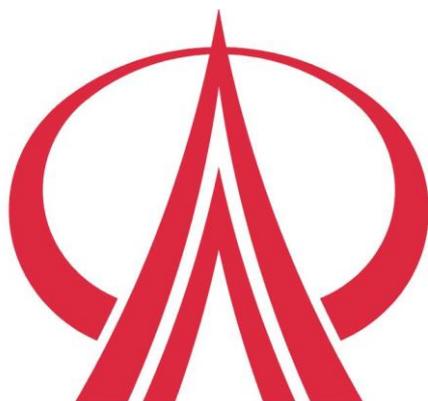


修 平 科 技 大 學
行 銷 與 流 通 管 理 系
校 外 實 習 專 題 報 告

校外實習專題—集鮮生鮮



指導老師：林玉華 老師

學 號：BZ102115

姓 名：林俞均

中 華 民 國 1 0 6 年 5 月

摘要

本次三明治教學計畫實習公司為集鮮生鮮，此超商位於南投集集，是一家已經經營十多年的超商，我所負責的工作有櫃台結帳工作、包裝生鮮食品、補貨、商品上架、統整商品數、維持環境清潔、維持與客戶良好關係、解決顧客的需求。藉由這一次學校的校外實習課程，讓我獲得了一個能提早進入職場的機會，透過這次實習的機會，讓我學習到對顧客的應對能力，讓我增加許多經驗，這些經驗對我有很大的幫助。也讓我了解到服務業的特性，相信未來在職場上我一定能活用這些我所學的事情。

致 謝

能夠完成校外實習，非常感謝修平科技大學和行銷與流通管理系的主任及老師，給我們三明治校外實習的機會，讓我們在三明治教學，能早一步體驗職場上的辛勞更是讓我們擁有一個學習的好機會；也非常謝謝我的指導老師林玉華老師，老師盡心的指導我，也百忙之中撥空到實習工作地點關心每位同學實習的環境。在這一段時間，我也相當感謝集鮮生鮮的老闆及同事們，在我有不同或是需要幫助時，都會幫助我也給我很大的鼓勵，這也改變了我在工作上的態度，此外我也感謝家人，支持我的工作也肯定我在工作上的表現，讓我在實習期間無顧慮的完成校外實習。

目 錄

摘要	I
致謝	II
目錄	III
一、前言	1
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	3
2.1 公司簡介	3
2.2 營業項目	4
2.3 競爭力分析	4
2.4 SWOT 分析	5
三、實習內容	7
3.1 實習部門	7
3.2 工作環境與同事	8
3.3 工作內容	9
3.4 作業流程分析	10
3.5 問題點分析	11
3.6 改善方案	11
3.7 工作日誌	12
四、結論與建議	18
4.1 結論	18
4.2 建議	20

一、前言

1.1 實習動機

目前大四的我，常思考未來該如何進入職場而感到恐慌，剛好我所讀的系有三明治實習教學計畫，相當符合我目前的需求，讓我能夠比別人提早進入職場工作。目前我實習的廠商是集鮮生鮮，藉由參加三明治校外實習機會，去體驗到職場的生涯，累積自我工作經驗、學習專業知識，並且可以學習了解賣場的行銷手法、學習如何適當分配人員上的運用、學習如何與顧客應對，以及貨物的包裝及擺放，透過校外實習的時作經驗，讓我更加深入了解現在的市場需求，在實習過程中讓我學習請聽顧客的真實想法，有很多事情都是值得去學習的。同時也可以讓我學習如何與同事的相處之道及互相幫忙的精神。

1.2 實習目的

透過三明治教學計畫實習機會，我了解了適合自己的工作環境，去尋找適合自己的工作，在實習過程中，學習在職場上遇到困難時自己都有能力去解決去克服，我也希望可以增強自我的抗壓性、增強自我的應變能力，藉由這次實習的機會提升自我競爭力、並且希望可以在集鮮生鮮學習到銷售方式及一些基本知識以及累積自我實務經驗。期望在實習過程對我未來職場生涯有很大的幫助。

1. 加強抗壓性、應變能力、自我競爭力。
2. 瞭解顧客需求，做到讓顧客滿意。
3. 提早進入職場，了解自己在職場欠缺的能力。

1.3 實習公司甄選過程

因透過親友介紹獲得了這個機會，試著為自己爭取到面試機會，並成功得到此工作機會由親友介紹後，透過電話聯絡得到初步的面試機會，前往面試也相當成功，面試時老闆介紹了工作環境以及工作內容，後來也相當順利的獲得工作機會。之前我沒有打工過的經驗，這次的實習機會讓我很珍惜，也抱著可以學習到很多服務業的敬業態度。學校推出三明治較學實習方案，可以尋找自己喜歡及適合的工作，或者也能透過學校的媒合廠商簽約。因為實習之前我就已經去問過現在實習的地方，

也覺得滿喜歡的，後來聽完廠商實習說明會後，都沒有自己特別喜歡或是期望的工作，因此就決定留在當初詢問的公司上班，磨練自我。因為我以前沒有打工經驗，所以對我來說是從零開始，我保持著很大的熱誠，希望學習到很多的有關服務業方面的專業。



圖 1-1 實習甄選流程图

二、實習公司

2.1 公司簡介

1. 創辦人：周春欽，目前員工人數約 4 人，沒有分公司。集鮮生鮮創辦人周春欽先生於民國 93 年成立至今一開始與妻子兩人創立商店後來慢慢增加員工目前員工人數為 4 人，僅此一家沒有另外設立分店，老闆周春欽的創業理念是因為認為外面的食物往往比較不健康，而希望顧客能夠買到新鮮健康的食品，用心的替顧客在食品上做第一線的嚴格把關，因此才創立賣場。



圖 2-1 超商位置圖

2. 超商組織架構：

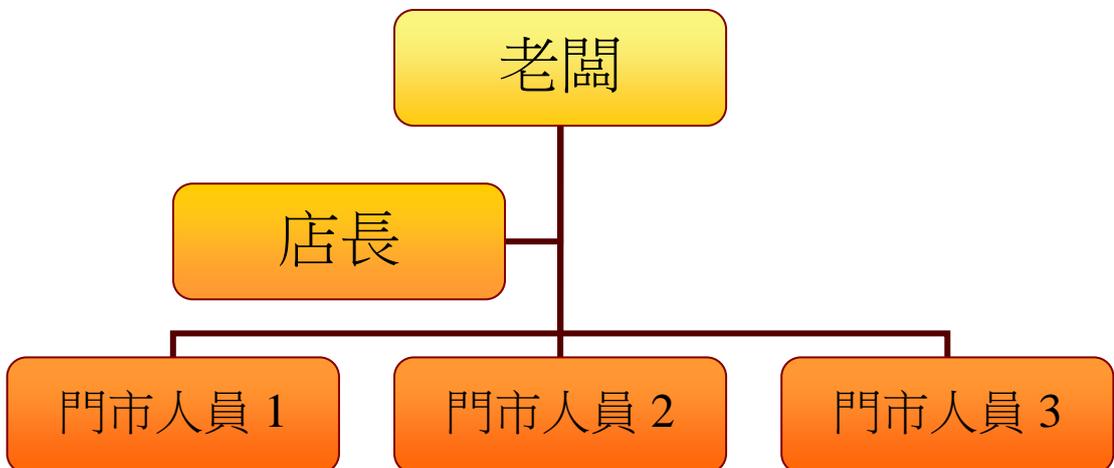


圖 2-2 超商組織架

2.2 營業項目

1. 公司的經營使命與目標：

集鮮生鮮的使命與目標在於與顧客培養出好感情讓顧客覺得來購物時能感受到滿滿的幸福，提供顧客最新鮮的食品，替顧客在食品的安全上把關，除此之外在環境上保持衛生整潔，集鮮生鮮一直以來以最用心、親切的心去面對服務顧客。以及告知顧客食材產地，與種植過程，讓顧客可以安心購買。

2. 公司的經營項目與服務主要顧客：

目前超商經營方面有提供相當多的選擇，提供當日現採的生鮮蔬菜、台灣當季水果、進口水果、新鮮的各式肉品及海鮮，乾貨餅乾及罐頭類，除了提供顧客這些基本食品的選購之外，也提供熟食部分讓顧客有更多的選擇，最特別的是也提供顧客特別的訂購，將為顧客尋找商品。集鮮生鮮主要客群為住在本地區的民眾，以及提供當地小吃店老闆貨源。

2.3 競爭力分析

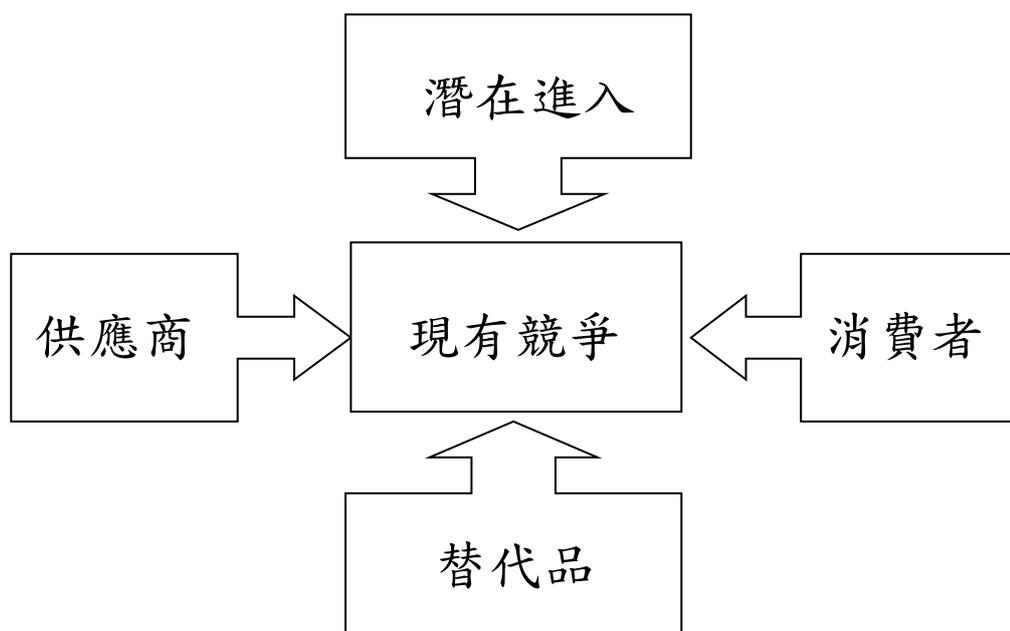


圖 2-3 五力分析

五力分析：

來自消費者的議價能力：

考慮商品的成本及利潤，訂出來的價格會隨著進貨廠商給的價格而有所變動，使得顧客失去議價的能力。

來自供應商的議價能力：

因為集鮮生鮮是價格自訂者，對於價格的控制力較強，但為了達到最高質，成本價格偏高。

來自潛在進入者的威脅：

現在越來越多超市或是量販店，也陸續開發熟食區及生鮮區。

來自替代品的威脅：

大型的量販店產品價格較便宜、店面多且設點皆於精華區，消費者容易受到吸引。

同業競爭者的競爭程度：有許多外在競爭者，如 7-11、全聯福利中心、家樂福、好市多等，以下一一舉例

表 2-1 競爭者分析

7-11	全聯福利中心	家樂福	好市多
提供只需要幾分鐘就可以微波完成的美味食物，讓現代忙碌的上班族能夠不必下班還忙著下廚。	提供更好的購物環境，價格上又相當便宜，也可以購買平常所需的生活用品。除此之外全聯還推出集點卡可以累積紅利點數，折抵現金。	大型量販店，商品品項相當多樣化，民眾會因為購買某樣特定商品，而順帶購買平常家裡需要的食品。	超大型歐美量店，以便宜大量的銷售手法，吸引民眾前往消費。

2.4 SWOT 分析

(一)優勢 Strength：

- (1)商品種類多樣化
- (2)不論購買什麼贈與顧客做菜配料(例如:蔥、香菜、九層塔)
- (3)食品新鮮直送店面
- (4)減少裝潢佈置的費用，轉成優惠價格給顧客。

(二)劣勢 Weakness：

- (1)沒有洗手間及停車場
- (2)缺少了便利超商的宅配服務，與便利的繳費服務
- (3)無信用卡繳費
- (4)無推出 24 小時營業
- (5)商品種類比量販店較小選擇

(三)機會 Opportunity：

- (1)近年來食安風暴，消費者更加
- (2)在食品挑選嚴格，因主打食品新鮮直送，藉此建立更多固定的客群。
- (3)設置熟食區

(四)威脅 Threat：

- (1)競爭者眾多（7-11、好事多、家樂福、全聯福利中心等）
- (2)現代人生活忙碌，希望能夠一次買齊多樣商品和便利品的要求提高。
- (3)物價持續上漲，食材也受天氣影響，無法維持一貫的低價方案來吸引消費者。

表 2-2 SWOT 分析

S(strength)優勢	W(weakness)劣勢
1. 商品種類多樣化 2. 不論購買什麼贈與顧客做菜配料(例如:蔥、香菜、九層塔) 3. 食品新鮮直送店面. 4. 減少裝潢佈置的費用,轉成優惠價格給顧客。	1. 沒有洗手間及停車場 2. 缺少了便利超商的宅配服務,與便利的繳費服務 3. 無信用卡繳費 4. 無推出 24 小時營業 5. 商品種類比量販店較小選擇
O(opportunity)機會	T(threaten)威脅
1. 近年來食安風暴,消費者更加在食品挑選嚴格,因主打食品新鮮直送,藉此建立更多固定的客群。 2. 設置熟食區	1. 競爭者眾多(7-11、好事多、家樂福、全聯福利中心等) 2. 現代人生活忙碌,希望能夠一次買齊多樣商品和便利品的要求提高。 3. 物價持續上漲,可能無法維持一貫的低價方案來吸引消費者

三、實習內容

3.1 實習部門

1. 實習直接負責單位、職位

我所負責收銀部分、商品補貨及上架,我的職位是一般正職人員。

2. 超商組織圖

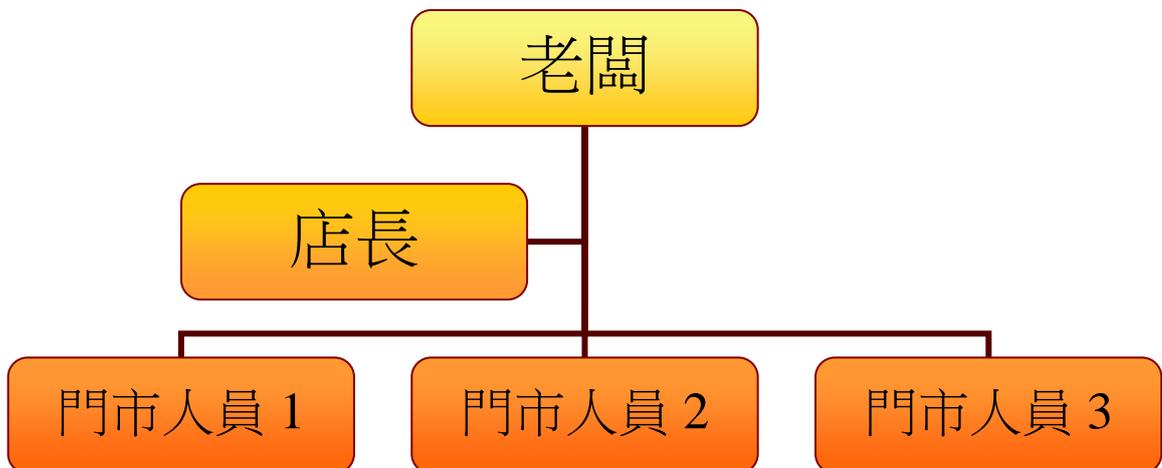


圖 3-1 超商組織架

3.相關的工作人員、主管與利益關係者

每一位人員都負責不同的工作，採買是由老闆親自採買，叫貨是由店長為主要人員，我們一天需要向店長說明兩次需要叫貨的東西，當我們在一天的工作開始時，我們會在 9 點前向店說需要叫貨的物品有哪些，還有另一次是在晚上收店時向店長說明，而店長會統計及評估狀況，統整數量後，將採買單繳給老闆，以便老闆早上的採買工作。

3.2 工作環境與同事



圖 3-1 櫃台工作環境



圖 3-2 採買工作環境



圖 3-3 與顧客處理問題



圖 3-4 與顧客處理問題



圖 3-6 推貨物



圖 3-7 拆貨

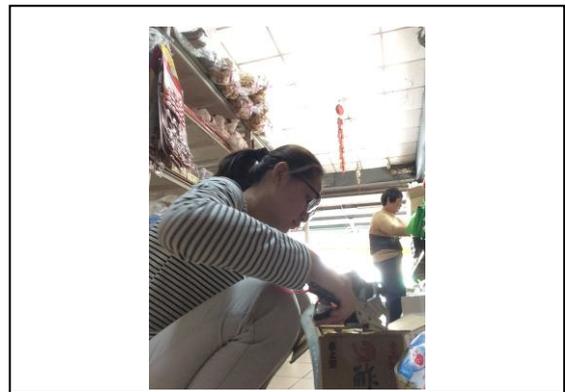


圖 3-8 貼價格貼

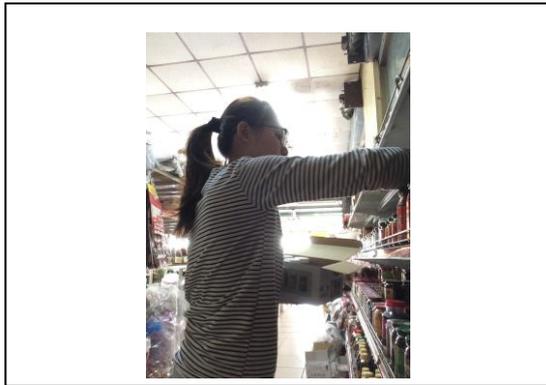


圖 3-9 上架

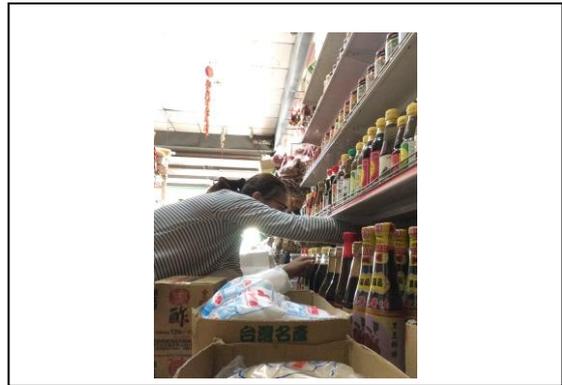


圖 3-10 整理貨架

3.3 工作內容

1. 負責單位工作內容

我所負責收銀部分、商品補貨及上架，收銀部分也包含了服務台，收銀台負責結帳動作，服務台內容包括退換貨的處理、顧客訂貨、報業績、顧客問題處理，商品補貨及上架包含將倉庫的貨所隨著當天的販賣狀況隨時補充、將送貨人員所送來的貨品貼上價格後上到貨架上。

2. 工作時間與輪值方式

正職人員以月薪方式計算，月休 4 至 6 天，上班 8 小時，其中 2 小時為休息時間。工作採用輪班制，每一區域都有負責的人員，而我和另外一名正值人員一起輪流交換區域一起上班，而休假是自己排。

3.4 作業流程分析

1. 工作作業內容的標準作業流程 SOP

每一天開始上班的時候，我需要先將外場需要包裝的新鮮蔬食統一包裝完及清

點數量，將所需要補齊的東西寫在單子上，在進到倉庫將東西拿出來補足，在向店長說明已經快要用完的東西及剩餘的數量，好讓店長準備叫貨，接下來我會開始準備要外送的東西，拿這前一天所拿到的訂單，將商品準備好就出門送貨，送貨時需要收前回到店，及需要問顧客明日是否需要其他東西，即可回店，向店長說明並將收取來的現金繳到櫃檯，接下來就開始站櫃檯位客人結帳，好讓店長打電話叫貨，直到午休時間到我都是站櫃人員，午休時我們會將部份的商品推進去冷藏及冷凍倉庫裡，作為休息，中午休息室採用輪流休息制的，而每個人的休息時間有兩個小時包含用餐時間，店裡頭有休息室，讓員工可以在裡面小睡午覺，直到下午三點才開始繼續開店，大家會把中午收進去的東西再推出來擺，然後我的部份是要將需要幫裝的東西在一次整理然後補其不足的數量，接著會去將中午業務所送來的商品分類及上架完成，上架時需要整理架面上的物品，直到四點半之前我需要把這些是完成，四點半後我要在站櫃檯直到要打烊，打烊前我需要在一次巡視我的工作範圍，並告訴店長我所需的東西，店長會統計數量後，將採買單繳給老闆，接著我們就會開始進行打烊的工作，之後大家會一起下班。

2.標準作業流程 SOP 流程表

進到倉庫	<ul style="list-style-type: none"> ● 確認需補貨商品 ● 將商品放上推車 ● 到倉庫拿取商品到外面
補足商品	<ul style="list-style-type: none"> ● 包裝需要商品 ● 包裝後，補再商品欄位 ● 向店長說明區或商品
外送	<ul style="list-style-type: none"> ● 拿取前一天訂單 ● 將商品準備好 ● 外送至商家，並確認明日需要貨物 ● 收取現金，繳回櫃台
櫃台工作	<ul style="list-style-type: none"> ● 見到客人，依照性別及年齡稱呼客人 ● 為客人解決任何問題 ● 接聽電話，並做下紀錄 ● 為客人結帳，並裝袋
打烊工作	<ul style="list-style-type: none"> ● 將所有需要冰的物品退去倉庫 ● 做環境打掃 ● 向店長報告需要採買商品

表 3-2 標準作業流程 SOP 流程表

3.5 問題點分析

基本結帳標準流程因為我們沒有條碼所以都需要背下價錢，因為每天的蔬菜都會變換價格所以需要每天一大早向老闆詢問價格如果背不下來可以自己寫下如後放在櫃檯而一般固定價錢的則會有標價格，當結帳的時候我們會請客人將購物籃放置在磅秤旁邊之後我們會自己拿起來有的東西需要過磅就要先秤過，其他的就用累計的方式，秤子最後會顯示出有幾樣商品還有總金額，在依照總金額向客人收錢並找錢，再來就是裝袋，當客人要求贈送煮菜的配料時要在把配料放進袋子內，交給客人並說謝謝，結束結帳流程。

1. 因為商店絕大部分販賣農產品所以並不需要使用統一發票，但是有可以申請的收據，也有公司的印章可以蓋章，只要蓋上章就算是發票收據，如果對方還是無法申報這樣也無法處理了。

2. 因為不用打統一發票的關係，所以我們當客人購買比較多東西的時候，可以幫客人減尾數(例如:購買 559 元時，可以只收 555 元;當購買 1215 元，可以只收 1200 元，但有時候會遇到幾個比較誇張的客人，分次購買，買次少量金額，有時候沒有注意就會幫她也減價錢(例如:購買 58 元，卻只需付 55 元，給予 3 元的則扣)，通常他們也都會在整個結帳流程結束時，在向你要免費的配料，但其實配料也是可以請他們自己買，當向客人說明配料需要付費時，他們又會說那我不需要了。

3.6 改善方案

有向店長詢問過，雖然需要這種手寫發票的客人並不多，但是只要客人需要我們就會提供給客人並幫客人寫好，當客人無法通過申請時，有的客人會再來跟我們說，我們會再看看他有哪些需要幫忙，如果能幫上忙就會幫忙協助。有時客人會在結帳後才說明需要收據時，我會不知道是應該先幫客人填寫收據或是先幫其他客人結帳，當我先幫客人寫收據時因為太想趕快寫好，不小心寫錯就會浪費很多時間，同時也就耽誤其他客人結帳，這時我會請求支援，店長會協助我幫我寫收據，因為店長很常在寫收據，所以可以很快的解決客人的問題。當有問題發生時我會快速請求支援，這樣自己也不會手忙腳亂，請求支援並尋求店長的幫助，這樣才能更快速解決問題。另外遇到會利用折扣價而增加購買次數的客人，店長在我一開始上班時，就會偷偷的跟我說這位常客的狀況當我在結帳時，如果結帳金額沒有達到折價標準就不給予對則扣，但還是會贈送少許配料給客人。

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：BZ102115	姓名：林俞均	撰寫日期：105/09/14
撰寫期間：105/07/01~105/09/15			
實習機構(含分店名)：集鮮生鮮			
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>這天我依照上班時間站了櫃檯，當客人購買好東西時，我幫他結帳，當結帳完我告訴客人價錢時也已經幫他打了折扣，但是客人一直希望我在幫他打更多折扣下來，但是因為我並不是老闆無法作這樣的決定，也怕告訴客人時她會不高興，這時我一句話也說不出來，當下實在覺得不知道該怎麼辦。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>後來想想覺得因為老闆才有權利為客人打更多折扣，而身為員工的我並無法，但是因為客人都希望拿到折扣他們會認為員工也可以幫他們打折，所以他們總是會問一下看看說不定能拿折扣，不過當下我也不應該什麼都不說，這樣會讓客人覺得我怎麼都不回答，當下有位客人幫我說話他說這樣他幫你打折會被老闆嘛還要賠錢欸，後來要折扣的客人就沒繼續要我給他折扣，當時我心裡真的超級謝謝幫我講話的客人，現在回頭想想我想我之後應該要好好跟客人說，這樣客人一定可以諒解。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>在這件事中我學習到了應該要學習好好跟客人溝通與在回答方式應該要如何為碗的告訴客人，並且在當下把情況好好解決，如果真的無法順利處理好，也應該立即請當班主管出面一起向客人解釋，讓大家在消費上能夠更加愉快。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>我會先設定好該怎麼回答這類的問題在下次有類式的情況時，我會提起勇氣好好的向客人解釋說，因為我只是員工沒辦法決定能不能給予更多折扣，希望您能夠體諒，不好意思。</p>			

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：BZ102115	姓名：林俞均	撰寫日期：105/11/17
撰寫期間：105/9/16-105/11/17			
實習機構(含分店名)：集鮮生鮮			
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>最近因為開始有幾個年度的節日，工作量會比平常增加許多，客人也會比平常來的多，也因為節日的關係，有些客人會來預訂特定的東西，我們通常會幫他們購買回來然後提前裝袋，以方便他們來的時候可以快速取貨，省去等待結帳的時間，而這次發生了很多刻了訂購了但是取貨的時候卻又說他們不是要這個不是要那個，但是當我把訂貨表拿出來說當時確實是定這些時，客人竟然說當時我寫錯了，我也只能默默的幫他再拿他要的東西。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>我應該要在填單時問好客人要的商品是什麼，要再三跟客人確認，當客人取貨時發現東西是錯誤的時，我也要好好的處理就算是客人說的跟訂單不一樣也沒有關係，我也要再一次的幫他準備好他所需要的。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>這讓我學到當客人來訂購東西時，我要在寫完時再一次跟她確認好訂購的東西，不論是在數來或是商品樣式或是口味要哪一種，都要好好確定，這樣才不會造成採買人員買錯數量，已導致販賣數量不夠，也不會造成本來想先來店取的客人多花更多時間確認商品與跟換商品，我應該要好好做好店取訂單的統計，來增加更好的工作效率。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>我要利用自己會做電腦表格的技巧，做好統計訂單的表格，而不是每當有客人要訂購商品時，才慌張的拿出紙張隨便的把商品訂購寫一寫然後整理好拿給採買人員，這樣不僅可能漏買數量也很容易幫客人準備錯誤東西，現在我已經把訂購表單製作出來，方便自己快數統計也減少出錯，讓顧客更佳的對我有信任感。</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：行四乙	學號：BZ102115	姓名：林俞均	撰寫日期：105/12/03
撰寫期間：105/12/03~105/12/15			
實習機構(含分店名)：集鮮生鮮			
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>最見上班的時候，常常覺得有點奇怪，好像一直遇到一個奇怪的客人，一開始他來的時候並沒有什麼特別的覺得不一樣，後來幾次發現這個人都有點怪怪的，來購買了東西時，都買一兩樣，然後結帳的時候，我就開始發現她很奇怪，一開始會先好像別的客人依樣跟你聊天，但是後來我發現他好像有點變態，都會說出一些讓人不舒服的話，讓我開始覺得這個客人很奇怪，事後我有像我的主管說明這件事情，主管人很好，說會幫我處理，說以後如果看到他來消費，就把他叫出來，讓他來處理這位客人。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>職場上多少都會發生像這樣的情況，當時我也是很正常的服務客人，並不會因為他比較特別就不服務他，只是在服務過程中，要學會保持距離以便保護自己，也因為握有向主管跟同事說明過這位客人，大家只要發現這位客人，就會互相協助，這讓我覺得深深體會到職場就像是團體的生活依樣，大家都會互相幫忙與照顧，這真的讓我學習到很多。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>其實在職場上，本來就會遇到各種不一樣的客人，就算遇到像這種比較特別的客人，有不能因為這樣就對客人態度不好，也是要有禮貌的對待客人，但是也應該要好好保護自己，盡量與特別情況的客人保持距離，也可以請當班主管或是在場的同事幫忙協助，千萬不要讓自己處在危險之中。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>經過這樣的事情讓我深深了解到，在職場就應該要好好保護自己，千萬不能都覺得沒有什麼，其實有時一個不小心或是沒有注意到，說不定就會讓自己身陷在危險中，下次若有類似狀況，我依樣會先向主管報告，讓主管能告訴其他的員工，讓大家都多注意到這樣的客人，除了能保護自己也能保護同事。</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：行四乙	學號：BZ102115	姓名：林俞均	撰寫日期：106/03/01
撰寫期間：106/03/01-10603/03			
實習機構(含分店名)：集鮮生鮮			
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>在過新年的時候，事我實習場所最忙碌的時候連續好多天都忙這準備過年需要的年貨，很多事前的工作都需要先做準備，這也讓我學習到更多事情，學習到更多的工作，這次店長讓我負責一小區的進貨擺放，店長給我一小區塊去發揮，讓我可以自己去想怎麼擺放商品，讓商品看起來明亮整潔讓人有購買慾望，這真的是一個很好的體驗，雖然這是我第一次做這種事情，也有做不好的地方，像是有一些庫存我沒有注意到，沒有擺放出來販賣，而錯過最佳的販賣時機，但是店長並沒有責怪我。只讓我繼續把東西擺出來販賣，最後還是有販賣完。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>回想當時我真的很感謝店長讓我有這個機會可以體驗跟學習更多的項目，這也讓我學習到應該要好好的紀錄庫存，也要記得庫存室裏面有的貨品，然後快速的補齊沒有商品的區域，讓貨架不可以有空缺，這樣才能夠販賣更多商品，也可以讓自己有成就感。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>這件事中我學習到管理跟數據真的很重要，如果有好的管理就可以降低疏誤率，如果有統計數據，就知道庫存量，可以知道商店還缺少什麼，可以快速準確的叫貨跟補貨，有好的備貨量才能夠創造更多的商機。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>透過這次我學習到很多，我開始製作需要的表格，方便可以記錄需要的商品數量，或是備註一些事項，也方便我可以向店長說需要的東西，也能讓店長看我所統計的數據，方便店長隨時掌握我所負責的區域，也讓店長可以更加放心把區域交給我負責。之後我會和店長還有同事一起討論再設計出更方便的表格，並印製下來讓大家也能一起使用，增加工作效率。</p>			

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：行四乙	學號：BZ102115	姓名：林俞均	撰寫日期：106/03/14
實習機構(含分店名)：集鮮生鮮			
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>因為最近剛過完年，所以這個月的來客數就明顯的減少很多，大家都回到本來的生火崗位，學生也都開學了，也因為生意不怎麼好，剛好趁這個時候店長說可以來安排大掃除，把店裡的環境平常日沒辦法打掃的地方都好好的掃一下，像是天花板或是冰箱內的打掃都是很重要的，如果時間久了沒打掃就會累積相當多的灰塵，等到之後要打掃就會非常困難，這也是我第一次參與這種打掃，我們爬到大冰箱上面用掃把清掃灰塵與蜘蛛網，一開始覺得相當可怕因為要用梯子爬到上面非常的高，讓我有點害怕，所以我跟別的員工說可不可以讓她上去，他也答應了，後來還是順利的結束打掃。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>每個工作都有困難的地方我應該要好好的努力，也該好好去嘗試不同環境裡的變化，不可以因為害怕就想說不要去做，或許我當下請的到其他人幫忙但是也不可能永遠都找到人幫忙，希望下次我能夠靠自己的力量達成老闆或是店長所交代的工作。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>這次這樣的工作讓我學習到任何工作都有困難的地方，不管是打掃還是其他工作一定都會遇到不同的問題，我本來就應該要好好的用好的方法去解決，雖然過程可能很辛苦或是會失敗都沒關西至少我嘗試解決問題，而不是逃避問題。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>透過不同的工作，我認會我應該在知道要做這個工作前，先了解工作內容，做好充足的準備，這樣在工作的時候，就能共比較輕鬆的解決物提，如果事先知道有不解或是不能解決的地方也能夠事先詢問同事或是店長，這樣也能很快解決問題，讓自己減少出錯。</p>			

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：BZ102115	姓名：林俞均	撰寫日期：106/3/28
撰寫期間：106/3/28-106/4/7			
實習機構(含分店名)：集鮮生鮮			
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>最近因為接近掃墓期間有很多客人都會提前掃墓，我們也會提前公告客人，讓客人可以向我們預定掃墓的商品，我們除了會先幫可人設定好基本的必備商品之外，也會依照客人不同的需求作改變，因為掃墓這類的事情還是會由家中的婆婆媽媽來準備，通常他們都會提早來預訂，我們會將客人的需求寫在訂單上，在依照指定的時間把東西準備好，但是因為有時候訂單的量會比較大，有時候還是會有出錯的時候，但是我們還是能夠馬上處理好，或是有時候客人也會一開始訂好商品，但來拿訂的貨的時候卻又說那裏錯這裡錯的，讓我有時候很措手不及，因為明明有時候不是我們員工的錯，卻又要因為客人自己突然的改變變成了我們的錯誤，這時就又要向客人道歉，有時真的會覺得受到一些委屈，也不能因為這樣就跟客人吵架，這樣只會造成更大的損失。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>因為之前也很常發生像這樣的事情，我也有想出行動計畫來，雖然會用表格的紀錄或是在訂單上的登記，但是好像還是會有出錯的地方，在紀錄上難免都會出錯畢竟也是用手寫的，有時候寫的過程中還是會出錯，雖然當客人要離開時也是會再三的確認客人訂的東西，但是有時候可人突然改變訂單的內容讓我們沒有登記好也會比較容易出錯，但是服務業本來就是必須把客人的需求服務好，就算當下有錯也別看可人起衝突，應該要予客人的問題。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>一開始制定手寫表格是為了讓客人跟我們都能夠好好的紀錄好訂購的東西，透購這個問題，讓我學習到就算再怎麼準備好，還是很容易在百忙之中出了差錯，為了減少出錯的機率，我希望能夠再找到其他方式來讓出錯率降低。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>減少出錯率，我的想法是，雖然透過表格來登記已經有改善出錯率的問題了，但是應該要做的更好，當要出貨與採買的前一天，要致電到客人所留下的聯絡方式，在一次的確認所訂購的東西，除此之外當已經知道客人訂購時，應該就買尚在統計數量的訂單日期上做好紀錄，不要等到訂購商品前再來統整，這樣如果疏忽了訂購就會造成很多麻煩，如果提前訂購就能夠降低出錯率了，希望這個方法能夠改散這些問題。</p>			

四、結論與建議

4.1 結論

1.說明實習後對公司的看法與初步看法的比較

還沒實習之前，因為這是在家裡附近，所以也很常去，覺得這裡的人都很親切，想要找什麼比較特別的東西店長都會幫忙到找，有時價格也比較便宜，店長跟員工也都會跟客人聊天，所以印象一直很好，雖然這裡的環境無法跟一般的都市的連鎖超市相比，但老闆也會好好的擺設商品，讓人也是覺得相當舒適。

最後還是選擇在這裡實習，發現當一位門市人員並不是想的那麼容易，不是只要會結帳或是補貨就能當店員，還要會招呼客人也要隨時注意店裡的每個環境的狀況，在與客人的應對時語氣也需要洽當不能有私人的情緒，就算當下客人讓你很生氣也不能表達出來，態度及與顧客的互動又或是諮詢都很重要，回答都需要相當恰當，只要稍微讓顧客感覺有不好地方，就有可能造成客人流失的問題或是遭到客訴。

2.說明實習前、後個人的預期與實際感受

實習前，我希望能夠透過實習增加自己的耐心，還有在與客人的對應希望能夠好好溝通，一開始也什麼都很不了解後來慢慢的學習到很多東西。

實習後，本來對於未來有些迷茫，不知道畢業後該從事哪方面的工作，但是在實習這對時間我也對自己的未來考慮了很多，對畢業後自己也有設定目標。也改善了很多關於再與客人對答時的情緒表達，現在幾乎能夠不管客人當下我都能夠用溫和的方式解決。

3.說明實習最難適應或難過的事

一開始最難適應的就是因為是在鄉下，所以客人的年齡層幾乎都是年紀比較長的老人家，有很多他們都是騎電動車或是行動不便，他們都會把電動車開到他們自己方便的地方，但是這就會擋到其他人，所以就要特別幫他們服務，因為有的年長

的客人都有點重聽如果說的音量太小就會被罵說說太小聲，但如果用比較大的音量的他們又會說幹嘛這麼大聲，讓我的覺得不知道該如何是好。服務年長的人我最難適應的地方。

4.說明實習最大的收穫

實習間我最大的收穫，除了學習到更多我本來不知道得事情，也發現自己的弱點，這也讓我更加瞭解自己。當我為了想證明自己有需要努力的地方也希望能進步，跟上其他員工的腳步，讓我只能不斷進步，相信只要多做一些，就能夠愈做愈好。我也認為學習本是永無止盡的，也希望自己以後能把在這裡所學的發揮在其他地方。

5.實習甘苦談

工作之後讓我知道世界上客人百百種，很多客人都有有錢我就是老大的心態，買東西就一副快點服務我的心態，客人退貨也是百百種，明明是客人自己的錯，就拿來說要退錢，如果沒有馬上道歉承認錯誤然後退錢，就大罵你，然後會在跟店長說你態度差，但我也學到當面對顧客時，除了臉上要和藹樣，還要一直輕聲說不好意思之外，一定要拿出滿滿的誠意向客人道歉。

6.我希望來前就能在學校學到哪些東西？

希望能夠學習到更多實務上的經驗，或是去多多參訪實習的單位，因為覺得在課本上學習到的事情，到工作的場上真的很少能夠運用到，也希望學校能夠幫助我們考取到更多國家證照，或是讓我們能在進入職場前能學習使用新的系統，因為常常在學要學到的東西都是舊式的，到職場根本完全是不一樣的。

7.在校所學，拿到業界最有用的是什麼？

最實用的對我來說，是讓我變得比較會假設問題，比如今天當我要層列商品時或是當我要規劃架子的擺放怎樣才能達到好銷售量與把商品賣出，我能透過假設，然後把工作做得更好。

8.對個人從事相關產業的省思

因為店家是在鄉下，所以也當對傳統，我覺得這種產業之後慢慢的或許會末弱，因為老年人會不斷的減少，而年輕人都到都市打拼，加上現在的年輕人也比較喜歡在連鎖超市買東西，能夠一次買足自己所想購買的，所以我覺得市場也漸漸在走下坡。

9.個人生涯規劃與未來展望

目前因為實習尚未結束，我會繼續在理繼續做，因為離家近想要省下更多費用，但是之後實習結束，我想去找有連鎖的店家上班，增加不同的經驗，然後在這些工作的過程，我會盡快把自己的目標定下來，努力朝自己的目標前進。

4.2 建議

1. 對實習公司的建議

不應該什麼都可讓顧客想退換貨就退掉，當要退貨的時候應該要先有一定的程序，如果真的是我們的錯應當理賠，但是若是客人自己的問題而要退換，這就不行，如果什麼都沒問就直接讓客人退貨，這是寵壞顧客了。也有時候根本不是店員的錯，卻要讓店員一直道歉，這樣只會讓客人覺得我來消費就是老大，根本都不懂得尊重服務人員，這是我比較無法接受的問題。

2. 對實習制度的建議

因為實習時間相當的長，休假的日子也是有限，休假有時也是為了回校，這樣真正休假的時間，就又減少了，而且實習還要繳交報告，也是要利用休假或是下班時間來寫，有時候真的很累也是要趕快交作業，然後隔天接這上班，希望學校能夠讓我們實習半年，另外半年可讓讓我們好好的珍惜學生時光。

3. 對學弟妹的建議

一定要先想好自己未來想要做什麼，朝著自己未來的方向去尋找工作機會，提前去適應工作環境也好，多去嘗試不同工作。若工作跟自己想的不同或是不合適，

至少還有時間重新選擇，最後希望學弟妹把握大學的時光，不要浪費時間在無謂的事情上，真的會讓人很後悔，到時候就真的什麼都來不及了。

4. 對系上及學校的建議

系上的人其實都很幫助我們，但是希望系上能夠將要實習又要繳作業這件事情好好的在規劃，因為要工作加上寫報告，而且報告也不是自己寫了就好，還要修改，真的會讓人相當的疲憊。

5. 對師長的建議

我很感謝我的班導，林玉華老師，真的幫助我很多，同時也是我的指導老師。在我們二年級的時候就幫我們注意到畢業門檻的事情，也協助我們完成，也幫我們找了很多企業的老闆讓我們聽演講與我們分享，總是希望我們能從中獲得更多課本沒教的事，在實習過程中，老師也來實習處看我雖然我實習的地方比較遠但是老師還是開車過來，當時真的覺得很感動，也跟老師聊了很多，老師也總是鼓勵我，在我需要幫助的時候，只要跟老師說老師就會幫助我，我真的很感謝班導，真的很謝謝大學四年能遇到這麼棒的老師。

參考文獻

1. Google，台維基百科台灣地圖
<https://zh.wikipedia.org/wiki/%E5%8D%97%E6%8A%95%E7%B8%A3>
2. Google，南投辦事處網站南投位置圖 http://www.bli.gov.tw/office/Nantou/Nantou_1-2.html
3. Google，五力分析圖片 <https://sites.google.com/site/zhangtanghuang/wu-li-fen-xi-1>
4. 王勝弘，安心食品服務股份有限公司(摩斯漢堡)，修平科技大學行銷與流通管理系 102 年
5. 劉馨怡，寶雅國際股份有限公司，修平科技大學行銷與流通管理系 103 年