

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：來來超商股份有限公司台中太平店



指導老師：林彥霆老師

學號：BZ101040

姓名：陳昱勝

中 華 民 國 105 年 1 月 日

摘要

本實習報告書，介紹在來來超商實習的目的與動機，將這一年實習的經驗分享，以實習專題的寫作方式來說明校外實習就是離開了學校，去學習學校學不到的事情，能更見識更多事情，讓自己不要侷限於書本上的知識，在實習中會遇到許多的挫折，都要靠自己去克服需要培養勇敢的勇氣，在孤立無援的情況下，只能靠自己解決自己面對的問題。實習過程當中學習到了與客人面銷、與客人相處、訂貨、退貨、盤點，相信瞭解每個循環都是非常重要的，且各有其方法與遇到的拒絕問題，最後是在這一年當中，學習到了非常多實務方面的技巧及專業知識，希望將來能運用於未來的職涯以及生活當中，方便在未來能為自己的生活與工作保障自己的工作能力與抗壓力跟交際能力。

致謝

首先，要感謝這次學校給我們實習的老師們，在這段實習的過程當中老師們除了給予我建議及指導外，也花了時間到公司探視我詢問實習情況及適應性等，也因為老師們所給予的幫助，才能幫助學生完成這份實習報告。

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
1.1 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	3
2.1 公司簡介	3
2.2 營業項目	4
2.3 競爭力分析	5
2.4 SWOT 分析	7
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	9
3.4 作業流程分析	10
3.5 問題點分析	10
3.6 改善方案	11
3.7 工作日誌	11
四、結論與建議	17
4.1 結論	17
4.2 建議	17

一、前言

1.1 實習動機

我覺得不管怎麼樣，基本的勞力還是一定有它的價值，不管未來會不會有人工機器人，所以不管怎麼樣櫃台應該都要有一個服務人員，而服務人員要具備的工作有很多，收銀員要具有了解所有商品的位置以及所有商品的內容..要具有專業的知識..當顧客不清楚時..要主動幫忙..不可以等顧客再問才告知一切以顧客至上為主，要以雙手找客人錢，面帶笑容，基本的禮儀要做好，微笑是做為服務人員最基本的，不會因太忙而忽視顧客，會將顧客利益列入考慮。過剩區中包含的問項有實體設備看起來美觀，。不費心區包含的問項有外觀先進的設備，製作的資料會看起來美觀，因贈品滿意而再度消費，會提供並堅持零缺點的服務與環境，店員會提供顧客個人化的服務，店員會了解顧客者個別需求，店員會照顧每一位顧客，因推出的行銷手法而去消費，因此好的服務態度能影響很大的人數

當初我也在猶豫到底要選哪一個公司來當作未來一年的實習地方，雖然有很多更好的選擇，但我還是想說來做收銀人員的工作看看，多一份經歷，又順便可以修學校的學分，所以我覺得參加三明治實習是非常好的一個教學計畫，可以讓我們學生能無後顧之憂的工作，也同時能顧到學業，又可以工作賺到一些多餘的錢，雖然我現在都在基層工作，但我相信這都只是一個經驗，還有一些過程，將來這都會成為助力，讓我在職場上有更好的發展。

1.2 實習目的

我希望透過這個工作可以學習情緒管理，還有抗壓性，大家都說便利商店很容易做，很簡單上，但是他要做的事情真的很多，他要幫客人做冰淇淋，烤地瓜，煮關東煮，所以並沒有想像中的那麼容易，還會遇到喝酒醉的客人，跟你吵架的客人，但畢竟這是服務業，還是得微笑面對這一類的客人。

微笑:微笑能讓我處理掉很多的麻煩事，因為出手不打笑臉人，而你笑臉也能讓顧客開心，也會比較樂意跟你攀談，願意消費店裡的東西。

細心性:很多的小事情都必須要做好，例如補貨要補的確實，不能只是做做樣子，偶爾還有稽核來看你的服務態度，要非常的小心，而沒有通過的話，必須又回去上職業訓練，是非常的累人。

抗壓性:有一次我遇到一個客人，他一進來口氣就很差的對我說:欸 XX 菸一包，我沒聽清楚，又再一次的問他，他就回我說:你是耳聾喔 X，XX 菸一包啦，我當下真的快忍受不住跟他理論，我覺得我沒有做錯什麼事情，何必要讓你這樣發脾氣呢?可是我當下還是忍下來了，讓我學習到要忍耐遇到那種客人還是要以微笑的心情去面對。

1.3 實習公司甄選過程

一開始我本來想說自己推薦的，但看好多的同學都加入了學校媒合，我就想說我也來看看之後就在現場看到了來來便利超商跟全家便利商店的面試官，我就想說我想要試試看便利商店，就選擇了來來便利商店，經過跟面試官攀談之後，面試官問我說能不能配合他們的時間，還有制度，這一些我想我都可以接受，我就順利的來到來來便利超商。

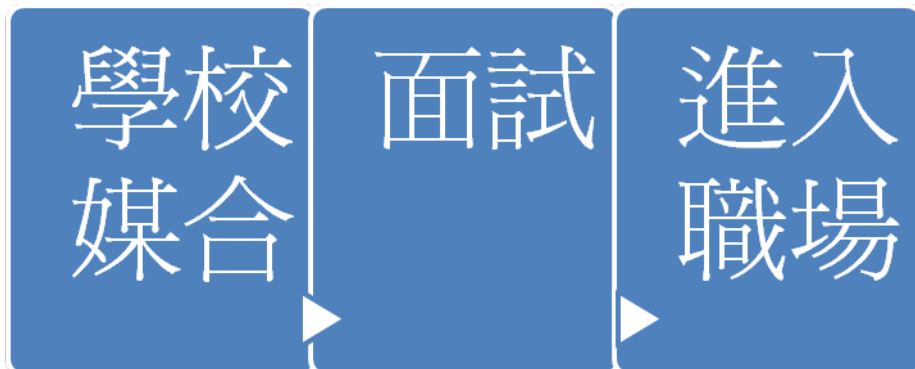


圖 1

當初我想說來來超商，比起 711 跟全家應該比較小，客人應該比較好，所以我選擇了來

來便利商店，印象中的來來便利商店，外觀比起 711 或是全家便利商店都比較小間，我很少去來來便利商店，都是去 711 居多，所以我對於來來便利商店有一定的好奇心，想說他既沒有上市，但他也能夠開那麼的多間，他究竟有哪裡吸引人，我想去看看來來便利商店的神祕性。

對來來便利商店的一些設備感到很不滿意，他們的 POS 系統過於老舊，而訂貨系統也常常的當機，如果再設備上面他能夠有一些改進，那對於該企業應該是很大的助力，而他們都一個人上班讓我也很不能體諒，有時候真的忙不過來，又要進貨，又要結帳，一個人真的沒辦法應付那麼多的事務。雖然他有很多很棒很好的活動，很容易舉辦買一送一，這真的會吸引到很多消費者前來購買，應該也是靠這些活動來吸引很多的客人，希望未來來來企業可以更精進店鋪的外觀以及系統上的升級，讓我們使用能夠更便利。

二、實習公司

2.1 公司簡介

民國七十七年九月豐群企業集團在台灣同時開幕了三家 OK，從此展開了「OK 超商」在台灣發展的序幕。豐群企業集團是由知名的企業家張國安先生所創立，他秉持「豐富人群」的理想，將企業取名為「豐群」。OK 超商長期以來，以顧客滿意為努力的目標，並持續提升店鋪形象與降低經營成本以提高我們的競爭力。OK 超商目前有約 850 餘家分店，分布在基隆、台北、桃園、苗栗、新竹、台中、彰化、南投、雲林、高雄、屏東等地。目前更不斷增設分店中，以擴大企業規模與永續經營。OK 超商在十數年的經營中，為邁向一流公司的經營水準，發展出獨有的經營文化：

一、以顧客滿意度為經營的優先重點。

二、不斷進行改善作業，追求更高的經營績效。

三、建立「知識型」企業體系，使經驗可以完整的傳承。

OK 超商除了提供豐富的商品組合、優質的服務品質外，亦建立了完善的購物環境，使消費者有賓至如歸的感覺。我們未來更將以達成「顧客滿意度最高」的連鎖便利店，作為我們經營的方向和目標。OK 超商成立以來，一直是在穩健中求成長。我們相信唯有「穩健」，才是企業永續經營的基礎。

2.2 營業項目

經營理念

- ◎顧客滿意 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. (Service, Quality and Cleanliness) 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。

◎共同成長 結合顧客、加盟者、協力廠商、公司、全體員工及社區居民等全體利益關係，不斷創新突破、共同互助成長。

使命

為提供消費者良好的購物環境，從企業識別系統的設計、店內外觀的清潔、燈光、走道的寬度、貨架的高度，以及商品的陳列上，皆以為消費者的舒適為考量。其中在商品的陳列上以使消費者易看、易找、易取為原則。相搭配的是明亮的燈光、寬敞的走道（貨架至少九十公分以上）、以及較低矮的貨架高度（135 至 150 公分之間），上消費者入店之後能夠在此環境下，快速的找尋到欲購買商品品類的陳列位置，加上商品陳列品類的集中性、相關性、以及最大陳列面展示的方式陳列於貨架，消費者很容易就找到欲購買商品，更貼心的陳列是將重量、體積大的商品擺置家於最下層，讓消費易於拿取並兼顧安全的量。另外在提供消費者便利性的考量下，服務性商品如代客影印、沖洗照片、登廣告等也是另一訴求。而商品開發及店舖營業指導人員更精確的判讀店舖銷售數據，開發更好的商品帶動流行趨勢，以便貼近消費者、掌握消費者真正的需要。

(表一)

2.3 競爭力分析

同業競爭比較(ok vs 7-11)	
ok	711
OK 超商的優點在於促銷活動多，他們把一些廣告費用，都用在促銷方面，所以他們很多商品都有買一送一的活動，也吸引到很多的學生，媽媽前來搶購，而買一送一的商品數量有限，藉此吸引到很多商機。	全台灣最大的連鎖超商企業而在經營方面比較有自己的想法因為她們只是跟美國總公司購買 7-ELEVEN 的形象店舖的形象比較偏向於台灣本土化且因為統一麵包先行打下基礎以及後續 7-ELEVEN 的成功並且同時將 7-ELEVEN 的形象品牌深深植入國人心中造就了 7-ELEVEN 在台灣的霸業而因為製造、物流、零售上面統一全包了所以在商品利潤上面相當的可觀。

ok 最大缺點就是"自己製造的商品"總類非常少多數傾向於販賣其他公司的產品來賺取中間利潤而多被製造商賺了一手就代表利潤的降低	工作內容比其他超商還要多，領的薪資確跟其他便利商店一樣的，造成 7-11 的流動率很快，需要以更好的薪資來吸引更多的人才，不然不斷的流失人才，將是企業的損失
--	--

(表二)

Ok - 五力分析	
現有業者的競爭 (Industry Competitors)	在現今市場結構中，便利超商產業是以 7-ELEVEN 為龍頭，而後則是全家、萊爾富、OK、福客多等五大超商。而目前全台灣前五大便利商店的產業中，光是 7-ELEVEN 就佔了市場相當有 53%的市佔率，而且營業額更是排名於第二的全家超商兩倍有餘。
潛在競爭及替代者 (NewEntrants/Substitutes)	除了以上所述的五大超商以外，ok 的潛在競爭者還包括了量販店（大潤發、家樂福、萬客隆、好市多及愛買）、超級市場（頂好、全聯社、松青、億客來及農漁會超市）等等之類的。其中更值得探討的是它們之間如：營業時間長短、價格高低、產品結構以及佔地坪數等。
供應商(Suppliers)	Ok 超商大部分商品都是幫別人代賣居多不像 7-11、萊爾富以及福客多都是透過自己生產食品、製造加工、包裝、運送至營業門市，這一切都是經由同一公司下的價值鏈在運作，因為產品製作的每一環,節成本都會影響到未來到消費者手中的價錢。 所以 ok 超商倘若能夠自產自賣，便能壓低成本，進一步增加市場銷售量，且自創品牌也能讓消費者更加放心。
顧客(Customers)	以目前的情況來看，最主要的顧客就是來店消費的消費者了！但是光是一個小城市就不知道有多少林林總總的超商，該如何讓消費者肯進入消費，而非其他超商，就是一個很好的問題了。但正如前面所述，超商彼此間的競爭相當激烈，所以更需要凸顯商家本身的形象，如：打造成友善的、親切的、公益的及方便民眾的零售業，以朝此目標做努力
替代品的威脅(Threat of Sudsttute Products)	傳統超商賣的商品無不就是零食、飲料以及一些日用品，雖然因為競爭激烈而又提供許多服務，如代收繳費等，但這些都可算是基本的，推出了代收優惠，35 分享日，ok 好利聯名卡，透過獨一無二的新噱頭，可以與其他超商做區隔，以減少替代的風險

2.4 SWOT 分析

優勢 (strength)

1. 食品鮮度高：食品全程保鮮，店中設置 18 度保鮮櫃，這些做法都是為了食品保鮮。
2. 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 ok 便利商店的服務品質。
3. 店內擺設一致：ok 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。
4. 店鋪管理流程穩定度高：無論是成本管理或人員管理，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。

弱勢 (weakness)

1. 商品價格略高：ok 便利商店商品如：麵包、御飯團...等，要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. 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。
4. 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。
5. 有業績壓力：預購市場競爭激烈，總公司會給各分店業績壓力，達成有獎金，未達成會有懲罰。

機會 (opportunity)

1. 國民所得提高：雖然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。

2. 多元的服務項目：在講求便利與效率的現代生活中，便利商店始終秉持者提供消費者一個 24 小時、體貼入微的便利環境為最高使命。目前 ok 便利商店在各社區中有極高的密度及滲透度，已成為消費者生活中不可或缺的據點，因此 ok 積極地發展各項生活便利服務，包括：代收各種公共事業費用、宅配通、影印傳真等服務，透過眾多的服務，順勢吸引許多顧客來店消費。

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，消費者在沒有比較之下，哪家便利商店對他而言都是一樣的。

2. 顧客群的關係：雖然便利商店賣的都是必需品，但是也是要經過精挑細選，人們才會常去，印象不好或是狀況不好的店家自然會被淘汰，倘若失去了與顧客族群之間的良好關係，對於我們超商而言是一大威脅。

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。

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，會導致大者恆大，小者恆小的現象。所有的業者都會面臨利潤下滑的狀況，業者必須走出自己的路，與其他品牌有差異，這樣顧客才會上門消費。

三、實習內容

3.1 實習部門

我負責的是代理店長的職位，店長放假要幫她把店內的事情打理好，要匯款，管帳之類錢，換錢登錄一些公司的營業額報廢資料。跟我相處較多時間的是我們店長大部分時間都我跟他一起搭班，我必須好好幫他推銷愛心預購，還有愛心年菜，公司新推出的好利聯名卡，我們如果做不好，店長就會被公司追著要營業額的成績，我們如果沒有賣好，我們就會被店長就被盯。

3.2 工作環境與同事



與老師合照

(圖 2)



櫃檯照片

(圖 3)



店長合照

(圖 4)

3.3 工作內容

早班(上班時間 7 點到 3 點)	晚班(上班時間 15 點到 23 點)
負責點錢核兌營業額匯錢處理昨天的帳務	負責進貨 檢查店內過期品 清潔店內貨架

3.4 作業流程分析

<u>早班的 SOP</u>
1 點列管
2 填寫店經理工作日誌
3.做庫存日報表
4.當日報表.

5 煮哈燒熱點
6.清潔
7 確認工時
<u>晚班的 SOP</u>
1 點列管
2 檢查過期品
3.清潔店內貨架
4.進貨
5.檢查當日及其品

3.5 問題點分析

1.做咖啡有必須有做咖啡的 SOP 必須要冷的加上冷杯蓋，熱的加上隔熱套，要做之前必須用酒精消毒。

2.當一人當班時，有時候因為忙碌時根本無法做咖啡加上結帳，會造成大塞車，所以會忽略了基本的 SOP 就很容易發生衛生的問題。

3.6 改善方案

1.做熱的時候，先套杯套或做冰的時候，先加冰塊當咖啡好的時候直接蓋上蓋子給客人省下了幾個步驟需要加糖時，先將砂糖倒入當咖啡好的時候也省下了攪拌的時間，因為咖啡機沖泡時剛好將糖溶解了。

2.這些改善方法實施後，省下了時間，並且咖啡的風味也沒有改變。
可以將這方法教給其他同事，讓當班時省下時間。

3.7 工作日誌

工作日誌 1

班級：行 101 甲	學號：BZ101040	姓名：陳昱勝	撰寫日期：104/10/15
撰寫期間：104/07/01~104/10/14		期間總實習時數：718 小時	
實習機構(含分店名)：來來超商(台中太平分店)			
部門(單位)/職稱：櫃台			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>因為我們店內的人員輪轉率很高，所以常常需要訓練新人，因為我不是正職，但還是會遇到與新人上班的時候。有一次我跟新人搭班的時候，我在換架上的新活動所以沒特別注意新人的結帳問題，有位顧客人買了很多東西給新人結帳，但顧客要用有自動加值的悠遊卡結帳，但不想讓卡片自動充值，所以給了現金請新人幫她充值後再結帳。但新人好像操作太快，所以充值沒成功讓卡片自動充值了，顧客有點生氣的說這樣就不對了，這樣我還要再去消費那儲值的金錢。事後雖然跟顧客一直道歉也送了小贈品，但顧客還是很生氣，到最後還是顧客的朋友將他勸走的。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>當時應該在新人上班前要特別交代有問題或是第一次遇到的問題，請我幫他處理，不然哪天又發生了這種事，或許遇到的顧客不是那麼好勸說的，甚至更惡劣的客人，並不是道歉就可以解決的，當時的感覺很差，店長都排新人跟教他的正職以外的員工上班的，為甚麼不注意一點，但現在想想應該是我得多注意新人一點，不能因為趕著進度去換架上的新活動，避免這種事情發生。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>在這次的事件中，讓我學到如何去教導新人，或許以後當店長要我帶新人的時候可以以這次的經驗來給新人警惕，做服務業最主要的就是經驗，將經驗分享就是給予新人知識。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>將事件呈報給公司的交流平台，讓其他店的店員可以學習並且注意，也讓自己方便警惕，讓自己不要出錯，未來也可以讓其他的店員當成例子來教導新人。</p>			

工作日誌 2

班級：行 101 甲	學 號 ： BZ101040	姓名：陳昱勝	撰寫日期：104/11/20
撰寫期間：104/10/15-104/11/18		期間總實習時數：354 小時	
實習機構(含分店名)：來來超商(台中太平分店)			
部門(單位)/職稱：櫃台/實習生			
工作日誌內容			
<p>1. 發生什麼事(Do)</p> <p>有一次我當天負責櫃台人員，幫顧客結帳服務時，因為那位顧客說話有點困難，但我還是好幾次的面帶微笑服務顧客，耐心的聽客人需要什麼，也用最好的服務態度，來解決客人的需求，店長在旁邊看到鼓勵我的作法希望我旁邊的新人跟著學習，當下聽到真的很開心，是一種被肯定的感覺</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>因為顧客合理的需求我都會面帶微笑回應顧客，只是一個基本該有的服務，客人就給了我那麼大的肯定，當下真的很開心，那位顧客讓我從此以後更覺得應該面帶微笑回應每一位顧客，讓我從此上班更加有那份動力。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>學習到其實一點點小小的付出，都會得到大大的收穫。這次包括心理上的感覺，給自己的肯定也多了許多，很謝謝那位顧客那樣的肯定我，讓我覺得更應該給客人完好的服務。做服務業最主要的就是經驗，將經驗分享就是給予新人知識。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>將事件呈報給公司的交流平台，讓其他店的店員可以學習並且注意，也讓自己方便警惕，讓自己不要出錯，未來也可以讓其他的店員當成例子來教導新人。</p>			

工作日誌 3

班級：行 101 甲	學號：BZ101040	姓名：陳昱勝	撰寫日期： 104/12/17
撰寫期間：104/11/18-104/12/14		期間總實習時數：184 小時	
實習機構(含分店名)：來來超商(台中太平分店)			
部門(單位)/職稱：櫃台			
工作日誌內容			
<p>1. 發生什麼事(Do)</p> <p>有一天在幫客人結帳代收收費的過程中，因為客人的帳單都放在袋子裡，我請客人麻煩一下幫我拿出來，我這樣比較方便結帳，但客人還是在滑他的手機，當下我有點無奈所以再刷條碼的時候態度就有點不好的摔條碼器，客人好像也聽到了，當我刷完跟他講錢的時候，他把錢用丟的丟在桌上，這對我們服務業非常的沒有禮貌，所以我就跟客人說這樣丟錢好嗎?我們只是出來打工不用承受你這樣羞辱，所以在找客人錢的時候我也把零錢沒放好的找回去給客人，客人就開始大聲地斥責我，說我甚麼都不是才在便利商店打工，還好旁邊剛好有比較好的熟客，就把那位客人請出去</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>有時候在服務業就會遇到這種客人，真的很生氣也不能怎樣，只能趕快結帳忍氣吞聲的，所以當在外面的時候都不太會麻煩這種打工生，下次遇到這種客人還是需要再忍脾氣一點趕快幫他結帳就好，讓他趕快走就好，就不用避免這樣的事情了</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>學習到其實不管客人多過分還是要趕快服務，不能因為一兩個客人來打亂自己的上班情緒跟其他耽誤到其他客人的結帳，如遇到這種事情趕快請旁邊的夥伴幫忙，也不能以不對的方式來回應客人，畢竟公司不是自己的，還是要很有理性的去解決事情。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>將事件呈報給公司的交流平台，讓其他店的店員可以學習並且注意，也讓自己方便警惕，讓自己不要出錯，未來也可以讓其他的店員當成例子來教導新人。</p>			

工作日誌 4

班級：行四甲	學號：BZ101040	姓名：陳昱勝	撰寫日期： 104/03/18
撰寫期間：104/07/20~105/3/15		期間總實習時數：243 小時	
實習機構(含分店名)：來來超商(台中太平分店)			
部門(單位)/職稱：櫃台			
工作日誌內容(請各位同學認真撰寫，撰寫時請將紅色字體與圖形刪除)			
<p>1 發生什麼事(Do)</p> <p>有一次進貨，進冷凍冰品，由於我們都是一個人上班，那天的客人真的很多，以致於我沒辦法在半小時之內把冷凍商品放進冰箱裡面，而冰品就融化、變質，而當下我也只是想說趕快放進去，隔天店長發現冰品都變形，而且有壞掉的可能，就叫我把昨天的貨品都報廢。</p>			
<p>2. 反省(Check)</p> <p>這一次的事件，讓我學習到不管如何，可以請客人稍等一下，先把冰品放進去冰箱裡面，不然造成的損失都是要自己賠償的，經過這一次我學會了先處理重要的事情，在去處理次要的，雖然客人很重要，但貨物更重要，之後我就按照店長給我的 SOP 處理。</p>			
<p>3 學習(Action)</p> <p>這次的經驗讓我學習到不是什麼都以自己的認定為第一優先,我把客人擺第一,結果我的貨物卻出了問題，也要感謝店長有發現我的商品變質，不然讓客人吃下肚，問題就沒有那麼好解決了。</p>			
<p>4. 行動計畫(Plan)</p> <p>下次要先處理好重要的事情，弄好的 SOP，才能順利的問題</p>			

工作日誌 5

班級：行 101 甲	學號：BZ101040	姓名：陳昱勝	撰寫日期： 105/03/15
撰寫期間：105/03/05-105/03/17		期間總實習時數：80 小時	
實習機構(含分店名)：來來超商台中太平			
部門(單位)/職稱：櫃台			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>有一次客人兌換中獎發票，但金額還不到，所以我請客人再去挑東西，由於我後方還有客人，當他拿回來之後卻直接插隊，後面還有一位客人，我就跟兌換發票說，後面還有客人請他稍等，結果換發票的客人，就開始說趕時間不能趕快幫我結帳嗎?但我還是幫在後方排隊的客人結帳了，因此我接到了代客不周的客訴。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>換個角度想，我應該請其他同事用他的機台幫後方的客人做結帳，畢竟客人也不是缺很多金額。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>客人再多，也不要逞強一直一個人結帳，可以請同事幫忙，雖然他在忙事情，但結帳代客應該是優先的。遇到太多客人，趕快請員工出來幫忙，不要因為這樣損失熟客。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>將事件呈報給公司的交流平台，讓其他店的店員可以學習並且注意，也讓自己方便警惕，讓自己不要出錯，未來也可以讓其他的店員當成例子來教導新人。</p>			

工作日誌 6

班級：行 101 甲	學號：BZ101040	姓名：陳昱勝	撰寫日期： 105/03/15
撰寫期間：105/03/05-105/03/17		期間總實習時數：80 小時	
實習機構(含分店名)：來來超商台中太平			
部門(單位)/職稱：櫃台			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>有一次客人兌換中獎發票，但金額還不到，所以我請客人再去挑東西，由於我後方還有客人，當他拿回來之後卻直接插隊，後面還有一位客人，我就跟兌換發票說，後面還有客人請他稍等，結果換發票的客人，就開始說趕時間不能趕快幫我結帳嗎?但我還是幫在後方排隊的客人結帳了，因此我接到了代客不周的客訴。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>換個角度想，我應該請其他同事用他的機台幫後方的客人做結帳，畢竟客人也不是缺很多金額。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>客人再多，也不要逞強一直一個人結帳，可以請同事幫忙，雖然他在忙事情，但結帳代客應該是優先的。遇到太多客人，趕快請員工出來幫忙，不要因為這樣損失熟客，</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>將事件呈報給公司的交流平台，讓其他店的店員可以學習並且注意，也讓自己方便警惕，讓自己不要出錯，未來也可以讓其他的店員當成例子來教導新人。</p>			

4 結論與建議

4.1 結論

對於便利商店這個行業我覺得更佩服了，因為一開始以為只有結帳跟補貨，真的實習之後發現真的不是想象的那麼容易，真的好難，當初也很想放棄實習，還要會很多的事情補貨做咖啡洗衣服繳費代收全都要一手包辦，到現在也撐過了實習的一年，發現說真的很累很累，也給想要實習的便利商店的一些的建議，可以去嘗試，但別把他想的太輕鬆，當然也能學到很多東西，有要加盟打算的，也能鼓勵加盟，不要只是做工讀生，這樣只是每天在惡性循環。

4.2 建議

非常感謝學校給我們這次實習的經驗，讓我踏入了便利商店，讓了解到自己需要什麼也學習到職場的一些基本的觀念與同事，與客人應對這都讓我收穫良多，不過一開始要想好自己需要的是什麼，不然學習的很茫然，不知道的人會以為我們是萬能的。

希望未來學校的媒合企業可以多一些，範圍也更廣域，實習的單位選擇多一點也能讓未來的學弟妹可以有更多的選擇，希望學校可以不要侷限於服務業，可以有別的工作可以做選擇，讓我們有更多的時間可以考慮。