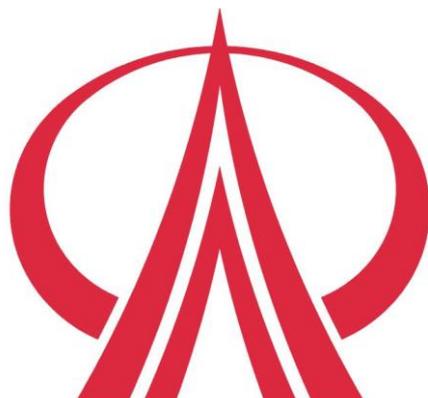


修 平 科 技 大 學
行 銷 與 流 通 管 理 系
校 外 實 習 專 題 報 告

實習公司：全家便利商店股份有限公司
-烏日三民店



指導老師：林玉華老師

學 號：BZ102069

姓 名：曾怡瑄

中 華 民 國 1 0 6 年 5 月 1 5 日

摘要

我選擇三明治校外實習單位為烏日三民店，在此實習期間為 105 年 7 月 4 日至 106 年 5 月 15 日，透過三明治實習讓我提早體驗職場生活，讓我了解便利商店是如何運作，也讓我學習到如何與主管和同事之間的相處，和遇到事情的應對能力，透過這些事情讓我有所成長，並把學習到的經驗帶到以後的工作上，讓我對未來的職場有所幫助。

藉由這次實習裡，我開始在想未來的規劃，是繼續在全家工作還是轉換跑道，而我對未來的規劃是去做保險業，現在也有在考相關的證照和學習保險的知識，想要把我在超商學到的經驗運用在保險業上，讓我學以致用，並在保險業上能有所幫助。

致 謝

我要先感謝學校，幫我們媒合了許多優秀的廠商，也感謝學校請了老師來演講，讓我們學習到未來職場上相關的知識，三明治實習讓我們有提早進入職場學習的機會，讓自己對於職場上的是能更早的認識，而且也能學到課本上沒有教的事，也能讓自己清楚未來的求職之路要怎麼走。

也感謝全家在實習期間時，讓我從甚麼都不會的人帶到已經是個很了解全家工作內容的店員了，教育店的店長以及同事都很有耐心的教導我，當我把一件事情做好時，也會稱讚我，讓我能有動力的做下去，之後被分配到烏日三民店，也遇到不錯的店長和同事，他們也都很認真地教我如何認菸、如何操作多媒體機等，到現在我我也能交好其他的新人了，店長也會告訴我他的經驗或他的做法，讓我更知道如何跟客人怎麼應對，整理排面的方法等，而同事之間也相處得很好，從一開始的不認識到現在能互相開對方玩笑，讓我覺得很慶幸遇到他們。

最後，我要感謝我的指導老師，她在我對實習方面有所疑惑時，能以她的經驗來指導我，也在實習期間來探望我，也跟我談了一些內心話，讓我能繼續為實習而努力，也讓我在完成報告的期間，給予我許多意見以及協助我讓報告能順利完成。

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	4
1.3 實習公司甄選過程	5
二、實習公司	
2.1 公司簡介	8
2.2 營業項目	10
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	15
3.2 工作環境與同事	15
3.3 工作內容	15
3.4 作業流程分析	16
3.5 問題點分析	17
3.6 改善方案	17
3.7 工作日誌	18
四、結論與建議	
4.1 結論	28
4.2 建議	29
五、參考文獻	

一、前言

1.1 實習動機

對於未來畢業職場的認知，我認為要先找個適合自己或是自己有興趣的工作，並且要知道這份工作的內容是甚麼，還有就是不管做任何的的工作，都要以主動積極的態度、以及要有一定的抗壓性和穩定性、團隊的精神、專業的知識、解決問題的能力，並且能虛心地去學習，不要以半途而廢的態度去工作，這樣就能在工作的職場上以自己的目標向前進。

為何參與外實習教學計畫？

主要是因為想換個工作場所，尋找適合自己的工作，並且能提早踏入職場，把自己在工作的態度或是觀念上調整過來，也能增加自己的工作經驗，體會到賺錢是一件不容易的事情，所以藉由三明治教學實習計畫，提早進入職場，看是要畢業後是否繼續在原公司上班，或是找尋另一個更適合自己的工作，替自己畢業後的出路做打算。

1.2 實習目的

實習等同進入小型社會，藉由接觸不一樣的人事物，學習如何與人溝通、相處，遇到不順心或是不好的事情，要如何去排解並且調適自己的心境，所以情緒管理更是一門重要的課題。

實習的主要目的：

1. 藉由實習來磨練自己，讓自己先熟悉一下工作的感覺，好知道自己到底適合甚麼樣的工作。
2. 因為我的個性較內向，想從實習裡學習到跟客人的談話技巧，以及培養自己的自信心。
3. 透過實習期間，把在學校裡學到的知識和在出去工作所得到的知識做比較，看自己還需要在那些地方做加強和改善。
4. 透過實習，了解到一間企業是如何運作，例如：人員、商品配置、存貨的處理……等。

5. 實習等同於是工作，藉由進入不同的環境以及接觸不同的人群，學習到如何跟人相處、溝通，遇到挫折，要怎麼去調適自己的心情和態度，以及要怎麼用更好的方法去解決問題的所在，另外也想改變自己，增加自己的自信心和提升自己的工作能力，這些都是我想學到的事。

1.3 實習公司甄選過程

當初要實習前，學校辦了個「廠商說明會」，總共有三天，每一天都會有一些廠商來介紹自己的公司，以及他們的福利制度和薪水的部分，現場也有學生提問，氣氛也顯得很歡樂，全部廠商介紹完後，就是換我們要選擇是要透過學校媒合還是自行推薦，而我是選擇學校媒合，選擇好後，再來就是要寫履歷表，那時候根本不知道要寫甚麼，怕寫不好而無法去面試，所以寫好後還給主任看這樣寫可不可以，不可以再改，改到好為止，好讓自己放心地交出去。

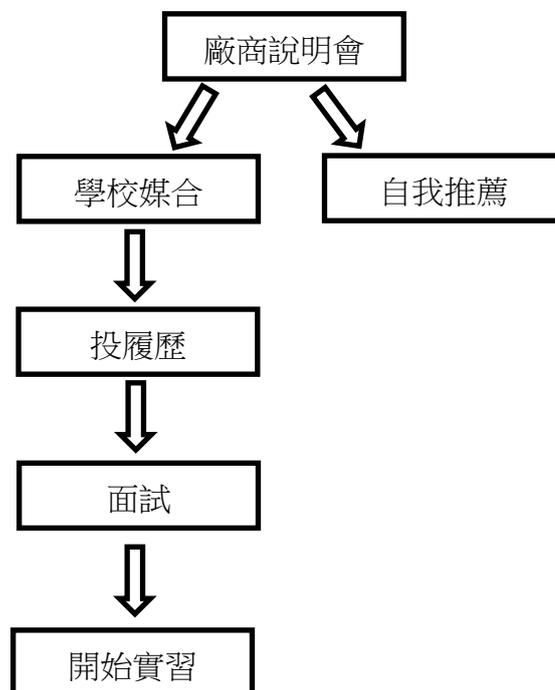


圖 1.3 學校媒合流程圖

在等待面試通知時，心情很緊張，一方面是怕自己的履歷表無法通過去面試，另一方面又怕去面試時要怎麼準備；在面試時的印象也很深刻，面試前心情非常緊張，深怕一看到面試官會說不出話來，連笑容也沒辦法好好笑，面試完後，大家匯聚再一起分享，剛剛面試官問了哪些問題，以及要怎麼回答問題比較好，也好讓還沒面試的同學加緊練習。

而當最後結果出來時，有人全都錄取，但有些人沒錄取，沒錄取的只好在剩下的時間去尋找廠商，不然就要選擇去做專題；而錄取的，就要開始決定自己要選擇哪家廠商去實習比較好，而我則是選擇了去全家實習。

面試通過後，要先在教育店學習五天，學習一些像如何拉排面、收銀、補貨等等的一些基本訓練，訓練結束後，還要到台北的教育中心再訓練五天，學習一些商品資訊、如何跟顧客面銷商品、危機處理等更深入的訓練，結束後還要再回去教育店受訓三天，教我們如何做帳、如何清洗機器等等，三天結束後，再到由公司分配的店去工作。

1.3.1 為何選擇目前實習公司？

全家是大型的連鎖便利商店，可以說是遍及台灣各角落，這麼大規模的公司是怎麼管理的？店裡如何進貨？公司人員這麼多，要如何教育好？還有很多事是我想要知道的，雖然我之前是做書店的，對於便利商店都不懂，但還是想換跑道看看，做不同的工作我才能知道自己到底適合哪種工作。

而且服務業是會遇到各式各樣的人，因為我是個內向的人，不太會跟陌生人講話，但我希望能透過全家來改變我自己，讓自己能成為一個有自信、不會怕生的人，另外也要成為遇到任何事能冷靜面對，可以立即反應過來，用最好的方式來處理的人。況且全家的服務是統一化的，因為是大規模的企業，對於人員的教育都是統一的，不用擔心會不公平，而且還有一定的升遷

制度，我就想挑戰看看自己的能力可以到哪，所以我就選擇全家。

1.3.2 對全家的看法？

以前看員工好像都是在櫃台結帳或是整理架上的東西，我就以為工作只有這樣，但換我去全家上班時，我才發現做全家的員工真的要全部都會，做咖啡、進貨、訂貨……等，就連訂貨也是一種技術，要看商品是不是很熱賣、需不需要再訂更多，而且鮮食的部分還要看保存期限來訂，而且也不能亂訂，不然上面的長官會講話。隨著在全家做久了，我才發現原來全家員工要做這麼多的事，而不是只是在櫃台結帳而已，難怪會說做全家的員工不是件容易的事。

二、實習公司

2.1 公司簡介

全家便利商店於 1988 年由日本引進台灣，8 月 18 日全家便利商店股份有限公司成立，資本額 2 億元。同年底，第一家店『館前店』於台北火車站商圈開幕。歷經 6 年努力，於 1994 年損益平衡。『全家』在地深耕 20 餘年，深入社區，服務在地居民，提供便利、快速的商品的服務之外，『主動為顧客多想一點』的服務理念下，多次取得遠見雜誌便利商店服務力調查第一的殊榮。

從 1988 年至 1997 年為期 10 年創業期間，全家便利商店共計在台灣島內開設 500 家門市。爾後，進入快速成長期，公司全力加速展店的速度，以每 30 天 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共享，成為股票上櫃企業，目前資本額 22 億 3220 萬。

歷經多年兢兢業業的努力，全家便利商店不僅完成島內環島連線，朝向一鄉鎮一店目標前進，並且正式於 2004 年 7 月進軍中國大陸上海，成為國內便利商店系統第一家登陸企業。目前於上海、蘇州、廣州皆見全家便利商店的招牌。

2.1.1 公司識別系統



FamilyMart 是以藍色和綠色作為品牌識別基調
主要傳達的印象是，洗鍊的都會性及容易親近的信賴感

圖 2.1 公司識別系統圖

2.1.2 全家發展沿革

表 2.1 全家發展沿革表

1988	自日本引進 Familymart 品牌，「全家便利商店股份有限公司」正式成立，資本額 2 億元。
1989	「全台物流中心」成立，建立自有物流系統。
1990	展開 FC 加盟系統。
1994	達到損益平衡。
1997	第五百家店(台中漢口店)開幕。
1999	領先同業推出「網路訂貨，店鋪取貨」服務—正式展開電子商務服務。
2000	店數突破一千店隆重開幕。
2005	連續兩年獲選遠見雜誌六大服務業服務力大調查「便利商店組第一名」的殊榮！
2008	三度奪下遠見雜誌服務力評鑑便利商店組第一名。
2010	獲得國際級認可的食品安全管理系統 ISO22000，為顧客食的安全把關，提供安全安心的購物環境。
2013	於全家 25 周年之際，二度榮獲工商時報服務力評鑑便利商店業第一名，並六度奪下遠見雜誌服務力評鑑便利商店組第一名。
2014	發動『小小店長體驗營』兒童節特別企劃活動。
2016	全家 3000 店里程碑『天強店』隆重開幕，強化超市機能，與天和鮮物合作打造複合店，落實有機超市便利化・有機概念生活化的新趨勢，提供消費者從產地到餐桌，健康便利一站購足。

2.2 營業項目

營業項目以各種食品、飲料、冰品、菸酒、日用品等零售業務，還提供各項費用代收服務（包括電信費、停車費、保險費、信用卡費）、電信通話卡代售、店到店寄件服務、快遞及宅配服務、交通卡片加值等服務。

2.2.1 經營理念

期望成為傳遞與溝通價值的橋樑，與顧客、加盟者、協力廠商、公司、全體員工及社區居民不斷創新突破、共同成長。

為了讓 FamilyMart 成為顧客最想要親近的存在，公司以「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，提供顧客覺得有趣的事，提供顧客喜愛的商品與服務，並徹底貫徹 S&Q.C(Service, Quality and Cleanliness)讓每家全家便利店讓顧客感受到最滿足、親近及舒適。

2.2.2 服務承諾

一直以來，公司秉持著服務力 NO.1 的精神，更訂定「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，即時回應你的問題。

「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」不斷推出陳新的生活便利屋。

「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。

2.3 競爭力分析

(一) 潛在競爭者分析

潛在競爭者進入市場的障礙並不高，因為基本的服務像商品的內容、台架的擺設較易於模仿，且對某些產業來說，自行設立便利商店可使自己的營業額因此而提高，所以可能會吸引新產業加入，但新加入的產業因經驗的不足，市場也逐漸飽和，再加上此種產業有大者恆大的情況，因此新加入的產業可能無法達成規模經濟以致於難以和原產業中之各企業競爭。

(二) 現存競爭者的威脅

現在競爭者的威脅對便利商店產業而言，其競爭主要對手不外乎百貨、超市、量販店這三種，而便利商店和量販店之成長率較高，但因兩者的定位差異性大，故不會造成彼此的激烈競爭。

(三) 購買者的議價力

便利商店主要是提供迅速、方便的服務，所以價格的高低並不是吸引顧客到便利商店消費的主因，所以顧客不會和業者議價。

(四) 供應商的議價力

擁有較多商品的供應商其議價力較高，較少的商品供應商議價力較低。

(五) 替代品的威脅

便利商店主要的功能是提供顧客方便、快速的服務，也就是說便利商店是「滿足顧客即時的需求」，和其他超市、量販店並不一樣（超市、量販店是滿足顧客「一日所需」），而且便利商店採用 24 小時營業，所以此種產業不易被替代。

2.4 SWOT 分析

表 2.4 SWOT 分析表

	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 5. 自有品牌的商品	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 5. 店數接近飽和狀態
	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 4. 潛在威脅大

1. 優勢 Strengths

- (1) 具備完備組織：對於企業內部有新的動作、新產品、新創意以預估方案，有專業人員可加以分析、預測、改變策略，以減少行銷風險。
- (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) 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，以維持全家便利商店的服務品質。
- (5) 自有品牌的商品：全家便利商店有自創品牌的商品，像是飲料或是微波食品等等。

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。
- (5) 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. 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。

(4) 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，隨時都有可能會被替代掉，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。

三、實習內容

3.1 實習部門

實習的單位是烏日三民店，職位是門市職員，主要的業務內容是商品的排面維持、進貨處理、全場清潔。剛開始在烏日高鐵店，9月時調到現在的烏日三民店，因為課長想讓我學到更多東西，所以把我調到現在的烏日三民店。

3.2 工作環境與同事

這是我工作的環境，由於在店裡不能拍照，所以只能在店外拍。



圖 3.2 實習門市外觀圖

3.3 工作內容

我的工作內容是三點跟早班人員交接班，確認零用金是否有問題以及一些高單價的商品有無遺失，再來是煮熱狗，維護賣場環境，像是、地板、店內店外有無髒亂等，五、六點貨運公司會來收取貨物，再來是尖峰時段服務客人等，等離峰時段開始整理賣場排面，9點清洗咖啡機，10點準備挑快過期品，再把整個賣場整理完之後交接給大夜班。

3.4 作業流程分析

表 3.4 作業流程分析表

15：00	1. 與早班交接 2. 點列管、填寫品保手冊 3. 煮熱狗
15：30~16：30	1. 櫃台結帳 2. 排排面
16：30~17：00	吃飯
17：00~21：00	1. 櫃台結帳 2. 排排面 3. 處理店長交代的事 4. 貨運公司取貨
21：00~22：00	1. 櫃台結帳 2. 清洗咖啡機
22：00~22：30	1. 挑快過期品
22：30~11：00	1. 交接班 2. 補貨 3. 下班

3.5 問題點分析

1. 店內的跳跳卡，公司都是把打折的部份的字放大，而其他的字卻很小，所以消費者會不清楚跳跳卡的內容，導致會常來詢問店員。
2. 全家的櫃台前，應該要像小七那樣有個置物架，不然有些帶包包的客人會把包包放在櫃檯上，而擋住櫃台讓後面的客人無法結帳。
3. 直營店會讓店員加入群組，好讓店員回報店內情況給主管看。

3.6 改善方案

1. 公司應該要把全部的字都放大，而不是只是打折的部分而已，這樣消費者會搞不清楚而跑來問店員，但通常店員解釋完後，客人都會有些生氣的說字怎麼這麼小，反而就會造成客怨的問題。
2. 我覺得像小七櫃檯前有個置物架比較方便，畢竟有些客人會帶包包，所以他們在找東西時，都會把包包放在櫃檯上，所以都會擋住櫃台，所以要是有了置物架會比較方便。
3. 我覺得每家店應該都要學直營店那樣，讓店員組個群組，這樣有甚麼事情就直接 po 在群組上就可以了。

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：行流四乙	學號：BZ102069	姓名：曾怡瑄	撰寫日期：106/3/30
撰寫期間：105/10/09~105/10/11			
實習機構(含分店名)：全家便利商店股份有限公司/烏日三民店			
部門(單位)/職稱：櫃台/實習生			
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>在中秋節的時候，有一位客人說他買了一箱的可樂，到現在還沒來，因為我不知道這件事，我就跟客人回說我不知道這件事情，然後就替其他客人結帳，後來客人就叫我叫店長來，店長來時，客人就直接問說為甚麼可樂還沒來，中秋節都快過了之類的話，店長說他有訂貨但貨一直沒來，最後只好拿店裡單賣的可樂給他，想辦法湊到一箱的數量，客人拿了之後就離開了。</p>			
<p>2. 反省(Check)</p> <p>我應該跟客人說請他稍等一下，我去問店長看看，不要只說了我不知道就不理客人了，這樣會讓客人會有不受尊重的感覺。凡事要以客人的角度想，客人聽到甚麼會不高興，就不要以那個態度跟客人說話，避免跟客人起爭執。</p>			
<p>3. 學習(Action)</p>			

後來店長跟我說，回答是可以說我不知道，但不要說完就不理客人了，這樣會讓客人有不受尊重的感覺，客人也會覺得很不高興，最嚴重可能會被客訴，店長還跟我說，要是我是客人，聽到店員只跟你說我不知道，之後就不理你了，你會作何感想？我試著想像一遍，會覺得店員只是在敷衍了事，會覺得很不高興。

經過這件事情後，我學到了遇到不知道的事，先請客人稍等一下，之後再去詢問店長或其他的同事，讓客人知道我有在處理這件事，而不是敷衍了事而已，如果讓客人等比較久，就要先致歉，讓客人要有受到尊重的感覺，才不會和客人起爭執。

4. 行動計畫(Plan)

- (1) 經過這次的經驗，要讓自己更加注意一些溝通的技巧，避免和客人起爭執。
- (2) 要好好牢記這件事的經過，讓自己在錯誤中學習成長，也避免再用同個方法面對客人。
- (3) 要懂得舉一反三，想些其他的方法讓客人覺得滿意。

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：行流四乙	學號：BZ102069	姓名：曾怡瑄	撰寫日期：105/10/11
撰寫期間：105/11/13~105/11/18			
實習機構(含分店名)：全家便利商店股份有限公司/烏日三民店			
部門(單位)/職稱：櫃台/實習生			
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>因為冬天到了，溫罐的東西要拿出來賣，上晚班時，店長叫我把溫罐的東西放好，所以我照著上面的標籤擺上飲料，但隔天店長跟我說為什麼上面沒有寫保存時間？</p>			
<p>2. 反省(Check)</p> <p>因為我是第一次擺溫罐的東西，但我應該要仔細問清楚才對，因為是我不清楚的事情，如果問清楚了，就不會發生這種事了。</p>			
<p>3. 學習(Action)</p> <p>後來店長跟我說溫罐的保存時間要怎麼寫，我才知道溫罐和放在冰箱裡的不同，溫罐的保存時間很短，只有三到五天，過保存期限的就要廢棄掉，避免客人喝到。</p>			
<p>4. 行動計畫(Plan)</p> <p>(1) 經過這次的經驗，只要是不清楚的地方就要問。</p> <p>(2) 要好好牢記這件事的經過，讓自己在錯誤中學習成長。</p> <p>(3) 每天都要檢查溫罐的保存期限，避免客人喝到過期的。</p>			

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：行流四乙	學號：BZ102069	姓名：曾怡瑄	撰寫日期：105/10/11
撰寫期間：105/11/13~105/11/18			
實習機構(含分店名)：全家便利商店股份有限公司/烏日三民店			
部門(單位)/職稱：櫃台/實習生			
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>有個客人來取貨，但沒找到客人的貨物，只好請客人明天再來店裡。</p>			
<p>2. 反省(Check)</p> <p>每次去店裡上班時，都要點列管，EC 商品也要清點好，但我卻忘記而沒有點到。</p>			
<p>3. 學習(Action)</p> <p>後來店長跟我說 EC 商品也要點好，不然貨品不見是我們店裡要賠錢，所以現在我每天都會清點好 EC 商品，也就沒有再發生過這種事了。</p>			
<p>4. 行動計畫(Plan)</p> <p>(1) 要好好牢記這件事的經過，讓自己在錯誤中學習成長。</p> <p>(2) 每天都要檢查 EC 商品，確認好店裡貨物的數量是否正確。</p> <p>(3) 要是點完發現商品有少，要讓店長或其他員工知道，也許是他們不小心放在別處了。</p>			

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：行流四乙	學號：BZ102069	姓名：曾怡瑄	撰寫日期：106/3/30
撰寫期間：106/3/29~106/3/30			
實習機構(含分店名)：全家便利商店股份有限公司/烏日三民店			
部門(單位)/職稱：櫃台/實習生			
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>有客人要繳費，但那單子已經過期了，所以需要去補單，所以我就帶客人去補單，補完單後，櫃台已經都排滿了人，所以我就按店長鈴，叫店長來幫忙結帳，之後結完帳後，店長問我剛在幹嘛？我說在幫客人補單子，他說要是他的話，會先叫客人自己去用，如果客人真的不會，先把櫃檯的事處理好再幫客人用，不然櫃台會排滿人。而且教客人怎麼用，下次他就會知道怎麼做了，就不用店員再去幫忙。</p>			
<p>2. 反省(Check)</p> <p>聽了店長說的話，我發現我都是幫客人弄好再回櫃台，然後櫃台都會排滿了人，甚至有些會等得不耐煩，客人不爽擺臉色，我也會跟著不高興。但用了店長的方法後，狀況有比較好一些了，一是客人會知道怎麼操作，二是櫃台都不會再排滿了人，也不會覺得人很多很忙了。</p>			
<p>3. 學習(Action)</p> <p>一遇到要補單或要操作多媒體機時，我會先教客人怎麼用，客人學會後，下次他就會自己用好，不用店員再去幫忙了，店長也說過他覺得多媒體機本來就是要教客人怎麼使用，而不是站在那邊幫客人怎麼使用，他覺得站在那邊幫客人操作的時間很像是在浪費時間，所以他從來不會幫客人操作，而是先教客人怎麼使用，要是還不會再幫客人。</p>			

4. 行動計畫(Plan)

1. 遇到要操作多媒體機時，要先教客人怎麼使用，要是還不會再幫他操作。
2. 要先把手邊的工作做完，再去幫客人使用，不然櫃台會排滿了人，也會變得很忙。

修平科技大學行銷與流通管理系校外實習 工作日誌表 5

班級：行流四乙	學號：BZ102069	姓名：曾怡瑄	撰寫日期：106/3/17
撰寫期間：106/3/16~106/3/17			
實習機構(含分店名)：全家便利商店股份有限公司/烏日三民店			
部門(單位)/職稱：櫃台/實習生			
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>客人來提款機存款，他叫我過去那時，我發現提款機似乎當機了，之後又恢復正常運作，但客人說他剛存了一筆錢，但明細表上沒有顯示出來，所以我就請他再操作一次，確認帳戶裡有多少錢，但還是沒有顯示出來，但我也是第一次遇到這種事，所以我就請他打上面的客服電話，因為還有客人在等著結帳，所以我就先去結帳，結完帳時，客人又說客服一直打不通，要叫經理來處理，所以我要打給擔當，但擔當說是銀行的問題，不是全家的問題，所以全家沒辦法管，所以我也這樣跟客人說，但客人怎麼也聽不進去，甚至用比手勢的方式叫我閉嘴，一直說他的錢拿不回來怎麼辦？甚至還打電話跟朋友說店長都不管的，我聽到也有點生氣了，但還是請他繼續打客服，我也跟著打，但還是打不通，客人就說要叫警察來，我跟擔當說，擔當說不是全家不想管，而是沒辦法管，因為全家只是把提款機寄放到店裡而已，實際上還是銀行的問題，如果警察真的來了，那就只好請警察來處理了，因為全家沒辦法管到這件事，主管都這麼說了，所以警察來時，我就請警察來處理，而我就繼續結帳。</p>			
<p>2. 反省(Check)</p> <p>我應該先安撫客人的情緒，畢竟他存的錢是一筆大數目，他會著急也是理所當然的，之後再找比較好的處理方式來處理，這樣客人也比較會放心下來。</p>			

3. 學習(Action)

遇到不懂的事，要先找店長來處理，畢竟他比較會熟悉一些比較好的處理方法，之後再把那方法學起來，之後遇到類似的事情，就可以用對的方法來處理事情。

4. 行動計畫(Plan)

1. 不管碰到任何事，先安撫客人的情緒，畢竟你不是客人，沒辦法體會他那著急的心情。
2. 遇到不會的事，要先問主管，他會提供一套比較好的處理方式。

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：行流四乙	學號：BZ102069	姓名：曾怡瑄	撰寫日期：106/4/7
撰寫期間：106/4/6~106/4/7			
實習機構(含分店名)：全家便利商店股份有限公司/烏日三民店			
部門(單位)/職稱：櫃台/實習生			
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> 有個客人來買點數，但早班的人說有點怪怪的，結完帳後，客人說要把點數拍給朋友看，我就看了他跟他朋友的談話過程，我就覺得有點怪，但客人堅持那是他朋友，所以我就幫他拍了，但後來我還是覺得怪怪的，所以我就請早班的打電話給警察，而我就請客人先留下等警察來，後來警察來了，就帶著客人回警局作筆錄。</p> <p>2. 反省(Check)</p> <p> 我應該再謹慎一點，知道怪怪時，就應該停下結帳的動作，避免客人被騙，但我卻是覺得怪怪的，但還是幫客人拍照給他朋友看，害客人受騙，但還好金額不大，而且做完筆錄後，客人還回來店裡向我道謝。</p> <p>3. 學習(Action)</p> <p> 遇到類似的情況，我應該要再注意一下，畢竟現在的詐騙很多，我們做店員的應該要再注意一下，這樣就可以防止客人被騙，而損失金額。</p> <p>4. 行動計畫(Plan)</p> <p> 1. 現在的詐騙事件很多，所以隨時要提高警覺，避免上當受騙。</p> <p> 2. 結帳時覺得怪怪的，就應該停下結帳的動作，避免讓客人上當受騙。</p>			

3. 自己遇到突發事情，應該要讓其他店員也知道，並提出解決方法，這樣他們之後遇到類似的事情，就能處理好事情了。

四、結論與建議

4.1 結論

我剛開始認為便利商店只是站在櫃台前面結帳而已，但後來我進全家上班時，才發現店員不只是要結帳而已，而是要做很多的事情，像是訂貨、挑過期品、或是要煮東西和做咖啡等，都是店員要做的事，除此之外，還要面對客人，處理一些客怨的問題。

我到全家上班時，一開始我是被分配到烏日高鐵店那裏，那邊客人很多，大多是早上要趕著去上班的，所以早上的時候會很多也很忙，而且那間又是直營店，所以會被主管盯很緊，也會每天追業績，可以說是業績壓力滿大的地方，但那邊的工作內容比較簡單，而且店員也比較多，彼此也有個照應。之後我在那做了兩個月後，公司要我多學一點，所以我就被調到烏日三民店去，那邊是加盟店，雖然也是有業績壓力，但那裏的工作內容比較多，因為店員人比較少，所以都是一個在顧店的，所以遇到事情也是要一個人來處理，所以有時候會忙不過來。

在實習期間，工作都是不固定的，一下是晚班一下是早班的，所以在時間上面很難調適過來，而且我很常在做晚班，但一間店只有我在顧店，所以發生甚麼事我會覺得很慌張，畢竟我才剛做沒多久，所以會無法知道該怎麼處理事情，而且早班都是七點上班，所以都要很早就起床，上班都會覺得很想睡覺、沒精神，但因為早班會進貨，所以會覺得時間過很快，但上晚班時，因為沒有進貨，再加上也沒甚麼客人，所以會覺得時間過得很慢。

這段時間我也收獲到了許多東西，遇到不會的事情，他們都會很有耐心的教導我，而且我也跟店長學到了一些的客怨處理，也讓我之後遇到類似的事情也比較好處理。

對我來說，在職場上遇到好的同事和好的老闆是很重要的，要是跟他們相處不好，也就會沒動力去做這工作，也會慢慢地討厭起工作，畢竟店員之間的氣氛也會影響到工作上，而好的老闆卻能帶給你夠多的知識，並且能一起帶領你往比較好的路前進，所以我覺得這是件非常重要的事。

4.2 建議

我覺得現在的店員很難當，因為現在的社會都在說客人至上，但現在一堆都是奧客，而且客人只要一不高興，就是直接客訴，而被客訴的店員不管對與錯，都會被公司當成是錯的，總覺得現在的社會太以客人為主，我是覺得我們做服務業的，可以辛苦但絕不能委屈，我們也是有人權的，我是希望公司至少能站在店員的角度想一想，而不是凡事以消費者為主。

制度方面我是覺得不管是直營店或是加盟店都應該要去總公司受訓，因為我發現直營店的店員因為有被訓練過，所以跟客人面對面時，比較能用好的方式來處理；但加盟店的店員是店長面試出來的，甚麼訓練也沒有，有的也只是工作經驗而已，從這一點就可以看出來有沒有被總公司訓練過是有差別的。

我想要向各位學弟、妹建議，真的一定要去實習看看，我認為在畢業之前，就先踏入社會的職場上是件好的事情，畢竟職場上可以學到許多是課本學不到的東西，也可以體會賺錢真的是件不容易的事！而且也可以在實習期間想想未來要走的路，看是要繼續留下來或是要轉換跑道，我是覺得可以替自己好好的想一想，同時實習也可以多增加自己的工作經驗，就算你之後要轉換跑道，那也是對自己是有所好處的。

對於三明治實習方面我是給予讚賞的，畢竟在畢業之前就可以先體會職場上的東西，但我還是希望學校能再加幾間合作廠商，可以讓學生有更多的選擇，畢竟有跟學校簽約的廠商是有一定的保障的，而且也有良好的工作制度，是可以任人值得相信的廠商。

五、參考文獻

1. 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>
2. 林冠佑，全家-大里永興店實習報告，修平科技大學行銷與流通管理系，10505
<http://ir.hust.edu.tw/bitstream/310993100/4883/1/BZ100041.pdf>
3. 全家官網，201702
<http://www.family.com.tw/Marketing/index.aspx>
4. 全家維基百科
<https://zh.wikipedia.org/wiki/FamilyMart>