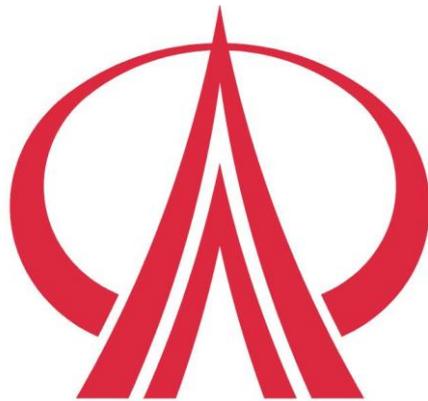


修 平 科 技 大 學
行 銷 與 流 通 管 理 系
校 外 實 習 專 題 報 告

校外實習專題—以全家便利商店股份有限公司豐原騰偉店為例



指導老師：姜文忠 老師

學 號：BZ101347

姓 名：紀宣妘

中 華 民 國 1 0 5 年 5 月

摘要

我的實習單位是全家便利商店/豐原騰偉店，實習期間 104/07/06 到 105/05/15，是以產學生的身分在店鋪學習，工作除了收銀、維持店鋪乾淨整潔以外，也有負責訂購店鋪用度備品、鮮食、及賣場，以及店鋪發生突發狀況要及時回報營業擔當，連動其他店鋪，例如：點數電話詐騙、店鋪商品偷竊，讓其他店鋪提高警戒。

從實習期間前三個月的無法適應，每天上班上的很痛苦，不知道空餘時間要做什麼，有些店鋪用術語聽不懂，到現在每天上班都過得很充實，能快速完成擔當及店長所交付的事務，很慶幸當時選擇繼續實習，因為選擇了堅持下去，相信自己可以做得很好，沒有中途就放棄，讓自己在實習期間有所收穫，不論是在與顧客的應對上還是工作上都有所成長。

工作上最大的成長，就是多問，因為並不是每件事都會，遇到不會的事就開口問，肯開口問代表願意學習，別人也會願意教，相信未來即使是在不同的行業只要有學習的心，都能有所收穫。

致 謝

感謝全家便利商店股份有限公司，給我在店鋪實習的機會，也開了很多課程讓我們在工作之餘能更了解如何經營店鋪，在剛入店鋪時不熟悉設備的操作及問題也感謝店長及營業擔當及店鋪同仁的耐心及指導，讓我在實習期間最初的不適應到現在能有所成長及收穫，實習期間也惹了不少麻煩感謝店長及擔當的包容沒有因此將我退貨。

感謝系辦的三明治教學計畫，讓我在畢業前，能先在校外實習一年，了解到自身的不足，及面對新工作環境時要不斷調整自己的步調，面對挫折及壓力時要如何去處理，並找到在職場上的學習方法，及對於未來的職涯能有更多的了解，為進入職場做準備。

感謝指導老師姜文忠老師，在校務忙碌之餘抽空到店鋪關心我在實習上的情況及實習期間的指導。

目 錄

摘要	1
致謝	2
目錄	3
圖目錄	4
表目錄	5
一、前言	6
1.1 實習動機	6
1.2 實習目的	7
1.3 實習公司甄選過程	8
二、實習公司	9
2.1 公司簡介	9~11
2.2 營業項目	12
2.3 競爭力分析	12~13
2.4 SWOT 分析	14~15
三、實習內容	15
3.1 實習部門	15
3.2 工作環境與同事	16~18
3.3 工作內容	18
3.4 作業流程分析	19~20
3.5 問題點分析	20
3.6 改善方案	21
3.7 工作日誌	21~29
四、結論與建議	29
4.1 結論	29
4.2 建議	30
參考文獻	31

圖目錄

圖 1.3-1.甄選流程.....	8
圖 2.1-1 組織架構.....	11
圖 2.3-1 五力分析圖.....	13
圖 3.1-1 店內組織圖.....	15
圖 3.2-1 店外休息區.....	16
圖 3.2-2 整理排面.....	16
圖 3.2-3 低溫進貨.....	16
圖 3.2-4 煮關東煮.....	16
圖 3.2-5 店內清潔.....	17
圖 3.2-6 店內清潔.....	17
圖 3.2-7 清潔排面.....	17
圖 3.2-8 補溫罐.....	17
圖 3.2-9 清潔排面.....	18
圖 3.2-10 關東煮面銷.....	18
圖 3.4-1 早班作業流程圖.....	19
圖 3.4-2 晚班作業流程圖.....	20
圖 3.5-1 問題點分析流程圖.....	20
圖 3.6-1 改善方案流程圖.....	21

表目錄

表 2.1-1 發展沿革.....	10
表 2.4-1 SWOT 分析.....	15

一、前言

1.1 實習動機

畢業後所面臨的職場會是競爭非常的激烈，因為擁有同等學歷的人很多，而在擁有相同條件的情況下，要能脫穎而出，就需要自身的努力，及對於要進入的職場的了解，了解要進入的職場的現況及未來的發展，才能知道現階段所缺乏及可以在學習的有哪些，針對這些做補強，才能成為職場所需要的人才。

將來進入職場後，就不會像現在，如果有遇到不合理的事，還能跟學校反應，跟實習單位溝通，與其在對於未來職場不清楚的情況下畢業，還不如參與實習先以學生的生份進入職場，了解畢業後工作上可能會遇到的情況，及遇到事情時應該如何解決，及預先讓心境轉換一下，經過暑期兩個月的實習，發現和想像的差很多，第一個月是真的很想放棄，因為覺得好像一直造成別人的負擔，因為自己的過失，讓店長他們被唸。

真正參與後才能了解自己的不足，進入實習單位後，基本上是半個正職，所以也會做些正職要做的事，像是訂購及管理店況，訂購如果評估錯誤就會增加店的廢棄金額，而店況是公司非常重視的地方，也要分擔一些店裡的事情及一些些的業績，參與後才了解實際並不是想像中的樣子，與其茫然的畢業，不如用一年的時間，去實際的體會。

參與實習的原因

1. 先體驗職場是怎樣的環境，對這樣的環境是能適應還是無法接受
2. 如果無法接受，是公司的問題還是自身的問題
3. 以實習生的身分進入公司，基本上能大致上了解這個職場的現況，來考慮未來是否會進入這個行業
4. 這個行業有怎樣的規則，是否能接受

1.2 實習目的

希望藉由參與三明治教學計畫能提前步入職場，了解職場上需要怎樣的人，及增加對於職場的了解，實際參與後才能了解比想像中的難，因為沒有實際參與，只是在課堂上學過，其實就真的只是學過，可能很快就忘了，而進入職場學習其實會學的較快，因為在這樣的環境及壓力下，不得不學的快一些，因為不學快點可能會拖累到別人，所以必須不斷的加強自己才能成為這個工作所需要的人。

未來如果有意願進入全家工作，也可直接往副店長及店長的職位前進，比起同一屆的畢業生多了一個可以優先找到工作的機會，且對於工作有初步的了解會較容易熟悉。

未來若沒有意願繼續留在全家，至少多一個學習及工作的經歷，增加對於未來的工作上的幫助。

且提前進入職場工作，才能了解自身的不足，並做補強，進入職場後，如果不自行開口問，不會有人教，因為不問代表已經會了，且要學會承擔責任，因為已經不是學生，有問題可以跟老師求救，也不是小孩有父母的保護，在職場上，每個人都有自己的職責，都有責任做好自己該做的事，做錯了就要自己解決，並從中學習。

- 1.在職場上直接學習會學得較快且較多
- 2.多一個畢業後就有工作的機會
- 3.增加學習及工作的經歷
- 4.了解自身的不足才能做加強
- 5.學會承擔責任

1.3 實習公司甄選過程

1. 撰寫履歷
2. 參加實習流程說明會
3. 繳交「校外實習課程參與意願調查表」
4. 參加博覽會行前說明
5. 參加企業實習博覽會
6. 與廠商面試
7. 通過面試入



圖 1.3-1. 甄選流程

在選擇實習廠商時，所考量的是路程及對這家公司有無興趣，全家是所有廠商中最不需要擔心路程的一家，且選擇全家實習，是因為與原本的工作性質差不多，只是全家是縮小版，訂貨、管理店況及客服都要自己來，而且從以前就還蠻好奇一間便利商店要怎樣運作，既然有機會所以就選在全家實習。

全家很重視員工的教育訓練，會開很多的課程來讓員工上課，且不只是會開課給正職的員工也會開課給工讀生上課。

而且也很要求每家店的 SQC 每個月都會有跨課別的檢查，藉由這些檢查將每間店的水準維持在統一的水平，並不會因為是加盟店就特別的好或不好。

二、實習公司

2.1 公司簡介

FamilyMart 是一家日本連鎖便利商店集團，在台灣、中國、泰國、南韓及美國也設有連鎖店。主要銷售一般日本便利店常見貨品包括飲料、零食、便當、雜誌及漫畫等。

FamilyMart 在 1981 年 9 月 1 日創辦，原是株式會社西友子公司，現在是伊藤忠商事子公司。

至 2015 年 9 月 30 日止，全球總店數為 17,057 家

日本：11,301 家；台灣：2,968 家；中國：1,425 家；泰國：1,144 家；越南：75 家
美國：6 家；菲律賓：113 家；印度尼西亞：25 家

台灣全家便利商店股份有限公司在 1988 年獲得 FamilyMart 的地區加盟權，由日本引進，8 月 18 日全家便利商店股份有限公司成立

服務承諾：

全家秉持服務力 NO.1 的精神，訂定「全家六大服務承諾」

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

你能買到新鮮而豐富的商品

家家戶戶可信賴的社區服務站

總店數：2968 店

員工人數：4592 人

發展沿革：

1988 年	日本引進 FamilyMart 品牌，全家便利商店股份有限公司成立。 12 月第一家店「館前店」開幕
1989 年	「全台物流中心」成立，建立自有物流系統
1990 年	展開 FC 加盟系統
1998 年	首創代收服務業務
1999 年	領先同業推出「網路訂貨，店舖取貨」服務，正式展開電子商務服務
2004 年	正式於上海開店，成為國內便利商店系統第一家登陸企業
2007 年	店數突破 2220 家，市佔率達 24.5%
2009 年	推出「廢電池回收換點心」，和顧客一起為台灣環保盡心力

表 2.1-1 發展沿革

關係企業：

食品：

屏榮食品、晉欣食品、台灣小善食品

餐飲：

全家國際餐飲(沃克牛排)、台灣大戶屋、上海全餐餐飲

物流：

全台物流、日翊文化

電子商務：

全網行銷、便利達康、亞東電子商務、樂點行動支付、歐付寶第三方支付

娛樂：

偶動漫娛樂

組織架構：

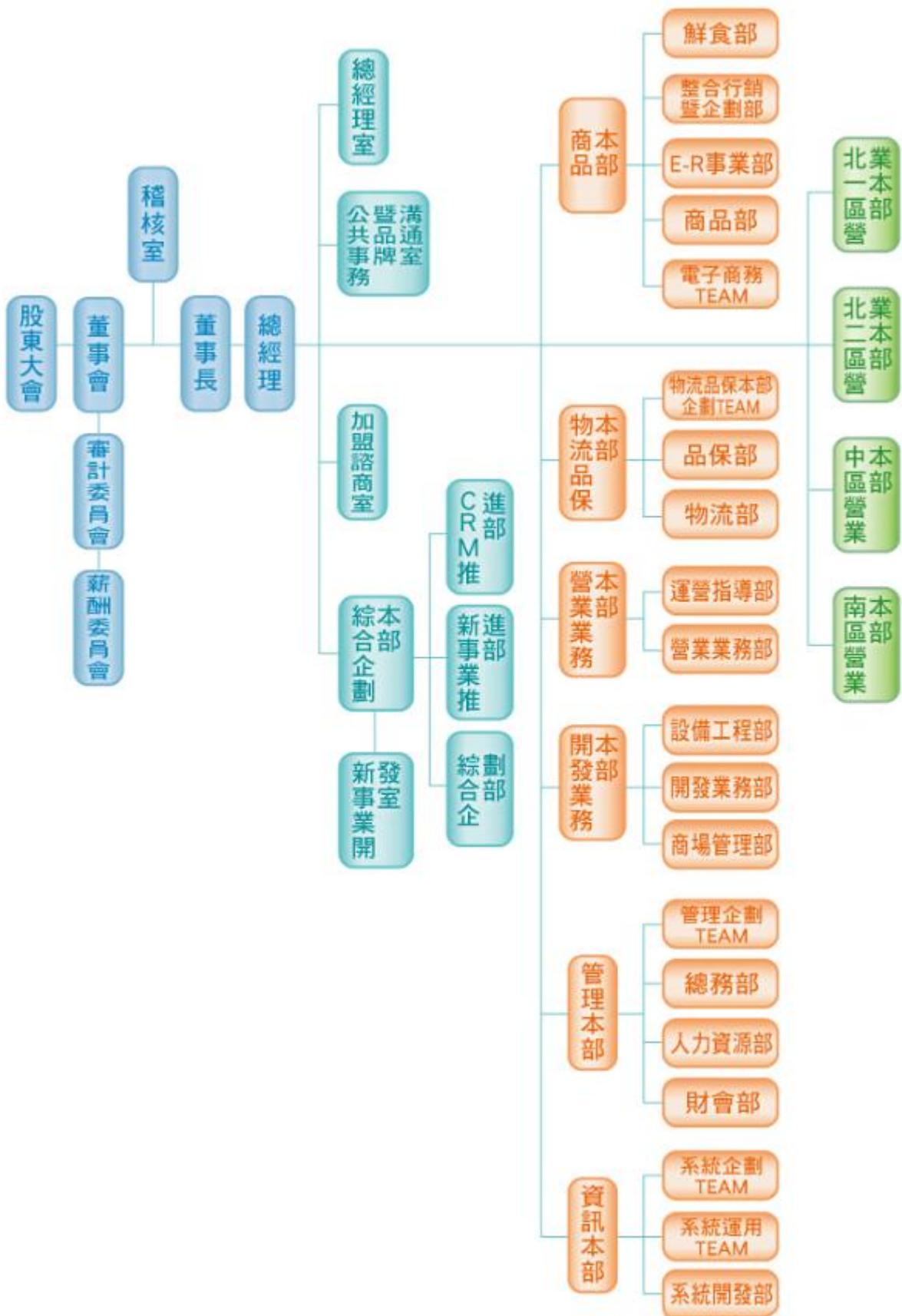


圖 2.1-1 組織架構

2.2 營業項目

經營理念：

顧客滿意，共同成長

以「服務力 NO.1」自我要求，提供顧客滿意的商品及服務，貫徹 SQC(Service、Quality、Cleanliness)讓每間全家便利商店讓顧客受到滿足、親近及舒適。

經營項目：

便當、零食、冰品、霜淇淋、關東煮、現烤鬆餅 地瓜、茶葉蛋、水果、飲料

主要顧客：

家庭、學生、上班族、社區居民

2.3 競爭力分析

產業現況：

便利商店數量眾多且分部密集，且都不斷推陳出新，競爭激烈。

外在競爭者：

7-11、附近店家

7-11：

與全家是相同通路的便利商店，販賣商品除了自創品牌及獨賣商品以外大部分都一樣，且一樣有提供休息座位，廁所供消費者使用。

附近店家：

便利商店所提供的是便利快速，所以提供的食品都是以微波或冷藏為主。

早餐：

全家提供的三角、大口飯糰及三明治都是冷藏食品，麵包是中央廚房做的，早餐店的早餐是現點現做，麵包店的麵包是每天現烤現賣。

午、晚餐：

全家的中式、西式及日式主食、小菜均是微波食品，要微波後才能食用，便當店及小吃攤販也都是當日現做。

外在競爭環境：以騰偉店為例

騰偉店環境屬於住宅區，附近有早餐店、便當店、小吃店、四間便利商店、全聯福利、麵包店及書局。

五力分析：

現有競爭者的威脅：7-11、萊爾富、OK (競爭激烈)

替代品的威脅：早餐店、飲料店、小吃攤販、便當店、冰品店(替代品威脅高)

潛在進入者的威脅：大潤發、愛買、全聯 (威脅高)

供應商的議價能力：訂購商品均由公司統一處理 (議價能力高)

消費者的議價能力：親切的服務，快速便利的購物環境 (議價能力低)

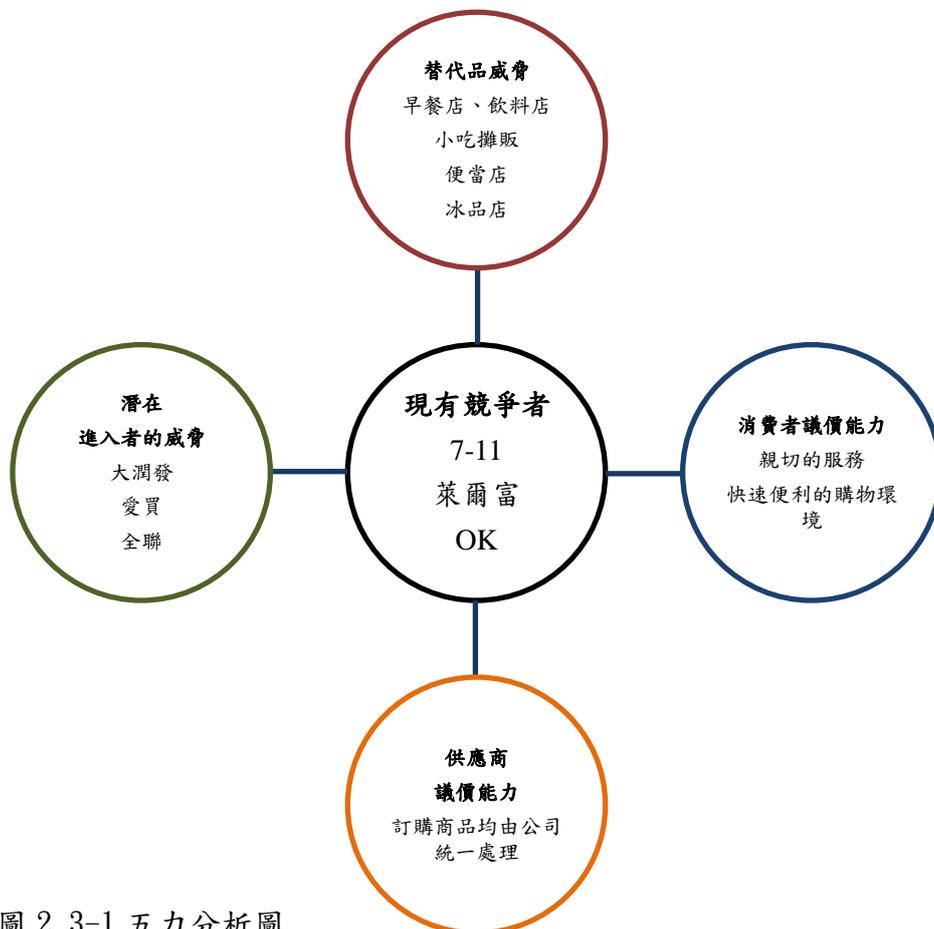


圖 2.3-1 五力分析圖

2.4 SWOT 分析

優勢 (Strength)

1. 定期推出新口味的霜淇淋，全家目前已推出 8 種口味，7-11 則推出 5 種
2. 自創品牌 FMC，推出的冰品、飲品均為全家獨有
3. 獨家擁有霹靂布袋戲 DVD 的販賣權且不定期推出贈品，吸引霹靂迷
4. 目前為四大便利商店中，唯一有販售現烤列日鬆餅
5. 定期推出不同的集點加價購，吸引消費者
6. 推出虛擬點數，領先同行

劣勢 (Weakness)

1. 販售商品與同業大致相似，無法吸引消費者
2. 不是每間店都有霜淇淋機及鬆餅機，無法提供消費者一樣的消費空間
3. 有消費者來店內表示，全家的鮮食比不上 7-11

機會 (Opportunity)

1. 除了全家實體店面，也推出線上購物“全家 91APP”提供實體店舖商品以外的選擇，且價格較實體店舖優惠。
2. 獲得國際級認可的食品安全管理系統 ISO22000，為消費者食品安全把關，提供安心安全的購物環境。
3. 發動「小小店長體驗營」企劃活動，傳達全家與社區居民在一起的親切形象

威脅 (Threat)

1. 同業數量眾多，分散消費者，競爭激烈
2. 食安問題層出不窮，打擊消費者信心
3. 颱風等天災，造成番薯等農作物無法正常供應，造成機會損失

表 2.4-1 SWOT 分析

優勢 (Sength)	劣勢(Weakness)
<ul style="list-style-type: none"> ● 定期推出新口味的霜淇淋 ● 自創品牌 FMC 為全家獨有 ● 獨家擁有霹靂布袋戲 DVD 的販賣權 ● 唯一有販售現烤鬆餅 ● 定期推出不同的集點加價購 ● 推出虛擬點數，領先同行 	<ul style="list-style-type: none"> ● 販售商品與同業大致相似 ● 無法提供消費者一樣的消费空間 ● 鮮食不合消費者口味
機會 (Opportunity)	威脅(Threat)
<ul style="list-style-type: none"> ● 提供線上購物“全家 91APP” ● 獲得國際級認可的食品安全管理系統 ISO22000 ● 發動「小小店長體驗營」傳達親切形象 	<ul style="list-style-type: none"> ● 同業數量眾多，分散消費者，競爭激烈 ● 食安問題層出不窮，打擊消費者信心 ● 颱風等天災，造成番薯等農作物無法正常供應

三、實習內容

3.1 實習部門

1. 豐原騰偉店

職位：建教生(正職)

負責事務：早班作帳、送金，晚班訂貨，處理店內事務

2. 店內組織圖

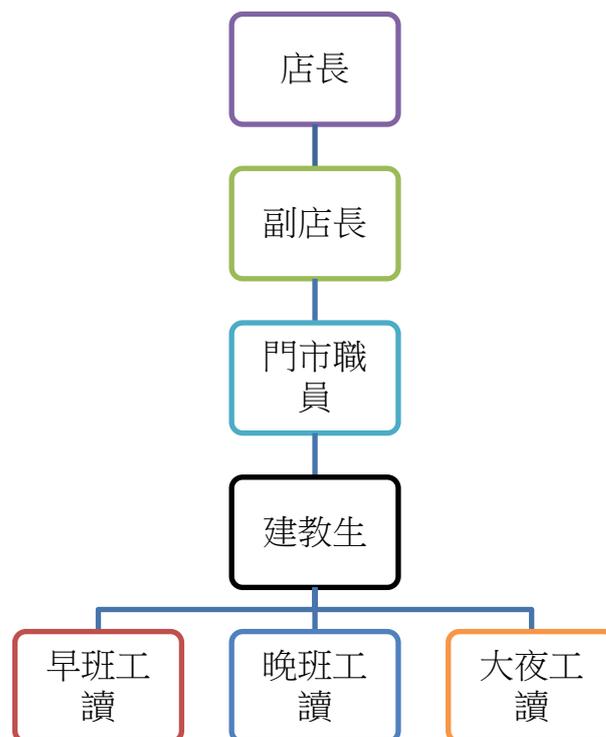


圖 3.1-1 店內組織圖

3.2 工作環境



圖 3.2-1 店外休息區



圖 3.2-2 整理排面



圖 3.2-3 低溫進貨



圖 3.2-4 煮關東煮



圖 3.2-5 店內清潔



圖 3.2-6 店內清潔

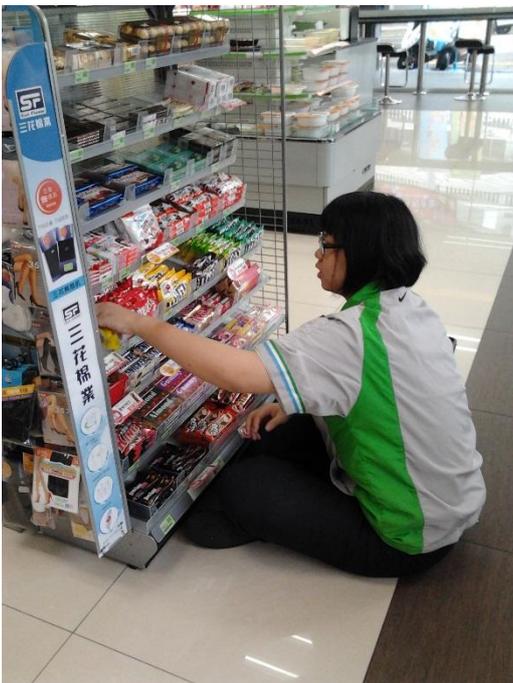


圖 3.2-7 清潔排面



圖 3.2-8 補溫罐



圖 3.2-9 清潔排面



圖 3.2-10 關東煮面銷

3.3 工作內容

1.

賣場清潔、補貨，訂貨(鮮食 FOS、賣場、店舖用品、低溫 OC 及 WI)、作帳、送金、結帳、挑過期品、整理倉庫、處理擔當要的東西、解決客人的問題、煮關東煮、泡咖啡、烤地瓜、做鬆餅。

2.

上班方式是用排班的方式，沒有固定上的班，會上早班也會上晚班，缺人時會上 12 小時的全天班。

3.4 作業流程分析

早班：(不定時廁所清潔、早中班填寫品保、每小時機台清潔)

低溫進貨上架，上完貨整理店內外環境，處理過期品，賣場補貨，作帳，做完帳處理店內事務，店內清潔打掃挑過期品，下午送金，賣場、冰箱補貨，早晚班交接下班。

晚班：(不定時廁所清潔、晚班填寫品保、每小時機台清潔)

早晚班交接，整理店內外環境，訂賣場商品及店內用度品，常溫進貨商品上架，冷凍進貨商品上架，訂購鮮食、OC WI 飲品，整理倉庫、冰箱，8 點挑 OC 到期品，10 點挑鮮食當日到期品，賣場、冰箱補貨，整理全店垃圾，大夜交接下班。

早班

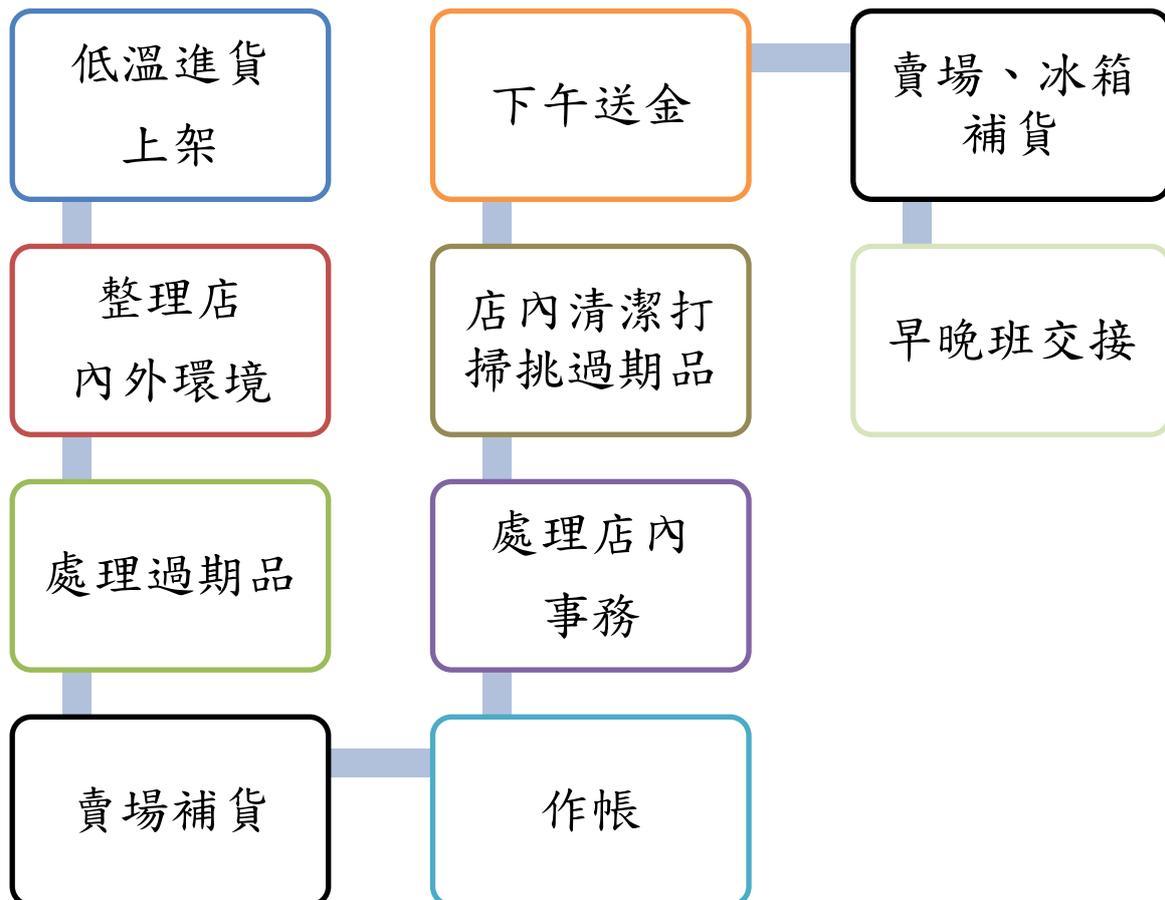


圖 3.4-1 早班作業流程圖

晚班



圖 3.4-2 晚班作業流程圖

3.5 問題點分析

工作溝通不良

有次店舖進貨，進了一箱餅乾，因為架上有缺，所以就直接補上了，隔天別間店打來說有請我們幫忙訂東西共 12 包，剛好就是前天進的餅乾，但是只剩 9 包且對方答應今天就要給客人了，所以最後就很尷尬的只給了對方 9 包。

問題發生流程圖：



圖 3.5-1 問題點分析流程圖

3.6 改善方案

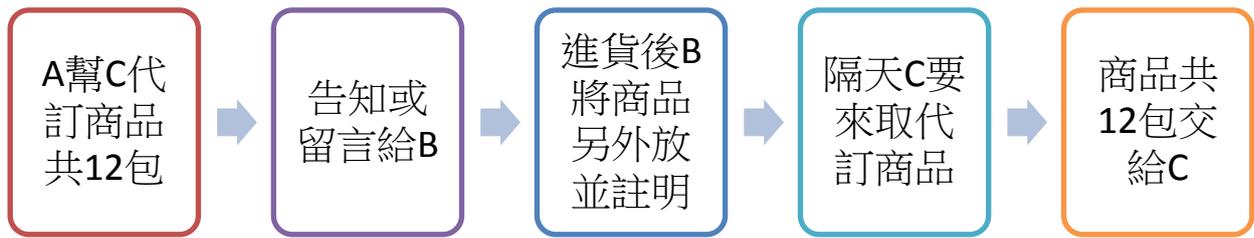


圖 3.6-1 改善方案流程圖

3.7 工作日誌

工作日誌表 1

班級：行四丙	學號：BZ101347	姓名：紀宣妘	撰寫日期：104/08/20
撰寫期間：104/07/06~104/08/20		期間總實習時數：201 小時	
實習機構(含分店名)：全家便利商店股份有限公司/豐原騰偉店			
部門(單位)/職稱：建教生			
工作日誌內容			
<p>發生什麼事</p> <p>客人帶箱子來詢問規格是否可以寄全家的店到店寄件，當時量的時候只有想到單邊不能超過 45 公分，忘記長+寬+高不能超過 90 公分，所以就跟客人說可以寄，客人隔天來寄件，超出了 2 公分，所以沒辦法收，客人很生氣，因為覺得已經專程來問過一次，也有修箱子的大小卻還是不能寄。</p> <p>反省</p> <p>當時在量的時候確實是忘記要把長寬高加起來，但是我也有向客人說過兩次寄件的規定，事情會發生，是因為當下沒有量仔細及沒有確定客人是否有聽清楚我說的話，當時副店長第一時間是和客人道歉，也詢問客人要不要換成別的寄件方式，客人當時很生氣，所以就罵副店長 10 分多鐘。</p> <p>當時覺得對副店長很抱歉，因為我的失誤但卻是別人替我被罵，現在感覺還是很抱歉，因為如果當時有量仔細就不會有這些問題發生。</p> <p>學習</p> <p>這次事件中學到了，當客人詢問事情時，應該先跟他說最重點的地方，因為有的時候，說的太多，客人不一定有聽進去，及應該要確定和客人的溝通是否有清楚，最重要的是，處理事情時要更加的仔細及用心，因為事情用好了，就不會有後續的問題發生。</p>			

行動計畫

經過這次的事情後，我很仔細的重看過一次所有寄件的相關規定，且客人詢問時都先告知最重要的部分，且確定客人有清楚的了解，如果客人有不清楚的部分就再說一次，說到客人清楚為止，因為寧可多說幾次讓客人知道，也不要讓客人沒聽明白。

在處理類似的事情時都會再確認過，避免一樣的事情在發生。

指導教師輔導紀錄

指導教師：

系主任：

工作日誌表 2

班級：行四丙	學號：BZ101347	姓名：紀宣妘	撰寫日期：104/09/20
撰寫期間：104/08/31~104/09/20		期間總實習時數：244 小時	
實習機構(含分店名)：全家便利商店股份有限公司/豐原騰偉店			
部門(單位)/職稱：建教生			
工作日誌內容			
<p>發生什麼事</p> <p>客人帶東西要來寄件，指名宅配寄到全家板橋長壽店，因此推薦客人使用店到店寄件，因為通常店舖沒有這名員工，會拒收貨件，但是在輸入店到店資料時，機台當機，客人又趕時間，所以就開始發脾氣，因此，讓客人使用宅配寄去，但客人卻沒有該店的地址，所以客人就開始咆哮，說給我們電話，要我們打去問，但最後客人還是自己找到地址，順利的寄出貨件。</p> <p>反省</p> <p>客人進來寄件時，其實態度就已經不是很好了，其實當客人要地址時，當下是可以用自己的手機協助查詢，但我沒有這樣做，因為我覺得要寄東西出去就要自己搞清楚地址，而不是什麼都說不知道是在網路上看到的，既然在網路上知道這間店，為什麼會查不到地址，而且和自身相關的事都只會回答不知道又發脾氣是非常幼稚的行為，又不是小孩而是看起來應該有 40 歲的人，所以當時完全不想協助解決，現在如果又遇到同樣的事，我也會做一樣的事，因為店員也是人，什麼都回答不知道我也無能為力，但如果態度能好一些的話，或許就會幫一些忙。</p> <p>學習</p> <p>事後有跟副店討論這件事，並沒有指責我，因為也覺得是客人的問題，但我還是有詢問解決方法和替代方案，因為店舖人員還是要盡量避免發生客怨，而且如果遇到好一點的客人就可以協助處理。</p> <p>行動計畫</p> <p>加強了解配送的使用方式及臨場的危機處理，平時多問店長及副店遇到狀況的解決方式自己也可從平時與客人的應對中學習，臨場的危機處理沒有一定的 S O P 而是取決客人的感受。</p>			
指導教師輔導紀錄			

指導教師：	系主任：
-------	------

工作日誌表 3

班級：行四丙	學號：BZ101347	姓名：紀宣妘	撰寫日期：104/10/20
撰寫期間：104/10/06~104/10/20		期間總實習時數：343 小時	
實習機構(含分店名)：全家便利商店股份有限公司/豐原騰偉店			
部門(單位)/職稱：建教生			
工作日誌內容			

發生什麼事

客人寄店到店時，總共寄了七件，其中一件刷過後覺得好像超材，所以用皮尺量過，結果超出規定範圍，所以退回給客人，當時因後方還有客人在等，所以就快速的結完帳，讓後方客人結帳，等全部結完後，才發現我收件時，刷七件貨也收七件的錢，但實際收件只有收六件多收了退回的貨件的錢，因寄件客人是常客，所以事後有見到他便幫他辦理退貨，退回多收的錢。

反省

當時因為太急著要結完帳讓後方的客人結帳，所以沒有落實清點貨件是否正確的步驟，雖然事後可以辦理退貨，但對客人而言或許很麻煩，畢竟是因為個人疏失才引起之後不必要的退貨，有可能會造成客怨，如果當下有清點件數，就可以省去許多不必要的後續作業。

學習

刷取貨件時，因在刷取前就先測量可能超出規定範圍內的貨件，若超過範圍便直接退回，避免在發生過刷後退回結果忘記要刪除筆數的事，因麻煩到的不只是店舖及客人，還有負責收貨的物流端因為必須通知他們刪除少收貨件的資料，因此過刷前一定要先量尺寸，才過刷結帳。

行動計畫

刷取前，先目測貨件大小，如果不確定則測量實際尺寸，確定無超過規定在過刷結帳，如超過則退還客人並說明規範，讓客人下次寄件時，可在規定範圍內。

指導教師輔導紀錄

指導教師：	系主任：
-------	------

工作日誌表 4

班級：行四丙	學號：BZ101347	姓名：紀宣妘	撰寫日期：104/12/15
撰寫期間：104/11/06~104/12/15		期間總實習時數：1157 小時	
實習機構(含分店名)：全家便利商店股份有限公司/豐原騰偉店			
部門(單位)/職稱：建教生			
工作日誌內容			

發生什麼事

客人來取貨時，通常都會先講姓氏，再說名字，之前有遇到一位客人來取貨，跟我說姓曾，當下因為客人的聲音很小，所以我聽成甄，因為有時客人取貨明不會用自己的名字，因為取貨名單沒有，所以我又問客人是哪個甄，客人就用手在桌上寫，但其實我也根本看不懂他在寫什麼，所以就跟客人說沒有。

第二次客人帶簡訊來，才用訂單單號，找到貨件，第二天，就被客訴了，客訴內容大致是曾小姐第二次來取貨，並質問我第一次為何沒找到，而我的回答方式讓曾小姐覺得推拖敷衍，因此客訴。

但事實是曾小姐從頭到尾都沒出現，幫他取貨的人也沒質問我，這件事後來也沒再提過。

反省

事後主管對這件事也沒說什麼，所以我有和同學討論過這件事情，雖然我們都覺得這件客訴有點扯，但是與其抱怨客人，不如想辦法保護好自己，避免這種事情在發生，因為不會每次都這麼幸運沒被追究。

學習

同學教我的方法是在說姓氏的時候拆開來講，例如：草頭黃、耳東陳、三點水的游、弓長張，這樣來跟客人確認，因為有時客人的聲音真的是小到會讓人聽錯。

4.行動計畫

顧客取貨



確認姓氏



完成取貨

指導教師輔導紀錄

指導教師：

系主任：

工作日誌表 5

班級：行四丙	學號：BZ101347	姓名：紀宣妘	撰寫日期：105/02/05
撰寫期間：104/12/30~105/02/05		期間總實習時數：1358 小時	
實習機構(含分店名)：全家便利商店股份有限公司/豐原騰偉店			
部門(單位)/職稱：建教生			
工作日誌內容			
<p>發生什麼事</p> <p>過年時，有許多客人會預購年菜到店取貨，有一次有位客人預購 91APP 上的年菜，並預計小年夜前一天取貨，當晚我值班，早晚班交接時店長有特別跟我說，晚上會有客人來取貨，要我注意一下，當下我邊做別的事邊回答店長，到了晚上客人來取貨時，我卻找不到客人預購的年菜，所以跟客人說請她明天再來取，但客人那天就去台北直到初四才來取貨。</p> <p>反省</p> <p>當店長跟我說這件事時，我應該當下要放下手邊的工作，並跟店長確認貨件的位置，而不是繼續手上的工作，然後口頭回答，因為這樣根本沒辦法用心聽清楚交代的事，造成讓客人多跑一趟還沒有取到貨的困擾。</p> <p>雖然店長沒有講明，但可以感覺到店長對於客人的貨有到卻沒有取到貨的這件事有點不高興。</p> <p>學習</p> <p>在無論是店長還是任何人交代事情時，應該要放下手上的工作，注意聽清楚交代的事項，因為沒聽清楚，可能會有客怨的發生，或者是沒聽完整，要在往下交代時，會跟原本的有所落差。</p> <p>行動計畫</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[交代事情時放下手邊工作] --> B[再重複一次所聽到的東西] B --> C[確認商品擺放的位置] </pre> </div>			
指導教師輔導紀錄			

指導教師：	系主任：

工作日誌表 6

班級：行四丙	學號：BZ101347	姓名：紀宣妘	撰寫日期：105/04/15
撰寫期間：105/03/06~105/04/15		期間總實習時數：1934 小時	
實習機構(含分店名)：全家便利商店股份有限公司/豐原騰偉店			
部門(單位)/職稱：建教生			

工作日誌內容

發生什麼事

剛開始實習時，有教過收銀的術語(總共**元，收您**元，找您**元)，但是一開始並沒照這樣的程序去做，直到有一次結完帳後忘記找錢給客人，客人當下直接開罵，而我則是腦袋一片空白，忘記自己收了多少要找多少，後來是在同仁的幫助下才找客人錢。

反省

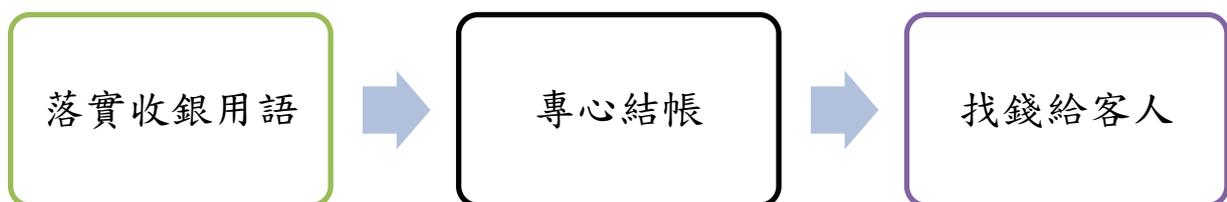
當下會忘記找錢的原因是沒有說收銀術語及分心在聽同事講話，所以才會忘記找錢，後來才了解到收銀術語的重要性，因為說出來才會有印象要找多少，結帳時應該要專注在結帳上，不然多找或少找都不知道。

學習

現在結帳時都會講收銀術語，不論收多少找多少，因為這樣真的比較不會出錯，且真的少找錢時也有攝影機錄音可以作證。

現在結帳時，都會專心結帳，因為邊講話邊結帳，其實結帳會有點混亂，會忘記要找多少或者是會多找錢，讓自己短錢。

行動計畫



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

實習後對公司的看法與初步看法的比較

對全家的初步看法是應該比較著重於店舖的發展，店舖經營的成效。

實習後發現全家不只是注重店舖的發展，也重視員工的培訓，正職每隔一段時間就要到台北上課，然後考試取得更高階級的資格，對於店舖的工讀生，也有工讀生要上的課程也要考試，也會固定開咖啡機、霜淇淋跟鬆餅的課，主要是教如何清洗跟製作，而其他的課程大多是教在店舖會遇到的問題及如何防範。

實習前、後個人的預期與實際感受

實習前原本以為幫店舖減少廢棄金額是很正常的事，但實際上這只適用於加盟店，我們店舖的廢棄金額要介於 1,500 到 1,700 之間，低於 1,500 會被說東西訂太少，所以廢棄才會不高，廢棄金額太高又說要我們做好訂購量的控管。

原本以為在便利商店工作，就是結帳、幫客人解決問題、維持店舖乾淨，沒想過也要會訂購和作帳，而店舖的乾淨，大到地板上的垃圾，小到柱子上的殘膠全都是要注意的地方，便利商店並不是結帳和喊歡迎光臨就好了，要會的事很多要解決的問題也很多。

實習最難適應的事

實習期間最不適應的是，訂銷比、業績

訂銷比是指賣的量不能比進的量多，以週日到週六算一次，所以週六都要特別多訂，避免超賣，週六時我們會把有在訂銷比上且快超賣的品項收起來，到隔天在賣，所以每週總會有一天的廢棄金額較高，我個人覺得這是種浪費。

春節的時候擔當給我們的春節業績是四萬，而我們也達成了四萬的業績，但是因為擔當的轄區整體業績不好，而我們店是直營店，所以擔當又要我們業績到八萬，我不能理解為什麼加盟者不努力時，直營店就要連加盟者的份加倍努力。

實習最大的收穫-堅持

剛到全家實習時，其實很不適應，不適應客人的無理取鬧，我曾經因為忘記找客人一塊錢，被客人罵了快五分鐘，而我卻什麼也不能說，不能跟客人對槓，只能站在那邊聽他唸完，但我現在反而要感謝那位客人的震撼教育，因為現在再遇到類似的客人，都能冷靜的應對，不會像之前一樣很在意他們說的話，還有作帳，剛進全家第二個禮拜學作帳，學一個禮拜後下店舖，連續做了快兩個月的帳，幾乎天天都會有問題，當時真的讓人很崩潰，因為少錢是要自己賠的，讓我覺得壓力非常的大，當時常常在想要放棄實習，因為我覺得精神壓力很大，要心臟夠大才能承受天天少錢的驚嚇，但是後來又問自己，難道我的程度只有這樣嗎？連在便利商店工作都沒辦法嗎？所以選擇堅持下去，因為只是要待兩個學期，如果現在因為這些小問題就放棄，那以後在遇到更大的問題時，也會不願去面對而選擇逃避吧，現在很慶幸當時選擇了堅持下去，因為如果沒有堅持下去，永遠不會知道自己能做到的比想像中的多。

4.2 建議

對實習制度的建議

對於制度，我覺得實習作業可以增加類似工作日誌的作業，在工作時也可以省思自己在工作上遇到的問題，減少像是公司簡介的問題，因為這只是複製貼上，我不覺得寫作業是浪費時間的，像工作日誌可以讓我去想下次遇到一樣問題時，該如何面對較恰當，從工作中學習，但複製貼上是真的很花時間，還要編輯內容，去掉贅詞，多加字讓整體看起來更順暢。

對學弟妹的建議

在剛開始實習的期間，多少會遇到一些不適應的問題，與其抱怨還不如想辦法適應，因為抱怨對所遇到的問題沒有幫助，抱怨祇會讓自己在工作上更難過而已，適應了工作就會輕鬆很多。

對系上的建議

可以找更多各行各業的廠商合作實習，每個行業都有可以學到的東西，畢業後就算不是做與行銷與流通有關的行業，也可以有更多出路的選擇。

參考文獻

公司簡介

http://www.family.com.tw/enterprise/about_brand_01.aspx