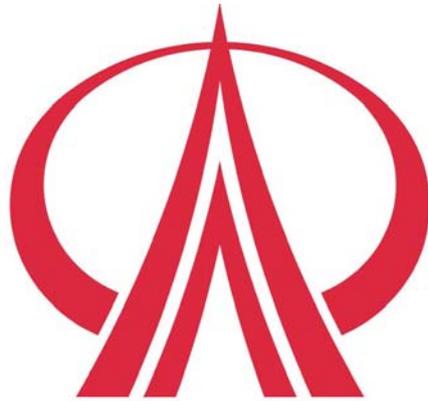


修 平 科 技 大 學
行 銷 與 流 通 管 理 系
校 外 實 習 專 題 報 告

校外實習專題—雅堤蛋糕烘焙



指導老師：章綺霞 老師

學 號：BZ104051

姓 名：洪阡瑜

中 華 民 國 1 0 8 年 5 月

摘要

從 107 年 8 月 1 日到 108 年 5 月 15 日，在雅堤蛋糕將近九個月的實習裡，我從這學會了要如何應對客人、學習了許多待客之道，也更了解麵包店的營運方式，而系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

感謝修平科技大學行銷與流通管理系，給予我們三明治校外實習的機會。系上也幫學生找了很多實習廠商，謹慎地篩選符合學生未來畢業可以直接就業的實習企業，也提供另一個選擇，讓學生自己找實習廠商，真的給了學生很多實習上的選擇。感謝指導老師章綺霞老師。感謝老師特地抽空前往探訪，關心著我們的實習狀況，在實習途中有沒有發生甚麼問題，也常常給我們鼓勵以及加油打氣，感謝老師。感謝雅堤蛋糕烘焙，給予我機會，讓我在雅堤實習，感謝店長和主管教導，沒有因為我學習慢而放棄教導，反而很耐心，感謝老闆和雅堤的所有同事。感謝家人在我剛開始實習，碰到挫折時，鼓勵我陪著我，並且給予我支持，謝謝家人。

目 錄

摘要	I
致謝	II
目錄	III
圖目錄	IV
表目錄	V
一、前言	
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	
2.1 公司簡介	4
2.2 營業項目	5
2.3 競爭力分析	5
2.4 SWOT 分析	6
三、實習內容	
3.1 實習部門	8
3.2 工作環境與同事	8
3.3 工作內容	10
3.4 作業流程分析	10
3.5 問題點分析	11
3.6 改善方案	11
3.7 工作日誌	13
四、結論與建議	
4.1 結論	19
4.2 建議	20

圖目錄

圖 2-1-1 公司組織圖-----	4
圖 2-4-1SWOT 分析-----	6
圖 3-1-1 公司組織圖-----	8
圖 3-2-1 11 月中旬與同仁上班隨拍-----	9
圖 3-2-2 收銀台工作環境-----	9
圖 3-2-3 商品包裝陳列上架-----	9
圖 3-2-4 公司做公益送蛋糕給清寒學生-----	9
圖 3-2-5 小朋友享受蛋糕實照-----	9
圖 3-2-6 外送十層客製蛋糕並協助組裝-----	10
圖 3-2-7 包裝及分裝工業區團購訂單圖-----	10
圖 3-2-8 禮盒區布置-----	10
圖 3-2-9 禮盒商品陳列-----	10
圖 3-4-1 SOP 流程圖-----	11
圖 3-5-1 針對中秋節銷售狀況分析並給予提案-----	11
圖 3-6-1 中秋節市場訪價及線上訂購單-----	12

表目錄

修平科技大學行銷與流通管理系校外實習工作日志表 1-----	13
修平科技大學行銷與流通管理系校外實習工作日志表 2-----	14
修平科技大學行銷與流通管理系校外實習工作日志表 3-----	15
修平科技大學行銷與流通管理系校外實習工作日志表 4-----	16
修平科技大學行銷與流通管理系校外實習工作日志表 5-----	17
修平科技大學行銷與流通管理系校外實習工作日志表 6-----	18

一、前言

1.1 實習動機

因為身為老么，跟從小很有目標的姊姊相比，自己並沒有特別夢想要做的事，一直都是循序漸進依照一般學子，逐步完成學業，轉眼即將大學畢業踏入職場，從學校走入職場，從同儕變成同事，種種的變化，讓我對於未來該如何走而感到害怕、不安。然而，透過學校安排的三明治實習教學計畫，正因應了我的需求，透過實習的機會，探索自己對未來的可能性，對於未來的不確定性，都在這過程中得到解答。從中也體認自己在職場上是否能夠適應勝任，有哪些能力不足的地方需要努力改進。這樣的實習機會，期許自己能學習到許多課本上學習不到的東西，這段時間的經驗經歷往往都是最重要最寶貴的學習，不論遇到困難或是當困難得到解答而豁然開朗，更希望能在職場學習到與顧客的溝通技巧與處理事情的應變能力。

1.2 實習目的

學校提供的三明治教學計劃，讓我比其他人有機會提早進入職場，也擁有更多學校的資源及安全的工作環境去發現和了解到自己在職場所欠缺的能力，有更多的時間透過工作過程發現自己的優勢與弱項。也因為實習計畫的機會，能讓我接觸和學習到這些學校以外領域以及經驗，也真正將在大學期間學習的內容，有個學以致用的機會：

- 對於產品銷售及介紹。
- 產品包裝與美化，如何讓產品更吸引人。
- 回報消費者對產品的回饋，瞭解顧客需求，並讓顧客滿意。
- 門市產品數量盤點及控管。
- 知己知彼的市場調查：尤其在節慶活動開跑前，練習評估競爭者的定價定位。
- 解決問題應多元思考。
- 勇於任事的人一定會有正反兩面的評價。
- 加強自己的口才能力。

1.3 實習公司甄選過程

之前在學姊和同學口中即有耳聞雅堤蛋糕烘焙不僅產品美味，講究品質衛生，在管理上更是不同於一般台灣職場文化的人性化管理，讓我相當嚮往這份工作，可以學習到不一樣的人事物。透過網路 1111 人力銀行，很迅速可以了解這間公司宗旨、設立目的及招募目標清楚瞭解、瞭解公司的政策、制度、福利，正好有門市人員和工讀的職缺，也透過同學的引薦遞出履歷後得以主管面試機會，接獲面試通知後穿著整齊乾淨去面試，過程中盡量完整表達自己對這份工作的看重與未來的可能性，面試結束後非常順利接獲通知上班時間。

招募程序：

應徵者線上投履歷→審查後進一步約面試→店長工作面試通過後
→人事第二次面試→徵選決定→體能檢查→雇用（報到當天加勞健保）

如果依照員工進入企業的流程，在招募之後要先進行所謂的新進人員引導訓練，就像學校第一天都會有新生訓練一樣，企業也可以透過新生訓練，對新進員工灌輸基本的工作觀念和態度，說明保險、福利等跟個人權益有關的事項，並增進對公司的認識，了解公司的基本價值觀，從而讓員工以後在公司有好的表現。

在一定工作時日後，人事部門會再依照每個人的能力及優缺點安排內部的教育訓練。在門市，身為門市人員除了銷售商品外也需要讓顧客產生購買意願順利銷售產品，因此銷售產品技巧是每位門市服務人員個人關鍵競爭力：

1. 門市人員應有服務態度說明。
2. 如何獲得顧客好感與顧客信任。
3. 讓老主顧介紹新客源之絕活妙計。
4. 貼心售後服務創造銷售附加價值。
5. 電話禮節或與顧客應對方式：服務業除了面對面銷售外，也需要透過電話與顧客溝通，電話溝通中帶給顧客感覺便成為顧客對商家之形象評價。所以無論是電話禮節或與顧客應對方式，皆是服務人員需要思考和學習。
 - 電話禮儀重要性
 - 接聽/撥打電話之重要原則
 - 顧客抱怨電話處理原則說明

- 顧客抱怨電話處理方法與應對技巧
- 電話禮儀與顧客抱怨電話處理問與答

6. 配合公司 5S 管理活動

從第一天上班，對於雅堤印象最深刻的是，主管會不斷提醒我們在職場沒有所謂「英雄主義」更不是一個人的事；公司是一個團隊一個大家庭，需要靠大家齊心協力去成就。有福同享，當公司獲利時，老闆會犒賞我們去聚餐吃飯維繫感情；有難同當，當遇到工作流程不清楚或是遇到一些棘手的問題時，大家一起開會討論解決的方法並適時向上反映自身工作的狀況。如果公司是一部機器，那我們就是大大小小的齒輪，在別人帶動著我們的同時，我們也影響著別人的運行，所以同事彼此之間應是環環相扣的關係！這點讓我對於雅堤初步印象就是，每一個人都是重要的，讓我覺得在這邊工作能找到屬於自己的自信以及更多的潛力。加上主管們的經驗豐富，遇到我們無法掌控情況，像是一些態度比較不友善的顧客，一開始我不知道如何去溝通應對，因此只能退避三舍看其他前輩如何處理問題；但是觀摩幾次同事或主管面對危機時的靈機應變、臨危不亂，讓我相當佩服，激發我想要獨當一面勇敢嘗試面對問題的勇氣，漸漸培養反應力及解決問題的能力。整體而言，目前的實習過程中讓我十分享受在過程中一步一腳印成長的自己。

二、實習公司

2.1 公司簡介

1. 公司沿革與背景：

雅堤蛋糕由南投老師傅—張家修先生自 1999 年創立至今，目前擁有兩間門市一間中央工廠座落於大里。本著對食材的良心堅持，一路走過 921 及各種食安風暴，將傳統麵包最原始的美味傳承遞交到消費者手上。

2. 公司的經營理念與組織架構：

現在的時代不同，不像古早時代，有東西不求賣不出，街頭的麵包坊一間間，量販、超市內的烘焙項目更是琳瑯滿目。這種競爭如此激烈的形勢下，雅堤蛋糕管理上除了考慮消費者（社會）對雅堤的看法，也考慮「客戶」「員工」「協力廠商」的看法。張老闆強調雅堤跟其他世界上所有卓越的公司一樣，將其對員工的重視放在非常重要的位置：「員工是我們最寶貴的資產。」人事曾經理說，我們一直努力在做的，是如何把公司的定位與策略用有效的方式傳遞給員工。員工是最接近客戶的一群人，他們讓外部的人認識到公司的價值。而這些努力的成果最終要體現在社會回報上。如何藉助員工的力量幫助公司，是公司近年成長的關鍵，公司近年的轉型也是激勵員工貢獻智慧的結果。

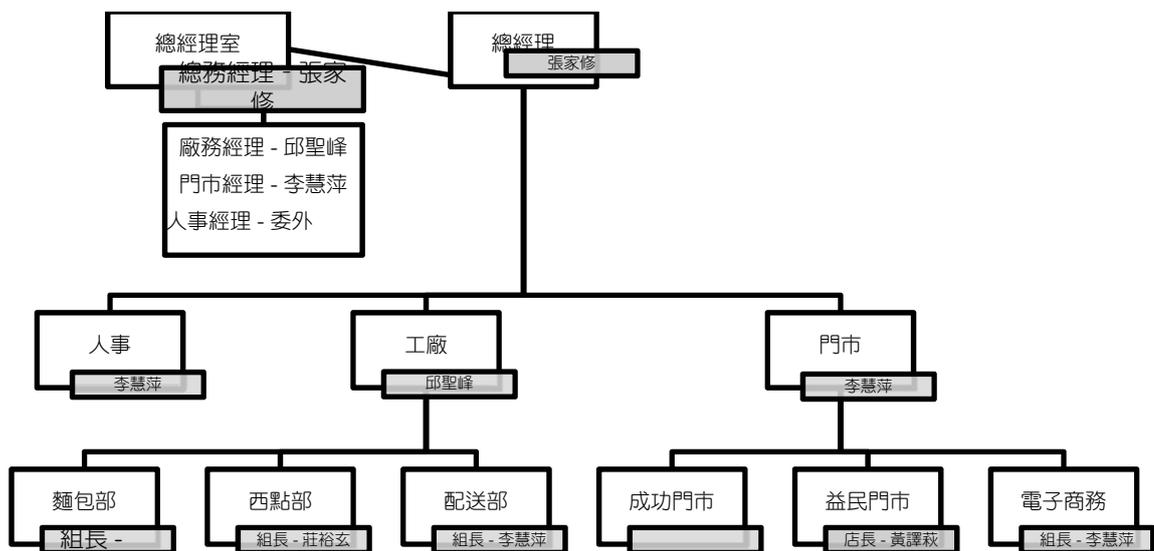


圖 2-1-1 公司組織圖

3.公司的現況：

雅堤的師傅團隊在烘焙的領域有著多年經驗，除了在基本烘焙功夫上的落實，更強調衛生、新鮮、品質的要求。在廠長邱聖峰的帶領下，麵包兼顧品質的同時，也因應市場需求，不斷從各方做嘗試與創新的麵包。具備傳統烘焙業的特色，也持續順應潮流的需求不斷求新求變，這些努力讓雅堤蛋糕能夠受到各個年齡層的喜愛，不易被其他競爭對手取代消費者心中的地位。也因為團隊的實力堅強，近年多有建教生實習的配合計畫，讓傳統技術得以傳承給下一代。

2.2 營業項目

1.公司的經營使命與目標：

主要將製作的優質商品零售至消費者手上。經由中央廚房製作符合衛生的優質商品，運送至各間門市鋪貨銷售。由訓練有素的門市人員懂得一些麵包相應的知識能對顧客比較關心的問題提供即使的解答，比如這個麵包製作過程包括成分、怎樣搭配會更好吃等等。打造讓顧客能夠安心消費的環境。

2.經營項目及主要顧客族群：

各式傳統糕餅及西式蛋糕西點、歐式麵包等，也提供雞尾酒餐會、精緻餐盒、彌月蛋糕客製化等服務。主要消費族群因地勢多以工業區藍領階級為主，次為鄰近的學校及社區小家庭。

2.3 競爭力分析

1.產業現況：

全球西點麵包市場在 2012 年達到 4650 億美金的規模，今後更蘊藏了更進一步成長的可能性。先進國家由於抱有肥胖及日常生活忙碌的課題，所以以朝向健康、便利性為焦點的產品附加價值開發前進。同時，新興市場國家的消費者也希望能消費高附加價值的產品（例如高纖食品之類），而這也日益有望實現。此外，台灣現況原料價格的激烈波動、潔淨標示的普及、食安問題等，都推動了產品的開發趨勢。

2.公司的核心競爭力及五力分析：

雅堤具備老師傅多年的技術與功夫，加上新式機械的開發，能夠在同業的競爭上，多了具備傳統糕餅與新式經營的獨有差異化，不僅是少數老店卻有自己的粉絲專頁與 IG，更透過建教合作的激盪，開發許多新式產品與較為現代感的包裝。

「品類力」(Category Power) -透過銷售量的分析，採取不同新舊產品的銷售方式。

「公司力」(Company Power) -兩家門市的經營型態有所不同而展現不同的公司力。

「市場力」(Market Power) -因為沒有強調品牌的行銷，在地的市場力不如多拿滋。

「產品或服務力」(Offer Power) -在產品上做到傳統糕餅與現代養生的平衡拿捏。

「執行力」(Execution Power) -訓練有素的門市人員在執行新產品的營銷非常確實。

2.4 SWOT 分析

1.公司的 SWOT 分析：

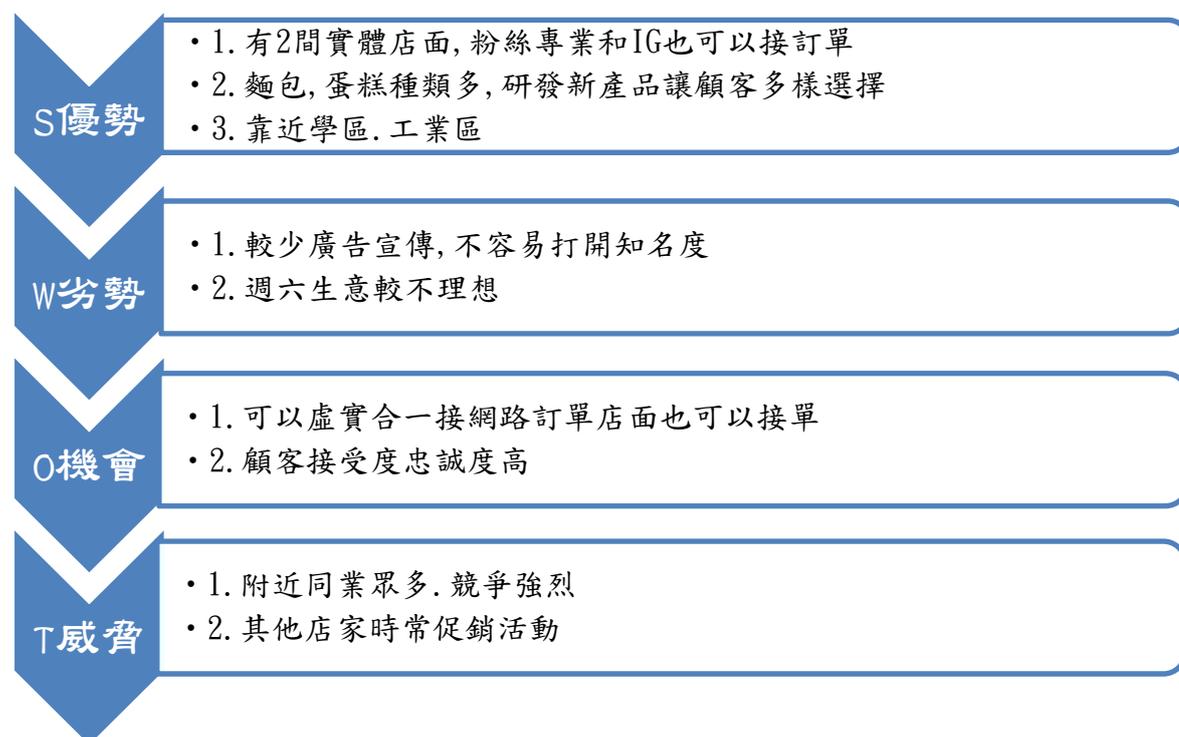


圖 2-4-1SWOT 分析

2.針對 SWOT 分析後的建議：

可以開發網路上多種平台的銷售設置，甚至可以開發給區域性團購方案。在產品的包裝上及商品可做多一點現代感的開發以吸引年輕的族群。

三、實習內容

3.1 實習部門

- 1.實習單位：門市部門，我主要負責門市陳列與銷售。
- 2.我所屬的單位為門市部門，因為實習的性質，主要直屬主管為人事經理。但大部分店內事宜都是依照門市經理的管理，只是大部分我的工作狀況都會有人事經理督導。

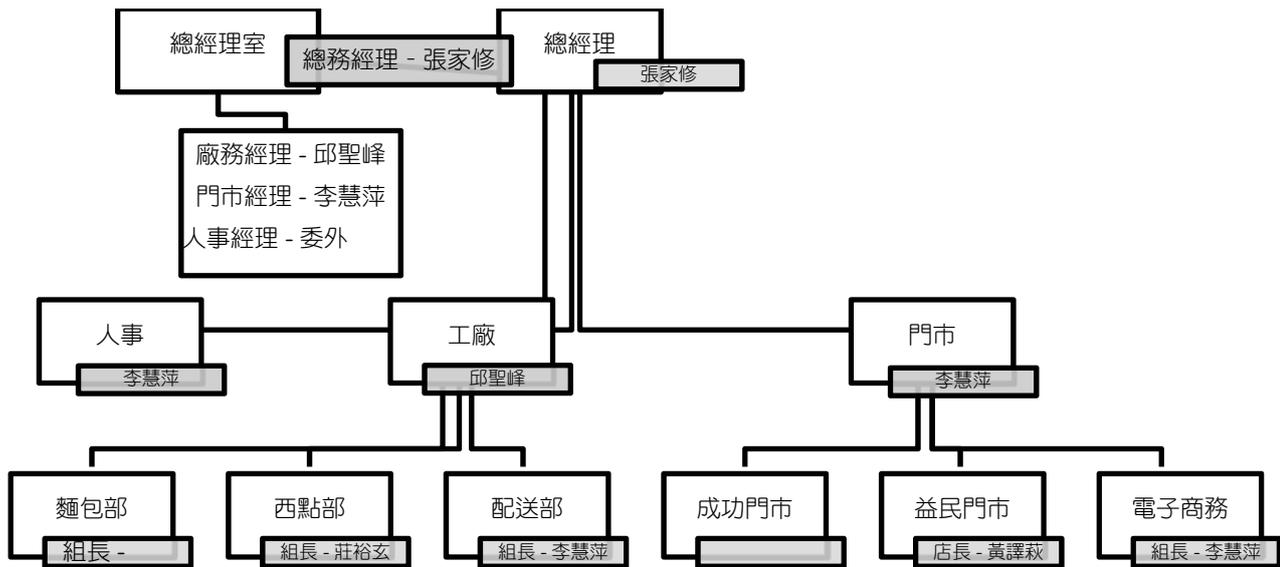


圖 3-1-1 公司組織圖

- 3.每天上班會跟其他正職人員搭班，下班後偶爾門市會提醒我們今天上班的優缺點，委外人事經理有很多經驗，就會針對狀況教導我們。門市和工廠是整條生產線的主軸，例如客人會透過我們傳達他們想要的客製產品，我們必須傳達這樣的訊息給生產單位，也要回覆客人其可行性和報價。

3.2 工作環境與同事

目前多以益民店的同事共事居多，偶爾會輪調至成功店。門市人員多數是女生，有來自不同學校的工讀生，有工作十幾年的姊姊們，大家都相處融洽。而且搭般的同仁多數是同年紀，所以很多共通話題，這樣工作環境是讓人感到愉悅不緊繃。加上主管們的管理方式接近國外的環境，沒有死板的規定，反而讓我們有更多的發揮空間，溝通上也能夠毫無保留地做交流，在工作上很容易可以取得共識。

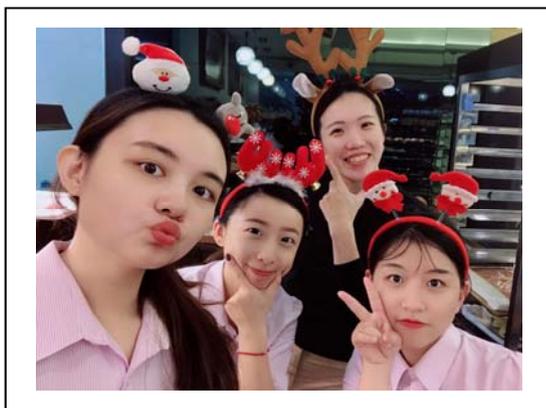


圖 3-2-1 11 月中旬與同仁上班隨拍。

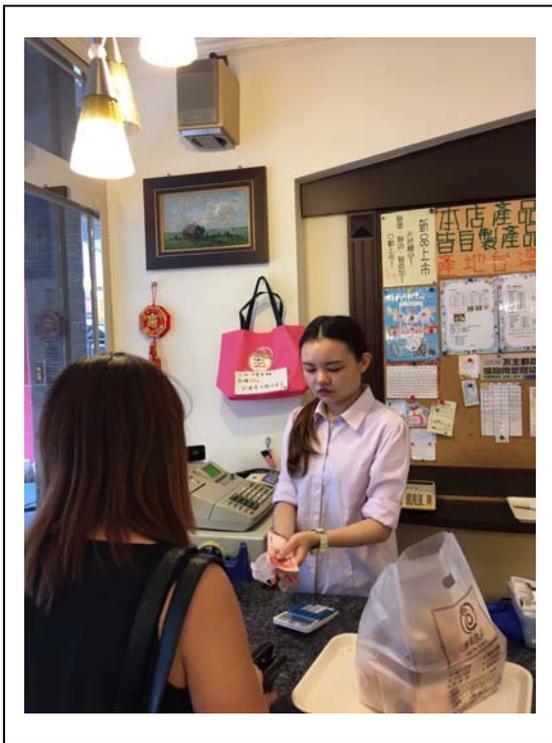


圖 3-2-2 收銀台工作環境
工作內容：簡易收銀櫃檯結帳

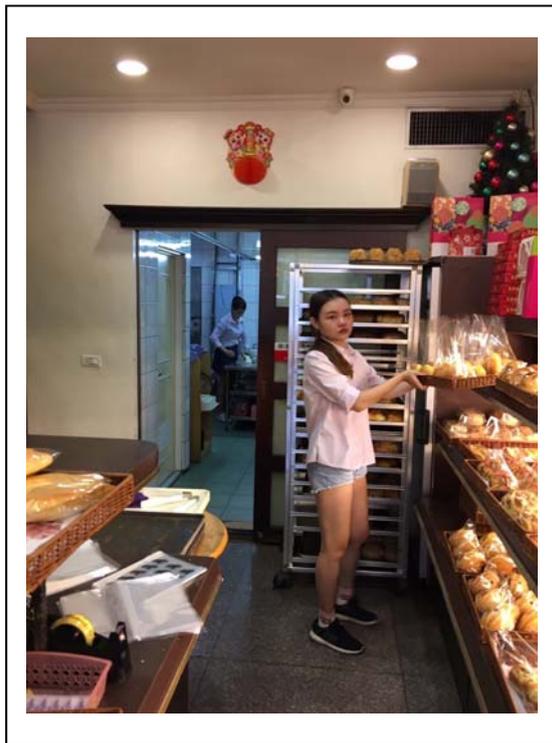


圖 3-2-3 商品包裝陳列上架
工作內容：將包裝好的麵包上架



圖 3-2-4 公司做公益送蛋糕給清寒學生
工作內容：外送蛋糕至公益協會



圖 3-2-5 小朋友享受蛋糕實照
工作內容：幫小朋友切蛋糕與分發



圖 3-2-6 外送十層客製蛋糕並協助組裝
工作內容：外送蛋糕及協助師傅組裝

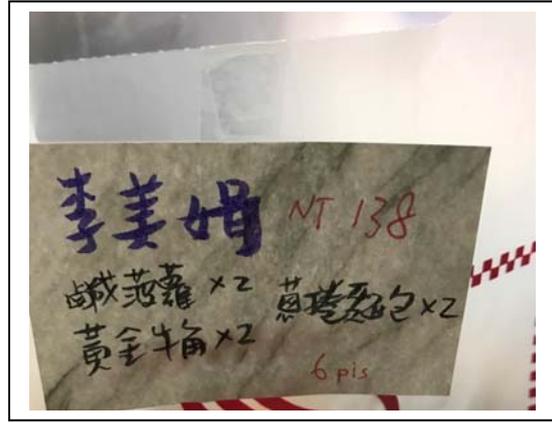


圖 3-2-7 包裝及分裝工業區團購訂單
工作內容：包裝並標示訂購品項與金額



圖 3-2-8 禮盒區布置

工作內容：將禮盒區明顯區劃，一進門即可選取採購



圖 3-2-9 禮盒商品陳列

3.3 工作內容

1. 每天工作主要是包裝陳列與銷售。
2. 目前門市有分成早班與晚班，上班時間為 9:00 或 14:00，早班多以清潔為主，因為早上客人不多，麵包也還沒有全部做好送來，所以最適合做環境的整理與打掃。14:00 後麵包會陸續出爐，此時最主要是包裝和陳列。下班和下課時段是門市最忙碌的顛峰時刻，這時候跟客人做介紹或拿試吃與客人分享。

3.4 作業流程分析

1. 每日工作流程:

清潔→包裝→陳列→銷售→結早班總帳，並注意事項交接給晚班
→與早班交接並點零用金→盤點→結整天門市營業總帳

2. 作業流程 SOP 流程圖



圖 3-4-1 SOP 流程圖

3.5 問題點分析

1. 實習期間剛好遇到公司最重要的中秋節銷售，因為大環境使然加上同業競爭激烈，針對中秋節衰退的營業狀況加以分析並給予提案。

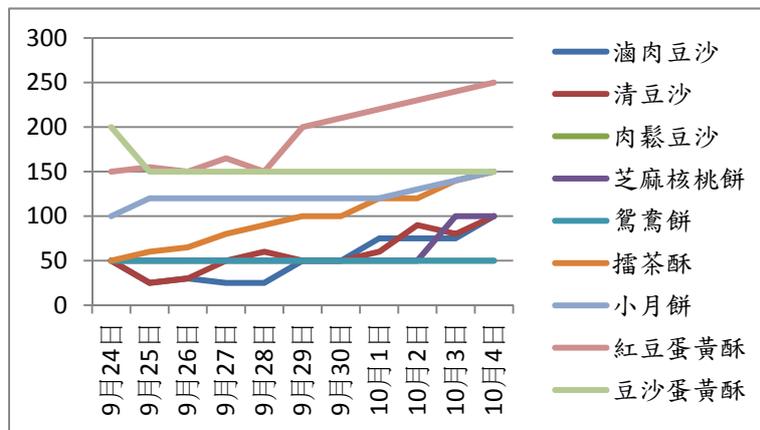


圖 3-5-1 針對中秋節銷售狀況分析並給予提案

問題分析：

由於現代人飲食習慣的變化，發現送傳統月餅已經不是市場的趨勢，而且市面上的月餅大同小異，重複性質高。主要加上多拿滋及其他競爭對手的新興，暨有許多時節創新產品，包裝新潮，樣式多元。很明顯對我們造成極大的競爭威脅。

3.6 改善方案

1. 先至鄰近競爭對手做市場訪價，再請廠務那邊是否可開發新口味月餅，以利跟其他對手競爭。

2. 針對對手推出的多樣月餅，廠長特別開發出新產品搗茶酥，因現有異業結盟的廠商中，有一間專門做日本宇治抹茶的相關商品，特別利用這樣的獨特資源，搭配在地搗茶手法，推出後大受好評，所以可見除了價錢能夠親民以外，更需要有以其他市場區隔開的商品，另外建議要鞏固既有招牌紅豆蛋黃酥的市場，確保品質並針對原有配合的工業區廠商做專案，加上以前未有的線上下單服務，可以大幅超越原有銷量的期望。透過在門市參與銷售前線，發現在整個節季期間，不僅要事先在銷售上安排前置動作(例如市場訪價、消費者消費型態分析等)，從生產至鋪貨通路販售上每個人的工作都是息息相關，甚至今年針對電子商務的興起，銷售部門開始提供線上下單的服務，讓門市要能夠虛實結合，24 小時不打烊。深刻感受到一項商品從生產到交到消費者手上，變成一條龍的運作，本身對於公司和員工都是很大的挑戰，但也會是很棒的成就感

品名	單位	價格
廣式月餅	每打	120
蘇式月餅	每打	130
蛋黃酥	每打	140
紅豆酥	每打	150
芋頭酥	每打	160
鳳梨酥	每打	170
綠豆椪	每打	180
芝麻酥	每打	190
花生酥	每打	200
核桃酥	每打	210
椰子酥	每打	220
牛奶酥	每打	230
巧克力酥	每打	240
肉桂酥	每打	250
檸檬酥	每打	260
檸檬派	每打	270
檸檬塔	每打	280
檸檬蛋糕	每打	290
檸檬慕斯	每打	300
檸檬冰淇淋	每打	310
檸檬果汁	每打	320
檸檬汽水	每打	330
檸檬糖	每打	340
檸檬蜜餞	每打	350
檸檬果醬	每打	360
檸檬果乾	每打	370
檸檬果醬	每打	380
檸檬果乾	每打	390
檸檬果醬	每打	400
檸檬果乾	每打	410
檸檬果醬	每打	420
檸檬果乾	每打	430
檸檬果醬	每打	440
檸檬果乾	每打	450
檸檬果醬	每打	460
檸檬果乾	每打	470
檸檬果醬	每打	480
檸檬果乾	每打	490
檸檬果醬	每打	500
檸檬果乾	每打	510
檸檬果醬	每打	520
檸檬果乾	每打	530
檸檬果醬	每打	540
檸檬果乾	每打	550
檸檬果醬	每打	560
檸檬果乾	每打	570
檸檬果醬	每打	580
檸檬果乾	每打	590
檸檬果醬	每打	600
檸檬果乾	每打	610
檸檬果醬	每打	620
檸檬果乾	每打	630
檸檬果醬	每打	640
檸檬果乾	每打	650
檸檬果醬	每打	660
檸檬果乾	每打	670
檸檬果醬	每打	680
檸檬果乾	每打	690
檸檬果醬	每打	700
檸檬果乾	每打	710
檸檬果醬	每打	720
檸檬果乾	每打	730
檸檬果醬	每打	740
檸檬果乾	每打	750
檸檬果醬	每打	760
檸檬果乾	每打	770
檸檬果醬	每打	780
檸檬果乾	每打	790
檸檬果醬	每打	800
檸檬果乾	每打	810
檸檬果醬	每打	820
檸檬果乾	每打	830
檸檬果醬	每打	840
檸檬果乾	每打	850
檸檬果醬	每打	860
檸檬果乾	每打	870
檸檬果醬	每打	880
檸檬果乾	每打	890
檸檬果醬	每打	900
檸檬果乾	每打	910
檸檬果醬	每打	920
檸檬果乾	每打	930
檸檬果醬	每打	940
檸檬果乾	每打	950
檸檬果醬	每打	960
檸檬果乾	每打	970
檸檬果醬	每打	980
檸檬果乾	每打	990
檸檬果醬	每打	1000

品名	包裝方式	價格	數量
廣式月餅	每打	120	
蘇式月餅	每打	130	
蛋黃酥	每打	140	
紅豆酥	每打	150	
芋頭酥	每打	160	
鳳梨酥	每打	170	
綠豆椪	每打	180	
芝麻酥	每打	190	
花生酥	每打	200	
核桃酥	每打	210	
椰子酥	每打	220	
牛奶酥	每打	230	
巧克力酥	每打	240	
肉桂酥	每打	250	
檸檬酥	每打	260	
檸檬派	每打	270	
檸檬塔	每打	280	
檸檬蛋糕	每打	290	
檸檬慕斯	每打	300	
檸檬冰淇淋	每打	310	
檸檬果汁	每打	320	
檸檬汽水	每打	330	
檸檬糖	每打	340	
檸檬蜜餞	每打	350	
檸檬果醬	每打	360	
檸檬果乾	每打	370	
檸檬果醬	每打	380	
檸檬果乾	每打	390	
檸檬果醬	每打	400	
檸檬果乾	每打	410	
檸檬果醬	每打	420	
檸檬果乾	每打	430	
檸檬果醬	每打	440	
檸檬果乾	每打	450	
檸檬果醬	每打	460	
檸檬果乾	每打	470	
檸檬果醬	每打	480	
檸檬果乾	每打	490	
檸檬果醬	每打	500	
檸檬果乾	每打	510	
檸檬果醬	每打	520	
檸檬果乾	每打	530	
檸檬果醬	每打	540	
檸檬果乾	每打	550	
檸檬果醬	每打	560	
檸檬果乾	每打	570	
檸檬果醬	每打	580	
檸檬果乾	每打	590	
檸檬果醬	每打	600	
檸檬果乾	每打	610	
檸檬果醬	每打	620	
檸檬果乾	每打	630	
檸檬果醬	每打	640	
檸檬果乾	每打	650	
檸檬果醬	每打	660	
檸檬果乾	每打	670	
檸檬果醬	每打	680	
檸檬果乾	每打	690	
檸檬果醬	每打	700	
檸檬果乾	每打	710	
檸檬果醬	每打	720	
檸檬果乾	每打	730	
檸檬果醬	每打	740	
檸檬果乾	每打	750	
檸檬果醬	每打	760	
檸檬果乾	每打	770	
檸檬果醬	每打	780	
檸檬果乾	每打	790	
檸檬果醬	每打	800	
檸檬果乾	每打	810	
檸檬果醬	每打	820	
檸檬果乾	每打	830	
檸檬果醬	每打	840	
檸檬果乾	每打	850	
檸檬果醬	每打	860	
檸檬果乾	每打	870	
檸檬果醬	每打	880	
檸檬果乾	每打	890	
檸檬果醬	每打	900	
檸檬果乾	每打	910	
檸檬果醬	每打	920	
檸檬果乾	每打	930	
檸檬果醬	每打	940	
檸檬果乾	每打	950	
檸檬果醬	每打	960	
檸檬果乾	每打	970	
檸檬果醬	每打	980	
檸檬果乾	每打	990	
檸檬果醬	每打	1000	

圖 3-6-1 中秋節市場訪價及線上訂購單

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：行流四甲	學號：BZ10405	姓名：洪阡瑜	撰寫日期：107/11/16
撰寫期間：107/10/19~107/11/16			
實習機構(含分店名)：祥新食品有限公司(雅堤蛋糕烘焙)			
部門(單位)/職稱：門市人員/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>在實習期間，有一位先生從以前到現在總是不願意遵守政府規定的環保政策，買麵包的袋子總是用大聲謾罵逼使門市人員自付他的購物袋，剛好該門市的門市人員都是新人居多，我們通常都是自己忍氣吞聲摸摸鼻子自己買單，後來在總公司主管來視察時，我有告知主管和老闆這件事情，主管強調要遵守政府規定，要求落實以後袋子都要收費，針對那位先生，也有特別請該店店長負責處理。那位先生每次來消費都固定買同種類的蛋糕，所以我對這位先生有深刻的印象。時間久了，這位先生也認得我。在主管佈達命令後，某一天他來消費，負責要處理的店長不在，為了執行公司的規定，我試著用聊天的方式和悅地告知他說袋子要收費的事情，過程沒有任何的衝突或不愉快，那位先生也接受了遵守規定，從那次之後他來買麵包要用的袋子都有付錢。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>先生會不想付袋子錢是因為以前政府沒有規定袋子要收費，突然開始收費難免無法接受，但是透過好好的善意溝通，把客人當作朋友，給予適當的措辭，客人其實是可以明理和好說話的。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>學習到服務業會遇到各式各樣的客人，該如何應變很重要，如果服務不周到就有可能流失一位客人，積少成多這樣生意自然就會變差。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>和上級主管討論各種方案，遇到類似的問題該如何解決，如何讓應對讓客人不會感到不適，讓他感受到我們的誠意，客人自然就會再次上門。</p>			

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：行流四甲	學號：BZ10405	姓名：洪阡瑜	撰寫日期：107/11/30
撰寫期間：107/11/16~107/11/30			
實習機構(含分店名)：祥新食品有限公司(雅堤蛋糕烘焙)			
部門(單位)/職稱：門市人員/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do) 門市會議提及今年下半年的營運明顯下滑，雖然不景氣的大環境佔了主要因素，但主管也希望我們可以多思考怎麼提高營業額，所以 11 月公司決定舉辦「每日一物」活動。</p> <p>2.反省(Check) 活動剛開始會忘記今天促銷的產品是什麼，導致沒有跟客人宣傳，達到促銷的目的。</p> <p>3.學習(Action) 後來我們自己準備小紙條在收銀機，所以上班就可以清楚知道當天的主打商品，可以在結帳時多詢問客人是否要多帶。</p> <p>4.行動計畫(Plan) 除了上班前可以整理一下思緒，檢視一下今天的主力要放在何種促銷，也隨時留意群組上門市訊息的更新，也透過自己的小筆記提醒自己多跟客人介紹，發現這樣效果很好，客人當下不一定會買單，但他們會記得有這樣的促銷，下次就會買。</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：行流四甲	學號：BZ10405	姓名：洪阡瑜	撰寫日期：107/12/14
撰寫期間：107/11/30~107/12/14			
實習機構(含分店名)：祥新食品有限公司(雅堤蛋糕烘焙)			
部門(單位)/職稱：門市人員/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>這個月門市有人事上大幅異動，也有主管至門市稽核，有特別提及門市和客人的應對有待加強。也剛好這樣的機會，讓我可以進一步了解公司在選人用人上的標準與學習。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>實習期間，偶爾會遇到我們無法掌控情況，像是一些態度比較不友善的顧客，一開始我不知道如何去溝通應對，因此只能退避三舍看其他前輩如何處理問題；但是觀摩幾次同事或主管面對危機時的靈機應變、臨危不亂，讓我相當佩服，激發我想要獨當一面勇敢嘗試面對問題的勇氣，漸漸培養反應力及解決問題的能力。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>印象深刻的是，最近有機會參予較重要的會議，會議中主管會不斷提醒我們在職場沒有所謂「英雄主義」更不是一個人的事；公司是一個團隊一個大家庭，需要靠大家齊心協力去成就。有福同享，當公司獲利時，老闆會犒賞我們去聚餐吃飯維繫感情；有難同當，當遇到工作流程不清楚或是遇到一些棘手的問題時，大家一起開會討論解決的方法並適時向上反映自身工作的狀況。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>在最近的實習中，我深刻地體會到如果公司是一部機器，那我們就是大大小小的齒輪，在別人帶動著我們的同時，我們也影響著別人的運行，所以同事彼此之間應是環環相扣的關係！所以不僅要教學相長也要互相幫助，如果發現與客人的應對上有不妥的部分，我們可以作為彼此的鏡子而互相提醒。</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：行流四甲	學號：BZ10405	姓名：洪阡瑜	撰寫日期：108/03/18
撰寫期間：107/02/01~107/03/18			
實習機構(含分店名)：祥新食品有限公司(雅堤蛋糕烘焙)			
部門(單位)/職稱：門市人員/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>常常有客人說我們的麵包很貴,哪間店跟你們東西差不多但是我們的麵包怎麼這麼貴,也會有客人反映我們鹹麵包有些產品過鹹。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>通常我第一個反應就是,先和客人說我們的產品都是用真材實料下去作的,這幾年原物料一職上漲為了維護品質所以導致於價錢壓不下來很不好意思,至於過鹹的部份我們我在跟師父們告知真的很不好意思。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>我也會聽當同事和主管遇到這種狀況時會如何處理,然後自己吸收學習各種能讓客人聽到了感受也會相對了解。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>讓客人了解為何定價為何是這種價錢,讓客人了解現況也何客人仔細說明我們用的原料都是不錯的,並不是隨隨便便的原料,想讓客人吃得安心並不是賣給客人成本低價抬高價錢。</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：行流四甲	學號：BZ10405	姓名：洪阡瑜	撰寫日期：108/03/18
撰寫期間：107/03/29~107/04/12			
實習機構(含分店名)：祥新食品有限公司(雅堤蛋糕烘焙)			
部門(單位)/職稱：門市人員/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do) 客人常常來買蛋糕離開一陣子後,回來店裡和我們說這個蛋糕可不可以退家人也有買了一顆了吃不完,要我們退錢給他。</p> <p>2.反省(Check) 當下跟客人說,不好意思。蛋糕已經售出你也把蛋糕帶走了我們都有貼工告商品售出沒辦法退貨退款。</p> <p>3.學習(Action) 客人有任何需求,我們當然是盡量達到客人的要求。但有些時候真的沒辦法,還是得委婉地跟客人拒絕以及說明原因。學習如何婉轉的拒絕客人,與客人溝通。並且說明我們的立場,請客人包容與體諒我們的做法。</p> <p>4.行動計畫(Plan) 多和客人倡導公告商品售出沒辦法退貨退款,雖然我們店不大,但是也不能讓客人想退貨就退貨這樣會讓他們養成習慣,就算商品沒問題也會想退貨,這樣後續處理會更加麻煩,並加強宣導售後不做退款或換款。</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：行流四甲	學號：BZ104051	姓名：洪阡瑜	撰寫日期：108/04/23
撰寫期間：108/04/22~108/05/01			
實習機構(含分店名)：祥新食品有限公司(雅堤蛋糕烘焙)			
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>最近店裡在辦周年慶的活動,有滿百送五十的活動,許多客人不懂活動辦法,所以我會一一解釋給客人聽,特價品除外湊滿一百元就送五十元的折價卷麵包滿百可以折抵二十元生日蛋糕可以折抵三十元,因為有些限制所以有時候我算錯是否有達到門檻或是忘記給客人折價卷。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>可能因為客人一多就會想也趕快結完這位客人服務下一位客人盡量不造成塞車的狀況,所以就會有遺忘給客人折價卷的問題,所以之後我就會在給發票跟找零錢的時候一起附上折價卷。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>因為周年慶的活動確實有吸引到客人進門,使業績變好一開始我以為不會有什麼差別,結果一辦活動真的就看出差異了。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>學習如何讓自己結帳能更流暢,和客人的應對能更好,並再結帳前就詢問顧客是否要湊到一百元就可以得到一張折價卷滿兩百就有兩張以此類推,這樣也會吸引顧客想湊到滿額,櫃台也會放一些餅乾.麵包讓客人方便拿取湊滿額。</p>			

四、結論與建議

4.1 結論

1.對雅堤的看法是公司很有人情味，如過遇到生活上或是工作上的困難，公司的同事、主管、甚至老闆都會給予意見或是幫助，很感謝他們。

2.個人實習前後的預期與感受

媒合實習前，有在雅堤打工一年多，也因為可以在熟悉的環境工作，每天上班很安心，就和平常打工一樣。但還是有些許不同，例如以前的班比較少，但實習後除了休假都在上班，如同一般上班族一樣，每天忙碌的日子就會突然很想念從前在學校上課的時光。工作時數一長，要面對客人自然是打工時的好幾倍，會遇到有各種問題與挑戰，非常考驗EQ。但也有許多很客氣的客人，給我不一樣的經驗累積。開始工作以後就能夠體會到工作的辛苦，因此在外面就算再累也會和同為服務業的店員說：謝謝。體諒他們的辛勞。

3.實習最難適應或難過的事

應該是從偶爾課堂空檔有空打工變成了要一直上班，規律的打卡上班下班上班下班，有點難以從舒適圈去做適應。但慶幸的是，其實一忙，也很快忘記時間，也漸漸能夠調適好自己的身心。

4.實習過程中最大的收穫

莫過於認識了雅堤這個大家庭，不管是工讀生、正職人員、主管們甚至老闆，大家都很好，也讓我了解許多和客人對談的眉角，從中學到如何吸引顧客，也讓我認識了不少熟客。更深刻了解到經營一間店是多麼不容易的一件事情。

5.實習甘苦談

實習甘苦談應該是每個服務業都會面臨到的就是被客人罵過、被客訴，但也有很好的客人會和善和我說沒關係。很感謝他們，也很感謝那些責備我的客人，他們都使我可以記取教訓，以防再次犯錯，也謝謝主管老闆很包容，教我許多當事情發生後該如何解決。

6.我希望來前可以在學校學到的東西

如果實習前，學校能夠提供一些實際溝通、銷售或是顧客服務的課程，可以幫助我們實習時，更能提早適應職場及有更好的應對客人技巧。

7.在校所學，拿到業界最有用的是什麼

個人覺得是銷售相關的技巧，例如以每間店做 SWOT 分析,找出弱勢抓出優勢,使公司成長業績更好等等。只是真正步入職場後，才發覺和學校不同的地方，

8.對個人從事相關產業的省思

透過長時間的實習，發現烘焙業並不是想像中的很賺錢，除了競爭非常大，還要在這樣的大環境壓力下，做出有口碑品質的產品。產品在市場推廣過程，不是每個客人都能理解成本跟耗材等等，發現大多數的客人只追求好吃便宜，一開始我的想法也是這樣，直到在雅堤實習後才理解烘焙業的競爭，要殺出一條屬於自己的路，除了必須推陳出新，還要兼顧品質的同時給予親民的價格。一直一成不變，則永遠無法使生意更好。

9.個人生涯規劃與未來展望

在校外實習裡，體會到業界與學校裡所學習到的是完全不同的東西。學校裡所學到的東西也是有在業界上運用的到的專業技能。經過實習之後，發現自己在服務上還是有不足的地方，在不足的地方加以改進，讓自己能成為更好的服務人員。

4.2 建議

1.對實習公司的建議

公司的制度其實跟大公司相比仍有許多改善的空間，例如可以更多的福利或是明確的業績獎金等等，透過獎賞分明的制度，敢衝想衝的人，可以得到更多的報酬，不會能力不同卻拿一樣的酬勞，可以提高員工向上與積極的動力。

2.對實習制度的建議

希望實習到告能改成寫個簡單的工作日誌分享。一個禮拜寫一次工作日誌也可以。這樣也不用多花時間做長篇大論的實習報告。更能把做實習報告的時間多花費在實

習工作上。在期末開個實習工作博覽會的經驗分享，感覺這樣做能有不錯的效益。

3.對學弟妹的建議

校外實習是個不錯的選擇，可以累積經驗。但不管選擇哪一份工作，都要先了解工作內容、工作性質、公司制度。每份工作都有它辛苦的地方。不要怕辛苦，自己決定好選擇好的工作，遇到了困難就要勇敢的去面對、嘗試。不要害怕、不要逃避問題。努力的去克服問題，試著解決所有的問題。而那些種種的問題也都會變成經驗，為自己累積了更多的經驗。

4.對系上的建議

希望能安排更多元的廠商，不單單都是要服務業。讓學弟妹們有更多的實習廠商的選擇。

5.對師長的建議

謝謝班上導師、實習指導老師、主任、系上的每位老師。在忙碌之餘也不忘關心著校外實習與海外實習的所有同學的實習狀況，作業進度。還特地抽空前往探視訪查學生。在實習時看到老師們來探望真的開心，也真的是很感謝系上所有的老師們。希望老師們能多多探視訪查學生。

6.對學校的建議

大多數的大四生，都選擇校外實習，一學期也只回學校六次。對於收取全額學費能有許多爭議，引起學生跟家長的不滿以及困惑。希望學校能跟教育部反映以及給教育部建議。針對此部分的問題做調整修改。

參考文獻

1. 雅堤蛋糕粉絲頁 <https://www.facebook.com/IloveYahTie/>
2. <http://ir.hust.edu.tw/bitstream/310993100/5874/1/>以海岸實業有限公司泰安店為例
劉祐亘，8588泰安店，修平科技大學行銷與流通管理系，106