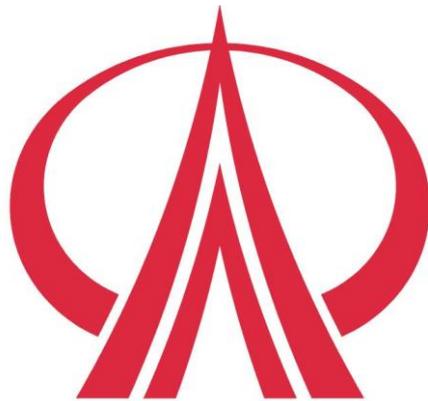


修 平 科 技 大 學  
行 銷 與 流 通 管 理 系  
校 外 實 習 專 題 報 告

校外實習專題—以屈臣氏股份有限公司  
太平新平店為例



指導老師：葉京怡 老師

學 號：BZ101036

姓 名：吳佳蕙

中 華 民 國 1 0 5 年 4 月

## 摘要

本實習報告書，介紹屈臣氏的實習動機跟目的，將在校外實習的經驗與成果，以實習專題的方式來做說明呈現。校外實習的用意在於，學習學校課堂上所不能接觸到的，可以增廣見聞，學習如何去解決所碰到的不同難題，能訓練自己的應對技巧。在這次實習中，難免會遇到挫折，遇到了就努力想辦法解決，而不是逃避，挫折並不可恥，可恥的是你遇到了卻不想面對他，藉這個機會能培養自己的反應速度，相信自己。除了，能增加自己本身的技巧以外，也學到「以客為尊」的道理。

在此公司實習期間為 104 年 7 月 1 日至 105 年 5 月 15 日，藉由學校的實習能讓我提早踏進社會，去學習一間連鎖的屈臣氏內部工作是如何運作的，內部人員是如何去管理的；對於工作上的程序，如何跟同事以及主管和平相處，以及面對不同人群、困境，應該如何去解決調適自己，讓我受益良多，透過這次的實習也讓我更加了解自己，如何去選擇與規畫畢業後的職場生涯。

## 致 謝

首先，要感謝本次企業實習的指導老師葉京怡老師，在這段實習的過程當中老師除了給我指導與建議，也特別抽出時間來公司探視以及詢問近期的狀況，也因為老師的幫助，才能讓我完成本次的實習報告。

在屈臣氏實習帶給我最大印象的就是對人處事的態度，「態度」這兩個字淺而易懂，但是在我看來，對於實習前和實習後的想法以及做事方式都有些改變。屈臣氏的同事們對我的影響都很深刻，從區主管、店長、主任到工讀，因為有你們大家的幫忙，我才能在這短短時間內學習到更多的事物，也了解到之前都沒思考過的問題，特別是我的店長，從我開始實習的第一天，就很認真努力的教導我所有的事物，也會關心我學得如何，也非常謝謝她肯定我的能力，提拔我往上升到配班，雖然過程中很辛苦，但因為店長的鼓勵，讓我有動力支撐下去，店內的氣氛也感染我，讓我每天都懷抱愉快的心情服務客人。

# 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 .....	1
二、實習公司 .....	2
2.1 公司簡介 .....	2
2.2 營業項目 .....	4
2.3 競爭力分析 .....	5
2.4 SWOT 分析 .....	6
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 .....	11
3.4 作業流程分析 .....	13
3.5 問題點分析 .....	14
3.6 改善方案 .....	14
3.7 工作日誌 .....	15
四、結論與建議 .....	21
4.1 結論 .....	21
4.2 建議 .....	22
參考文獻 .....	

# 表目錄

表一、經營理念分析 .....	4
表二、競爭者分析 .....	5
表三、SWOT 分析 .....	8

# 圖目錄

圖一、甄選過程.....	1
圖二、店內階層圖.....	9
圖 3-1 太平新平店店長.....	9
圖 3-2 太平新平店主任.....	9
圖 3-3 新平店藥師.....	10
圖 3-4 新平店美容師.....	10
圖 3-5 太平新平店門口.....	10
圖 3-6 店內走道.....	10
圖 3-7 櫃台工作環境.....	10
圖 3-8 同事合照.....	10
圖 3-9 老師合照.....	11
圖 3-10 老師合照.....	11
圖四、店內班表.....	13

# 一、前言

## 1.1 實習動機

我會參與校外實習能讓我更早接觸到社會，比別人更早了解到社會是怎麼去運作的，自己除了能學習到在學校所不能學到的，也能提升自己的應變能力、抗壓性，對於一個還沒出社會的大學生來說是一個很好的選擇，可以藉由這個機會來增加自己的社會經驗；現今的社會，經驗比甚麼都來的重要，有了這些經驗可以讓自己在職場上更容易找到工作。

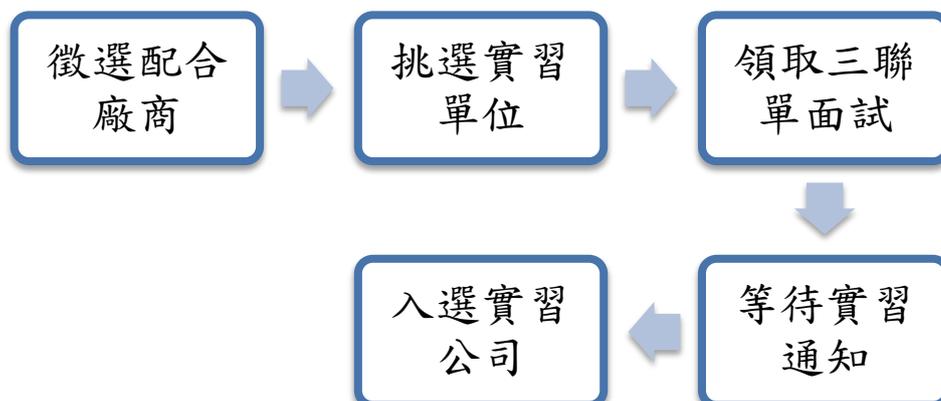
## 1.2 實習目的

希望能藉由這個教學計劃來提升自己的經驗，除了可以學習到不同領域的東西，也可以讓我去了解自己想要的是甚麼。

1. 了解自己的工作方向
2. 能增加自己社會經驗
3. 提早規劃自己的未來

## 1.3 實習公司甄選過程

圖一、甄選過程



學校會徵選適合我們的實習廠商，讓我們自己去挑選想要的實習單位，到了學校安排的面試時間，穿著正式服裝領取三聯單等待面試開始，經過實習單位的面試之後，確定入選填寫三聯單交還給學校，接著就等候實習單位的通知。

之前在餐飲業有做過一段時間，因此這次的實習想要選擇不一樣的工作，之所以會選擇屈臣氏是想要接觸到不同領域的行業，在這個行業裡可以讓我面對面的接觸客人，能訓練自己的膽量和客人說話的應對方式，讓自己的口條能越來越好。

當初對屈臣氏的第一印象就是一個蠻輕鬆的工作，只要整理商品、服務客人、結帳收銀就可以了，但進入這個行業之後，我慢慢的發現其實他不像表面上看起來這麼的簡單，除了平常的商品整理之外，每次的進貨還需要整理倉庫，貨品的上架、賣場的補貨，每個月還有一次的換檔活動，這些讓我學習到很多，但同時也是一個非常辛苦的工作。

## 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。於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。

屈臣氏於1987年進軍台灣，目前全台總店數高達500家，於台灣保健及美容零售業市場銷售佔比為20%。屈臣氏會員人數在台灣已突破500萬人，等於全台平均每7人就有1人擁有寵i卡！屈臣氏主要販售三大類商品：美麗(beaute)、健康(health)及個人用品(Personal Care)，每間店皆配置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。屈臣氏做為個人保健及美容產品零售的領導品牌，為顧客提供個人化的諮詢及建議，提供市場上最多元的產品種類，使顧客每天都能 LOOK GOOD, FEEL GREAT。

### 2.1.1 公司發展沿革

1828年 屈臣氏前身「廣東藥房」在廣州開業。

1841年 廣東藥房南下香港，創辦香港藥房。

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

1883年 屈臣氏拓展海外業務至菲律賓及中國大陸。

1886年 屈臣氏有限公司於一月十九日獲發公司註冊證書。

1895年 屈臣氏經營三十五家店舖，生產成藥、化妝品及香水約三百種。

1906年 屈臣氏在香港的北角購買土地準備開發，至此屈臣氏大力擴張它在香港的事業版圖。在廣州藥房，較為暢銷的藥物是小兒疳癪花塔餅。

1910年 屈臣氏全線結束在中國及菲律賓的門市，以集中人手及資源。

1932年 爆發日本侵華的戰爭，"一·二八"淞滬戰爭中，上海的屈臣氏汽水廠被炸毀。

1937年 日本侵華，中國大陸業務停止運作。

1941年 屈臣氏慶祝開業一百周年，同年十二月十三日香港被日軍佔據。

1945年 屈臣氏於九月一日恢復營業。

1987年 屈臣氏正式來台發展，在台北的衡陽路開設第一家分店。

1988年 屈臣氏拓展至澳門及新加坡。

1989年 屈臣氏在中國大陸重新開業。

2003年 屈臣氏開設亞洲首家第三代分店。

2005年 屈臣氏慶祝中國大陸開設第一百家及台灣開設第三百家分店，韓國第一家分店成立。

2006年 印尼開設第一家屈臣氏，慶祝中國大陸開設第二百零家分店。

2009 年 中國屈臣氏開設五百家分店。

2012 年 屈臣氏在亞洲地區推出煥然一新的品牌形象，突顯品牌的全新零售購物體驗。

2015 年 台灣屈臣氏開設五百家分店。

## 2.2 營業項目

### 一、經營理念與目標

屈臣氏透過連鎖經營模式推動企業成長與規模成長，致力於多元化的零售概念並配合「健康、美麗、樂觀」的行銷策略。

表一、經營理念分析

---

美麗	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 最新的化妝品、保養品及美妝用品。</li><li>2. 從專櫃品牌、開架式品牌、醫學美容到日用品，最為齊全。</li><li>3. 不定期推出保養、彩妝知識教學冊供消費者免費索取。</li><li>4. 跨品牌的美容顧問，提供顧客最貼心的諮詢服務。</li></ol>
健康	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 專業的駐店藥師在屈臣氏提供免費的健康諮詢。</li><li>2. 不定期推出「屈臣氏健康報」，提供消費者健康知識、藥師小叮嚀及商品推薦，讓消費者在家也能自行翻閱，增加健康的知識。</li></ol>
歡樂	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 最熱門的零食、玩偶、飾品、禮品，屈臣氏應有盡有，把歡樂的情感帶領給每一位顧客。</li></ol>

---

### 二、屈臣氏商標

屈臣氏集團在亞洲開業將近一百八十年，由「飛龍」、「寶塔」及「獨角駒」所構成的商標，反映著集團悠久的歷史。

「飛龍」象徵帝王至高無上的地位及雄偉的氣勢。代表集團的成功發展和光明前景。「寶塔」在東方象徵著財富及尊貴，表示對傳統的尊重、恆久的價值。而寶塔層層疊高的結構更代表著步步高升。



「獨角駒」在西方文化中象徵健康及力量，具有純潔、罕見、珍貴的意義。反映著英國集團創辦者的背景，以及中西方文化的融合。

### 三、公司的經營項目或所提供服務、主要顧客

1. 經營項目：保健產品、美容產品、化妝品、食品、飲品、電子產品.....等。
2. 提供的服務：依照顧客不同的需求提供不一樣的服務。例：顧客要買化妝品，我們會詢問顧客是否有使用的品牌，如果沒有，我們會依照顧客的要求，推薦最適合顧客的產品。

主要顧客：各個階層的顧客都有，大學生、上班族、家庭主婦.....等都有接觸。

## 2.3 競爭力分析

屈臣氏主要的競爭者主要以康是美和寶雅最為重要。

表二、競爭者分析

	屈臣氏	康是美	寶雅
成立時間	1987	1995	1985
商店性質	個人保健用品店	專業藥妝店	大型美妝生活用品店
在台分店數	500 間	超過 364 間	約 117 間

主要商品	美妝、保健及趣味性 商品	藥品、化妝品及生活 用品	美妝、保健及趣味性 商品
促銷策略	聘請當紅偶像明星廣告代言	運用統一旗下的相關企業，增廣客源	透過總部採購所產生的支援力量，加上資源共享，增廣客源

### 五力分析：

1. 現有廠商競爭者：「康是美」、「寶雅」緊追著屈臣氏，對屈臣氏來說也感到一些威脅。
2. 新進入者威脅：「丁丁藥局」也逐漸加入保養品、美妝品等，使屈臣氏的客源減少。
3. 替代品威脅：大賣場、便利商店、百貨公司都均有販售相關產品，有些消費者會認為價格較合理，便不會到較專業的屈臣氏購物。
4. 供應商的議價能力：為固定廠商，合作時間長，故供應商沒有太大的議價能力。
5. 消費者的議價能力：價格多為公定、不二價，無議價能力。

## 2.4 SWOT 分析

### 1-1、優勢 (Strengths)

- 自有品牌：開發屬於自己的品牌商品。
- 產品多樣化：同一種類的商品有多種選擇，讓消費者依自己的喜好來選擇產品。
- 人員態度良好：店員都有受過基本的訓練，對待每一位消費者都很親切。
- 常有促銷活動：每月都會有二到三次的 HAPPY DAY 促銷活動；每次換檔都有不一樣的優惠。

- 廣告的數量較同業競爭者多：利用電視、DM 讓消費者隨時知道促銷特價的消息。
- 省據點多：在全台灣已設置約 500 家據點，居台灣藥妝店龍頭。
- 會員紅利積點制：加入屈臣氏寵 i 會員，則可享用一些會員的專屬優惠。

#### 1-2、劣勢 (Weaknesses)

- 年齡層涵蓋範圍較少：消費者大多為學生及年輕女性，故較缺乏中年婦女及其他年齡層的消費者，使屈臣氏客源無法增加。
- 食品類較少：有些客人會帶小孩來屈臣氏購物，食品類較少比較無法吸引小孩子，無法安撫小孩在商場中吵鬧。
- 運輸成本：因屈臣氏遍布全省有許多分店，因此運輸費用會增加。

#### 1-3、機會 (Opportunities)

- 消費族群年輕化：屈臣氏所吸引的顧客族群都偏向於大學生族群。
- 愛美人數增加：近幾年來，愛美不再是屬於女性的權利，許多男性也漸漸加入愛美的行列。
- 現代人繁忙：因為現在大家除了工作還要照顧小孩，沒什麼時間出門採購，因此會選擇鄰近且廣泛的商店來採購。

#### 1-4、威脅 (Threats)

- 同業競爭者多：企業性質也是屬於藥妝店的康是美，近幾年已漸漸追上屈臣氏，使屈臣氏也備感壓力。
- 所售商品，隨處可見：屈臣氏所販售的商品，不論是在康是美、寶雅、大賣場都隨處可見，客源也會漸漸往較容易購買的大賣場吸引。
- 經濟不景氣：經濟不景氣的狀況下，導致消費者斤斤計較，只會將錢花在刀口上。

表三、SWOT 分析

優勢 (Strengths)	劣勢 (Weaknesses)
自有品牌	
產品多樣化	年齡層涵蓋範圍較少
服務人員態度良好	食品類較少
常有促銷活動	運輸成本。
廣告的數量較同業競爭者多	
全省據點多	

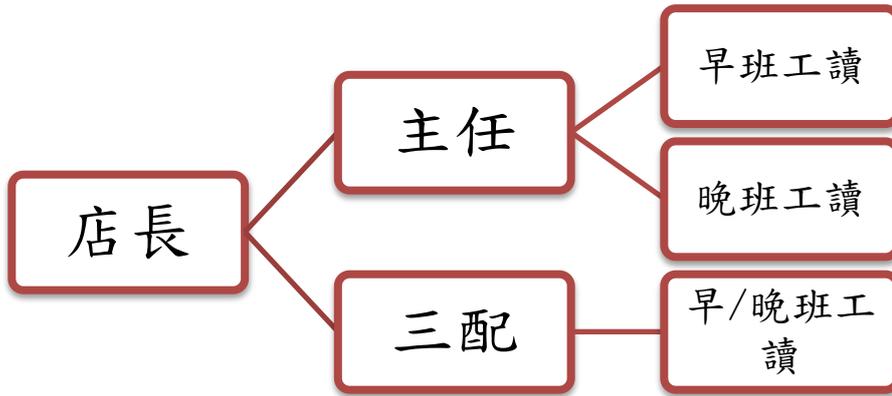
機會 (Opportunities)	威脅 (Threats)
消費族群年輕化	同業競爭者多
愛美人數增加	所售商品，隨處可見
現代人繁忙	經濟不景氣

### 三、實習內容

#### 3.1 實習部門

我現在在屈臣氏實習，位於台中市太平區中山路 121 號，職位屬於工讀生，負責的內容也屬於較普遍的工作，大部分著重於收銀跟顧客服務。

圖二、店內階層圖



大家之間的利益關係都是相連的，下面的人做得好，上面的人就會給予獎勵，也會激勵我們更加向上；我們之間的業務，大部分都是相同的，工讀生做的其他人也都做，只是依照階級的不同，事情的分量跟管轄的事也會不同。例如：配班在裡面回覆訊息時，我們就要在外面照顧賣場；相反的，當我們工讀需要幫忙的時候，配班也會暫時幫忙銜接我們的工作。

### 3.2 工作環境與同事



圖 3-1 太平新平店店長



圖 3-2 太平新平店主任



圖 3-3 新平店藥師



圖 3-4 新平店美容師



圖 3-5 太平新平店門口

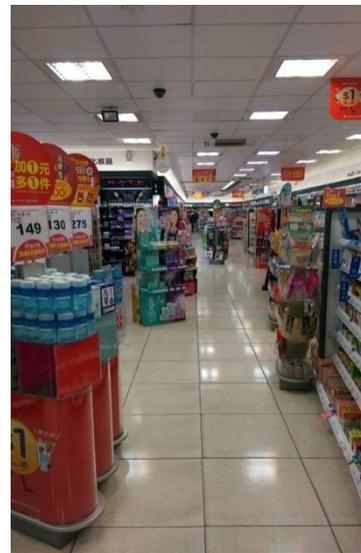


圖 3-6 店內走道



圖 3-7 櫃台工作環境



圖 3-8 同事合照



圖 3-9 老師合照



圖 3-10 老師合照

### 3.3 工作內容

開店：

10 點開門，我們會在 9：30 時到店裡，準備開門前的動作，點金庫、鋪錢、補前櫃；如果當天有進貨，需要清點並分類，如果時間來不及，則是開門之後再來分類。

進貨：

我們進貨固定在一、三、五、六，進貨的前一天都會先發 mail (DDS 單) 通知，換檔前都會大進貨，我們人員都會提早半個小時上班。

收銀：

結帳步驟為：入寵 i 會員卡(如沒有會員則詢問是否需要申辦一張)→稱呼某先生/小姐提醒點數可以折抵→詢問是否需要塑膠袋→刷商品→換購商品→小記→收錢；站收銀需要非常專注，注意是否有錄錯，收錢找零是否正確。

我們也需要注意會員卡、換購目標是否達成，平常日會員卡 4 張換購 25%，但只要換檔隔天或是有活動，我們的目標就會提升會員卡 6 張換購 30%。

周一男性日、周三中信卡日、HAPPY DAY 等活動，我們需要提醒顧客活動內容，結帳時也要替顧客注意是否有到優惠，或是還差多少詢問顧客是否需要湊。

賣場服務：

賣場人員主要是服務顧客，隨時注意顧客的一舉一動，當看到顧客在某樣商品面前停留很久或是東張西望時，就要主動過去詢問是否需要幫助；或者是看到顧客手上拿了許多物品卻沒有拿籃子，就要主動遞籃子給顧客；如果賣場沒有很多人，就要注意自己負責的部門是否需要補貨，來進行物品上架。

補貨：

每當貨架上插缺貨卡時，我們都會進行補貨，以防顧客所需；另外一種情況是，如果隔天有HAPPY或是結束之後我們也會整個賣場補貨，不要讓顧客找不到商品，也可以節省我們的作業時間。

上架：

賣場上架：每當有進貨時，我們會依照進貨商品上架，該貼BB標的我們會另外取出，等BB標貼完在放上架面，這是為了防止高單價商品被竊取。

倉庫上架：進貨商品太多外面貨架放不下時，就會全部拿進倉庫，分門別類上架到所屬位置；另一種是，每當換陳列圖，有的商品會下架，我們也會全部收到倉庫進行上架的作業。

收店：

正常時間於10：30關門，所以我們會提前10分鐘開始收取外面的商品，一一推取進店內門口，並擺放整齊，不要擋到顧客的行走通道；隔天有進貨時，我們會留一邊的空位給央倉司機放貨，並會放黃色線來做區隔。

排班方式分為早、晚班，早班通常是9:30~18:30，除非有進貨日才提早半小時9:00~18:00；晚班則是13:30~22:30。如下圖

圖四、店內班表

		105年5月1日 ~ 5月31日														106年5月1日 ~ 5月31日																																									
		18 0 正常休							19 日 國定假							20 21							22 23							24 25							26 27							28 29							30 31						
星期	日期	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31																									
備註																																																									
姓名	職稱																																																								
TANYA	SM	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31																									
ANNA	SUP	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31																									
IRIS	SS	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31																									
DORIS	SS	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31																									
IVY	PT	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31																									
IRENE	PT	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31																									
CANDY	SA	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31																									
JASMIN	RX	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31																									

### 3.4 作業流程分析

#### 早班

1. 擺放零用金、補前櫃的貨
2. 處理進貨商品、上架。
3. 收銀結帳熱情愉快
4. 高單價商品黏上 BB 條
5. 收貨執行準確度
6. 商品清潔與前置作業

#### 晚班

1. 專注顧客服務。
2. 收銀結帳速度提升
3. 確認隔天活動
4. 將商品歸位
5. 完成陳列位置的擺設
6. 商品整齊度的維持
7. 日結程序

### 3.5 問題點分析

1. 屈臣氏有許多的活動，時常會有客人前來收銀檯詢問，如果正在幫其他客人結帳，我就只能請他稍等一下，但如果是輸入會員卡之後，客人詢問是否有其他活動時，我就必須要把它暫存或者是取消，我才能使用查詢功能，這對於當下如果有許多客人，或者是遇到 HAPPY DAY 這種狀況，就會顯得很麻煩，也會導致客人等待更長的時間。
2. 屈臣氏時常會有 1500 送 100 提貨卷、髮類滿 288 送 50 提貨卷等等，在給顧客的同時，我們會提醒顧客到期日跟使用說明；當客人拿出折價卷折抵時，我會跟顧客說明使用折價卷之後，只能換或不能退貨，但不是每個員工都會去說明，導致有些顧客回來說要退貨時，跟顧客說沒辦法退貨，有的顧客就會生氣的講你們當初為什麼沒有說明清楚，這不僅讓顧客也讓員工為難。

### 3.6 改善方案

1. 我覺得可以考慮，在結帳的同時也能使用查詢功能，這對於員工或是客人都是好的，能減少顧客等待的時間，也能讓員工做起事情更加方便，不用為了查詢一個貨品就耽誤到其他顧客的權益。
2. 上面的人必須要提醒員工，當有使用折價卷的時候，就要跟顧客說明使用折價卷只能換或不能退貨，而且必須叮嚀員工強制執行。

## 3.7 工作日誌

### 工作日誌表 1

班級：行四甲	學號：BZ101036	姓名：吳佳蕙	撰寫日期：104/10/15
撰寫期間：104/07/06~104/10/14		期間總實習時數：467.5 小時	
實習機構(含分店名)：屈臣氏股份有限公司/太平新平店			
部門(單位)/職稱：收銀/實習生			
工作日誌內容			
<p>職場實習體驗工作日誌，又可稱學習反省日誌，目的是在鼓勵同學如何依照學習循環(PDCA，如下圖)來從經驗中學習。因此學習紀錄可以讓同學反省自己在職場上的經驗與行為。同學應該學會記錄自己從經驗中學到的東西，如此，方能透過學習進程而加強同學的學習能力。</p> <p>同學可以以一個學習者的角度寫下任何和學習特別有關的經驗，自己覺得特別好或不好的經驗皆可。這個經驗可以是特別的事件或特定的對象、特定的一段時間、或特別的主題。不論如何，工作日誌沒有一定的規格，可視同學的學習需要而有所不同。</p> <p>1.發生什麼事</p> <p>每個月一次的換檔，每次換檔都要開會說明還有背一分鐘任務考試，這次我上班時間比較晚所以沒有開到會，也不知道要考一分鐘任務，直到有一天下班，當班跟我說：「你考一分鐘任務了嗎？今天是最後一天」，我說：「我不知道啊！」，當班口氣就有點差說不是有開會什麼之類的，開會都會有簽名，他怎麼不看清楚再來問，後來我找一天考了，考完簽名才發現，大家根本就沒有沒考試，為什麼就只有我一個人要被說。</p> <p>2.反省</p> <p>每次只要換檔就一定會考試，這我可以理解，因為要加強大家對新產品的認識，還有產品的特性、優點，但為什麼不能先搞清楚狀況再來說話，好好說就算了，口氣一定要這麼差嗎？本來很好的心情都被破壞；現在想想，或許當班並不是故意的，可能只是太忙所以沒注意到，第一個考試也是有好處的，至少我能比其他同事更先了解新的產品，可以讓顧客更加了解產品的特性，也可以提升自己的產品知識。</p> <p>3.學習</p> <p>行動</p> <p>在這次事件中我學習到，不管做任何事，應該要自動自發、主動的去學習，而不是要等到他人開口才要行動，這不僅讓自己覺得感覺很差，對方也會覺得你這個人怎麼這麼被動。</p> <p>4.行動計畫</p> <p>經過這次的經驗，我就知道以後只要有換檔，不論有沒有開到會，都會記得有一分鐘任務需要考試，自己也可以先主動拿取資料來讀取，不要等到別人開口之後，才要開始動作。</p>			

## 工作日誌表 2

班級：行四甲	學號：BZ101036	姓名：吳佳蕙	撰寫日期：104/11/18
撰寫期間：104/10/15~104/11/17		期間總實習時數：243 小時	
實習機構(含分店名)：屈臣氏股份有限公司/新平店			
部門(單位)/職稱：櫃台/實習生			
工作日誌內容			
<p>職場實習體驗工作日誌，又可稱學習反省日誌，目的是在鼓勵同學如何依照學習循環(PDCA，如下圖)來從經驗中學習。因此學習紀錄可以讓同學反省自己在職場上的經驗與行為。同學應該學會記錄自己從經驗中學到的東西，如此，方能透過學習進程而加強同學的學習能力。</p> <p>同學可以以一個學習者的角度寫下任何和學習特別有關的經驗，自己覺得特別好或不好的經驗皆可。這個經驗可以是特別的事件或特定的對象、特定的一段時間、或特別的主題。不論如何，工作日誌沒有一定的規格，可視同學的學習需要而有所不同。</p> <p>1.發生什麼事</p> <p>有一天，有一個客人進來買東西，拿起東西觀看，看了一下就把盒子打開，跟他說不可以打開，他說沒關係我要買，結果還是換了一個新的，至收銀檯結帳時，不知道是趕時間還是怎樣，前面明明有客人，卻硬要插隊，請他稍等一下，結果他竟然把錢丟著就拿著商品走了，我整個不知道該怎麼辦。</p> <p>2.反省</p> <p>我真的覺得是客人很不禮貌，就算是再怎麼趕時間，也不能這樣把錢丟著就走，這樣不僅對我們也對公司產生很大的困擾；當時心裡覺得很火大，超想大罵，但現在想想，這也是可以訓練自己的一種方式。</p> <p>3.學習</p> <p style="padding-left: 20px;">行動</p> <p>在這次事件中讓我學習到，不論作甚麼行業，都會遇到各式各樣的人，所以自己的心態要好好調適，不能以主觀的方式去面對客人，而是要站在客人的角度去替客人著想。</p> <p>4.行動計畫</p> <p>我會努力調適好自己的心情，並且努力學習如何應付各式各樣的客人，讓自己能更加的專業。</p>			

### 工作日誌表 3

班級：行四甲	學號：BZ101036	姓名：吳佳蕙	撰寫日期：104/12/15
撰寫期間：104/11/18~104/12/14		期間總實習時數：200 小時	
實習機構(含分店名)：屈臣氏股份有限公司/太平新平店			
部門(單位)/職稱：收銀/實習生			
工作日誌內容			
<p>職場實習體驗工作日誌，又可稱學習反省日誌，目的是在鼓勵同學如何依照學習循環(PDCA，如下圖)來從經驗中學習。因此學習紀錄可以讓同學反省自己在職場上的經驗與行為。同學應該學會記錄自己從經驗中學到的東西，如此，方能透過學習進程而加強同學的學習能力。</p> <p>同學可以以一個學習者的角度寫下任何和學習特別有關的經驗，自己覺得特別好或不好的經驗皆可。這個經驗可以是特別的事件或特定的對象、特定的一段時間、或特別的主題。不論如何，工作日誌沒有一定的規格，可視同學的學習需要而有所不同。</p> <p>1.發生什麼事</p> <p>不久之前有香蕉哥的集點活動，因為快到結束時間，所以都是用預購的方式，所以越後面等的時間當然是越久，但有的客人卻不想等，所以就在那裏盧沒有現貨嗎什麼之類的，如果有限或我們難道會藏著不讓客人拿嗎？為甚麼就不能站在我們的立場替我們想想。</p> <p>2.反省</p> <p>在那個當下會覺得這個客人怎麼那麼討人厭，就已經跟她說明原委，為甚麼還要在那一直煩，如果不想等那就不要換就好了。過了一陣子，現在再回頭想想，如果我是那個客人的話，要我等這麼久其實心裡也是會很不開心，畢竟是你們公司想出來的集點活動，為甚麼不把貨量準備齊全，還要讓客人等這麼久的時間。</p> <p>3.學習</p> <p>行動</p> <p>在這次事件中，讓我學會到站在每個人的立場替對方想，不用只是一味的站在自己的立場去想一件事，如果換個立場或是角度想想，能讓大家都好過，何樂而不為呢。</p> <p>4.行動計畫</p> <p>我們可以建議公司或者是告訴上頭的人，請他們規畫好整個運作流程，才不會造成公司或者是顧客的麻煩，也能讓整個活動更加順利。</p>			

## 工作日誌表 4

班級：行四甲	學號：BZ101036	姓名：吳佳蕙	撰寫日期：105/03/04
撰寫期間：105/01/01~105/03/04		期間總實習時數：280 小時	
實習機構(含分店名)：屈臣氏股份有限公司/太平新平店			
部門(單位)/職稱：正職/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>現在升上正職，要學的東西很多責任也變得更大；有一次晚上清帳，我看到同事做事的方式跟我當初學的不一樣，於是我就問他你怎麼會這樣子做，他說自己以前都是這樣子做的，我繼續問她，所以你來這裡之後有人教你這麼做嗎？他說要清的方式有很多種，我說那好吧，不知道是不是他跑去跟二配說什麼，隔天二配就跑來跟我說，我現在是配班的身分，講話方式口氣都不可以像之前一樣，要委婉一點之類的，讓我心情超差。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>我沒有站在對方的立場去想，所以他才會覺得我在針對他；而每個人的感覺方式都不一樣，我覺得自己沒有那樣，但並不代表別人也會這樣覺得，大家相處在一起久了，自然而然也多少知道對方的個性還有一些做事情的方式。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>在這件事情中，讓我了解到每個職位都有每個職位的難處，就像我現在升上配班，口氣處理方式也漸漸的在改變，也開始學習怎麼讓自己變得更圓滑，不要讓底下的人覺得我是仗著自己的職位在做什麼事。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>現在說話做事之前，都會先想過一次之後才說出口才開始做，這樣不僅能讓同事之間相處愉快，同時也能讓事情做起來更加快速落實。</p>			
，指導教師輔導紀錄			
指導教師：		系主任：	

## 工作日誌表 5

班級：行四甲	學號：BZ101036	姓名：吳佳蕙	撰寫日期：105/03/17
撰寫期間：105/01/01~105/03/17		期間總實習時數：350 小時	
實習機構(含分店名)：屈臣氏股份有限公司/太平新平店			
部門(單位)/職稱：配班/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>現在店長跟二配都會漸漸的把東西教我，上次二配教我如何訂購自用品，確定檢查過一遍之後結案，但過幾天發現有個東西好像訂錯了，二配就跟我說你好像訂錯了，叫我自己去跟店長說或是去把它放起來，我一聽到整個不知道該說什麼，做錯事一定是自首確定下一次不會犯同樣的錯，但訂備品的時候不是只有我一個人，二配也在旁邊跟著看，但發生事情就把所有的責任都推給我。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>回想起來，自己也有一定的責任，雖然二配在旁邊，但動手操作的人是我，自己本來就應該更加小心，也要再一次的確認是否有錯誤，不要因為有人在而變疏忽了。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>檢查、查核</p> <p>不論自己再怎麼的確信事情已經做好，還是要檢查第二次，就算覺得這個動作很麻煩，但為了確保往後的工作、作業流程不會受到影響，這個動作都是必須要執行的。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>現在做什麼事情都會更加確實，也會再次進行檢查的工作，確保相同的事情不會再度發生。</p>			
指導教師輔導紀錄			
指導教師：		系主任：	

## 工作日誌表 6

班級：行四甲	學號：BZ101036	姓名：吳佳蕙	撰寫日期：105/04/09
撰寫期間：105/03/19~105/04/09		期間總實習時數：200 小時	
實習機構(含分店名)：屈臣氏股份有限公司/太平新平店			
部門(單位)/職稱：配班/實習生			
工作日誌內容			
<p><b>1.發生什麼事(Do)</b></p> <p>每個月的月底我們都會計算業績，看看自己店的業績還差多少可以領業績獎金，有次因為天氣不好導致客人不多，所以時間一到晚上 10 點的時候我就跑去日結，隔天店長看業績的時候只差兩千塊我們那天業績就達標了，他有私底下問我是什麼時候日結，我當時沒想那麼多，後來去上班的時候才知道，店長跑去跟二配問說我那天到底在幹嘛，還說要調監視器出來看，只是業績沒達標，有需要做到這個樣子嗎？</p>			
<p><b>2.反省(Check)</b></p> <p>聽到的時候真的心情很不爽，不是我不做業績，那天就真的沒什麼客人，難道我要等到業績達標的時候才去做後續的事情嗎，店長如果自己當面問我或者是跟我說我還不會這麼氣憤，但叫別人調監視器觀察我到底是什麼意思，還有什麼叫來客數是正成長，業績卻是負的，難道每個進來屈臣氏的人都一定會消費的嗎？這是大家都知道的為什麼總是要拿這些理由來壓我們。</p>			
<p><b>3.學習(Action)</b></p> <p>每個人、每件事都有不樣的立場，店長或許是求好心切，所以才會特別要求，下次我也會更注意，能做到的就努力做到，達不到的盡力去做就好，不要給自己太大的壓力。</p>			
<p><b>4.行動計畫(Plan)</b></p> <p>現在我會隨時注意業績的動向，到一定的時間點我就會開始計算今天還差多少，來客數如何，去決定我什麼時候要日結，盡可能地把當天業績坐起來不要相差太多，這樣後面我們就不用壓力這麼大的去追。</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

一開始的我以為屈臣氏是個簡單既輕鬆的工作，就是在賣場動口服務動手結帳，沒有什麼困難度，實習過後，才發現並不是當初想的那麼輕鬆，不是只有喊歡迎光臨、服務客人、結帳那麼簡單；進貨，上架，賣場作業，後台倉庫每一件事都需要碰到，現在才知道，原來不只是外表所看到的那樣，內不理原來還有這多不為人知的辛苦工作。

最難適應的大概就是從簡單的工讀生升上正職配班，升上配班之後很多東西都是之前沒接觸過的，剛開始接觸讓我覺得壓力很大，怕自己一個不小心做的不好或是搞砸了，有時候也覺得自己怎麼什麼事都做不好，明明都教過操作過一次，還是會犯同樣的問題；還有跟客人推薦商品，雖然知道怎麼介紹，但面對陌生的人，突然就會腦中一片空白，太過緊張讓說話也變的顛三倒四。

最大的收穫莫過於能提升自己，在實習的這 8 個月，我漸漸克服自己，以前不敢主動跟客人交談，現在變的很理所當然的循文客人並且服務；當初也沒想過會往上升這條路，但我們店長跟我說，你不往上走，做個小小的工讀生，能有什麼作為，到現在我還是很感謝店長，因為她的一番話，讓我有那個衝動幹勁。

在還是學生的時候從不覺得是件幸福的事，道開始進入社會接觸職場之後，才知道原來學生時期的我是多麼的幸福，不用去想我該如何去推銷產品、跟客人接觸，還要去介業績為什麼是負的，該如何才能提升業績等等，社會能強迫自己自我提升，犯過的錯，時時刻刻提醒讓自己變得更細心小心，不再輕易犯同樣的錯誤。

我希望在學校能學到的是如何行銷，不僅僅是行銷企劃，而是人跟人之間的行銷面銷，不僅能訓練面對人的膽量，對口條也能有所幫助，這對將來面對其他職場都是一個很好的開始。

## 4.2 建議

屈臣氏是個不錯的實習地方，從外部到內部、後台都能接觸到，可以學習到一般工讀生沒辦法學習到的，雖然過程很辛苦壓力很大，但只要堅持下去學到的就是自己的。

內部的制度，我覺得有待加強，人員太多，所以時數一直砍砍砍，正職沒什麼差別，但工讀就不一樣，一天上 4.5 小時，服務客人時間就都過去了，能學到多少東西；公司時常會有集點活動，但貨量每次都不足，以上次的活動來說，訂單大約 12 月底會來，但客人等到 2 月、3 月都還沒來，我們第一線人員總是要替公司解釋，因為訂單太多所以會延後之類的理由，但真的聽進去的有幾個，我們不是一樣要承受客人帶來的怒氣，以後有這種活動，能請公司想清楚貨量該準備多少，流程怎麼樣才能快速準確的交給顧客，而不是總是要跟顧客解釋，一次兩次就算了，到了第三次還有誰會想要呢。

如果學弟妹要來這實習，我覺得最重要的，就是抗壓性，每一家店有每一家店的風格，店長、員工享處之見的問題，不是每個人都這麼幸運能分到相處融洽的店，自己也必須要有上進心，對工讀來說，你只要最好上面吩咐下來的事情又可以了，但這麼久了，其實你能學到的真的有限，我覺得如果你想要待在這裡，就要往上爬，而不是一直停留在原地。

實習真的是一個不確的選擇，很感謝系上幫我們安排了這麼好的課程，讓我們在還沒畢業之前，就能先比別人接觸到這個社會，幫助我們更加了解這個社會是如何運作，也能幫助我們往後的路怎麼走。

很感謝老師百忙之中還抽空時間來看我們，關心我們，雖然只有那麼一天，但你的鼓勵可以帶給我很大的勇氣，讓我繼續堅持下去。

## 參考文獻

- <https://zh.wikipedia.org/wiki/%E5%B1%88%E8%87%A3%E6%B0%8F%E9%9B%86%E5%9C%98>
- <http://wiki.mbalib.com/zh-tw/%E5%B1%88%E8%87%A3%E6%B0%8F%E9%9B%86%E5%9B%A2>
- <http://ir.lib.ypu.edu.tw/bitstream/310904600Q/10083/2/0109.pdf>
- <http://www.shs.edu.tw/works/essay/2011/11/2011111510220967.pdf>