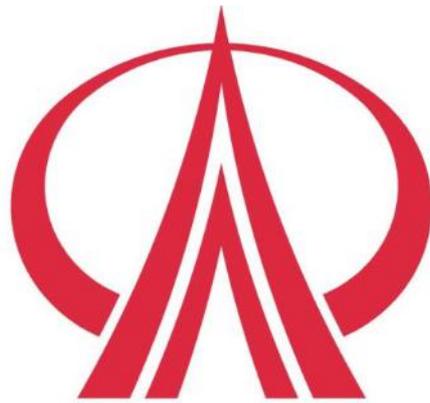


修 平 科 技 大 學
行 銷 與 流 通 管 理 系
三 明 治 教 學 校 外 實 習 報 告

實習公司：屈臣氏股份有限公司
— 永福店



指導老師：葉京怡 老師

學 號：BZ100031

學 生：蔡詩涵

中 華 民 國 1 0 4 年 5 月

摘要

大學畢業後，就正式成為職場新人，但往往一畢業就覺得可能會面臨失業或者是往往自己不知道未來到底要做什麼，從何哪種工作而煩惱，為了能在畢業前更能適應職場的生活，提升自己的就業力，企業實習是最佳選擇，在實習的這段時間能思考自己的職涯目標，規劃自己未來，所以在企業實習這方面就會變得很重要。

目前屈臣氏是知名的連鎖藥妝店，全省店家已達 500 間，全部的商品包括有保健產品、美容產品、香水、化妝品、食品、飲品等等多達兩萬項商品，每間店配置有專業的藥師及美容顧問、熱心的服務人員，提供顧客最方便、最齊全且專業的購物選擇，滿足消費者的消費慾望。

近年來屈臣氏推出許多自有品牌商品，還有代理一些獨家品牌，這都是以消費者的需求為導向和根本出發，雖然會跟許多競爭者競爭，但唯一的目標都是不斷帶給消費者新鮮的理念。

致 謝

光陰似箭，經過近一年的三明治企業實習後，再過不久馬上就要真正進入職場生活了。在實習期間能讓我順利完成，首先要感謝系上能提供我們許多企業合作的機會，然後要感謝老師們來看拜訪我實習的地方和報告的指導，關心我在店裡的狀況，最後是很謝謝我有機會在屈臣氏實習，另外我很感謝我們店的店長，她的專業指導能給予我許多幫助，並且教導我許多，有時她會分享一些經驗提供我在實習時所遇到的困難，在工作上有任何問題她都會給我建議。

在實習過程中雖然覺得辛苦，但我很感謝身邊有一起實習的朋友們，雖然各自的實習單位不同，不過彼此都會互相打氣，互相分享實習的甘苦談，能互相鼓勵讓我不被工作的瓶頸中打倒，因為有了一群能夠一起努力的伴，讓我能努力前進。

最重要的還是要感謝我的家人，他們在我工作方面不好時能鼓勵我、支持我，感謝他們默默付出。最後，謝謝生活中所幫助過我的人，因為大家的幫助我才會這麼順利完成，這些關心和支持都是我在實習中的原動力，我會再更努力向上期待有好的成果。

目 錄

摘要	I
致謝	II
目錄	III
一、前言	1
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	4
2.1 公司簡介.....	4
2.2 營業項目.....	5
2.3 競爭力分析.....	6
2.4 SWOT 分析.....	7
三、實習內容	8
3.1 實習部門.....	8
3.2 工作環境與同事.....	9
3.3 工作內容.....	10
3.4 作業流程分析.....	10
3.5 問題點分析.....	12
3.6 改善方案.....	12
3.7 工作日誌.....	13
四、結論與建議	18
4.1 結論.....	18
4.2 建議.....	19

一、前言

1.1 實習動機

大學畢業後對於未來職場是一個新的階段、新的開始以及新的體驗，對於我還是個學生剛踏入社會的新人，剛開始可能會覺得辛苦且漫長，會經過一番掙扎且猶豫，但每個人都會走入這階段，這些都是必經過程，對於未來的職場面對每一份工作我應該都須努力且認真投入，然後在工作中培養自己的專業技能挖掘自身的興趣，職場的工作經驗和過程能使我成長向上。我讀的科目是行銷與流通管理，以我所學的課程以及之前考取的證照，目前的想法是往服務方向或者是物流業的方向發展。會想參與三明治校外實習計畫是因為自己可以在出社會前提早進入職場，先打基礎讓自己去習慣未來工作的狀態及模式，減少自己對工作的不適應感。

另外在實習的過程中能夠從中學習，藉著實習是希望自己能夠提昇工作能力，在工作上所學到的不一定在課堂上能夠親身體驗到，能在工作上實際解決問題把事情處理適當或者是學習如何與人相處的溝通技巧，在工作上能發揮團隊合作，對我來說都是寶貴的經驗及學習，經驗可以不斷的增進自己，而磨練能讓自己積極向上，能夠參與校外實習也是給自己學習的機會，利用實習的時間讓自己去想清楚自己到底適合什麼樣的職務，如果覺得適合也可能在畢業後也一直朝這目標和方向去發展，這也是我為何想參加的原因。

1.2 實習目的

我期望自己在實習中能有所進步，適應工作型態，面對工作的種種困難能夠有解決的方法。實習的過程中讓我學到了如何與客人做良好的互動和溝通，面對不同的顧客我們要有正確的對應方式，不要跟客人有正面衝突，並且管理好自身的情緒不受顧客影響，時時刻刻以顧客為優先，學習如何處理顧客問題能帶給顧客良好形象也帶給公司良好形象，這是在實習時所獲得的成果之一。

另外，我在公司也學到了團隊合作，每個人都有各自要負責的項目，大家一起齊心為這個店盡責，互相幫忙，努力達成工作目標其實是讓人開心的一件事，在行銷方面店長也教會了我許多如何銷售的方法，我們在銷售的過程中要先把自已當客人，以客人的角度去想什麼是帶給客人最好的，是最適合客人的，要信任我們所銷售的商品語動人心，這樣才能帶給顧客好的品質也比較能深入人心；而在服務方面能用心服務每位顧客，針對顧客的不同需求給予良好的服務不僅能讓顧客再度光臨也讓顧客覺得我們的服務很貼心。實習中讓我學到許多商品知識及使用商品的經驗分享，商品知識能夠讓我了解它的功用，而使用商品經驗能讓我分享給顧客在介紹商品給顧客時我能把商品的優勢帶給顧

客並分享使用感想，越對商品熟悉越能夠發揮銷售的技巧，而我所學的知識也是別人帶不走的，這也是我在實習中所獲得的經驗和成果。

目的：

- (1)與顧客做良好溝通。
- (2)學習如何解決顧客問題及管理情緒。
- (3)學習團隊合作。
- (4)學習銷售商品及如何推銷商品。
- (5)累積工作經驗。

1.3 實習公司甄選過程

系上辦了廠商說明會，由各個不同的廠商到校說明該公司的內容和職務，讓我們考慮清楚自己該選擇何單位來實習，決定好三間實習廠商後填寫履歷表進行各公司的面試，由系上公佈錄取名單，填寫人事資料，七月一號開始正式上班(圖 1-1)。

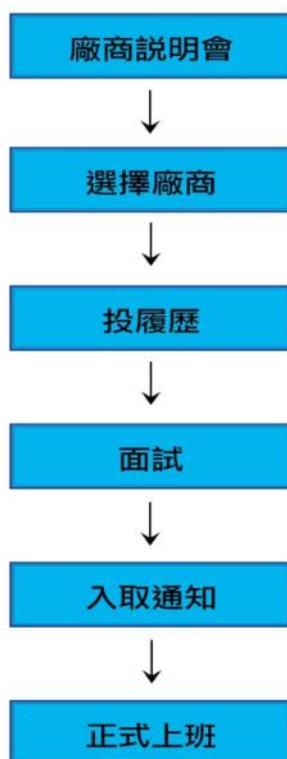


圖 1-1 流程圖

會選擇屈臣氏的實習單位是因為屈臣氏也算是大公司，公司的制度完善，廠商說明會時內容也講的蠻清楚，覺得員工福利應該還不錯，因為自己所讀的科系跟行銷流通相關，所以覺得如果往服務人員或銷售人員發展的話也是一個適合的選擇，自己本身也沒有嘗試過服務業的工作，藉此這個機會想去嚐試，能學習到好的成果都是對我未來有幫助。另一方面是覺得屈臣氏的環境蠻乾淨且整潔，以前也有去過屈臣氏消費過，覺得此公司的服務態度良好，感覺服務人員蠻專業，整體氣氛也不錯，廠商說明會來學校說明工作內容時，經理帶給人的感覺很親切合諧，所以對此公司的印象就比較深刻，也想進入此公司工作。

開始實習前，難免會擔心自己是否能適應，能不能做好這份工作，也在開始實習時有很多工作內容都是第一次接觸，也比較不熟悉，起初我以為在屈臣氏工作內容就是補齊商品、拉好排面讓商品整齊、搬貨、幫顧客結帳、找他們需要的商品，但其實工作的內容還要更細更多，這也是我在屈臣氏體悟到服務業的辛苦和重要性。

屈臣氏不只是服務著重在服務這方面，它也結合了行銷，我在幫客人找商品時也會同時介紹顧客所想要的商品知識內容，該如何使用商品和商品的特色是什麼，藉由介紹商品，不僅是銷售給顧客也讓我自已吸收了許多商品知識，我們約一個月就會有新的活動開跑，每個職員都需要把一些活動內容和有做活動的商品記起來，公司的教學資源也很充足，有商品的知識影片和教學影片給我們看，規定一週至少要看一到兩個品項，也會安排約一個月一次的員工訓練課程，教我們如何服務顧客或如何銷售商品等內容，也讓我了解到在服務的過程中能深入其中，也因為這次的實習讓我喜歡與客人交流，為每個顧客服務是一件很開心的事，而聽到顧客對我的服務有滿意回應更是讓我感動，雖然很辛苦偶爾也可能遇到不順，但能為這份工作而努力在工作上面獲得成果和感動是值得的。

二、實習公司

2.1 公司簡介

屈臣氏集團是和記黃埔有限公司旗下屈臣氏集團的保健藥品及美容品牌，業務遍佈 36 個地區，聘用 98,000 名員工，每週服務的顧客數以百萬計。集團全部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。屈臣氏集團的前身是「廣東藥房」為貧苦大眾贈醫施藥，於 1828 年在廣東創辦，1858 年 Dr. Alexander Skirving Watson 加入香港藥房擔任經理，1981 年被和記黃埔集團收購成為附屬機構，而屈臣氏是以傳統藥局起家，在 1980 年正式改為「屈臣氏個人商店」。屈臣氏在 1987 年在台灣成立第一家門市，把舊有傳統的藥局型態轉為商品範圍更多元化的藥妝店，目前屈臣氏門市數量達 481 家，人數多達 4500 人，為亞洲各國之冠，更是台灣連鎖藥妝店的先驅領導者，目前在亞洲的香港、菲律賓和馬來西亞都設有分公司。

屈臣氏的創辦理念是多元化的零售概念和消費品，靈活回應每個市場不斷轉變的消費口味，超越顧客的期望，屈臣氏又以健康、美麗、時尚生活為主要形象及購物體驗，每一個人帶來更好的生活素質，另外，屈臣氏會高度重視地區市場的特性，以市場的喜好和品味設計出各式各樣的商品組合，因此集團在發展的同時，也能兼顧各地習俗和文化的獨特需要。

屈臣氏集團的組織型態由最高層的董事長帶領主管和員工掌管公司的運作，屈臣氏集團分為四個部門，行銷部門專門管理整個物流的品管及運輸，掌握貨物分配，然後擬定行銷企劃推廣屈臣氏活動；研發部門以設計產品、生產研發為中心；客服部門掌管消費者的服務與問題處理；另外行政部掌控公司的人力和資金的營運(圖 2-1)。

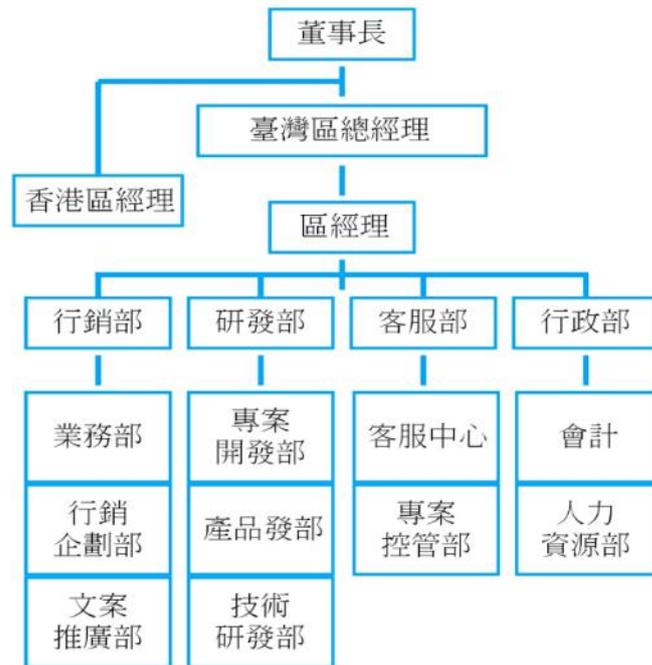


圖 2-1 組織架構

2.2 營業項目

健康、樂觀、美態、綠色環保就是屈臣氏在經營使命和目標商承諾會帶給顧客高品質且平價的購物體驗，展現公司的熱忱給消費者，在追求個人目標的同時也該培養出團隊間的默契，全力以赴提高公司效益爭取佳績。

為了使品牌能站的住腳讓品牌立於不敗之地，除了不斷尋找新商圈外，更致力於經營項目裡。屈臣氏的經營項目有保健食品和藥品、彩妝、保養品等。會有藥師和美容顧問提供產品諮詢，在諮詢方面以專業且貼心的服務上更能留住消費者的心，而賣場客服人員都會主動上前詢問需要的商品是什麼並提供顧客籃子方便逛賣場時不會手上拿著一堆東西，這些貼心專業的形象都是公司必須具備的。

屈臣氏的客層老少咸宜，嬰兒至成人的上品都有，但主要客群還是以 18~40 歲的女性居多，且有消費能力又能接受商品新資訊的消費者會前來購物。

2.3 競爭力分析

屈臣氏目前在藥妝店佔一席之地，其他商品類別與提高了銷售率，部分分店的裝潢也開始舊翻新，不再是以往傳統風格，店面為燈光明亮、流暢簡潔，風格會偏向走韓風設計，為吸引更多年輕族群消費，陸續會有許多促銷活動，推成業績的成長，公司預計會再擴點約 30~50 家分店，挑戰全台友 501 間店為目標。

店內的環境也做了動線規劃，美妝和醫美商品放在進門的地方，二樓為藥品和生活用品，提供顧客方便且愉快的購物，日前外在競爭者康是美也開始跟屈臣氏相像，還有其他店家也開始慢慢走向屈臣氏的腳步彼此競爭。

五力分析：

- 1.現有競爭者：現在的連鎖藥妝店有許多，而且成長的也很快速，例如康是美就是競爭對手，所以在商品的提供和價錢的比較都會進行競爭，而在服務品質上屈臣氏也要比同業做到最好才能留住原本的消費者和新進消費者。
- 2.新進入者的競爭：因現在生活越來越便利，技術也開始慢慢往上升，有些產業也開始轉向藥妝連鎖業，網路的發達使生活的便利帶往科技，例如 momo 網路商店也開啟了網路藥妝店，成為新進入競爭的一種導向，丁丁藥局也開始加入醫美商品，競爭者越來越多的情況下屈臣氏也慢慢導向服務品質，售後服務享有 14 天退換貨的優勢。
- 3.替代品的威脅：在替代品方面，許多人因為方便買東西而選擇便利商店或直接在大賣場購買，而那些店家商品也不會比較差，相對到屈臣氏的購買意願會造成威脅，但對於賣場的諮詢服務還是很缺乏的。
4. 消費者議價能力:在消費者議價方面還是取決於價錢，看價錢是否讓消費者覺得合理或是心理理想的，屈臣氏在議價方面也不可能殺價，所以大部分的消費者都會趁促銷期間才會來買，現在的商品諮詢和價格都很透明化，許多消費者會貨比三家再決定是否要購買商品。
5. 供應商議價能力:屈臣氏店家在全球店家非常多，通路也相同的廣，與供應商長期合作能大幅降低產品價格，而屈臣氏也有自己獨家品牌和代理品牌，這些都會跟供應商合作並大量生產，議價能力就會比較低也較彈性，節省成本運用。

2.4 SWOT 分析

屈臣氏在經營過程中應該要減少經營風險，改善內部及外部的缺點，加強優勢及機會，找出有效的經營方法才能永續經營，提高競爭率並增加銷售率(表 2-1)。

表 2-1 SWOT 分析圖

S (優勢)	W (劣勢)
<ol style="list-style-type: none"> 1.價格合理，以平價為主。 2.約每個月推出新的活動訊息和促銷。 3.全省門市都有店家，打開知名度。 4.屈臣氏的美妝店在市場上佔有率高。 5.店內有藥師諮詢或美容諮詢的服務。 6.有推動屈臣氏 APP 出門不用帶卡及享有優惠。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.商品眾多，消費者常常找不到商品再哪。 2.廣告內容部份誇大。 3.網路購物會員無法和門市卡片併用。 4.商品以女性用品居多。 5.大多費用消耗在物流運輸方面。
O (機會)	T (威脅)
<ol style="list-style-type: none"> 1.可設立停車場讓消費者節省時間去找車位。 2.異業結盟增加銷售。 3.網路購物會員能一起在實體店面購物。 4.藉由媒體提昇企業形象。 5.美妝用品定期更新喜引女性顧客費。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.競爭業者多，例如康是美、小北百貨、寶雅、小三美日。 2.物價上漲，成本提高，花費受限。 3.網路購物比實體店面購買客多。 4.消費者對品牌的要求增高。 5.因市場和需求，業者要不斷創新經營理念服務推陳出新

三、實習內容

3.1 實習部門

我在屈臣氏是企業實習工讀生，我主要所負責的單位是櫃檯和銷售員，我所工作的永福店位置屬於熱鬧住宅區，吃的有許多，有麥當勞、春水堂和一些小吃店，在交通方面也很便利，店門口右轉出去就是中港路，所以附近的消費者要來店買東西都很方便。

永福店的消費族群大多是 18~40 歲以上女性，上班族和媽媽族群為多，男性顧客也有，年齡約 25 歲以上，此外也有陸客會到店裡消費，但客群較少，一般都是路過才會進店消費。店裡的員工總共有九位，店長和兩位主任，這三位為店內主管，另外有藥師一位，正職一位，工讀生為四位(圖 3-1)。

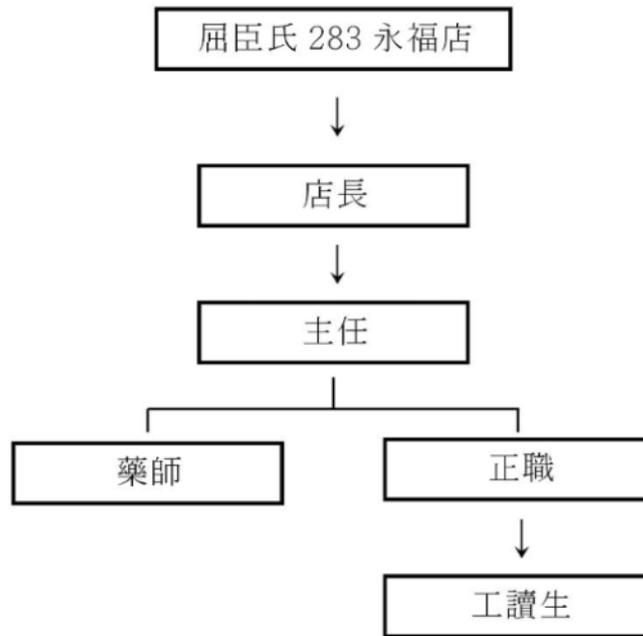


圖 3-1 組織圖

3.2 工作環境與同事



圖 3-2 店門口環境



圖 3-3 藥局



圖 3-4 展銷桌



圖 3-5 櫃台工作環境



圖 3-6 走廊環境&藥師

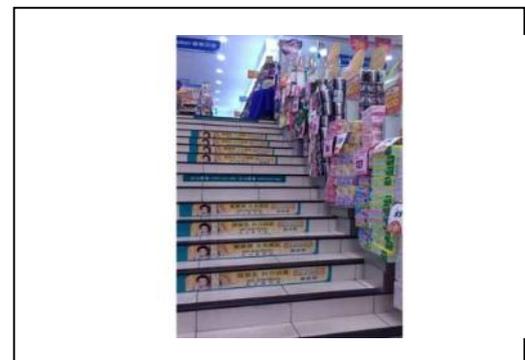


圖 3-7 樓梯環境落地陳列



圖 3-8 開架彩妝



圖 3-9 專櫃



圖 3-10 同事合照 1



圖 3-11 同事合照 2

3.3 工作內容

我所負責的內容是店裡的收銀工作，門市的物流系統和顧客服務，幾乎每一項環節都會做到，每個單位會學習，我需要負責收銀的完整流程，顧客來店消費實也要去詢問顧客需要什麼來做商品諮詢像客服一樣，排面上有貨品不足時需要去倉庫裡找貨把貨品排出來順便拉排面然後保持賣場的環境整潔做好打掃工作，會固定查詢商品期效確保商品品質沒有問題，也會固定時間換訊息和標價卡。

我是實習工讀生 PDPT，工作的時間時數是不固定的，但一個禮拜最少要達 12 小時，店裡是排班制，我早班晚班都會輪到，一、三、五、六有貨早班是 9:00~6:00；其餘就是 9:30~6:30，晚班大部份時間都是 2:00 或 2:30 至 11:00、11:30。

3.4 作業流程分析

我負責的工作內容分為三個部分，一是收銀，二是物流，三則是客服部分。在收銀流程是客人一進來就要先和客人打招呼然後問是否有會員，有的話則請客人拿出卡片或抱手機號碼即可；無會員的話詢問客人是否要辦會員，講述辦會員的好處，再來問客人是否買袋子，我們店有塑膠袋跟環保購物袋看客人選擇何種，之後開始結客人所買的商品告訴客人結完的金額，收錢然後找錢跟發票並謝謝顧客光臨。

物流方面是先看賣場有何商品沒有了需要補足，先查庫存在找貨，排面上不可以沒有貨，如果真的沒有就插缺貨窗卡。因倉庫的貨很多所以隨時都要整理倉庫保持倉庫整齊物品類別分放好，一方面也是方便找到要拿的貨，店裡每個禮拜一都需要換陳列圖，因為每個禮拜可能會有新品所以在禮拜一時都要做這個工作，然後標價卡也一起會換，如果排面上有商品沒有價格我們會做補標動作。

客服方面是一看到客人就上前去詢問需要找什麼東西，之後指引到客人所需的商品處，客人如不懂商品作用我們會開始說明商品所需用途並分享客人哪個好用介紹給他們，如客人身上有拿一件以上的商品就會詢問是否要籃子裝。學習方面是店長規定我們一週都要上兩堂課，就是所謂的線上學習，課程內容就是賣場上所賣的商品知識，另外

會額外加入一分鐘商品知識，每個月都會有八個商品品項，我們都要記住，在介紹時要先以這些品項跟顧客推薦(圖 3-12)。

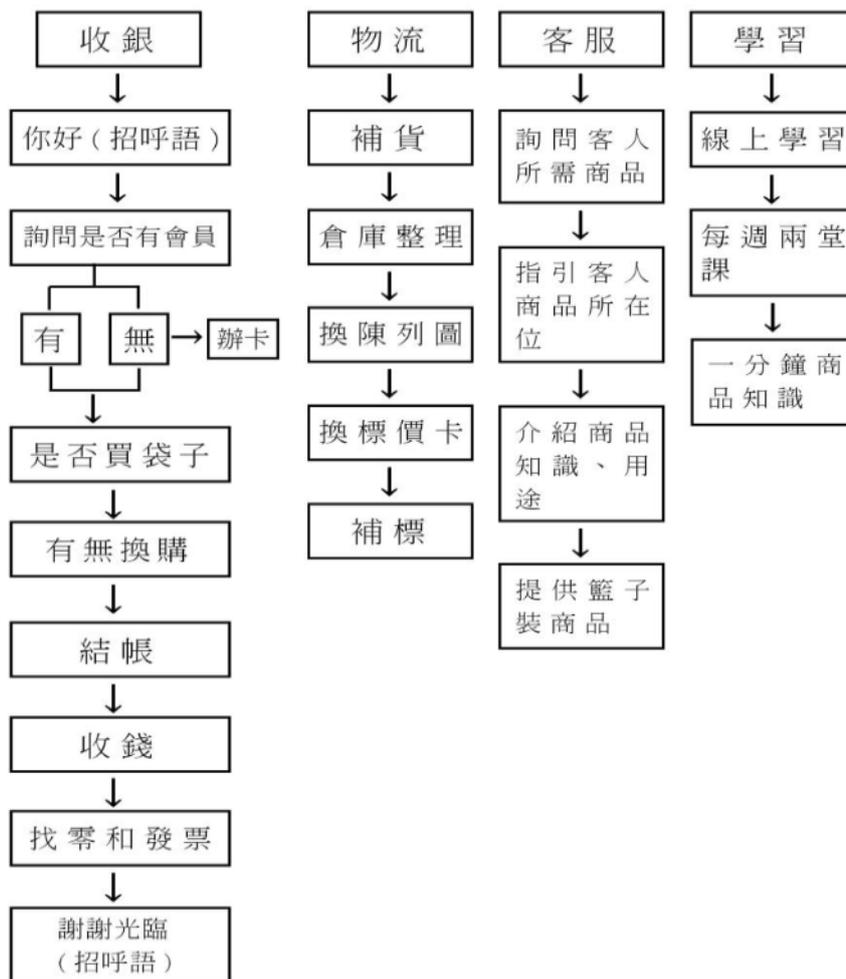


圖 3-12 標準作業流程

3.5 問題點分析

1. 人員閒置

因每天進來消費的人數不同或某些時段會特別少人進店消費，因時間排班，如賣場人員過多就會處於閒置狀態。

2. 人力分配不足因店裡缺少正職人員，除了早班晚班，下午中間時段容易無人手，如顧客多會比較繁忙結帳時有客人有問題需要請他稍等之後再過去服務。

3. 盤點期間商品庫存數不對因賣場設置有些地方無法看到顧客在哪會有死角，很容易有小偷把商品帶走，或是倉庫東西多，盤點時期找不到商品。

4. 商品繁多倉庫太狹窄物流配送新品太多而賣場排面又沒地方放就只能進倉庫，但倉庫太小，加上以前擺不進賣場多餘的庫存太多導致倉庫越來越繁多物品越來越小，成箱也越來越多。

5. 結帳時等候過久因收銀只有一人負責或是一樓只有一個門市人員，有時顧客多會造成結帳時等待過久時間造成顧客不耐煩，如有客人要詢問問題時間就會有所拖延。

3.6 改善方案

1. 人員閒置

詢問當班需分配項目給賣場人員，賣場人員過多會分配一個出去發放DM，另外一位則負責賣場客服和收銀，各自負責自己要做的項目提昇公司績效。

2. 人力分配不足

派別間店人員來支援或招募新人才，班表會再做調整。

3. 盤點期間商品庫存數不對

顧客進店時就先詢問顧客要找什麼，進行顧客服務，隨時留意可疑之人，多加巡視賣場能減少商品偷竊率降低，相同的商品盡量都放在一起，在找商品庫存時也比較方便。

4. 商品繁多倉庫太狹窄

如相同品項的商品過多價格也相同，會把商品拿去外面的落地擺或貨架比較大的地方擺商品，減少倉庫的物品和成箱數，倉庫會依類別有擺放的區塊，同商品或同牌子會放在一起，這樣看起來也不會那麼雜亂，而店裡無排面商品或過多商品看能否退回廠商做退貨處理或者別家店需要轉貨給其他店家。

3.7 工作日誌

工作日誌 1

班級：行流四甲	學號：BZ100031	姓名：蔡詩涵	撰寫日期：103/10/15
撰寫期間：103/07/01~103/10/15		期間總實習時數：576 小時	
實習機構(含分店名)：屈臣氏股份有限公司/永福店			
部門(單位)/職稱：銷售員/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>公司約每半年就會盤點一次店內的商品庫存，在盤點期間店內是不可以把商品轉或給別家分店或是欠客人商品，某天我上晚班是站收銀，我幫一位女顧客介紹她所需的商品，要結帳時剛好他要的商品缺一個，顧客詢問可不可以再調一個給她，我當下就毫不猶豫的答應了那位客人，而且我也沒有詢問店長是否可以轉貨或可以調貨，我就直接請客人填訂購單，欠了顧客一個商品還跟客人說或到會通知。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>因為自己只想著和顧客交談做介紹，而卻忘了要詢問店長可不可以調貨給顧客，而且就以為商品還會在進貨的心態驟用問也沒關係，但其實做錯了，我忽略了很多事情的小細節，當時結帳時雖然同事有阻止我不能欠客人商品，但我們以為過了盤點期間再給客人商品也是可以，但其實不行，就算是客人願意等商品到在取貨也不能欠。</p> <p>當時的感覺真的很糟，也很難過自己會那麼糊塗，沒經過允許就擅自決定，覺得對不起同事和店長給他們添麻煩，現在想想自己不管做什麼事情都要很謹慎也要細心，不然事後會延伸出許多問題造成別人的麻煩。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>在這次事件中，我學會了如何為自己做的錯誤負責，做錯了這次之後下次不會再犯同樣的錯誤。每次客人問商品時我都會特別注意有無庫存在詢問店長可以轉到或在通知顧客，這樣才不會造成別人的麻煩。在服務品質上，自己能夠有效發揮服務人的訓練基礎及有效處理事情的應對能力，提升自己在服務過程中有效的找到方法，做好完整的作業流程，這樣的服務才有品質。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>每當客人要找商品時會先帶顧客找他要的商品，如果沒有貨了或是客人想多帶會先幫客人查詢有沒有庫存，若無庫存會先跟客人說可能要幫你問問看貨是否能拿到且再次確定客人要不要或要再多帶幾個，確認之後會先問店長是否能調到商品，如果不行，我會介紹客人可接受的替代品，或是類似同性質的商品給顧客，如果客人不要就跟客人說聲抱歉讓他們白跑一趟，並且提供可能有商品的店家或分店。</p>			

工作日誌 2

班級：行流四甲	學號：BZ100031	姓名：蔡詩涵	撰寫日期：103/11/11
撰寫期間：103/11/11~103/11/25		期間總實習時數：67 小時	
實習機構(含分店名)：屈臣氏股份有限公司/永福店			
部門(單位)/職稱：銷售員/實習生			
工作日誌內容			
1.發生什麼事(Do) <p>我們屈臣氏有集點活動，上一檔是 Hello Kitty 商品，在 8 月時因為庫存量不足需要預購商品，商品貨到大概需等到 10 月，我們會先用收銀機結預購單，貨到顧客再拿預購單取貨，某天下午顧客來取貨，店裡的預購單要在收銀機刷 QR code，我就操作收銀，當時有點忘記步驟結果就操作錯誤而導致當天的營收少錢，因為我做成入帳模式而不是預購模式。</p>			
2.反省(Check) <p>因為我沒有想清楚步驟如何操作，也沒有詢問同事或當班就直接把取貨步驟弄錯，當下覺得很自責很對不起大家因為我負責的事情而造成後續上的麻煩，現在知道做事情都要警慎，有任何疑問就應該要馬上提出，不然有可能因小失大。</p>			
3.學習(Action) <p>在這次事件中，我學會了如何為自己做的事情負責任，如何處理事情。每次在操作預購商時我都會謹慎點選以防自己不再犯錯，這樣才不會造成別人的麻煩。在自身的學習和員工訓練上，我會再多加強自己的能力，而不會操作的都要經過詢問再做，不要輕率的做決定以為這樣可行。</p>			
4.行動計畫(Plan) <p>進行預購取貨時我會先請客人拿出取貨單然後看清楚單子上是預購哪類商品，在看是否是店家賣出，確定完後開始刷條碼，操作預購聯取貨步驟，不會操作的話會請同事在旁協助，預購單弄好後會請顧客簽名和日期在取貨單上以示證明已來取貨。</p>			

工作日誌 3

班級：行流四甲	學號：BZ100031	姓名：蔡詩涵	撰寫日期：103/12/18
撰寫期間：103/12/18~103/12/22		期間總實習時數：26 小時	
實習機構(含分店名)：屈臣氏股份有限公司/永福店			
部門(單位)/職稱：銷售員/實習生			
工作日誌內容			
1.發生什麼事(Do) <p>我是負責收銀台的結帳，某天我幫一位小姐結帳時，在付款那流程中小姐突然說她要一半付現一半刷卡，因為我們收銀機是可以這樣的，所以我就同意小姐這樣結了，結完過不久後小姐想換商品，於是在處理退刷的部份變的很複雜，我跟當班說那小姐是一半刷卡一半付現，當班才跟我說不能這樣，我才知道自己做錯而造成別人麻煩。</p>			
2.反省(Check) <p>回頭想想我覺得當時自己沒有想清楚就同意客人這個決定，我覺得自己很不謹慎，因為這種小失誤都會造成別人麻煩，現在反省過覺得當下應該不清楚就得馬上問再做決定，後來當班就把全額退給客人處理完成，並且告訴我下次不會一定要問，雖然當班沒有指責我但我也真的好好反省下次不應該再犯了。</p>			
3.學習(Action) <p>在經營制度上我應該遵守公司程序和規定，不輕易決定任何事情，有時事情的大小也會影響到後續在處理過程中會很麻煩，在此事我學會了如何謹慎處理事情，也學會如何去跟客人反應並解釋好無法辦刷卡半付現的應對。</p>			
4.行動計畫(Plan) <p>當每次在結帳時，如還有客人提出相同的問題，我會跟客人說我們無法半付現辦刷卡只能一個項目結帳，並跟客人示意抱歉的態度，表示因為公司制度沒辦法這樣結帳，如客人不接受我麻煩當班來處理。</p>			

工作日誌 4

班級：行流四甲	學號：BZ100031	姓名：蔡詩涵	撰寫日期：104/03/08
撰寫期間：104/03/08~104/03/12		期間總實習時數：24 小時	
實習機構(含分店名)：屈臣氏股份有限公司/永福店			
部門(單位)/職稱：銷售員/實習生			
工作日誌內容			
1.發生什麼事(Do) <p>某天下午客人帶著昨天買東西的發票和商品來說我們結帳的商品價格錯誤，明明價格售價是 199 但發票上是 299 要求退貨，但後來又不想退了叫我們用 199 的價格給她然後退 100 塊錢，經過我們確定，我們排面上的價格訊息的確是錯誤的，事後有問客人要不要用換貨的方式去做退貨但客人卻不開心。</p>			
2.反省(Check) <p>事情發生主要原因沒有查好排面上的正確價格，遺漏了要撤除的價格導致顧客購買時發生誤會，因為自己或同仁們沒有見查到這遺漏的訊息，之後會更加注意，我們會定時查價還有每日價格的更動都會留意，如有錯誤立即修正補標。當時真的覺得對客人很不好意思，現在知道了就避免不要再錯誤。</p>			
3.學習(Action) <p>在這次事情中我學習到以客為尊，凡事都先為顧客著想為顧客考量，不要直接否定顧客，與顧客建立互信感，顧客自然也會跟你買，然後在檢查稽核方面須仔細，任何商品的訊息價格都要做確認以防錯誤出現。</p>			
4.行動計畫(Plan) <p>如果下次遇到跟這位顧客一樣的問題，我會先請客人給我看他們購買的發票明細，確認是我們店家售出在去查我們排面上價格是否有錯誤，如有錯誤要先跟顧客說聲抱歉，我們會用顧客上面看到的價格直接給顧客，因退換貨或刷退都需請當班來負責，之後由當班做重新開立發票然後退錢給顧客，之後再跟顧客說聲抱歉造成他們麻煩而跑一趟。</p>			

工作日誌 5

班級：行流四甲	學號：BZ100031	姓名：蔡詩涵	撰寫日期：104/04/05
撰寫期間：104/04/05~104/04/07		期間總實習時數：16 小時	
實習機構(含分店名)：屈臣氏股份有限公司/永福店			
部門(單位)/職稱：銷售員/實習生			
工作日誌內容			
1.發生什麼事(Do) <p>某天一位女顧客進店帶著她在別間門市買的口紅，顧客說她買錯顏色要求退貨，當下就是先問是否有帶發票，客人示出發票後才發現她不是在我們的門市購買的，於是我請那位小姐要去原門市退換，因公司規定在哪買的商品就須在那個門市退，客人非常不滿意且說有打客服客訴過了你們還要我再打一次嗎?於是我直接請當班出來處理。</p>			
2.反省(Check) <p>當時感覺很不好，自己的情緒也是，會覺得客人很無禮，公司規定就是這樣，因為後續會不好處理，如果說是在其他外縣市買那還能接受，可是那間門是同樣都是在台中但客人卻非常堅持，之後也是請當班出面處理後來同意給那位客人做退貨，跟客人說這次可以退那下次要麻煩你到原店退貨換貨，內部處理是跟買的那間門市做調貨調庫存，這樣庫存數才會是正確的。</p>			
3.學習(Action) <p>這次的事情讓我學習到情緒管理如何做好和與客人的應對須如何做處理，不管客人是否無理我們都還是要以客人為重，客人堅持要換我們還是要幫客人做處理，那自身情緒不要被客人有所影響，服務業常常會遇到都很正常，多遇到幾次就越有許多經驗，在處理事情上也會更近一步。</p>			
4.行動計畫(Plan) <p>如下次還有遇到同樣的問題，先跟客人說因公司規定要原店換看客人願不願意，如客人願意就對客人致歉麻煩客人跑一趟，如客人堅持要非本店退那會接受客人退這一次幫客人處理，希望下次能在買的店退貨然後對客人致歉。</p>			

四、結論與建議

4.1 結論

對屈臣氏初步看法是覺得自己當時也沒有很了解屈臣氏的體系，當下就是想買東西而進到屈臣氏，買自己想要的然後結帳就離開，大致看一下員工工作內容可能就是結帳補貨這樣，但實習後覺得公司的制度還蠻多的事情也很細碎，不是表面上看的這麼簡單容易。

實習前沒有做過服務業的工作，覺得藉由這次實習，讓自己在屈臣氏學習經驗並熟悉工作內容；實習後讓我更了解屈臣氏的運作和制度，學習到如何跟客人溝通，在處理事情方面反應上也比以前好，店長也會教我如何處理及安撫顧客情緒，公司規定我們員工一定要問每位顧客需要找什麼，因此也讓我學到如何跟顧客推薦他們所需的產品，做一個完善的顧客服務，另外公司也有產品的知識影片給我們看，讓我學習到不少產品知識。

我覺得在實習當中最難讓我適應的應該就是推銷會員卡和收銀檯背櫃的換購商品，因為店裡有業績壓力，每天都會被換購率跟會員卡辦卡率追著跑，第一次跟客人推銷辦卡常被拒絕，失落感也很大，或是換購商品講話會結巴說不好推不出去，常常覺得站收銀很有壓力，不過壓力也讓我積極，試著換個方式用別的話術和技巧去推銷，並且相信自己會推銷出去，久了就比較好現在也比較能夠適應。

公司有線上學習課程給我們員工看，影片內容都是店裡所賣的商品知識，這讓我在實習期間吸收到許多我不了解的商品內容和知識認知，這也讓我再推銷顧客商品時能做得更好，有蠻多客人會問許多問題，因為有學習到這些，讓我在回答問題方面變的比較容易，而且在實習中我還能試用一些場商帶來的試用品，這樣我更能把自己使用的心得分享給客人，顧客服務方面公司也很注重，也因為這樣讓我在工作上變得比較主動與積極，會詢問顧客需不需要幫忙，與顧客互動、聊天，更能銷售產品，如果遇到比較固執的顧客和顧客溝通方面能增進我的情緒管理，變得有耐心也學會忍耐，這些都是我在屈臣氏的收穫。

服務業真的是一個非常辛苦得工作，要有極大的耐心和忍耐力，另外也要有體力，因為我們常常要搬貨，店有兩層樓要爬樓梯把東西搬上去需要一些力氣，沒有固定休假日，無論颱風或紅字假期都照樣工作，有時也會遇到很不講理的客人，但我們都要好聲好氣的跟他們說，不要因客人情緒影響自己，也不要理直氣壯跟他們討價還價，不管是

服務業還是其他性質，工作上一定都會遇到困難或是顧客方面問題，我們都要學習也要適應和習慣，每個工作都很辛苦，都要付出及努力，也懂得要有責任做好工作。希望能學到實際操作課程或是如果在服務上遇到問題該如何解決，學習如何處理問題，或者是一些工作經驗分享談的話題帶入教學。

另外我覺得在學校的課程也能帶入業界，例如門市服務這門課很適合我在實習中所學的，剛好在我實習能藉由這門課融入服務管理、收營系統作業管理、倉儲管理、門市環境整潔等。實習這段時間學到許多，從不懂推銷到懂得如何銷售產品，雖然覺得客人不要就不要勉強別人，但做別人的工作就是要為公司設想要為公司付出；而在情緒管理方面也更能夠忍耐，做事情都不要那麼衝動，客人再怎麼無理都不要被客人影響。

屈臣氏份工作雖然有好有壞，而且會遇到的難題也不少，但這份工作也讓我受益良多，對自己的工作負責，用心對待每位顧客、處理店裡的大小事務，對我來說都是很好的經驗，而未來的規劃我想選擇其他企業工作，在不同領域中學習讓自己在工作上能更為精鍊。

4.2 建議

在公司制度上我希望公司能再給工讀生一些福利，例如全勤獎金，然後公司在辦卡制度上能有更好的方法，例如滿額多少就可免費加入會員，不要只是有期限限制的免費會員，上網開卡的部份其實可以再簡單些，然後能再做修正，有許多顧客常常抱怨上網開了好幾次卡都不行，新會員同意電子信箱送點數方面可能要再想想，因為有些人不一定有信箱可能會失去想辦卡的想法，然後收銀時客人沒帶卡報手機號碼如有報錯，自己能有辦法取消，其他取消還是交給當班，其他方面公司大致上都還不錯。

實習制度上在實習的時間能夠轉為半年，或者是提早實習，可以從大三的時候就開始，然後實習完再回來讀書，我覺得實習結束再回來讀書說不定可以讓我們想更清楚自己到底要什麼?想學習什麼課程?或是想多學習自己想要的專業領域也好，清楚思考後再選擇未來職場上要做的作品。

對於學弟妹的選我覺得可以好好想清楚自己到底要的是什麼?你想要朝哪方面努力，而你對未來的期望又是什麼，選擇了之後使否能夠更進一步朝你期望的目標而發展，選擇了你實習的單位有可能會遇到許多困難或不願意的事情，但只要自己能撐過所有的辛苦和付出你都會覺得很值得，這也是使自己經歷成長的部份。

而系上的建議我希望與系上能合作的廠商能有更多的選擇，也希望去看每一家合作廠商的工作環境，再詳細介紹他們工司的作業流程。固定時間回學校其實感覺蠻

好的，可以各自分享工作中的事情，不過一學期才回校三次感覺有點少，實習制度看能否縮短至一學期就好，實習期間沒回學校還是一樣要繳學費，那希望能把電腦資源費省略掉，一學期才回三次幾乎用不到那費用。