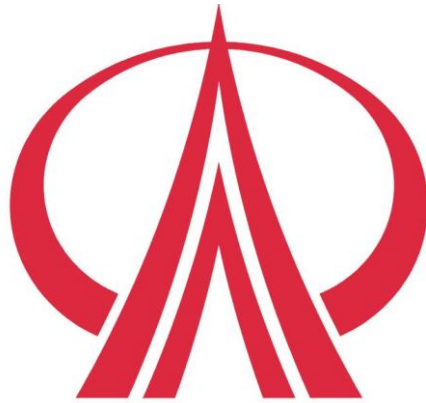


修 平 科 技 大 學  
行 銷 與 流 通 管 理 系  
校 外 實 習 專 題 報 告

校外實習專題  
全家便利商店股份有限公司太平水林店



指導老師：林晉照老師

學 號：BZ102315

姓 名：蔣承儒

中 華 民 國 1 0 6 年 0 4 月

# 摘要

本次校外實習單位為全家便利商店－太平水林店，店鋪位於台中市太平區中山路二段118號，在這麼便利的世代裡，許多的便利商店層出不窮，而全家便利商店業績逐年成長，以自我的風格，朝向便利商店的龍頭寶座邁進。

在此公司實習期間為 105 年 07 月 04 日至 105 年 05 月 15 日，共計實習時數為 1741.5 小時。藉由實習讓我提早踏入職場，並從一個產學健教生的角度，去體驗許多工讀生比較難去執行及吸收的作業模式，除了讓我成長，也讓我加強了不同的工作態度及工作觀點，並透過工作找尋自己的興趣，對未來求職之路有很大的幫助。

## 致 謝

感謝全家便利商店願意給我這一個機會到實體店鋪實習，一開始教育店長和店內的同事們帶領著我從頭做起，並且總是在我需要協助的時候，適時的教導我與鼓勵我，從最初的店內清潔和銷售話術再到櫃檯收銀以及後場的補貨進貨還有訂貨……等，總是給予我適當的指導與引導，總部安排的台北5天新人前訓，讓我更加深入的了解全家便利商店。在實習期間，感謝老師抽空時間來訪視我們的實習狀況，協助我們並且督促我們，也感謝系上提供許多合作廠商讓我們選擇，能夠在我們大四時到校外實習，讓我們能在這一年提前進到職場上去學習，不管是與同事或長官之間的相處，或是和客人之間的溝通與互動以及運用所學的科目……等。

# 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 ..... | 1   |
| 二、實習公司 .....       | 3   |
| 2.1 公司簡介 .....     | 3   |
| 2.2 營業項目 .....     | 5   |
| 2.3 競爭力分析 .....    | 6   |
| 2.4 SWOT 分析 .....  | 6   |
| 三、實習內容 .....       | 7   |
| 3.1 實習部門 .....     | 7   |
| 3.2 工作環境與同事 .....  | 7   |
| 3.3 工作內容 .....     | 8   |
| 3.4 作業流程分析 .....   | 8   |
| 3.5 問題點分析 .....    | 8   |
| 3.6 改善方案 .....     | 8   |
| 3.7 工作日誌 .....     | 10  |
| 四、結論與建議 .....      | 16  |
| 4.1 結論 .....       | 16  |
| 4.2 建議 .....       | 16  |

## 一、前言

### 1.1 實習動機

個人本身就喜歡接觸人群，所以在大學一年級的時候，就已經加入全家便利商店的行列開始為民眾服務，進入超商這段期間，遇到各式各樣的客人很多，你所想的到的都有，大家都說現在的超商店員都是超人，因為什麼都要會，像是霜淇淋、現烤鬆餅、現煮咖啡、現煮乾麵……等，樣樣都來，超商都快變成是萬能的，也因為這樣我才會選擇全家超商，在這裡不僅可以學習到很多不一樣的新鮮事，也能懂得對服務業的將心比心，在工作時能聽到客人的一句「辛苦了」是多麼難得一見的事。

截至到今年五月，我已經在全家超商待近三年的時間，但個人覺得在加盟店該學習的知識已經到了一個階段，也該是換跑道的時候，這時剛好遇到系上校外實習這個機會，讓我能往夢想更進一步，直接進入到直營店，而我的夢想就是能學習到如何當一位老闆，先學會怎麼去掌管一間店鋪，然後再努力的晉升到擔當職位（擔當就是所謂的督導），去管理7~9家店鋪，若有機會甚至還可能自己出資開店，創造屬於自己的全家超商。

### 1.2 實習目的

會選擇系上校外實習最主要的原因就是可以比別人更先接觸職場，也可以比別人更提早找出自己對未來的出路目標是什麼，雖然現階段還有學校可以當靠山，不過自己還是可以體會到以勞力換取金錢的辛苦，且也要學會如何去適應環境、對任何事情的應對與職場上的不合理事件如何去為自己發聲。不過最重要的目的是因為實習期間也可以順便幫自己存錢，想利用現在的時間開始為自己存第一桶金，這對我來說會是一件很有成就感的一件事。也希望在畢業之後可以獲得實習廠商的肯定，當個被留任續用的好實習生。

- 1.學習如何管理一家店鋪
- 2.學習如何掌握店鋪商品庫存及訂購
- 3.學習如何控管店鋪商品有效期限
- 4.學習如何在職場上管理自己的情緒
- 5.為自己存一桶金

### 1.3 實習公司甄選過程

本人是經由系上精選出數十間實習公司中選擇三間自己理想的實習公司，最終我還是選擇了自己最熟悉的全家超商，因為全家超商是我在所有實習公司當中聽到職前訓練是最完善的，且制度與福利也非常好，所以才會選擇了全家超商，並於4月27日在學校禮堂進行面試，面試完之後於7月1日正式成為全家超商的員工。

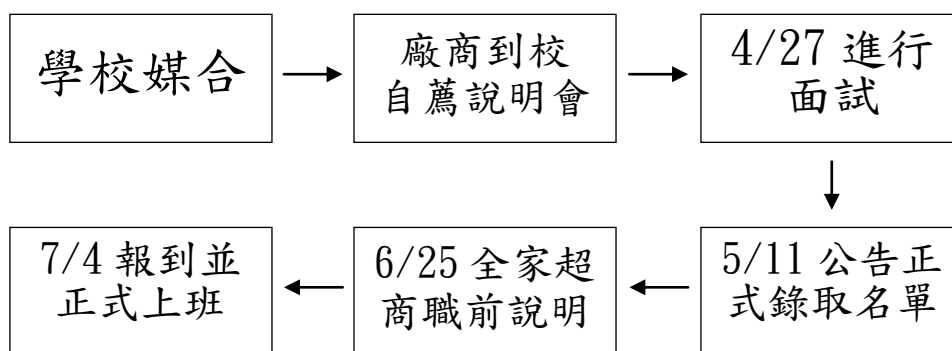


圖 1-1 甄選流程圖

我會選擇全家超商的原因是因為我上大學後近三年的時間都在全家超商加盟店工讀，對全家的工作環境及作法也已經非常熟悉，所以才會選擇全家超商，不過另一個最大主因是我想進入直營店學習更多知識，像是如何管理店鋪、控制商品庫存及訂貨等等，這些都是我還該需要學習的地方，雖然知道從加盟店轉直營店要重新來過，不過在學習一次的過程可以從不同的教育店長身上學到不同的知識，讓自己的知識更加多元。

全家超商是一個職前訓練非常完善的一間實習公司，在進入職場的第一個禮拜會先讓你熟悉店鋪的營運過程，接著再到淡水教育訓練中心進行新進人員訓練，雖然到淡水教育訓練中心會感到像是被關在監獄似的，但在那裡你可以認識到來自北中南的朋友，擴增你的人際關係，更可以互相分享自己在店鋪所發生的趣事，以減少在職場上的疲累。另外，全家超商也是非常照顧員工，每年的三節獎金、生日禮金、年終聚餐、員工旅遊等等，樣樣都不會少，這就是它吸引我的地方。希望未來有機會的話，能夠網公司內部發展，學習不同領域，以增加自己對全家的熟悉。

## 二、實習公司

### 2.1 公司簡介



The image shows the old FamilyMart logo from March 2017. It features a green horizontal bar above the word "FamilyMart" in a blue, sans-serif font. The text is centered and has a slight shadow effect.

圖 2-1 全家便利商店 2017 年 03 月前舊 LOGO



The image shows the new FamilyMart logo from March 2017. It features a green and blue horizontal bar above the word "FamilyMart" in a blue, sans-serif font. The text is centered and has a slight shadow effect.

圖 2-2 全家 2017 年 03 月後新 LOGO

台灣全家便利商店為日本 FamilyMart 的加盟公司，成立於 1988 年 08 月 18 日，目前員工人數為 5,536（2015 年 12 月 31 日），全台總店數為 3,014（2016 年 06 月 30 日），其市場占有率在台灣是排名第二大的便利超商，僅次於統一便利超商（7-11）。

公司期望能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。

表 2-1 公司的發展沿革

|      |  |
|------|--|
| 1988 | 日本 Family Mart 在台北市中山區成立全家便利商店股份有限公司。12 月第一家店「館前店」正式開幕(已於 2007 年 12 月底停業)。       |
| 1989 | 成立子公司全台物流股份有限公司，負責各分店的物流配送服務。  |
| 1990 | FC 加盟體系正式開始。   |
| 1992 | 第 100 家店「豐禾店」於台北市松山區正式開幕。  |
| 1997 | 第 500 家店「漢口店」於台中市北區正式開幕。   |
| 1998 | 首創與台北市政府簽約代收停車費，提供代收服務，是台灣便利商店代收服務先驅。  |
| 2000 | 第 1000 家店「仟禧店」於台北市中正區正式開幕。   |
| 2002 | 股票正式上市   |
| 2003 | 07 月 01 日與台糖締結契約，接手蜜鄰便利商店 43 家營運績效較佳的門市；同年全家於 15 週年慶時，第 1500 家店「富陽店」於台北市中正區正式開幕。 |
| 2004 | 正是於花東地區開始展店；同年與日本 Family Mart 總公司合資成立上海福滿家便利有限公司，開始在上海地區展店。                      |
| 2005 | 第 1 家郊區型店鋪概念店「彰化線西店」於彰化縣線西鄉正式開幕。   |
| 2006 | 第 2000 家店「瑞湖店」於台北市內湖區正式開幕，是全家首度導入多重複合式專門概念店。                                     |
| 2007 | 08 月完成與福客多商店股份有限公司 157 家店鋪營業權轉讓，為業界第一樁整併案。                                       |

|      |   |
|------|---|
| 2009 | 11月02日「全家伯朗咖啡館」品牌上市   |
| 2011 | 05月獲2011年「遠見雜誌」公益推動類CSR楷模獎，得獎標的：物資認購捐活動。                                      |
| 2011 | 06月成立「全家國際餐飲股份有限公司」，首度跨足餐飲業，導入日本最大牛排連鎖餐館企業株式會社 don 之 VOLKS 品牌，台灣第一家店於6月29日開幕。 |
| 2012 | 榮獲數位時代2012綠色品牌大調查通路服務類特優。   |
| 2012 | 09月26日併購大戶屋，進軍日式定食市場，並同步取得大戶屋中國全區經營權。   |
| 2013 | 於「鑫德店」開始推出 Fami 現打果汁與 Fami 霜淇淋，成為2013年度網路熱門討論商品。                              |
| 2013 | 11月26日宣布正式推出自有品牌「FamilyMart Collection」，搶攻市場。                                 |
| 2014 | 連續三度榮獲遠見雜誌「遠見五星服務獎」-遠見服務力評鑑 便利商店組第一名，這也是第七度獲獎。                                |
| 2015 | 05月全台首間「藥局超商」的新形態店面，將有執照藥師24小時駐點服務。   |
| 2015 | 06月全家成功進駐高鐵站，將在台中、新竹、嘉義三站共提供7個據點服務消費者。  |
| 2015 | 10月31日 Let's Café正式與伯朗咖啡結束合作，全店更換UCC咖啡豆，並撤除伯朗咖啡相關招牌。                          |
| 2015 | 11月四連霸榮獲遠見雜誌「遠見五星服務獎」-遠見服務力評鑑 便利商店組第一名，這也是第八度奪冠。                              |
| 2016 | 06月08日全家第3000家門市「天強店」於台北市天母（中山北路6段）開幕，是「全家 x 天和鮮物」第2家複合店。                     |



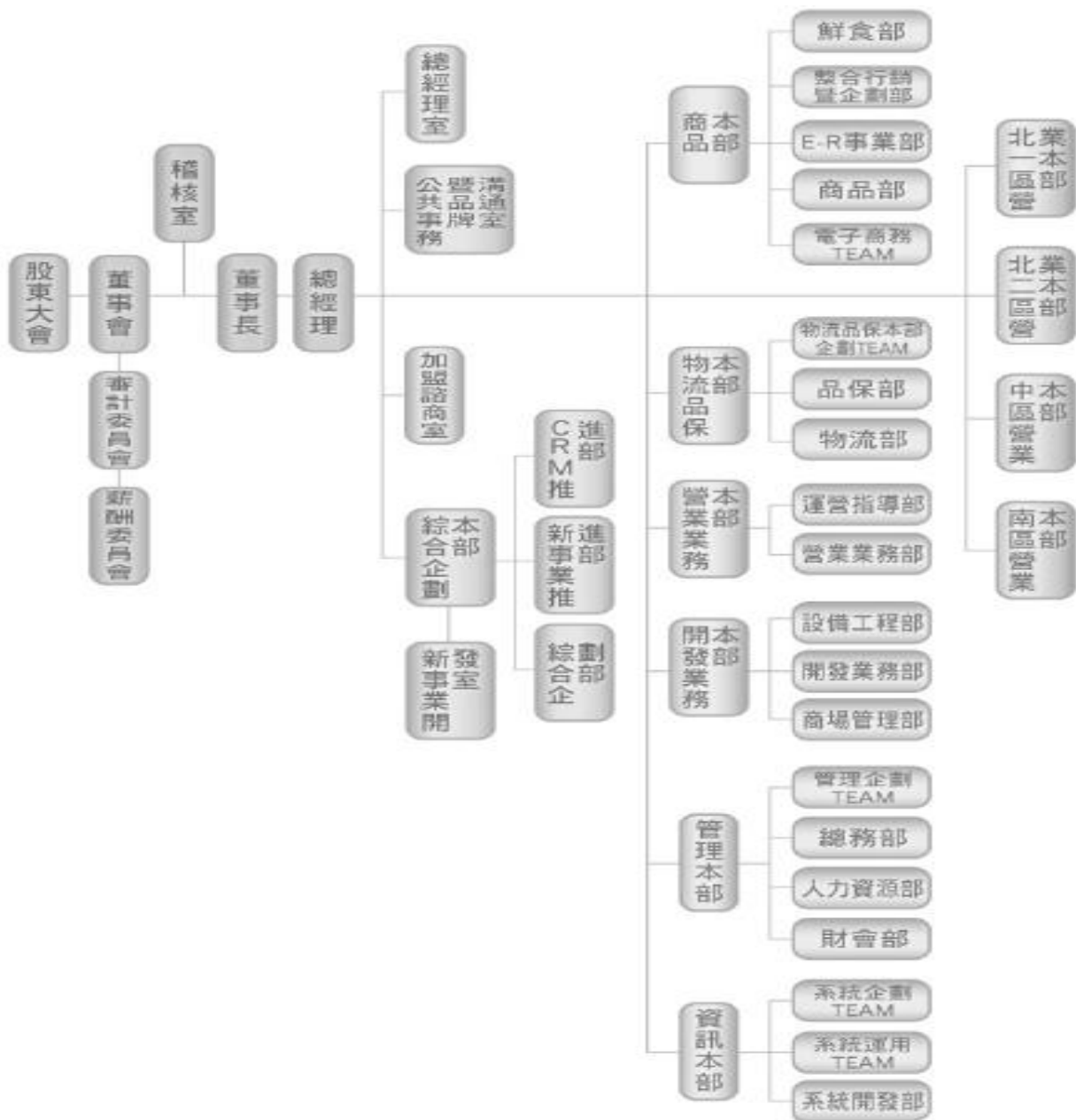


圖 2-1 企業組織架構圖

## 2.2 營業項目

為了讓 Family Mart 成為顧客最想要親近的存在，我們以「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親近的人，提供顧客覺得有趣的事，提供顧客喜愛的商品和服務，並徹底貫徹 SQC(Service, Quality, Cleanliness)讓每一間家便利商店讓顧客感受到最滿足、親近及舒適。

FM WAY：是全家人共有的工作價值，也是全家人為體現 Family Mart，品牌價值而立行的共同準則，不管在店鋪時、工作時、以及生活時，都要時時重新檢視自己自己習以為常的觀念、行動及生活方式，從新的角度來發想，賦與日常生活新的意義，也樂於看到新發現，以這樣的態度才能時時用新的視點看到新樂趣，找到新的創意，為顧客提供更有風格的一天。

停：停下來思考，把自己當作生活者，發現新的需求。

看：看到各種可能，打開自己視野，樂於接受挑戰。

聽：聽聽不同聲音，信任同事，共同承擔，共同成長。

行：行知合一，貫徹執行。

服務承諾：全年無休，即時回應您的問題家家環境整潔、明亮、安全就是要展現主動、親切以及微笑的服務是不斷推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。

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。

### 2.3 競爭力分析

1. 供應商議價能力→威脅低

由於全家便利有超商龐大的店面數量，使其能夠有較強的議價能力。

2. 現有廠商議價能力→威脅高

目前便利商店的市場已經由成長期邁向成熟期，店數很多接近飽合，使得彼此之間的競爭更加激烈。

3. 消費者議價能力→威脅低

目前便利商店所訂定的價格，全都以商品包裝上的建議售價來販售，因此購買者根本無法議價。

4. 替代品多寡→威脅高

全家與其他便利商利販賣的商品品質差異性不大，所以替代品不明顯。

5. 潛在競爭者→威脅高

便利商利進入門檻不高，基本的服務項目易於模仿，只要有一定的資金即可投入，不過目前便利商店主要以連鎖加盟方式擴展，台灣目前二大便利商店：統一超商、全家超商，市占率超過8成，因此競爭者要加入可能不易。

### 2.4 SWOT 分析

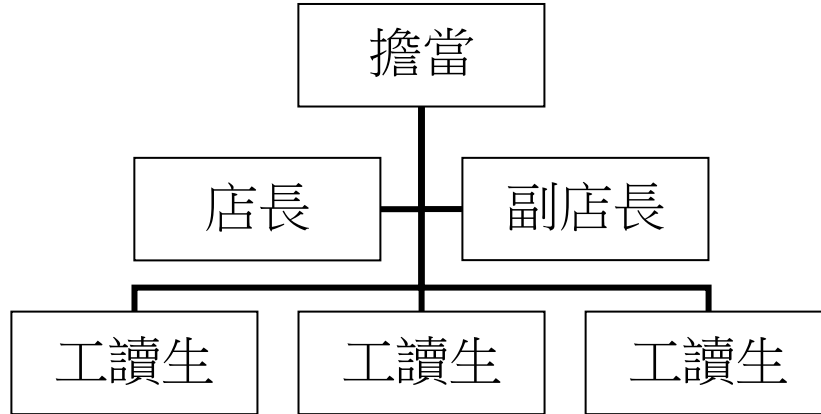
| 優勢 (strength)                             | 劣勢 (weakness)   |
|---|---|
| ◎具備完備組織<br>◎店內擺設一致<br>◎品質要求嚴格<br>◎自有品牌的商品 | ◎商品價格略高<br>◎店數接近飽和狀態<br>◎地區分配不均<br>◎員工安全無法顧及<br>◎鮮食損失自行負擔 |
| 機會 (opportunity)                          | 威脅 (threat)   |
| ◎品牌優勢<br>◎國民所得提高<br>◎多元的服務項目              | ◎同業競爭      ◎市場飽和度高<br>◎供應商的議價<br>◎潛在威脅                    |

### 三、實習內容

#### 3.1 實習部門

我目前實習單位在太平勤利店，負責的內容為櫃台結帳、店舖的所有整潔、訂購、商品牌面整齊度等……，目前的職位為代理副店。

我與店長是同事的關係，我負責協助店長做事，提升業績，帶領訓練工讀生；而我跟工讀生之間的利益是在我帶領他們同時，自己也能夠學到更多，還有他們學越多，能夠讓他們獨當一面做事能力，我就能多一人與我分擔工作。



#### 3.2 工作環境與同事



### 3.3 工作內容

我的工作內容是門市銷售服務、倉儲商品管理、賣場經營、環境清潔維護。工作時間是每天固定 8 小時，如遇到改檔期就可能加班，至於輪班是由店長排，休假則是要提前跟店長說要休哪幾天即可。

### 3.4 作業流程分析

每天上班的第一件事就是打卡，接著要開始點高單列管與書寫品保日誌，再來就是店鋪的環境維護店外店內四周的整潔(打掃，拖地，擦桌子，拉牌面等等…)，在忙完這些事以後要開始複檢有無過期品沒有挑到的，當然在忙這些事期間，如有客人也要站櫃台，客人進店要喊營業用語與促銷用語，客人離店時也要喊離店用語。

接著開始巡看店內有缺什麼備品、飲料、日用品、餅乾、冷凍食品、鮮食，要做補訂貨的動作，到了下班時間要開始交接今天上班所發生的事情，需要注意什麼事項。

交接完畢之後，開始做補貨動作，所有架上有缺的物品，都要全數補齊，順便拉齊排面，補完之後才能打卡下班。

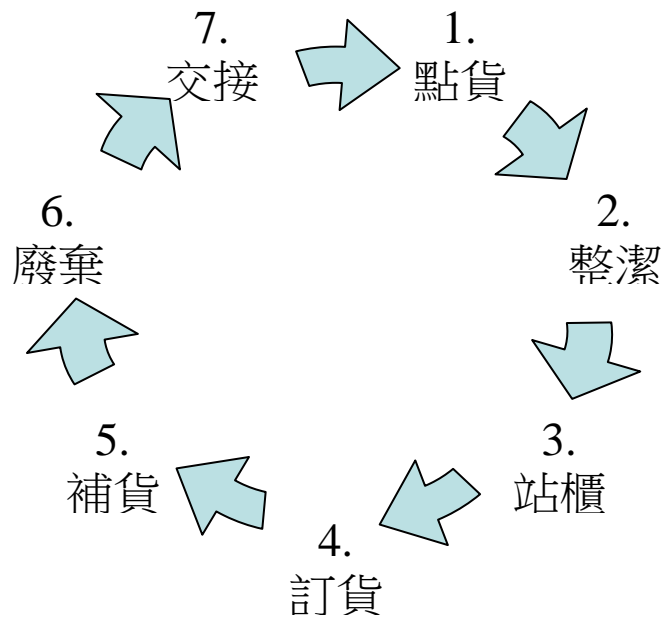


圖 3-6 上班工作流程

### 3.5 問題點分析

消費者在網路購物商品選擇寄至全家店鋪，於送達時間來店取貨時，常常會花很多時間在找貨上，而導致於櫃檯於尖峰時間塞車，有的消費者可能是趕時間的就會在一旁催促，有的則是擺一個臭臉，這時若對於一個剛入行沒多久的職員，會因此感到緊張而把事情越做越慢甚至於搞砸。

### 3.6 改善方案

1. 對於網購商品整理方式，經過與店長協商後，決定於網購商品進貨時將所有消費者的名字抄寫在 A4 空白紙上，並且須寫上進貨時間，在於每個網購商品上貼上姓名標籤，然後再依網購商品大小依序放入櫃子裡，姓名相同的理所當然

必須擺放在一起，然後在將網購商品放在哪一層抄寫在 A4 紙上，這樣一來消費者來取貨時就能快速找到了。

2. 因網購商品進貨基本上是以大夜班為主，所以店鋪人員應與大夜人員交接好，這樣一來後面才不會弄得一蹋糊塗。

表 3-1 網購商品取貨表單範例

| 03/01(三) | 03/02(四)     | 03/03(五) | 03/04(六) | 03/05(日) |
|----------|--------------|----------|----------|----------|
| X X X 1  | 網購商品<br>進貨時間 |          |          |          |
| X X X 4  |              |          |          |          |
| X X X 3  | 網購商品<br>進貨時間 |          |          |          |
| X X X 4  |              |          |          |          |
| X X X 2  | 網購商品<br>顧客名字 |          |          |          |
| .        |              |          |          |          |
| .        |              |          |          |          |
| .        |              |          |          |          |
| .        |              |          |          |          |
| .        |              |          |          |          |
| .        |              |          |          |          |
| .        |              |          |          |          |
| .        |              |          |          |          |
| .        |              |          |          |          |

### 3.7 工作日誌

## 工作日誌表 1

|   |             |        |                |
|---|-------------|--------|----------------|
| 班級：行流四丙   | 學號：BZ102315 | 姓名：蔣承儒 | 撰寫日期：105/09/13 |
| 撰寫期間：105/07/01~105/10/14  |             |        |                |
| 實習機構(含分店名)：全家便利商店股份有限公司/太平勤利店   |             |        |                |
| 部門(單位)/職稱：門市零售/產學建教生  |             |        |                |
| 工作日誌內容  |             |        |                |
| 1.發生什麼事(Do)<br>全家超商在去年五月中旬，與 UUPON 合作，只要消費者將悠遊卡加入 UUPON 會員，在全省全家超商消費每滿 50 元即可累積 1 點，4 點可折 1 元。<br>近期公司又開始在對店鋪追消費者加入會員的數量，每個月都會訂一個目標，只有達成目標都會有獎勵，因此我們要不斷地向消費者介紹 UUPON 的好處，吸引消費者加入。 |             |        |                |
| 2.反省(Check)<br>剛開始接收的這個訊息時，會不知道該如何去向消費者推這個會員，且又會怕客人覺得煩而不敢開口，但公司又每天都在追會員數量，所以當下的想法是找自己周遭的朋友來幫自己店鋪增加會員數，不過這也是現階段會有亮眼成績，後面開始就又跟當初一樣，天天都是掛零的狀態，所以還是要想想如何去向消費者推這項會員，要用何種傳達方式消費者才會願意加入。 |             |        |                |
| 3.學習(Action)<br>在這項會員推動中，讓我學習到向消費者推薦加入會員時，要用簡單說明的方式，才會比較容易成功，如果講得太複雜，消費者大多數都會聽不懂且不想繼續聽你解釋，便直接向你說不用了。  |             |        |                |
| 4.行動計畫(Plan)<br>消費者使用悠遊卡扣款時，如果沒有加入會員的，電腦都會顯示提醒店員，這時我就會主動向消費者介紹會員，接著就會引導客人去加入會員，並且舉辦單店活動，只要客人加入會員成功，就會贈送一杯中杯美式，藉此吸引消費者以增加會員數。  |             |        |                |

## 工作日誌表 2

|  |             |        |                |
|--|-------------|--------|----------------|
| 班級：行流四丙  | 學號：BZ102315 | 姓名：蔣承儒 | 撰寫日期：105/11/01 |
| 撰寫期間：105/10/15~105/11/18   |             |        |                |
| 實習機構(含分店名)：全家便利商店股份有限公司/太平勤利店  |             |        |                |
| 部門(單位)/職稱：門市零售/產學建教生   |             |        |                |
| 工作日誌內容   |             |        |                |
| <p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>在十月中旬被課長通知我們現在待的店要轉換變加盟者經營，所以我們要開始整理所有店鋪環境整潔及商品正確台帳定位。</p>   |             |        |                |
| <p>2.反省(Check)</p> <p>再進入直營店都要有個很強大的心臟，因為你都要隨時準備著店鋪要轉換給加盟主的狀態，所以每天都要作店鋪清潔，雖然在七月進入勤利店後，都有在做店鋪清潔工作，但沒有做得很完整，所以導致再被通知要轉換店後，所有事情都要在被規定的時間內完成，變的所有行程很趕，經過這次事件後，讓我學習到要每天一點一滴慢慢做清潔工作，才不會到後面一直被趕著做事。</p> |             |        |                |
| <p>3.學習(Action)</p> <p>在這次事情後，讓我學習到每到一間新直營店鋪都要做好要準備轉換的心態，才不會到最後被通知要轉換時，只剩下半個月的時間能做清潔工作，這樣會導致有些工作都會做得很粗糙，因而這樣點檢分數被打低分，又會引想到自己的考績。</p>   |             |        |                |
| <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>再進入直營店後，每天都訂定清潔項目，全部整理完後，每經過半個月至一個月再做一次清潔，讓店鋪再轉換前都能一直維持著乾淨清爽的環境，也能讓自己更輕鬆一些。</p>   |             |        |                |

## 工作日誌表 3

|   |             |        |                |
|---|-------------|--------|----------------|
| 班級：行流四丙   | 學號：BZ102315 | 姓名：蔣承儒 | 撰寫日期：105/12/10 |
| 撰寫期間：105/11/19~105/12/16  |             |        |                |
| 實習機構(含分店名)：全家便利商店股份有限公司/太平勤利店   |             |        |                |
| 部門(單位)/職稱：門市零售/產學建教生  |             |        |                |
| 工作日誌內容  |             |        |                |
| <p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>11/26 勤益科技大學校內舉辦校慶暨園遊會，而我們被受邀進校園擺設攤位，可為我們增加日商。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>因為沒有先去了解往年校慶園遊會的情況與參考天氣預報，導致要販售的品項叫貨太多，而影響到倉庫空間不足。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>不管事什麼活動，我們要先去了解往年是否做過類似的活動與成效，再去參考活動當天的天氣預報，才可準確訂購商品。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>例如跨年將近，我們就可將去年跨年當日與元旦假期的營業額拿出來參考，再去進行評估醬或量是否增加或減少，才不會導致倉庫空間不足或發聲機會損失。</p> |             |        |                |



## 工作日誌表 4

|   |             |        |                |
|---|-------------|--------|----------------|
| 班級：行流四丙   | 學號：BZ102315 | 姓名：蔣承儒 | 撰寫日期：106/03/01 |
| 撰寫期間：106/01/01~106/02/28  |             |        |                |
| 實習機構(含分店名)：全家便利商店股份有限公司/大里順發店   |             |        |                |
| 部門(單位)/職稱：門市零售/產學建教生  |             |        |                |
| 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 12 月初我被轉調回大里直營店，這間是南中五課直營店裡唯一一間的教育店，所以每件事都要很謹慎小心。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>我身為一個正職，卻沒有好好地把店況顧好，讓店長回店看到，一直被念。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>不管任何時刻，只要自己有時間，都要隨時去維護店內整潔、商品牌面等。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>每日進行 S Q C (服務、品質、整潔) 自我評量，檢視自己所待的店舖目前的狀況，並作改善處理。</p> |             |        |                |

## 工作日誌表 5

|   |             |        |                |
|---|-------------|--------|----------------|
| 班級：行流四丙   | 學號：BZ102315 | 姓名：蔣承儒 | 撰寫日期：106/03/16 |
| 撰寫期間：106/03/01~03/16  |             |        |                |
| 實習機構(含分店名)：全家便利商店股份有限公司/太平建興店   |             |        |                |
| 部門(單位)/職稱：門市零售/產學建教生  |             |        |                |
| 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>開放式冰櫃飲料進貨卻不知道上貨順序</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>要知道乳製品的東西不可以放在常溫下超過半小時，否則可能導致品質異常，若又銷售出去會有造成消費者身體不事的風險。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>在開放式冰櫃飲料進貨時，必須先把乳製品的東西先進行上架，如果太多補不上去就應先搬到後場冰箱，才不會造成品質異常。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>依照店長所教的，再開放式冰櫃進貨時必須盡量30分鐘內上貨完畢，如遇大量進貨時，就先以乳製品飲料進行上架，剩下的在乳製品飲料上完再上。</p> |             |        |                |

## 工作日誌表 6

|  |             |        |                |
|--|-------------|--------|----------------|
| 班級：行流四丙  | 學號：BZ102315 | 姓名：蔣承儒 | 撰寫日期：106/04/07 |
| 撰寫期間：106/03/17~106/04/06   |             |        |                |
| 實習機構(含分店名)：全家便利商店股份有限公司/太平水林店  |             |        |                |
| 部門(單位)/職稱：門市零售/產學建教生   |             |        |                |
| 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>對於特價商品，不敢對客人面銷，深怕有些客人會覺得不耐煩，而對你不爽。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>我們應該都要把每個客人當作是自己的好朋友，在結帳時順勢得告知目前所特價的商品有什麼。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>這讓我學到了對每做一件事都不要怕做了會怎麼樣，都還沒做就開始想後果，是一個很不好的學習態度。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>遇到客人結帳時順勢告知目前店鋪所特價的商品，請客人參考看看，就算客人不買也是沒有關係。</p> |             |        |                |

## 四、結論與建議

### 4.1 結論

在還沒進公司之前，一直覺得在超商上班是一件非常簡單又容易輕鬆上手的工作，當初的想法就是覺得只要站櫃台，整理環境，補貨這樣就可以了。殊不知一進公司上班，我第一個要面臨的就是消費者，還記的我第一次站櫃台幫消費者結帳，不管怎麼掃條碼就是沒有反應整個超丟臉的。

實習前我只想著希望自己能遇到好相處的同事，不要遇到會去刁難新人的同事就好，然後把我自己該做的事做好就好了，但是開始實習之後，我會想要學習更多，想要去爭取機會，讓自己職位能夠再繼續往上升。

在這段實習期間裡，最難適應的就是上班時間不固定，經常是早晚班輪流，有時候甚至是要晚班接早班，所以在時間上真的很難去適應與調適。

不過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同事，遇到不會的事情他們都會很有耐心認真教導我，還有讓我慢慢學會如何去應對一些較有無理要求的消費者和一些危機處理。

現在在公司已經完成半年的新人訓，已經開始在準備副店長的筆試，希望自己可以順利通過筆試，如果筆試過接下來就是再好好的準備甄試！

未來我希望自己可以繼續好好學習，能夠直升到營業擔當的職位，然後再繼續好好的磨練自己。

### 4.2 建議

對總公司的安排訓練新進人員的方式，都很滿意也覺得這樣的安排很好，一些福利薪資問題也都很滿意。

我覺得學校安排這個實習制度真的很好，可以讓學生在畢業前先有經驗工作，這樣真的很棒！只不過希望系上能再多媒合幾個公司可以讓學生有更多選擇，但也希望學弟妹要好好地把握這個好機會，好好的認真學習，吸取經驗。

## 參考文獻

1. <http://www.family.com.tw/enterprise/franchise/index.aspx>
2. <https://zh.wikipedia.org/wiki/%E5%85%A8%E5%AE%B6%E4%BE%BF%E5%88%A9%E5%95%86%E5%BA%97>