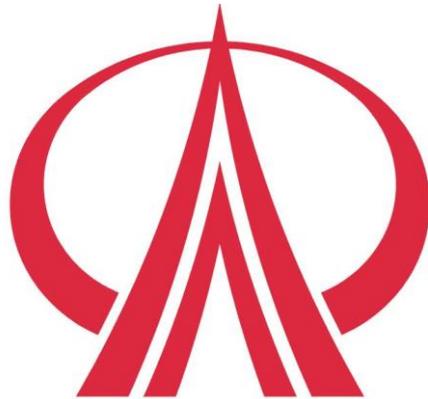


修 平 科 技 大 學
行 銷 與 流 通 管 理 系
校 外 實 習 專 題 報 告

校外實習專題—大買家股份有限公司
國光店



指導老師：章綺霞 老師

學 號：BZ102337

姓 名：廖翊翔

中 華 民 國 1 0 6 年 5 月

摘要

從 105 年七月四日到 106 年五月十五日，在大買家國光店將近十一個月的實習裡，我從這學會了要如何應對客人、學習了許多商品的廠商和使用方式，也更了解大賣場的營運方式，兒戲上能給我們這一個實習的機會，我想目的主要是，要幫助我們這一群學生能提早體驗職場、熟習職場環境和了解自己未來是否適合這一產業，這不但可以讓我們比其他學生提早一年為未來做準備，更可以讓我們利用在校外實習的過程中，發現到自己原來所不知道的事情，多學習一些經驗與知識，讓我們瞭解將來在職場上可能會遇到的問題與困難，此項實習能夠提早提升我自己的工作能力，更可以達到學以致用的目的，並且，提早讓自己思考適合哪些工作，這對於日後真正踏入社會職場的我們真的會有很大的幫助，也可以培養我自己的抗壓性、情緒控管的能力和應變處理的能力之類的。

致 謝

感謝指導老師對我的鼓勵和關心，每當聽到老師要來訪查時，我真的很開心，因為，老師都會問我，實習上有沒有發生什麼問題，如果有什麼事情，只要反應出來，而且真的是企業在欺負人，系上的老師都會替我處理，雖然我實習是沒多大問題，也沒讓老師操到心，但卻是能讓我更安心的實習下去。

在這段實習的日子中，感謝百貨部經理、家飾課課長、家飾課副課長、文品課課長和百貨部的各位前輩們耐心教導、和替我解圍，也讓我學習到許許多多的事情，更讓我了解到社會的現實。

目 錄

摘要.....	
致謝.....	
目錄.....	
一、前言.....	1
1.1 實習動機.....	
1.2 實習目的.....	
1.3 實習公司甄選過程.....	
二、實習公司.....	3
2.1 公司簡介.....	
2.2 營業項目.....	
2.3 競爭力分析.....	
2.4 SWOT 分析.....	
三、實習內容.....	5
3.1 實習部門.....	
3.2 工作環境與同事.....	
3.3 工作內容.....	
3.4 作業流程分析.....	
3.5 問題點分析.....	
3.6 改善方案.....	
3.7 工作日誌.....	
四、結論與建議.....	13
4.1 結論.....	
4.2 建議.....	

一、前言

1.1 實習動機

俗話說「伸手不打笑臉人」，因此，未來進入職場時一定要先有良好的人際關係，要先跟同事之間有了良好的互動之後，在工作時就會更加的順利，而且要謹記工作時間要早15分鐘到，晚15分鐘走，比如：不要以為八點上班就是八點上班，五點下班就可以五點下班，一定要提早把今天要做的工作準備一下，然後下班時手邊的工作要做完才可以走，如果真的做不完，看是要交班給同事還是明天提早到公司做，這樣才是良好的工作態度，所以，要謹記最重要的是工作態度比能力更重要。

我知道畢業之後進入社會職場會很不適應，所以想在畢業之前趕快習慣，畢竟在職場上會有許多不公平之類的事情，因此要趕快去習慣一下，以防畢業之後就等於失業的窘境發生，因為這三明治校外實習教學計畫的關係，所以讓我跟其他大學畢業的學生比起來有了多一些的優勢，能比其他人多了一年校外實習的工作經驗，而且也可以趁現在是學生的身份學習更多的東西，我認為這比在課堂上聽了一整年的課還要有用，俗話說「坐而言不如起而行。」這句話我覺得說的很貼切，畢竟凡事都要做了才會明白這其中的奧妙，我覺得這三明治校外實習教學計畫這是比寫專題還要有用的多，反正都是要一個人做也都是要做一年，那我當然會去選校外實習，我覺得這樣子對我會比較好。

1.2 實習目的

行銷與流通管理系，會提供我們三明治校外實習教學，以避免我們學生只會空有理念而沒有工作的能力，也就是要給我們有一個可以去體會職場工作的機會，目的主要是要幫助我們這一群學生能提早體驗職場、熟習職場環境和了解自己未來是否適合這一產業，這不但可以讓我們比其他學生提早一年為未來做準備，更可以讓我們利用在校外實習的過程中，發現到自己原來所不知道的事情，多學習一些經驗與知識，讓我們瞭解將來在職場上可能會遇到的問題與困難，此項實習能夠提早提升我自己的工作能力，更可以達到學以致用的目的，並且，提早讓自己思考適合哪些工作，這對於日後真正踏入社會職場的我們真的會有很大的幫助，也可以培養我自己的抗壓性、情緒控管的能力和應變處理的能力之類的。

我認為的產學交流條列式分點彙整實習目的：

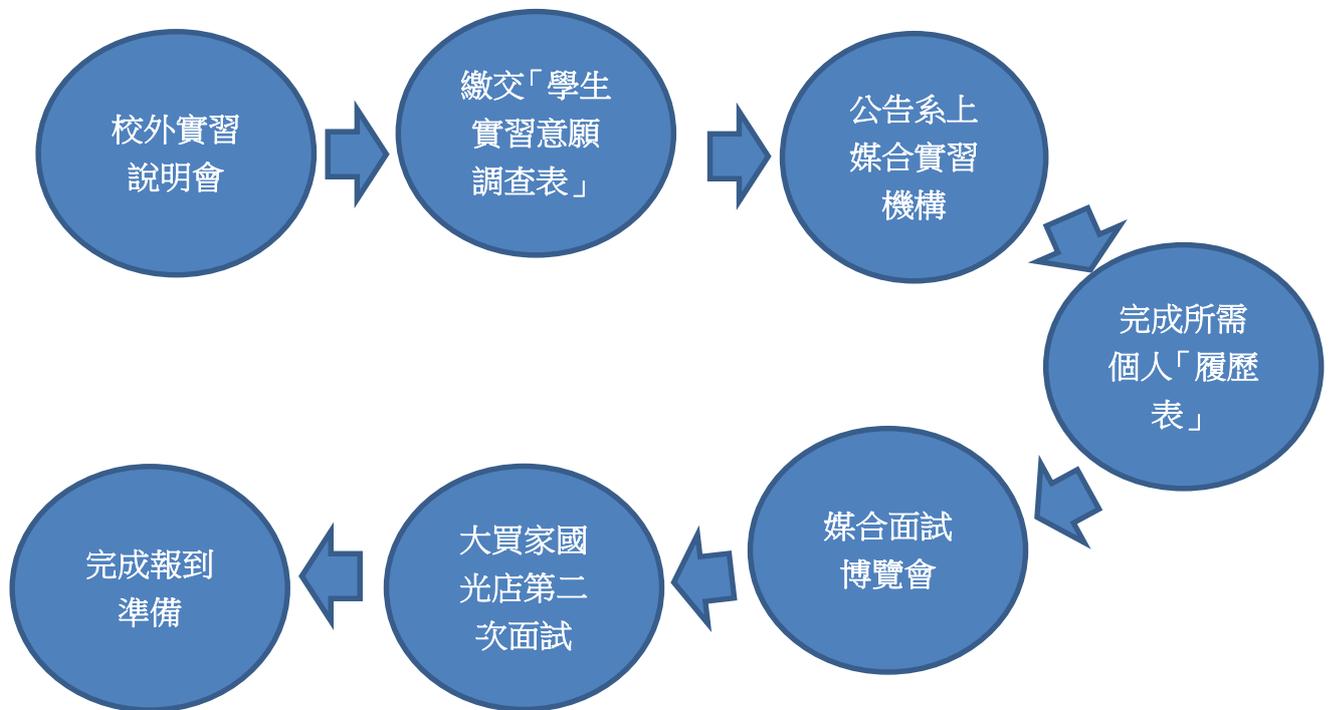
1. 從學生的解度-可以補充實務學習上的不足，並且從工作中體驗職場、熟悉職場環境和了解自己未來是否適合這一產業，並規畫自己未來的職場生涯。
2. 從廠商的角度-徵才不易因此提供實習資源並培養人才，學生實習時都表現良好，畢業之後就可直接保留人才。
3. 從學校的角度-驗證理論與實務，提早讓學生們自己思考適合哪些工作，這對於日後真正踏入社會職場的學生真的會有很大的幫助。

1.3 實習公司甄選過程

一開始要先去聽校外實習說明，才會知道系上媒合實習機構有哪一些，並且，可以得知他們是做甚麼事情，薪資和員工福利等，再來繳交「學生實習意願調查表」以確認有沒有人不想實習只想去寫專題，然後實習的廠商會派人來學校更進一步的講解講解，他們公司是做什麼事情，跟薪資和員工福利有多少之類的，之後就可以依照自己個人的志願去填廠商(最多三家)，完成所需個人「履歷表」後就要把「履歷表」拿給老師檢查一下，看有沒有需要補稱的地方，然後再投履歷去自己要去實習的廠商。

之後廠商就到學校的體育館來面試，因為當天必須穿著正式服裝出席，所以當下我覺得好緊張，不知道面試的當下要如何回答，面試開始時我第一個面試的公司攤位就是大買家，面試完之後才到愛買那一攤位面試，之後過了幾天系上就公佈了實習單位的錄取名單，然後我兩家都被錄取了，之後我仔細的思考後，就決定選離家近的大買家來實習。

過了幾天大買家國光店的人資部打了一通電話，要我去那裏的二樓員工餐廳填資料，然後再進行第二次面試，然後我到了那裏填完資料之後，人資部的面試人員就帶我去裏面的房間跟我說明，我被分到哪一個課，而那一個課又是在做什麼的，還有員工的薪水、福利和要當三個月的實習生，之後才會成為正職並加薪，正式上班的日期為七月四日和要繳交一些體檢、報到文件和身分證正反面影本等東西，然後七月四日到時候我就去大買家國光店報到了。



實習公司甄選過程

當初我為何會去選擇目前的實習公司，因為我們家附近最大的購物商場就是大買家，所以，我常常會來這裡購物，況且我知道大買家用的產品都是有認證合格的優良商品，當下就認為如果我能在這大買家實習，那就希望能更進一步的了解更多關於各項產品的相關知識、庫存進退貨管理、培養我自己的抗壓性、情緒控管的能力和應變處理的能力之類的，期許未來也能成為一位，能帶給每一位客人最優質商品的優質店員。

一開始在大買家實習時我很緊張，怕我會做得不好，但沒想到家飾課的每一位前輩都很照顧我，也熱心的教我許多工作上需要注意的地方，和遇到這些問題時要如何處理，大買家比較沒有超時工作的問題，而且還有員工餐廳和一千元三節禮卷，雖然工作時很累，但服務完客人時我很有成就感。

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，1999 年高雄店(金銀島購物中心)正式營業，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，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，現在的雲宮人數有九百多人。

2.2 營業項目

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。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。

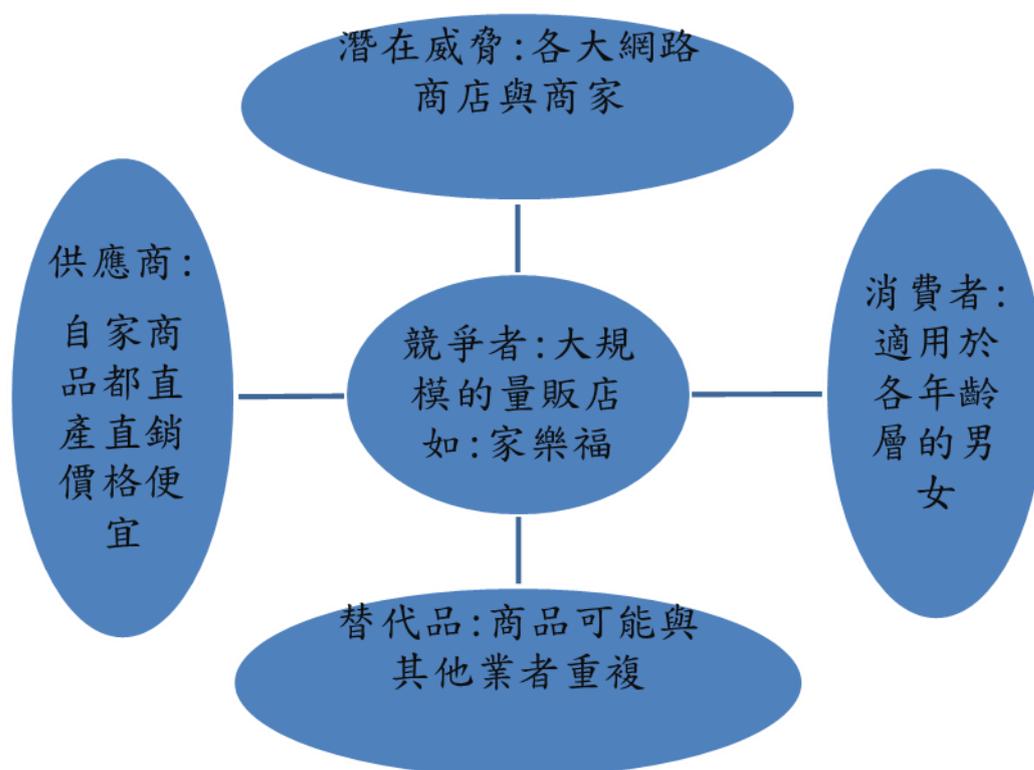
堅持「環境舒適」「衛生品質」「天天低價」「親切服務」，讓消費者「買的便宜買的安心」，不只提供商品服務，更提供家庭幸福生活。

2.3 競爭力分析

大買家現在的外在環境對手主要大家都是想到量販點買便宜又好用的商品，尤其以生鮮蔬果類的銷量最為驚人，但毛利卻是最低的，而外在競爭者如：百貨、量販、超商等，有許許多多的競爭者。

大買家股份有限公司對消費者承諾 Save & Safe 「買的便宜 買的安心」，競爭力就在於更

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。



大買家的五力分析圖

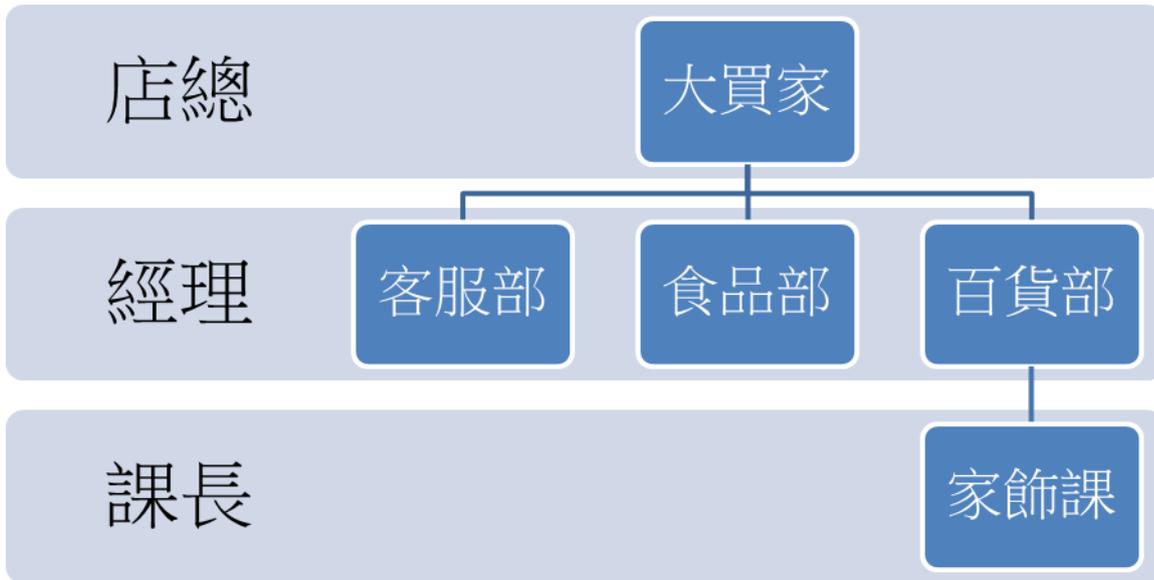
2.4 SWOT 分析

	機會	威脅
優勢	<ol style="list-style-type: none"> 1. 利用低廉的價格來吸引人潮。 2. 定期舉辦活動。 3. 有許多的廠商進駐。 4. 標榜買貴退差價。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 跟大潤發一起進貨並合作。 2. 有二十一年歷史，當地人都知道這家店。 3. 附近鄰近許多大學和高中。 4. 周圍半徑五公里沒有其他量販店。
劣勢	<ol style="list-style-type: none"> 1. 商場剛改裝完，熟客不習慣。 2. 商場的路線標示不清楚。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 外國的廠商越來越多。 2. 網路商店的興起。

三、實習內容

3.1 實習部門

我在大買家的家飾課工作，之後是在文品課工作，兩者主要都有服務客人，幫客人找商和介紹商品，還要補貨、組裝樣品或是處理退貨和換貨的工作，因為我是算正職人員，所以這些我都必須會。



大買家職位圖

客服部主要就是服務客人的第一線，如有客人問道，燈管有賣一整盒的嗎？他們就會來詢問我們有沒有賣，食品部就與百貨部門沒太大的關連性。

3.2 工作環境與同事：



圖 3-1 工作環境 鍋具區



圖 3-2 工作環境 燈泡區

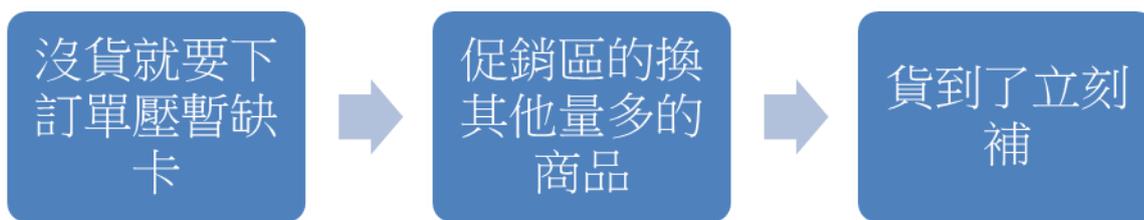
3.3 工作內容

主要有服務客人，幫客人找商品和介紹商品，還要補貨、組裝樣品或是處理退貨和換貨的工作，而我是負責六十一線也就是清潔用具區，平時要注意商品的庫存是否還夠，不夠的話就要請課長下定單。

我一天基本上工作八小時，中間休息一小時吃午餐，採輪流休息的方式，一個月休八天，依照月份的不同，工作的時數也會有一些加減變動。

3.4 作業流程分析

缺貨就先補，沒貨就要下訂單壓暫缺卡，如果是促銷區的話就換其他量多的商品，貨到了立刻補。



作業流程分析圖

3.5 問題點分析

在服務客人的這一方面裡，通常標準的作業流程就是要微笑的面對每一位客人，要注意自己的服裝儀容，要用熱忱的心對待每一位人、事、物。但是遇到很多客人一直問道相同的問題，例如：洗髮精沐浴乳放到哪裡了？、要往哪走才能離開這一樓層，之類的問題，我們被問久了也會覺得很不爽，畢竟相同的回答每天平均都要為二十次左右，還要被客人莫名的責備，怎麼東西都亂移來移去的我都找不到，但明明都有標示圖和路線圖了，但每天會問這問題的客人還是一樣多。

從一開始去實習的那天，剛好是在賣場改裝快全部改裝完的時候，所以，一開始我也認不清商品的擺放位置，因此我一開始並不太在意這些客人一直問路的問題，可是在標示圖和路線圖也都擺放好也都過了半年了，還是會有許多客人問沐浴乳化妝品這些東西放在哪？

在大買家實習得的第二個月裡，我老是常常被客人這樣問，因此，我就把遇到的事告訴課長，希望能夠告訴我為何客人都會一直問，難道是我們的商品移到樓上是很奇怪的事情嗎？課長也很無奈的說，基本上沐浴乳、化妝品這些個人衛生用品，人類的肌膚可以吸收，而且也有保存期限，因此在分類上本身就是屬於可食用的非食品這一類別，所以，把它擺在一樓

的食品賣場，再加上賣場改裝完後有許多的空間被拿去作緊急逃生出口，所以，地下一樓的賣場擺不了這麼多東西，才會把這些商品移到一樓擺放，而現在也只能等客人都習慣了。

3.6 改善方案

因此，可以發現到，客人除了不習慣這樣的擺設方式外，還有就是客人的第一印象已經深入人心，就是化妝品這一類的個人衛生用品就應該和百貨商品放一起，所以，我們也有跟店總提議，是否要把標示圖和路線圖的背景用鮮艷一點的顏色，再把字體放大一點之類的。這樣子客人才會注意到有標示牌，也比較清楚商品的擺放位置，這樣子就不會一直被問路，我們也比較好工作。

最後在經過了討論之後我們就把標示圖和路線圖的背景用鮮艷一點的顏色、再把字體放大一點然後再入口處提醒客人個人衛生用品放在一樓，在經過了幾個月之後客人問這相同問題的次數就還是一樣多，所以，我們也只好一直等到，客人都習慣這一個購物環境了。。

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 1

班級：行流四丙	學號：BZ102337	姓名：廖翊翔	撰寫日期：105/09/19
撰寫期間：103/07/01~103/09/19			
實習機構(含分店名)：大買家股份有限公司/國光店			
部門(單位)/職稱：家飾課/實習生			
工作日誌內容			
1. 發生什麼事(Do) 一開始進入大買家實習時，我對工作的範圍還不了解，所以每當客人問我東西放在哪裡時，我根本不知道，只好先跟客人說「請稍等一下，我去請教一下前輩。」然後客人看見我胸前掛著「實習生」的牌子也就會等我去請教完前輩，前輩也很熱心的會告訴我東西放在哪裡，然後我再回來跟客人說。			
2. 反省(Check) 因為是剛開始進去工作而且大買家國光店又剛整修完畢，所以，物品擺放的位置都有大幅度的調動，連其他常來逛大買家國光店的熟客都看不懂東西擺放在哪了，所以，我也一樣不知道放在哪，所以剛進去的一個禮拜我只能一直去請教前輩們，然後再回來告訴客人東西放在哪裡，然後我再把這商品擺放的位置用小筆記本記下來，因此，當下我也只能努力的運用幫商品補貨的時候來記住商品擺放的位置，到了第二個禮拜，客人問我時雖然無法回答商品在第幾個走道裡面，但卻可以回答客人大概在哪一個方向，要往哪裡走，到了現在除了某一些樓上一樓賣的東西我不知道外，我幾乎都記得在哪裡。			
3. 學習(Action) 我學習到遇到不知道的事情要勇於發問，如果不去問只會自作聰明那什麼都完成不了，甚至還有可能會變得更慘。			
4. 行動計畫(Plan) 去請教完前輩和運用幫商品補貨的時候來記住商品擺放的位置，運用熟能生巧和連想法，比如客人問我垃圾桶放在哪，我會想到垃圾桶是清潔用具，清潔用具都放在那一個區域，然後久而久之就記住了。			

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：行流四丙	學號：BZ102337	姓名：廖翊翔	撰寫日期：105/10/19
撰寫期間：103/09/19~103/10/21			
實習機構(含分店名)：大買家股份有限公司/國光店			
部門(單位)/職稱：家飾課/實習生			
工作日誌內容			
<p>1. 發生什麼事(Do)</p> <p>進入大買家實習已經有三個月了，而我對工作的範圍也了解的差不多了，所以課長就更進一步的教我如何去退換貨，一開始要先把在地下室二樓的退貨商品整理好，然後再把那些商品推到二樓碼頭，再把要退貨的商品和退換單拿給倉管的人清點數量和簽名再拿給安管的人簽名才可以封裝。</p>			
<p>2. 反省(Check)</p> <p>因為是第一次退貨，而且家飾課要退的東西通常是整個大買家最多的，所以我都數貨數到手軟，有時還會不小心和外包裝很像的產品搞混，所以，在數貨的時候都要很小心，畢竟少算一個就不能退貨了。</p>			
<p>3. 學習(Action)</p> <p>我學習到遇到不知道的事情要勇於發問，如果不去問只會自作聰明那甚麼都完成不了，甚至還有可能會變得更慘。</p>			
<p>4. 行動計畫(Plan)</p> <p>只能多去想像和練習，更要鍛鍊一下臂力，因為有很多商品挺有重量而且數量也很多，還要多集中注意力去算數量，而且要熟記退貨的步驟，只要一出錯然後或又送出去那就完蛋了。</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：行流四丙	學號：BZ102337	姓名：廖翊翔	撰寫日期：105/12/13
撰寫期間：105/10/30~103/12/13			
實習機構(含分店名)：大買家股份有限公司/國光店			
部門(單位)/職稱：家飾課/實習生			
工作日誌內容			
<p>1. 發生什麼事(Do)</p> <p>進入大買家實習已經有六個月了，而我對工作的範圍也了解的差不多了，所以課長就更進一步的教我如何去打退貨單和換貨單，一開始要先把在地下室二樓的退貨商品和換貨商品整理好，然後再去電腦打上數量再影印出來，之後還要把影印資料拿給課長和會計簽名。</p> <p>2. 反省(Check)</p> <p>因為是第一次打退貨單，所以我都打到手軟，還會不小心把貨號打錯，甚至在電腦 Key 資料時還會不小心按錯按鍵，所以，我無時無刻都要很小心。</p> <p>3. 學習(Action)</p> <p>我學習到遇到不知道的事情要勇於發問，如果不去問只會自作聰明那甚麼都完成不了，甚至還有可能會變得更慘。</p> <p>4. 行動計畫(Plan)</p> <p>只能多去想像和練習，更要多集中注意力，多練習打字的速度，因為前輩們在打資料時都好快!因為，有很多商品，所以，我一定要熟記打退貨單或換貨單的步驟。</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：行流四丙	學號：BZ102337	姓名：廖翊翔	撰寫日期：106/03/03
撰寫期間：106/02/24~106/03/03			
實習機構(含分店名)：大買家股份有限公司/國光店			
部門(單位)/職稱：文品課/實習生			
工作日誌內容			
<p>1. 發生什麼事(Do)</p> <p>今年一開始我就從家飾課轉調到文品課來，而我對這新的工作環境也了解的差不多了，所以，我就開始學習喊拍，一開始真的會忘詞，而且講著講著舌頭也會打結，後來反覆練習，習慣之後就感覺沒什麼了。</p> <p>2. 反省(Check)</p> <p>因為是第一次喊拍，所以我都喊得很小聲，有時還會不小心忘詞，而且講著講著舌頭也會打結。</p> <p>3. 學習(Action)</p> <p>我學習到做事不要太害羞，要對自己有信心，而且要先擬定草稿和注意重點解釋，這樣客人才聽得懂再說甚麼，是在介紹甚麼產品，也才會心甘情願地花錢買下來。</p> <p>4. 行動計畫(Plan)</p> <p>只能多去想像和練習，更要鍛鍊一下話術能力，也有很多商品要先去了解它的功用和特點，而且數量也很多，還要多集中注意力去和客人解釋，而且要熟記不然講錯的氣氛落到了，客人也就有可能不買了。</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：行流四丙	學號：BZ102337	姓名：廖翊翔	撰寫日期：106/03/16
撰寫期間：106/03/04~106/03/16			
實習機構(含分店名)：大買家股份有限公司/國光店			
部門(單位)/職稱：文品課/實習生			
工作日誌內容			
<p>1. 發生什麼事(Do)</p> <p>在經過上一次的初次喊拍之後，我又陸續的進行喊拍，而經理也親自教我喊拍時候的秘訣，從要如何拉攏客人注意力到講解產品的功能和使用方式等，而我也越喊越有心得，講的時候不再那麼結巴，也不會唸著念著就忘詞，只可惜遇到有些會一直提問題，我也已經解釋使用方式含材質後，還是一直問東問西的客人真的很頭疼，而我無法回答他的問題時，我也只能笑笑著看著他，直到他離開。</p> <p>2. 反省(Check)</p> <p>因為已經比較熟悉喊拍的方式，所以我都喊得很大聲，但我還需要再多熟悉產品的的其他相關知識，像是不鏽鋼是不是還有分其他種類之類的。</p> <p>3. 學習(Action)</p> <p>我學習到做事不要太害羞，要對自己有信心，而且要先擬定草稿和注意重點解釋，這樣客人才聽得懂再說甚麼，是在介紹甚麼產品，而且在喊拍之前也要先了解這項商品的相關資訊，這樣才能說服顧客購買。</p> <p>4. 行動計畫(Plan)</p> <p>只能多去想像和練習，更要鍛鍊一下話術能力，也有很多商品要先去了解它的功用和特點，而且數量也很多，還要多集中注意力去和客人解釋，而且要熟記不然講錯的氣氛落到了，客人也就有可能不買了，並且要多去上網查詢相關的資訊，或打電話直接問廠商之類的。</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：行流四丙	學號：BZ102337	姓名：廖翊翔	撰寫日期：106/04/04
撰寫期間：106/03/17~106/04/07			
實習機構(含分店名)：大買家股份有限公司/國光店			
部門(單位)/職稱：文品課/實習生			
工作日誌內容			
<p>1. 發生什麼事(Do)</p> <p>在經過上一次的喊拍之後，我又陸續的進行喊拍，而這一次又晉級了，要挑戰喊拍拖把，一開始以為沒什麼，可是後來發現要一邊喊一邊拖給客人看還真不容易，但是在多練習幾次之後，我也就越喊越有心得，講的時候不再那麼結巴，也不會唸著念著就忘詞，只可惜遇到有些會一直提問題，我也已經解釋使用方式和材質後，還是一直問東問西的客人真的很頭疼，而我無法回答他的問題時，我也只能笑笑著看著他，直到他離開。</p> <p>2. 反省(Check)</p> <p>因為已經比較熟悉喊拍的方式，所以我都喊得很大聲，但我還需要再多熟悉產品的其他相關知識，像是該如何去使用和組裝這拖把之類的事。</p> <p>3. 學習(Action)</p> <p>我學習到做事不要太害羞，要對自己有信心，而且要先擬定草稿和注意重點解釋，這樣客人才聽得懂再說甚麼，是在介紹甚麼產品，而且在喊拍之前也要先了解這項商品的相關資訊，這樣才能說服顧客購買。。</p> <p>4. 行動計畫(Plan)</p> <p>只能多去想像和練習，更要鍛鍊一下話術能力，也有很多商品要先去了解它的功用和特點，而且數量也很多，還要多集中注意力去和客人解釋，而且要熟記不然講錯的氣氛落到了，客人也就有可能不買了，並且要多去上網查詢相關的資訊，或打電話直接問廠商之類的。</p>			

四、結論與建議

4.1 結論

在這段實習的日子中，我從其他的同事那裡聽聞原來大買家，在和全部大潤發二十四家分店一起比業績的話，總是會排在前五名，和我從老師那聽說選擇其他家大賣場的人，在那裡工作實習的不太好，因此，我最初總認為，貨怎麼都補不完，好多人來詢問商品的事情，做的真的好累，後來習慣了這些事，而且還知道原來有算考績、有加給補貼之後，我也覺得沒什麼了。

一開始在實習前我從沒想過補個貨會這麼累，本以為這些都沒什麼的，後來才明白一直補一直補也會很累，而且還要從地下室拉庫存上來補，或是樓上會運貨下來，我們也要拉去補，補不下再自己拉到地下室放，而且還要記得放在什麼位置，但現在差不多都習慣了，雖然有時貨一多就會忘了放在哪裡，所以平時就要規劃好商品放置的區域。

最難適應的就是在服務到奧客的這一件事，當時客人問我們能否幫他組裝椅子，我說我們沒有提供組裝的服務，而且當下我正在忙，是客人她在呼喚我，我才到椅子賣場來的，但他卻說你明明那麼閒為什麼不幫我裝椅子，我跟他解釋了，也和她說我不太會裝，而且我怕在組裝的過程中會弄壞商品，後來她就氣憤地走掉了。

讓我知道該如何服務客人，商品要如何去陳列擺放，要如何去 key 退貨單，如何去查詢商品的庫存之類的經驗。

一開始進入大買家實習時，我對工作的範圍還不了解，所以每當客人問我東西放在哪裡時，我根本不知道，只好先跟客人說「請稍等一下，我去請教一下前輩。」然後客人看見我胸前掛著「實習生」的牌子也就會等我去請教完前輩，前輩也很熱心的會告訴我東西放在哪裡，然後我再回來跟客人說。過了三個月後，我也對工作的範圍也了解的差不多了，所以課長就更進一步的教我如何去退換貨，之後又更進一步的教我如何去打退貨單和換貨單，過了一陣子，經理親自教我喊拍時候的秘訣，從要如何拉攏客人注意力到講解產品的功能和使用方式等，而我也越喊越有心得，我從一開始的什麼都不懂直到現在會應對各種事情，真的讓我學習到了很多東西。

主要要先多學習職場上的相關觀念，還有最重要的是態度和心態上的養成，畢竟我看到其他系的同學，他就是心態和態度沒有先建立好，所以，他平時就一直抱怨一直補貨好煩，抱怨都只補衛生紙好無聊，最後實習兩個月的時間一到就立馬走人了，像這樣子我覺得他根本只是應付實習，他完全沒學到東西。

我覺得是行銷課所上到的東西，雖然多少和業界上會有差異，但是基本上是差不多的，都是要先了解產品，再來吸引顧客，最後在推銷產品的好處。

總之大賣場這一類的產業服務員就是需要付出大量的勞力，而接待服務員需要即好的應對能力，食品人員需要相關的技術能力，課長級別的人需要管理，商品下單、應對客人等各種事物的能力。雖然會很累但我還是會再努力的往當幹部這一條路前進，不然以後應該就會被機器人給取代。

設定在畢業後的一年內，如果企業願意培養我的話我會以當幹部為目標接受訓練，如果一直無法晉升上去那我就轉換其他的行業。

4.2 建議

對公司的期望和建議上，我基本上沒其他意見，但說真要講一件事，那大概就是希望公司在對實習生的待遇上能比照正職員工，如在禮卷上實習生和計時人員是拿一樣 500 元而已，可是正職人員是拿 1000 元，但我們實習生掛的識別證是正職人員的顏色，雖然我知道這對企業來說是很為難的一件事。

而在對企業實習制度的建議上，我希望改成上學期在某一家企業實習，然後下可選擇繼續留下或換另一家企業，這樣比較方便我們了解到更多其他職場上的差異，而且這樣子會比較有選擇的彈性，畢竟要做一整年一樣的工作，然而又對這一行業沒興趣，但又不能換其他的企業，做久了真的會很無聊，而這也是只有在實習制度下比較好體驗的事情。

對學弟妹的建議上，如果是跟我一樣選擇大賣場的，我是希望能遵守上班時間，要多提早 10 分鐘到公司，這樣比較了解當天要做甚麼，而且態度要好，畢竟是要面對客人的，要多多的微笑。

對系上的建議基本上是沒有，畢竟系上很關心我們學生，有反應都會替我們處理，不會要我們自己和企業私下處理。

對師長的建議，我很感謝老師這段時間的關心，每一次老師來探訪時我都很高興。

對學校的建議上，是希望學校也能全面的讓全系的學生也一樣實習一整年，而且四年級幾乎都沒課也只是無所事事的等畢業，我不相信畢業的分組報告每個人都會認真做，一定會有人偷懶，那還不如去實習一整年比較好，可以提早面對社會的現實。

參考文獻

1. <https://www.104.com.tw/jobbank/custjob/index.php?r=cust&j=626043273c363f2040323c1d1d1d1d5f2443a363189j50> 大買家股份有限公司〈公司簡介及所有工作機會〉—104 人力銀行
2. <http://www.savesafe.com.tw/default.aspx> 大買家網路量販店：買的便宜 買的安心