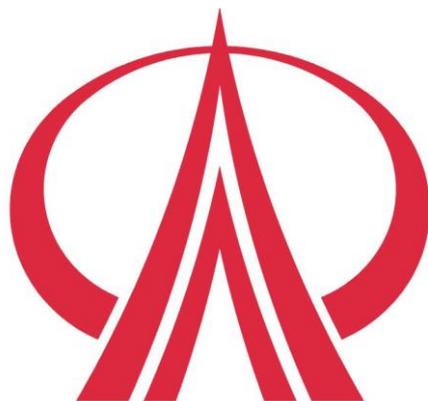


修 平 科 技 大 學
行 銷 與 流 通 管 理 系
校 外 實 習 專 題 報 告

實習公司：全家便利商店股份有限公司
大里草湖橋店



指導老師：林玉華老師

學 號：BZ102066

姓 名：郭秀卿

中 華 民 國 1 0 6 年 5 月 1 5 日

摘 要

我選擇的實習單位全家便利商店---大里草湖橋店，實習期間是 2016 年 7 月 4 日至 2017 年 5 月 15 日，藉著三明治實習的課程讓我提早踏入職場，經過 11 月了解便利商店如何運作，藉由 SAT 可以學習到如何訂貨以及存貨的控管，如何和同事與上司的相處，也讓我學習到遇到事情如何把大事化小、小事化無的應對能力，此外也磨練我的耐心以及抗壓性，透過這些事情讓我有所成長，也學到課本上以外的新事物，吸取不同的領域的專業技能。

藉由這段實習中，我開始摸索未來的方向，然而我對未來的規劃是希望當上公務人員，把我從超商學習到的耐心和抗壓性面對國家考試，全力以赴考上公務人員，將學習到的經驗帶入往後的職場，讓我學以致用，並帶給國家幫助。

致 謝

我要先感謝學校的「三明治實習」，幫我們媒合許多優秀的廠商，也感謝學校請很多老師來演講，讓我們知道未來的路該怎麼抉擇，三明治實習讓我們一整年學習如何從工作裡面得到經驗，也比別人還要更早進入社會，而且畢業可以無接縫繼續自己的實習工作，或者帶著這一年來的經驗帶往別的工作發展。

也很感謝全家便利商店讓我在 2016/7/4/到 2017/5/15 期間實習，把我甚麼都不會的店員帶到都很了解全家的工作內容，一開始先在教育店待一個禮拜，教育店店長和同事都很細心教導甚麼都不會的我，從最初的店內清潔、銷售話術，到櫃檯結帳、補貨拆箱，到最後還教我如何洗咖啡機以及作帳，之後被分配到霧峰吉峰店，遇到很好的店長和同事，同事不厭其煩教我如何用 SAT 訂購賣場、教我認菸以及店內我不熟的東西都會很認真教我，店長則是我遇過最好的店長，當我說要排休哪一天他都不會說不行，也教我如何作帳，許多事情我不知道，店長都很大方告訴我，也會把他的經驗告訴我，讓我學到工作以外的事情。

最後，我要感謝林玉華老師的細心指導與耐心協助，克服了報告過程中所面臨的問題，更給予我最大的協助，使本報告得以順利完成。

目 錄

摘要	1
致謝	2
目錄	3
一、前言	
1.1 實習動機	4
1.2 實習目的	5
1.3 實習公司甄選過程	6
二、實習公司	
2.1 公司簡介.....	8
2.2 營業項目.....	9
2.3 競爭力分析.....	11
2.4 SWOT 分析	12
三、實習內容	
3.1 實習部門.....	14
3.2 工作環境與同事.....	14
3.3 工作內容.....	15
3.4 作業流程分析.....	15
3.5 問題點分析.....	16
3.6 改善方案.....	17
3.7 工作日誌.....	18
四、結論與建議.....	
4.1 結論.....	30
4.2 建議.....	31
五、參考文獻.....	32

一、前言

1.1 實習動機

對於未來畢業職場的認知，自己要有一顆熱忱的心，面對新事物都要抱著學習，不能因為自己讀的學歷多麼好而眼高手低，進入職場之後，將自己當作一張白紙，從零開始學習，剛在步入職場不要計較工作多麼辛苦以及公司給的待遇，將自己去磨練當作人生的歷練，沒有一家公司是完美的，要學習如何正面思考，當在成就公司也是在成就自己。自己還要具備認真、負責任，以及抗壓性足夠，沒有一家公司的上司想徵選到的員工是草莓族，每當面對困難的事情就要逃避，而是遇到艱難的困境就要一一想辦法去解決，當自己獨力完成一件事也會覺得很有成就感以及榮譽心。

一開始為何會選擇三明治校外實習教學計劃，一來是因為我還沒有搞清楚自己未來想要往哪個方向？工作還是繼續升學？當現在青少年失業率很高，所以就有「畢業後就是失業」的說法，當學校推出三明治校外實習的時候，心想說可以暫緩自己煩悶的心情，透過去職場一方面可以得到經驗另一方面可以想清楚自己未來的方向。

二來是可以早點接觸職場，可以比別人早一年的時間踏入職場去感受職場和學校面對的事情的不同，在學校可以紙上談兵，在職場上則要真槍實彈，總是遇到意料之外的事情，在踏入職場後，要一一調整自己對工作的態度與責任心，以及增加自己的工作經驗並且用自己的努力學會如何賺錢，在工作的當下才發現原來自己賺錢是一件多麼辛苦的事，透過學校的三明治校外實習可以讓我們發現自己哪裡不足，藉著職場的洗禮而努力充實自己、了解企業到底需要哪種人才，才能在未來職場上比別人還得到青睞。

1.2 實習目的

在學校學到的都只是一些片面的知識，在職場上只是一點點的基礎而已，使自己欠缺實戰的經驗，因此我選擇了校外實習這條路，希望透過校外實習學到課本上以外的新事物，吸取不

同的領域的專業技能。

實習的目的與效益：

1. 將自己當成一張白紙，從頭學習，吸取領域上的專業知識。
2. 不將自己當作永遠的菜鳥，要設定一個目標這樣就可以成為每天上班的動力來源。
3. 了解哪一些是應該具備的能力，並且充實自己所缺的專業能力。
4. 剛進入職場不要去計較工作的負重與公司的待遇，盡量磨練與訓練自己。
5. 我的個性比較內向也不太會和人交流，可以透過在服務業遇到的各式各樣的人接觸及加強的表達能力。
6. 面對棘手的問題，可以學著如何處理問題才是最好的，將大問題變成小問題，再將小問題化成無，這是我一輩子要學的事情。
7. 主動與同事交流，維護同事之間良好的感情，畢竟不像學校的同學願意互相幫助，所以在職場上要多多幫助同事，同事也會幫助自己。
8. 服務業要面對各式各樣的人，要和善對待他們，就算遇到奧客要忍氣吞聲，盡量不要把事情鬧大，把小事化無，這樣是最好的方法了。
9. 透過校外實習可以累積許多經驗。
10. 藉著工作可以試探自己未來的職涯規劃，繼續工作或是讀書。
11. 可以縮短進入職場摸索的時間，比別人更早可以了解職場所需。
12. 趁實習的時間，要認真學習別人教導的事情，往後不一定每一間公司都會教導新人，所以要學著會問公司前輩，不要覺得問人很丟臉，只要肯開口難題都會解決。
13. 當同事和自己做錯事情要記取教訓，時時刻刻提醒自己不能再犯同樣的錯，負面學習也是寶貴的經驗。

1.3 實習公司甄選過程

從一年級的時候，系上會說明一下四年級的三明治實習的流程，到了四年級，系上就安排實習說明會讓我們更了解三明治實習的流程，如圖示 1-1 所示，說明會的內容告訴我們實習可

能會遇到的問題等等，讓我們仔細思考一段時間，再選擇是否透過學校媒合去校外實習還是在學校寫專題，若選擇實習制度，就要準備一些資料去應徵合作企業，在學校公布合作企業後，學校也安排合作企業 3 天演講，讓我們更了解各個企業的公司制度、員工福利，在網路上也找一些相關合作企業的資料與評價，以及家人與朋友給我的意見，好讓我了解自己的特質適合哪一間企業，以上綜合所有訊息，發現「全家便利商店」的工作性質、員工福利都是符合期望的工作，因此我選擇全家便利商店。

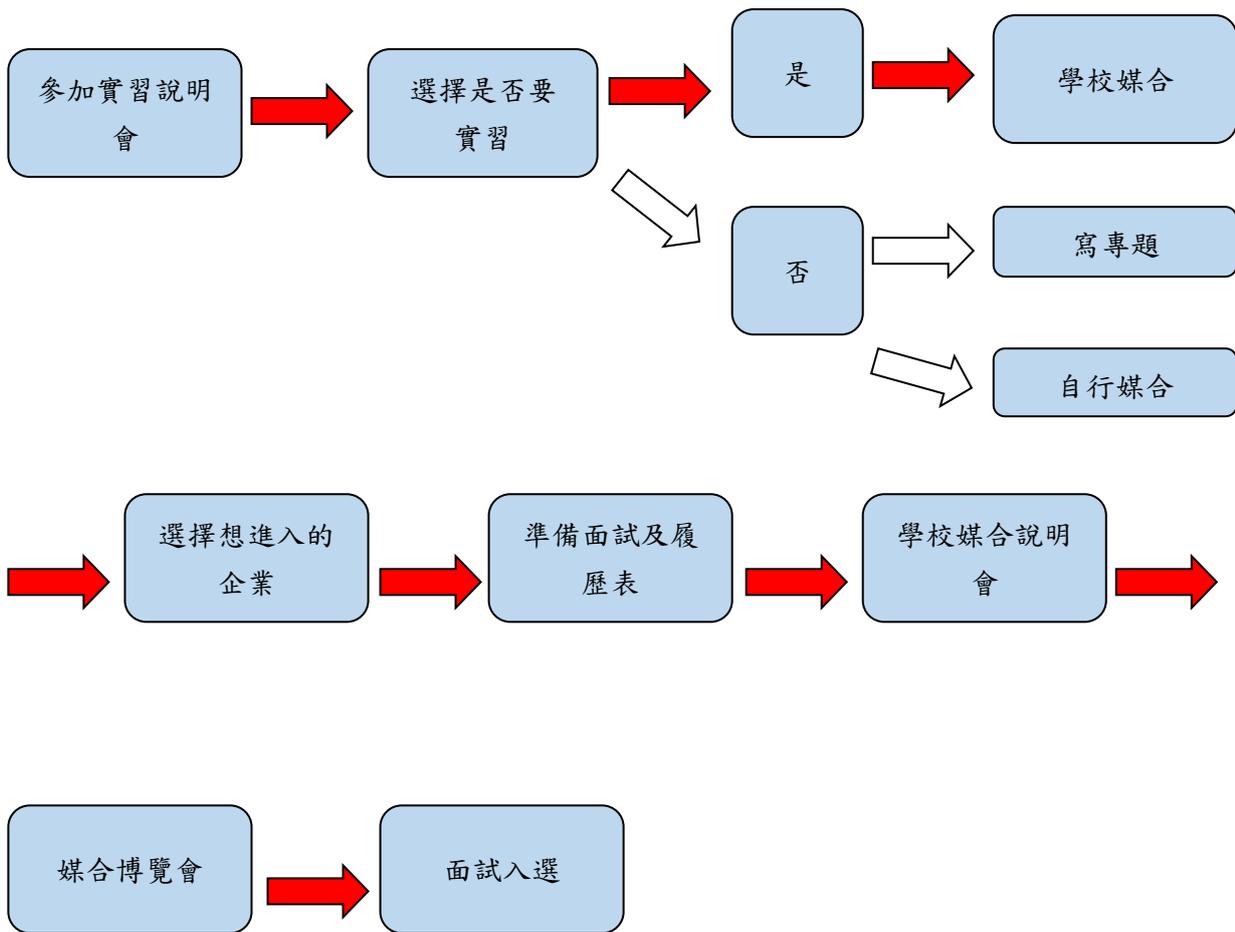


圖 1.3 學校媒合流程圖

而我為甚麼會選擇「全家便利商店」做為實習的公司，第一，全家是在超商的前幾名的企業，對於升遷制度、員工福利都有一定的模式，從基層開始做起，只要透過考試就可以從正職人員爬升到副店長，再從副店長升到店長，只要努力就可以往上升遷；第二，超商是服務業

最能遇到各式各樣的人，由於我的個性比較內向，不太會和一個陌生人就開口聊天，希望透過超商的歷練就讓我勇於說話，另外就是會遇到許多意想不到的問題出現要學習冷靜面對，當面對棘手問題時可以立即反應，學著如何處理問題才是最好的，將大問題變成小問題，再將小問題化成無。

其實在還沒做超商的工作時候，就知道超商的工作很多，常常都有報導超商員工一個人當十個人用，有許多繁雜的事要學，朋友也做過超商都說超商很累人，但我覺得超商可以學習很多，像是拉排面、結帳、補貨、面銷等等，雖然看起來很簡單，裡面有很多學問，像是補貨要先進先出，不同的區域商品和貨架，會因為檔期不一樣而擺放的位置有所不同，面銷則是也會因檔期促銷喊的話術也會有所不同（例：這一檔期，冰咖啡第二杯七折；下一檔期，冰咖啡第二杯可以參加抽抽樂），最困難的事是訂貨，要去考慮現有庫存量、明天預估銷售量、今天會報廢多少商品，訂貨裡最難掌控的就是飲料，因為不知道顧客明天喜歡喝甚麼，這些零零總總的事就覺得在超商工作就可以學到很多複雜事情。

二、實習公司

2.1 公司簡介

全家便利商店是臺灣為日本 FamilyMart 在海外地區的第一個據點，全家便利商店成立於 1988 年 8 月 18 日，全家從 1988 年至 1997 年為期十年，共計在台灣島內每 3 年開設 500 家店擴展規模。2002 年全家便利商店決定將經營成果與社會分享，成為股票上櫃企業。目前資本額 22.3 億。

全家便利商店也以期望成為傳遞與溝通價值的橋樑，與顧客、加盟者、廠商、全體員工不斷創新突破共同成長，用著認真、負責、誠懇的態度及經營理念，讓自己成為顧客最想要接進的人，並徹底貫徹 S&Q.C. (Service, Quality and Cleanliness) 讓每一家全家便利商店給顧客感受到最滿足、親近與舒適。

2.1.1 公司發展沿革

表 2.1 公司發展沿革表

1988年	• 引進全家便利商店
1994年	• 達到損益平衡
1997年	• 第五百家店開幕
2000年	• 店鋪突破第一千家店
2006年	• 第兩千家店開幕，通過SGS國際服務認證
2008年	• 三度奪下遠見雜誌服務力評鑑便利商店第一名
2010年	• 獲得國際級認可的食品安全管理系統 ISO22000
2013年	• 宣布正式推出自有品牌「FamilyMart Collectio」
2014年	• 發動『小小店長體驗營』
2015年	• 響應吳念真導演打造孩子秘密基地的公益活動
2016年	• 第三千家店開幕，是「全家x天和鮮物」第2家複合店

2.1.2 公司組織

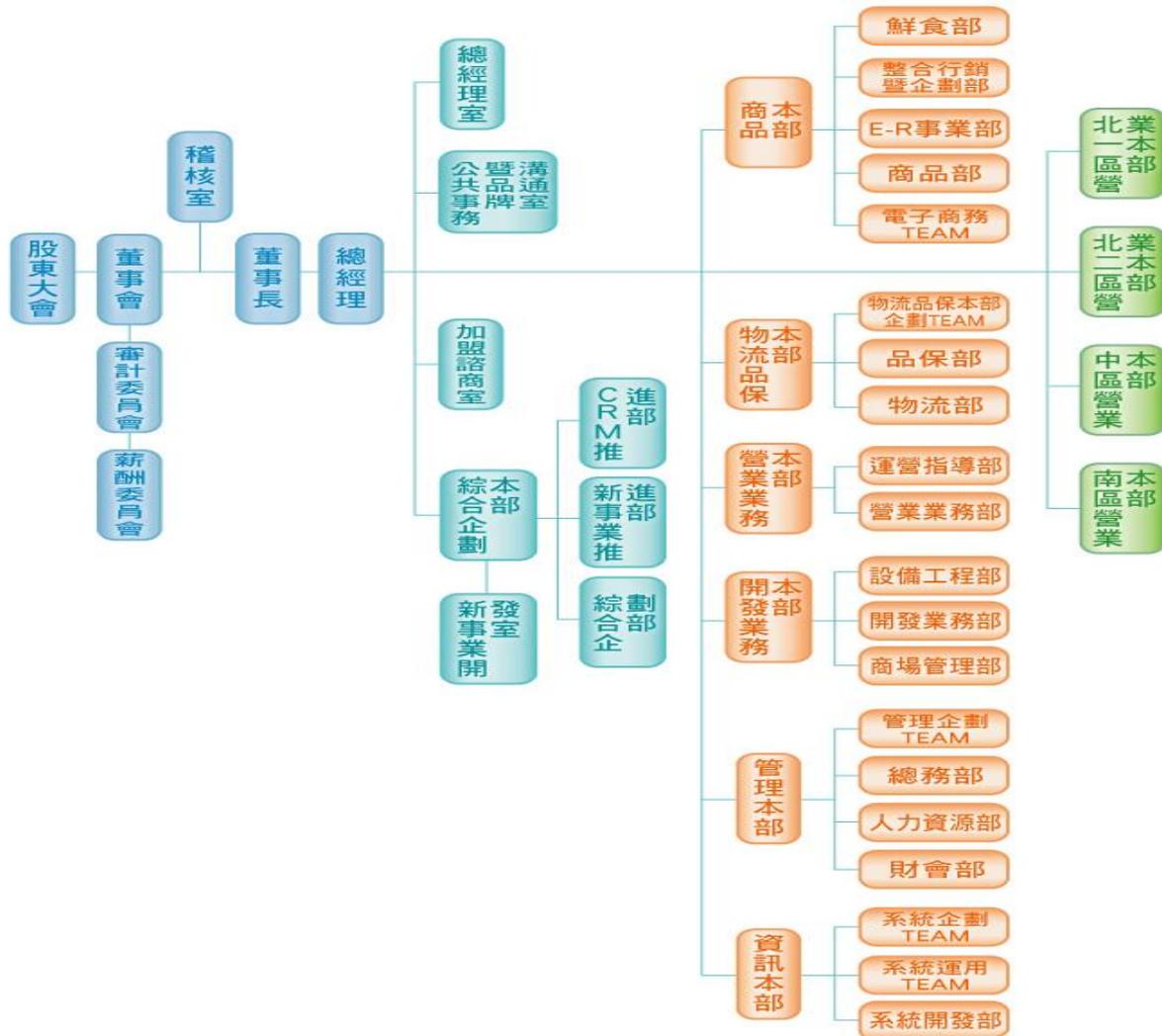


圖 2.2 公司組織圖

2.2 營業項目

為了讓全家便利商店成為顧客最想要親近的存在，全家便利商店以「服務力 NO.1」自我要求，用認真、負責、誠懇的態度讓自己成為顧客最想要接近的人，提供讓顧客覺得有趣的事，提供顧客喜愛的商品和服務透過貫徹 S&Q.C. (Service, Quality and Cleanliness) 的自我檢視，讓每一家全家便利商店給顧客感受到最滿足、親近與舒適。

2.2.1 公司經營使命與目標

全家訂定「全家六大服務承諾」來實現對消費者最好的服務品質：

- 『全』年無休，即時回應您的問題。
- 『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』不斷的推陳出新的生活便利屋。
- 『你』能買到新鮮且豐富的商品。
- 『家』家戶戶可信賴的社區服務站。

2.2.2 公司服務項目

1. 各種零售業務：食品、飲料、冰品、菸酒、日用品。
2. 提供卡類的付款服務：悠遊卡、一卡通、有錢卡、smart pay、銀聯卡、台新信用卡、Apple Pay（僅限綁定台新信用卡）。
3. 手機支付：歐付寶、支付寶、、中信支付、台新 Letspay、街口支付、GOMAJI PAY、Yahoo 超支付、Pi 行動錢包。
4. 各項費用代收服務：電信帳單、停車費、保險費、瓦斯費、信用卡費、學校學雜費、政府稅款的支出的帳單。
5. 代收包裹業務：店到店(國內、國外)、國內宅配、國際快遞。
6. 電子商務：91APPx全家館、Yahoo 超級商城x全家館。

2.3 競爭力分析（五力分析）

1. 潛在競爭者的威脅—低

目前國內連鎖便利商店產業已進入飽和期，發展穩定且持續成長，使得彼此之間的競爭更加激烈，而新進業者不論是在店數或是服務上皆難以抗衡，因此潛在競爭者對現有廠商的威脅低。

2. 供應商的議價能力—低

各家企業也都積極研發自有品牌的商品，因此，供應商對便利商店的議價能力明顯較低。

3. 購買者的議價能力—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，因此購買者議價能力低。

4. 替代品的威脅—低

全家與其他便利商店販賣的商品品質差異性不大，便利商店的功能十分多元化，在目前的市場並沒有另一種產業可完全取代便利商店的各種功能，所以替代品不明顯。

5. 現有競爭者的威脅—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，台灣目前四大便利商店：統一超商、全家超商、萊爾富超商、OK 超商，市占率超過 95%以上，使得零售服務業在市場上受現有競爭者威脅高。

2.4 SWOT 分析

表 2.4 SWOT 分析

	Strengths：優勢	Weaknesses：劣勢
Internal 內部(組織)	1. 具備完備組織 2. 店鋪管理流程穩定度高 3. 店內擺設一致 4. 具有風潮敏感度	1. 商品價格略高 2. 決策皆是由高層決定 3. 地區分配不均 4. 分店有訂貨壓力
	Opportunities：機會	Threats：威脅
External 外部(環境)	1. 品牌優勢 2. 多元的服務項目 3. 良好的異業聯盟策略 4. 推出客製化服務	1. 同業競爭力強大 2. 便利商店產業市場趨於飽和 3. 消費者對價格敏感度提升

1. 優勢 Strengths

- (1) 具備完備組織：從總公司到店鋪都有層層的管理人員，從決策到執行，都有嚴格的管理協助處理、維持店鋪的一致性。
- (2) 店鋪管理流程穩定度高：全家便利商店內部都已制定一套 SOP 流程，此套流程可提供管理人員，依 SOP 的流程完成工作。
- (3) 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。
- (4) 具有風潮敏感度：會根據當時市場熱賣的商品，隨著風潮引進全家，因而提高全家便利商店的來客率。

2. 劣勢 Weaknesses

- (1) 商品價格略高：與量販店的商品價格比起來，超商的價位屬於偏高。
- (2) 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。

- (3) 地區分配不均：大多店數都分布在北、中、南的人口較多地區，比較偏僻的低方就難以看見而導致地區和資源分配不均。
- (4) 分店有訂貨壓力：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，會導致分店的損失。

3. 機會 Opportunities

- (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) 多元的服務項目：包括各種零售業務、提供卡類的付款服務、手機支付、各項費用代收服務、代收包裹業務、電子商務。
- (3) 良好的異業聯盟策略：超商與其他業者推出異業結盟，例如：書店結合超商、加油站結合超商，而擴展商店的可能性，不在限於單純的便利性。
- (4) 推出客製化服務：可針對不同便利服務推出客製化服務，滿足顧客自我感覺。

4. 威脅 Threats

- (1) 同業競爭力強大：：其他同性質便利商店，因為服務的差異性不大，導致對全家便利商店造成很大的威脅。
- (2) 便利商店產業市場趨於飽和：台灣目前四大便利商店：統一超商、全家超商、萊爾富超商、OK 超商，市占率超過 95%以上，使得便利商店產業市場趨於飽和。
- (3) 消費者對價格敏感度提升：在物價上漲時代，消費者可能偏向價格較低的量販店購買。

三、實習內容

3.1 實習部門

我所屬的部門是加盟店，剛開始在霧峰吉峰店，9月時被調到現在所屬的草湖橋店，因為兩家店都是同一個店長，而店長說那裏缺一個長時間可以在店內以帶領的人，所以把我調到草湖橋店，由於只有店長和我是正職人員，其他的員工都是工讀生，沒辦法長時間幫店長管理店內，所以店長跟我說要學會店長會的大部分的事情，幫他分擔一點，所以我都必須學會以帶領及領導新進人員。店內組織架如圖 3-1 所示。



3.2 工作環境



圖 3.2-1 實習門市招牌



圖 3.2-2 實習門市外觀

3.3 工作內容

1. 主要的工作內容是門市銷售服務、倉儲商品管理、賣場經營、環境清潔維護以及訂貨，早上來都會先訂飲料，每天要訂菸，一、三、五大訂(餅乾、加工食品、糖果)。
2. 工作時間固定是早班 7：00 - 15：00，大月休 9 天、小月休 8 天，大多都休六、日，平均一個禮拜休 2 天。

3.4 作業流程分析

時間	作業內容
07：00	1. 與大夜班交接 2. 填寫品保手冊
08：00	1. 櫃台結帳（尖峰）
09：00	1. 訂貨（OC 飲料） 2. KEY 報廢
10：00	1. 訂貨（日用品、加工品、口巧）
11：00	1. 吃飯
12：00	1. 櫃台結帳（尖峰）
13：00	1. 訂貨（菸）
14：00	1. EC（網路商品）進貨 2. OC（飲料）進貨
15：00	1. 交接班作業 2. 補貨 3. 下班

圖 3.4 作業流程分析圖

每天第一件事是先打卡，再跟大夜班交接班，看大夜班有甚麼要交代的事情，我也會看大夜班哪裡沒有做好，提醒他去做，填寫品保手冊是每天必備的工作，觀察機器的溫度是否異常，如果異常就要打電話報修以及將商品下架放進 W.I 裡。

再來，7 點到 8 點是上班族與學生的尖峰時期，當客人進來時要喊營業用語與促銷用語，客人離店時也要喊離店用語，由於是尖峰時間，像是結帳和做咖啡，動作需要做得很快，不能讓客人等很久，避免造成客訴的發生。

比較不忙的時候，環顧店外店內四周的整潔，以及 KEY 報廢過期品，再巡看店內有缺什麼商品，要做補訂貨的動作，補貨完後，我就會開始訂貨，查看庫存量以及銷售量看是否要訂貨進來，下午 0C 會進貨，跟晚班一起把 0C 上架，0C 上架時需要動作很快，最好 30 分鐘儘量上架完，避免 0C 會壞掉。

到了下班時間要開始交接今天上班所發生的事情給晚班，需要注意什麼事項，交接完畢之後，進去 W.I 裡面補罐裝飲料，補完之後打卡下班。

3.5 問題點分析

常常我在訂貨的時候，都會發現店內庫存與 SAT 上面顯示出來的庫存有落差，一部分可能是當班人員沒有落實 KEY 正確的報廢導致數字有落差，另一部分可能是顧客買商品時，店員刷條碼沒有一一檢查是否把不同商品刷同一個條碼，而導致商品這個多一個另一個少一個。

有將此問題反映給店長，店長有再查看店員是否有落實 KEY 正確的報廢以及把過期品丟進垃圾桶。

3.6 改善方案

當我看到的數量跟我上面的 SAT 的庫存數不一樣時，我會去倉庫找看看，是否商品沒有擺出來，導致我看到的才會跟 SAT 上的數字不一樣，最後把商品補完，我才會進行訂貨，免得倉庫裡的同一個商品很多，導致以後商品一旦賣不出去，會提高 LOSS 的風險。

每當 2 個月會盤點一次，SAT 上也會出現正確的庫存數，這時候也可以看的出來商品是否不見還是放在店內倉庫裡。

跟店長討論這個問題的結論，要互相監督一下各班報廢商品是否正確，以及當商品補貨放不下架子上，要傳在群組裡告知多餘的商品放在哪裡，也好讓下一班補貨的人知道放在哪裡，也可以讓訂貨的人知道庫存的數量好訂貨。

3.7 工作日誌

修平科技大學行銷與流通管理系校外實習

工作日誌表 1

班級：行四乙	學號：BZ102066	姓名：郭秀卿	撰寫日期：2016/9/21
撰寫期間：2016/9/17~2016/9/20			
實習機構(含分店名)：全家便利商店股份有限公司/大里草湖橋店			
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>有一天，有位先生拿要宅配的東西來到店裡，我問他是要新竹物流還是宅配通，先生就說宅配阿，我就把宅配通的單子給先生寫，由於先生要寄的東西是要冷藏，我當時沒有找到冷藏的單子，我以為沒有就沒有多想，拿常溫的單子給先生，寫完單子量完東西的尺寸收了運費，在宅配的東西上我貼冷藏，可是心裡就覺得怪怪的，先生走了我就再重新找宅配通的冷藏/冷凍的單子，竟然放在最底層，我當下就打電話給先生，跟先生說對不起，不好意思我剛剛找到冷藏/冷凍的單子，要再麻煩先生再跑一趟超商重寫，一直跟先生說對不起。先生回來重寫過後，也很生氣說我這店員怎麼沒有看清楚，還讓我跑一趟，我就一直跟先生說對不起，先生就說下次不要這樣搞錯了。</p>			
<p>2. 反省(Check)</p> <p>我應該要很清楚宅配和新竹物流的單子放在哪裡，而且冷藏/冷凍的單子和常溫的單子也要很準確分清楚拿給顧客，不能再讓顧客拿錯單子再重新跑回超商，造成顧客的麻煩。如果當下不清楚，應該要打電話給店長問清楚，以避免這種事情再發生。</p>			

3. 學習(Action)

之後店長有來店裡，我告訴店長這段過程，店長告訴我，很多年紀比較大的顧客，不會知道宅配分兩種，所以當顧客拿冷藏或冷凍的東西來，你就拿新竹物流給顧客，這樣就不會造成顧客的麻煩，還好顧客住這附近，如果住比較遠一點，就會很麻煩，當下顧客可能就會進來商店口氣會很差或者會客訴你。

在這個事件裡，我學到原來宅配有很多學問，只要弄錯就要麻煩顧客再來一趟，有很多細節要顧到，當只要身為店員的我都有疑慮，就應該打電話問比我資深的同事，才可以避免不必要的錯誤。

4. 行動計畫(Plan)

- (1) 經過這次的經驗，要讓自己更加謹慎注意每一個細節，並且牢記這次所發生的事情過程，作為警惕自己，讓自己不斷從錯誤裡學習與成長。
- (2) 只要遇到不懂的事，就打電話給同事、店長。
- (3) 在閒暇的時間，就在店裡多了解擺放的東西在哪裡，以避免顧客需要的時候找不到東西以及拿錯給顧客。

修平科技大學行銷與流通管理系校外實習

工作日誌表 2

班級：行四乙	學號：BZ102066	姓名：郭秀卿	撰寫日期：105/10/22
撰寫期間：105/10/16~105/10/19			
實習機構(含分店名)：全家便利商店股份有限公司/大里草湖橋店			
部門(單位)/職稱：櫃台/實習生			
工作日誌內容			
1. 發生什麼事(Do) <p>下午有一位小姐，拿一瓶紅豆水要結帳，用悠遊卡結帳，突然小姐說：「我要儲值 200 元」，我就幫小姐儲值 200 元，小姐說：「紅豆水一樣用悠遊卡結帳」，但我不小心按太快直接按現金而不是悠遊卡結帳完再按現金，這樣會讓店裡短收錢，所以我看到那位小姐還在店裡，我就告訴小姐：「不好意思，我剛剛沒有幫你的悠遊卡扣掉一瓶紅豆水的價錢」，小姐說：「我也覺得你沒扣到」，因為要重新退貨才能再用悠遊卡扣掉紅豆水的錢，這個過程中會花一點時間，突然小姐說：「我的公車要到了，可以快一點嗎？」，結果馬上看到小姐的 50 號公車在我們面前過去，小姐就很生氣說：「你知道 50 號公車要等很久才會來嗎？」，我就一直跟小姐說真的很對不起，小姐說對不起有甚麼用公車都過了，之後小姐出去店外，我就繼續做店內的事情，突然小姐在我的後面說：「你到底為甚麼用這麼久，害我錯過公車？」，我就告訴她緣由，但我覺得我解釋小姐還是不知道我在說甚麼，因為要做過超商的人才會懂我在說甚麼，過程中我還是一直跟她說對不起，小姐最後還是帶著生氣的心情離開店裡。</p>			
2. 反省(Check) <p>我覺得是我不夠謹慎與細心導致消費者的時間有所延誤，不夠確實收銀的工作，造成</p>			

要退貨要花時間，讓彼此的心裡都很不好過，我的心情是很對不起讓消費者要多花時間才可以搭下一班車，而消費者的心情是都是我這個店員害她搭不到 50 號公車，還要多花時間才可以搭下一班車，現在感覺還是對那位消費者很對不起，不過我覺得消費者應該不會再來這間店了吧。

3. 學習(Action)

在這個事件裡，我應該要更熟悉收銀以及謹慎再謹慎做每一件事情，因為我一個小失誤而造成消費者的困擾，也會導致消費者因為這件事而不再來這家店，我應該要讓這件事對消費者的傷害降到最低，至少不會氣沖沖地走出商店。

4. 行動計畫(Plan)

- (1) 經過這次的經驗，要讓自己更加謹慎注意每一個細節，並且牢記這次所發生的事情過程，作為警惕自己，讓自己不斷從錯誤裡學習與成長。
- (2) 應該去請教店長當他遇到這個事情如何解決把事情的傷害降到最低。

修平科技大學行銷與流通管理系校外實習

工作日誌表 3

班級：行四乙	學號：BZ102066	姓名：郭秀卿	撰寫日期：105/11/28
撰寫期間：105/11/22~105/11/25			
實習機構(含分店名)：全家便利商店股份有限公司/大里草湖橋店			
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>在早上 9 點多，有一位小姐請我填問卷，我心想現在沒有顧客，幫她填一下問卷應該不會怎麼樣，她也問我說：「我可以加 Line 嗎？」我也說應該也沒關係就加，那位小姐是做保險業，就開始推銷我保儲蓄險，因為她知道我都上早班，所以每天都跑來找我講保險的事，我心想開始要婉拒她，所以傳 Line 給她說：「我已經保其他家的保險」，可是她不認輸的心態，隔天就跑來找我說：「你確定你保的是儲蓄險而不是醫療險，我還是跟你約時間說一下儲蓄險的事」，我就想說：「好吧！」，我到下班的時候跟她聊儲蓄險的事，我就跟她說：「儲蓄險我要回去跟家人討論一下，而且也要比較一下不同家的儲蓄險哪裡不同對我比較有利」，她就說：「連這個都要跟家人討論喔，不是自己要保的嗎？而且像我不會特別挑哪一家的保險，會看幫你服務的人的態度以及是否有緣分之類的」，我心想這位小姐是在誇自己嗎？聊到最後，她就說：「那我下禮拜來你再給我你的回覆」，我就說：「好吧！」，沒想到她隔天就跑來，她是藉著繳費的名義來問我回覆，我第一個想法就是保險業好可怕，竟然會窮追不捨，我就跟她說：「不好意思，我還是決定保自家的保險就好了」，她就開始說：「你真的不給我機會嗎？」我只能苦笑，她最後就有點冷淡地離開，我心想也太現實了一點。</p>			

2. 反省(Check)

剛好店長回來，店長也問我說：「她是誰啊？是你朋友嗎？」我就開始跟店長說這位賣保險的人，開始從頭說到尾跟店長講這件事，店長說你：「中槍了！」我就開始說：「為甚麼？」，店長說：「你們站櫃檯的人最會被抓去寫問卷，之後會纏上很多事，想是之前那一個就很可憐，她一樣也是寫問卷，說要抽血檢查，但是抽血前都沒有說要收 1000 元的事，等到抽完血才說我要收 1000 元，雖然事後有拿到報告，但是你去檢查也不需要這麼多錢，隔一年也是跑來說要例行檢查，這次就學乖馬上說不用了。」，我就說：「這些人真的太可怕了」，店長跟我說：「以後遇到就直接拒絕就好了。」

3. 學習(Action)

我在這件事學到不應該答應陌生人的任何事，不管是填問卷還是加 Line，都應該當下拒絕不然就會帶來很多不必要的麻煩，現在想想還好沒有真的給她用保險，因為完全不認識他的為人怎麼樣，或者會不會把我的個人資料用的怎麼樣，才認識幾天怎麼可能就跟她買保險，還是跟自家的人買保險比較好。

4. 行動計畫(Plan)

跟店長和家人討論這件事果然比較保險，因為他們經驗比我多很多，他們也可以指引我正確的道路上。

修平科技大學行銷與流通管理系校外實習

工作日誌表 4

班級：行四乙	學號：BZ102066	姓名：郭秀卿	撰寫日期：106/02/25
撰寫期間：106/02/15~103/02/16			
實習機構(含分店名)：全家便利商店股份有限公司/大里草湖橋店			
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>我在忙的時候，有一位阿桑問我：『蛋有煮熟嗎？』我說：『有』，他又問我說：『你從幾點煮，確定有煮熟嗎？』我說：『我從早上 8 點煮到 12 點了。』，他夾幾顆蛋又問我：『那蛋可以放到下午嗎？』我說：『應該是可以吧！如果你怕壞掉的話可以放冰箱阿。』結果，他回答：『可是蛋還是熱的ㄟ。』我當下心裡開始 OS 哪來那麼多問題，這樣做也不行那樣也不行，那你到底要怎樣才滿意。我就回他說：『那妳可以等到冷再放到冰箱去。』他竟然回我說：『我沒有要馬上回家ㄟ。』我一聽到我心裡直接罵髒話，那你還問那麼多，沒有多久，阿桑又回來店裡買飲料，剛好是下午進 OC 的時候，他直接從籃子裡拿 2 瓶走，要來結帳，又問我說：『沒有比這個更長時間嗎？』我回答說：『今天剛進貨的飲料是最長時間了。』那他說：『日期是幾號，可以放多久啊？』我說：『還可以放 7、8 天』，他說：『時間這麼短喔？只有進 2 瓶而已喔？』我回答：『對』，他說：『沒有了嗎？為甚麼？為甚麼？』我就不是很高興回答：『沒有為甚麼。』他回我說：『是因為賣不好喔。』我就回答對，到最後我都回答得很簡短，之後阿桑就離開店裡了。</p> <p>2. 反省(Check)</p> <p>我之後想想如果顧客是很年輕的人，說不定會打電話客訴我，因為到最後我的口氣不</p>			

是很好，公司應該也會受理說我服務態度不佳，我應該要很有耐心一一回答顧客的問題，就算是一些很平常的事情。

3. 學習(Action)

經過這件事，我發現自己還沒有學到要很有耐心回答顧客的問題，因為常常覺得顧客問得這是甚麼問題啊，而且還一直問問題，沒看到我現在很忙嗎，而且公司也都會教我們要對客人至上，不可以跟顧客起衝突以及被顧客打客訴電話，其實也是在練自己的忍耐力以及對顧客要退讓一步說話，講話不要太衝以及語氣要好。

4. 行動計畫(Plan)

- (4) 經過這次的經驗，要讓自己更加謹慎注意每一個細節，並且牢記這次所發生的事情過程，作為警惕自己，讓自己不斷從錯誤裡學習與成長。
- (5) 要學會對顧客很有耐心，以及自己先退一步就會把事情傷害降到最低。

修平科技大學行銷與流通管理系校外實習

工作日志表 5

班級：行四乙	學號：BZ102066	姓名：郭秀卿	撰寫日期：106/3/5
撰寫期間：103/03/01~103/03/04			
實習機構(含分店名)：全家便利商店股份有限公司/大里草湖橋店			
部門(單位)/職稱：櫃台/實習生			
工作日志內容			
<p>1. 發生什麼事(Do)</p> <p>下午有一位小姐要來拿網路購物的商品，跟同事說要拿網購，店員問她說請問你的名字？小姐回說電話後三碼，但他說話很小聲而且又搜尋電腦也搜尋不到，同事打了很多次電話後三碼還是搜尋不出來，也問了很多次小姐請問你叫甚麼名字，結果一直跳針講電話後三碼，同事就直接去裡面找購物的商品，過程中那位小姐臉超臭，又在那邊嘆口氣，我就直接很問小姐妳的名字叫甚麼，她才說出她叫甚麼名字，結果我看到她的後三碼也不是她剛剛說的號碼，難怪會找不到她的商品，幫她找到商品幫她結帳完，也沒聽她說一聲謝謝還臉很臭的走掉。</p>			
<p>2. 反省(Check)</p> <p>剛開始全家是沒辦法用電話後三碼去找，只有 7-11 才可以，常常會有顧客搞混以為全家也可以這樣搜尋，所以很多顧客來直接說電話後三碼，現在有改過來，連全家也可以用電話後三碼來搜尋顧客的網購商品，但因為我們都習慣跟顧客說妳的名字是甚麼，這樣找也比較快，這位顧客講電話後三碼很容易跟別的顧客的一樣，到最後還是要問你的名字，所以我們的習慣還是會直接問名字，又加上遇到這位顧客又一直說號碼，不告訴店員她的名字，才會耗我們的時間還有她的時間，也讓她覺得很不高興。</p>			

3. 學習(Action)

透過這件事情讓我學習到，當顧客剛開始就不是很友善而且口氣不是很好，也會間接影響店員對顧客的回應，但也代表我還沒有練成當顧客對我們不友善時，不能表現在口氣上還有回答上，因為她也會聽得出來以及看得出來店員心情不好，顧客心裡就會更加不高興，更可能導致衝突，原本小事情就過了，可能因為這樣而引發更大的問題出來。

4. 行動計畫(Plan)

不管顧客是否友善，都要以好的口氣回應顧客，就算不是自己的錯，至少能把大事化小，小事化無，就可以避免很多事，但是當顧客太超過以及口語上的辱罵，就不能姑息她的作為，就要大聲地為自己討公道以及找警察來為自己的權益捍衛。

修平科技大學行銷與流通管理系校外實習

工作日誌表 6

班級：行四乙	學號：BZ102066	姓名：郭秀卿	撰寫日期：106/03/12
撰寫期間：103/03/1~3/3			
實習機構(含分店名)：全家便利商店股份有限公司/大里草湖橋店			
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>早上 9 點多的時候，有多人在買咖啡，我把做好的咖啡從咖啡機拿到櫃檯上要放上咖啡杯蓋時，我的手部不小心撞到機台，咖啡灑到我的手，那時忍痛先幫顧客重做一杯，因為那一杯咖啡灑了不少，我就告訴買的人說不好意思，我再幫你重做一杯，不過，買咖啡的先生在玩手機好像也沒怎麼聽到，我重作完給先生後，趕著再做一位小姐的咖啡，做咖啡的空檔時間，我就先拿冰塊先冰敷我的手，被一位小姐看到，他問我怎麼了，我就告訴她這個過程，她就說怎麼這麼不小心，就算你不是我的女兒，但我為人母親看到還是會很心疼，我一聽到我整個泛淚，她就問我說那你灑掉一半的咖啡可以賣給我嗎？我說這樣不好吧！因為都灑掉了一半，她說沒關係，不然你這杯咖啡還是要自己吸收，我就說好吧！真的謝謝你。她回我說不會啦！</p>			
<p>2. 反省(Check)</p> <p>我當時因為要趕快給顧客，才會打翻咖啡，但是我聽到那位小姐說怎麼這麼不小心，就算你不是我的女兒，但我為人母親看到還是會很心疼，這一句話真的當下整個眼睛泛淚，我心想我的辛苦真的沒有白費，常常遇到顧客的語氣都不是很好，但一聽到這位小姐跟我說暖心的話，我覺得我做的甚麼都值得了。</p>			

3. 學習(Action)

遇到這件事情，我學習到站在別人的立場想一想，原來問候與關懷可以讓人的心情從低落變成很開心，做超商員工，遇到真的 10 個裡面只有 1、2 個會跟我們問好和關懷，就像是我遇到颱風天要上班，也有一位先生跟我說你辛苦了，颱風天還要上班，我一聽到回答他說沒有啦，但心裡聽到真的很開心，颱風天上班我也不是很願意，但一聽到先生跟我說我當下覺得心情真的瞬間變好，好的一句話真的可以改變很多事情，可以從不好的心情變好，也可以把事情大事化小。

4. 行動計畫(Plan)

- (1) 經過這次的經驗，要讓自己更加謹慎注意每一個細節，並且牢記這次所發生的事情過程，作為借鏡，讓自己從別人的身上學習與成長。
- (2) 我是屬於買完說聲謝謝就走的人，經過這幾件事，我也要成為跟店員問好的人。

四、結論與建議

4.1 結論

剛開始，我都覺得全家比不過 7-11，因為 7-11 感覺是走貴族風，而全家就屬於平民風，7-11 也是四大超商中的龍頭，全家是僅次於 7-11 排名第二，發現這幾年來全家開始快速成長，也慢慢要跟 7-11 搶龍頭寶座，當我進入全家發現體制、福利並沒有想像中的差也很完善，不比 7-11 差，漸漸發現全家沒有想像中的差。

當初我會想要進全家是因為想要學習與人相處與遇到事情的進退能力，也想要體驗超商的工作，在還沒進全家以前就知道超商的工作並沒有想像中輕鬆，尤其是電視上也一直說超商人員真的要有十八般武藝，樣樣都要會、樣樣都要學，我知道我進超商一定會很辛苦，對我來說人生中當一次超商員工很值得。

剛開始進全家，知道超商員工要做的事情很多，卻沒想到超過我想像的範圍中，太多事情要做以及要背，我還沒進去前，之前做過超商的人說菸很多種，要背菸的名稱會很辛苦，而且也不抽菸，所以會比會抽菸的人還要更慢學會，我覺得應該還可以吧，沒想到記菸是一件很困難的事，要記菸的名稱和位置，而且一種菸又有很多別名，每個人的叫法又不一樣，當初背的還滿辛苦，剛開始會心裡想說你告訴我上面的號碼會更好，因為你跟我說菸的名稱我也不知道在哪裡，但現在都知道菸的名稱，又跟以前想法完全不一樣，你告訴我菸的名稱，不要告訴我號碼，因為還要特別找號碼，實在太麻煩了。

我覺得最難適應應該是時間，早班要 7 點上班，這個時間很早，睡眠時間根本不足，晚班時間又太晚，要 11 點才能下班，回家整理一下都可能要凌晨了，我都是上早班，所以常常起床都覺得好累，上班剛開始精神都很差，不過我覺得早班時間過得比較快，雖然早班要很早起床但是很快時間晃一下就可以下班了，反觀晚班因為太無聊沒有甚麼人，同樣是 8 個小時就會覺得時間過得好慢。

我在這實習中遇到很好的同事和老闆，他們都很認真教我甚麼都不會的人，我差不多都學會基本的工作，就教我如何訂貨，讓我學到管理存貨以及如何看數字去訂貨才不會報廢很多商品，才發現這也是一個很大的學問，過了 5 個月，店長就教我如何作帳，當下覺得我是店長信

得過的人，而店長也跟我說我很努力學每一件事情跟其他資深的同事來說你比他們更認真，我當下聽到很感動，會覺得我的努力有被人看到以及肯定，當我的工作能力被看見以及肯定是我這次實習中最大的收穫。

對我來說，在工作崗位遇到好的同事和體恤員工的好老闆很重要，比任何事情來的重要，就算公司體制、福利再好，當同事與同事之間產生不好的氣氛，或是跟老闆相處不好，都讓人覺得工作沒有動力也不會繼續待在這個工作崗位了。

4.2 建議

我對實習的公司的建議是雖然說服務客人，客人至上，但當是客人無理，不是店員的錯，都會被客人客訴說是店員的服務態度不好，只要事情沒有被鬧到社會版面，都會要員工跟客人賠不是，為了要挽回客人，我希望公司也可以站在店員這邊著想。

但是為新進人員安排課程以及去台北訓練，我覺得很好，也發現有無總公司訓練真的有差，同事之間素質就有差，當給總公司訓練，發現這個人員態度不好就會被刷下來，反觀雇用的工讀生，素質就參差不齊，好跟不好反差很大。

我給學弟妹的建議，真的要趁這一年實習裡，想未來要往哪一個方向，以及在實習中發現自己哪裡還有不足，可以趁這時候去學習，學習在課本中學習不到的東西，也會在實習中得到很多經驗以及領悟。

對於學校的實習三明治的課程給與讚賞，在我們畢業之前可以先去實習工作，可以學習到書上得不到的東西，建議學校可以再多一點媒合的廠商，可以讓學生有更多的選擇。

五、參考文獻：

1. 全家企業網站，201704：

<http://www.family.com.tw/enterprise/>

2. 全家維基百科：

<https://zh.wikipedia.org/wiki/%E5%85%A8%E5%AE%B6%E4%BE%BF%E5%88%A9%E5%95%86%E5%BA%97>

3. 張瑞玲，全家－沙鹿北勢東店實習報告，修平科技大學行銷與流通管理系，10405。

<https://zh.wikipedia.org/wiki/%E5%85%A8%E5%AE%B6%E4%BE%BF%E5%88%A9%E5%95%86%E5%BA%97>

4. 莊景麟，全家－台中東成店實習報告，修平科技大學行銷與流通管理系，10505。

<http://ir.hust.edu.tw/bitstream/310993100/4891/1/BZ100505.pdf>

5. 曾奕琦，全家－台東中興店實習報告，修平科技大學行銷與流通管理系，10505。

<http://ir.hust.edu.tw/bitstream/310993100/5381/1/%E5%85%A8%E5%AE%B6%EF%A5%A5%EF%A7%9D%E5%95%86%E5%BA%97%E8%82%A1%E4%BB%BD%E6%9C%89%E9%99%90%E5%85%AC%E5%8F%B8-%E5%8F%B0%E6%9D%B1%E4%B8%AD%E8%88%88%E5%BA%97.pdf>