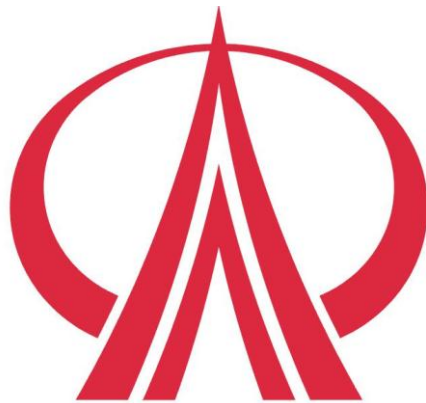


修 平 科 技 大 學  
行 銷 與 流 通 管 理 系  
三 明 治 教 學 校 外 實 習 報 告

實習公司：全家便利商店股份有限公司  
— 沙鹿北勢東店



指導老師：沈武賢 老師

學 號：BZ100054

學 生：張瑞玲

中 華 民 國 1 0 4 年 5 月

# 摘要

全家便利商店為日本FamilyMart 在台的加盟公司，也是FamilyMart 在海外地區的第一個據點，由禾豐企業集團引進台灣。

是臺灣股票上櫃公司，主要經營項目為便利商店，此外並設有鮮食工廠及物流中心等，並有子公司全台物流股份有限公司負責體系旗下各店的物流配送服務。全家便利商店於 1988 年由日本引進台灣，8/18 日全家便利商店股份有限公司成立，其全家便利商店董事長為潘進丁。

很開心能夠進入全家便利商店這個大家庭，讓我理解一家便利商店是如何營運，然後對於訂貨與銷售以及最重要的營收了解，此外也磨練了我耐心以及面對危機處理的應對能力。

# 致 謝

首先，非常感謝學校，提供這麼好的三明治教學計畫，替我們大四生媒合了這麼多優秀的廠商，提供我們大四生能夠針對自己有興趣的廠商去做應徵面試的準備，也感謝老師還特地請專業人士為我們演講，讓我們大四生能夠更加清楚明確該往哪個方向去準備。

最後感謝沈武賢老師的細心指導與耐心協助，克服了報告過程中所面臨的問題，更給予我最大的協助，使本報告得以順利完成。

# 目 錄

摘 要.....	I
致 謝.....	II
目 錄.....	III
圖目錄.....	IV
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.....	7
2.4 SWOT 分析.....	8
三、實習內容.....	9
3.1 實習部門.....	9
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.....	11
3.6 改善方案.....	11
3.7 工作日誌.....	12
四、結論與建議.....	17
4.1 結論.....	17
4.2 建議.....	18

# 圖目錄

圖 1-1 甄選過程圖 .....	3
圖 2-1 公司組織型態與組織架構 .....	4
圖 3-1 店內組織圖.....	9
圖 3-2 櫃台工作環境.....	9
圖 3-4 作業流程分析圖 .....	10

## 一、前言

### 1.1 實習動機

對於未來畢業的職場認知，我個人覺得態度最重要，要擁有一顆熱忱，認真，負責與肯學習的心，以及穩定性及抗壓性也要具備，因為並沒有一位老闆希望自己的栽培已久的員工是個草莓族，遇到困難或是壓力就辭職，一來自己還要重新花時間找新員工，二來也要花費時間心力再一次栽培新員工。

還有面對問題發生，解決問題能力，也應當要具備，然而這卻是現在大部分的青少年都具備不足的能力。

一開始會選擇三明治校外實習教學計畫，其實是因為自己認為無法完成專題，二來是因為覺得可以邊實習邊賺錢，是一個很好的機會。

雖然起初我是抱著可以不用寫專題的逃避心態，然而實習又可以邊學習邊賺錢，是一個一舉兩得的好機會。

當然也是希望自己能夠在畢業之前先去熟悉現在社會職場環境，以及畢業後面對眾多的求職者，比他們多一個難得經驗。

### 1.2 實習目的

希望藉由三明治教學計畫來充實自己，獲得實務方面的經驗與知識，如何與不同人接觸與學習，還有面對棘手問題時，該如何處理會是最恰當的，也希望訓練自己可以積極以不怕挫折的態度，面對自己不足的地方，並虛心求教來增進學習成長，然而在職場的人際關係和溝通關係，該如何表達才是對恰當。及建立適當的工作模式和努力工作並對工作有責任感，這些都是我的實習目的。

1. 在實務方面多做多練，希望自己盡早熟悉自己的工作。
2. 在實務方面多做多練，相對也是累積自己的工作經驗。

3. 服務業面對的可人是百百種，一樣米養百樣人，問題總是都不同，希望自己面對如此多的狀況問題，能夠早日熟悉，以及最好的處理方式。
4. 能夠提早了解自己的優劣勢及欠缺的能力，然而面對自己不懂、不足的地方，並虛心求教以增進學習的成長。
5. 期望自己能在實習的過程中增加自己對人、事、物的敏感度。

### 1.3 實習公司甄選過程

首先，非常感謝學校，提供這麼好的三明治教學計畫，替我們大四生媒合了這麼多優秀的廠商，提供我們大四生能夠針對自己有興趣的廠商去做應徵面試的準備，也感謝老師還特地請專業人士為我們演講，針對我們的履歷表，該如何寫是最好的，以及面對面試官出題時，該如何應對會是最好的。

還記得當初在投履歷時，心情是非常的緊張，不知道該怎麼寫該怎麼介紹自己才是好，因為自己本身沒有任何工作經驗，深怕自己無法獲得自己中意的公司肯定。

投完履歷之後接著就是等待消息，那種等待消息的感覺真的印象深刻，一方面期待自己能夠獲得各公司肯定，一方面又緊張面對面試時又該如何去做準備。

對於面試時的印象也非常深刻，因為這是我第一次的面試，之前毫無經驗，雖然有做好萬全準備，但還是非常緊張，非常害怕自己一緊張就忘記之前所以有的準備。還記得大家在參與面試之前，每個人的心情都是如此緊張，面試完之後大家一起分享，剛剛面試時，面試官試問了哪些問題，接著還沒面試的同學，就針對此問題去加緊練習。

當消息一公布時，有的人是非常開心，有的人卻是非常擔心，又有的人非常懊惱，開心的是自己有上榜，擔心的是自己落榜，懊惱的是要做選擇然後接著又開始在想哪個才是真正適合自己的工作，現在回想起來，當時的心情真的是五味雜陳。

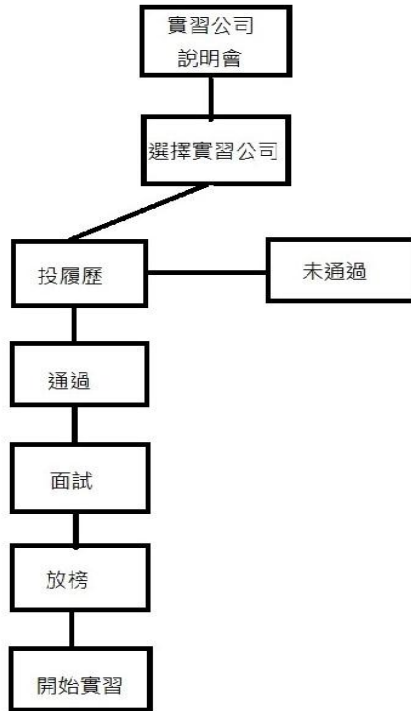


圖 1-1 甄選過程圖

會選擇全家便利商店做實習的原因是，想訓練自己如何應對客人，如何營運一家店舖以及學習面對危機時，該如何處理和磨練自己的脾氣。

其實一開始以為在便利商店，工作內容就只是單純的站櫃檯，補貨，拉牌面，但真正實習之後才發現，並沒有想像中的簡單，還要學習作帳，訂貨，等等複雜的工作事項。



## 二、實習公司

### 2.1 公司簡介

全家便利商店是臺灣股票上櫃公司，主要經營項目為便利商店，此外並設有鮮食工廠及物流中心等，並有子公司全台物流股份有限公司負責體系旗下各店的物流配送服務。全家便利商店於 1988 年由日本引進台灣，8/18 日全家便利商店股份有限公司成立，其全家便利商店董事長為潘進丁。

創辦理念:全家與你親密在一起，讓生活更有意思，新創意讓每一天更有風格。

目前門市間數: 至 2014 年 2 月 1 日止，總計全臺共有 2900 多家門市。

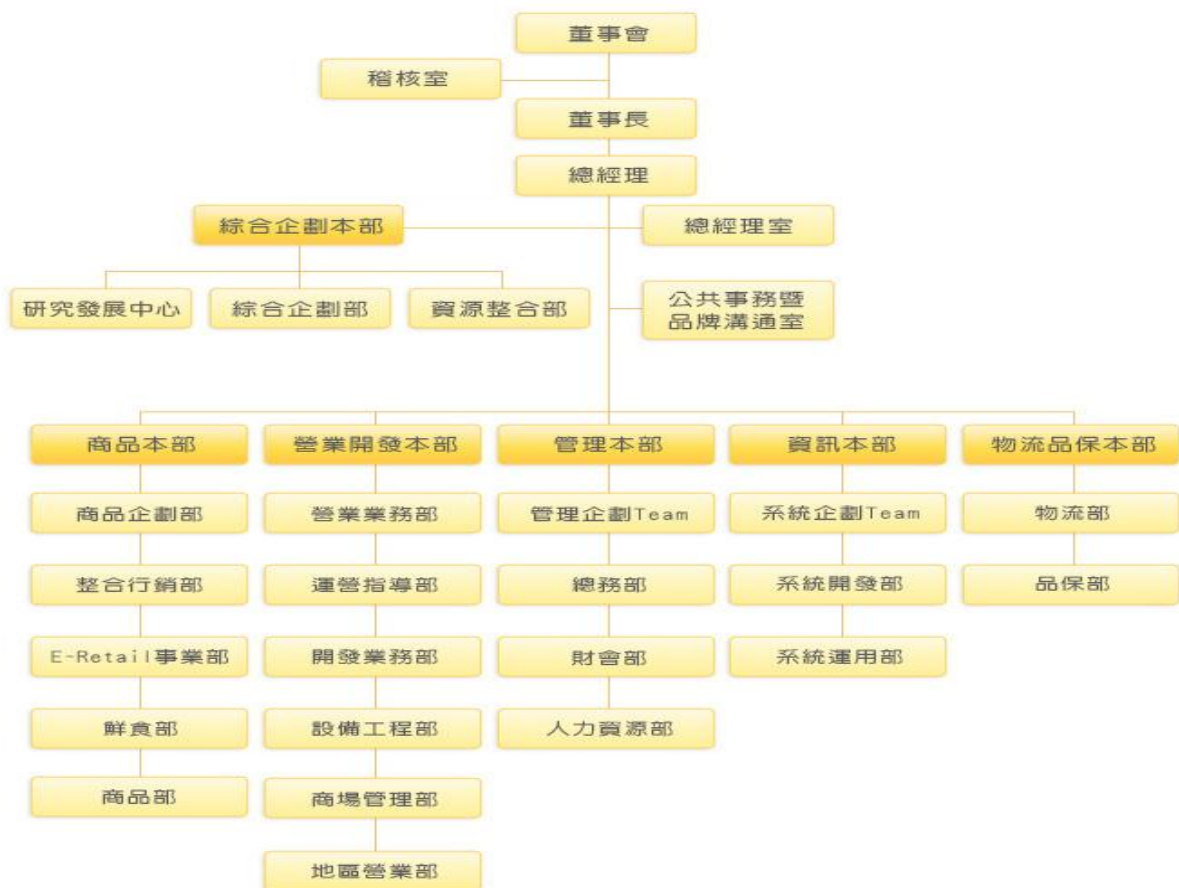


圖 2-1 公司組織型態與組織架構

公司的發展沿革:

- 1988 年：  
08 月：8 月 18 日，日商 Family Mart 在臺北市中山區成立全家便利商店股份有限公司，是前者第一個海外據點。  
12 月：館前店於臺北市中正區館前路 59 號 1 樓開幕（已於 2007 年 12 月底停業）。
- 1989 年：  
成立子公司全台物流股份有限公司，負責麾下各店的物流配送服務。
- 1998 年：  
首創與台北市政府簽約代收停車費，提供代收服務，係臺灣便利商店代收服務先趨。
- 2006 年：  
第 2,000 家門市瑞湖店於臺北市內湖區開幕，是全家首度導入多重複合式專門店概念的門市。通過 SGS 國際服務驗證 (Qualicert)，為亞洲首間通過該驗證的連鎖零售企業。
- 2007 年：  
4 月：4 月 1 日開始接受悠遊聯名卡消費。  
4 月：臺東縣綠島店開幕，首次於臺灣本島以外的島嶼開設店面。  
7 月：推出 FamiPort 多媒體機台服務。更改商標，塊狀商標變更為與日本 Family Mart 於 1998 年發表相同之圖案，陸續將「微笑的太陽與星星」圖案「Family Mart」字樣，同時為了全球招牌一致，亦同時將建築物正面招牌之「全家便利商店」字樣更改為「全家 Family Mart」。  
8 月：完成與福客多商店股份有限公司 157 店舖之營業權轉讓，為業界第一樁整併案。  
12 月：獨家首創便利商店通路與「HappyGo」集點卡之合作模式。
- 2008 年：  
9 月：9 月 22 日全家跨軍商場經營，首家商場—文化大學商場開幕。  
12 月：FamiPort 推出店到店寄件服務，瞄準小型包裹市場，結合多媒體終端機及物流效率，為便利商店開創藍海市場。
- 2012 年：  
4 月：榮獲數位時代 2012 綠色品牌大調查通路服務類特優。
- 2013 年：  
3 月：於鑫德門市開始推出 Fami 現打果汁與 Fami 霜淇淋，成為 2013 年度網路熱門討論商品。  
7 月：首次參加高公局國道服務區經營權標案，標得國道新營服務區經營權，3 月~7 月間重新裝修，於 2013 年 7 月 26 日開幕，經營權合約 6 年（經營至 2019 年 2 月 18 日），預估每年業績可增 1.5 億。  
10 月：淘寶 10 月 16 日宣布與全家便利商店合作，推出「跨境網購店取服務」，消費者

只要在淘寶下單，就可直接在全家取貨。這也是淘寶首次和台灣便利商店合作，讓兩岸網購物流跨出一大步。

11月：11月26日宣布正式推出自有品牌「FamilyMart Collection」，搶攻市場。

● 2014年：

4月：開發創新服務『宅配轉店取』，與新竹物流合作消費者可於宅配無法當下收貨時，貨物轉向於就近的全家門市，增加消費者彈性與便利性。

7月：7月7日開始接受一卡通消費。

## 2.2 營業項目

營業項目為便利商店，此外並設有鮮食工廠及物流中心等，並有子公司全台物流股份有限公司負責體系旗下各店的物流配送服務。

全家便利商店一直以來秉持服務力 NO.1 的精神，更訂定「全家六大服務承諾」來實現對每位消費者最好的服務品質！

全家便利商店期望成為傳遞與溝通價值的橋樑，與顧客、加盟者、協力廠商、公司、全體員工及社區不斷創新突破與共同成長。

經營理念為“全家就是你家”

全年無休，及時回應您的問題

家家環境整潔、明亮、安全

就是要展現主動、親切及微笑的服務

是不斷推陳出新的生活便利屋

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

## 2.3 競爭力分析

全家便利商店五力分析

供應商議價能力(威脅較低):由於全家便利有超商龐大的店面數量，較能夠有較強的議價能力。

現有廠商(威脅較高):目前便利商店的市場已經由成長期邁向成熟期，店數幾乎接近飽合，使得彼此競爭更加激烈。

消費者議價能力(威脅低):目前所有便利商店所訂的價格，全部都以商品包裝上的建議售價來販售，因此消費者無法議價。

替代品多寡(威脅低):全家便利商店與其他便利商利販賣的商品差異性不大，所以替代品

不明顯。

潛在競爭者(威脅低)：便利商利進入門檻不高，基本的服務項目易於模仿，只要有一定的資金就可以加入。

## 2.4 SWOT 分析

### ● 內部環境(優勢)

- 1.店內布置擺設一致整齊化
- 2.地點密集有通路優勢

### ● 內部環境(劣勢)

1. 產品價格普遍偏高
2. 需自行負擔鮮食損失
3. 有業績壓力
4. 加盟條件容易因而人員訓練易出問題

### ● 外部環境(機會)

1. 推出贈品活動促進商機
2. 地點密集使消費者高效率生活方便購物
3. 與異業結盟促進商機

### ● 外部環境(威脅)

1. 同業的競爭
2. 店數幾乎接近飽和
3. 產品上差異不大使消費者忠誠度較低

### 三、實習內容

#### 3.1 實習部門

我所實習的店舖是屬於分店，由於店舖內只有店長與我是屬於正職人員，其他員工都是工讀生，所以擔當說店長所要做的事，我都必須學會，因為我要協助店長，以及帶領及教導工讀生。

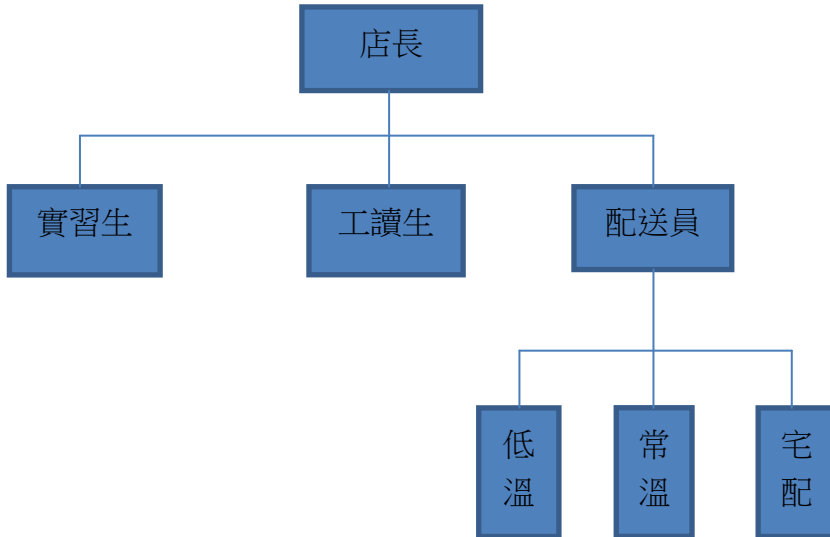


圖 3-1 店內組織圖

我與店長是雇主與員工的關係，我負責幫店長做事，提升業績，帶領工讀生，而店長會給我相對的薪資報酬，然而跟工讀生之間的利益是在我帶領他們同時，自己也能夠學到更多，還有他們學越多，能夠讓他們獨當一面做事能力，我就能多一人與我分擔工作。

#### 3.2 工作環境與同事

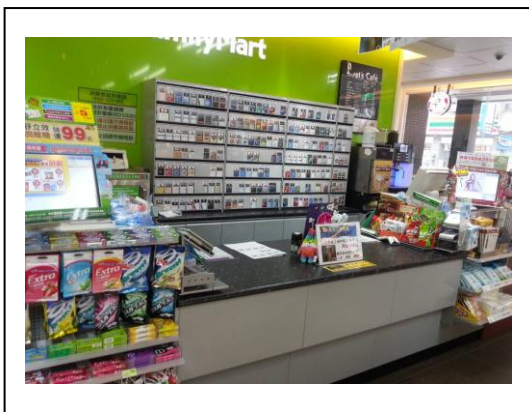


圖 3-2 櫃台工作環境

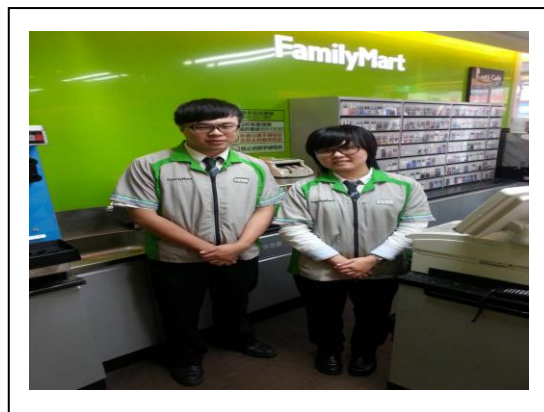


圖 3-3 沙鹿北勢東店長與我

### 3.3 工作內容

我的工作內容是門市銷售服務、倉儲商品管理、賣場經營、環境清潔維護。工作時間是每天固定 8 小時，如遇到改檔期就可能會加班，至於輪班是由店長排，休假則是要提前跟店長說要休哪幾天即可。

### 3.4 作業流程分析



圖 3-4 作業流程分析圖

每天上班的第一件事就是打卡，接著要開始點高單列管，高單價物品有：烈酒、菸品、保險套、光碟、國際遊戲點數卡、化妝品。點這個原因是避免高單價的商品如有遺失，可以盡早調閱監視器查明原因，避免店內損失。

再來就是開始環顧店外店內四周的整潔(打掃，拖地，擦桌子，拉牌面等等…)，在忙完這些事以後要開始複檢有無過期品沒有挑到的，當然在忙這些事期間，如有客人也要站櫃台，客人進店要喊營業用語與促銷用語，客人離店時也要喊離店用語。

接著開始巡看店內有缺什麼備品、飲料、日用品、餅乾、冷凍食品、鮮食，要做補訂貨的動作，到了下班時間要開始交接今天上班所發生的事情，需要注意什麼事項。

交接完畢之後，開始做補貨動作，所有架上有缺的物品，都要全數補齊，順便拉齊排面，補完之後才能打卡下班。

### 3.5 問題點分析

在整個工作流程中，常常會在訂貨這一塊出現問題，會發現店裡現有的庫存數，與電腦上的紀錄是不相符合的。

因此有特別去注意為何會出現這問題，因為銷售出去的，電腦會自動扣除，是不會有誤差的，一定是人為上的疏忽，才會導致此問題發生。

因為我們除了銷售，還有廢棄這個動作，可能是當班人員，沒有做最正確的廢除流程，才會導致實際庫存與電腦庫存數不符合。

有將此問題反映給店長知道，店長事後也有加以關注，每班人員的工作處理態度，有發現到有員工並沒有做到廢除這動作，直接把過期品丟棄，才會導致數字上的誤差。

### 3.6 改善方案

針對此問題，已經造成我們訂貨上的困擾，常常數量會抓不準，導致有些庫存會太多或太少的異常狀況發生，庫存太多的話，如果此商品賣不好，就會導致 LOSS 率提高，相對的就是會賠錢，庫存數如果太低，就會發生欠品情況發生。

跟店長討論過後的結論是，之後每個交接班人員要互相提醒，互相督促，如果當班人員忘記就要督促到做好為止才可以下班。



### 3.7 工作日誌

撰寫期間：103/07/01~103/10/16

#### 1. 發生什麼事(Do)

在實習的第 4 天，我遇到第一次被客人抱怨的事件，事情是這樣發生的，因為我是新進人員，進全家要先到指定的直營店見習 5 天，見習五天這之間還有考試通過之後還得到淡水總公司上課五天，一樣得考試測驗，通過之後才能繼續待在全家便利商店上班。

在直營店見習的前三天，都是站著聽正職人員教導，我們每個人都有一本學習手冊，上一些該注意的事項，例如：顧客服務禮儀、清潔工具介紹、商品陳列原則、收銀的基本操作、支付工具介紹、服務性商品說明，等等……。

接下來後兩天就開始學如何製作咖啡、霜淇淋、關東煮、茶葉蛋、烤番薯。第四天我們是先學做如何操作咖啡機，當正職人員教導完之後，還我們實習人員開始下去操作，記得換到我的時候，剛好有一位女顧客進來要買中杯拿鐵，正職人員就讓我直接下去操作，製作咖啡給那位女客人，殊不知我因為太緊張，出了錯製作成大杯的，整個咖啡都溢出來，導致要從新製作，這時女客人就不耐煩說，你們要教新進人員，可以不要拿我們顧客當作練習嗎？可以等他們真正學到可以，在開始面對顧客嗎？知不知道我在趕時間，這樣已經造成我的困擾！如果我因而造成的損失，你們要賠償嗎？後來店長有出來跟這位女顧客一直道歉，賠不是，這位女顧客才作罷。

#### 2. 反省(Check)

事情會發生是因為自己不夠謹慎，當我知道自己面對的是客人，又是第一次操作咖啡機便開始心發慌導致注意力不集中，才會出錯。

現在想想當下自己如果保持鎮定一步一步來，就，或是當下如果覺得自己真的無法辦到，可以告訴當時的正職人員，這樣就可以避免此事了。

#### 3. 學習(Action)

遇到任何問題都要保持冷靜鎮定。而此次事件應該跟「服務品質管理」相關！重點對象為消費者，該滿足消費者的需求，擁有最好的服務品質管理，消費者滿意度提高，就不有類似抱怨的事情發生了。

#### 4. 行動計畫(Plan)

經過此事，為了避免再造成顧客困擾，以及要讓自己在最短時間內學會操作咖啡機，就是要不斷的練習，背好價目表，以及咖啡機上的案件和每一種咖啡的製作過程步驟都要非常熟悉。

撰寫期間：103/11/07~103/11/25

### 1.發生什麼事(Do)

在實習的第四個月，某一次的全家便利商店大改檔，開始販售玻璃瓶狀的紅豆水，一瓶原價是 45 元，當時特價一瓶 39 元，賣得非常好，時常缺貨，因為它標榜能受消水腫，非常受女性顧客的喜愛，然而兩個禮拜後又小改檔一次，這次玻璃瓶紅豆水是照原價賣，兩瓶特價 78 元，當時我們全店的跳跳卡都已經側掉換新的了，可是有一個長期的標示卡卻沒有換，導致一位女顧客拿一瓶玻璃瓶紅豆水要結帳時，我們跟她說這樣總共是 45 元，要不要再說帶一瓶比較划算，她說你們上面標示 39 元，為什麼你說是 45 元，我跟她說不好意思麻煩你稍等一下，我幫您確認一下，我去確認後長期標示卡上確實是標示 39 元，於是我是先跟女顧客說，不好意思是我們的疏忽，但是 39 元的活動已經結束，我會跟公司反映這標示的問題，真的很不好意思。

但這位女顧客卻說，消基費有說你們上面標示說少價錢，就是要販售多少價錢，不然這是在欺騙顧客，我是可以去客訴你們!當時女顧客非常的生氣也非常的堅持，於是我跟她說麻煩稍等一下，我幫妳詢問一下。

當時店長不在店裡，我打電話給他也沒有接，後來我再打給營業擔當詢問，可是營業擔當也這樣忙碌，她說得非常快隱約只知道她說打應稅然後作廢，我不太懂，而且我又是第一次遇到這種問題，但又不敢再詢問營業擔當一次，後來才想到之前在直營店認識的正職人員，因而才解決這事的危機。

### 2.反省(Check)

會導致此事發生，是因為我們架上的長期標示卡標示有誤，而我們工作人員在換檔時也沒有注意到這個小細節，才讓消費者誤會。

以及公司標示有誤，因為我們每個跳跳卡都有時間限制，每的檔期活動都不同，而那張上面活動日期卻是標示長期，也有將此事轉達給公司知道了。

### 3.學習(Action)

此事讓我學到，如何開應稅發票，以後如有類似情況再發生，便知道如何解決，再來店裡商品如有出現單品不存在刷不出來的情況下，也可以用這個方式降低店裡的損失。

這應該與流程管理有關，做任何事情都有一套的流程，牢記每鑑識的流程，可以避免不必要錯誤。

### 4.行動計畫(Plan)

經過這次的經驗，要讓自己更加謹慎注意每一個細節，並且牢記每次所發生的事情過程，作為警惕自己，讓自己不斷學習與成長。

撰寫期間：103/12/03~103/12/26

### 1.發生什麼事

近幾年來，常有詐騙集團，打電話給在網路購物的顧客說，您在某時間有購買什麼東西，然後是在哪家付款超商取貨，在您結帳時因為結帳人員失誤刷錯，刷到分期付款，導致現在銀行每個月都會從妳戶頭自動扣錢，但別擔心只要照著我教你的方式做，就可以解決問題。

有的詐騙集團會叫被騙的顧客去購買遊戲點數，然後報取序號後四碼給他們，有的是會叫被騙的顧客去提款機造他步驟操作。

此事我在上個月 11/26 號就遇到此事，一位女性顧客去提款機，提領全部的錢，要來支付 1 萬 5 千元的遊戲點數，當時我問她請問是要自己使用的嗎？她猶豫地一下回答我是，我覺得事情不太對勁，便請她稍等，我整準備要離開櫃台要去詢問店長時，那位女性顧客交問我，跟我說對方說她在網路購物，然後取貨時發生失誤，導致銀行會每個月自動從裡面扣款，我跟她說小姐，妳可能被騙了。當下她還是不太相信，我請店長出來跟她說，然後麻煩另外一位同事報警，後來警方到時依依跟女性顧客解釋，這才成功阻擋這件詐騙事件。

### 2.反省

網際網路的發達，造就了我們的方便，卻也造就了我們的困擾，其實很開心自己有謹慎注意到事情不對勁，也有請求同事幫忙，才能順利擋下此次詐騙。

### 3.學習

此次事件應該跟「服務品質管理」，適時提醒女顧客，以及成功的攔截詐騙，不僅讓顧客覺得我們服務品質好，而且幫助別人也是快樂的一件事。

### 4.行動計畫

會將此經驗跟周遭的人分享，讓更多的人知道詐騙集團的手法，避免有更多的人受騙。

撰寫期間：103/12/27~104/03/07

### 1. 發生什麼事(Do)

在 02/04~03/17 這段期間，我們的咖啡活動是第二杯半價，在 02/07 我是上早班，有一個中年男子拿著一個環保杯，一進來就說他要買 3 杯大杯熱拿鐵，我跟他說現在活動是第二杯半價，要不要再多帶一杯比較划算，他說不用要 3 杯就好，然後要寄 1 杯下次再拿，一個要用環保杯裝，一個就用紙杯裝，我就想說既然我已告知過消費者，消費者依然堅持的話就不免強，於是我就拿著消費者的環保杯開始製作咖啡，在製作過程中此中年男子說等等再幫他補牛奶補滿，我也說好，以為事情就告一段落。

沒想到過了 10 分鐘後，此消費者又回來說單子上面為什麼只寫寄一杯大杯熱拿鐵，我回覆說，剛剛你只說要買 3 杯，我也有告知你活動但你依然堅持只要 3 杯就好!消費者卻說怎麼可能活動是第二杯半價傻子也都知道要買 4 杯才划算好嗎?聽他這樣說我也就沒再跟他爭，就跟他說好我幫你作廢發票重新開一張給你，開完發票我跟他說這樣總共是 166 元，此消費者又說怎麼這麼貴，4 杯中杯熱拿鐵不是才 136 元嗎?我就說先生，不好意思剛剛你是說你要 4 杯大杯熱拿鐵，不是中杯唷!結果他卻說，小姐你是還沒有睡飽嗎?我明明是說要中杯!

聽到這裡，其實我已經很生氣了，一直反反覆覆，又愛貪小便宜，這樣就算了講話還做人生攻擊，最後我也沒再跟消費者爭，一樣默默的重新改單，但真的很委屈也很無奈。

### 2. 反省(Check)

想一想，當下我應該要再跟消費者好好溝通說明我們咖啡機做出來的咖啡量都是固定的，並不能再額外幫你把咖啡補滿，若您怕苦的話下次可以參考看看我們的紅茶拿鐵或是巧克力，真的很不好意思!

至於溝通上的問題，當下其實我可以請另外一位同事去幫我看監視器，看看是否真的是我的疏忽誤解客人的意思。而不是一昧的去配合消費者的要求，這樣一來真的會把消費者寵壞，有第一次就會有第二次!

### 3. 學習(Action)

此事應該是與服務品質管理有相關吧，如果我處理危機能力反映能夠快一點，就能避免接下來所發生的事。

記取此事件，累積自己的經驗，讓自己在處理危機能力這塊，能夠再好一點。

### 4. 行動計畫(Plan)

會再向店長或是同事詢問，如果是他們遇到此事件，會如何處理。

撰寫期間：104/03/08~104/04/10

### 1.發生什麼事

店裡原本有五個工讀生，加上我和店長共有七位可以下去輪班，近期店長辭掉兩個工讀生，然後大夜班也辭職不做，一瞬間店裡只剩下四位員工，店長上大夜班，剩下的包括我在內共三位，一個上早班，一個上中班，一個上晚班。

開學後早班一個人其實是還忙得過來，除了進貨時間會比較忙，其餘時間都還可以，可是晚班的時間，是學生下課上班族下班尖峰時段，只有一個人上班，根本是忙不過來，還記得在3月25晚上，我是一個人上晚班，那天客人照常一樣很多，已經排到門口了，卻遇到一位大學生要寄貨，他一到櫃檯就詢問，請問這樣可以寄嗎？

他要寄的東西並沒有包裝好，我便回答他說，等等我幫你黏好就可以，只是麻煩你下次要寄貨時要包裝好再拿來寄。就這樣他結完帳出去沒幾分鐘，我接到營業擔當的電話，說剛剛是發生什麼事，客人客訴說你服務態度不佳！

### 2.反省

其實我也不知道在這件事情當中，我錯在哪裡了，是客人自己詢問我說這樣可以寄嗎？我當然要說下次可能要麻煩你黏好再拿來寄，而且當下後面還排很多客人，我也並沒有因為這樣，就不收他的貨不讓他寄。

接到營業擔當的電話當下，其實是很委屈也很生氣，我們遂然是服務業，但沒有道理不管怎樣的要求，我們都要全然接收吧，這樣只會把客人寵壞！

### 3.學習

此次事件應該跟「服務品質管理」有關吧，從這件事情當中學到，做服務業真的要有很大的耐心，也學到好像我們服務業不管怎麼做，都不能滿足消費者需求，我們越遷就消費者他們就好像都認為我們替他們做這些，都是理所當然的事情！

### 4.行動計畫

只希望店長可以趕快找到工讀生，也希望消費者可以多站在服務業角度想，並不是花了錢就是大爺，什麼要求我們服務業都要接受！

## 四、結論與建議

### 4.1 結論

在還沒進公司之前，一直以為在便利商店上班是一件非常簡單又容易輕鬆上手的工作，只要站櫃台，整理環境，補貨和挑過期品這樣就可以了。殊不知一進公司上班，我第一個要面臨的就是消費者，還記的我第一次站櫃台幫消費者結帳，當時我緊張到一直把東西握在手中，直接手中拿著商品跟客人收錢。

實習前我只想著希望自己能遇到好相處的同事，不要遇到會去刁難新人的同事就好，然後把我自己該做的事做好就好了，但是開始實習之後，我會想要學習更多，想要去爭取機會，讓自己職位能夠再繼續往上升。

在這段實習期間裡，最難適應的就是上班時間不固定，常常是早晚班輪流，有時候甚至是要晚班接早班，所以在時間上真的很難去適應與調適。

不過這段實習期間也讓我收穫到很多東西，如讓我認識了許多好同事，遇到不會的事情他們都會很有耐心認真教導我，還有讓我慢慢學會如何去應對一些較有無理要求的消費者和一些危機處理。

還記得有一次和我一同搭班的同事，把過期品賣出去了，消費者去客訴，營業擔當知道此事情，雖然看了監視器知道是另一個同事賣出去的，卻還是我被罵，營業擔當說我是總公司的人，就是該好好的管工讀生還有店裡狀況就必須時時刻刻維持在最好狀態，我不管東西是不是妳賣出去的，發生這種問題就是妳沒有好好的管理就是妳的責任，我知道這些都是我的責任，但是覺得我也是剛休假回來，又是一個人的班，當天客人又特別多，我真的沒有多餘時間去審視過期品，所以當下真的覺得自己很委屈!

現在在公司已經完成半年的新人訓，現在已經開始在準備五月初的副店長筆試，希望自

己可以順利通過這筆試，如果筆試過接下來就是再好好的準備甄試!

未來我希望自己可以繼續好好學習，能夠直升到營業擔當的職位，然後再繼續好好的磨練自己。

#### 4.2 建議

對總公司的安排訓練新進人員的方式，都很滿意也覺得這樣的安排很好，一些福利薪資問題也都很滿意，但是在於現在的店舖上班，希望店長能夠再多用心在此店!

我覺得學校安排這個實習制度真的很好，可以讓學生在畢業前先有經驗工作，這樣真的很棒!

只不過希望系上能再多媒合幾個公司可以讓學生有更多選擇，但也希望學弟妹要好好地把握這個好機會，好好的認真學習，吸取經驗!