

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

大魯閣商場事業股份有限公司
台中新時代分公司



指導老師：李文明 老師

學 號：BZ104011

姓 名：張宇廷

中 華 民 國 1 0 8 年 5 月

摘要

大四實習即將邁向尾聲，這一年的時間裡我學習到很多學校沒有教的道理，透過實習的這個階段讓我更加了解社會與學校的不同，好讓我更快速的適應職場生活。

這一年我在新時代實習學習到很多的事情，經歷了很多不管是人事的異動，新增工作項目，如何面對各種的顧客，以及怎麼與顧客或是公司主管的用字遣詞應該怎麼說才能處理到最完美。

回過頭想這一年的經驗，讓我更知道以後自己想要什麼，或是自己在這一年裡吸收到什麼，有了實習讓我更嘗試我從來沒有想過的工作環境，讓自己的成就上更邁向一步。

致 謝

感謝學校讓我們有這麼機會再就學過程中的最後一年到業界實習，讓我們能快的踏入社會，知道社會的現實面，並且面對不同的顧客群或是接觸沒有做過的工作。再這一年當中學校到很多以前在其他工作沒有學習到的事情。

感謝大魯閣新時代願意給予我這個機會進入貴公司實習，也非常的感謝再這間公司教導過我的同事以及一起成長的同事們，這項工作嘗試到以往沒有嘗試過的事情，對我而言非常的新鮮，因為是自己從來都沒有想過的工作，雖然在實習過程中遇到許多的問題，但我的主管以及同事們都不厭其煩的幫助我讓我學習，讓我能更熟悉這項工作。

圖目錄

| | |
|------------------------|----|
| 圖 1. 實習流程圖..... | 2 |
| 圖 2. 公司組織圖..... | 5 |
| 圖 3. 五力分析圖..... | 6 |
| 圖 4. 實習生部門圖..... | 8 |
| 圖 3-2-1-工作環境..... | 9 |
| 圖 3-2-2-工作環境..... | 9 |
| 圖 3-2-3-工作環境..... | 9 |
| 圖 3-2-4-工作環境..... | 10 |
| 圖 3-2-5-工作環境..... | 10 |
| 圖 3-2-6-上班狀況..... | 10 |
| 圖 3-2-7-工作環境..... | 11 |
| 圖 3-2-8-老師訪談、我、襄理..... | 11 |
| 圖 3-2-9-同事、我..... | 11 |
| 圖 3-2-10-同事、我..... | 11 |

表目錄

| | |
|------------------|---|
| 表 1.SWOT 分析..... | 7 |
|------------------|---|

目 錄

| | |
|--------------------|----|
| 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 | 7 |
| 三、實習內容 | 8 |
| 3.1 實習部門 | 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

在過去自己上班的日子裡，會覺得沒有壓力的就是只想賺錢，但到了大四實習了自己才會覺得說，在未來我畢業了要做甚麼工作，卻沒有給自己方向目標，甚至會繼續想待在實習的單位，但現實總是殘酷的再好的公司都會有裁員的時候，會很迷惘著自己不知道是否能繼續的待在這個公司或是出去工作。這個實習讓我感受到，當你多會別人一點事情，或許就會更受到重用，雖然不知道會不會再繼續留在原公司任職，但對於未來自己如果到別的公司時，也是抱著這樣的態度，總比每天都領個低薪然後再來抱怨為甚麼自己的薪水總是比別人的還少，能為公司帶點好處相信上司一定會看在眼裡，也會最自己的薪水滿意，所以我覺得我對於未來的職場上的殘酷透過這個實習真的令人感觸不少。

會選擇三明治校外實習最主要主因是想都學點東西畢竟書本上的都不如實際去體會過一次的來的印象深刻，就好比說最大眾的服務業看似簡單卻是最挑戰自我的一份工作，要如何把一個理智線已斷的客戶變成正常人，我覺得要很懂站在顧客的立場為他著想，要讓顧客知道她擁有的權益，從他的角度來看待這件事情，畢竟如果當我們是顧客時，我們也會想知道我能換什麼或是有什麼優惠，我想在學校的朋友是總嬉鬧著玩，所以我想出來體會看看社會上所謂真正的『顧客』我們又是要如何面對自己的情緒管理。

1.2 實習目的

我參與實習是希望藉由學校實習希望未來畢業後可以在此公司有一份工作，至少不必面臨一畢業即失業，因為我們已經比其他人往前踏一步了，加上實習的期間已經在公司實習也有一年的工作經驗，相較下我對公司的工作內容熟悉度也比別人來的更得心應手，至少不用再花時間去學更多自己對目前的公司所不會的東西，現階段我們是學生也是社會人士我認為一個真正職場上是很殘酷的，因為你會就會不會就滾邊去好處永遠掛不上你的名字，我覺得我們還能辦學生姿態進去實習真的很幸福，因為公司還會你包容甚至耐心教導你直到自己獨當一面，職場上的顧客形形色色如何掌握各種顧客的需求，我覺得真的是經驗累積起來的，沒了實際的體會永遠不會讓自己有所成長，更不會越挫越勇。實習是一年，這期間我們也能有薪水，我覺得很難得可貴，因為一般實習期實沒有給薪水的，我們是去公司學東西公司還要付我們薪資，其實這個實習真的很幸福，當我們在學習當中公司也比照一般人員的薪水給付我們薪資，比起以往的打工我們的確也能為自己的金錢再多一點儲蓄，一邊累積自己的社會經驗一邊又可以為自己儲蓄，期許自己能在實習間好好充實自己。

總而言之，我參與實習的目的包括：

1. 可以了解更多不同的行業，也學得更廣泛。
2. 可以多賺一點錢，以後好還學貸。
- 3 培養自己的耐心，更在未來多位顧客著想。
- 4 比同齡的人，更早的踏入社會，畢業後更早適應環境。

1.3 實習公司甄選過程

一開始學校有許多的廠商讓我們選擇包括了屋馬、大魯閣新時代、北澤、全家、摩斯漢堡……等等，每間廠商都會介紹公司工作內容和薪資福利制度，而就在投履歷時，我選擇了三間公司給自己的機會，分別是屋馬、大魯閣新時代、北澤，而這三間自己相對的也給了自己的自願，畢竟是要待一年的公司，所以自己也選擇了很久。第一間面試屋馬時，自己相當的緊張，雖然自己覺得準備的還蠻齊全的但是心裡還是非常的緊張，面試的過程中雖然都是先以介紹公司及薪資待遇等等，然後再來是問我為什麼會喜歡這間公司，而自己當然用最直接的方式告訴面試官，為什麼我會選擇這間公司。雖然隔了沒幾天說沒有入取。但自己還是覺得很有收穫。讓我能在第二間與第三間面試時，更不緊張。公司的甄選過程如圖 1 實習流程圖。



圖 1. 實習流程圖

當初因為屋馬沒有入取，而選擇了第二志願(大魯閣新時代)，一開始對這份工作覺得很新鮮，過去常常去逛，但卻沒有想到自己有一天會在那邊工作，跟以前自己的工作都大不相同，看能不能學到更多不同的東西，讓自己更充實。

在進去公司前完全不知道進去是要做什麼，一個很空白的狀態，也讓我對這份工作，更有憧憬。

對於這份工作一開始的我到了卡務中心，在那要做換贈品、申辦會員卡、退稅服務、活動的諮詢，這些事情雖然學的時候，沒有什麼問題，但真正面對客人時的感受卻不同，要用怎麼樣的方式與顧客溝通，是一門很大的學問。雖然也會遇到一些比較兇的顧客，但自己也學到很多如何去與顧客談話，或是在他很生氣時，如何用什麼樣的方式，讓他生氣的點能降到最低。過了一陣子我到了服務台，

在服務台必須學習更多的業務項目(樓層指引、尋人廣播、娃娃車 / 輪椅免費租借、外幣兌換禮品包裝、活動諮詢、失物招領、客服服務)，在一開始的時候，會覺得自己沒有辦法接受服務台這項業務，導致給自己很大的壓力，畢竟在卡務中心剛學習沒多久，剛上手對於卡務中心的業務，所以會覺得懷疑自己，不管怎麼樣，既然主管讓我去嘗試了，我就要接受這項挑戰，在未來出社會，或許也會有主管會覺得你也可以去那個部門或是工作崗位，當有這個時候，也就代表著主管有注意到我是一件很開心的事情。

在這個實習，雖然才剛開始，但已經在思考著之後畢業要做什麼的行業，或是是否繼續的待在實習的公司，很多的人畢業常常會不知道下一部要怎麼做，而我們也庸有了實習的機會，讓我們早的一部進入職場，讓我們在畢業後，如果當自己不知到要找什麼工作的時候，至少能問公司是否能續留在原公司工作。

二、實習公司

2.1 公司簡介

公司創辦人林曼麗，成立於 2001 年 9 月建造、2015 年易主

(一)公司的發展沿革

2001 年 9 月 27 日，「台中德安購物中心」開幕。

2007 年，德先公司將德安購物中心產權賣給 ING 集團旗下的安智地產及 ING 安泰人壽。

2008 年 12 月，德先公司與 ING 安泰人壽合作，計畫投資新台幣 8 億元於 2009 年 2 月重新改裝，全新的「德安購物廣場」預計於 2009 年 6 月開幕。

2009 年 5 月，德先公司與 ING 安泰人壽的合作計畫，因景氣低迷導致招商不順、以及諸多因素，最終破局。

台中德安購物中心亦於當月底租約到期後正式退出台中百貨市場。6 月，德先公司將經營權交還安智地產與富邦人壽。

新時代購物中心

2010 年 3 月，開始進行全館大規模改裝工程計畫，並更名為「MODE Mall 新時代購物中心」。

2011 年 2 月，新時代聯名卡開始招募。4 月 22 日，全館開幕。

大魯閣新時代購物中心

2015 年 5 月，大魯閣集團子公司大魯閣開發與富邦人壽簽訂長達 30 年的租約，大魯閣開發於 7 月 1 日起接手經營新時代購物中心，並於 1.5 年內斥資新台幣 3 億元重新改造購物中心。7 月 1 日，更名為「大魯閣新時代購物中心」。

2016 年 12 月 31 日，威秀大魯閣新時代影城結束營業，改由富邦集團旗下的凱擘影城接手經營。

2017 年 10 月 1 日，大魯閣新時代購物中心將轉移到大魯閣商場事業股份有限公司。

(二)組織型態、組織架構

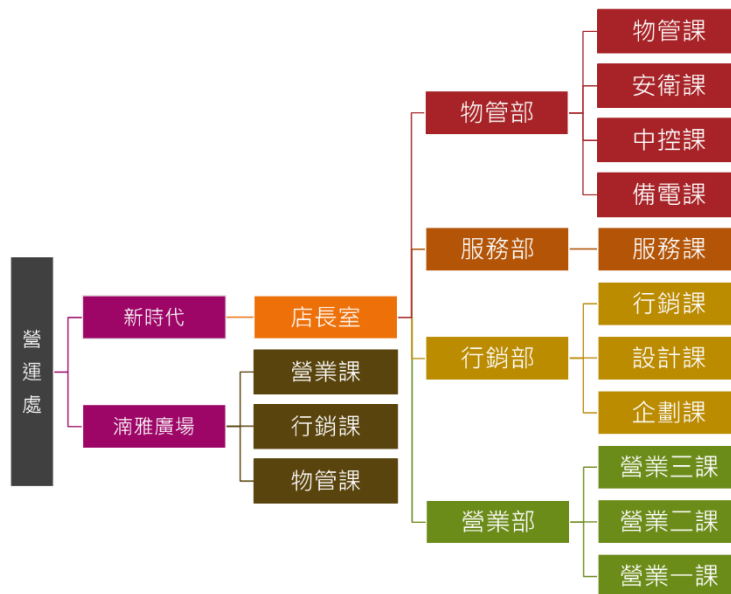


圖 2.公司組織圖

2.2 營業項目

(一)公司的經營使命與目標

大魯閣商場定位為『運動休閒、生活風格』的提案者，強調以「運動娛樂、親子休閒、生活提案、美食購物」為主，同時引進國際獨家差異化創意主題，將成為台中國際級購物中心新地標！

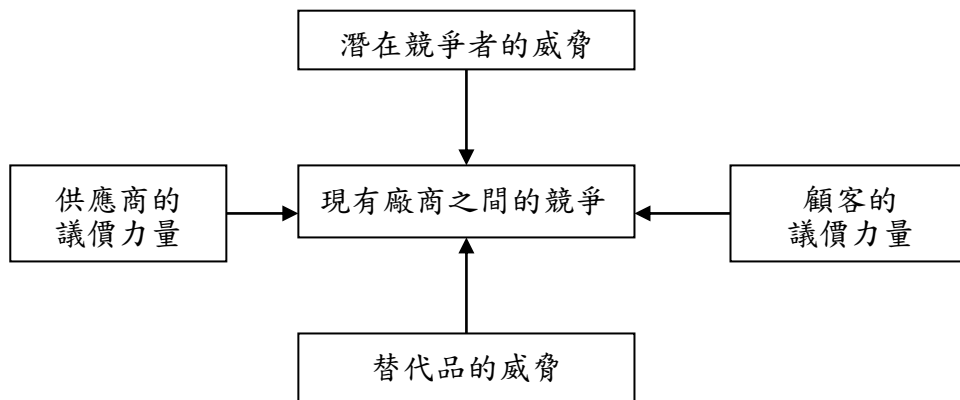
(二)公司的經營項目或所提供服務、主要顧客

購物中心的開發與經營管理，主要顧客群在 15 歲~70 歲之間，內部包括化妝品、香氛、國際精品、流行服飾、珠寶飾品、嬰幼童服飾及用品、家居時尚、玩具、3C 電器、健康器材、運動及戶外休閒用品、餐飲美食...等業種。家樂福量販店，是採買生鮮及日常生活用品的最佳選擇。威秀影城、世界健身中心、遊戲愛樂園、大魯閣保齡球館，讓休閒活動精采不間斷。各式異國及特色料理，多樣化的選擇，非常適合各個不同的年齡層。

2.3 競爭力分析

以運動娛樂與親子互動為主，並以差異化的創意主題吸引各個不同的族群。

圖 3.五力分析圖



(一)新加入者的威脅

隨著時代的進步，越來越多的零售百貨店興起，為了吸引人潮，不僅提升了國人的生活品質，並更優化公司的設備，不外乎就是更想要消費者到店消費。

(二)替代品的威脅

許多賣場商品的特質一致，所以容易造成許多相似的地方，較不容易集中消費者，市面上有很多可替代原有的商品，消費者不再只需要專注守在單一產品上，如果有相類似的產品，很容易被比價，因此替代產品跟價格也有關係，隨著網際網路的進步，消費者購物習慣也漸漸改變，大家可以不用出門即可在線上買到自己想要的產品。

(三)購買者的議價能力

消費者的議價能力強，通常對企業的利潤有影響，因此當價格降低，消費就會提高，消費者能購買更多的商品。

(四)供應商的議價能力

如果供應商的議價能力強，就可以把成本降低，獲得的利潤也比較多，很明顯的對企業是有利的，專櫃具高度流行性，因此價格偏高，廠商占優勢的。

(五)現有廠商的競爭程度

相同產業的商品太多，每家百貨公司或其他零售店的行銷方法不同，知名度高的百貨公司網網站比較多的優勢，近年來也出現了許多專賣店，以發展同類商品為主，定位明確，不必跑到許多家商店就可以買到自己所需要的產品。

2.4 SWOT 分析

目前台中的百貨公司大約五家有大遠百、新光百貨、中友百貨、大魯閣新時代和勤美綠園道。公司的 SWOT 分析圖如表 1.SWOT 分析

表 1.SWOT 分析

| S 優勢 | W 劣勢 |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">● 與他家百貨公司定位不同● 擁有親子運動休閒的活動地方● 有不一樣的中庭廣場，並且有遮雨棚 | <ul style="list-style-type: none">● 櫃位不足● 天氣炎熱時人工草地也受影響● 館內指示不明確 |
| O 機會 | T 威脅 |
| <ul style="list-style-type: none">● 鄰近台中火車站，較多外國旅客● 一樓中庭廣場舉辦各式活動，能吸引人潮 | <ul style="list-style-type: none">● 替代百貨過多● 市場密集,使同樣的商品競爭高 |

三、實習內容

3.1 實習部門

(一)單位、單位業務內容與工作的職位

百貨公司 1 樓服務台、收銀台，職位：服務台實習生，工作內容：停車折抵、樓層指引諮詢、尋人廣播服務、娃娃車/輪椅免費租借、外幣兌換、禮品包裝、活動諮詢、專櫃收銀、工作環境清潔。

以部門組織圖或分店內的組織圖，呈現你的職位或工作單位

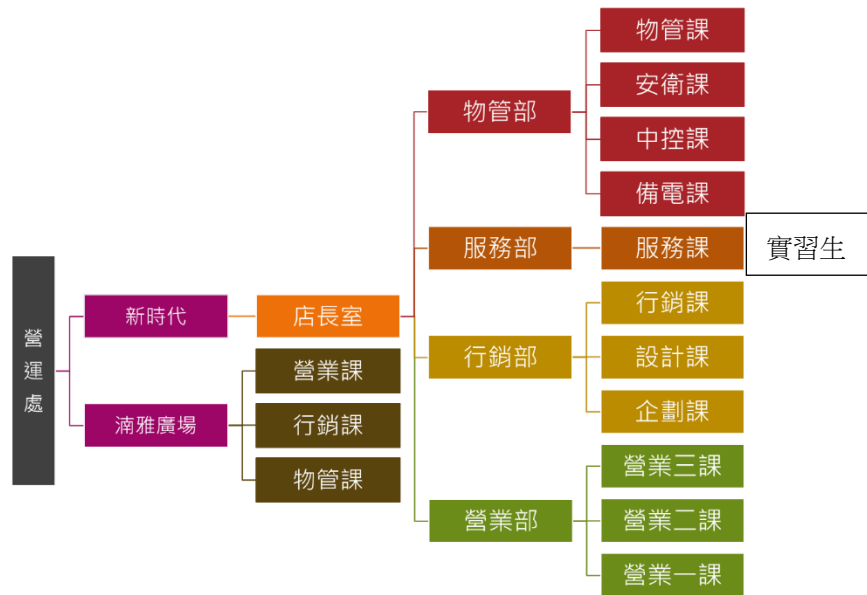


圖 4.實習生部門圖

(二)相關的工作人員、主管與利益關係者有哪些？彼此間業務的關連性

上班時通常會有 4 人，服務課裡有 1 樓服務台與 9 樓卡務中心，服務台幫助顧客折抵停車，那如果我們有發現金額可以換取贈品時，會請顧客至 9 樓卡務中心換取贈品

3.2 工作環境與同事

圖 3-2-1-工作環境



圖 3-2-2-工作環境



圖 3-2-3-工作環境



圖 3-2-4-工作環境



圖 3-2-5-工作環境



圖 3-2-6-上班狀況



圖 3-2-7-工作環境

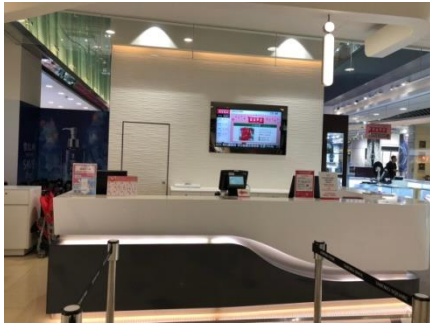


圖 3-2-8-老師訪談、我、襄理

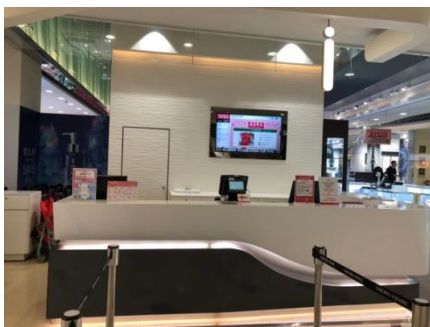


圖 3-2-9-同事、我



圖 3-2-10-同事、我



3.3 工作內容

(一)直接負責單位工作內容

顧客服務、專櫃收銀

(二)你的工作時間與輪值方式

排班制

早班 10:00~19:00

晚班 13:00~10:00

請假需告知 調假需 7 天前填寫調假單並核准

3.4 作業流程分析

(一)負責的工作作業內容的標準作業流程 SOP(文字敘述)

早班：播音室開機、排歌單、盤點外幣、環境整潔、盤點收銀金、送件、零錢兌換。

晚班：盤點收銀金、填寫收銀報表、盤點外幣、填寫日報、播音室關機、環境整潔。

將上述標準作業流程 SOP，繪製成標準作業流程圖

早班開店準備→晨會→環境清潔→協助顧客→晚班上班→交接→晚班協助顧客→回報庫存數量→閉店作業。

3.5 問題點分析

1. 員工訓練

在剛進公司時，一開始認為說應該會有大家一起的職前訓練，但卻沒有，在這樣的情況下，會讓顧客覺得你沒有相當的專業，會覺得很懷疑。

2. 檔期活動

在每一間的百貨都會檔期，而就是讓顧客除了一般的消費還會有贈品，而公司在這部分，常常沒有辦法大家達成一個共識，或是常常會有一些櫃位異動，本來有參加但開始之後卻說沒有參加，導致跟 DM 上的不同，會讓客人覺得買了然後 DM 上面有參加，但買完了卻才知道沒有參加該檔活動。

3. 停車折抵

櫃位人員應熟知館內的停車折抵，並且告知顧客如何處理。

4. 業務項目

因為在實習的上半前期間，我在服務台負責的業務是拾獲物，當有顧客撿到 1000 元以上時，我們再將該筆金額交至警局，讓警方處理，那警方會需要證件及電

話，才能夠確保半年後沒有人認領時，那筆金額會給當初拾獲的人，那如果有顧客撿到時，一開始我們會拿去再打電話給顧客，確認他的資料再交給警方，但有一次警方說要拾獲的人，拿至警察局才可以，導致我們要想不同的方式處理。

3.6 改善方案

1. 員工訓練：

在進入實習前，即使提早進入公司，一兩天密集的訓練我相信這對實習生是有幫助的，當實習生已經決定要進去這間公司時，當然就會想要提早學到該公司是上班時，是要做那些事，在面對顧客的時候也比較不會慌張，導致顧客對服務台或是贈品處人員會有疑慮說這間公司的員工怎麼是這樣的。

2. 檔期活動：

在檔期開檔之前公司該負責部門應該與公司各個櫃位與部門討論內容，並且大家都一致認同，然後再讓服務台、贈品處人員悉知，並且不再做任何的更正，這樣不但會導致顧客的不滿，也會讓贈品處的人員沒辦法馬上展現出他的專業。

3. 停車折抵：

在樓管平時與櫃位宣達時，應不定期抽問，而不是都要等到顧客到服務台反應，然後我們再向樓管與櫃位反應。有時顧客會認為有結帳，他的停車就不用繳費，而到繳費機時，還要繳費然後很生氣的到服務台說，櫃位有幫他折抵了為何還要再繳費。

4. 業務項目：

在與襄理以及正職討論之下，決定在顧客撿到時，詢問是否有需要半年後領取這筆錢，如需要的話服務台人員會陪同顧客至警察局，填寫單子在離開警局。避免顧客下次還要再多跑一趟至新時代。

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

| | | | |
|---|-------------|--------|----------------|
| 班級：行四甲 | 學號：BZ104011 | 姓名：張宇廷 | 撰寫日期：107/10/19 |
| 撰寫期間：107/07/01~107/10/19 | | | |
| 實習機構(含分店名)：大魯閣新時代購物中心 | | | |
| 部門(單位)/職稱：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) 在一樓服務台時，當我們在折抵停車時，常常會有一些小糾紛，而在這實習的期間，常常有一些客人可能因為一些點金額而會說就差那麼一點錢而已折一下都不行嗎?</p> <p>2.反省(Check) 在下班時，自己都會想過在上班的過程中，與顧客不管是通話或是折抵停車之類的，回答的語氣。而自己更應該站在顧客的角度思考，如果今天換作是我，或許也可能會跟服務台的人員講那些話。</p> <p>3.學習(Action) 在這事的事件中我學習到，不管發生甚麼事情，都要先以顧客的角度來評斷這件事情，而不是保護自己公司的立場，或許當下我可以告知顧客，可以申辦會員卡，或是其他方案，讓得到更多好處。</p> <p>4.行動計畫(Plan) 在服務台的很多處理事情的過程中，有很多過去沒有學習過的事情，如何與顧客談話，都是對公司很重要的事情。 怎麼樣讓公司得到最好的獲利，也讓自己成長的更多，在未來還有很多要學習的空間。</p> | | | |

修平科技大學行銷與流通管理系校外實習 工作日誌表

| | | | |
|--|-------------|--------|----------------|
| 班級：行四甲 | 學號：BZ104011 | 姓名：張宇廷 | 撰寫日期：107/12/24 |
| 撰寫期間：107/10/20~107/11/16 | | | |
| 實習機構(含分店名)：大魯閣商場事業股份有限公司台中新時代分公司 | | | |
| 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) 公司在每個月都會有晨會分享，而自己在服務台得負責的業務項目是拾獲物負責人，所以該當月是我與公司的專櫃同仁分享我們的經驗。</p> <p>2.反省(Check) 在一開是知道這件事情的時候蠻緊張的，因為沒有當面對著這麼多人講過話，所以襄理也給我很多經驗、時間，讓我好好的練習。而在當天自己還是有一些小緊張，對於自己的表面還可以接受但認為還可以更好。</p> <p>3.學習(Action) 在學校，從來不會想像自己要再將近 100 個人的地方開會，而自己還是分享者，而不是聆聽者，這個經驗又讓自己變得更有膽量，也學會要怎麼把自己的優勢掌握住，然後去跟別人分享。</p> <p>4.行動計畫(Plan) 在接到這個通知時，自己也是準備了一陣子，同部門的正職們，也傳授很多經驗給我，讓我在往後若還有這個晨會分享時，我能更有自信，也跟其他的實習生分享我第一次的經驗。</p> | | | |

修平科技大學行銷與流通管理系校外實習 工作日誌表

| | | | |
|---|-------------|--------|----------------|
| 班級：行四甲 | 學號：BZ104011 | 姓名：張宇廷 | 撰寫日期：107/12/24 |
| 撰寫期間：107/11/17~107/12/14 | | | |
| 實習機構(含分店名)：大魯閣新時代 | | | |
| 部門(單位)/職稱：櫃台/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) 因為百貨公司，常常會聽到專櫃的促銷錄音，而在服務台的我們也是要負責這樣工作，從8月到服務台的時候，自己很排斥錄音。</p> <p>2.反省(Check) 在一開始自己非常排斥錄因這個事情，因為覺得自己沒辦法，可能會覺得很難，而去逃避這件事情。但在自己錄了一個之後發現並沒有這麼難。自己在錄完的一個的時候，也變得很多的成就感。</p> <p>3.學習(Action) 這件事情當中，在工作上有相關的業務就是自己要去想辦法克服，而不是去逃避。</p> <p>4.行動計畫(Plan) 繼續的增進自己，或是到其他百貨，去聽看看她們的廣播，讓自己在錄音時能更有信心</p> | | | |

修平科技大學行銷與流通管理系校外實習 工作日志表

| | | | |
|--|-------------|--------|---------------|
| 班級：行四甲 | 學號：BZ104011 | 姓名：張宇廷 | 撰寫日期：108/3/22 |
| 撰寫期間：108/01/01~108/03/08 | | | |
| 實習機構(含分店名)：大魯閣新時代購物中心 | | | |
| 部門(單位)/職稱：櫃台/實習生 | | | |
| 工作日志內容 | | | |
| <p>1.發生什麼事(Do) 在 1/26 一名顧客，在我們的廣場，因為其他顧客飲料打翻而導致顧客滑倒，顧客的左手肘、左臀疼痛，而接到電話的當下我就馬上到了顧客的受傷的地方並詢問顧客。</p> <p>2.反省(Check) 如果再當下有其他櫃位人員或是顧客至服務台通知我們就可以馬上的通知清潔人員前往，就不會導致這名顧客受傷，而在我過去的當下只能口頭的問候，卻沒有更多的方式能幫助他。</p> <p>3.學習(Action) 在這件事情，讓我更去揣摩，如果有人受傷時，我能怎麼給他治療或是減少疼痛，也讓顧客覺得說我們不是只能過去問候，雖然之後有小護士，但我們在當下如果能給顧客一些治療，或許能讓他好一點。</p> <p>4.行動計畫(Plan) 注意著周遭的人、事、物，隨時看看附近有沒有什麼事情或是需要幫助的地方。</p> | | | |

修平科技大學行銷與流通管理系校外實習 工作日誌表

| | | | |
|--|-------------|--------|---------------|
| 班級：行四甲 | 學號：BZ104011 | 姓名：張宇廷 | 撰寫日期：108/3/26 |
| 撰寫期間：108/01/01~108/03/08 | | | |
| 實習機構(含分店名)：大魯閣新時代購物中心 | | | |
| 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>3/13 是檔期開始的第一天，因為是第一天所以特別的繁忙，那天因我放假，但在隔天上班時得知，我們的收銀台再晚上要結帳時少了 9000 元現金。</p> <p>而在後續在調查過程中，兩位當天值收銀台的同事，一位說在點交時，他沒有在看因為他再點簽單，另一位則說他點過了現金金額是沒錯的。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>再得知這件事情的發生之後，因檔期有 5 天，而自己在之後 4 天都有上班，所以更告訴自己，如果那天有值班到收銀台，一定要非常的謹慎，不管事收錢或是點交，畢竟在檔期的這幾天交易的金額都是非常的多。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>當事情發生時，應該馬上地去處理，而不是再放到隔天或之後，因為當下的記憶是最清楚的。再等到之後當主管詢問是忘記了，這樣在處理起來也會格外的麻煩。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>在每一次的結帳或是交接，必須確實的時執行。並且告知對方沒有錯誤，這樣才不會導致雙方有誤會或是在日後會有不愉快的地方。</p> | | | |

修平科技大學行銷與流通管理系校外實習 工作日誌表

| | | | |
|--|-------------|--------|----------------|
| 班級：行四甲 | 學號：BZ104011 | 姓名：張宇廷 | 撰寫日期：108/04/17 |
| 撰寫期間：108/03/30~108/04/12 | | | |
| 實習機構(含分店名)：大魯閣新時代購物中心 | | | |
| 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) 在 4/7 號因為我們那天是週年慶收折價卷的最後一天，然後我們上的是晚班，所以理所當然的會有很多顧客來消費使用折價卷，然後就會有專櫃因為要累積當月的業績，所以就會囤積，然後等到最後幾天才來結帳，那天有一個專櫃弄到了 10 點多，因為我們是收銀台所以就變成說要幫他們結帳。</p> <p>2.反省(Check) 自己在當下可能因為要下班了，然後又要收折價卷，就變得脾氣很暴躁。</p> <p>3.學習(Action) 在這是個過程中，自己了解到，畢竟這是工作的一部分，所以不管遇到什麼問題，應該勇於的去面對。</p> <p>4.行動計畫(Plan) 雖然每次在週年慶都是差不多的情形，但還是希望專櫃可以提早申報，不要等到了最後才在用折價卷。</p> | | | |

四、結論與建議

4.1 結論

(一)實習後對公司的看法與初步看法的比較

在實習前會覺得自己到了平常會來逛但卻很陌生的感覺，覺得很多東西都與平常的感覺不太相同，讓自己覺得要更認真的學一些在過往沒有學習過的東西，才能懂得百貨業是怎麼樣的環境。

(二)實習前、後個人的預期與實際感受

實習前從來沒有覺得自己會去接觸到百貨公司這個方向，不管是怎麼面對很多的客人以及各式各樣的顧客，都覺得是很大的挑戰，但也告訴自己不管遇到什麼問題都要勇敢的去面對，而不能逃避。

(三)實習最難適應或難過的事

在其實的這段過程中，再下去服務台之前，自己知道要錄音，就像是平常我們去百貨公司聽到的那些促銷活動。或許是對於自己的聲音沒有很信心，也不知道應該要怎麼錄才能有好的收穫，在這途中自己受到蠻大的打擊，第一次錄一個不算很多字的稿錄了一個小時，然而還是沒有辦法達到自己想像中的那樣，所以在後來當我知道要錄音的前一天我都會先看我明天要錄什麼，然後在家或是先在錄音室裡練習一下，能讓自己更熟悉。

(四)實習最大的收穫

在這份工作中最大的收穫就是找到自己在這份工作中的價值，不管是台灣的客人或是外籍的旅客，當他們有問題時，即使是語言的隔閡，我們還是會用盡辦法讓他們能夠找到想要去的地方或是問題，在他們跟我們說謝謝的時候，心中都會有莫名的成就感，這在我實習前是完全不敢去想像的事情。

(五)實習甘苦談

實習到現在也將近 10 個月的時間了，從什麼都不會到幾乎可以應付所有的顧客，這段時間有時候很煎熬，不管是週年慶或是很多形形色色的客人，在週年慶時，因為我們接收銀的關係，都從早上忙到下班，然後在這些龐大的金額之下，都會很怕有一點問題，因為如果就是要自己去貼錢。而當如果有專櫃態度不佳或是商品問題之類的，若有客人想要客訴也都要到服務台，而我們也是要去吸收客人的問題，然後再想樓管反應，並且在當下向顧客致歉，在事後再請樓管跟專櫃詢問並且跟顧客回覆。也有那種因為停車費的關係，然後再跟我們吵之類的，常常會有很多不一樣的客人。

(六)希望實習前就能在學校學到的東西

在學校時，知道要怎麼去熟知顧客的習性以及他們的需求是什麼，而我們要怎麼樣才能更好的去應對，才不會讓顧客有不好的印象。

(七)在校所學，拿到業界最有用的內容

在業界自己覺得態度比什麼都還重要，如何重新調整心態去面對一個新的工作，

不管在過去自己做過多少的工作，既然到一個新環境就要從 0 開始的去挑戰它。

八、對個人從事相關產業的省思

要學習的不只是單單在工作上的技能，更多的是公司的同事，如何去經營自己的人際關係，不管是上班也好，平常也好，就像在公司也常常遇到很多過去的老師、同事、朋友，這對我來說並不覺得丟臉，而是會更驕傲的告訴其他人我在百貨業工作，了解他們的生態並且再以後不管是否還會接觸到這個行業，或許都會用的到學到的東西。

九、個人生涯規劃與未來展望

在畢業之後，自己想要先待在台灣工作一年，存點錢，然後再去澳洲打工看看不同的國家，不同的文化，讓自己有再多學一個語言，增進自己趁年輕好好的去別的國家闖一闖。

4.2 建議

(一)對實習公司的建議

在這一年，希望公司能夠提升對於檔期的完整性，常常會有一些小瑕疵，DM 與最後公司決定的總是會有一些更改會造成客人的誤解，這些都有可能讓顧客因為看到 DM 上的而去購買商品，但到了贈品處兌換時卻沒有，顧客不但會不滿，更有可能讓顧客對公司印象很差，然後不會再回來購買。

也希望公司再專櫃的晨會能夠隨機的抽問，讓專櫃人員們更去熟知該檔期活動是什麼，怎麼購買能讓顧客得到最好的獲利也能讓公司賺錢。

(二)對實習制度的建議

對於實習其實沒有不好，但希望學校能夠讓學生與公司之間都達到最好的平衡，而不是該有的福利都與正職不同。

(三)對學弟妹的建議

希望學弟妹在選擇實習的時候，應該要選擇覺得對於未來的自己是有幫助的，畢竟要待在那邊一整年的時間，如果覺得去然後自己又學不到東西，等於說你浪費了一整年的時間只是在賺錢，而不是在實習。

(四)對系上的建議

希望系上能多找一些公司，因為大多沿伸出去大部分都還是服務業性質，希望能有多一些，例如：行銷企劃公司，能夠幫助公司想活動，讓公司的業績更好，對於學生也能更有成就感。

(五)對師長的建議

希望老師能夠多多的關心學生，並且時常到公司與主管問候學生狀況，不但能夠更了解學生，也能夠更伸入的懂得學生上班都在做些什麼，往後也能選擇是否再與該公司合作。

(六)對學校的建議

希望學校在學生實習階段，能夠減少一些學雜費，甚至是一些小項目的費用，

因為我們回學校的時間基本上很少，不太會用到那些東西。

五、參考文獻

1. <https://zh.wikipedia.org/wiki/%E5%A4%A7%E9%AD%AF%E9%96%A3%E6%96%B0%E6%99%82%E4%BB%A3%E8%B3%BC%E7%89%A9%E4%B8%AD%E5%BF%83>