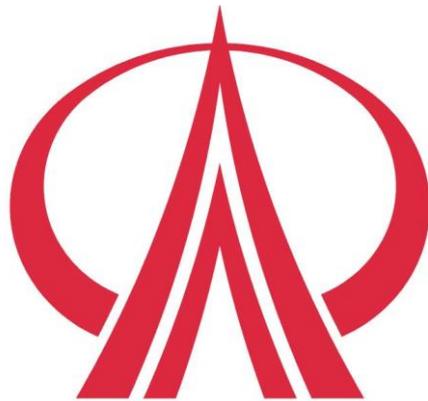


修 平 科 技 大 學
行 銷 與 流 通 管 理 系
校 外 實 習 專 題 報 告

校外實習專題—大買家股份有限公司
司國光店



指導老師：姜文忠 老師

學 號：BZ102088

姓 名：丁于琮

中 華 民 國 1 0 6 年 5 月

摘要

我選擇的實習廠商是大買家國店，職位在百貨部的鞋課，負責的範圍包括鞋子、手錶、雨傘雨鞋、飾品、精品、配件包包、內著。

實習期間學到如何與上司、同事與顧客應對進退及自我情緒和態度管理，也了解原來服務業真的不簡單，不但隨時要注意賣場狀況，還要收貨退貨以及補貨整理排面，而且還要學習適應突發狀況，獨當一面。

致 謝

我要感謝系上沈武賢主任、姜文忠老師、林玉華老師，在我們幾個要換實習單位時沒有照著規定走，還讓我們可以換實習單位而不是回校做專題。

感謝學校讓我有機會到校外實習，讓我在就學期間有實務經驗；再來我要感謝大買家國光店給我實習機會，謝謝鞋課的課長謝淙洋和正值吳燕玲在實習期間，不管遇到什麼問題都有你們在幫助我，如果有做錯什麼是你們也很認真有耐心地給予指教，還有我要感謝在大買家鞋課的駐場德權駐場還是LANEW還有專櫃彙頂的駐場很感謝他們，不管是在我剛實習或到中段的時候，教導我一些我所不知道的職場，所以我非常感謝他們。

目 錄

摘要	I
致謝	II
目錄	III
一、前言	
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	
2.1 公司簡介	3
2.2 營業項目	3
2.3 競爭力分析	4
2.4 SWOT 分析	5
三、實習內容	
3.1 實習部門	6
3.2 工作環境與同事	6
3.3 工作內容	7
3.4 作業流程分析	7
3.5 問題點分析	7
3.6 改善方案	7
3.7 工作日誌	8
四、結論與建議	
4.1 結論	14
4.2 建議	15

一、前言

1.1 實習動機

現在的社會職場上，已經漸漸的把經歷看得比學歷還要更加重要了，曾經有職場經歷的人絕對比沒有工作經驗的人入取率高，在大學的時候提早進入職場除了是在為自己未來鋪路，並同時感受進入職場的辛苦，練就抗壓的好功夫，才不會在畢業後對於壓力的打擊承受不了，更希望能將在校所學的專業知識與實務結合，提早了解到自身的不足，還能多加利用時間加強專業，增加自己的職場競爭力，藉由實習可以了解到一家企業的文化，從中學學習到主管的處事態度及專業能力，作為自己的學習目標，讓自己變得更加有能力。

參加實習是因為現在經濟不景氣，畢業後面對眾多的求職者，所以想提早進入職場累積一些課本上所學不到的實務經驗，並學習與壓力共處和人際相處應對，剛出社會的我們，總會被多數人認為是不堪一擊的草莓族，但學校為我們實施這個計畫，讓我們能透過實習學習職場中該有的工作態度，提升職場的競爭力，跳脫出一般大眾的刻板印象，藉由實習獲得實務方面的經驗與知識，與不同的人接觸學習如何處理最恰當；如何協助才能最有效率。培養獨立執行專業，努力工作並對工作有責任感。而且透過這次的實習計畫，能夠賺取薪資貼補生活費，了解賺錢真的不容易、在學校和在職場是不一樣的，希望能透過這次實習能夠學習到在學校學不到的經驗。

1.2 實習目的

當初我會選擇在服務業實習，是因為我想體驗看看服務業的工作性質，所以我決定投入服務業，所有的事情都和平常所接觸到的不同，一切都得靠自己摸索(包含系統學習、產品知識、溝通能力)，這對於我應該算是我新的一個開始，想要做好並且通過試用期，甚至是畢業後還是會回實習公司，就得不斷學習，同時又能擁有一計之長，認真的做筆記，記住主管所教的每件事，學會獨立作業，還能藉由跟廠商、上司、同事和客戶溝通，學習到為人處事、應變力的正確態度，這也算是我一開始所沒想到的收穫，因為一個毫無經驗的實習生，竟然公司也肯錄用我，接獲通知得當下其實蠻開心的，所以我很感謝主管當初錄用我。

1. 累積職場經驗
2. 縮短進入職場所需適應時間
3. 學習職場倫理及應對進退的正確態度
4. 了解現今工作社會上可能會遇到的問題
5. 針對自己的不足加以補強

1.3 實習公司甄選過程

一開始學校都會為我們安排每家合作廠商座談會讓我們更加的了解每一個廠商，聽完座談會的我們，就要開始思考我們到底適合哪家廠商、對哪家廠商比較有興趣，再來就開始寫我們的履歷表，開始思考如何寫出與眾不同，讓廠商能為之一亮的履歷表，之後就等廠商通知我們面試的時間及需要帶的東西，幾乎每個廠商都要求我們準備 1 分鐘的自我介紹，我認為這是最難的，再來就等待著公布結果。

因為原本一開始我沒有打算搬回家住，想說就找學要附近看有沒有自己以歡的廠商實習，而系上公布媒合的廠商名單裡廠商，於是我就現看系上提供的資料跟自己上網查詢資料中得知有關這間公司資訊，然後遞履歷表到系上，等待公司通知面試，而在等待的這段期間內，多上網看公司資料和查詢一些面試可能會問的問題，一方面可以讓人家公司主管感受到我們的用心，另一方面是可以避免人家問問題，而一問三不知的情況，這樣人家當然不會想錄用，機會是留給有準備的人，而我之所以會選擇現在實習的這間公司。

大買家也待了一段時間了，現在的想法就跟我當初要進來前的想法一樣沒變，不只是上司對我不錯同事之間也相處得很好，在我有不懂的事或是有不會處理的狀況的時候他們總是不厭其煩的教我，讓我在工作中不要因為壓力大而沒有學習到想學的東西這點我真的很謝謝我的上司以及同事，希望在未來幾個月的實習中我一樣不會改變我對這間公司的初衷。

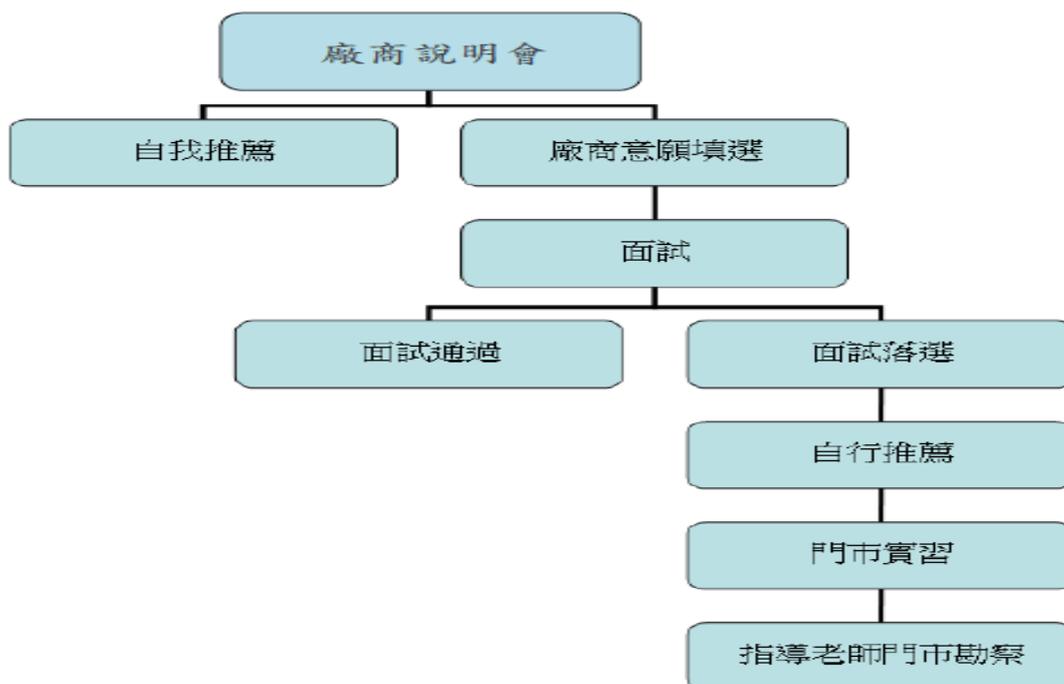


圖 1-1 流程圖

二、實習公司

2.1 公司簡介

「大買家股份有限公司」成立於 1993 年，資本額為新台幣壹拾參億貳仟萬元整，由中陽集團及中部知名建商創立，1994 年大里國光店開幕，1996 年北屯店，引進連鎖智能電腦營運管理系統，並由專業團隊經營管理，以提供各類民生必需品及餐飲、商店街的複合式量販店，滿足消費者一次購足，應有盡有的量販百貨大賣場。

1997 年為擴大採購規模提升競爭力，與大潤發流通事業股份有限公司交互持股策略聯盟，成立商品聯合採購中心，2001 年再與具有 45 年零售流通經驗的法國歐尚集團合作，提升國際性更多元化的商品服務。

2008 年因應更專業和多角化經營，成立餐飲及流行百貨招商營運部門，專營以品牌專櫃 OUTLET 業態為核心的商店街、購物中心，對消費者承諾 Save & Safe 「買的便宜 買的安心」。

2009 年再擴大營業規模，成立地產事業部門，針對商業不動產開發、營建、管理、銷售等建立完整的經營體系。2010 年有鑑於網路的蓬勃發展暨消費趨勢，整合公司資源成立網路事業部門，提供民生必需品為核心的應有盡有量販百貨一網路店，消費者可選擇透過網路或到實體店購物，結合虛實，創新行銷服務理念讓顧客更方便、更滿意。

大買家股份有限公司秉持誠信、創新、專業、永續經營、熱情親切的經營理念，履行企業責任，關懷社會，以提倡「幸福家庭」創立宗旨。提供「家庭幸福生活」為核心所需的生鮮、日常生活用品、3C 家電、應有盡有的量販百貨、品牌 OUTLET 商店街等數萬種一次購足多元化商品，並提供網路及實體店方便購物便利服務。堅持「環境舒適」「衛生品質」「天天低價」「親切服務」，讓消費者「買的便宜買的安心」，不只提供商品服務，更提供家庭幸福生活。

2.2 營業項目

為滿足消費者『Save & Safe 買的便宜 買的安心』、『一次購足，應有盡有』的承諾，我們成立了

實體店-量販百貨店

販售各種日用商品、生鮮食品、冷凍冷藏食品、南北乾貨等並有商店街、美食街滿足您購物及休閒的需求。

虛擬店-網路量販店

除了量販店商品以外，另涵蓋了各地名產美食、傢俱傢飾、百貨精品、服飾、圖書、家電及 3C 商品都以最優惠的價格回饋顧客。

我們另有地產開發部門--中陽建設，進行精準的土地開發業務

加入大買家，會員最優惠

2.3 競爭力分析

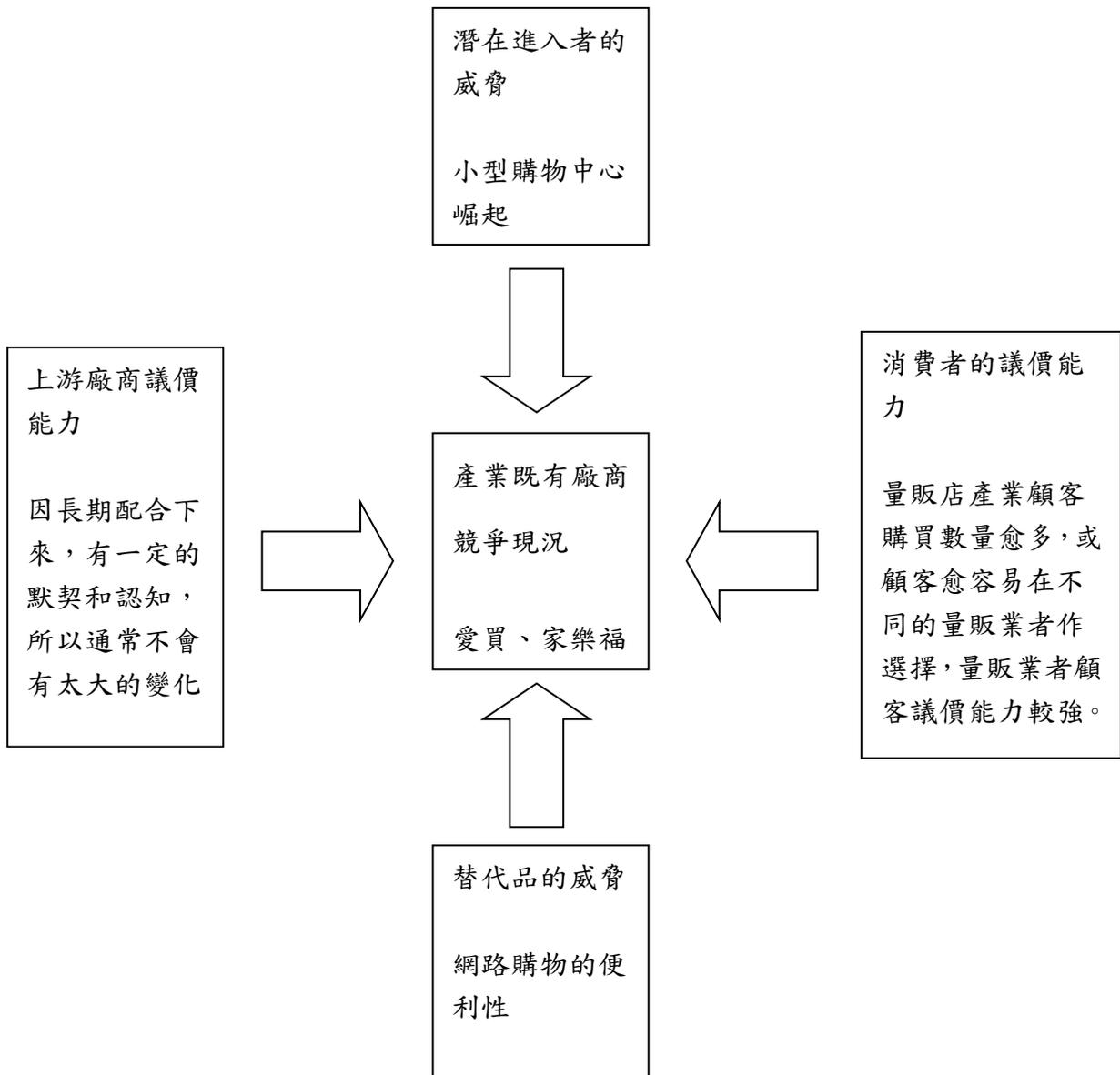


圖 2-1 五力分析

2.4 SWOT 分析

S(優勢)	W(劣勢)
<ol style="list-style-type: none">1. 利用自有通路發展自我品牌。2. 連鎖企業，相互合作，解決存貨、缺貨的困擾。3. 利用網路，增加購買族群和方便性。4. 停車場面積大，停車方便，並且不收取任何費用。	<ol style="list-style-type: none">1. 賣場動線不明確，客人通常都找不到自己要的東西。2. 設備老舊，無法有效率的處理作業。3. 休息區少，使得一些顧客走累了無法坐著休息片刻。
O(機會)	T(威脅)
<ol style="list-style-type: none">1. 位於市區及郊區的交接點。2. 消費者逐漸形成量販消費行為。	<ol style="list-style-type: none">1. 小型購物中心，如：全聯福利中心。2. 專業人才不足，人員流動率高。

表 2-1 SWOT

三、實習內容

3.1 實習部門

1. 鞋課；錶櫃、鞋櫃、雨傘雨鞋、皮帶、精品、飾品、內著
- 2.

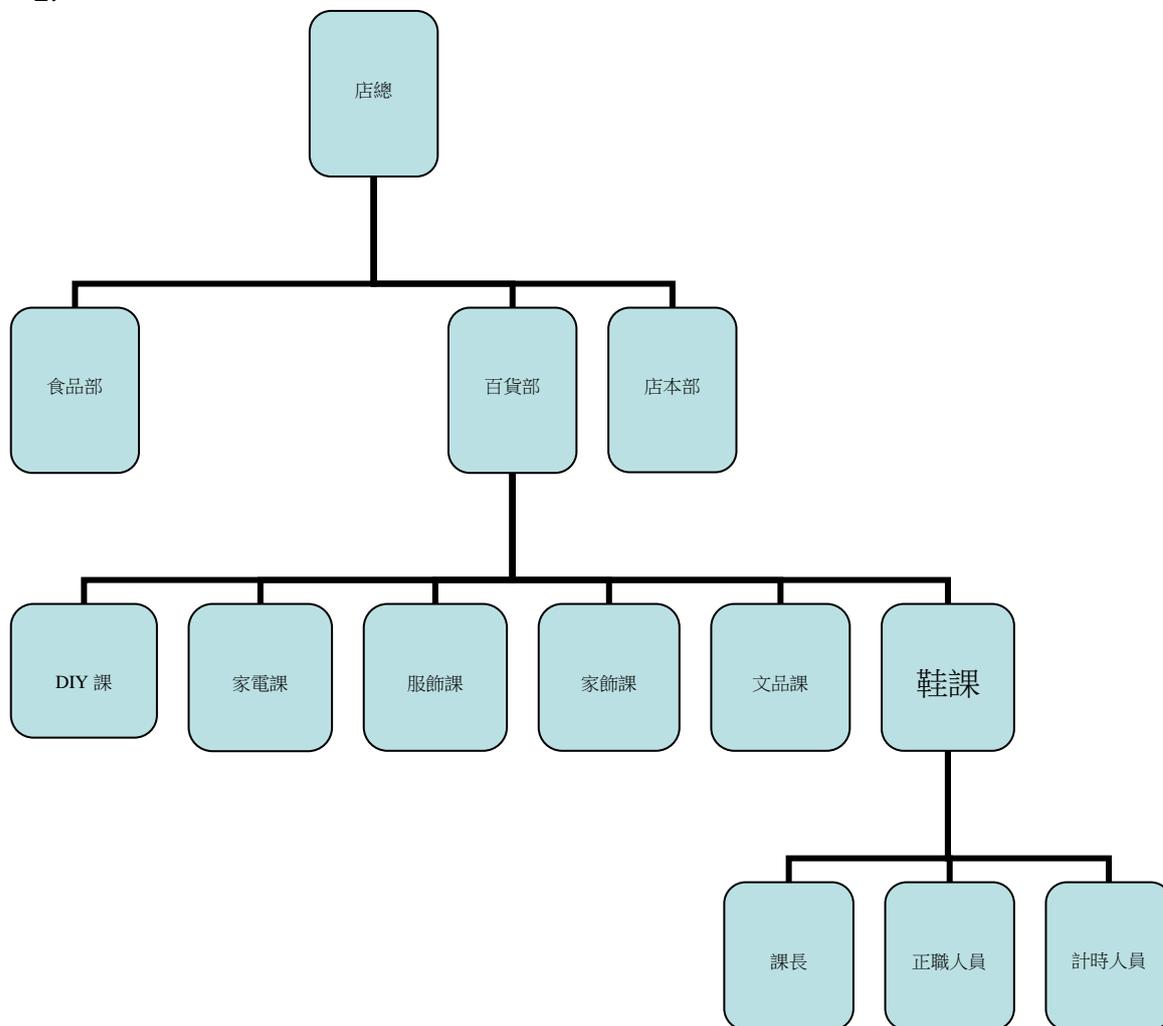


圖 3-1 公司組織圖

3. 利益關係者有員工、課長經理、消費者

3.2 工作環境與同事



圖 3-2 整理排面



圖 3-3 陳列檔期商品

3.3 工作內容

1 賣鞋、賣錶、換手錶電池、補貨、打皮帶洞

2 工作時間最長 10 個小時，最短 4 個小時，排班制度。

3.4 作業流程

詢問客人需要鞋號、幫客人找鞋、請客人到收銀檯結帳



圖 3-4 流程分析

3.5 問題點分析

買斷的的台灣製鞋子，因為不能退貨還有價格有點高，且經理要我們在該月，月底前銷售完，那些台灣製鞋子佔了很多的位子，造成有些鞋子需要放倉庫，放在倉庫的鞋子可能要過很久才會拿出了，而且鞋子放久沒穿會損壞，損壞的鞋子必須報廢，會讓課內的損失增加。

3.6 改善方案

跟課長討論後，決定用展演方式並送襪子來消庫存，一開始將價格壓低一些，過一段時間看銷量，若無法在月底前賣完再把價格再次壓低並把展延時間拉長。

最後月底前有將那批買斷的鞋子銷售完了。

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

班級：行四乙	學號：BZ102088	姓名：丁于琮	撰寫日期：105/10/12
撰寫期間：105/07/01~105/09/15			
實習機構(含分店名)：大買家股份有限公司			
部門(單位)/職稱：鞋課人員/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>再整理的時候有客人詢問我肥料在哪裡？當時我進公司不久還不熟悉公司內部的商品放在哪裡。我就回答不好意思我不清楚肥料在哪裡，客人的臉跟語氣就有一點不高興及不耐煩。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>現在回想起來我剛進公司的時候應該要好好認識公司商品擺設的位置，當然剛開始不能記得一清二楚但至少要知道商品會大約在哪個地方。當下覺得很對不起客人沒辦法為客人做到所需要的。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>這次事件讓我學到態度雖然重要但是能解決客人的問題也是相當重要的，不只要有好的態度更要有好的服務。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>經過這次的經驗我發現我對大買家商品的擺設還不夠清楚，所以我在上班的時候會問同事或是上司我不知道的商品在哪，還有利用下班的時間仔細逛逛大買家，把商品位置記起來這樣以後遇到同樣的情況才不會發生一樣的結果。</p>			

修平科技大學行銷與流通管理系校外實習 工作日誌表

班級：行四乙	學號：BZ102088	姓名：丁于琮	撰寫日期：105/10/17
撰寫期間：105/09/16~105/11/15			
實習機構(含分店名)：大買家股份有限公司			
部門(單位)/職稱：鞋課人員/實習生			
工作日誌內容			
<p>1. 發生什麼事(Do)</p> <p>營業人員需要退貨，退貨程序是拿退貨單去複製 1 張，在哪去碼頭給倉管跟安管、跟自己簽名，然後再跟安管點貨在封箱，才能完成退貨程序，第一次退貨時，不知道退貨的程序而被罵，因為我沒去複製 1 張退貨單，也不知道退貨人員也要簽名，退貨商品跟退貨單的數量有不同。</p>			
<p>2. 反省(Check)</p> <p>我以為退貨只要把單跟貨給倉管就好，我也沒有問清楚課長或同事退貨程序，之後同事有教我退貨的事。</p>			
<p>3. 學習(Action)</p> <p>退貨一定要退貨人員也要簽名，還有退貨商品跟退貨單的數量一定要相同，不然會造成雙方的困難，貨沒退掉也會造成課內庫存率會很高</p>			
<p>4. 行動計畫(Plan)</p> <p>這事之後，剛開始退貨應該請同事跟著我一起去，在邊學邊做，從錯誤中學習反而學得比較快，之後，就能自己處理提貨的事務，也比較不會出錯了</p>			

修平科技大學行銷與流通管理系校外實習 工作日志表

班級：行四乙	學號：BZ102088	姓名：丁于琮	撰寫日期：105/12/08
撰寫期間：105/11/16~105/12/12			
實習機構(含分店名)：大買家股份有限公司			
部門(單位)/職稱：鞋課人員/實習生			
工作日志內容			
<p>1. 發生什麼事(Do)</p> <p>大盤點時因為第一次盤點不知道怎麼盤點，同事也在忙其他事，所以沒人帶我盤點，我就自己一個人盤，我以為盤點應該很簡單，看東西有多少就寫多少，後來給課長看單子的時候，課長說我全部都盤錯了，所以被課長罵，說沒有按照順序盤，全部的商品都要重盤一次，好險後來有同事帶我盤點，才知道原來盤點那麼麻煩，沒有想得那麼簡單。</p>			
<p>2. 反省(Check)</p> <p>盤點的時候，因為其他同事很忙，所以沒帶我盤，課長以為我會盤點，所以就叫我自已盤，我就為盤點很簡單，看著物品有多少就點多少，但其實是要按照一層一層的物品點，所以我全部都盤錯，被課長發現，所以才被罵</p>			
<p>3. 學習(Action)</p> <p>其實盤點不難，只要按照順序盤，會發現盤點很簡單，盤點要很細心，因為數量錯的話，所以東西就都要重盤，浪費時間也浪費體力，所以盤點完第一次之後，在盤第二次會比較保險，所以從這件事情我學到不會的事情就應該要去問，才不會發生錯誤。</p>			
<p>4. 行動計畫(Plan)</p> <p>經歷過這件事之後，對於盤點又更熟悉了，但還是有不熟的地方，所以同事在盤點的時候，可以跟在旁邊學習，遇到不會的問題也可以問同事，讓同事帶過幾次後，在自己去盤看看，</p> <p>讓自己更熟悉盤點的事務，才不會發生失誤。</p>			

修平科技大學行銷與流通管理系校外實習 工作日誌表

班級：行四乙	學號：BZ102088	姓名：丁于琮	撰寫日期：106/2/28
撰寫期間：106/01/16~106/02/02			
實習機構(含分店名)：大買家股份有限公司			
部門(單位)/職稱：鞋課人員/實習生			
工作日誌內容			
<p>1. 發生什麼事(Do)</p> <p>換檔日是很忙的，除夕當天換檔時我客人詢問我 DM 商品位置時，我告知客人該商品位置，之後客人再來詢問我尺碼是不是齊全的，我說是，客人臉跟語氣是不高興的。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>我應該要帶該客人道商品位置並幫忙找客人所需的尺碼，而不是先忙換檔，才不換造成客人的不高興。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>這次事件讓我學到服務精神重要能解決客人的問題也是相當重要的，不只要有好的態度更要有好的服務。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>這事之後，會服務看人道完全沒有問題時在去做其他事情，若無法馬上服務客人應先請同事幫忙服務客人。</p>			

修平科技大學行銷與流通管理系校外實習 工作日誌表

班級：行四乙	學號：BZ102088	姓名：丁于琮	撰寫日期：106/3/1
撰寫期間：106/02/03~106/03/016			
實習機構(含分店名)：大買家股份有限公司			
部門(單位)/職稱：鞋課人員/實習生			
工作日誌內容			
<p>2. 發生什麼事(Do)</p> <p>我們課的鞋子都有上防盜磁扣，最近有客人被磁扣的針刺到後腳跟，我們立即拿醫藥箱先處理傷口並請安管跟百貨值班、接待值班到鞋櫃處理客人受傷的意外，我們課長帶客人醫院包紮跟打破傷風，之後有道該客人家裡訪視，課長也有持續追中客人的受傷狀況。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>我們上的磁扣用的時間都有點久了，有些磁性沒那麼好，不應該為了要快點上好磁扣而不檢查有沒有容易掉的磁扣，並且要隨時檢查排面的鞋子磁扣有沒有脫落。</p> <p>駐廠來跟我說有客人被磁扣刺到時慌了，幸好課長當時在附近來處理，我當時應該馬上通知課長跟百貨值班，而不適拿完醫藥箱給駐廠後而不知道要做甚麼，對那位客人感到抱歉。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>一開始上磁扣時，要確定上的那個磁扣是否有完全上緊到鞋子上，還有遇到類似問題時，要馬上通知百貨值班跟接待值班、安管，並般客人的傷口止血，並請接待課送客人到醫院治療。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>我們可有新購新的磁扣來跟換舊的磁扣，避免未來有客人在被磁扣的針刺到。</p> <p>課內會議時課長有進行教育，有新磁扣上的方式及如有客人受傷的處理方式。</p>			

修平科技大學行銷與流通管理系校外實習 工作日誌表

班級：行四乙	學號：BZ102088	姓名：丁于琮	撰寫日期：106/4/1
撰寫期間：106/03/30~106/04/07			
實習機構(含分店名)：大買家股份有限公司			
部門(單位)/職稱：鞋課人員/實習生			
工作日誌內容			
<p>3. 發生什麼事(Do)</p> <p>最近公司內外都有一些地方進行大規模的改裝，百貨各課跟家用就是大改裝的地方，我們的改裝其中包括拆組貨架、商品擺放等很多事情需要做，我們課要把飾品類的商品移到新的貨架，還有把內著商品移到規劃的位置，這樣其他課才有辦法進行他們課的改裝，有客人會進到改裝區域裡面，而停下該區的改裝需要的拆組貨架，並告知顧客該處再進行改裝，請客人離該該區防止受傷，應為有改裝期限經理跟幹部們有快速改好，所以其他課改裝時各課都需派人支援，但我們課人數較少早中晚大多 1 個人，會造成沒補、貨賣場沒人顧，造成客人有問題時找不到人。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>第一次進行大規模的改裝，改裝區域應該要先圍起來，才不會客人進到改裝區域而發生意外，並能在期限內改裝完成。</p> <p>鞋區應找駐廠幫忙看，而不是放這不管自己課的一些客人問題</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>這次改裝後，學到了做任何事情時要想到後面可人會發生的事，要先預防而不是開始做了後遇到事情而去處理事情，而造成原本地是延後或停下。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>動工前先拿伸縮圍欄將要改的區域圍起來在動工。</p> <p>鞋區請駐廠及專櫃幫忙服務客人，補貨問題請廠商來幫忙補貨才不會排面是空的。</p>			

四、結論與建議

4.1 結論

對大買家的想法都是貨到了補貨之類的，了解後發現，有很多事情是需要花時間頭腦想的，像是商品的陳列方式、缺貨率、毛利率、呆滯率、與業務之間的配合以及人力資源配合的運用等

實習前我只想著希望自己能遇到好相處的同事，然後把我自己該做的事做好就好了，但是開始實習之後，我發現我學習到更多，什麼事該優先處理、什麼事該之後處理、面對問題時我該怎麼辦、做任何決定前應該詢問誰

最難適應的就是正職人員都必須輪班，早中晚輪班，有時晚班接早班，所以在時間上真的很難去適應與調適，可能剛適應後結果又要被調時間，這真的不好調適。

這段實習期間也讓我收穫到很多東西，例如讓我認識了許多好同事，遇到不會的事情他們都會很有耐心認真教導我，甚至是陪著我一起去做，讓我熟悉整個作業流程。

我發現在校所學跟實際踏入工作職場是有差別，以前在學校可能遺漏或少做任何事頂多被當被念一下再補做就好，可是在工作職場上遺漏或少做這樣事情就大條了不僅牽扯到同事、金錢、公司利益等等，所以我覺得實做經驗有比較有用。

這段時間的實習，對於我未來的工作有相當大的幫助，在量販業也比其它剛接觸社會的人來的有機會多，但我也不會全部侷限在服務業，可能往不同類型的工作前進發展，累積更多的經驗，也可以利用跟業務間的交情去尋找其他通路發展的可能。

4.2 建議

對於實習公司的建議就是，對實習生的待遇應該要同一般正職，如跟正職同時數領跟計時人員差不多的薪水，公司流動率算高了，若實習生覺得計時人員賺的比較多，可能會換實習單位。

我們系上的實習制度，我個人覺得頗好的，因為像我們公司也有其他實習生，但是時間都比我們學校短，有些半個月、有些 2 個月，根本學不到甚麼東西，因為實習時間短做的事只是補貨跟服務客人，我們實習還會學到下訂單跟退貨

學弟妹的建議，進入職場有問題就問不然之後有不知道的問題時可能沒人會臨時幫你解答，選擇自己想做實習單位，並了解該單位的制度後，在做選擇，不然公司制度不完善做起來也會不開心。

對於系上建議，覺得報告繳交時間可以長一點

。

參考文獻

1. 大買家國光店官方網站 <http://www.savesafe.com.tw/SaveSafe/index.aspx>
2. 劉苡辰 修平科技大學大買家股份有限公司校外實習專題 修平科技大學行銷
與流通管理系 103年畢業