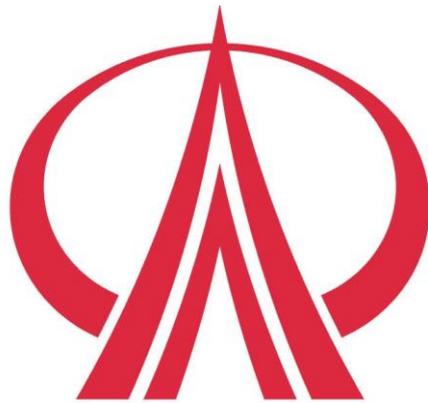


修 平 科 技 大 學
行 銷 與 流 通 管 理 系
校 外 實 習 專 題 報 告

校外實習專題—以屈臣氏個人用品
商店股份有限公司公益店為例



指導老師：章綺霞 老師

學 號：BZ104342

姓 名：黃佩萱

中 華 民 國 1 0 8 年 6 月

摘要

本實習報告書撰寫 2018 年 7 月起至 2019 年 5 月在屈臣氏個人用品股份有限公司-公益店裡學習公司內部的操作及日常營運，在此以專題報告的方式呈現。

實習是讓大學生們畢業前把自己在學校學習到的理論及知識，在社會的職場環境上做一個應用機會，畢竟不能只是紙上談兵，要真正的到戰場上才能知道原本自己學的戰術如何實際的去體現出來培養自己分析問題，探討問題以及去對抗問題的能力。

我認為透過在屈臣氏實習讓我開始探討與發現自我的人生中下一步該怎麼走，進而去思考到自己感興趣的職業是什麼。

此外大學生畢業如果是從零開始是非常辛苦的，定會不適應，但如果是藉由實習，就能更快的可以讓學生從校園生活與社會環境無縫接軌了。

致 謝

首先非常感謝章綺霞老師的親切及關懷，並且都會定期抽空到實習場所探視我的工作情形，對於這份專題報告也提供許多協助，讓我能更順利完成這份報告。

真正的進入實習後才真正體會到職場的辛苦，也讓我學習到許多事有不同的面象，包括與主管及同事的相處、突發事件的處理與顧客抱怨的應變方式，我很幸運地遇到一群善解人意的主任以及平易近人的同事，能夠與他們共事也是一大收穫，因此我很感謝系上提供了屈臣氏這個實習場所讓我學習。

目 錄

摘要	III
致謝	III
目錄	III
表目錄	III
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	1
二、實習公司	2
2.1 公司簡介	2
2.2 營業項目	2
2.3 競爭力分析	2
2.4 SWOT 分析	3
三、實習內容	4
3.1 實習部門	4
3.2 工作環境與同事	4
3.3 工作內容	5
3.4 作業流程分析	5
3.5 問題點分析	5
3.6 改善方案	6
3.7 工作日誌	7
四、結論與建議	13
4.1 結論	13
4.2 建議	14
參考文獻	14

表目錄

修平科技大學行銷與管理系校外實習工作日誌表.....	7
修平科技大學行銷與管理系校外實習工作日誌表.....	8
修平科技大學行銷與管理系校外實習工作日誌表.....	9
修平科技大學行銷與管理系校外實習工作日誌表.....	10
修平科技大學行銷與管理系校外實習工作日誌表.....	11
修平科技大學行銷與管理系校外實習工作日誌表.....	12

圖目錄

圖 1-3-1	實習徵選流程圖.....	1
圖 2-4-1	SWOT 分析圖.....	3
圖 3-1-1	分店組織圖.....	4
圖 3-2-1	櫃台工作環境.....	4
圖 3-2-2	公益店同事.....	4
圖 3-2-3	公益店全家福.....	5
圖 3-4-1	早班工作流程圖.....	6
圖 3-4-2	晚班工作流程圖.....	6

一、前言

1.1 實習動機

我認為實習是學生與職場接軌的一個橋樑，對於以前從沒工作過的大學生來說是一個很棒的機會。並且我也了解自己如果選擇做專題，對自己並不是一個好的選擇，不如出外實習，多體驗看看不同的工作，嘗試不一樣的職場環境增加經驗倒比較好。且全學年實習制更能幫助學生融入職場環境，相較三個月至半年的適應的時間更長。

1.2 實習目的

以前在麵包店打工半工半讀，也是普通的時薪制工讀生，這次有實習的機會，看到名單上面有屈臣氏，思考到自己平常蠻喜歡到屈臣氏逛逛，正巧自己也對美妝及護膚有一定程度的興趣，進而讓我想到這個公司一探究竟。

透過實習可以：

1. 鍛鍊自身的社會活動能力
2. 了解社會現實，從實踐中拉進了與社會的距離
3. 認清一些社會問題,看清一些社會現象
4. 培養能力，磨練意志，使自身得到啟迪
5. 提高自身素質、為日後真正走進社會鋪定基石。
6. 處理顧客抱怨，面對各種突發狀況

1.3 實習公司甄選過程

1. 先上 ilms 下載屈臣氏的標準履歷表，並完整地寫上頭要求的資料
2. 接下來等待消息，注意面試的資訊是否有自己的名字
3. 一邊在家也上網搜尋屈臣氏的工作內容，做好功課
4. 面試當天特地穿著正式套裝並且畫上妝容
5. 進入面試的教室，考官是中區的區主管，考官問了許多問題，由於有事先做好功課也很了解工作內容，而且我的個性比較外向活潑喜歡與人互動，加上會化妝，也有基本美妝護膚知識，讓考官印象良好，當時面試完我有主動詢問考官我的表現，他們表示會錄取並安排公司讓我進公司實習



圖 1-3-1 實習徵選流程圖

公司印象

屈臣氏是外商公司，除了全台有許多分店之外，在全球各個國家也有非常多分店，這些在廠商介紹的時候都有看到，而且也有明確的升遷制度，分店拓展的速度也很快，所以想進去試看看，多嘗試工作多學習也很棒。對屈臣氏的印象一直還不錯，很會做行銷活動，常常會打折刺激消費，是個很有行銷頭腦的公司。

二、實習公司

2.1 公司簡介

屈臣氏集團（1828年）是和記黃埔旗下的國際製造及零售機構，業務遍佈36個地區，共經營超過7,700間零售商店，聘用98,000名員工。集團涉及的商品包括有保健產品、美容產品、香水、化妝品、食品、飲品、電子產品、洋酒及機場零售業務

追溯到最早期屈臣氏集團創辦於1828年，本為中國廣州的廣東藥房。1871年更名為屈臣氏公司，1981年被和記黃埔集團收購。1820年皮爾森及李文斯頓在澳門開設澳門藥房，是屈臣氏最早的始祖。1871年，屈臣氏成為正式的商业品牌。屈臣氏有174年曆史。1987年，屈臣氏來台開店，臺灣的第一家屈臣氏開在臺北市衡陽路，至2006年為止，屈臣氏在臺灣的店數已經達到400家。2009年，屈臣氏集團全球達成8800店，中國屈臣氏第500家店在上海開業；2010年，中國屈臣氏第600家店在深圳開業；2011年，屈臣氏集團全球達成10,000店，中國屈臣氏第1,000家店在上海開業；2013年，中國屈臣氏第1,500家店在安徽開業；2014年12月2日，中國屈臣氏第2000家店在天津開業；2015年8月11日，屈臣氏第12000家店香港旗艦店開業。

目前全台總店數已超過560家，會員人數將近520萬人，提供超過2萬項商品，每月服務顧客超過700萬人次。

2.2 營業項目

屈臣氏主要販售三大類商品：美麗(美妝保養)、健康(藥品)及個人用品，店內配置有專業的藥師及美容顧問、熱心的服務人員，以友善、專業、關懷的品牌DNA，提供顧客最方便、齊全、專業的個人藥妝商品購物選擇。屈臣氏做為個人保健及美容產品零售的領導品牌，為顧客提供個人化的諮詢及建議

2.3.1 競爭力分析

隨著台灣經濟的發展和消費者可支配收入的大幅提高，化妝品和個人護理用品已經從奢侈品變成了日常生活中不可或缺的必需品。產品也從二十年前簡單的冷霜、雪花膏等發展到包括護手霜、浴露、面霜、眼霜、精華液等的眾多細分化品類。

屈臣氏從進入台灣市場起就把自己定位於“個人護理品”市場的專營性零售商，避開與家樂福等國際零售巨頭的正面衝突，集中所有資源於個人護理產品這一發展潛力巨大的市場，耐心培養、呵護，小心耕耘，在蟄伏十幾年後，隨著經驗的積累和這一市場的成熟，看準時機，及時的加快步伐，趁別的人還沒察覺之前，吃掉這個巨大而美味的“蛋糕”。

屈臣氏以“個人護理專家”為市場定位，以低價作為吸引點，圍繞“健康、美態、快樂”三大理念，通過為消費者提供別出心裁的產品、優雅的購物環境和專業的資訊等服務來傳達積極美好的生活理念，旨在協助熱愛生活、註重品質的人們塑造自己內在美與外在美的統一。

2.3.2 五力分析

1、現有公司間的競爭

現有生活日用品及彩妝銷售之較大型商場有：寶雅、康是美、美華泰及名佳美等。

2、新進入者的威脅

國外藥妝店的進駐，如 todmos 及日藥本舖等，皆有很大的可能性分散現有客源。

3、替代品的威脅

論便利性及密集度，如全家與 7-11 等便利商店已加入諸多藥妝產品之販售，另大賣場如家樂福等之威脅在於一次性採購時提供的選擇便利。

4、顧客議價能力

僅有公司提供之活動折扣，並無商品議價空間。

5、供應商的議價能力

供應商與採購部為長期配合較無議價空間。

2.4 SWOT 分析

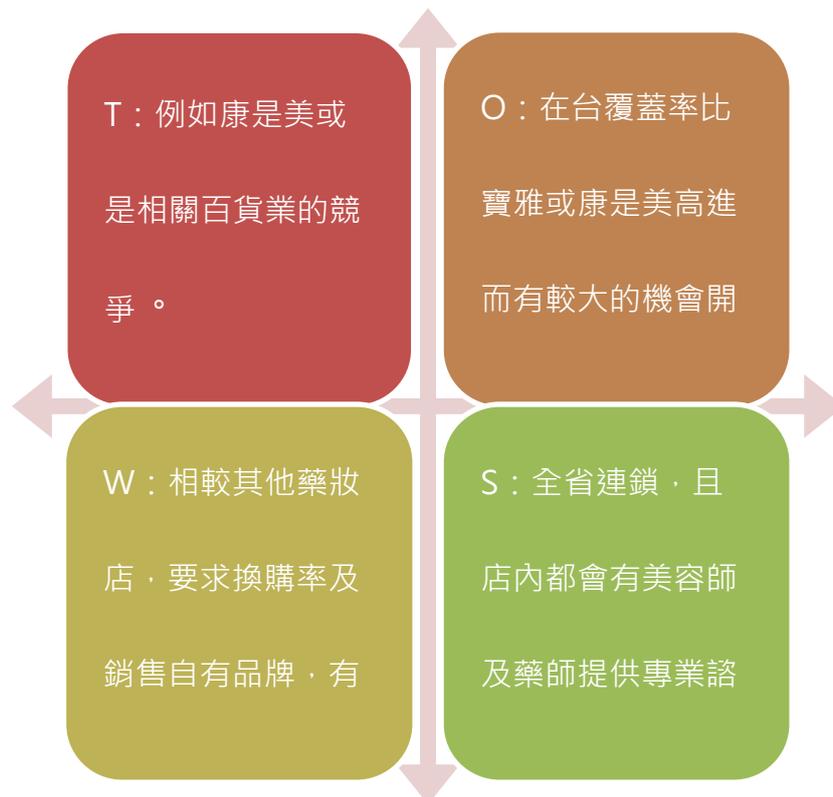


圖 2-4-1 SWOT 分析圖

三、實習內容

3.1 實習部門

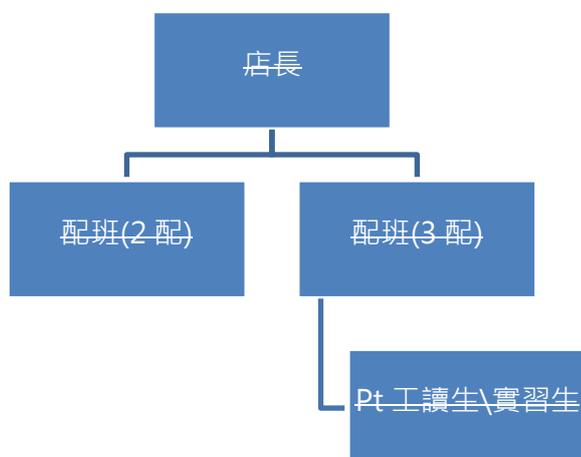


圖 3-1-1 分店組織圖

- 平時上班都是由店長或配班人員分配工作
- 早班的及晚班通常都是一個配班人員搭兩個工讀生
- 我所實習的分店-公益店是一個遊客多的地點，所以也有很多駐點的展銷人員
- 展銷人員亦敵亦友，他們既是一個分散 ob 業績的競爭對象，但偶爾也會互相幫助的朋友

3.2 工作環境與同事



圖 3-2-1 櫃台工作環境

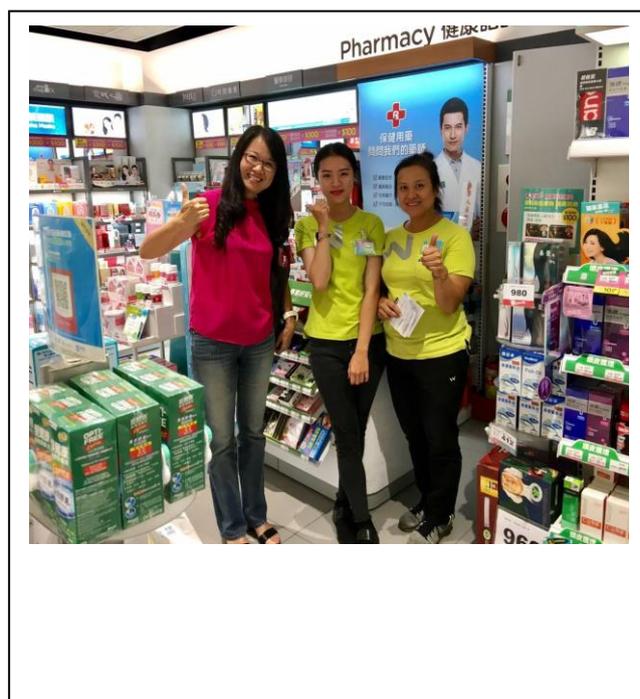


圖 3-2-2 公益店同事



圖 3-2-3 公益店全家福

3.3 工作內容

pt 早班日常工作(上班時段 9:30~6:30)：

- 早班：首先要先清點物流箱數目以及成箱數量，待十點後開店整理門口，搬運成箱至二樓，上貨(央倉配送的物流箱)每天(除禮拜二)凌晨都會進貨。
- 到銀行匯款。
- 協助分類物流箱(分部門區域)與上貨。
- 上完後搬運庫存物流箱到二樓倉庫。

pt 晚班日常工作(上班時段 14:30~11:30、15:30~00:30)：

- 整理庫存物流箱進倉庫。
- 補貨補好補滿，刷過所有樓下排面上空缺的品項，到倉庫抓完貨拿下來補。
- 拉排面、放隔日活動訊息。
- 收銀人員專心銷售做好顧客服務。
- 換購率每天都要 20%。
- 早晚班皆要專注銷售 obe 產品(自有品牌保養品)。
- 除了要完成上述的日常工作之外，有時主收銀人員也常常要同時進行換陳列圖、查效期等工作。
- 商品庫存清點。
- 換檔活動。

3.4 作業流程分析

- 以**早班**為例:

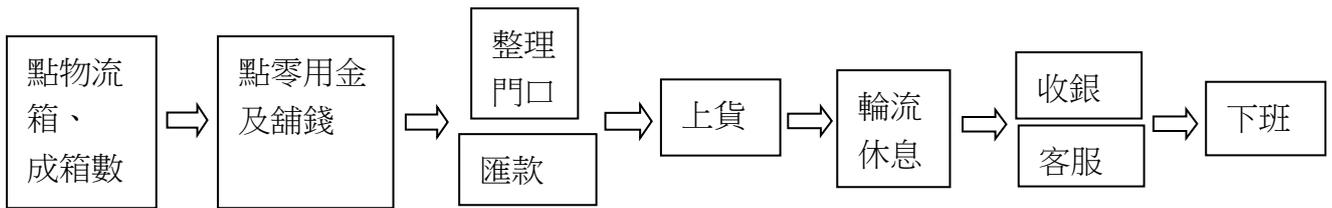


圖 3-4-1 早班工作流程圖

- 以**晚班**為例:

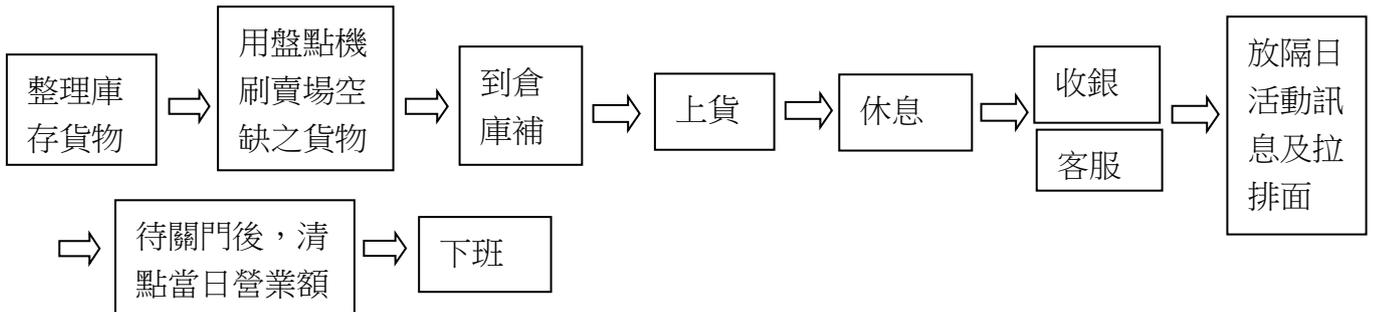


圖 3-4-2 晚班工作流程圖

3.5 問題點分析

基本上一整天的工作都差不多(只是偶爾會多一些額外的工作如:查價查效期或換陳列圖), 因為幾乎都是經由配班(主管)分配工作給 pt 去執行, 有時配班分配人員不適當就會造成工作中出現問題。以早班為例: 我們店(公益店)算是比較特別, 就是人手不足, 我們店上班正常是一個配班搭兩個員工, 但因人手不足就會變少一個員工, 要完成當天的事情對人員來說就會顯得比較吃力, 常常分身乏術。

第二個例子, 有時候換陳列圖(都在早班執行), 配班就會要求員工一邊換一邊櫃檯收銀也要顧客服務, 換陳列圖是一個有點麻煩的工作, 變動很大就常常要換很久而且有些排面又很低, 常常換到一半就要站起來跑到櫃台幫客人結帳, 如果是收銀附近倒也罷, 但有時會距離收銀一段(或是看不到收銀檯的地方)又更增添麻煩度。

3.6 改善方案

諸多的問題都有與主管討論過; 第一個人員問題: 也是因為人員太缺乏, 所以沒有人可以上也是一大問題, 也已經有積極在找新人上班, 單就我去實習八個月左右, 陸陸續續走了蠻多工讀生, 後來也有新人但也都留不久, 最大的問題點就是因為我們下班時間實在太晚了(12:30)很少人可以接受所以人員就持續的缺乏當中。其實我們的配班及員工都覺得我們店閉店時間應該可以改為 11:00 比較恰當, (或者活動日 12 點其他 11 點)當初會設 12 點是因為之前的生意很好 11 點過後還是蠻多客人, 但最近過了 11 點後其實就沒什麼人了, 只是這件事情不是我們自己能決定的, 所以也沒辦法。第二個陳列圖的問題: 後來有盡量安排主要收銀的人員就只負責附近的陳列圖, 另一個人就專心換就好, 如果另一個人輪吃飯, 另一個人就先完成手上的事其他等晚班下午再換。

3.7 工作日志表

工作日志表 1

班級：行流三丙	學號：BZ104342	姓名：黃佩萱	撰寫日期：107/10/18
撰寫期間：107/10/12-107/10/18			
實習機構(含分店名)：屈臣氏股份有限公司/公益店			
部門(單位)/職稱：pt/實習生			
工作日志內容			
1. 發生什麼事(Do) 在屈臣氏的工作裡有一個常態性的工作非常麻煩，這個工作就是“換陳列圖”；大概介紹一下這個工作內容，主要就是把整個貨架的商品乾坤大挪移，依照這檔期的活動排列陳架，品項順序調換或者是整批商品撤掉之類的，有時候商品的品項會非常多需要到倉庫翻找，而商品排列完畢之後要把標價卡重新擺置完好。 事情的發生就是在有一次我換完陳列圖後隔天被店長指責，原因是標價卡的順序不對，產品種類也擺放不齊全，造成這次的活動沒有完整的呈現。			
2. 反省(Check) 我省思過後自知是因為當時已經接近下班的時間，可能心裡想趕快下班，回家的心已經歸心似箭，而且還需要同時結帳並更換陳列圖，手忙腳亂之下導致頭昏腦脹的，所以才出現這樣的錯誤，沒有確實檢查並對照商品是否依陳列圖的畫設擺置正確。			
3. 學習(Action) 陳列圖這樣的擺置看似一件沒有直接關係到金錢的工作內容，卻經過店長的說明指示當標價卡擺放不正確，會造成客人認知錯誤對於價格會有爭議，若是遇到較固執的客人可能會因此產生爭吵，嚴重者可能還會產生後續的糾紛，況且沒有一次將改擺設完整的陳列商品擺置完成，還要額外花費其他的時間調整，這是相當沒有效率且浪費時間的。			
4. 行動計畫(Plan) 經過這樣的事件檢討之後，不管工作內容是大還是小，就是確實的一次將它完成且再三的檢查，確實的執行每一樣的工作內容就能避免產生後續不必要的麻煩。			

工作日誌表 2

班級：行流四丙	學號：BZ10342	姓名：黃佩萱	撰寫日期：107/12/12
撰寫期間：103710/01~103/11/01			
實習機構(含分店名)：屈臣氏個人用品股份有限公司/公益店			
部門(單位)/職稱：實習生			
工作日誌內			
1. 發生什麼事(Do) 某一天當我在櫃檯執行為客人結帳的工作時，有位客人購買完商品因為當時排隊結帳的客人人數眾多，我一時心急之下未確認產品是否已消磁完成，導致顧客走出門口時防盜警鈴大響，當下讓顧客覺得非常難堪，門口的美容師趕緊上前關切並跟客人道歉，提我緩頰並且請我將商品確實消磁。			
2. 反省(Check) 當時因為工作時過於忙碌，而且排隊的人潮已經累積起來，導致我開始有些心急而且本人還不夠熟悉結帳的整體流程進行，才會致使這樣的誤會產生，藉由此事的發生我會好好的檢討在每個環節的專注力，不斷的提醒自己切勿心急，這樣才能避免有類似的情形再次發生。			
3. 學習(Action) 經過這次的教訓後我真的體會到在每一個工作的環節都要留心在每個細節，不能心存僥倖，縱使非常忙碌也要盡心盡力去做好每一件事，從小事上就能留心能使我更加的有能力去應對更大的挑戰。			
4. 行動計畫(Plan) 記取這次的教訓後在每一次的結帳環節我都時刻注意，確保每一樣的商品都一定要消磁完成才會交至客人的手中以避免同樣的錯誤再次發生。			

工作日誌表 3

班級：行流四丙	學號：BZ104342	姓名：黃佩萱	撰寫日期：108/12/11
撰寫期間：103/11/01~103/12/31			
實習機構(含分店名)：屈臣氏個人用品股份有限公司/公益店			
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>有一天客人來店購買了店內某一品牌的保養品(該櫃的展銷人員推銷的)結果隔天客人發生紅腫過敏的反應要來退貨，雖然這樣的事情與我的工作內容較沒有關係，但這也是發生在我工作期間發生的事，可以讓我當作借鏡，倘若往後我有這樣的工作內容食材部會發生相同的錯誤。</p>			
<p>2. 反省(Check)</p> <p>在我看來是認為展銷人員為了自己的業績，沒有仔細詢問且確切了解該客人的皮膚狀況，因為那個品牌的商品是屬於一般護膚，若多加了解顧客的皮膚狀況屬一般過敏膚質，那就應該要推薦醫美相關產品較為安全，而不是因業績考量沒有做好完善的了解就胡亂推薦。</p>			
<p>3. 學習(Action)</p> <p>像我自己若是有需要推銷產品的時候，一定會先詢問客人的肌膚狀況或是使用哪方面的產品會發生什麼樣的反應等，也會去了解客人過去使用的產品習慣，進而分析評估適合該客人的保養品，然後再以推薦的方式向客人介紹該保養品的優點等推薦理由。</p>			
<p>4. 行動計畫(Plan)</p> <p>當下我接收到客人退貨的訊息，我便改為推薦他一款自家的醫美產品，因為我是了解且評估客人的狀況後才推薦那款商品，而這款商品主打無酒精、香料、化學防腐劑、礦物油等容易致過敏的添加物，事後有再遇到那位客人，詢問使用狀況後他覺得還不錯沒有過敏的現象產生。</p>			

工作日誌表 4

班級：行流四丙	學號：BZ104342	姓名：黃佩萱	撰寫日期：108/12/11
撰寫期間：103/11/01~103/12/31			
實習機構(含分店名)：屈臣氏個人用品股份有限公司/公益店			
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>有一天當我在櫃台進行結帳工作時，幫某位客人使用信用卡結帳後卻忘記歸還該卡，由於要花時間打電話去信用卡公司通知客人領回，而當時結帳的客人較多在忙碌當下我就沒有及時的處理好該事，雖然造成顧客的困擾還需多跑一趟路程特地回來領取，但慶幸的是客人並沒有對我有太大的指責。</p>			
<p>2. 反省(Check)</p> <p>雖然這件事客人並沒有生氣，但是店長嚴肅的告誡我，因為之前有員工就發生過一樣的事而且還多刷了第二筆的帳單，因此就被客人懷疑我們有盜刷的嫌疑，造成非常大的誤會，藉由這樣的警惕我自己在結帳時就會更加留意顧客的行為，是否讓顧客的商品及信用卡都確實取回。</p>			
<p>3. 學習(Action)</p> <p>雖然這看似一件小事，但經過店長嚴肅的告誡已經讓我自己銘記住這樣的一個疏失是可能會造成很難收拾的後果，若是遇到較不通情達理的客人可能因此會產生極大的誤會，所以我告訴自己有關錢的事情上我都要更加謹慎細心不能疏忽任何一個過程。</p>			
<p>4. 行動計畫(Plan)</p> <p>往後在櫃台進行結帳工作時，只要是幫客人使用信用卡刷卡我的手跟視線都不離開卡片，連感應的卡片也要密切注意客人是否取走卡片，時時刻刻提醒自己要確實完成結帳的每一個環節。</p>			

工作日誌表 5

班級：行流四丙	學號：BZ104342	姓名：黃佩萱	撰寫日期：108/03/11
撰寫期間：103/07/01~103/09/15			
實習機構(含分店名)：屈臣氏個人用品商店股份有限公司/公益店			
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>前提:(我們公司常常會給某些客人傳訊息，表示購買某牌產品可以折扣 100 元，於是就會有客人聞訊前來消費，但是折扣只有一次如果使用過後有退換貨就無法享有第二次。)當天有一個客人來購買碧歐斯的產品，他的會員購買該品牌是可以折 100 元的，於是她挑選完就過來結帳，除了該品牌產品他也額外購入其他用品，而該客才剛結帳完沒幾秒，馬上說他要退掉剛才購買的眼線筆，我同事就請主管過來幫她處理(退換貨只限主管)，我們的退貨流程是這樣(前一筆的消費作廢，再取消不要的產品，之後重新結帳)，之後主管幫他把眼線筆取消後要重新結帳，客人發現怎麼前一筆碧歐斯折扣的 100 不見了，由於優惠卷是無法歸還的，於是該客當場大發雷霆，大聲嚷嚷要客訴主管及員工。</p>			
<p>2. 反省(Check)</p> <p>結帳員工自己沒有交接好，客人有優惠的事情，而主管也沒有將明細確認清楚所以導致事情的發生。</p>			
<p>3. 學習(Action)</p> <p>退換貨前要記得確實提醒客人退換貨會影響優惠的部分</p>			
<p>4. 行動計畫(Plan)</p> <p>其實雖然我不是當事者，但事後我有協助安撫該客人，因為我也不希望同事被客訴，當時客人跟我說我同事沒提醒她臉還超臭(是事實)所以她更生氣，我同事的說法是說是他自己要退的所以她認為是客人的問題，我自己感覺以這件事來說，是我們理虧所以也要讓客人感受到歉意才是，所以我自己對待好客人澳洲客人都會抱持同樣的好服務態度。</p>			

工作日誌表 6

班級：行流四丙	學號：BZ10342	姓名：黃佩萱	撰寫日期：108/04/23
撰寫期間：103/07/01~103/09/15			
實習機構(含分店名)：屈臣氏個人用品商店股份有限公司/公益店			
部門(單位)/職稱：pt/實習生			
工作日誌內容			
<p>1. 發生什麼事(Do)</p> <p>有天客人結帳後拿著明細回來爭論覺得我結帳時是不是有產生錯誤，認為我結帳的金額比他自己預期的貴了點，質疑是不是我刷錯了，因為本公司的結帳都是系統入帳的，排除刷錯商品，不然就是電腦的計算錯誤，問題點在於屈臣氏每檔期的活動價格都很亂，有買 1 送 1 也有買 2 送 1，而當天又有 88 折活動，並且 88 折活動彩妝品與買 1 送 1 產品是不包含的但買 2 送 1 可以，當天這位客人買了 4 樣買 2 送 1 的產品，也有買買 1 送 1 的彩妝，我當時手邊正在進行其他客人的結帳工作，所以我初步計算一次之後發現我的計算與客人的結帳金額不一樣就先交給主管處理了。</p>			
<p>2. 反省(Check)</p> <p>我覺得自己的反應應該需要再加強，可以的話自己計算一次確認後就可以解決，不應該又麻煩主管代替我處理，從這件事上我要省思的是對於處理事情的機智性跟應變能力，應該要不慌不忙的一樣樣解決困難，而不是認為有人在後面當靠山能幫我收拾。</p>			
<p>3. 學習(Action)</p> <p>除了學到面對爭議的應對技巧，同時也要提高自己對於事情處變不驚的能耐，因此往後在遇到不一樣的困難時才能迎刃而解，進而也能提高我對每件事情的處理效率。</p>			
<p>4. 行動計畫(Plan)</p> <p>往後在結帳前可以先提醒客人關於打折活動的注意事項，並且請客人可以自己先行試算結帳金額，因此才能避免相關的爭議再次發生。</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

初步:實習前已經有在網路上做功課，有參考網路上的人在屈臣氏打工的經驗，所以大概知道平常都是要做些甚麼工作，但先前沒有做過類似性質的工作所以還是抱持夢幻泡泡的想法，覺得只要結帳或招呼一下客人或是介紹彩妝跟保養品就好了…

實習後:粉紅泡泡完全破裂…要做的事情很多，常要搬重物，有時候還要一個人完成很多事，賣東西也要主推公司要求的產品，可能是地區的關係，奧客也多到不行(相較其他實習同學的門市)。

2. 說明實習前、後個人的預期與實際感受

粉紅泡泡破掉之後我才發現能夠在屈臣氏長期待下去的員工們，不管是工讀或是正職都是抗壓能力極強的高人，所以進來的這一年間我就當作是在訓練耐心及細心及對抗壓力的能力。

3. 說明實習最難適應或難過的事

最難適應的是公司要求的保養品業績，那一個檔期推甚麼產品就要賣甚麼，更苛刻的是還有限定某品牌的某系列，每天上班免不了ob壓力換購壓力，另外要長時間久站與搬重物常常會腰酸背痛這點也是讓我覺得很難適應的。

4. 說明實習最大的收穫

雖然上述形容的似乎在屈臣氏上班很不快樂的感覺，不過工作後得到比工作前多的護膚保養知識，另外收銀少多少錢就貼多少，補貨東西打破就買回去，所以謹慎及細心程度也有提升一點，由於奧客眾多，應變能力也有進步，另外遇到的同事也是很重要一件事，我很慶幸我遇到的都是很好相處的人，可以認識大家也算是一個很大的收穫。行銷系的我原本就很喜歡與人相處接觸，來到這裡之後為了達成業績壓力，不管是跟展銷們學還是自己研究，對於如何將產品推銷出去的能力也是有所進步的。

5. 實習甘苦談

屈臣氏流動率真的很高，這裡真的是一個對於即將步入社會的新鮮人可以磨練身心的場所。進入前要確保自己樂觀、外向，也能快速化解負面情緒，保佑自己遇到好主管好同事。總結來說沒有一個工作是輕鬆容易的，重要的是你自己要怎麼克服那些麻煩的事，而當你克服之後，照照鏡子，你看到的是一個成長過後的自己。

6. 對個人從事相關產業的省思

本身就對美妝及護膚產品就有興趣，但是對於本公司的制度真的是不敢恭維，肯定是不會考慮升遷。

7. 個人生涯規劃與未來展望

由於個人非常喜歡美妝等相關產業因此考慮朝著百貨保養品牌專櫃人員發展。

4.2 建議

1. 對實習公司的建議

剛才在報告內也有提到過屈臣氏是一個把女人當男人用的地方所以我建議，每間店不管是配班人員或工讀生都可以配有男性員工這對於要搬好幾公斤的箱子上樓時會有很大的幫助，每個月那麼幾天不方便的日子也要硬著頭皮搬，實在是很辛苦。此外據我所知只有屈臣氏會這麼要求換購率及自我品牌銷售率以及會員卡辦卡率，我認為這些壓力之下員工享有的回饋是不成正比的，人員流失率高也是無可厚非的一件事。

2. 對實習制度的建議

與他系甚至他校的友人討論實習工作時，他們大部分都沒有像我們一樣全學年制的實習，我認為全年制的實習才能使學生更加融入到當下的實習環境，及工作的熟練度，自己本身打工也會盡量要求自己要做到一年，完全上手後再判斷自己是否真正想留在這間公司上班，而不是遇到一點瓶頸(排除他人因素)就急著要離職。

3. 對學弟妹的建議

老實說我會建議對於美妝或保養的學弟妹們到屈臣氏實習，如果他們待的下去那麼將會有很大的收穫。

4. 對系上的建議

希望實習場所的選擇可以多樣化(或針對行銷的部分)，對於行銷系來說餐飲業這種工作性質(點餐送菜)我個人認為不是那麼有關連性。另外學生實習方面要注意各別門市工作時段的問題，當初我也以為我是上早班時段的，沒想到一個月後我的早班只剩下7天不等，每晚上下班都到晚上 12:30，礙於實習又沒辦法想換就換的確是令我很困擾。

5. 對師長的建議

同樣的實習場所，我認識到一個從新竹來實習的同事，他跟我一樣是一年制，而她的師長在靠近畢業時才出現過一次，平時也不聞不問，這讓我覺得我們學校的老師是真的有在關心我們這些在外面實習上班的學生的。

參考文獻

網路資源：

1. 維基百科

<https://zh.wikipedia.org/wiki/屈臣氏>

2. 百度百科

<https://baike.baidu.com/item/屈臣氏>