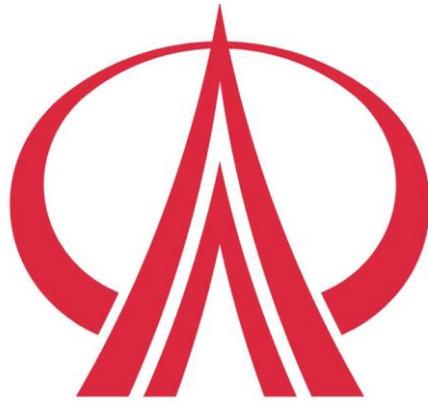


修 平 科 技 大 學
行 銷 與 流 通 管 理 系
校 外 實 習 專 題 報 告

校外實習專題—鑫印服裝企業社



指導老師：林晉照 老師

學 號：BZ101064

姓 名：楊曜鴻

中 華 民 國 1 0 5 年 5 月

摘要

鑫印服裝企業社位於台中市北區是一間服裝設計公司，自有成衣廠主要生產各類服飾，客戶群包含：團體服、工商業制服、自創品牌服飾、品牌服飾代工。

在鑫印服裝實習近一年來，我發現我成長了許多，跟以往我做過的工作完全不同的經驗，把傳統產業完全套用了年輕人的思維，把以往大家認知的團體服，做了很大的變化，業務不只是單純的跑業務，替剛開始接觸服飾的客人規劃未來的路線，或者教導客人販售衣服的小技巧，我認為這已經超出了一般業務可以學習到的東西，老闆常說把生活融入工作中是我在這裡學到最棒的一句話，享受工作。

我從7月1日開始實習，目前至今已有九個月，實習總數應該1752個小時，目前還在實習當中，老闆有時候會提供一些方向讓我們去執行，例如到偏遠地區開發客戶，例如：清淨.花蓮.台東 等等地區 身體力行，了解各地區的需求。

實習在鑫印當業務，了解到要讓客戶購買一樣商品是要經過長時間的溝通以及給客戶完好的售後服務，才有辦法成交，那從業界的角度來看我們所學是非常不足，對於生涯規劃甚至企業徵才所要的條件都與所學有很大不同。因此非常高興能有這次實習機會，相信在實習過程中所學絕對能比上課有更大的收穫。

致 謝

感謝系上老師們全力推動三明治教學計畫方案，此方案讓我提早一步體驗職場生活並獲得更多的實務經驗，藉此機會更能了解到目前社會上需要的是哪種人才，也非常謝謝鑫印服裝老闆給我這個機會，和總是陪我談心的主管，最感謝的是工廠廠務推薦我進入公司，我非常喜歡這個行業，不只可以每天面對不同的客戶，也真的學到了一般人感受不到的傳統行業的辛苦。

目 錄

摘要.....	I
致謝.....	II
目錄.....	III
圖目錄.....	IV
表目錄.....	V
一、前言.....	1
1.1 實習動機.....	1
1.2 實習目的.....	2
1.3 實習公司甄選過程.....	3
二、實習公司.....	4
2.1 公司簡介.....	3
2.2 營業項目.....	4
2.3 競爭力分析.....	5
2.4 環境優劣分析.....	6
三、實習內容.....	7
3.1 實習部門.....	7
3.2 工作環境與同事.....	7
3.3 工作內容.....	8
3.4 作業流程分析.....	8
3.5 問題點分析.....	9
3.6 改善方案.....	9
3.7 工作日誌.....	10
四、結論與建議.....	16
4.1 結論.....	16
4.2 建議.....	16

圖目錄

圖 1-1 實習公司甄選流程圖.....	3
圖 2-1 公司營運模式圖.....	4
圖 2-2 波特五力分析.....	6
圖 3-1~10 工作環境與夥伴.....	7

表目錄

表 2-1 環境優劣分析.....	6
表 3-1 工作日誌 1.....	10
表 3-2 工作日誌 2.....	11
表 3-3 工作日誌 3.....	12
表 3-4 工作日誌 4.....	13
表 3-5 工作日誌 5.....	14
表 3-6 工作日誌 6.....	15

一、前言

1.1 實習動機

對這個行業算是有興趣，在大二格子鋪的時候意外的和工廠廠務認識並且也做了衣服販賣，也給了我很多方向和賣衣服的方式，了解布料質感車工等等的技巧，讓我在格子鋪業績是歷年來最高，且目前衣服的市場，在 10 年左右應該都不會遞減，因為每年都有很多自創品牌開啟，且食衣住行育樂，衣是排在第二，表示傳統產業還是有一定的影響力。

任何商品賺在多錢，若背後沒有一個穩定的工廠，也是非常危險，我在這個服裝公司，本身自己就是工廠，所有生產的過程我們都相當了解，在這裡不只學到業務技能，也學到了傳統產業的製作方式流程。

1.2 實習目的

在這裡實習的目的，我想成為一個什麼都可以做的業務高手，若想當一位業務高手就是一直得不斷的學習，業務是公司的第一線，接觸更多的人，拓展自己的人脈，藉由公司給的所有支援，公司給你當後盾，都可以放手去衝刺，這是老闆當時跟我講的話，不懂就問，問到會，然而我未來有機會我也非常想自行創業，所以我必須不斷的學習，無論在談吐方面，接洽生意方面等等，還有抗壓性，我覺得我還不夠。

認識更多人，拓展人脈，想跟一般同學挑戰不一樣的路線，我覺得目前這個工作也是我喜歡的，且我非常想創業，目前實習的目的不在賺錢，當作在少林寺學武功，且努力還有可以領薪水的少林寺，不要替公司帶來麻煩，我相信這一年在這裡磨練，我會突飛猛進。

1.3 實習公司甄選過程

一開始是在格子鋪時，想要賣衣服，在網路上尋找廠商，而跟工廠廠務認識，後來格子鋪的衣服也賣得不錯，也開始常常因為交貨需要和廠務見面，可能對我印象也是不錯開始就交我一些技巧，長期都有在聯繫中間也一直都在賣衣服，直到大四實習的時候我就問了廠務，公司是否有可以接受實習生，也向老闆推薦我，老闆面試我之後，覺得可以來磨練磨練就讓我到公司上班了。

目前對實習公司的看法就是，在這間公司沒有底薪，公司也不會規定你一定要達到什麼樣的程度，完全是責任制，你有付出就會有收穫，簡單來說你沒有努力就沒有薪水，想賺錢，賺經驗，就是要不斷的去開發新客戶，提升自己的實力。

而現在我有一個非常好的主管，和我們的好團隊，正在不斷的衝刺，大家都只有同一個目標，到哪裡我們就是談生意做衣服，也就是我們的優勢。

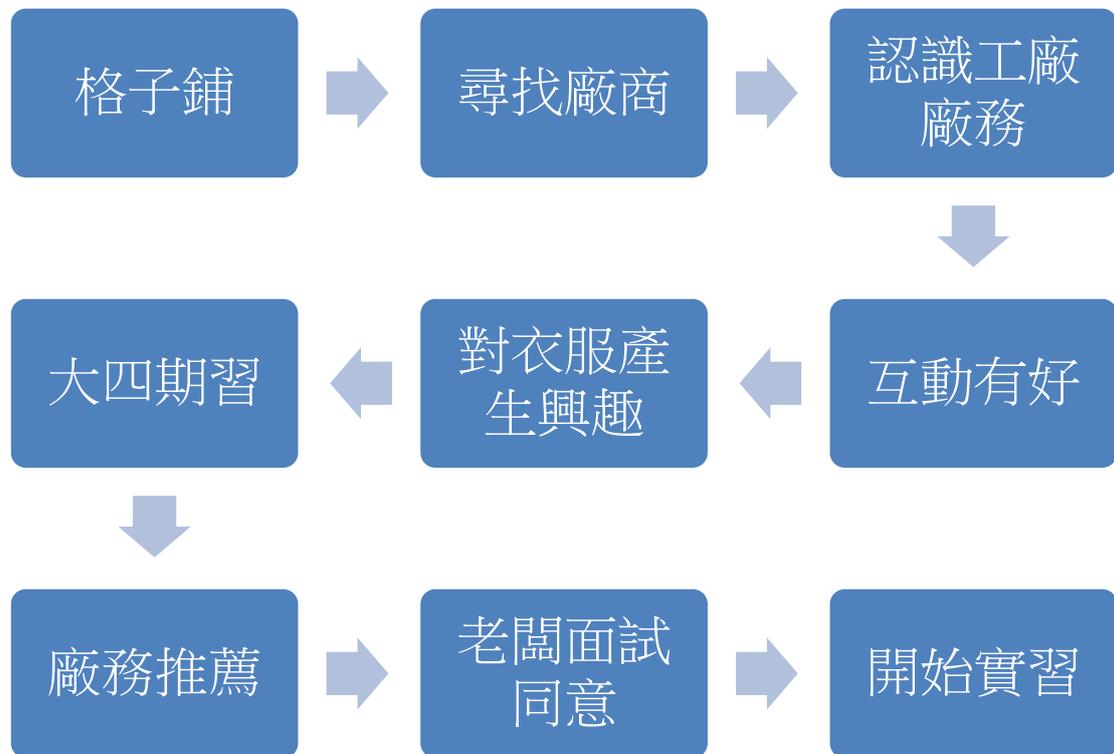


圖 1-1 實習公司甄選流程圖

。

二、實習公司

2.1 公司簡介

創辦人:吳易展,業務部門成立4年,創辦理念:鑫印服裝設計公司專為台灣自創品牌設計製造,工廠直營不限數量,量少也可承做5件我們做,10件也做,目的在於培養有心創業的自創品牌,創業初期是很辛苦的,鑫印秉持著藍海策略的經營理念,製造雙贏的局面,服務地區為台灣全省,不管在哪裡,鑫印都可派專業人員親自拜訪,分公司:台北內湖創立分公司,目前業務人數:10人。

工廠早期已團體服製作為主,之後因老闆想要提升全方位的做衣服方式,建立了業務公司之後,方便工廠接下更多的單子,也引進許多新的機台,跟上目前品牌服飾大量出現的需求,也轉型和其他團體服公司不同的地方,不只品牌,有困難度的設計款式都有製做。

主要營運模式,鑫印屬於工廠的業務部門,以及開發新客戶,業務就是接單子給工廠製作,讓工廠保持運作。

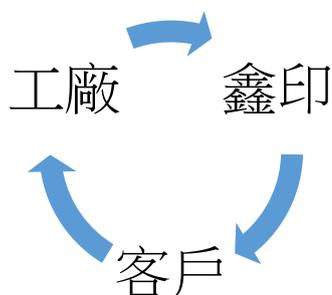


圖 2-1 公司營運模式圖

2.2 營業項目

創造更多客戶為主要目標,已品牌服飾為主,團體服、工商業製服、品牌服飾、自創品牌、活動用衣、帽子、褲子(目前主要以自創品牌,工商業製服為主)

2.3 競爭力分析

目前產業狀況算是穩定，以今年9月開始工廠訂單接不完，幾乎每條生產線都呈現爆滿的狀態，台灣成衣廠是越來越少，師傅請不到的問題比接不到訂單還來的麻煩，形成了許多台灣接單國外生產的情況。

1. 潛在新進者:要成立一間成衣工廠的資金以和技術都是需要一定的門檻，還必須要有許多的配合廠商以及強而有力的布商，所以新進入者的威脅不大。
2. 客戶:目前大陸的成衣價錢越來越低，以及網路上的訊息過多，導致價錢都被網路上的業者搞亂，客戶變成議價能力越來越強。
3. 替代品:目前客製化的衣服並無替代品，所以威脅不大。
4. 供應商:目前布料的供應商，價格不斷上漲，導致製作價錢增加，客戶不買單，所以供應商議價能力高。
5. 現有公司的競爭者:工廠外移到大陸的業者越來越多，以及成衣商的價錢低，價錢競爭非常激烈，尤其是工商業幾乎都是在比價錢，在這個區塊的競爭真的非常大。

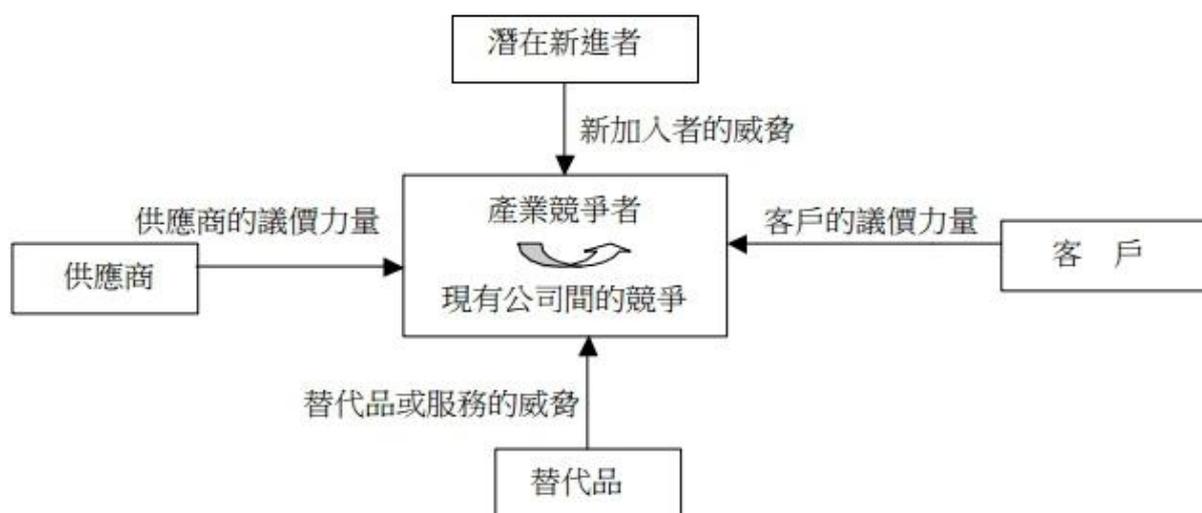


圖 2-2 波特五力分析

表 2-1 環境優劣分析

優勢 S	劣勢 W
<ol style="list-style-type: none"> 1. 工廠與其他配合廠商已經相當純熟 2. 不管客人在哪裡，都可以親自到府上拜訪 3. 員工年輕，衝勁十足 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 制度規劃還需要磨合 2. 做任何計畫前都需要規劃 3. 公司年輕人過多導致想法過於簡單，應該要做足職前教育
機會 O	威脅 T
<ol style="list-style-type: none"> 1. 公司走上大陸時裝界的展覽 2. 工廠營運模式改成少量也可以訂做製作 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 專門做成衣目錄的成衣商，價格低廉 2. 大陸布便宜，跟台灣布商沒辦法比較 3. 許多工廠外移到大陸，價錢上很難比較

三、實習內容

3.1 實習部門

鑫印服裝業務部門業務專員，工作主要內容建立自己的客戶群，開發更多客源，提供提供專人到府洽談服務，服務區域台灣全省。

3.2 工作環境與夥伴

我們工作的辦公室在台中市北區業務人數 10 人，以下照片有平常出貨、到全球最大書船望道號上、工廠內部營運狀況。



圖 3-1 平常包貨



圖 3-2 主管發布工作



圖 3-3 公司樣品區



圖 3-4 望道號上擺攤



圖 3-5 望道號上與俄羅斯美女拍照



圖 3-6 鑫印服裝大團拍



圖 3-7 分配工作拿取名片



圖 3-8 望道號外



圖 3-9 工廠部分

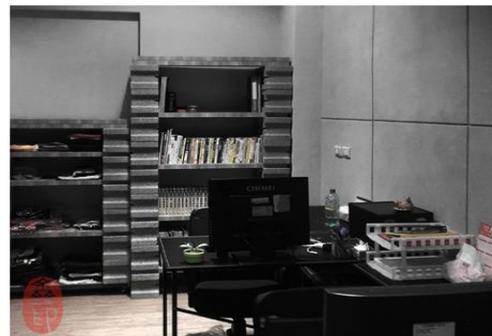


圖 3-10 公司工作室

3.3 工作內容

我負責的單位是鑫印服裝的中區業務專員，工作內容主要開發客戶為主，像是打電話詢問客人有沒有做衣服的需求，或者網路接單，再來因高中有學過設計，有簡單的接一些客人的設計圖，還有包裝衣服的一些工作，沒有特定的上下班時間，責任制。

3.4 作業流程分析

工作的 SOP 流程大致是使用電話或者網路尋找客戶找尋到客戶之後詢問需求款式..等等，確認客戶需求，需要當面和客戶討論，之後把客戶的所有需求排成電腦檔案給設計師，排版之後沒問題確認布料，收取訂金之後，開始製作大貨。

1. 溝通需求 提供專人到府洽談服務，服務區域台灣全省
2. 布料挑選 挑選布料種類與顏色
3. 設計圖樣 鑫印提供專業設計師，依照您的需求設計圖案
4. 確認報價 製作時間約 7-14 工作天
5. 訂金下單 依照您的需求做建議與報價
6. 樣品確認 支付訂金將附予一張製作單，製作單會詳細記載製作細節
7. 大貨生產 樣品完成確認是否與您的需求一樣. 若不是可做修改
8. 準時出貨 製作時間約 7-14 工作天

3.5 問題點分析

目前遇到的問題還是在對談的方面雖然已經進步許多但還是有許多地方需要加強。這個月接洽到美商的客人，在對談上就出現多次的錯誤以及沒辦法把客人需要的產品詳細解說，讓客人產生不信任感，問題非常大。

3.6 改善方案

針對以上問題，都有和主管討論以及針對事情做加強訓練，並且更了解產品內容，跟增加和客人談吐的次數，累積更多經驗，至於客人尋找方面，也跟主管開會討論，更清楚知道自己要的是什麼，繼續努力下去。

3.7 工作日誌

表 3-1 工作日誌 1

班級：行四乙	學號：BZ101064	姓名：楊曜鴻	撰寫日期： 104/10/16
撰寫期間：103/07/01~103/09/15		期間總實習時數：408 小時	
實習機構(含分店名)：鑫印服裝企業社			
部門(單位)/職稱：業務專員			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>這段期間擔任鑫印服裝的業務，和公司的夥伴們都相處得非常好，融洽，主管也給予許多機會及發揮的空間。這段時間除了跑業務之外，還要自行尋找客戶，亦有參與望道號的贊助活動，讓我受益良多。</p> <p>工作內容如下，打電話到工商業詢問有無需要做服飾，到街上發名片，網路尋找客戶，等等有許多方式。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>這段期間學習到很多事情，幾乎都第一時間跟主管級的溝通，讓我溝通能力上更加進步。希望我能夠持續學習和保持目前的想法且持續精進工作能力。</p> <p>不要想著要賺錢，而是先想著怎麼讓客戶相信你。 不斷的行動，不要懶惰就不會餓肚子。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>這段期間，學習到，到了望道號，當贊助廠商不是一件簡單的事情，而且客人主要都是上船看書，你怎麼在這個活動中尋找到客人做衣服，陌生開發客戶，必須將每一個環節，設想周全，因此讓我見識到，夥伴配合的執行力的重要性。有好計畫也要有開口才會有機會，不斷的磨練磨練再磨練就是進步的方法。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>每一次的失敗和壓力都是我邁向更成功的路，我會不斷提醒自己，雖然目前壓力很大，但我樂在其中，只有不斷的詢問開口努力的做，一定有機會。</p>			

表 3-2 工作日誌 2

班級：行四乙	學號：BZ101064	姓名：楊曜鴻	撰寫日期： 103/11/21
撰寫期間：103/10/01~103/11/01		期間總實習時數：400 小時	
實習機構(含分店名)：鑫印服裝企業社			
部門(單位)/職稱：業務專員			
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>某天的開會主管跟我說，欸曜鴻,先不要管業績好壞了吧，先計劃自己的客人方向，多增加手上的客人數量，會比業績好來的好很多。後來主管幫我安排了幾個目標，希望我朝這個方向前進沒想到效果非常好，10月份的時候，當月客戶人數應經超過 30 人 也讓主管非常開心，覺得他講得我都有聽進去</p> <p>2. 反省(Check)</p> <p>做功課是非常重要的，以前都是瞎忙亂打電話尋找客人，自從主管跟我說了方式之後，我不斷進步，非常謝謝主管的叮嚀。現在不會再有迷茫的感覺了，</p> <p>3. 學習(Action)</p> <p>計畫客戶方向，開始執行尋找客戶，找到客戶後行動</p> <p>4. 行動計畫(Plan)</p> <p>透過看雜誌 COOL 報等等的雜誌，尋找一些品牌，跟當下最流行的服飾，都可以介紹給客人</p>			

表 3-3 工作日誌 3

班級：行四乙	學號：BZ101064	姓名：楊曜鴻	撰寫日期： 103/12/11
撰寫期間：103/11/01~103/12/11		期間總實習時數：394 小時	
實習機構(含分店名)：鑫印服裝企業社			
部門(單位)/職稱：業務專員			
工作日誌內容			
<p>1. 發生什麼事(Do)</p> <p>11 月我接了第一張超過 1 千件衣服的單子，一開始是很順利的一直到衣服完成才發現袖子的印刷大小我弄錯了，1 千多件的衣服全部印錯，當下我想要讓客人知道我是可以解決事情的人，我跟客人說我自己賠，更改袖子的費用是幾萬塊…</p> <p>以為自己可以解決事情，但我覺得我錯了，後來我誠實的老闆說發生的過程。</p>			
<p>2. 反省(Check)</p> <p>事情會發生的原因，主要是與客人溝通不良，且沒有標示清楚印刷大小錯誤，就是錯了，我當下是感覺是怎麼辦，希望客人可以接受，印錯了怎麼接受，客人整批貨都不收</p> <p>我想了很久，回去跟老闆誠實的說，這個部份是我的問題，希望我可以自己賠償，第一時間主管先幫我打給客人，了解過程確認事情的前因後果，也沒有念我，跟我說這是經驗，讓我感觸很深</p> <p>老闆也撥打電話給我說，沒有道理要員工來賠錢的，跟我講了很多，從這次之後，標示清楚跟客人再三確認才能下單。</p>			
<p>3. 學習(Action)</p> <p>檢查檢查再檢查，不能馬虎把出貨給客人的細節都要白紙黑字寫清楚</p>			
<p>4. 行動計畫(Plan)</p> <p>每一次的失敗和壓力都是我邁向更成功的路，我會不斷提醒自己，雖然目前壓力很大，但我樂在其中，只有不斷的詢問開口努力的做，一定有機會。</p>			

表 3-4 工作日誌 4

班級：行四乙	學號：BZ101064	姓名：楊曜鴻	撰寫日期： 105/03/09
撰寫期間：105/02/15~105/03/09		期間總實習時數：400 小時	
實習機構(含分店名)：鑫印服裝			
部門(單位)/職稱：業務			
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>公司安排了到清淨山上拜訪客戶並且開發新客戶，一開始拜訪民宿的時候都失敗，後來我們想到一個好方式，使用要尋找房間的方式，跟民宿老闆有話題談，再用一些話術介入，接著適時的遞出名片，並且讓客戶取得信任，之後下單製作。</p> <p>2. 反省(Check)</p> <p>一開始開始陌生拜訪的時候，覺得有點無助，可能是功課做得不夠多，如果沒有原因的去陌生拜訪，是沒有辦法成功的，後來經過討論後，同一用一樣的方式，開始增加成功率，且還接到清境上有名的民宿。</p> <p>3. 學習(Action)</p> <p>經由討論嘗試嘗試再嘗試，身體力行地去做，就有機會成功</p> <p>4. 行動計畫(Plan)</p> <p>未來可能會想開車到偏遠地區，跟主管討論，擬出方案，並且先討論，在做動作。</p>			

表 3-5 工作日誌 5

班級：行四乙	學號：BZ101064	姓名：楊曜鴻	撰寫日期： 105/04/08
撰寫期間：105/03/15~105/04/08		期間總實習時數：400 小時	
實習機構(含分店名)：鑫印服裝			
部門(單位)/職稱：業務			
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>最近遇到比較難處理的客人，客人對談非常犀利，不斷的酸言酸語，客人一直覺得自己是對的，拿一個比較低階的產品，不斷跟我比較價錢，後來我拿出設計的方式以及在軟一點的對談方式，還是有成交，但也花費了不少時間。</p>			
<p>2. 反省(Check)</p> <p>可能是我看起來年輕，讓他覺得沒有安全感，後來我用比較道地的台語跟他對談後，讓客人放下心防，這都是我還需要再會看人，跟客人講得太專業的時候，又讓客人覺得您只會專業術語，而不會做生意。</p>			
<p>3. 學習(Action)</p> <p>學習更多做生意以及談生意的技巧，懂得了解客人需求，不用一味解釋專業術語，客人不一定聽得懂，也會覺得我就要這樣的東西，不要跟我廢話太多。</p>			
<p>4. 行動計畫(Plan)</p> <p>接觸更多客人，對談完後，一定要回想今天對談的過程，使否有一些問題要去改正。</p>			

表 3-6 工作日誌 6

班級：行四乙	學號：BZ101064	姓名：楊曜鴻	撰寫日期： 105/05/10
撰寫期間：105/04/08~105/05/10		期間總實習時數：400 小時	
實習機構(含分店名)：鑫印服裝			
部門(單位)/職稱：業務			
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>目前公司給我一些任務，要我搞好學生專案以及廟會專案，擬定企劃流程，並且執行，想了很方式也很快的發落下去執行，目前效果普通，後來透過網路的宣傳達到效果。</p> <p>2. 反省(Check)</p> <p>在擬定企劃前，應該要派人了解，學校各系做衣服的情況以及會做的時間，且業務每間學校都跑太花費時間，因不懂客戶需求，直接去跑效果不大，後來使用網路行銷方式現在 F B 等等的社群網站，P O 上資料讓客戶了解資訊，再去做講解，才能達到效果。</p> <p>3. 學習(Action)</p> <p>分配人員，發落資訊，遇到問題，開會討論。</p> <p>4. 行動計畫(Plan)</p> <p>針對以上問題，未來要先擬定好非常完美的計畫，才下去執行，衝動執行只會累到大家，未來類似的任務，應在討論更詳細，隨時都有其他配套措施，以防更多問題產生。</p>			

四、結論與建議

4.1 結論

本次在業實習並非透過學校與企業合作之徵才管道，而是自己尋找到工作機會，因此在工作內容與時間就更加彈性。實習的公司是鑫印服裝企業社，以工作內容而言，以我身處的科系應有很好的優勢，不管在行銷方面業務方面我都容易上手，且進步非常快，在鑫印服裝團隊中，無論在業務技巧、服裝專業層面、衣服設計 LOGO 設計、產品推銷方面，都是從高中開始一直到大學學習到的並且套用在工作上。但在這一年的實習過程中，再次深刻體會到在校所學和踏入社會完全不同，以往都會選擇 7-11 全家便利商店門市服務性質去實習，但總覺得進步的空間非常有限，所以我選擇在在鑫印當業務實習至今，我現在了解到要讓客戶購買一樣商品是要經過長時間的溝通以及給客戶完好的售後服務，才有辦法成交，從業界的角度來看我們所學是非常不足，對於生涯規劃甚至企業徵才所要的條件都與所學有很大不同。因此非常高興能有這次實習機會，相信在實習過程中所學絕對能比上課有更大的收穫，至於畢業後是否要繼續待在公司，我會非常慎重的考慮選擇。

4.2 建議

對公司建議希望公司 SOP 流程更加明確，讓業務們跑起來更順暢，對學校建議可以多推廣類似的行業讓學生去做選擇，因業務類的工作在學校的媒合是沒有的。若學生有能力應跟企業和學校做溝通，讓有業務天賦的人才畢業後可能就有累積許多經驗，且讓學生很快地就可以體會站在公司第一線的辛苦與經驗累積，給學弟妹的建議挑戰自己，趕快步入社會，了解社會。