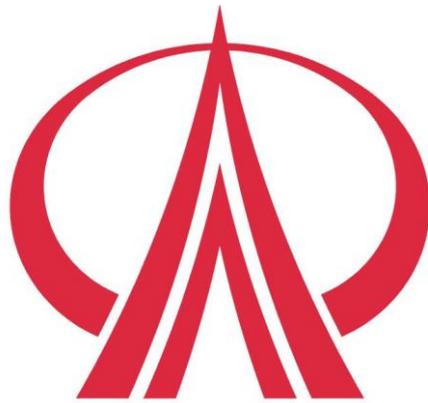


修 平 科 技 大 學
行 銷 與 流 通 管 理 系
三 明 治 教 學 校 外 實 習 報 告

實習公司：全家便利商店股份有限公司
—大里永興店



指導老師：林彥霆 老師

學 號：BZ100041

姓 名：林冠佑

中 華 民 國 1 0 4 年 5 月

摘要

本次三明治實習教學計畫實習單位為尚庭商行-全家便利商店大里永興店，公司位於台中市大里區中興路二段 156 號。

現在便利的世代裡，許多商店服務漸漸推陳出新，而全家便利商店業績逐年成長，以日式、親切的風格漸漸邁進零售業的龍頭寶座。

在此公司實習期間為 103 年 7 月 1 日至 104 年 5 月 15 日，共計實習時數為 2080 小時。

透過三明治實習讓我提早適應職場生活，從一個實習生的角度，去體驗許多工讀生比較不常面對的作業模式，除了讓我增加工作上的自信，也學到很多不同的想法、心態，並透過實習找到屬於自己對工作興趣和想法，對未來求職之路有非常多的幫助

致 謝

感謝系上給大四生選擇自己想要的三明治實習工作，讓我們有提早進入職場的機會，不管是和同事之間的相處模式或是對待客人的態度和講話方式以及評估商品訂貨數和庫存數等等都有進一步的認知與學習，從事零售服務業是一件很不容易的事情，面對棘手的問題更是要樂觀面對、積極的想辦法絕對不能退縮。

在實習的這段期間，謝謝全家大里永興店的各位同事，不打不相識的我們從一開始無止盡的爭執、不諒解到互相針對，我們開始學會體諒對方、互相提醒，大進貨忙碌的時候都會留下來幫忙補貨進貨義不容辭的幫忙，真的很慶幸認識這群好夥伴。

感謝我的指導老師，能在我身手求助時，站在旁觀者的立場推我一把，教我不帶情緒的去思考工作上的問題；感謝我的父母與朋友，在我遇到不愉快的時候，能傾聽我的心聲，教導我該如何繼續走下去

目 錄

| | |
|--------------------|----|
| 摘要 | I |
| 致謝 | II |
| 目錄 | |
| 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 | 7 |
| 2.3 競爭力分析 | 8 |
| 2.4 SWOT 分析 | 9 |
| 三、實習內容 | 10 |
| 3.1 實習部門 | 10 |
| 3.2 工作環境與同事 | 11 |
| 3.3 工作內容 | 12 |
| 3.4 作業流程分析 | 12 |
| 3.5 問題點分析 | 13 |
| 3.6 改善方案 | 13 |
| 3.7 工作日誌 | 13 |
| 四、結論與建議 | 17 |
| 4.1 結論 | 17 |
| 4.2 建議 | 18 |

一、前言

1.1 實習動機

一個剛畢業的新鮮人沒資格跟人家談論自己的薪資，或許你有很多證照、很多老師推薦你又或是很多公司邀請你去他們那邊上班，但這能代表什麼？當然是要創造自己的價值和不可取代性才是主要目的，工作就好比買賣一分錢一分貨，本身有相當價值才能拿到對等價錢，如果那筆價錢不是你所想的美好，就看升遷管道和福利如果兩者其中之一還不錯就可以考慮升任。

常常聽人家說就業職場上勾心鬥角，除了在職場安全上有很多的疑問之外更別說是關於薪資、福利和升遷管道了，這些基本問題要怎麼懂得取捨都是一門大學問。

三明治校外實習教學，是由學校幫我們選企業之後再透過面試徵選與各大企業做媒合。

會參加主要是因為有學校在做把關，跟自己在外面的工作來比較多少會有差異，所有配合學校的企業都必須簽約，相對的學校對學生也會有一定要求，而且在參加實習的過程中老師都會來訪視學生了解學生的工作環境和工作狀態，也就是說校外實習是讓學生在學校跟老師的保護下，摸索如何當個社會人士。

參加這次的校外實習是直接跟業界做接觸跟平常的上課聽老師講完全不一樣，很多實際面要去做考量，藉由這次的參加可以彌補個人社會經驗不足。

1.2 實習目的

透過這次的校外實習除了彌補個人社會經驗的不足之外，對於工作上心態的調適也很重要，因為經歷的少看的少，新鮮人很容易就會傻傻的往洞裡面跳。

實習等同進入小型社會，藉由接觸不一樣的人事物，學習如何與人溝通、相處，遇到不順心或是不好的事情，要如何去排解並且調適自己的心境，所以情緒管理更是一門重要的課題。

這次實習主要目的是

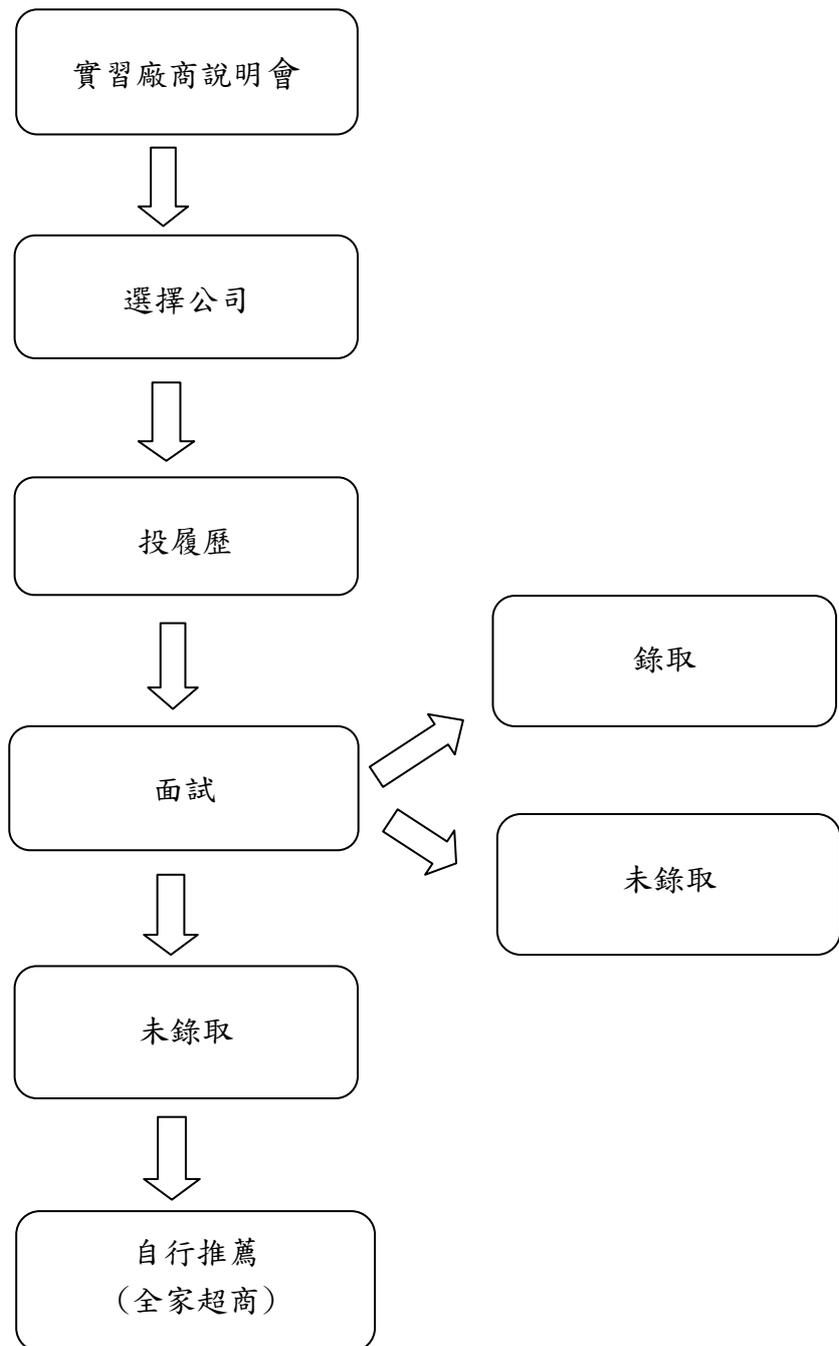
1. 提升自己的工作效率
2. 多與主管溝通，了解自己的缺點並改過
3. 調整自己的情緒
4. 面對不合理的事情學會去圓滑處理

1.3 實習公司甄選過程

最剛開始是學校媒合，後來知道想要的廠商都沒錄取，所以開始找離家近的便利超商，會找全家便利超商是因為有跟學校合作，選擇早班正職是因為作息比較正常，下班回家的路上也比晚上安全。

到全家面試的時候，我記得是坐在休息區和店長用輕鬆又有點嚴肅的氛圍在談話，大致上問了我讀哪間學校，工作的內容、薪資、月休天數、之前做過什麼等等簡單的問題。

徵選流程圖 1-3-1



選擇全家的原因：全家是大型的連鎖便利商店，全省店家超過 2903 間，可以說是遍及台灣的各角落，規模這麼大的公司對於底下的商店是如何管理？店內所有食品跟物品的生產線要如何分配規劃？直營(加盟)店人事成本和其他項目的開銷是如何計算？人員教育的部分要如何落實才可以確實的提高服務品質降低顧客對全家的不信任感？這些項目是我大致上所想學習的地方；雖然我之前一樣是在餐飲服務業上班，之所以會想換是因為想是看看不一樣的跑道，雖然是服務業，但超商的服務跟餐飲的不一樣，大致上來說是不同的，餐飲是客製化的服務，超商則是比較統一化，因為是大規模的連鎖商店，所以對員工的教育一致化，不論是與客人回答的方式還是碰到偶發事件，幾乎都是一樣的回答，雖然兩種都必須去接受某部分的客人無理取鬧，但僅僅在處理程序上超商跟餐飲業的就有所差異，以上大約是我所選擇全家便利超商的原因

對全家的看法：以前看全家的店員除了聊天還是聊天，現在自己當了全家早班正職才知道原來他們有在上班；每間全家便利商店的大進貨天數不一樣，大致上分為一、三、五和二、四、六這兩種，而且就訂貨也是要看依照星期來訂的，我們這間是加盟店大進貨是二、四、六，所以每次在大進貨之後一下班就必須訂好整間店缺的商品，訂貨是一種技術，月初的時候我都會訂欠品(已經賣完倉庫沒庫存了)的商品方便可人選購，會欠品就是代表賣不好或是很熱銷，但通常都是賣不好居多，因為賣不好所以一個月進一箱就夠了，月中的時候我在訂菸品就會開始減量因為每間店都有被強制規定一個月菸品只能賣到多少金額，如果超過太多會被擔當(店長上一階的主管)講話，快到月底就必須開始控制庫存的金額，金額過高就要減少訂購量降低庫存金額，除了這些事情還有很多是我到全家之前所不知道的事情，隨著到全家上班時間久了，會的事情多了，也漸漸的對便利商店的店員改觀了，除了只是聊天之外，更清楚的知道倉儲管理是件很重要的事情，難過新聞會報導便利商店的店員樣樣精通。

二、實習公司

2.1 公司簡介

全家便利商店為日商 FamilyMart 在臺灣的加盟公司，由禾豐企業集團引進臺灣也是 FamilyMart 在海外地區的第一個據點。

1988 年 8 月 18 日該公司在臺北市中山區成立總部，迄今已有 23 年，該公司在臺灣本島共計開設 500 家門市，主要集中在臺灣西部的大都會區至 2014 年 2 月 1 日止，總計全臺共有 2900 多家門市。

全家便利商店的企業理念，為「顧客滿意」、「共同成長」，期待公司員工、加盟者、協力廠商、社區居民，皆能共同成長，創造美好未來，提供更便利的生活環境，並跨足餐飲事業與異業結盟。

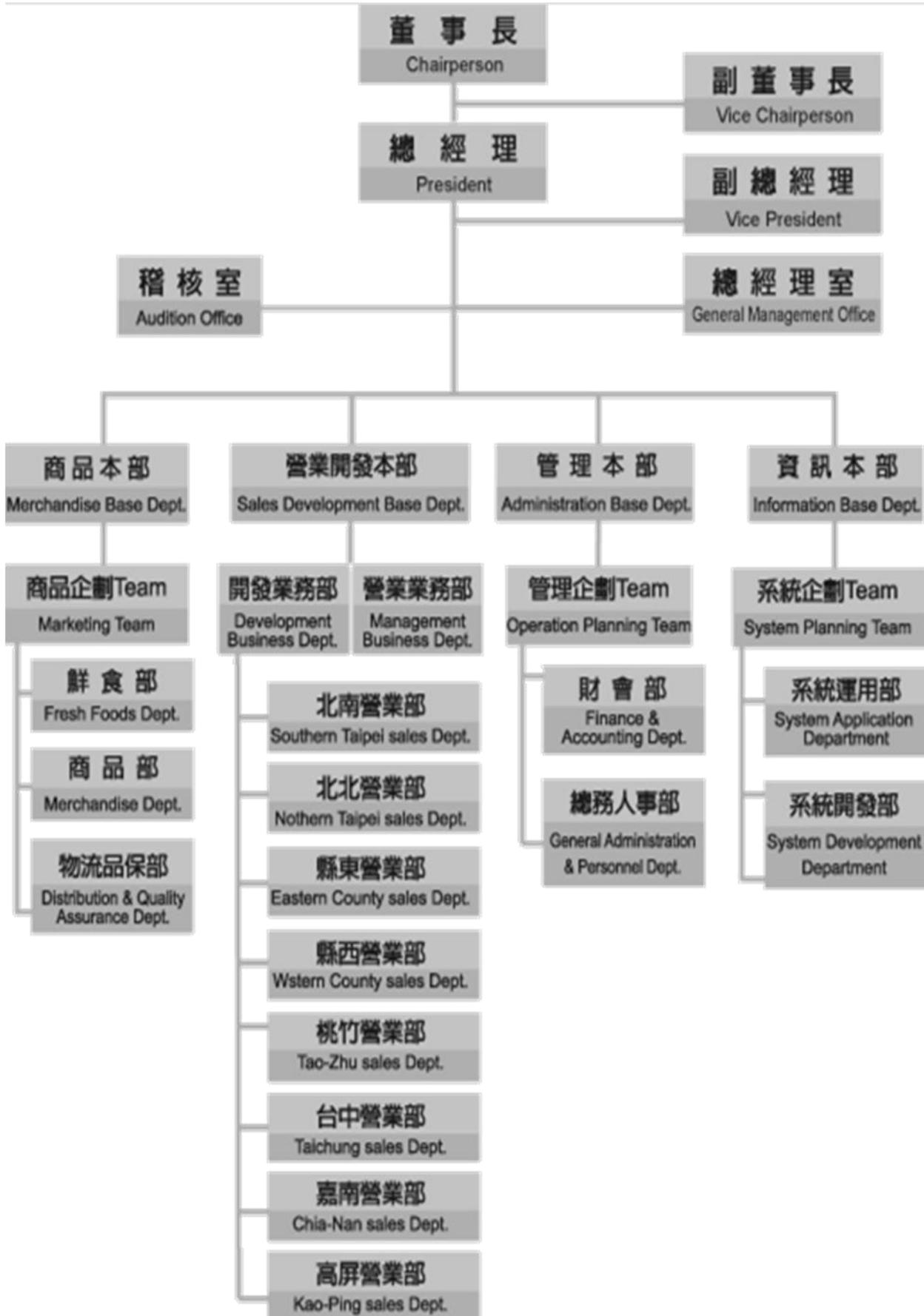
公司的發展沿革表 2-1-1

| | |
|------|--|
| 1988 | 自日本引進 Familymart 品牌，「全家便利商店股份有限公司」正式成立，資本額 2 億元。8 月 18 日第一家店「館前店」於台北火車站商圈開幕。 |
| 1989 | 「全台物流中心」成立，建立自有物流系統。 |
| 1990 | 展開 FC 加盟系統。 |
| 1994 | 達到損益平衡。 |
| 1997 | 第五百家店(台中漢口店)開幕。 |
| 1998 | 首創代收服務業務，代收台北市停車費。 |
| 1999 | 領先同業推出「網路訂貨，店鋪取貨」服務—正式展開電子商務服務。 |
| 2000 | 店數突破一千店(仟禧店)隆重開幕。 |
| 2003 | 導入第二代 POS 系統。第一千五百店(富陽店)開幕。 |
| 2004 | 正式於上海開店，成為國內便利商店系統第一家登陸企業。獲選遠見雜誌六大服務業服務力大調查「便利商店組第一名」的殊榮！ |
| 2005 | 連續兩年獲選遠見雜誌六大服務業服務力大調查「便利商店組第一名」的殊榮！第一家「郊區型概念店」(彰化縣西店)開幕。 |
| 2006 | 第兩千店(瑞湖店)開幕。通過 SGS 國際服務驗證，成為亞洲第一家通過之連鎖零售企業。 |

公司的發展沿革表 2-1-2

| | |
|------|--|
| 2007 | 併購福客多 157 家店，完成業界第一宗整併案，店數正式突破 2220 家，市佔率達 24.5% |
| 2008 | 全家在地深耕 20 週年。同月奪下遠見雜誌服務力評鑑便利商店組第一名，此為三度獲獎。 |
| 2009 | 推出「廢電池回收換點心」活動，發揮企業優勢利用逆物流機制，一年內回收 20 萬公斤廢電池，和顧客一起為台灣環保盡心力。 |
| 2010 | 獲得國際級認可的食品安全管理系統 ISO220 00，為顧客食的安全把關，提供安心購物的環境。 |
| 2011 | 2011 全家便利商店(嘉義博東店)成為國內首家通過內政部認證「生態、節能、減廢、健康」的綠建築便利商店。 |
| 2012 | 榮獲數位時代 2012 綠色品牌大調查通路服務類特優。同年取的台灣個人資料保護與管理制度(TPIPAS)並獲得資料隱私保護標章(dp.m ark)，增進管理效能 |
| 2013 | 於全家 25 週年之際，二度榮獲工商時報服務力評鑑便利商店業第一名，並六度奪下遠見雜誌服務力評鑑便利商店組第一名。 |
| 2014 | 發動『小小店長體驗營』兒童節特別企劃活動，4 分鐘的『誰把全家店長縮小了!?!』網路影片，創下 youtube 兩天達百萬人次的點閱，並獲得「Youtube 2014Q1 台灣區成功廣告影片第一名」，傳達全家與社區居民在一起的親切形象。 |

組織架構圖 2-1-1



2.2 營業項目

品牌目標：全家與你親密在一起，讓生活更有意思。

品牌價值：新創意讓每一天更有風格。

經營理念：期望成為傳遞與溝通最好的橋梁，與顧客、加盟者、協力廠商、公司、全體員工及社區居民不斷創新突破、共同成長。

為了讓 Family Mart 成為顧客最想要親近的存在，我們以「服務力 No.1」自我要求用認真、負責、誠懇的態度，讓自己成為顧客最想要親近的人，提供顧客覺得有趣的事，提供顧客喜愛的商品和服務，並徹底貫徹 SQC(Service,Quality,Cleanliness)讓每一間家便利商店讓顧客感受到最滿足、親近及舒適。

FM WAY：是全家人共有的工作價值，也是全家人為體現 Family Mart，品牌價值而立行的共同準則，不管在店鋪時、工作時、以及生活時，都要時時重新檢視自己自己習以為常的觀念、行動及生活方式，從新的角度來發想，賦予日常生活新的意義，也樂於看到新發現，以這樣的態度才能時時用新的視點看到新樂趣，找到新的創意，為顧客提供更有風格的一天。

停：停下來思考，把自己當作生活者，發現新的需求。

看：看到各種可能，打開自己視野，樂於接受挑戰。

聽：聽聽不同聲音，信任同事，共同承擔，共同成長。

行：行知合一，貫徹執行。

服務承諾：全年無休，即時回應您的問題

家家環境整潔、明亮、安全

就是要展現主動、親切以及微笑的服務

是不斷推陳新的生活便利屋

你能買到新鮮且豐富的商品

家家戶戶可信賴的社區服務站

全家便利商店是由國產集團與日本 Family Mart 及日本伊藤忠商社合資設立，主要經營技巧引進日本的 Family Mart。

商品部分在鮮食和熟食區的加強、葡萄酒引進、對流行商品的注重，另外全家認為服務性商品在未來會是重要的趨勢，提供代收公共事業費用、宅配通、照片沖洗、購票、影印傳真等多項服務，甚至異業結合，提供通訊或電腦產品的販售平台都是為增加來客數，進而以便提升商店形象；便利商店滿足了人們日常生活消費活動之基本需求，更提供了符合現代人要求的便利和效率。

2.3 競爭力分析

隨著國人的生活、消費的改變，國內的連鎖商店經過多年經營，近年來店數擴展，商品也比以前更多樣化，也因為連鎖便利商店店鋪數量多，導致產業已漸漸呈現飽和狀態。

7-11 是全家的主要競爭者，消費族群的特性差不多，除了店面數比全家多外也優先推出自己的品牌，利用自家通路販賣自家品牌給消費者，降低成本低價銷售商品。

全家的優勢在於乾淨的環境與空間，像是公共廁所和店內座位這兩項都是全家優先推出的設備，並且要求每間店鋪提供乾淨的使用空間給消費者，強調服務品質、主動關懷消費者，讓消費者有溫馨的感覺。

公司的核心競爭力：貫徹 SQC (Service, Quality and Cleanliness) 的經營方針，作為消費者和廠商的橋梁；提供消費者優質的商品、多元便利的服務和生活資訊。

五力分析

1. 潛在競爭者進入

便利商店的進入門檻很低，工作內容簡單、人事成本低、完善的教學系統，只要選對地點，就很容易被消費者所接受，但是一間店逐漸發展到後來，資金方面必須要有相當的實力才可以繼續發展。

2. 現存企業的敵對競爭程度

全家是便利商店第二大的企業，競爭對手有限，各自間的競爭也沒有太大的變動，除了少數傳統店家被迫轉向跟便利商店一樣的銷售模式，因此全家的敵對競爭程度很低。

3. 消費者的議價力

全家所販賣的商品都是以包裝上的建議售價來銷售商品，所以導致消費者議價能力很低，在其他的便利商店，價錢也都是差不多，所以使售價很穩定。

4. 供應商的議價力

透過全家龐大的店面數，可以有較強的議價能力，利用以量制價的觀念，甚至能夠開發不同於其他家商店的獨賣商品、或是異業合作。

因為全家擁有龐大的店面數量，供應商想在全家有販賣通路時，就必須支付上架費，對於商品銷量不佳或是價錢談不攏就下架，所以供應商議價力較低落。

5. 替代品的威脅

全家便利商店的單價高、商品少是不爭的事實，以便利商店與量販業來做比較，在價格方面就有明顯的差異。

量販業所提供的商品是低價、多樣化，不論是日常生活用品或食品，一應俱全，如果便利商店的服務據點沒辦法滿足消費者，有可能就會轉向量販店購買，所以替代品威脅是有的。

2.4 SWOT 分析

SWOT 分析圖 2-4-1

| | |
|--|---|
| <p>優勢</p> <p>品質要求嚴格</p> <p>鮮食鮮度高</p> <p>店鋪擺設一致</p> | <p>弱勢</p> <p>商品價格偏高</p> <p>員工安全無法顧及</p> <p>訂貨壓力</p> |
| <p>機會</p> <p>多元的服務項目</p> <p>品牌優勢</p> | <p>威脅</p> <p>市場接近飽和狀態</p> <p>同業競爭</p> <p>與顧客的關係</p> |

1. 優勢

品質要求嚴格：總公司會不定期派出神秘客來測試店鋪的應變能力，如果發現問題會督導改善，維持全家的服務品質。

鮮食鮮度高：鮮食在配送過程都全程保鮮，店內有設置不同溫層的保鮮櫃，方便鮮食保存。

店鋪擺設一致：店鋪內的貨架擺設必須跟總部公告的貨架擺設一樣，只要有新活動新商品就要更新貨架的擺設。

2. 弱勢

商品價格偏高：鮮食類(飯糰、鮮果、三明治)的價位都比外面還要高出一些。

員工安全無法顧及：便利超商是 24 小時的，但通常晚上到大夜這段時間都是一個人站班，很容易成為歹徒犯罪的好時機。

商品損失自行負責：鮮食部分過期店鋪要自行吸收損失，貨架上的部分商品可以

退回公司由公司來吸收成本。

訂貨壓力：某部份的商品銷售不好，但是公司會要求要加量訂購。

3. 機會

多元的服務項目：除了 24 小時營業之外還提供代收公共事業費用、宅配通、照片沖洗、購票、影印傳真等多項服務，透過多項服務順勢吸引顧客來店消費。

品牌優勢：『全家，就是你家』清楚明顯的標語，讓人印象深刻，成功打造良好的品牌優勢。

4. 威脅

市場接近飽和狀態：台灣的便利商店已經超過一萬家，平均每 2000 人就有一家超商。

同業競爭：具有相同性質的便利商店是主要威脅，在消費者沒有做比較的情況來說，任何一間便利商店都是一樣的。

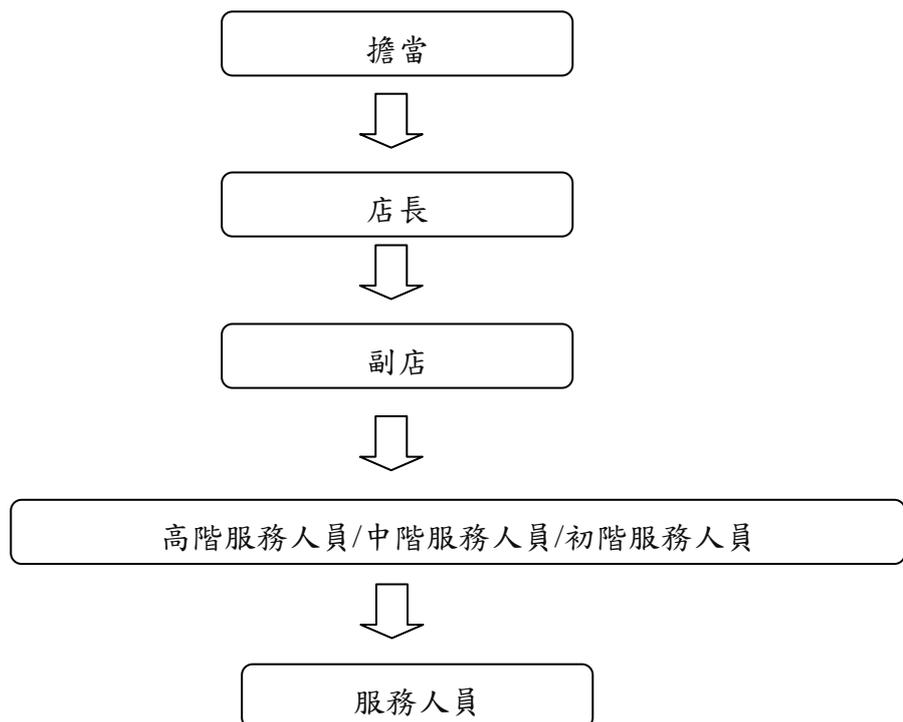
與顧客的關係：因為便利商店賣的都是必需品，所以主動跟顧客互動保持良好關係才不會損失顧客群。

三、實習內容

3.1 實習部門

早班正職人員，主要負責結帳、進貨、點貨、改台帳、拉抬面、訂貨，目前已考到初階服務人員，正在準備中階服務人員檢定。

分店內組織圖 3-1-1



工作相關人員

1. 晚班正職、晚班工讀

交接班，我必須訂好貨品補完貨架，貨架要補齊避免造成接班人的困擾，還有環境整潔，下班之前要整理好賣場環境還有廁所。

2. 大夜正職

交接班，要補齊貨架，環境整潔，換好活動海報告知客人有哪些活動正在進行，換好跳跳卡讓客人知道有哪些優惠。

每個當班都該作的事情，如果沒辦法在當班把事情做完就是接班的人要負責，所以早晚班的人都會很積極的把事情做好，不去耽誤到下一班人的上班時間。

3.2 工作環境與同事



櫃台工作環境圖 3-2-1

賣場工作環境圖 3-2-2



賣場休息區圖 3-2-3

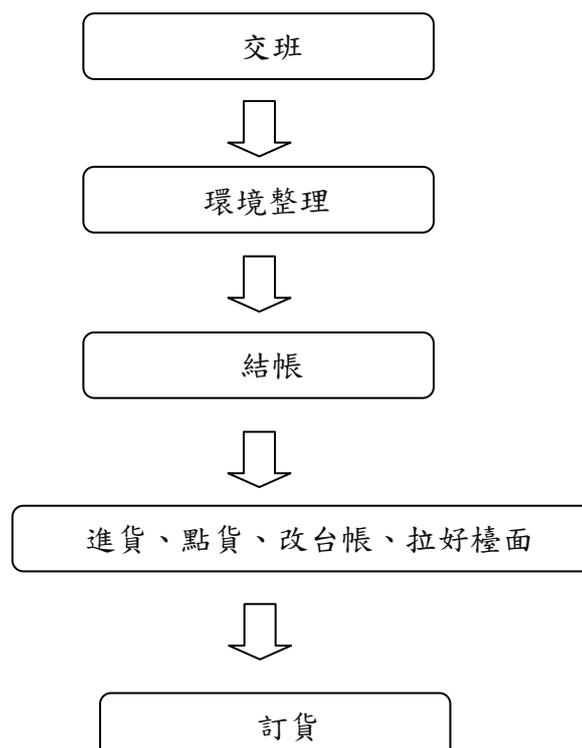
3.3 工作內容

早班正職人員，負責結帳、進貨、點貨、改台帳、拉抬面、訂貨。
工作時間是早上七點到下午三點，晚班人手不夠就要輪調晚班幫忙。

3.4 作業流程分析

1. 交班：一上班要先交接班，確認收銀機的金額是否正確，還有上一班留的周轉金數量是否正確。
2. 環境整理：打掃店外，整理店內休息區。
3. 結帳：在交接班的時候要先確認上一班的人員留下的錢金額是否正確。在幫客人結帳的時候先確認物品之後再刷條碼，詢問客人有沒有 Happy Go 卡、是否要累(兌)點，確認客人的付款方式是使用悠遊卡還是付現，如果是使用悠遊卡要詢問客人是否要列印發票，最後發票、活動點數和餘額一起交給客人。
4. 進貨、點貨、改台帳、拉好檯面：一、三、五、日是小進貨，二、四、六是大進貨，只要有進貨就要把貨品放在對的貨架上，在物流司機走之前要必須先確認物品數量是否正確。
5. 訂貨：下班前後都要補貨，讓接班的人有東西可以賣，補完之後訂貨，訂貨要訂熱賣的，依照季節的不同、天氣變化還有新聞時事，去參考決定要訂購的數量。

作業流程圖 3-4-1



3.5 問題點分析

全家幾乎每兩個禮拜換一次小活動，每一個月換一次大活動。

3.6 改善方案

雖然一直更換新活動可以保持消費者對便利商店的新鮮感，但是一直重複對相同性質的產品做活動很容易混淆消費者，建議可以以商品種類做為區分。

3.7 工作日誌

工作日誌表

| | | | |
|---|-------------|----------------|----------------|
| 班級：行四甲 | 學號：BZ100041 | 姓名：林冠佑 | 撰寫日期：103/10/10 |
| 撰寫期間：103/07/01~103/09/15 | | 期間總實習時數：568 小時 | |
| 實習機構(含分店名)：全家便利商店股份有限公司/大里永興店 | | | |
| 部門(單位)/職稱：早班正職人員 | | | |
| 工作日誌內容 | | | |
| <p>1.發生什麼事(Do)：學站櫃台的第一個月幾乎每天在交接班的時候都少錢，也很容易被接班的人擺臉色。</p> <p>2.反省(Check)：因為第一次接觸收銀機加上自己算數又不是很好，所以每次都會拖到接班的時間，在那當下感覺真的很差，都已經在弄不好了旁邊的人又對你臭臉，那感覺真的很不舒服。</p> <p>3.學習(Action)：在那一個月裡，對於數鈔票這件事情漸漸的熟練，找錢、收錢、悠遊卡結帳以及禮卷、餐卷這些也比較熟悉；對於臉部表情的問題，我深深的體會到一句話，沒有人是應該接受你不好的情緒看你的臉色，現在我覺得真道理，在人與人的相處之間不管熟不熟都應該要有所分寸，最起碼不要讓人家明顯的感受到不愉悅氣氛，這樣久了才會有好人緣，一天到晚臭臉是沒有人敢靠近你的。</p> <p>4.行動計畫(Plan)：金錢上要有所觀念，所以從在全家開始我每天都會幫自己記帳，讓自己對於數字更敏感，自己的帳管好了，管理其他人的有就更容易。</p> <p>只要是和自己的因素，不管是心裡還是身體，都不應該影響到你上班的態度和與人的互動，不可以把不好的情緒帶給其他人。</p> | | | |

工作日誌表

| | | | |
|--|-------------|----------------|----------------|
| 班級：行四甲 | 學號：BZ100041 | 姓名：林冠佑 | 撰寫日期：103/12/06 |
| 撰寫期間：103/09/16~103/12/06 | | 期間總實習時數：568 小時 | |
| 實習機構(含分店名)：全家便利商店股份有限公司/大里永興店 | | | |
| 部門(單位)/職稱：早班正職人員 | | | |
| 工作日誌內容 | | | |
| <p>1.發生什麼事(Do)：訂貨，隨著天氣變化新聞時事和許多的相關因素會影響商品銷售的數量，這時候訂貨的人就很重要去抓數量和庫存。</p> <p>2.反省(Check)：接觸訂貨一開始真的很沒有概念，都沒仔細思考後來不是變庫存就是報廢，讓店內成本一直增加。</p> <p>3.學習(Action)：現在對訂貨有比較進步，因為每天訂的貨不一樣，也越來越有概念，對於熱賣的葉惠加到一定的量，賣不好的也知道怎麼去把它轉調，更懂得如何減少店鋪成本。</p> <p>4.行動計畫(Plan)：把每天要訂的商品寫下來，貨就畫掉，訂貨前先把貨架補齊，找出庫存品，不要一直依賴機器，如果機器不準確就會有很多的過期品出現，對店鋪是一大損失。多注意每一期通報的促銷活動，針對熱賣的促銷品加量，避免欠品錯失商機。</p> | | | |

工作日誌表

| | | | |
|--|-------------|----------------|----------------|
| 班級：行四甲 | 學號：BZ100041 | 姓名：林冠佑 | 撰寫日期：103/12/21 |
| 撰寫期間：103/12/07~103/12/26 | | 期間總實習時數：128 小時 | |
| 實習機構(含分店名)：全家便利商店股份有限公司/大里永興店 | | | |
| 部門(單位)/職稱：早班正職 | | | |
| 工作日誌內容 | | | |
| <p>1.發生什麼事(Do)：在上班的時候難免會遇到客人一次進來然後一起結帳，又或是需要其他的服務在旁邊一直吵鬧不排隊。</p> <p>2.反省(Check)在那當下我會很迅速、直接的解決每個客人的困擾，可是久了我發現如果我是客人被這樣服務，感覺很不好。</p> <p>3.學習(Action)：不要因為講求效率而忽略客人的感受，要專心的服務每個客人，一個一個有耐心的幫他們解決。</p> <p>4.行動計畫(Plan)：面對客人的問題要專心聽認真想找尋解決的方法，遇到自己不會的就要問同事。</p> | | | |

工作日誌表

| | | | |
|--|-------------|-----------------|---------------|
| 班級：行四甲 | 學號：BZ100041 | 姓名：林冠佑 | 撰寫日期：104/0402 |
| 撰寫期間：103/12/27~104/05/14 | | 期間總實習時數：1040 小時 | |
| 實習機構(含分店名)：全家便利商店股份有限公司/大里永興店 | | | |
| 部門(單位)/職稱：早班正職人員 | | | |
| 工作日誌內容 | | | |
| <p>1.發生什麼事(Do)：我們的大夜有精神上的疾病而且越來越嚴重，甚至會講讓人不舒服的話來跟同事聊天，每天都有發生不完的怪事情。</p> <p>2.反省(Check)做好自己該做的，離大夜遠一點不要讓他跟自己有肢體接觸，畢竟接班的時候只有我自己。</p> <p>3.學習(Action)：學著調整自己的心態，做好自己的事情，學著不抱怨多講了聽的人聽久會累。</p> <p>4.行動計畫(Plan)：上班前想過一次今天上班要先做什麼，除了檢查機台是否有正常運作還要記得補料做大夜沒做的事情，告一段落在做自己該做的工作。</p> | | | |

四、結論與建議

4.1 結論

便利超商，很適合當作一個新鮮人剛進入社會的第一份工作，工作內容看似簡單實際做起來就變成另一回事了、要如何跟顧客溝通互動才恰當還有很多很多都是我當初在選擇全家實沒料想到的。

一剛開始選擇全家我想學的是完善的教育制度為主，其實沒有我想像的困難，剛開始全家店長會要求新進人員考取初階服務人員的執照，如果有意願可以一直往上考，階級的升遷管道沒有什麼特別障礙，但是中間總會有一些外在因素，可能擔當跟店長的溝通不良又或是忘記幫學員報名課程，整體上來說是人的問題。

因為在實習前過於雀躍期待導致後面很多事情都大大的失望，想參加進階考試必須要有一定的人數，拿這一點來講好了我考中階就報名了三、四次，考試前都有先問過店長了，除了線上課程之外還有教室課程這件事怎麼會沒有人知道，都要報名截止了才告知該店舖人員；教室課程上完報名成功，報考人數未達上限直接取消，都直接取消了又何必開出條件來吸引學員考試？報名成功考試也順利開班，卻遇到同事遲到，等不到人交接班，沒辦法考；換個立場想一想，如果今天是你還會有多大的學習動力在這間店舖。

在實習期間，我曾經被誤會過，每次交接班都在忙，收銀機錢算一算，貨補一補就走了，一陣子之後看到同事留的紙條，我才知道說原來我事情沒做好，這件事情讓我很難過，從新人開始教我的人只說就那樣做，只要我再多問一次他就會臭臉甚至不削，每次補完貨也都有問這樣可不可以，每次都說可以卻看到那種紙條真是讓人心寒，甚至被講成都不做事整個冤望大了，幸好最後店長當中間人把事情講開，之後才知道這些都是誤會。

最大的收穫就是閉上嘴做好自己的本分不管做什麼事情都有人在看，其實我發現晚班非常喜歡挑剔東挑剔西但是他們自己也都沒做好導致其他班段非常忙碌，我發現之後就是自己補齊做好顧好自己的班段，久而久之當晚班在挑剔我的時候店長都會把話講清楚，請他們在要求別人前先要求自己，不要有嘴說別人自記卻顧不好，也因為這樣晚班也才開始漸漸閉上嘴做好該做的事，減了很多店內不必要的爭執。從一開始陌生到爭執甚至吵架，現在我們學會互相溝通、理解對方，交接班時也都會關心對分今天過得怎麼，除了公事之外私底下也都會互相關心，遇到不會的一起

討論，雖然免有爭執但我們都盡量和平相處。

在畢業之後我會選擇業務助理這方面的工作，選擇文書類的嘗試看看，除了可以訓練自己的整合能力，環境也是一大考驗，以往我都是門市人員居多，都是面對面直接跟顧客溝通，業務助理除了要幫忙處理文書，還要跟客人和對訂單，這時候講話的話術就很重要，因為看不到臉部表情，所以講話的語調和口氣必須修飾在修飾，才不會讓人覺得不舒服。

4.2 建議

1. 對實習公司的建議：在做事方法要一致，每個人說不同套事情很難做怎樣做都不對。
2. 對實習制度的建議：希望可以維持一學期回學校三次的方法
3. 對學弟妹的建議：如果是第一份工作我非常建議你到超商工作，只要待一年，你會有很多的體悟，會發現意想不到人性，而且你也會變得更活潑，對工作一定要積極主動，碰到事情不愉悅務必保持樂觀，。

對學校的建議：希望未來學校可以多增加幾間廠商，提供給學