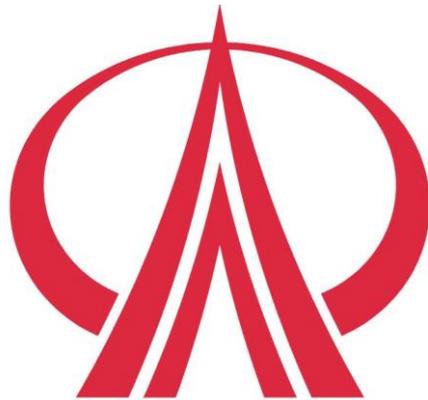


修 平 科 技 大 學
行 銷 與 流 通 管 理 系
校 外 實 習 專 題 報 告

校外實習專題
三商行股份有限公司-台中大里店



指導老師：盧文欽 老師
學 號：BZ102309
姓 名：郭力瑄

中 華 民 國 1 0 6 年 5 月

摘要

透過實習的機會我們可以學到很多，除了磨練實習生的專業技能與知識；更能讓學生清楚是否適合且有意願繼續這類型的工作，讓學生趁早明白自己未來的出路，畢業後也無須擔心找工作的問題。現在的社會職場競爭都是很激烈的，對新進的社會新鮮人都希望有基本的工作經驗跟態度，因此在大學期間有機會到三商巧福實習，了解公司的特性，該有的學習態度，專業的能力，是目前生為大學生的我們該爭取的機會。

致 謝

在三商巧福實習一年，隨著時間的流逝，即將劃上句點。

首先我要感謝三商行公司給我這個機會讓我可以三商巧福實習，從中學習到許多專業技能，觀察到許多在職場內的許多操作流程，還學到許多專業知識。

再來我要感謝的是我的主管、同事，指點我正確的方向，不厭其煩的教導我面對客人的隨機應變處理方式，不斷地給我鼓勵及許多的知識，我也觀察到許多在職場內的許多操作流程，還學到許多專業知識，

最後，我要感謝四年的大學生活，感謝修平科技大學的所有老師同學以及我的家人和那些永遠也不能忘記的朋友，他們的支持與情感，是我永遠的財富。衷心感謝三商行股公司能夠給我這麼一個寶貴的機會，使在學習過程中進行這次校外實習，使我學習的理論知識有了根基，提高了我對專業的認識，實習也因此得以順利完成。當然，我也感謝我的指導老師的認真指導和幫助。老師淵博的知識和嚴謹的治學態度以及對學生負責的高尚師德令我受益終生。

目 錄

摘要.....	I
致謝.....	II
目錄.....	III
表目錄.....	IV
圖目錄.....	V
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.....	4
2.1 公司簡介.....	4
2.2 營業項目.....	5
2.3 競爭力分析.....	6
2.4 SWOT 分析.....	8
三、實習內容.....	9
3.1 實習部門.....	9
3.2 工作環境與同事.....	9
3.3 工作內容.....	10
3.4 作業流程分析.....	10
3.5 問題點分析.....	15
3.6 改善方案.....	17
3.7 工作日誌.....	18
四、結論與建議.....	24
4.1 結論.....	24
4.2 建議.....	25
參考文獻.....	26

表目錄

表 2-1 五力分析表.....	7
表 2-2 SWOT 分析表.....	8
表 3-1 工作流程表.....	10
表 3-2 工作日誌表.....	18

圖目錄

圖 1-1 公司甄選過程.....	2
圖 2-1 三商巧福組織架構.....	5
圖 3-1 營業部門圖.....	9
圖 3-2 櫃台工作環境.....	9
圖 3-3 三商巧福琬婷店長.....	9
圖 3-4 營業流程圖.....	15

一、前言

1.1 實習動機

畢業後就是真的與學生時代隔絕了，正式的融入現實社會，成為社會新鮮人，職場上有太多的變化，說難聽一點就是：『適者生存，不適者淘汰。』吧！如何做到成為在職場上是被需要的人，要學習的地方還很多，必須要有良好的工作態度、解決問題的能力、抗壓性及穩定性要夠，而不是每每遇到問題、遇到挫折就選擇逃避求助於別人。職場上有很多學生時代遇不到的問題和壓力，這就是當學生幸福的地方吧！但職場上也有很多好處，可以遇到很多不一樣的人、學習到很多不一樣的事，不僅僅只是上班賺錢而已。

我之所以會參加實習是因為我想先到社會中試試水溫，而不是到了畢業後卻不知道自己要什麼，漫無目的的尋找自己的目標，出去闖闖試試才會知道自己想要的是什麼，藉由學校的校外實習計畫，讓我更早一點進入社會，提早認識這社會的現實面，當然也有好的一面只是大家都把它講得很可怕，有很棒的學習夥伴、也有很討厭的奧客，但也可以從中學到很多，如何去應付客人、如何做到讓上司值得誇獎，這些都是需要學習和努力的。提早讓自己學會獨立也是我選擇參加實習而不是在校做專題的重要原因之一。

1.2 實習目的

希望藉由實習計畫我可以找到我自己的方向和出入，我的目的就是可以提早學習怎麼和人相處、遇到事情發生的應對能力，該怎麼做才是對客人適當的以及不傷公司名譽的最好處理方式，訓練自己的抗壓性和穩定性，遇到問題選擇勇敢面對不退縮的精神，這些都是在職場上必須學習的課程，當然前提是要我自己對這份工作很大的熱愛，以及服務客人的熱忱。我想要的成果就是能夠藉由實習讓我找出我將來的方向，也有可能我會一直升遷從實習生到助理到店長，但就是要試試看這是不是我所想要的，也有可能畢業後我還是想轉換跑道，到處試試，給自己多一點選擇，也是不錯的！

目的：1. 學習面對客人應該要有怎麼樣的處理方式，做出最佳的應對能力。

2. 學習訓練自己的抗壓性及穩定性，面對主管的壓力也要有適當的抗壓性。

3. 訓練自己拿出最好的精神和良好的服務態度迎接每位客人。

1.3 實習公司甄選過程

我是自行推薦的。我之所以會進三商巧福，是因為我同學的高中同學介紹的，從和店長面試、試用期 1 個月，開始學習收銀台的操作，同事帶 1 天之後就得自己學會操作，有很多很細的細節，都是要做久了就知道怎麼做的，我做三商巧福至今也 2 年了，所有的東西也學得差不多了，3 個工作崗位我都很熟悉，有很多問題會突然發生，一開始我也會不知所措的不知道怎麼解決，但後來就會慢慢的適應，慢慢的學習當下要怎麼做才是對客人最好的處理方式。我也教了很多新人學習收銀，所以這個場所已經是很熟悉的地方了。

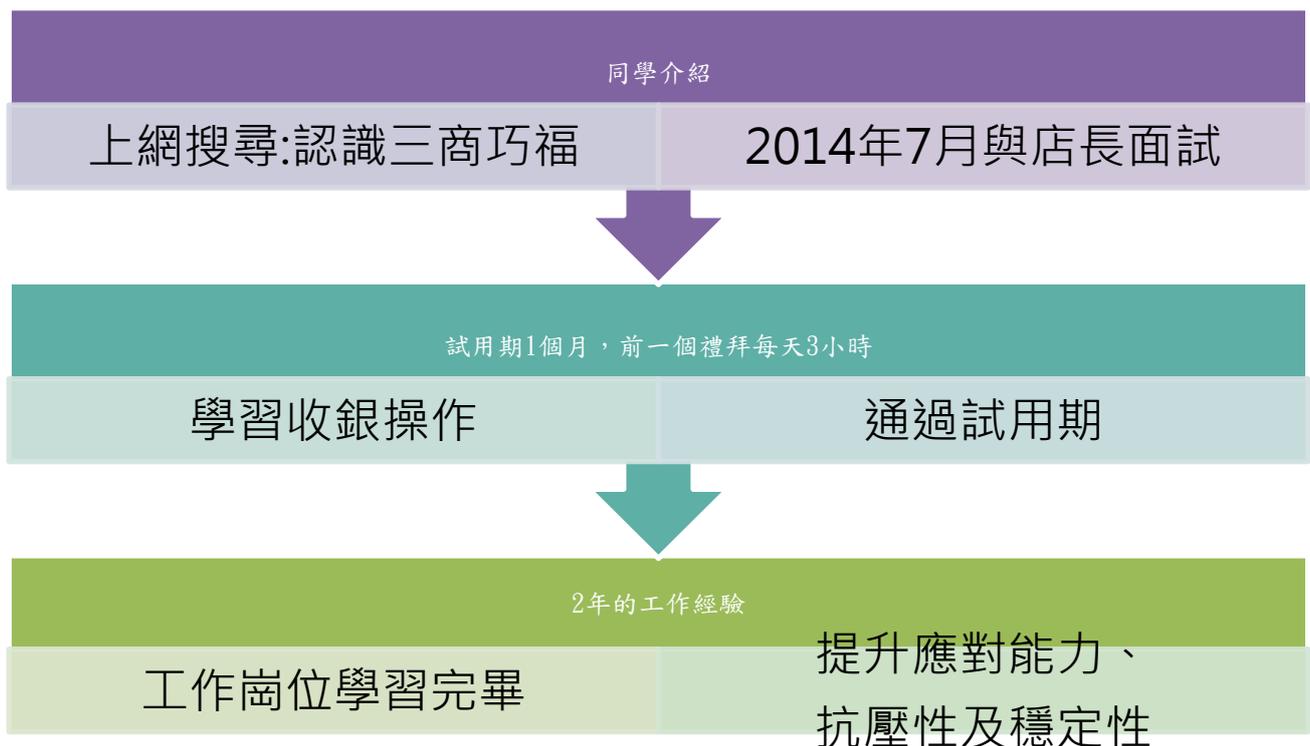


圖 1-1 公司甄選過程

一開始只是想要在課後之餘打工賺點生活費，但是後來與同事們相處，大家都很好，都很像家人一般的對待，我很慶幸遇到很好的店長，就像姊妹般的有時可以說說自己的心裡話，店長也會以最客觀的角度給予我最好的意見，店裡有時會聚餐，大家和樂融融的吃飯聊天，遇到像家人般的同事也是很重要的，上班的動力有一半都是因為上班的氣氛要好，才會每天有良好狀態面對每位客人，待久了也就習慣每天的操作模式，我也很意外自己可以待這麼久，從中我學習到了很多，每天要面對不一樣的客人，隨時都要有面對事情發生的準備，慢慢的也訓練我自己的應對能力，遇到什麼事做什麼樣的決定才是最適當的。

我一開始對三商巧福的認知就是單純的牛肉麵店而已，但其實三商巧福是精緻價格實惠的牛肉麵速食餐廳，30 年的老店，是大家眾所皆知的老字號。進入這個大家庭才發現，其實每碗麵、飯都是需要很多程序和專業的 SOP 流程製作出來的，每樣食材都是由公司精挑細選出來的。每個月都會有稽核和督導到店評分、控管，無論是店內清潔、收銀口語、出餐、送餐流程都是必須非常謹慎的，所以能夠在餐飲界闖下一大名堂也是真的很不簡單的。

二、實習公司

2.1 公司簡介

三商創辦人為翁肇喜、陳河東、郭仲熙三人合夥組織，在1964年成立三商行。

2.1.1 創辦理念為：

1. 做中學，學中做，從基層扎根，提供完善的工作環境。
2. 將實務與理論結合，提供完善之培育計劃。
3. 未來店長的養成，提供完善的工作教導。
4. 注重學校與課業的表現，提供完善的工作輔導

2.1.2 分公司有：

三商巧福、拿坡里、福勝亭、鮮五井，員工人數約5200人，全台約301家門市

公司與關係企業屬於綜合性服務業，是一個涵蓋餐飲、金融保險、資訊等各項服務提供的集團。2015年1月13日，公司名稱由「三商行股份有限公司」更名為「三商投資控股股份有限公司」。

2.1.3 組織型態：

店面約 25~35 坪左右此種型態為 A 型店，B 型店都是設立在賣場內但有自己的座位約 15~20 坪左右，C 型店為設立在賣場內但是開放式的座位沒有自己的位置



圖 2-1 三商巧福組織架構

2.2 營業項目

經營使命與目標：三商企業期許營造普羅大眾的幸福消費，提升品牌台灣的经营理念，並提供多元發展的機會，為社會培育人才精英。

一、經營項目及主要顧客分析：

(1) 三商巧福：

於1983年正式成立，中國傳統美食的口感與西方精確標準的生產流程結合，讓全國消費者到各地門市都能享受到同質的商品。大多以上班族、家庭、學生為主要客源

(2) 拿坡里：

於1997年正式成立，以超值的價格，享受道地的義式披薩，讓大家不用出國，就可吃到充滿濃濃義大利風味的純正披薩。大多以家庭為主要客源

(3)福勝亭：

於2006年正式成立，從字面上來看，『福』，代表讓顧客吃得滿意；『勝』，代表吃日式豬排時所帶來好運。以簡餐類為主，大多以學生、上班族為主要客源

(4)鮮五井：

於2011年正式成立，精選CAS及產地直送的食材，創新研發「五感心饗宴-嫩、滑、鮮、酥、脆」，融和豐富味蕾和視覺感受，以各式各樣的食材佐特熬醬汁，成為一道道美味又飽足的料理，打造時尚明亮的空間讓顧客能快速便捷享用高品質的餐點，衛生可靠同時經濟無負擔。以簡餐類為主，大多以學生、上班族為主要客源

2.3 競爭力分析

產業現況：三商企業為了迎接二十一世紀「金融服務業時代」的來臨，遂結合多家國內知名企業，在民國 82 年 7 月 26 日成立三商人壽。三商人壽本土經營八年有成之後，為順應台灣加入 WTO 的國際化潮流，考慮外資的挹注有助於市場的業務拓展，在 90 年初選擇具有 150 年歷史，擁有多元化金融服務經驗的美商 MassMutual 金融集團進行策略結盟，並正式更名為“三商美邦人壽”，希望在完成本土紮根的階段性目標後，向國際市場挺進。

三商巧福國內外競爭廠商：台灣整個外食市場的主要消費族群多為上班族，因此其主要競爭對手為中西式速食餐飲業者，例如麥當勞、肯德雞、必勝客、摩斯、吉野家、鬍鬚張等。一般餐飲同業則有天仁的喫茶趣、王品系列餐飲品牌等。

五力分析是指產業中存在著五種競爭力的威脅，透過這方面的分析可得知該產業的競爭強度、獲利、潛力，以下為對三商企業的五力分析表

表 2-1 五力分析表

現有競爭者	<p>金融：國泰人壽、新光人壽、富邦人壽</p> <p>百貨：新光山越、La New、光南批發、全聯福利社、詩肯柚木</p> <p>飲食：必勝客 pizza、吉野家、中壢新明牛肉麵</p> <p>科技：NIJI、PPS 影音、風行網</p>
潛在競爭者威脅	<p>金融：康健人壽、保誠人壽</p> <p>百貨：久大生活館、生活工場、頂好超市、量販店鞋類銷售區</p> <p>飲食：鬍鬚張、甘泉魚麵、一般自助餐店</p> <p>科技：大安文山有線電視、大豐有線電視</p>
替代品威脅	<p>金融：南山人壽</p> <p>百貨：大創 39 元商店、無印良品、金興發、家樂福量販店</p> <p>飲食：爭鮮壽司、梧饗池上飯包</p> <p>科技：中華電信 MOD</p>
供應商議價能力	飲食業者物料採取統一採購，故供應商較沒有議價能力
消費者議價能力	<ol style="list-style-type: none"> 1.購買者大多是一般的消費者，分散且少量購買，議價能力較低 2.量販店業者競爭激烈，常用促銷方式銷售，削價競爭 3.薪水不漲、荷包緊縮，購買意願減少，業者面臨降價壓力

2.4 SWOT 分析

透過 SWOT 分析可以知道企業內部優勢、劣勢及外部機會、威脅，以便對公司內、外部，做出因應對策。

- (1)金融：增加員工福利可以為更多人提供良好的服務
- (2)百貨：改善擺設位子的分類，增加地區型分店以及優惠活動
- (3)飲食：實施優惠活動折價活動，選擇優質且成本低的供應商
- (4)科技：改善網頁資訊無充分揭露之問題，且增價許多認證以保證品質

表 2-2 SWOT 分析表

優勢	劣勢
<p>金融： 為不同角色提供不同的保險類型，顧客選擇多樣</p> <p>百貨： 商品總類繁多，物美價廉持且有自有品牌，專攻區域型平價市場</p> <p>飲食： 口味會配合現代消費者的需求創新</p> <p>科技： 《安衛政策》給予消費者 0 污染的保證</p>	<p>金融： 為純保險公司，不為金控公司</p> <p>百貨： 貨物擺設位子分類不夠清楚造成視覺上的混亂</p> <p>飲食： 成本較高，降價可能性低，同行業占於優勢</p> <p>科技： 給予消費者的資訊不全，官方網站的資料太少且選項背景顏色讓人看不清楚</p>
機會	威脅
<p>金融： 近期投保的人數增加，三商美邦的月定儲指數也逐年增加</p> <p>百貨： 最近 SOHO 族與宅家族增加，地區型的商店給予他們更方便的消費</p> <p>飲食： 外食人口增加</p> <p>科技： 擁有良好的員工福利，可以尋找到很好的人才</p>	<p>金融： 經濟不景氣購買率差，造成業務人員流動率高</p> <p>百貨： 7-11 的知名度較高，許多消費者比較願意選擇 7-11</p> <p>飲食： 經濟不景氣，物價上漲，成本提高</p> <p>科技： 認證不如其他同業的多，如：大昭製藥</p>

三、實習內容

3.1 實習部門

三商巧福-大里門市 健康歡樂連鎖牛肉麵

職稱：店務員

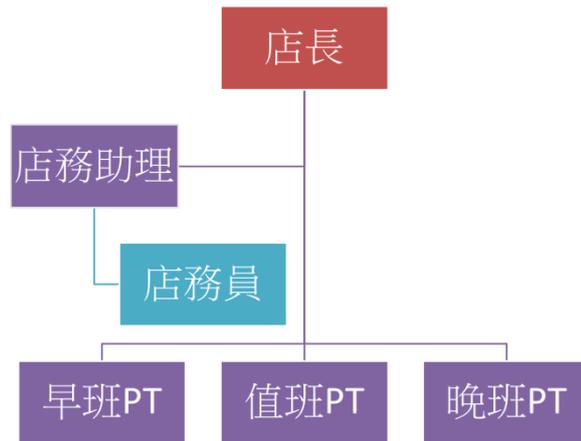


圖 3-1 營業部門圖

我在巧福擔任店務員，輔助店務助理完成店長交付任務。

3.2 工作環境與同事



圖 3-2 櫃台工作環境



圖 3-3 三商巧福大里店琬婷店長

3.3 工作內容

收銀：第一線與客人接洽點餐服務

外場：服務客人送、收餐

內場：以公司規範 SOP 出餐程序供應美味餐點

一星期上班 5 天，輪休 2 天，1 天工作不超過 8 小時，配合主管及同事輪班

3.4 作業流程分析

表 3-1 工作流程

早班內場 (內 1、內 2)

工 作 項 目	注 意 事 項
開場—10：45 準備工作	
<ul style="list-style-type: none"> ◎ 開瓦斯、開炸鍋、煮麵機加水至八分滿及麵杓歸位 ◎ 將麵區、飯區所有器具歸位 ◎ 洗米 ◎ 備牛湯 ◎ 備牛肉塊、排骨 ◎ 備肉燥 ◎ 備炸醬 ◎ 備番茄 ◎ 備製油類(牛油、豬油、辣牛油) ◎ 備高湯 ◎ 備排骨汁、壽喜汁 ◎ 備牛筋、牛肚 ◎ 準備各項調理包及食材調理 ◎ 測量各項產品甜度 	<ul style="list-style-type: none"> * 炸鍋溫度設定為 175-180 * 洗米泡 30 分鐘悶 15 分鐘 * 牛湯供應時可先試喝味道是否有異 * 剩餘牛肉塊放置補區加熱 * 檢視昨日剩餘食材，隔夜食材品質檢視，並取出預煮的量 * 調理包、食材依各項食材準備量(調理包不可隔夜、細粉浸泡不可超過 30 分鐘) * 11：00 前可再視現況預燙飯配菜備用 * 前一日剩餘飯量不可超過兩點使用 * 炸雞超過 30 分鐘須回鍋炸 2 分鐘，瀝油 2 分鐘(以 4 小時為限) <p>★假日或旺季時，洗區由機動負責</p> <p>協助外場收碗</p> <ul style="list-style-type: none"> * 進貨：核對撥貨單明細無誤，再依日期先進先出排列整齊 * 碗具注意擺放音量，避免影響客人用餐。 <ul style="list-style-type: none"> ◎ 以洗碗機清洗碗具 <ol style="list-style-type: none"> 1. 待洗碗具須先將殘渣清除
10：45~14：00 營運中	

<p>內 1</p> <ul style="list-style-type: none"> ◎ 尖峰時負責麵區煮麵、出麵工作 ◎ 隨時注意各項產品的用量，提醒內₂人員補充 ◎ 隨時注意 KDS-3375 順序出餐 ◎ 出餐產品須符合商品手冊標準 <p>內 2</p> <ul style="list-style-type: none"> ◎ 協助內₁未完成之工作事項 ◎ 進貨、洗蔥、碗具清洗 ◎ 尖峰時負責飯區出飯工作並協助出麵 ◎ 隨時幫內₁人員補充物品 ◎ 13：50 清理洗區、補區工作檯清潔 ◎ 14：10 前交接值班人員 	<ul style="list-style-type: none"> 2. 將碗具依類別排放於洗碗籃內 3. 湯匙、小菜碟放於間隔內 4. 洗碗機清洗完之碗具若有不清潔需再以清水沖洗乾淨 5. 將碗具放置大碗櫃內
14：00-18：00	
<ul style="list-style-type: none"> ◎ 負責離峰內場出餐工作 ◎ 週、日清工作 ◎ 切蔥 ◎ 檢視、補充食材用量 ◎ 補充晚班餐期食材用量 ◎ 與晚班人員交接確認後才可下班 	<ul style="list-style-type: none"> 1. 注意食材勿凝油、風乾 2. 注意湯品溫度及甜度 3. 控制備量

晚班內場 (內 1、內 2)

工作項目	注意事項及步驟
18：00—20：00 營運中	
<ul style="list-style-type: none"> ◎ 檢視值班食材備製 ◎ 內₁、內₂互相協調幫忙 ◎ 點貨 	<ul style="list-style-type: none"> * 做好尖峰食材的補充與準備，與值班人員做好交接事宜，如有不足，立即補齊 * 點貨務必確實盤點、填寫
20：00-21：30 離峰營運中(撤場)	*

<ul style="list-style-type: none"> ◎ 20:00 後 後區、飯區 ◎ 20:30 後 炸區 ◎ 21:00 後 保溫區 ◎ 21:00 後 牛湯區 	<ul style="list-style-type: none"> * 後區瓦斯加蓋，配菜少量備製 * 關火、濾油、測油 * 不凝油，更換 PAN * 清洗牛湯桶，牛湯(需撈油脂)、濾渣再熱滾供應 * 牛肉塊用熱牛湯浸泡加熱供應 * 過濾排骨汁，可放置補區加熱保溫供應 * 炸醬、肉燥、油類放置煮麵機上加熱供應
打烊後—清潔工作	
<ol style="list-style-type: none"> 1. 洗煮麵機、麵杓 2. 將剩餘食材冰入冰箱 3. 銷售消耗表計算 4. 損耗表落實填寫 5. 安全檢查表落實填寫 6. 擦拭內場出麵檯及回收檯 7. 清洗外場調理區酸菜架 8. 擦拭自助回收櫃 9. 將洗淨之器具、夾子、杓子歸位 10. 洗抹布、水桶、拖把 	<ul style="list-style-type: none"> * 清洗聲音勿太大聲，注意顧客感受 * 先將垃圾集中掃起，再注意地板死角刷淨，排水溝、濾網洗淨、蓋子刷洗 * 巡視所有瓦斯開關確定關妥 * 冷氣機關妥 * 打烊後食材包妥冰進大冰箱內，線上青江菜、玉米粒…丟棄 * 抹布洗淨晾乾

早班外場

工 作 項 目	注 意 事 項 及 步 驟
開場—10:45 準備工作	
<ul style="list-style-type: none"> ◎ 檢視昨日小菜剩餘量 ◎ 補泡菜...等 ◎ 清潔工作檯面 ◎ 可樂機噴嘴組裝 	<ul style="list-style-type: none"> * 依小菜補充量做補充動作 * 補小菜工具：小菜盤、夾子、電子秤、菜刀、砧板 * 試吃味道是否有異 * 將工作檯面清潔完畢 * 顧客點餐後告知拿取號碼牌入座
10:45—14:00 營運中	<ul style="list-style-type: none"> * 外帶跟顧客覆誦餐點做確認，避免有遺漏之產品，詢問是否需酸菜、辣椒
<ul style="list-style-type: none"> ◎ 負責產品、小菜的端送 ◎ 回報所缺數量、產品給內場 ◎ 打包外帶產品 ◎ 收碗、地面清潔 13:30 之後 ◎ 補充值班小菜用量 ◎ 做週日清工作 日清：擦桌面、掃地、拖地 ◎ 14:00 前清潔完畢 	<ul style="list-style-type: none"> * 自助調理櫃隨時巡視補充 * 擦桌面時須將殘渣用抹布包起，不可丟到地面上，隨時撿起地面的垃圾（抹布需洗淨擰乾） * 注意用餐顧客附近勿打掃，勿打擾到顧客用餐，依週、日清表落實清潔工作。 * 如人潮較多，亦須將清潔工作做完才可下班 * 隨時注意顧客需求 * 擦試內用筷及醬菜碟

14:00-18:00	
<ul style="list-style-type: none"> ◎ 負責離峰外場及收銀工作 ◎ 週日清工作 ◎ 補湯包、外帶酸菜、辣椒包 ◎ 剪高湯包 ◎ 檢視自助調理區酸菜、辣椒量 ◎ 檢視地板清潔，再次清潔 (含飲料區要注意) ◎ 17:00 先盤點收銀機現金並結帳 ◎ 與晚班收銀、外場人員交接確認後，現金無誤後才可下班 ◎ 補晚班小菜用量 	

晚班外場

工 作 項 目	注 意 事 項 及 步 驟
18:00-20:00 營運中	
<ul style="list-style-type: none"> ◎ 負責外場收送餐 ◎ 檢視小菜用量 ◎ 巡場回報 	<ul style="list-style-type: none"> * 擦桌椅需注意顧客用餐的左右桌面勿擦，避免影響顧客用餐，且注意抹布要擰乾，桌面才不会太濕 * 週清依週清表為主 * 20:30 收外場(含辦公室)垃圾 ◎ 收銀： <ol style="list-style-type: none"> 1、關招牌燈、蛋糕櫃燈 2、拔可樂噴嘴 3、拿取 5000 元零用金 4、清帳、填寫主管交接簿 5、填寫日結報表 6、擦拭櫃位平台
20:00	
<ul style="list-style-type: none"> ◎ 整理小菜冰箱 ◎ 擦試內用筷及醬菜碟 ◎ 外場日、週清工作 ◎ 21:00 廁所清潔 	
打烊工作	
<ul style="list-style-type: none"> ◎ 收自助回收櫃酸菜辣椒 ◎ 地板清潔 ◎ 清潔用具歸位 ◎ 騎樓環境維護 	

收銀

工 作 項 目	注 意 事 項 及 步 驟
10：45 前	
<ul style="list-style-type: none"> ◎勾寫安全檢查表 ◎取零用金 ◎清潔維護 ◎開 POS 機並日結確認 ◎發票、可樂杯(蓋)、筷子、紙巾、環保塑膠袋、牙籤、湯包、... 	<ul style="list-style-type: none"> * 零用金清點，點清後放入收銀機，檢視是否需更換零錢備用(上鎖) * 檢視海報及櫃檯佈置物是否有破損 ★乾貨用品依標準用量表補充
10：45—14：00 營運中	
<ul style="list-style-type: none"> ◎ 10：45 開始營業，開營業燈光、麥克風、收銀機 ◎ 負責收銀區 ◎ 協助外場收送部分工作 ◎ 飲料區補充及清潔 ◎ 補充外場酸菜及辣椒 ◎ 結帳 ◎ 14：00 清點現金無誤後交接給值班人員 	<ul style="list-style-type: none"> * 招呼客人點餐，主動推銷及介紹當期活動，完成店長設定目標及現金安全管理 * 空檔可做門口招呼 * 檢視可樂機是否補充、更換，隨時擦拭機檯清潔 * 機上現金清點及店務日誌的填寫 14：00 營收，將大鈔入庫
18:00-20:00	
<ul style="list-style-type: none"> ◎ 負責收銀區 ◎ 協助外場收送部分工作 ◎ 飲料區補充及清潔 ◎ 補充外場酸菜及辣椒 	<ul style="list-style-type: none"> * 招呼客人點餐，主動推銷及介紹當期活動，完成店長設定目標及現金安全管理 * 空檔可做門口招呼 * 檢視可樂機是否補充、更換，隨時擦拭機檯清潔 * 20：00 營收，將大鈔入庫
打烊工作	
<ul style="list-style-type: none"> ◎關招牌燈、蛋糕櫃燈、騎樓燈、價目表 ◎拔可樂機、封膜機 ◎列印清帳條、填寫店務日誌表格 ◎填寫日結報表 ◎擦拭櫃位平台 	

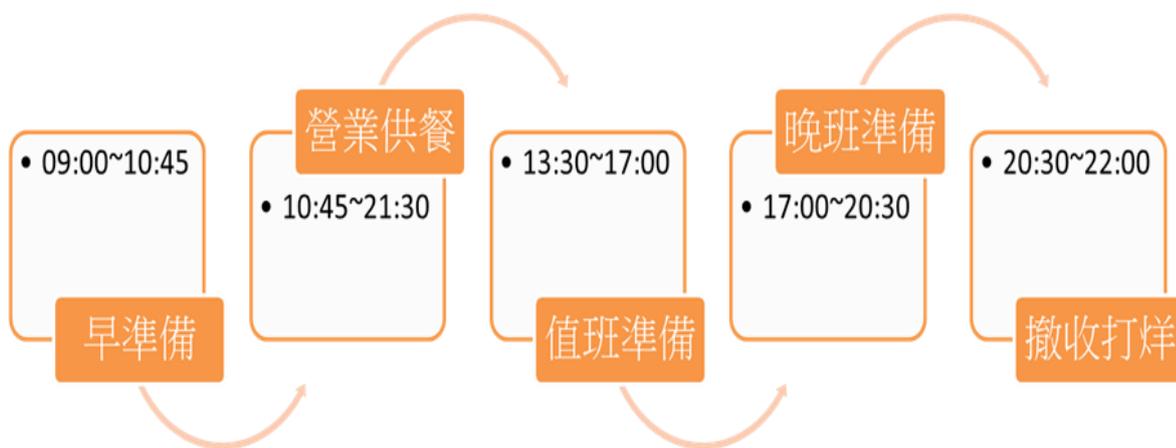


圖 3-4 營業流程圖

3.5 問題點分析

3.5.1 我的工作內容包括：

- (1)收銀：收銀需要觀察客人的需求
- (2)外場：外場懂得察言觀色、靈機應變
- (3)內場：遵照公司 SOP 流程出餐

3.5.2 突發狀況發生時:

(1) 收銀:

客人點餐詢問餐點時，例如:要求改變餐點內容物時，收銀必須婉轉跟客人解釋內容物無法做更改安撫客人，才不會造成客訴。

在推銷產品時，推銷的技巧與口語的落實，才不會讓客人感到不悅

(2) 外場:

面對客人的需求給予協助，例如:客人有小孩主動附上兒童碗、兒童座椅，端餐時，口語落實提醒客人餐點很燙，勿靠近。

包外帶時，需與內場確認餐點內容物勿漏給，再來與客人確認時，餐具、酸菜與辣椒，是否附上與餐點的確認。

(3) 內場:

餐點發生異狀時的危機處理，例如:飯心不熟，太硬，麵煮不熟，馬上請收銀飯先停賣，重新煮過，麵煮不熟，拿回來重新做一碗新的給客人。

帶新人進內場時，需遵照公司給的 SOP 教導新人，才不會讓新人不知所措，才能完美做出 100 分的牛肉麵。

3.6 改善方案

面對問題如何改善：

(1)收銀方面：

客人形形色色，需求多變化，例如：半筋半肉牛肉麵要求換成全部都是牛筋，必須很婉轉的告知客人產品無法更換，並適時安撫客人。遇到不吃牛肉的客人，推薦雞腿、排骨、豬肉乾麵替代，才不會讓客人因此流失掉。

(2)外場方面：

產品客製化，客人的要求多變化，例如：排骨麵的排骨要剪，牛肉麵的麵要煮爛一點，牛肉麵的肉也要爛一點，麵要煮爛時需要時間，但是客人不耐煩一直催，這時，必須做好安撫客人的情緒，才不會產生客訴。

(3)內場方面：

遵照公司給予的 SOP 流程煮出 100 分的牛肉麵，讓客人有賓至如歸的感覺才會上門再次消費。

3.7 工作日誌

工作日誌表 1

班級：行流四丙	學號：BZ102309	姓名：郭力瑄	撰寫日期：105/09/10
撰寫期間：105/09/01~105/09/15			
實習機構(含分店名)：三商行股公司/三商巧福大里店			
部門(單位)/職稱：櫃台.內、外場/實習生			
工作日誌內容			
<p>1. 發生什麼事(Do)</p> <p>最近在實習間發生了一件事，就在 9/17 時間 18:46 分有一位外帶客人打電話去總公司的客服客訴我們店，原因只因為有一位同事一開始多放了份豆干給客人上前追上去，客人要求重新檢查一次，但是同事卻只把豆干拿起來之後就交給了客人，但卻忘記放了三包湯包給客人，因此客人非常憤怒的打電話客訴，總公司也很神速的打電話通知給店長知道，請店長回電給客人好好處理，在我們公司被客訴是非常嚴重的事。</p>			
<p>2. 反省(Check)</p> <p>現在回想起來，其實只要小心一點重複檢查一遍，也許就不會發生這樣的事，外帶本來就應該很謹慎。當時我的感覺是覺得為什麼客人要因為 3 包湯包而客訴我們，人都會犯錯，但後來想想，客人之所以會客訴，是因為給過我們檢查的機會，但我們卻沒有把握，下次應該要更謹慎的處理每份客人的餐點。</p>			
<p>3. 學習(Action)</p> <p>從這件事我學到了做每件事情都應該要很謹慎處理，因為是在服務客人，要讓客人感受到，就算只是很小的一個細節也要很謹慎。我覺得這件事和經營理論的經營觀念和行為規範有關聯。</p>			
<p>4. 行動計畫(Plan)</p> <p>因為這件事，讓我更加謹慎的對待每位客人，只要是自己能盡力的範圍之內，都給客人最好的服務及態度，很多事情其實即使是很小的事情也不能疏忽，就應該要有這種精神是對的!</p>			

工作日誌表 2

班級：行流四丙	學號：BZ102309	姓名：郭力瑄	撰寫日期：105/10/10
撰寫期間：105/10/01~105/10/15			
實習機構(含分店名)：三商行股公司/三商巧福大里店			
部門(單位)/職稱：櫃台.內、外場/實習生			
工作日誌內容			
<p>1. 發生什麼事(Do)</p> <p>最近在實習間發生了一件事，有一位客人打電話去總公司的客服客訴我們店，原因是因為客人跟我們同事要醬油膏，同事回應他說我們只有醬油沒有醬油膏哦!客人就說那不用了謝謝!但那位同事平常就是講話很大聲然後很吊兒郎當的講話進去內場講給同事聽這件事，不小心給客人聽到，客人覺得同事是在取笑他，就打電話去客訴，因為他覺得不被尊重。</p>			
<p>2. 反省(Check)</p> <p>現在回想起來，其實講話小聲一點，如果要討論，應該是要很小聲的或者等客人走了再討論也可以，其實這件事同事也沒有什麼惡意，就只是講話大聲了被聽到被誤以為是在取笑客人，應該要隨時注意客人的舉動，而不是讓客人不高興反而不知道。</p>			
<p>3. 學習(Action)</p> <p>從這件事我學到了客人吃的開心最主要的是我們服務的態度要好，只要我們面帶微笑的服務客人，其實客人都會以最開心的態度回應給我們，很少很少遇到我們服務好客人還臉很臭的，”伸手不打笑臉人”這是真的!只要抱持著開開心心的態度上班就能以最好的服務態度來服務客人。</p>			
<p>4. 行動計畫(Plan)</p> <p>因為這件事，讓我更加謹慎的對待每位客人，我們的服務態度可以讓客人很明顯知道我們是態度好還是態度不好，面對每個客人都要很有耐心的回應、面帶笑容的服務客人，讓客人覺得花錢吃麵也有好的服務態度，大家都開心!</p>			

工作日誌表 3

班級：行流四丙	學號：BZ102309	姓名：郭力瑄	撰寫日期：105/12/16
撰寫期間：105/12/01~105/12/20			
實習機構(含分店名)：三商行股公司/三商巧福大里店			
部門(單位)/職稱：櫃台.內、外場/實習生			
工作日誌內容			
<p>1. 發生什麼事(Do)</p> <p>在 12 月 5 至 12 月 17 日是我們三商巧福週年慶活動，是優惠牛肉麵、排骨飯 79 元，很優惠所以吸引很多客人光顧，幾乎每天都擠滿了人潮，客人一多，員工要注意的細節就要更仔細，每一位客人都要顧慮到，內場出餐的速度也非常的快，但這樣就會導致出錯率很高，就有遇到客人吃到沒有煮很熟的麵，就只能選擇換一碗或者改飯，還好在這活動期間都沒有發生客訴的事件，也讓我們忙碌又辛苦的度過了可怕的週年慶。</p>			
<p>2. 反省(Check)</p> <p>現在回想起來，其實大家的默契配合的很好出錯的機率就會很少，就算在忙只要不慌，事情都可以做的很好，所以團隊合作的默契真的很重要，也可以用最快的速度去知道夥伴需要的是什麼，這就是要平常就培養的習慣，專注在工作上，熟悉每個工作崗位，這樣工作起來大家都會很輕鬆的上班，也會很有默契的迎接每一項活動和考驗。</p>			
<p>3. 學習(Action)</p> <p>我在三商巧福總共遇過 3 次週年慶和生日慶，都是很大型的活動，尤其是夏天的生日慶，才是最可怕的一項考驗，每一個員工的精神都很緊繃，因為客人會一直不斷的湧現，每一個時段都沒有停過，所以每個人都會安排在最適當的工作崗位，這樣才會呈現最有默契的一個團隊，從生日慶和週年慶這兩項活動當中，我學到了很多如何應對突如其來的狀況，很忙得當下都要以最適當的決定去判斷客人的需求，這點我覺得我進步了很多，不再像以前，遇到事情就只會找店長，現在遇到事情我都會自己解決，如果真的超過我能力範圍我才会選擇找店長協助。</p>			
<p>4. 行動計畫(Plan)</p> <p>不管是有沒有遇到活動，只要每一位客人上門，都要以最好的服務去服務客人，儘管遇到突如其來的狀況，也要不慌張的去解決。在職場上最重要的是和同事相處的好，默契也要培養起來，這樣工作上才不會困難重重，上班時也會很愉快的上班。</p>			

工作日誌表 4

班級：行四丙	學號：BZ102309	姓名：郭力瑄	撰寫日期：106/02/10
撰寫期間：106/02/01~106/03/02			
實習機構(含分店名)：三商行股公司/三商巧福大里店			
部門(單位)/職稱：櫃台.內、外場/實習生			
工作日誌內容			
<p>1. 發生什麼事(Do)</p> <p>在 2017 年的 1 月底，我的店長離職了，換了一個新的店長來帶我們這間店，到現在大家還是沒辦法適應新店長，無論是帶人的作風、做事的規則，大家都很反彈，幾乎每天都會有人抱怨店長的不是，或許真的是店長的問題，也有可能是員工自己無法適應的問題，但我覺得每個店長的個性不一樣、帶人的方式也會不同，當員工的就應該要調整自己的心態，而不是每天抱怨讓店裡的氣氛搞得非常的不好。</p>			
<p>2. 反省(Check)</p> <p>在大家都在抱怨的時候，我選擇沉默聆聽不做任何回應，有很多事情其實是很小的事，其他人也會放大來講，我覺得這對新店長是很不公平的一件事，要來帶一間業績普通又是別人的店其實壓力已經夠大了，還要想到與員工合不合適，我覺得店長已經很偉大了，承受上級主管給的壓力也就算了，其實大家在講店長也都隱約知道，當店長的做何感想?我覺得把自己分內的事情做好才是最重要的，把自己管好，不管別人怎麼說，只相信自己眼睛看到的、耳朵聽到的，而不是別人說什麼就信，將心比心真的很重要。</p>			
<p>3. 學習(Action)</p> <p>讓我學習到要替別人想、站在別人的角度去想，這是一件很重要的事，而不是自己自私的想法就認為一定是對的，每個人都有人權，並不是一個人講的就是對的，用自己的眼睛看、用自己的耳朵聽，自己理性判斷正確或者錯誤，這是我還在學習的一件事，也是讓我覺得最困難的。</p>			
<p>4. 行動計畫(Plan)</p> <p>我會慢慢的從中化解其他員工和店長的誤解，慢慢的以柔和的方式去和雙方溝通，讓大家的上班氣氛可以緩和一點，不要上班的時候總是以負面的情緒去對待客人。</p>			

工作日誌表 5

班級：行四丙	學號：BZ102309	姓名：郭力瑄	撰寫日期：106/02/10
撰寫期間：106/02/01~106/03/16			
實習機構(含分店名)：三商行股公司/三商巧福大里店			
部門(單位)/職稱：櫃台.內、外場/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>二月時，店長告知我三月開始請我當店裡的『職務代理人』，每個月加 1000 元，工時不變，但是要店長休假時好好管理店裡的所有事情，有突發狀況時也要有危機處理的能力，其實我很開心店長這麼看好我，選我當職務代理人，這樣肯定了我的能力同時也可以提升我自己的應對能力。但同時也增加了許多壓力，隨時都有可能主管會來巡店，每次都要達到很緊繃的狀態，壓力其實也非常的大。</p>			
<p>2. 反省(Check)</p> <p>只要好好的把自己分內的事情做好，其實是個很輕鬆的額外加薪，同時也可以藉由這次機會充實自己的能力，當職務代理人要注意的事情其實很瑣碎，也要很有細心的去記得每樣事情，該注意的也要提醒同事要注意，面對客人的反應及疑問，也要有很好的應對方式回答客人，但從中真的可以學習很多。</p>			
<p>3. 學習(Action)</p> <p>例如有一天，我遇到客人客訴，客訴的內容是：收銀員介紹產品說話太快，讓我聽不清楚，內場也一直笑，不知道在笑什麼?是我長的太醜嗎?。我覺得這個客訴非常的無厘頭，收銀員說話太快可能真的是我們同事的問題，但是後面的客訴就讓人無法接受，是客人思想有問題吧?公司最忌諱的就是客速產生，但也要看是什麼事情吧?只是因為客人自己的感覺就對店家做懲罰，這對我們是很不公平的，但後來我自己想想，客人可能真的當下是很不悅的在用餐，因為我們內場笑得太大聲，因為這次的事件發生，我們會更謹慎的在內場時注意音量、收銀員介紹餐點時要介紹的讓客人聽得懂。</p>			
<p>4. 行動計畫(Plan)</p> <p>這次事件我認為我們店之後要對客人的察言觀色上要有所進步，不然莫名其妙的被客訴其實我們也很冤望，注意每位客人的感覺、要謹慎的面對每位客人。</p>			

工作日誌表 6

班級：行四丙	學號：BZ102309	姓名：郭力瑄	撰寫日期：106/03/10
撰寫期間：106/03/05~106/03/15			
實習機構(含分店名)：三商行股公司/三商巧福大里店			
部門(單位)/職稱：櫃台.內、外場/實習生			
工作日誌內容			
<p>1. 發生什麼事(Do)</p> <p>離實習結束剩下 1 個多月，我聽到很多實習生都在等實習結束，可見實習場所都不是自己想要的，才不想待在那個工作地方延續下去，有很多種可能，有可能真的不適合那個場所，也有可能是在公司發生了什麼事而不想繼續待下去，我是發生了薪資問題、時數問題，還有同事間的問題，導致我很不想繼續待在現在的實習場所延續畢業後的工作。</p>			
<p>2. 反省(Check)</p> <p>待在這也有 2 年半了，經歷很多大大小小的人、事、物，從中也學習到了很多事情，遇到很多形形色色的人，也體會到職場上的殘酷和現實，職場上就這麼可怕吧，要出社會前就該明白這點，"沒有永遠的敵人，也沒有永遠的朋友"這是在職場上很能體會的一件事。</p>			
<p>3. 學習(Action)</p> <p>在這 2 年半學習到很多事，不管是客人點餐、收餐、送餐、製作餐點，都學的很熟練了，但我覺得最重要的是可以提升自己的隨機應變、應對能力、抗壓性，才是最重要的，吸收很多這種的知識，對未來我工作上或許會有很大的幫助。</p>			
<p>4. 行動計畫(Plan)</p> <p>未來我想要找一間大公司，福利好、制度好的公司，可以一直升遷上去，希望我可以找到我理想的公司，有一份穩定的收入、開開心心的上班，這就是我的理想。</p>			

四、結論與建議

4.1 結論

我是自己推薦的，我原本就在這個場所打工，我就延續在這邊實習，剛進入這間店時，什麼都不會、什麼都不知道，是店長和員工慢慢的帶著我做，讓我學習的，剛開始動作真的很慢，會忘記很多該用的東西，收銀也會卡很久，一下子就大排長龍，但做久了就什麼都很流暢，遇到尖峰或者活動時都不會緊張，反而很順利的完成工作項目，進入這間公司剛開始我真的以為只是賣牛肉麵而已，但其實也有很多副產品陸續在推出，慢慢的再改變再推陳出新，未來一定會越來越好的。

進入這個工作環境時，我自己的我自己的應對能力非常差，因為我沒有經驗，所以我從中學習到了很多隨機應變、處理事情的執行力，這些都是我從進入這間公司到實習所學到的很多知識、提升自己的能力。

最難適應的應該就是換店長吧！我做1年多都是同一個店長，而且我跟前店長的感情很好，突然要接應新的店長，真的會有點難適應，而且熟悉的店長要離開了其實真的挺難過的，只是職場上就是這樣吧！不會永遠都是同一個上司，周遭的人也不會永遠都在身邊，我也慢慢釋懷，慢慢接納新的店長，以她帶人的方式去適應。

我實習最大的收穫就是在這邊學到了很多應對技巧、產品銷售技巧、突發狀況發生時的處理方式...等，其實有很多很細很細的，都是我從中慢慢摸索學習的，都已經刻印在自己的腦海裡了。

實習我覺得最大不能接受的點就是，薪資的部分，最後3個月時，剛好過新的一年，公司大幅度的調整時數，從原本的174升到180就算了，薪水卻維持一樣，這點是我很難接受的，也和班導、主任反應過了，但其實這個時間點換實習場所對我來說真的很不划算，剩下不到4個月，我前面做的都功虧一簣，所以我只好忍，忍到實習結束離開，我也實在待不下去了...這間公司對正職員工真的只是壓榨而已，讓我恨不得快實習結束，趕快離開這間公司。

進入這間公司，其實操作都很簡單，因為是連鎖企業，也不會讓你亂搞，所以只能在應

對、危機處理上面增加自己的實力，其餘的都是按照公司給的SOP流程去做，老實說，其實也真正學不到什麼，這個工作可能只適合就學中的工讀生有打工的經驗吧。

我一直很想找一份福利好、制度好、周休二日的大公司，希望我未來的工作可以很順利的找到我自己想要的、自己有興趣的，像是行政助理我就覺得我蠻有興趣的，因為之前都是服務業、餐飲業，所以想嘗試看看不一樣的做環境，同時也提升自己的能力和職場經驗可以更豐富

4.2 建議

我對公司的建議是：希望公司出一件專屬三商巧福員工的制服，公司這麼大一間，沒有制服真的有點弱掉，在薪資方面也希望可以有所改善，而不是遇到一例一休就從正職人員開刀，這樣並不公平。

我對學弟妹的建議是：希望學弟妹真的不要從打工延續到實習，因為實習是1年，說長不長，說短不短，去不一樣的場所體會不一樣的制度會對自己更有幫助，還有，職場上真的很不單純，不要用單純的心去對待每個人，不然吃虧的都是自己，要用眼睛看、觀察，不要只耳朵聽。

我對系上的建議是：希望系上在實習這方面可以接洽更多不同的廠商，而不是都單單只是服務業、餐飲業，可以有配合的公司、開發中的公司…等，我會選擇待在我自己的原本工作場所就是系上配合的廠商我都不喜歡，所以才選擇繼續原本地方實習。

我對師長的建議是：我一直覺得文欽班導真的是個很棒的班導，會來我實習場所探訪，問問我的情況、了解我的情況，而且只要班上同學有什麼疑問或者發生什麼事情，班導都會第一時間做處理，所以我覺得文欽班導真的沒有什麼好挑剔的，就是一個超級棒的班導！

我對學校的建議是：希望學校可以更進步，有更完善的設備讓同學們學習，希望學費可以便宜一點，不然有學貸的同學真的很辛苦。

參考文獻

1. <http://www.3375.com.tw/> 三商巧福官方網站
2. <https://zh.wikipedia.org/wiki/%E4%B8%89%E5%95%86%E5%B7%A7%E7%A6%8F> 維基百科
3. http://www.mercuries.com.tw/about_us/about_us.asp 三商企業官方網站