19世紀新興紡織業的需要，而鴉片則賣到中國廣州換取白銀。1813年，英國國會通過議案，讓東印度公司取得壟斷中國貿易20年的權利，1820年，一位東印度公司的醫生皮爾森，和另一位同樣來自英國的李文斯頓，因為受到清廷的限制祇能到廣州或澳門，當時澳門的洋人最多，因此兩人決定合夥在澳門開設澳門藥房，這家藥房就是屈臣氏最早的始祖。至於這家藥房有無販賣

鴉片，現難考究，不過自唐朝阿拉伯人把鴉片傳入中國後，中國人就一直把鴉片當作藥物看待，認為鴉片是治痢疾的特效藥。

1828 年，澳門藥房為了擴大服務外國商人，決定到廣州開設廣州藥房，廣州藥房曾在 1832 年建造中國第一家汽水工廠。1841 年直隸總督琦善擅作主張，私自割讓香港給英國，英國海軍艦隊於是順理成章地占領香港，而廣州藥房也趁勢到香港開設香港藥房。同年清廷正式對英國宣戰，並且立即鎖拿琦善，然而中國和英國軍力懸殊，清廷軍士一路大敗，次年 8 月，清廷投降，在英國軍艦上簽訂中英南京條約，正式割讓香港。

2.3 公司組織型態

屈臣氏主要販售三大類商品：美麗 (beauty)、健康 (health) 及個人用品 (Personal Care)，門市內有專業的藥師及美容顧問、熱心的服務人員，以友善、專業、關懷的品牌 DNA，提供顧客最方便、齊全、專業的個人藥妝商品購物選擇。(圖 1-1)



圖 2-1 公司組織型態

2.2 營業項目

屈臣氏品牌使命為「Look Good、Feel Great、Have Fun 擁抱美麗、珍愛健康、生活有趣」，主要提供顧客在健康、外表及感受上的正向協助。一直以來，屈臣氏除了致力於提供多元的商品選擇、良好的購物環境、愉快的消費經驗外，也希望能夠充分利用自身的資源，善盡企業公民責任。屈臣氏一直以來將孩童視為主要的關懷對象，期望孩童們能夠藉由不同的互動方式開拓視野、學習溝通與互動、進而培養健康且快樂的校園生活等。請針對屈臣氏如何吸引大家一起專注兒童關懷，提出年度具體可行方案，協助我們幫助更多的兒童，並讓消費者更能夠充分體認台灣屈臣氏的品牌精神。

屈臣氏集團為全球最大、引領健康、美麗和時尚生活的零售業翹楚，於 33 個市場

經營超過 11,000 家商店，每週服務 2,700 萬名顧客。集團以最多元化的零售品牌及模式覆蓋全球最多的地域，種類包括保健及美容產品、食品、電子產品以至香水零售業務；是亞洲最大的保健及美容產品零售商，和歐洲最大的香水及化妝品零售商。集團現聘用超過 100,000 名員工，。和黃業務遍及 52 個國家，經營港口及相關服務、地產及酒店、零售、基建、能源以及電訊等六項核心業務。屈臣氏主要販售三大類商品：美麗 (beauty)、健康 (health) 及個人用品 (Personal Care)，門市內有專業的藥師及美容顧問、熱心的服務人員，以友善、專業、關懷的品牌 DNA，提供顧客最方便、齊全、專業的個人藥妝商品購物選擇。

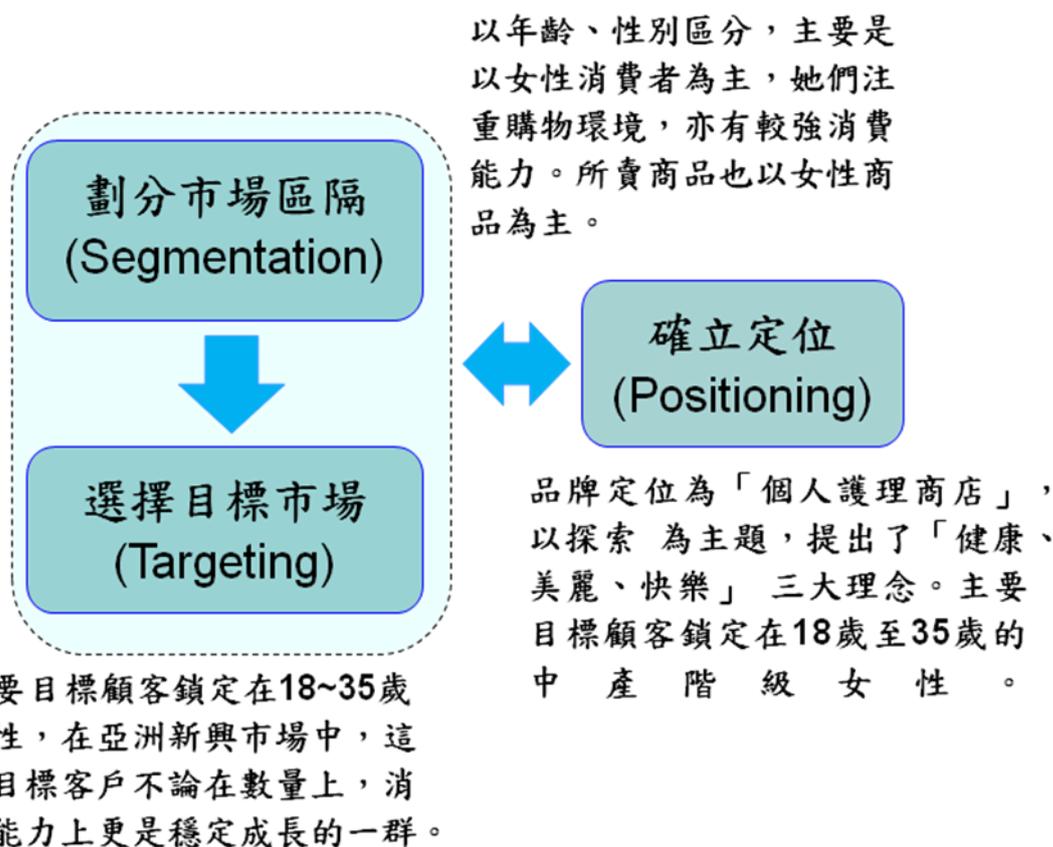


圖 2-2 營業項目

2.3 競爭力分析

1. 公司的產業現況、外在競爭環境、外在競爭者等

綜觀世界，在藥店裡買化妝品，在美國、日本、英國等國家已經形成了一種生活習慣。放眼天下，歐美人習慣在藥房購買功效護膚品和個人護理用品，日本的連鎖連鎖藥房中藥妝產品和日用品佔其生意構成的 70%。目前在日本，有 16000 家被稱作“藥妝店”的店舖，將藥品、化妝品、日用品放在一起經營，數量甚至還超過了專業的藥店。據媒體報道：2004 年日本藥妝連鎖店的銷售額超過 4.2 兆日元(折合 3230 億元人民幣)，其中藥品類銷售佔的比例不足 1/3。隨著經濟不景氣，台灣傳統藥局近幾年來有很大的改變，面對連鎖藥妝通路的競爭以及既有市場同業間的淘汰洗牌，再加上健保給付可拿免錢的藥，導致傳統局生存空間愈來愈小。根據經濟日報的報導，傳統藥局的家數由 1998 年的 1.1 萬家，逐漸萎縮為 8,500 家。由於全民健保實施加上醫藥分業成效不佳，藥局的商品和營收比重也逐

漸調整，由藥師配藥為主（營收占比達七成）轉變為嬰幼兒商品為主（營收占比達六成）。連鎖藥妝店如屈臣氏、康是美和 Boots 的崛起有跡可尋。根據聯合報在 1997 年的一篇文章：台灣國內製藥產業長期處於微火慢燉狀態，成長雖穩定，但獲利罕見爆發力。業者為突破經營空間，正陸續投入化妝品的生產或代理進口領域。統一集團所屬的統信製藥在 1997 年初取得法國某藥廠藥用化妝品獨家代理權後，在選擇銷售管道時，完全不走百貨專櫃或美容沙龍等的老路線，而是大膽以傳統藥房為主的通路。

1. 新進入者的威脅

產業的新成員會帶來新增加的產能，企圖分享現有市場需求量並爭奪市場佔有率，造成原有產業內更激烈的競爭。在資訊發達的現在要接收到購物訊息是輕而易舉的事，所以顧客要購物都可利用各種管道像郵購、網路下單、電話下單、傳真下單等。因此在藥妝店產業的競爭者就會有網路商家及電視購物、型錄購物(康健)、地區連鎖藥妝店、大賣場的藥妝部（例如：家樂福、愛買等等）都是可能的新進入競爭者。

2. 供應商的議價能力

上游供應商可威脅調高售價或降低品質，對於產業成員施加議價力量。因此對於議價力薄弱的產業而言，面對實力堅強的供應商，往往會損失大部份的利潤。因為目前知名藥妝店幾乎都已達到全國性連鎖的狀態，所以需要的通貨量極大，因此本身與供應商議價能力相對就會比一般個體的商家強，而且供應商會需支付上架費，而部分的供應商只要求能上架打知名度，並不是針對銷貨量，因此在獲利的部分倒是其次。

3. 顧客議價能力

顧客因為知道藥妝產業競爭越來越大，會到處比價，希望不斷要求壓低價格，爭取更高的品質或是更多的商品服務。但是在一般藥妝店正常來講，顧客是不太能殺價的，不過因藥妝購買方式多，所以可能選擇其他的商家，或者現在藥妝店特價的時期越來越多，顧客會等到藥妝店做促銷時才來購買，而另外有會員制及網路商家等，都會有不定時特別優惠活動，所以造成顧客議價情況並不會太多。

4. 替代品或服務的威脅

藥妝店產業內所有廠商都在競爭，他們都在和生產其他替代產品的對手競爭，而藥妝商品若是多樣化，就會有更多機會及更多的選擇。目前尚無較明顯的替代品出現，尤其是自有品牌商品具有相當的忠誠客戶，不易被改變。

5. 現有廠商的競爭程度

藥妝店產業內競爭是一種市場卡位、搶佔市場率的方式。以價格競爭、產品促銷戰、產品區隔性、營造產品獨特性、顧客服務、藥師諮詢、或是產品保證措施，來爭奪現有產品市場利潤。在目前的主要藥妝店家，康是美和屈臣氏為目前彼此是最大競爭者，經常會看到兩大藥妝店相鄰附近，打出各種促銷方案彼此較勁，其次是丁丁藥局等，這些商家的產品差異化不大，寶雅、美華泰、A+1、Easy Shop、Boot、美體小舖，互相也都是競爭的對手。

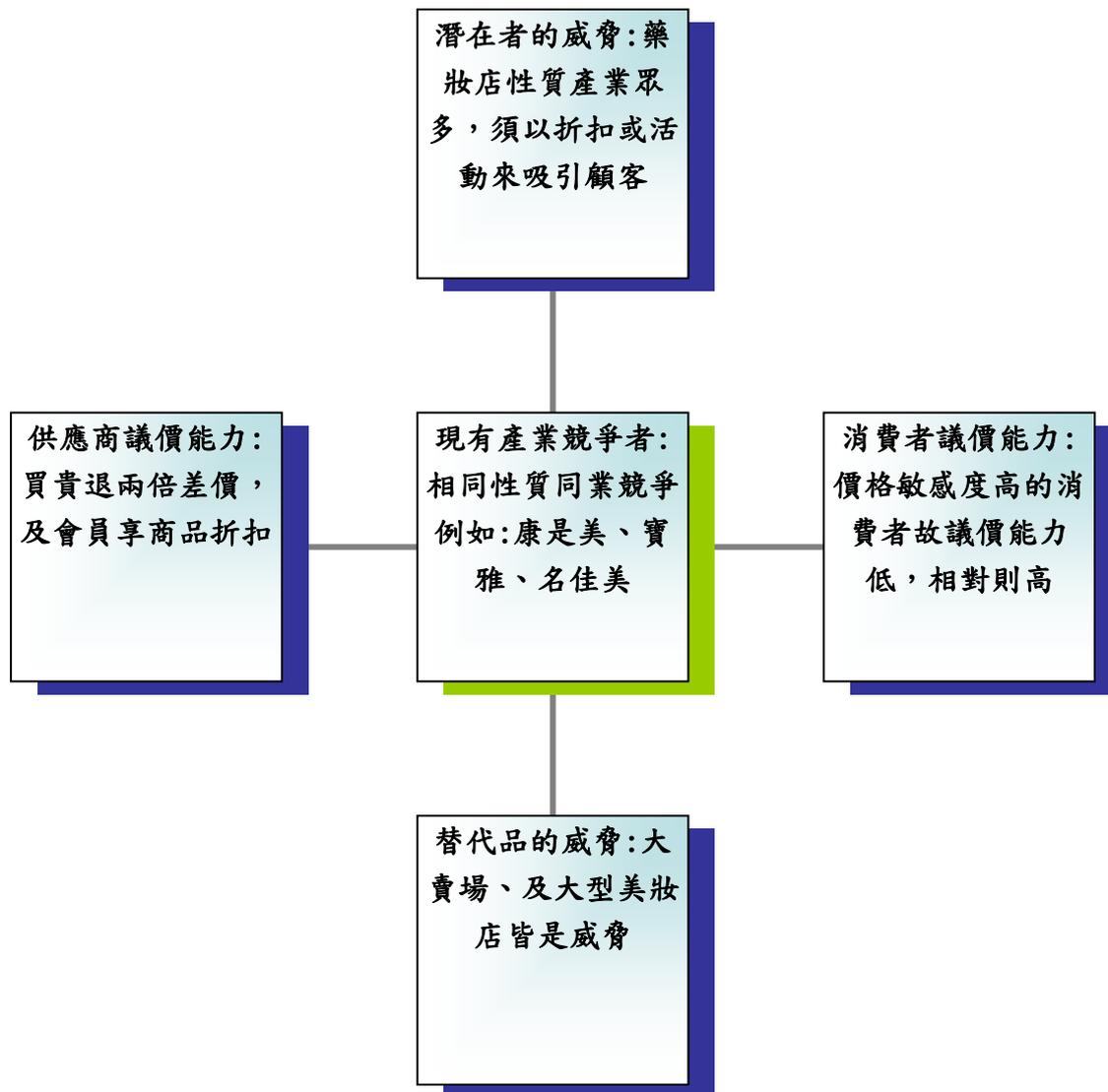


圖 2-3 五力分析

2.4 SWOT 分析

表 1-1 SWOT 分析

	優 勢	劣 勢
	1. 店面規模大、門市據點多 2. 商品多樣化並有自創品牌 3. 有知名代言人	1. 沒有 24 小時營業 2. 販賣物品以女性用品居多 3. 商品品牌參差不齊 4. 大部分產品由供應商供應 受限於標準化

<p>機會</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 女性保養品購買率高 2. 消費者購物時注重享受 3. 消費者貪小便宜的心態 4. 十四天鑑賞期 	<p>實施「買貴退 2 倍差價」政策，吸引大眾的注意。 設計貼心的廣告並請知名度藝人代言加以提高知名度。</p>	<p>不只在強調女性用品，現在也設有男性專區。 設有諮詢人員為個人在選購商品時給予建議。</p>
<p>威脅</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 網路購物增多 2. 經濟不景氣，人民荷包縮水 3. 消費者對品牌的要求越來越高 	<p>利用會員制度，讓會員享有特別優惠來留住顧客。 實施一連串促銷活動例如「加一元多一件」、「紅配綠八八折」</p>	<p>自行研發自創品牌。 除了販賣大眾所能接受的開架式商品外，也設有價格較高的商品</p>

三、實習內容

3.1 實習部門

公司階級之分別與工作內容(如圖 3-1)

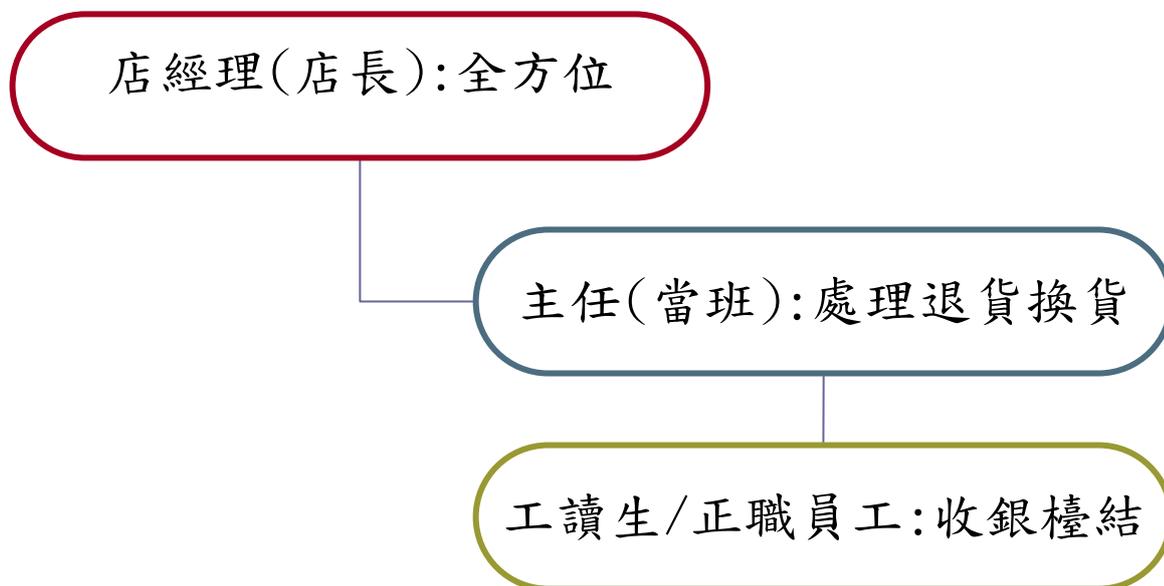


圖 3-1 實習部門

3.2 工作環境與同事

最右邊是店長與同事們在公益店外一起合照（如圖 3-2）



圖 3-2 與同事們合照

3.3 工作內容

在公司是擔任早班工讀生的職位，與工作內容(如圖 3-3)

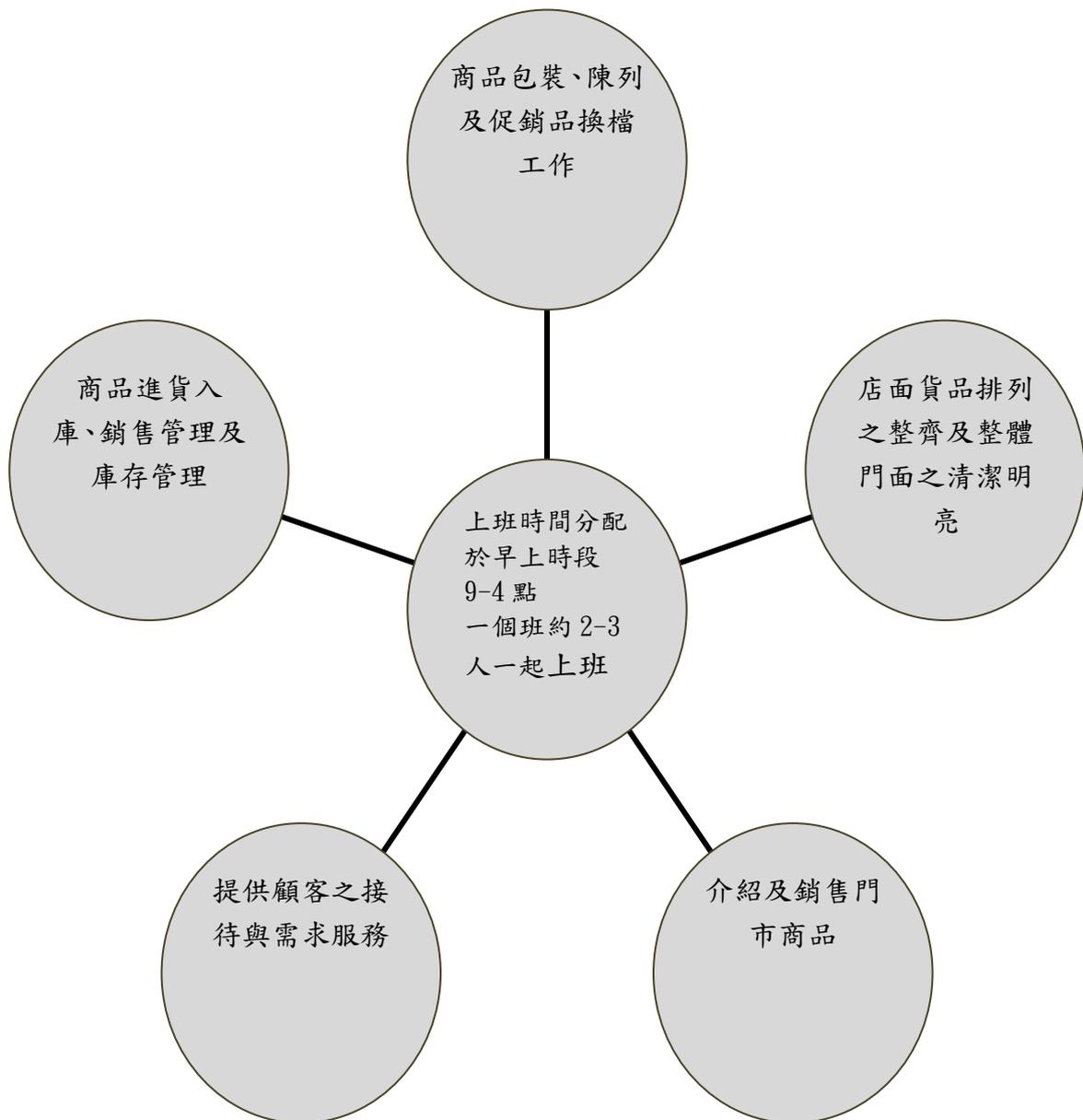


圖 3-3 工作內容

3.4 作業流程分析

服務客人基本禮儀 SOP(如圖 3-4)

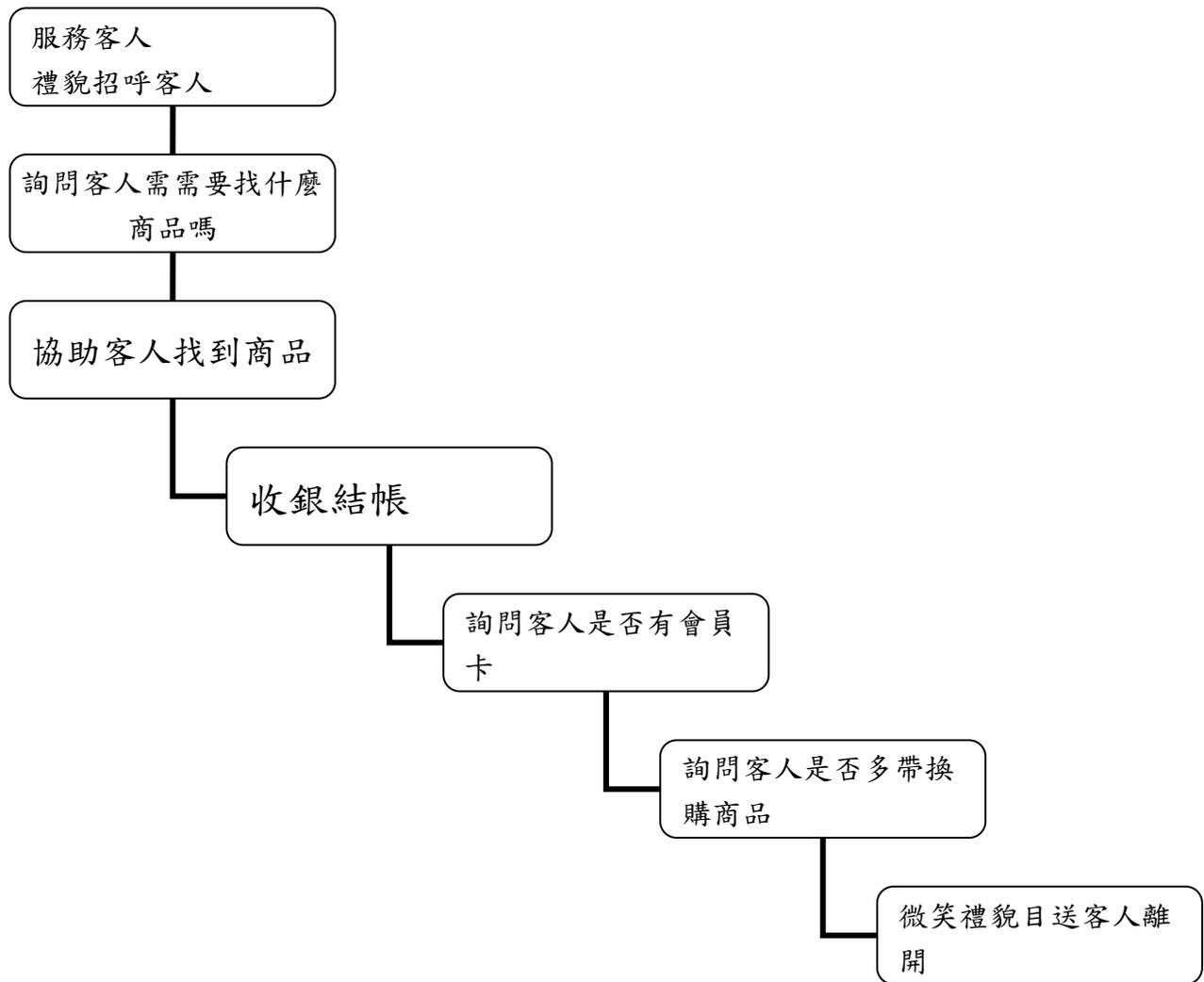


圖 3-4 作業流程分析

3.7 工作日誌

工作日誌 1

班級：行四甲	學號：BZ100026	姓名：黃俐淇	撰寫日期：103/04/02
撰寫期間：103/03/01~103/03/30		期間總實習時數：140 小時	
實習機構(含分店名)：台灣屈臣氏個人用品商店股份有限公司/公益店			
部門(單位)/職稱：櫃台/實習生/收銀人員			
工作日誌內容			
<p>1. 發生什麼事(Do)</p> <p>有位客人推著嬰兒車來逛， 之後結帳時我發現那位客人的嬰兒車底下籃子還有放了一樣東西沒結帳 當時很猶豫到底要不要跟客人說，還是我也假裝沒看到就算了 之後我還是鼓起勇氣的開口跟客人說了 但那位客人事後就氣沖沖的跟我們店長抱怨說我態度很差 但我覺得莫名其妙我根本沒做什麼事</p> <p>2. 反省(Check)</p> <p>回想當時的自己是不是說話的語調口氣不是很婉轉 而造成客人的誤會</p> <p>3. 學習(Action)</p> <p>以客為尊 包容客人</p> <p>4. 行動計畫(Plan)</p> <p>多微笑、親切的服務態度面對客人 遇到問題請當時當班的主管幫忙處理</p>			

工作日誌 2

班級：行四甲	學號：BZ100026	姓名：黃俐淇	撰寫日期：104/03/13
撰寫期間：104/02/13~104/03/13		期間總實習時數：140 小時	
實習機構(含分店名)：台灣屈臣氏個人用品商店股份有限公司/公益店			
部門(單位)/職稱：櫃台/實習生/收銀人員			
工作日誌內容			
<p>1. 發生什麼事(Do) 同事主管們都會有遲到的習慣 因為公司制度對於遲到沒有採取任何的懲處或扣薪水或全勤有加薪之類的獎金 所以導致大家都不太會準時</p> <p>2. 反省(Check) 全店人員開會討論 如何改善遲到的行為 結論是上班遲到十分鐘以上的同仁當天請全部同事一人一杯飲料作為懲罰</p> <p>3. 學習(Action) 會因為一個人的遲到影響大家的工作進度 所以要為自己的工作態度負責, 遵守上班時間</p> <p>4. 行動計畫(Plan) 鬧鐘設多一點 早點睡覺上班才不會睡過頭</p>			

工作日誌 3

班級：行四甲	學號：BZ100026	姓名：黃俐淇	撰寫日期：103/01/02
撰寫期間：103/01/01~103/01/30		期間總實習時數：140 小時	
實習機構(含分店名)：台灣屈臣氏個人用品商店股份有限公司/公益店			
部門(單位)/職稱：櫃台/實習生/收銀人員			
工作日誌內容			
<p>1. 發生什麼事(Do) 結完帳，信用卡因為是用感應的刷完忘記把卡片還給客人</p> <p>2. 反省(Check) 下次要更注意更小心</p> <p>3. 學習(Action) 不管是否在忙每一個收銀 SOP 步驟都要做好才不會忘記，也明白如果忘記把卡片還給客人時該怎麼處理，就是打電話給信用卡公司，提供卡號叫銀行幫忙撥電話給客人，請客人至店取回。</p> <p>4. 行動計畫(Plan) 多注意多小心</p>			

工作日誌 4

班級：行四甲	學號：BZ100026	姓名：黃俐淇	撰寫日期：104/05/02
撰寫期間：104/05/01~104/05/30		期間總實習時數：140 小時	
實習機構(含分店名)：台灣屈臣氏個人用品商店股份有限公司/公益店			
部門(單位)/職稱：櫃台/實習生/收銀人員			
工作日誌內容			
<p>1. 發生什麼事(Do) 上一秒才結完帳，下一秒就說要退換貨的客人</p> <p>2. 反省(Check) 應該跟客人再三確認核對購買商品</p> <p>3. 學習(Action) 須先核對購買商品，避免造成顧客購買商品錯誤需退換貨的風險，才不會讓後面的客人因為處理退換貨程序而讓顧客等待。</p> <p>4. 行動計畫(Plan) 應該在結帳前就跟客人說明清楚商品內容物及使用用途，並核對購買項目。</p>			

工作日誌5

班級：行四甲	學號：BZ100026	姓名：黃俐淇	撰寫日期：104/01/02
撰寫期間：104/01/01~104/01/30		期間總實習時數：140 小時	
實習機構(含分店名)：台灣屈臣氏個人用品商店股份有限公司/公益店			
部門(單位)/職稱：櫃台/實習生/收銀人員			
工作日誌內容			
<p>1. 發生什麼事(Do) 整理商品貨架時，發現商品空盒，商品遭偷竊</p> <p>2. 反省(Check) 應隨時留意賣場狀況</p> <p>3. 學習(Action) 多注意客人在賣場動向，如察覺有異立刻通知主管處理。</p> <p>4. 行動計畫(Plan) 主動向前詢問客人是否需要幫人，降低客人能偷竊的機會</p>			

四、結論與建議

4.1 結論

當初非常期待覺得屈臣氏是份不錯的工作，工作環境還不錯也有冷氣吹，裡面也有賣我喜歡的化妝品、保養品，以為只要站在櫃台結帳跟服務客人就好，結果是我一大早每天上班有搬不完的貨，補不完的商品，還要顧及客人，或已經多到補不完，甚至一整個賣場要靠我hold住，真的做的有點難受，自己一個人沒有同事的陪伴，上班一點樂趣也沒有，賣場播放的廣告音樂重複在我耳裡，聽到都膩了，整個上班心情就很雜。

在實習過程當中，最難適應的是新的主管、新的同事，面對他們稍微不耐煩的指導我工作上的事，造成我極大的壓力，不知道怎麼做是對的，不會的東西想問主管還要怕被罵，不能照自己想法的方式做事，侷限在主管自己的方法，只是覺得每個人有每個人的做事想法，應該說是我剛好遇到比較不善良沒耐心的主管吧，在屈臣氏實習的這段時間，剛開始真的很難熬，因為真的很不適應，機車的主管、無趣的工作環境，上班沒有歡樂的感覺，被主管挑三揀四、刁難，但我還是挺過來了，撐到時數滿，這份工作應該算是我在大學打工工作裡面最煎熬的一份工作，也算是磨練我的耐心，也當作這是我人生中的歷練，現在的自己又更能夠承受壓力，更成長了一些。

多做多學，雖然累或者是不開心，但在一間公司累積學到的經驗是自己。學校有教到物流管理層面，整體公司模式是如何經營的，如何達到行銷的效果自己本身也有在做網拍，所以能學以致用非常的棒。還有基礎英文，讓我可以跟外國客人溝通。個人偏好服務業，之後也會找服務業的工作繼續努力累積經驗。

目前有經營個人的服飾網拍，希望以後可以越做越好、生意可以更好，存點錢開一間自己的店。也會再去找一些我有興趣的工作嘗試看看、摸索自己到底適合什麼行業。

4.2 建議

對於在實習公司福利應該可以在更好、體制更完善，主管對待員工們能有包容之心、更有耐心的指導整間店向心力不夠。

大四因為實習跟同學們都疏遠了，各自奔走會覺得自己不像個大學生，滿想念大家一起上課的時光，會希望是否能將實習時間縮短一些，也有問過其他學校的同學，他們實習時間大概只有一兩個月左右至一個學期。

以下是我要給學弟妹的建議：

1. 不遲到不早退：

這是給實習單位的第一印象，遲到早退的人會給人不負責任的感覺，所以在實習時寧可早到晚退，也不要遲到早退。

2. 隨時保持謙卑的心、虛心受教：

在實習單位實習時絕對要保持謙卑，不可以傲慢，這樣實習單位的大哥大姐才會願意傳授他的經驗給你，如果你表現出什麼都會或者認為書讀的很多，這樣往往會給人傲慢的感覺，也不願意把他的經驗告訴你。

3. 要有禮貌：

看到人一定要打招呼，如果不認識可以用微笑帶過，不要臭臉，微笑可以拉近距離，而且有禮貌的小孩比較會受到長輩的關愛。

4. 不恥下問：

最後我覺得不恥下問，絕對是學習最重要的技巧，不懂就要問，只要你願意學，大人們一定會教你，不要逞強，因為學海無涯，任何事都有值得學習的地方。

謝謝老師來探訪我們工作的情況，跟我聊聊天抒發我在工作上面的心情及壓力並給予我很多鼓勵及建議。

能夠來到屈臣氏實習對學生而言是一個特別又難得的經驗，在這次的實習中，學生希望自己能夠發揮所長並且運用以往學習的知識（例如：行銷商品、物流管理），在這個過程中，將自己的發現加以發揮於日後的研究中，達實習的目的並提供建議給實習單位參考。