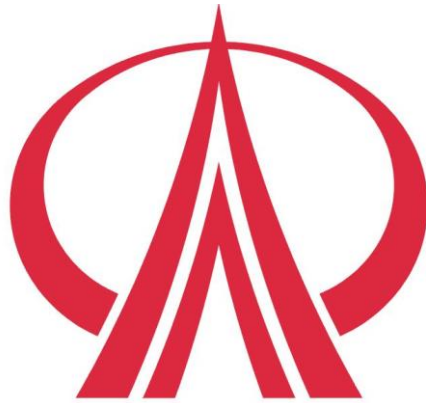


修 平 科 技 大 學  
行 銷 與 流 通 管 理 系  
校 外 實 習 專 題 報 告

校外實習專題—台灣楓康超市高鐵店



指導老師：葉京怡 老師

學 號：BZ102024

姓 名：趙治傑

中 華 民 國 1 0 6 年 5 月

# 摘要

我所實習的地點是台灣楓康超市高鐵店，實習期間 105 年 7/1 號~106 年 5/15 號，職位是日配組長，目前楓康有五十多家店，以中部居多。

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，也了解做超市人員沒那麼容易，不但要熟悉訂貨、驗貨的流程也要了解產品的位置和內容，突發狀況發生時還要找出適當的處理方式。

實習結束後我會選擇離開實習單位，我想換個工作內容與工作環境，學習更多不同方面的專業知識及累積更多工作經驗。實習期間不僅僅是學會機器的操作，還學到人與人之間的互動與溝通，不管是和顧客在收銀上的互動還是上司同事間的互助交流，都是我在實習期間所得到的寶貴經驗。

# 致 謝

能夠完成這次的校外實習，真的非常感謝行流系的主任及老師，讓我們在實習中，能早一步進入社會職場，體驗職場上的辛勞更是讓我們擁有一個學習的好機會，也感謝楓康的同事們，每個人都對我很親切，也都很有耐心的教導我，讓我學到了很多東西，在實習的這段時間中，我們一起經歷了很多事，有歡笑也有淚水，這些都會成為我未來的美好回憶。

# 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 .....	2
1.3 實習公司甄選過程 .....	3
二、實習公司 .....	6
2.1 公司簡介 .....	6
2.2 營業項目 .....	7
2.3 競爭力分析 .....	7
2.4 SWOT 分析 .....	7
三、實習內容 .....	8
3.1 實習部門 .....	8
3.2 工作環境與同事 .....	8
3.3 工作內容 .....	12
3.4 作業流程分析 .....	12
3.5 問題點分析 .....	12
3.6 改善方案 .....	13
3.7 工作日誌 .....	14
四、結論與建議 .....	20
4.1 結論 .....	20
4.2 建議 .....	21
五、參考文獻 .....	23

## 一、前言

### 1.1 實習動機

首先對於畢業後進入職場的認知，我的感覺是之前在外面有打過工，老闆可能會因為你還是學生而包容你或對你比較親切，對你很有耐心，仔細教你所有事物，但進入職場之後就不一樣了，因為你已經不是學生了，雇主會把你當成大人看待了，做事要對自己負責了，不會每項事情都慢慢教你了，指定的工作就是一定要完成，沒有理由和藉口，工作量可能不比打工了，可能工作時間也不一定，還要維持人際關係，進入職場就等於進入社會，如何接受並適應它，就要看自己的心態了。

為何要參加校外實習計畫，在校已經過了三年，從一開始一年級到現在三年要升四年級了，中間經過許許多多的事情，不知不覺忘了當初的信念，不是說我不認真上課，而是對於自己未來該朝哪個方向前進而感到煩惱，不知畢業後要做什麼，自己的興趣、適合做什麼，通通沒有想法，就只是跟著學校的安排去考證照、參加比賽，有時我不禁會想這對我以後有幫助嗎？只剩下一年的時間了，再來就要畢業了，不想再隨便混日子了，於是就想參加校外實習，出去提早進入職場，一方面是不想做專題，一方面是有薪水可以貼補家用，在實習的過程中檢視自己有哪些不足的地方，學習它並改善它，還可以從中培養相關的興趣，在實習一年的時間裡，希望能一邊學習相關技能一邊思考自己未來該走的方向。

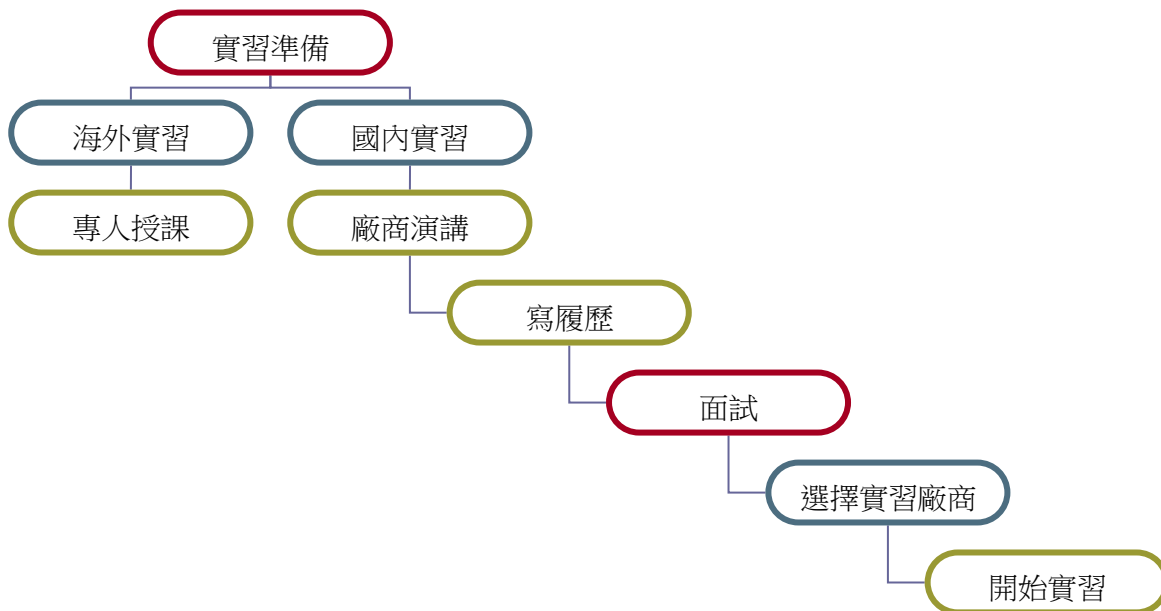
### 1.2 實習目的

我希望能藉由這次實習的機會，讓我學到獨立思考的能力和靈機應變的能力，還有一些體能上的鍛鍊，跟拓展人際關係和思考未來該前進的方向，最後我希望實習完後自己能得到成長。

- 1.獨立思考：在工作的過程中，難免會遇到主管交給你工作，卻要你自己處理時，這時該要怎麼做，要怎麼做才不會被主管退件或打槍，是要依主管的喜好去做修改，還是加入自己的創意去改變，我覺得這都是我該學習的。
- 2.靈機應變：假設客人要某一項商品，但剛好那項商品賣完了，或是商品標價不同時，這時要如何讓客人滿意而不是留下壞印象，是該跟客人說抱歉請他購買別項商品，還是跟客人說抱歉該項商品已經有追加訂貨了請他下次再來，這就看自己的溝通技巧了。
- 3.體能鍛鍊：在實習的過程中有可能會遇到節慶，或可能要到別間店去支援時，這時自己的體能就很重要了，因為遇到以上的條件時，就代表人手不足、事情很多、從早做到晚，如果遇到搬重物或要出到力氣的工作時，就要多鍛鍊自己的體能了。
- 4.人際關係：剛進入實習環境時一定什麼都不熟悉，這時只能先依靠主管或同事的幫助來慢慢熟悉，遇到不會的事情時就請教同事或主管，慢慢培養人際關係，還能互相交流，這對未來出社會很有幫助。
- 5.思考未來：在實習的過程中，跟同事交流或跟客人交流，他們有時會給一些未來的建議，不管是好是壞，都讓自己對未來有更多選擇。

### 1.3 實習公司甄選過程

當開始知道要到外實習時，學校方面就積極開始做準備，一開始本來想嘗試到海外參加實習的，但因為家裡因素而放棄了這個機會，所以參加國內實習，學校安排了時間，請合作的廠商來學校做介紹，順便告訴我們一些相關資訊，廠商的種類有很多，有便利商店、賣場、保險、速食業、房仲、業務、民宿，各家廠商都使出了渾身解數想讓我們去實習，我自己的選擇條件是，要離家近、工作時間正常、還有符合勞基法規定的廠商，所以選擇了全家便利商店、台灣楓康超市、屈臣氏三家，再來就是準備履歷表，根據廠商的要求會有不同的格式，打完履歷表後，就把自己的履歷由學校送到廠商手上，到了面試當天廠商會親自來面試，當天要穿正式服裝，到了當天很多廠商都有一個區域，每個人就排隊準備面試，我先到了全家、楓康、再來是屈臣氏，面試的過程覺得很緊張，每間廠商都會告訴你薪資、有無勞健保、月休、福利、工作內容，結束了面試之後，就是等候通知由學校公布，結果我屈臣氏沒錄取，其他兩間有被錄取，再來就是從錄取中的兩間選一間作為實習的廠商，我思考了一段時間，最後選擇了楓康超市，後來廠商集合我們實習生交代一些事情後，就到各自被分派的門市去實習了。



為何選擇楓康超市實習，雖然跟全家工作性質差不多，但我覺得全家的工作範圍太小，賣場的範圍又太大，所以我覺得超市的範圍剛剛好，還有就是楓康超市裡有分組別，比方說蔬果、魚肉、熟食、冰品，在實習的期間內都有可能學得到，還有就是其他超市都沒有現做麵包或便當，只有楓康超市有，所以覺得很特別，雖然價格不見得有比其他超市便宜，但食材都保證天然有機，在超市裡還能面對人群，訓練自己的說話技巧，認識商品的流向，超市的運作。

起初覺得只是間規模較大的超市，跟別間超市沒什麼差異，實習期間應該很輕鬆，但我發現並不是這樣，因為店裡每個員工都很重要，而且都息息相關，缺一不可，少了一個店裡就無法運作，我們就像個小螺絲，支撐著企業的運轉，發揮自己的專長，為公司賺錢，而且公司非常注重細節，為了打造一個舒適的購物環境給顧客們使用，下了很多苦心，將商品的擺設、路線的規劃、環境的打掃都做得非常確實，並且標榜水果不甜一粒換兩粒、楓康雞蛋只賣 4 天，興農牛奶也是還沒到期就收下來，為了讓客人可以買到最新鮮的商品，楓康超市

做了很多努力，現在也陸續拓展新店，希望能讓全台都能享受到楓康超市所帶來的便利和服務。

## 二、實習公司

### 2.1 公司簡介

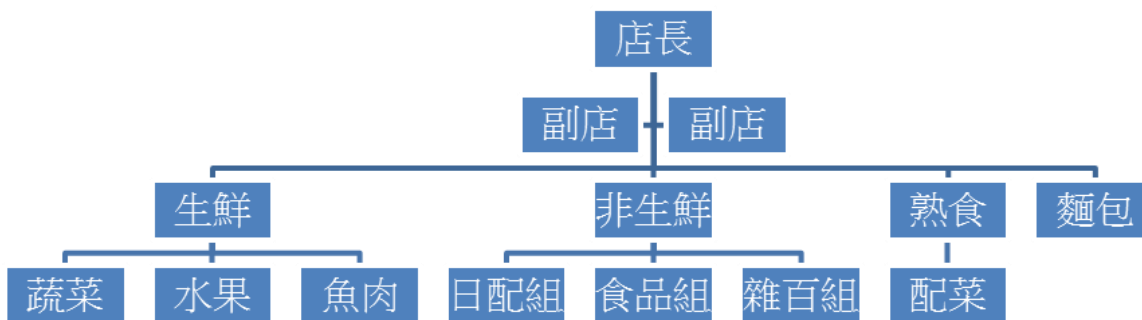
1.公司現況：**臺灣楓康超市**，原名**興農生鮮超市**（2008年10月1日更名為臺灣楓康超市），成立於1988年。目前在**臺中市、彰化縣、南投縣、新竹市**地區有48家直營超市，為**臺灣中部地區規模較大的連鎖生鮮超級市場**，為**興農集團**旗下子公司。部份門市附設有自營的台灣居家中心，增加販售居家飾品。

於1955年由楊天發先生所創辦，取名「興農」志在振興農業，以合夥方式創立「興農化學工廠」，銷售「豐年牌」農藥。1959年以公司組織經營，並定名為興農化工有限公司。1963年11月20日申請改制為「興農股份有限公司」。

1988年成立超市部，並於南投縣草屯鎮設立第一家生鮮超級市場。迄於2012年止，共有48家自營店、2家加盟店，成為台灣中部規模最大之連鎖超市業者。

經營理念：安全、安心、方便。用心用新鮮照顧您30年後的健康。

2.公司的組織型態、組織架構：



### 2.2 營業項目

1.公司的經營使命與目標：台灣楓康超市堅持「自己敢吃才敢賣」的信條，在業界首創七大保證：(一)保證「蔬菜皆經農藥殘留率檢驗合格」；(二)保證「水果不甜、1粒換2粒」；(三)保證魚、肉品皆經「抗生素、磺胺劑檢驗合格」；(四)保證「楓康4日鮮蛋只賣4天」；(五)保證「興農牛鮮奶只賣4天」；(六)保證「台灣生啤酒只賣4天」；(七)保證「熟食與麵包現做品只賣當天」。每一項都是台灣楓康用心與信心的保證。

### 2.3 競爭力分析

產業競爭者分析－五力分析

(1)便利商店：7-11、全家(替代品) (2)其他超市：全聯(現在競爭者)



- (3)量販店：家樂福(潛在競爭者) (4)顧客關係及服務策略：買主  
 (5)物流中心：供應商現有競爭者

## 2.4 SWOT 分析

S=優勢 W=劣勢 O=機會 T=威脅

優勢：我們的超市有獨立的生鮮處理廠、熟食專區、麵包房，每天都有現做便當和麵包

劣勢：商品種類不多，單價高

機會：有停車場停車方便，優質的購物環境

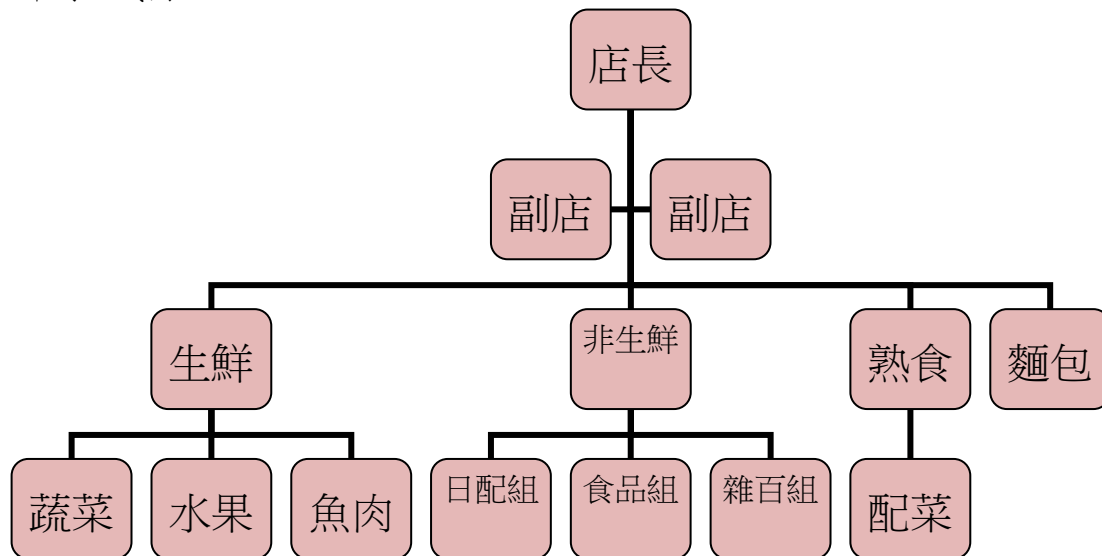
威脅：替代品多，容易被模仿

S=優勢	W=劣勢
有獨立的生鮮處理廠、熟食專區、麵包房	商品種類不多，單價高
O=機會	T=威脅
有停車場停車方便，優質的購物環境	替代品多，容易被模仿

### 三、實習內容

#### 3.1 實習部門

- 1.實習直接負責單位：我是負責日配組，接組長的位子
- 2.部門組織圖



- 3.相關的工作人員：非生鮮各組人員，如果有休假時一定至少會留一位非生鮮上班，我們會互相協助

#### 3.2 工作環境與同事



圖 3-1 工作環境 1



圖 3-2 工作環境 2



圖 3-3 工作環境 3



圖 3-4 工作環境 4



圖 3-5 工作環境 5



圖 3-6 工作環境 6



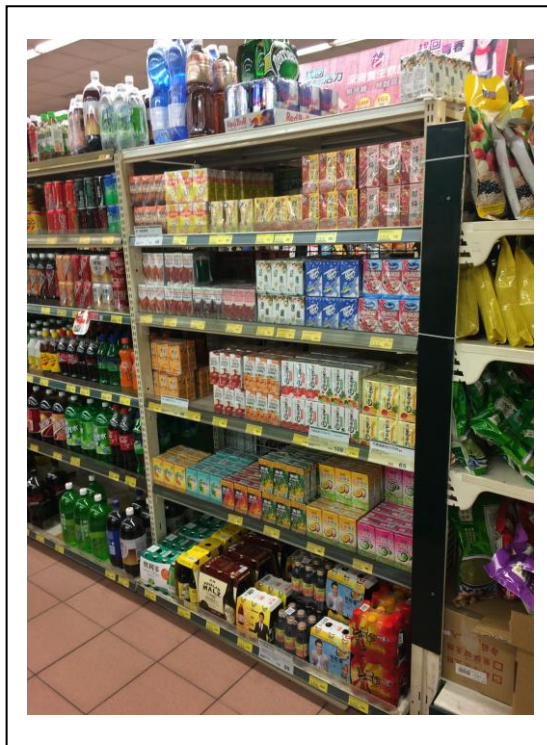


圖 3-7 工作環境 7

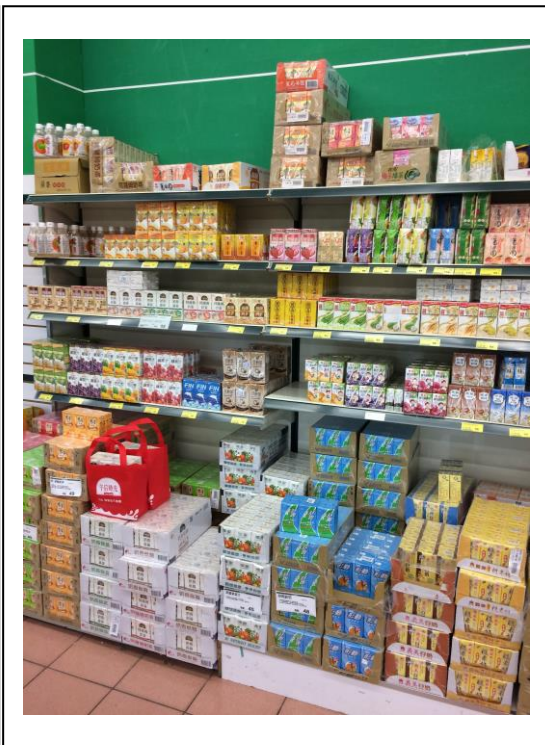


圖 3-8 工作環境 8



圖 3-9 工作環境 9

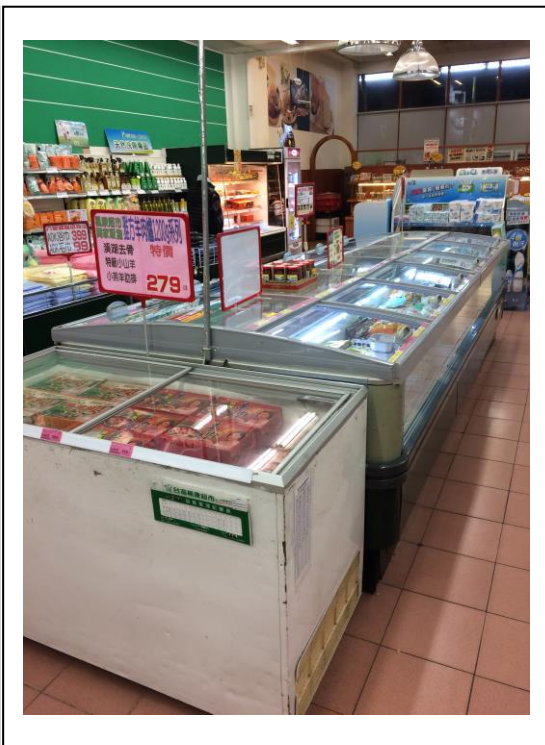


圖 3-10 工作環境 10





圖 3-11 工作環境 11



圖 3-12 工作環境 12



圖 3-13 店長頒獎



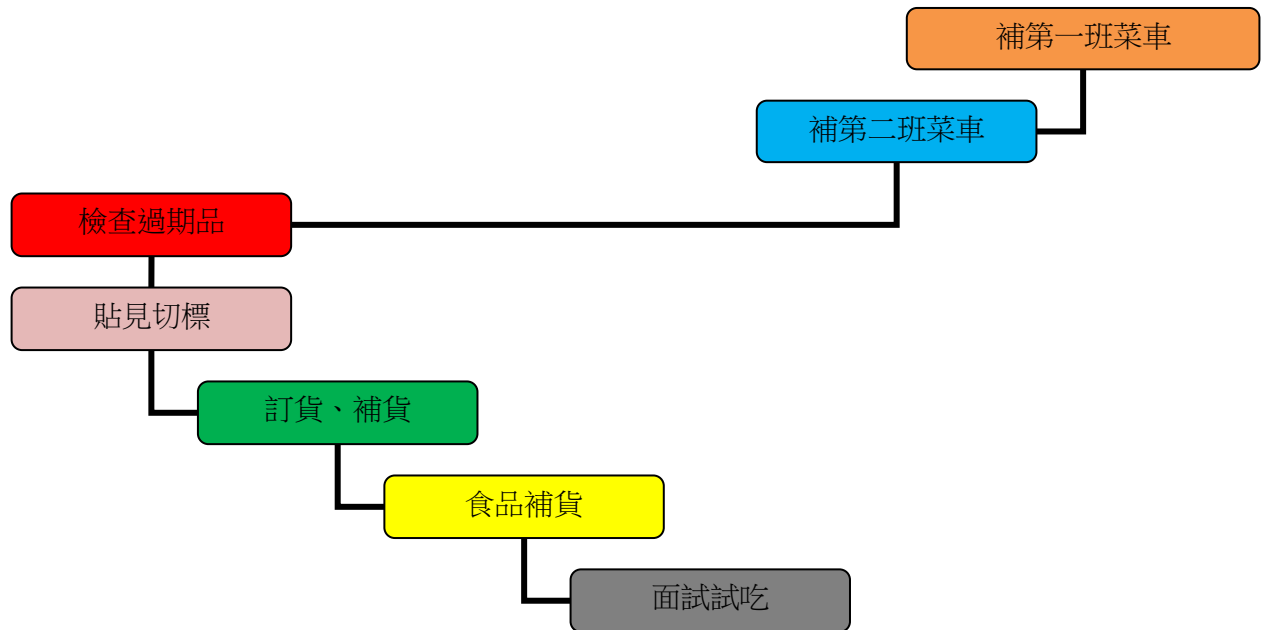
圖 3-14 員工聚餐

### 3.3 工作內容

- 1.每天負責上架菜車來的商品，檢查過期品、訂貨和補貨，還有簽收廠商直送的商品
- 2.工作時間：早上八點到下午六點，中午休息 12 點到 2 點

### 3.4 作業流程分析

- 1.早上第一班菜車來時，負責上架補貨，九點多時來第二班菜車，一樣上架補貨，再來檢查過期品，貼見切標，再來訂貨補貨，下午協助食品補貨和面銷試吃。
- 2.標準作業流程圖



### 3.5 問題點分析

我們日配組每天都要訂隔天的貨，但有時遇到休假時，主管就會幫忙訂貨，我們店有一個店長兩個副店，如果店長幫我訂會依架上情況跟銷售紀錄來訂貨，如果是副店訂就會一次訂個四五瓶，以至於到最後要見切，再沒人買就是報廢處理，有跟副店反應過，但他說要品全，所以要訂大量，店長又說難賣的東西就不要訂那麼多，主管們的意見都不相同，每個人都有自己的想法，我自己也認為商品不用一次訂那麼多，每天都訂一兩瓶，也比較好控制數量

照片：



### 3.6 改善方案

主管還是依照現況訂貨，所以現在的改善方案就是，如果主管訂貨訂太多，當天此商品就先不訂貨，或減少數量，以達到平衡，好賣的商品可以進比較多，不好賣的商品就減少數量，或保持一到兩個就好了，這樣也比較不用常常見切跟報廢，能維持毛利，不會虧損。

### 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：行四甲	學號：BZ102024	姓名：趙治傑	撰寫日期：105/10/10
撰寫期間：105/7/1~105/9/30			
實習機構(含分店名)：台灣楓康超市/高鐵店			
部門(單位)/職稱：日配組/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>8/24 日當天中午時，物流車送貨物來，貨物都是裝在籠車上，我們必須把籠車推到店裡，司機把籠車卸下來，其中有一台裝滿酒的籠車，於是我就去推那台籠車，因為我們店外有類似斜坡的設計，方便籠車進店，在推的過程中，發現輪子好像出問題，於是推到一半籠車就偏了，就在快要倒掉時，我用身體去擋，結果腳就被壓傷了。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>我應該等其他人推完籠車後，再出來跟我一起推那台籠車，而不是以為自己可以推得動，還有就是籠車要倒時，趕快讓開，商品壞了沒關係，人沒是比較重要，這是店長說的。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>這次的事件讓我學到要互相合作，不能一人單打獨鬥，遇到事情時要懂得求助，不然同事可能不知你遇到了什麼問題，也無法幫你。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>現在只要物流車來，有比較重的貨物時，都不敢自己一個人逞強去推，都一定要跟其他同事合力才有辦法，避免以後還有類似事情發生。</p>			



## 工作日誌表 2

班級：行四甲	學號：BZ102024	姓名：趙治傑	撰寫日期：105/11/15
撰寫期間：105/10/1~105/11/15			
實習機構(含分店名)：台灣楓康超市/高鐵店			
部門(單位)/職稱：日配組/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do) 最近店裡要我去學習操作收銀機，還有關於客服的相關作業。</p> <p>2.反省(Check) 一開始當然會出差錯，結帳速度太慢，不知商品的條碼，不知如何打折扣.....等等</p> <p>3.學習(Action) 學習新的事物，能更加充實自我，所以要更認真學習。</p> <p>4.行動計畫(Plan) 現在學收銀，如果遇到困難就趕快問同事，並用筆記抄下，這樣就能加深印象，也比較不會出錯。</p>			

### 工作日誌表 3

班級：行四甲	學號：BZ102024	姓名：趙治傑	撰寫日期：105/12/13
撰寫期間：105/11/16~105/12/13			
實習機構(含分店名)：台灣楓康超市/高鐵店			
部門(單位)/職稱：日配組/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do) 最近冬至要到了，於是各家廠商都一次配送很多湯圓，導致冷凍庫都是湯圓，而無法順利自由拿取貨物。</p> <p>2.反省(Check) 廠商進貨時，未確實查看貨物有無堆疊好，導致空間不足</p> <p>3.學習(Action) 要學習如何把空間最大化，把亂放的貨物整理一下，並思考要如何放才能放好放滿。</p> <p>4.行動計畫(Plan) 現在只要廠商送貨來，要引導他們把貨物堆疊好，把能用的空間發揮到最大。</p>			

## 工作日誌表 4

班級：行四甲	學號：BZ102024	姓名：趙治傑	撰寫日期：106/03/01
撰寫期間：106/01/27~106/02/28			
實習機構(含分店名)：台灣楓康超市/高鐵店			
部門(單位)/職稱：日配組/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>在過年期間時，很多廠商都放假以至於我們要把過年期間的貨給訂滿，所以東西很多，多到沒地方放，只能放多少算多少，年假那幾天，每天都是滿滿人潮，所有人都手忙腳亂還要互相支援，下午還有追加物流要上架，真的很忙碌，不過能看到店裡業績提升，再辛苦都值得了。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>雖然有訂貨了，但還是比不上客人採買的速度，東西馬上被一掃而空，只能不斷補貨，還有支接收銀時，每台收銀機都排了滿滿客人，所以結帳速度還要再提升，不要讓客人等太久。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>向主管請教哪些是重點商品，並針對那些重點商品加強訂貨，而去做陳列主打，以確保業績不會流失。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>現在每到有節慶時，先看去年銷售的銷售紀錄，把貨訂得比去年銷售再多一點，以確保貨量充足，不會供不應求。</p>			

## 工作日誌表 5

班級：行四甲	學號：BZ102024	姓名：趙治傑	撰寫日期：106/03/17
撰寫期間：106/03/01~106/03/17			
實習機構(含分店名)：台灣楓康超市/高鐵店			
部門(單位)/職稱：日配組/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>為了準備接下來的清明假期，我們從三月開始手工現包潤餅，每天下午四點半開始包，包到五點半，每天都有安排人員，一開始我都不會包一直失敗，皮都會破，感到很挫折。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>想想是不是料放太多，還是順序有誤才會導致潤餅無法成形破掉。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>看其他同事如何包潤餅，學習他們的技術，讓自己以後包潤餅能成功，不會失敗</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>現在我發現包兩層皮，多灑一些花生粉，能降低皮破的機率，但口感會有些差異，所以還在研究如何能成功完成潤餅的方法。</p>			

## 工作日誌表 6

班級：行四甲	學號：BZ102024	姓名：趙治傑	撰寫日期：106/04/07
撰寫期間：106/03/17~106/04/07			
實習機構(含分店名)：台灣楓康超市/高鐵店			
部門(單位)/職稱：日配組/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>清明連假這四天，我們的潤餅賣的超級好，基本上是到來不及包的狀態，因為是現場包所以包好馬上就被客人拿光，有些客人要比較多卷，加上人手不足，實在是有點吃力。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>主管應該多派點人手來支援，因為讓客人在旁邊等也不好，自己包的速度也要須加快，別讓客人等太久。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>如何能包得更快，把步驟簡化，以提升更多產量。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>現在清明過了，買潤餅的客人沒那麼多了，所以在處理場先包一些，再推出去賣場賣，這樣也不會包得那麼趕。</p>			

## 四、結論與建議

### 4.1 結論

實習到現在也快要到尾聲了，想當初一進去什麼都不會，到現在幾乎什麼事都能上手了，很感謝公司的栽培，讓我學到了很多，也讓我有所成長，但還是跟一開始預期的有所不同。

先說人際關係，每個企業裡一定會有機車的主管，明明你什麼都沒做，他卻處處針對你，找你麻煩，像之前明明兩種商品的價格不同，他卻以為兩種東西是一樣的，還怪我標示兩種價錢，重點是他直接賴在我們公司的群組，讓其他同事都看到了，還有有時有不懂的問題問他時，他還會表現出有點不耐煩的樣子，多虧了這位主管，現在我的抗壓能力變得很好。

再來是制度的問題，之前來面試的主管說會把我們當作正職，排假都很自由，公司有很多福利……等，結果正式實習了發現都跟說的不一樣，公司只把我們當工讀生，卻要我去做一個組長的位子，有事情也要組長負責，我覺得非常不合理，但公司也不會理你，這就是企業的做法，能減少人力就盡量減少，以至於我們各組別都只有一個組長，組長就要負責全部的事，還要支援別組學習別組的技能，把一人當多人用。

在實習中最難適應的應該就是每個月盤點的時候吧，因為要進去冷凍庫，盤點冷凍庫的庫存，冷凍庫是用 PDA 盤的，可是它每次進去冷凍庫裡都會斷線，所以每次一待都是一兩小時，加上我們日配組是每月都要盤點，不像其他組兩個月盤一次，所以真的很痛苦，記得剛來第一個月時，主管就叫我自己進去冷凍盤點庫存，那時我還不懂所以在裡面待超久，所以這應該是最難適應的事吧。

實習最難過的事，就是在實習的過程中受傷了，那是在八月份的事了，那時都要出去外面排普渡，只有幾天是待在店裡，或許是因為太累了有點恍神，在推籠車時因為貨物太重，加上輪子故障，所以車子倒下壓傷了腳，那時還被送去中山醫急診，還好是沒傷到骨頭，但腳還是腫得像饅頭一樣，隔天還是照常去上班，想到那段日子就覺得很難過。

我覺得實習最大的收穫就是能學到在學校學不到的事，比如如何面對客人、如何應付突發狀況、如何收銀、如何包麵包便當，在公司裡沒人會把你當作學生，而是當作一個員工，上頭交代你做什麼，你就得做什麼，無法說我不行或沒辦法，在實習這段時間裡，公司給了我很多磨練，也給了我很多建議，我都很感謝他們，讓我能夠更加成長，雖然不知道未來這些技能是不是能用得上，但這次的實習是個很好的經驗，每天協助客人的各種需求，看到他們跟我說謝謝，心裡就有種踏實感，但也有無理取鬧的客人，我們只好以不得罪客人為原則讓他滿意離開，離實習結束剩沒多少時間了，現在能做的就是把每天的工作做好，完成主管所交代的事務，讓實習能有個完美的結束。

## 4.2 建議

### 4.2.1 對實習公司的建議

我覺得公司應該要多考慮一下人力的分配，而不是為了縮減人力，讓一個人做兩人的工作，還有需要業績時，應該是積極向客人推廣，而不是要員工自己吸收購買，我們公司不會比其他同性質的企業差，還有進步的空間，只要再多多改善，我相信一定能為公司帶來更多利益。

### 4.2.2 對實習制度的建議

實習這件事本身是好的，要讓大家了解出了社會會遇到那些問題，讓大家先做好心理準備，也希望系上能找更多不錯的企業，給後面的學弟妹作參考。

### 4.2.3 對學弟妹的建議

不管你們未來是準備做專題還是去實習，都要努力去做，態度很重要，不要讓實習廠商留下壞印象，只要你認真努力付出，主管都會看在眼裡，不懂就要問，不要害怕失敗，要從錯誤中學習，做事要主動積極，這些對你們未來一定會有幫助的。

### 4.2.4 對系上的建議

希望系上能好好篩選合作的廠商，不要讓學生實習後才發現和當初說得都不同，而在實習過程中感到不愉快，甚至是想要離職。

## 參考文獻

1. 楓康官網：<https://www.supermarket.com.tw/>