

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  
— 台中東成店



指導老師：沈武賢 老師

學 號：BZ100505

學 生：莊景麟

中 華 民 國 1 0 4 年 5 月

## 摘要

本次實習的單位為全家便利商店—台中東成店，在這個便利商店隨處可見的世代裡，對於全家便利商店近年來的成長，全家開始朝向便利商店的龍頭寶座邁進。

在此公司實習期間為 103 年 8 月 15 日至 104 年 5 月 15 日，藉由實習讓我提早踏入職場，學習到一間便利商店是如何運作，對於訂貨與銷貨以及庫存的控制上的了解，如何和同事及主管相處和溝通，以及實習過程中遇到的一些問題是怎麼去解決與改善，讓我成長，也加強了許多工作態度及工作觀點，並透過這次得實習尋找自己對未來求職之路的方向和興趣。

## 致 謝

感謝全家便利商店願意給我這一個機會到他們店面實習，一開始，教育店長和店內的同事們帶領什麼都不懂的我從頭做起，並且總是在我需要協助的時候，適時的教導我與鼓勵我，從最初的店內清潔和銷售的話術，到櫃檯收銀以及後場的補貨進貨還有訂貨……等，總是給予我適當的指導與引導，總公司安排的台北 5 天新訓，讓我更加深入的了解全家便利商店。在實習報告上，感謝老師不厭其煩的教導、引導我們並且督促我們，也感謝系上提供許多合作廠商供我們選擇，能讓我們在大四時到校外實習，讓我們能在這一年提前進到職場上去學習，不管是與同事或上司之間的相處，或是和客人之間的溝通與互動以及運用所學的科目……等。

。

# 目 錄

|                    |     |
|--------------------|-----|
| 摘要 .....           | I   |
| 致謝 .....           | II  |
| 目錄 .....           | III |
| 一、前言               |     |
| 1.1 實習動機 .....     | 2   |
| 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 .....     | 6   |
| 2.2 營業項目 .....     | 8   |
| 2.3 競爭力分析 .....    | 8   |
| 2.4 SWOT 分析 .....  | 9   |
| 三、實習內容             |     |
| 3.1 實習部門 .....     | 12  |
| 3.2 工作環境 .....     | 13  |
| 3.3 工作內容 .....     | 13  |
| 3.4 作業流程分析 .....   | 14  |
| 3.5 問題點分析 .....    | 14  |
| 3.6 改善方案 .....     | 15  |
| 3.7 工作日誌 .....     | 16  |
| 四、結論與建議            |     |
| 4.1 結論 .....       | 21  |
| 4.2 建議 .....       | 22  |

# 一、前言

## 1.1 實習動機

對於未來畢業職場的認知，我認為首先要先清楚的知道自己適合什麼樣的工作，並且了解工作的內容，還有不管是什麼樣的工作，都要具備主動積極態度、抗壓性和穩定性、團隊合作的精神、解決問題的能力、專業的知識和表達自我與溝通的能力且虛心的去學習，這樣在未來的職場上才能更往自己得目標前進。

為何參與外實習教學計畫?主要是想早點踏入職場了解自己適合什麼樣的工作，並在踏入職場後，把自己對工作上態度和觀念一一的去調整，還有增加自己的工作經驗且學會自己去賺錢，體會父母工作賺錢是多麼辛苦的一件事，把在學校所學到的專業知識，融入到自己的工作之中。最後，想要藉由三明治教學計畫，提早進入職場為自己將來畢業後是否留在原公司繼續工作還是換到更適合自己產業做打算。

## 1.2 實習目的

1. 藉由三明治教學計畫，建立正確的工作價值觀，為未來職業的選擇建立良好的基礎。
2. 透過校外實習了解該產業是如何運作，例如人員、店面、商品的配置，和存貨的管理……等。
3. 我的個性有點內向，不擅長與人交談，希望透過實習來加強我的表達能力和溝通能力。
4. 透過校外實習，了解課堂上學習的知識和現實工作所需能力的差距，並且利用實習期間來填補這些差距。
5. 藉由此次的實習機會磨練自己，並期待自己在實習期間更了解產業界的發展趨勢。

之所以想要到校外實習，是想透過實務經驗來瞭解此產業的運作模式與趨勢，並了解自己的能力有哪些不足的地方，試著去克服和加強自己，把學到的專業知識與實務做結合，培養自己的自信心、責任感、人際關係互動與專業技能的提升。

### 1.3 甄選過程

一開始先投履歷等待通知面試，面試通過後到教育店鋪去受訓 5 天，學習如何結帳、補貨、進貨……等一些基本訓練，受訓完後到台北的教育中心去上課 5 天，更深入的了解公司的政策、商品的資訊、如何與顧客互動、危機處理的方式和員工的福利，結束後再回到教育店鋪受訓 3 天，學習如何轉貨、訂貨和作帳，之後再到分發的店鋪開始正式工作，甄選流程如圖 1-1 所示。

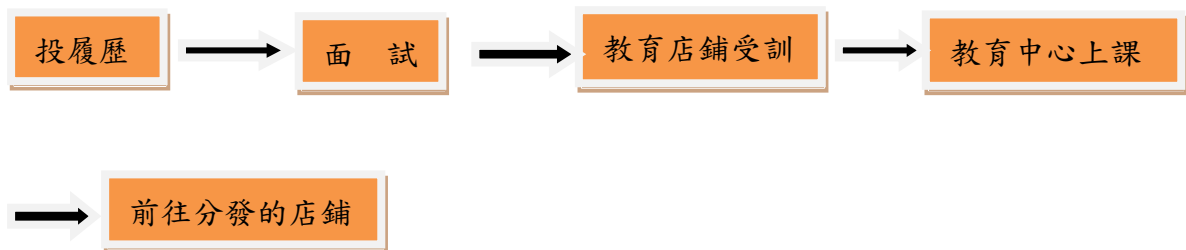


圖 1-1 甄選流程圖

#### 為何選擇目前實習公司

為什麼選擇到全家便利商店去實習，是因為近幾年來全家便利商店有很大的改變，本來都是 7-11 先推出特別的新產品，其他的便利商店才跟進，但是近幾年來全家便利商店推出自有品牌商品，只有全家買得到，其他的便利商店買不到，不只如此，全家也新增了很多的服務項目，像是全家店到店的寄送服務，看到這些改變讓我選擇了到全家去實習。

我對全家便利商店一開始的看法跟對其他的便利商店是一樣的，覺得便利商店就只是站在櫃台幫人結帳，不然就是看貨架上商品有沒有需要補貨。開始進到全家實習後，才知道原來要做的事不是只有結帳和補貨而已，不同區域的商品和貨架，貨架擺放的方式和商品的陳列方式也有所不同，結帳時也要對客人進行面銷，像是哪些商品在打折或是有哪些新上市的商品，都需要向客人介紹，還有訂貨的時候，要去考慮現有庫存量 and 明天預估銷售量以及要留多少的庫存，這些都是我當初完全沒想到的部分，原來看似簡單的工作所需要的技能要這麼多。



## 二、實習公司

### 2.1 公司簡介

全家便利商店於 1988 年由董事長潘進丁從日本引進，於 2002 年成為上櫃公司，資本額為 22.3 億元，店數穩定的成長，由 2000 年 1011 家到 2014 年 2925 家，市場占有率也逐年上升，2007 年進軍中國大陸，成為台灣第一家登陸的便利商店，再主動為顧客多想一點的服務理念下，更三次獲得遠見雜誌服務力評鑑便利商店第一名。

#### 公司的發展沿革

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。

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。

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。

2004: 正式於上海開店。

2006: 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。

2007: 導入悠遊聯名卡。

2008: 導入多媒體機 Fami Port 推出店到店寄件服務，瞄準小型包裹市場。

2009: 全家伯朗咖啡館品牌上市。

2010: 與吉野家旗下公司「DON 株式會社」簽約成立全家國際餐飲股份有限公司。

2012: 併購大戶屋，進軍日式定食市場，並同步取得大戶屋中國全區經營權。

2013: 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。正式推出自有品牌 FamilyMart Collection。

2014: 開始接受一卡通消費。

公司內的組織架構如圖 2-1 所示。



圖 2-1 組織圖

## 2.2 營業項目

抱持認真、負責、誠懇的態度，作為消費者、店鋪與廠商之間的橋樑；徹底貫徹 S&Q.C.（親切服務、優質商品、乾淨店鋪）的經營方針，提供消費者親切的購物環境、優質的商品、多元便利的服務與生活情報資訊。

營業項目以各種食品、飲料、冰品、菸酒、日用品等零售業務，還提供各項費用代收服務（包括電信費、停車費、保險費、信用卡費）、電信通話卡代售、店到店寄件服務、快遞及宅配服務、交通卡片加值等服務。

## 2.3 競爭力分析

### 1. 供應商議價能力：

威脅低：由於全家便利有超商龐大的店面數量，使其能夠有較強的議價能力。

### 2. 現有廠商議價能力：

威脅高：目前便利商店的市場已經由成長期邁向成熟期，店數很多接近飽合，使得彼此之間的競爭更加激烈。

### 3. 消費者議價能力：

威脅低：目前便利商店所訂定的價格，全都以商品包裝上的建議售價來販售，因此購買者根本無法議價。

### 4. 替代品多寡：

威脅高：全家與其他便利商利販賣的商品品質差異性不大，所以替代品不明顯。

## 5. 潛在競爭者：

威脅高：便利商店進入門檻不高，基本的服務項目易於模仿，只要有一定的資金即可投入，不過目前便利商店主要以連鎖加盟方式擴展，台灣目前二大便利商店：統一超商、全家超商，市占率超過8成，因此競爭者要加入可能不易。

## 2.4 SWOT 分析

### 1. 優勢 (strength)

(1) 具備完備組織：對於企業內部有新的動作、新產品、新創意以預估方案，有專業人員可加以分析、預測、改變策略，以減少行銷風險。

(2) 店內擺設一致：全家便利商店對於加盟店有一套商品擺設制度，會定期變更擺設，保持熱賣商品的，也會將銷售不佳的產品下架，以提高商品的流通性。

(3) 店鋪管理流程穩定度高：無論是成本管理或人員管理，全家便利商店內部都已制定一套固定的管理流程，此套流程可提供管理人員，依循流程完成工作。

(4) 品質要求嚴格：會定期從總公司派人巡視，如有問題會監督改善，以維持全家便利商店的服務品質。

(5) 自有品牌的商品：全家便利商店有自創品牌的商品，像是飲料或是微波食品等等。

### 2. 劣勢 (weakness)

(1) 商品價格略高：全家便利商店商品如：麵包、御飯團…等，比麵包店及早餐店中的食物價格高上許多。

(2) 店數接近飽和狀態：台灣是全世界便利商店展店密度最高的國家，可能一個小巷子就有數家便利商店。

(3) 地區分配不均：有些比較熱鬧的地方全家便利商店有許多家，如：台北，可是較偏僻的地方，卻沒有全家便利商店，如：金門。這種現象可能合配送不便有關。

(4) 員工安全無法顧及：便利商店所標榜的就是 24 小時服務，而晚上店員只有一人，常會成為歹徒犯罪的對象

(5) 決策皆是由高層決定：各家分店並不會參與決策制定過程，有一些基層的聲音無法影響決策過程。

(6) 鮮食損失自行負擔：鮮食部份若有過期需自行負擔損失，但如果是長時間保鮮產品過期，可以退回總公司，由公司回收負擔。

(7) 分店有訂貨壓力：有時因為產品銷售狀況不佳，分店會傾向於不訂購此商品，但總公司會要求分店訂購此產品，有時會造成分店的損失。

### 3. 機會 (opportunity)

(1) 品牌優勢：『全家，就是你家』的鮮明印象深植人心，具有品牌優勢。

(2) 國民所得提高：雖然全家便利商店的產品訂價略高，但是隨著國民所得的提高，一般民眾寧願選擇鄰近的便利商店。

(3) 多元的服務項目：在講求便利與效率的現代生活中，全家便利商店始終提供消費者一個 24 小時、體貼的便利環境。

#### 4. 威脅 (threat)

(1) 同業競爭：其他同性質便利商店的出現，也就是主要威脅，消費者在沒有比較下，哪家便利商店對他而言都是一樣的。

(2) 供應商的議價：由於各便利商店的產品都是來自供應商的供應，所以供應商在議價的時，都會向商店提出要求，如果不能達成共識，銷售量可能因而會下降，導致營業利潤下降。

(3) 潛在威脅：便利商店最大的隱憂大概就是新型商店代替它，就好像它取代了雜貨店，隨時都有可能會被替代掉，例如超商，量販店…等，雖然條件還不足替代便利商店，難保消費型態一改變，便利商店消失的速度可能會比雜貨店還要快。

(4) 市場飽和度高：便利商店市場已經呈現出一條街上同時有好幾家不同品牌的便利商店的情形。

### 三、實習內容

#### 3.1 實習部門

實習的單位是全家便利商店台中東成店，職位是門市職員，主要的業務內容是商品的排面維持、營收結帳、進貨處理、全場清潔、商品訂購。店內組織架如圖 3-1 所示。

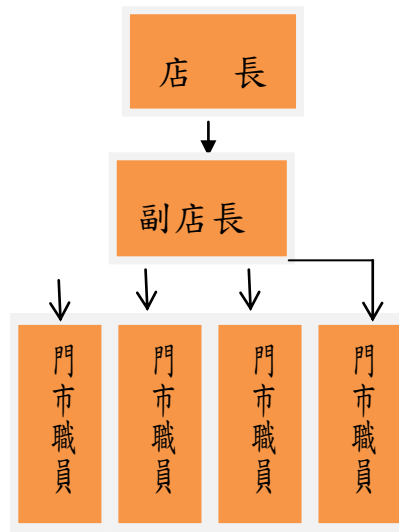


圖 3-1 店內組織架構圖

我和同事與主管彼此之間都有業務的關聯性，像是跟同事與主管交接班時一定要確實的檢查列管的商品數正不正確，還有當一個人在訂貨和補貨時，另一個人則須站在櫃台收銀。

#### 3.2 工作環境與同事

這是我工作的環境由於店內不能拍照，所以只能在店外拍，店外的環境和同事如圖 3-2 所示。



圖 3-2 工作環境

### 3.3 工作內容

1. 主要工作是櫃檯收銀和補貨，每天要訂香菸，一、三、五要訂餅乾、泡麵。
2. 工作時間固定是 3 點到 11 點，月休七天，平均每個禮拜休兩天。

### 3.4 作業流程分析

1. 一上班先清點列管商品然後跟早班作交接。
2. 巡視賣場、整理商品的排面和賣場的整潔並收銀。
3. 三點半準備關東煮。
4. 四點到五點訂香菸。
5. 晚上九點補餅乾和泡麵，補完後再訂餅乾、泡麵。
6. 晚上十點補冰箱的飲料。
7. 晚上 11 點與大夜班進行交接。



8. 工作的 SOP 作業流程如圖 3-3 所示。

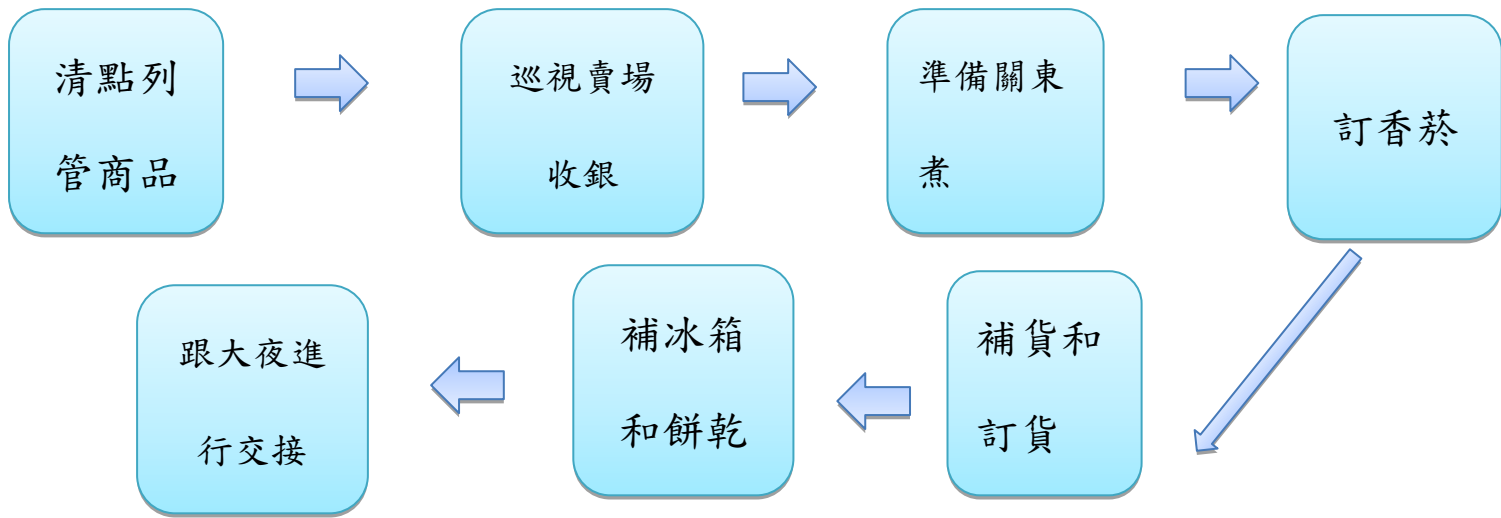


圖 3-3 SOP 作業流程圖

### 3.5 問題點分析

根據我的觀察，每次只要有客人來店裡取貨，在櫃台結帳時就會塞車。

每次客人取貨時，會塞車的原因是不知道貨品放在哪個櫃子，要一個一個櫃子打開找，浪費很多時間在找貨品。在跟店長上班時的空閒時間，向店長提出這個問題，店長也覺得每次客人取貨時，浪費太多時間在找貨品上。

### 3.6 改善方案

1. 針對發現的問題，我認為貨品在半夜進貨時，可以把貨品按姓氏分類堆放，就是把同姓氏較多的集中放在一區，而單一姓氏的放在一區，還有就是不用付費的放在一區，這樣客人取貨時就不會浪費太多時間在找貨品上，也不會讓後

面要結帳的客人等太久。

2. 針對問題的改善方案，在上班跟早班進行交接時，跟早班的同事和店長一起討論把貨品分類的事，希望大夜班或是早班有空就把貨品分類標示好，因為取貨的人大都集結在我上的晚班時段，只要有人來取貨就會很常塞車，因為店長也同感，對我提出的改善方案也表示贊同。

### 3.7 工作日誌

#### 工作日誌(一)

|  |             |               |                |
|--|-------------|---------------|----------------|
| 班級：行4甲   | 學號：BZ100505 | 姓名：莊景麟        | 撰寫日期：103/10/12 |
| 撰寫期間：103/08/11~103/10/12   |             | 期間總實習時數：368小時 |                |
| 實習機構(含分店名)：全家便利商店股份有限公司/台中東成店  |             |               |                |
| 部門(單位)/職稱：門市職員   |             |               |                |
| 工作日誌內容   |             |               |                |
| <p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>訂香菸</p> <p>第一次訂香菸時看到哪些香菸庫存只剩一兩包就訂近來，結果訂了很多沒什麼人在買的煙</p>   |             |               |                |
| <p>2.反省(Check)</p> <p>為甚麼會犯這種錯是因為在訂的過程中沒有去看每一種香菸的銷售數，就訂近來導致庫存過多，之後訂的時候都會先看平均銷售數好不好再去決定要不要訂</p>   |             |               |                |
| <p>3.學習(Action)</p> <p>在此次事件中學到任何商品不是貨架上或庫存快沒了就要訂購近來補滿，要先考慮商品的平均銷售數高不高，再去決定是否有訂購的必要，才不會造成不必要的庫存和浪費。</p> <p>這就跟庫存管理的理論差不多，適量提出訂貨，避免商品的過多或缺貨，來減少庫存的空間占用。</p> |             |               |                |
| <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>這次的經驗後我每次訂完香菸時都會請店長或副店長還是比較資深的同事看誰有空，幫我看一下是不是有多訂或是少訂，久了之後現在完全可以自己判斷訂購數量的多寡不會有誤訂貨或少訂的事再發生了</p>                                       |             |               |                |
| 指導教師輔導紀錄   |             |               |                |
|  |             |               |                |
| 指導教師：  |             | 系主任：          |                |

工作日誌(二)

|  |             |                |                |
|--|-------------|----------------|----------------|
| 班級：行 4 甲   | 學號：BZ100505 | 姓名：莊景麟         | 撰寫日期：103/11/23 |
| 撰寫期間：103/08/11~103/11/27   |             | 期間總實習時數：640 小時 |                |
| 實習機構(含分店名)：全家便利商店股份有限公司/台中東成店  |             |                |                |
| 部門(單位)/職稱：門市職員   |             |                |                |
| 工作日誌內容   |             |                |                |
| <p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>1.要拿水壺去裝熱水幫關東煮加水時突然有很多客人要結帳，結果忘了把水關掉跑去結帳，結完帳後就看到滿地都是水。</p> <p>2.訂菸時忘記看隔天的進貨數就訂，結果造成很多的誤訂，銷售較差的香菸庫存太多，銷售好的香菸訂太少。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>因為突然有很多客人要結帳一緊張將忘了關水事後看到地板都是水，就覺得我怎麼會犯這種錯誤，還好水沒有流道插座那不然後果就更嚴重了。</p> <p>煙誤訂的部分我覺得完全是自己不夠謹慎才會造成誤訂。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>在此次事件中學到要做其他事時要先完成自己正在做的事，或是確定自己正在做的事情有沒有一些開關沒關或是東西有沒有放好再去做，就不會再發生類似的事件了。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>現在訂任何的一些商品後我都會再檢查一次，到了快要下班時會再檢查一次自己訂的商品有哪些再多訂有哪些可以不用訂太多，才不會又誤訂。</p> |             |                |                |
| 指導教師輔導紀錄   |             |                |                |
|  |             |                |                |
| 指導教師：  |             | 系主任：           |                |

工作日誌(三)

|   |             |                |                |
|---|-------------|----------------|----------------|
| 班級：行 4 甲  | 學號：BZ100505 | 姓名：莊景麟         | 撰寫日期：103/12/24 |
| 撰寫期間：103/08/11~103/12/24  |             | 期間總實習時數：840 小時 |                |
| 實習機構(含分店名)：全家便利商店股份有限公司/台中東成店   |             |                |                |
| 部門(單位)/職稱：門市職員  |             |                |                |
| 工作日誌內容  |             |                |                |
| <p>1.發生什麼事</p> <p>10 月底神秘客在我上班時來到店裡，跟我一起上班的同事都不知道，後來結果出來了我們兩個被打 57 分不及格，不及格的原因是有時候單手收錢和找錢，問一些預購的商品我們都不清楚，還有客人來櫃檯結帳時沒有打招呼。</p> |             |                |                |
| <p>2.反省</p> <p>神秘客來抽查這件事根本就沒辦法事先知道，為甚麼會單手找錢收錢因為有時候同事會在旁邊加熱食物或拿網購的東西沒辦法用雙手找錢收錢，至於被問一些預購的商品時因為當時要結帳的人很多所以語氣有點不太好隨便回答敷衍他。</p>    |             |                |                |
| <p>3.學習</p> <p>不要因為人多或是因為一些顧客得很沒禮貌或是要求很多，就造成自己的服務品質不好或下降，因為有好的服務品質的話，顧客才會想要再次來消費。</p>   |             |                |                |
| <p>4.行動計畫</p> <p>不要把因為上一個客人而不高興或是因自己的一些私事而上的不開心的情緒帶到下一個客人身上。</p>  |             |                |                |
| 指導教師輔導紀錄  |             |                |                |
|   |             |                |                |
| 指導教師：   |             | 系主任：           |                |

工作日誌(四)

|  |             |                |                |
|--|-------------|----------------|----------------|
| 班級：行 4 甲   | 學號：BZ100505 | 姓名：莊景麟         | 撰寫日期：104/03/12 |
| 撰寫期間：104/01/01~104/03/12   |             | 期間總實習時數：360 小時 |                |
| 實習機構(含分店名)：全家便利商店股份有限公司/台中東成店  |             |                |                |
| 部門(單位)/職稱：門市職員   |             |                |                |
| 工作日誌內容   |             |                |                |
| <p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>最近開始在學訂 OC，OC 就是開放式冰箱，放的都是一些鮮奶、優酪乳、利樂包飲料等等的，訂得方式跟我訂餅乾泡麵方式有點不同，餅乾泡麵事今天訂後天到，OC 是今天訂明天來，因為是不同的區域所以一開始訂貨訂的比較慢，在訂貨時忘記去看架上商品的有效期限，結果訂完資料也傳輸完了，才發現有效期限到了等等就要下架了，導致架上空了一兩格</p> |             |                |                |
| <p>2.反省(Check)</p> <p>因為訂貨時沒有仔細的看每個商品有效期限，才造成了空架的情形，當時覺得我怎麼會忘記看有效日期就跳過不訂了，現在覺得當時有仔細的看每個商品有效期限就不會跳過不訂了</p>  |             |                |                |
| <p>3.學習(Action)</p> <p>訂 OC 時要仔細的看每個商品有效期限不要只看庫存數就去訂，因為 OC 得商品的有效日期比較短，訂的時候也要考慮到商品的有效日期</p>  |             |                |                |
| <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>現在我訂完 OC 時，就會用比較空閒的時去看看有沒有今天到期的商品，有的話我會先寫起來，往上 9 點半二訂的時候再補訂</p>   |             |                |                |
| 指導教師輔導紀錄   |             |                |                |
|  |             |                |                |
| 指導教師：  |             | 系主任：           |                |

工作日誌(五)

|   |             |               |                |
|---|-------------|---------------|----------------|
| 班級：行4甲  | 學號：BZ100505 | 姓名：莊景麟        | 撰寫日期：104/04/10 |
| 撰寫期間：104/01/01~104/04/10  |             | 期間總實習時數：616小時 |                |
| 實習機構(含分店名)：全家便利商店股份有限公司/台中東成店   |             |               |                |
| 部門(單位)/職稱：門市職員  |             |               |                |
| 工作日誌內容  |             |               |                |
| <p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>跟我一起站班的新人因為經驗不足和處理事情的態度不好害得我要幫她處理善後,還因此被客人投訴</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>為什麼會發生這件事是因為客人來取貨然後新人沒聽清楚客人的名子,然後又跟客人問了幾次,之後又找不到客人的東西,客人要求再找一次但是新人卻很沒禮貌的回說就是沒有客人的包裹,因此客人很不高興。</p> <p>我當時幫我的客人結完帳後就立刻去了解情況並安撫客人,當時覺得新人怎麼會用這麼白目的方式去回應客人,現在覺得新人只要有什麼不知道或是解決不了的事,就直接丟給我完全不會想試著自己解決,讓我非常的反感</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>在此次事件中我學到了不要因為客人得一些要求和自己的情緒問題,而去影響到自己的服務品質和態度,才不會去影響到店舖和客人的關係</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>不要把自己的不開心和因上一個顧客而不滿的情緒,帶到下一個客人身上,才可以提升自己的服務品質</p> |             |               |                |
| 指導教師輔導紀錄  |             |               |                |
|   |             |               |                |
| 指導教師：   |             | 系主任：          |                |

## 四、結論與建議

### 4.1 結論

在還沒進到全家實習前，對全家的看法就是一間比 7-11 還要差的便利商店，但上了全家的培訓課程後，漸漸的了解全家的經營理念，也覺得全家新人的培訓計畫以及近年來推出的活動都很完善、成功，自從在全家上班後，去其他超商消費時會不自覺地作比較、觀察，漸漸的覺得全家其實沒有我所想的那麼差。

還沒開始實習前，我覺得便利商店就是站在櫃台幫人結帳而已，沒什麼事情要做，實習後才感受到原來還有很多要學的東西，像是怎麼去跟客人應對、推銷商品、還有根據不同的活動和季節和商品的銷售情況來訂貨，以及怎麼跟主管和同事相處。實習過程中，最難適應的就是和新人還有店長上班，因為年齡有差距不知道能聊些什麼，所以氣氛很尷尬；另外就是被客人投訴時，會感到很挫折，因為有些投訴事項其實是客人自身沒有聽到或是注意的事，但還是只能默默接受，再來就是不能想休息就休息，需要輪班，有時身體不舒服還是要上班無法請假。

在經過實習後，我變的比較會主動開口去跟人交談，不像以前都是等別人主動開口我才會跟他們交談，還有做事情的态度不再隨便了事，會更認真去做好每件主管所交代的事並且負起責任；也學到怎麼根據庫存的量去做訂貨，以及一些訂貨時需要的技巧與要注意的事有哪些，這方面是我覺得學校的課程中可以實踐運用的部分。



開始在便利商店工作後，我覺得有些地方的便利商店是不需 24 小時營業的，像是我實習的店舖，半夜 12 點到早上 6 點來店人數平均不到 20 人，我認為這會造成一些不必要的資源浪費，不符成本。經過這次的實習，了解整個便利商店的運轉模式後，畢業後想要去做跟餐飲有關的行業，因為自己對餐飲很有興趣，希望可以在更深入的去學習，或是到國外的餐飲業去工作看看，一方面加強英文能力，一方面也可以學到不同的餐飲文化。

## 4.2 建議

對於公司的建議是希望直營店的員工和加盟店工讀生的福利可以統一，不要有差別待遇。舉例來說像是發薪水的日子，直營的員工每個月 20 號就發；而加盟店工讀則是 10 號發，另外月休的天數直營店的員工比較多天，對很多加盟店工讀生來說很不公平而且還可能會造成同事間的一些排擠和忌妒。

學弟妹可以透過實習了解職場上的環境，習得一些實務上經驗，知道在校所學的知識與技能有哪些可以用到，藉由實習的過程中了解自己的優劣勢及所欠缺的能力有哪些，還有建議學弟妹可以的話盡量到海外去實習，海外實習收穫一定會比國內的更多。

可以多請一些企業到系上演講介紹該企業的一些相關資訊，以及這個企業到底是在做甚麼的，讓我們了解自己到底要到哪裡去實習，而且希望大 1 大 2 時就可以開始辦不一定要等到大 3。