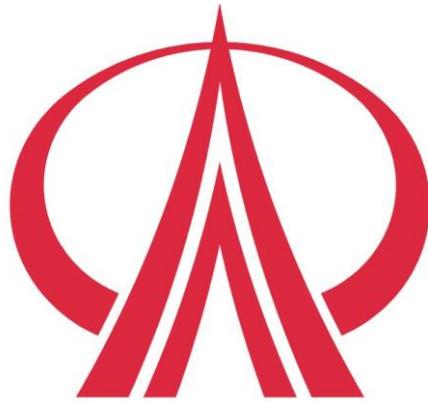


修 平 科 技 大 學  
行 銷 與 流 通 管 理 系  
校 外 實 習 專 題 報 告

校外實習專題—台灣屈臣氏個人用品商店股份有限公司(忠明分店)



指導老師：章綺霞老師

學 號：BZ104061

姓 名：史宜宸

中 華 民 國 1 0 8 年 5 月

# 摘要

實習單位為屈臣氏忠明店，實習期間:107年7月1日至5月15日，這是我第一個門市銷售類的工作，以往都是餐飲服務類，對於屈臣氏有很多的好奇和新鮮，剛開始學習收銀覺得有一點點困難，因為要問好多問題，一下會員卡、一下換購商品、還要問是否有要買袋子，很緊張，深怕漏掉什麼，但漸漸講久了之後就習慣了，因為要講的一樣都是那幾句，慢慢習慣後才明白原來有好多話術可以使用，話語中也有好多奧妙。

實習讓人學到更多經驗，但更多的是擁有更好的自己，用簡單的心去服務，只是想給客人能開心的來消費而開心地走出屈臣氏，這令我心情愉悅，也使我更有成就感。

# 致 謝

真正到了職場就會發現當學生其實是很幸福的，不用有業績不用煩惱討好老闆等等，謝謝學校提供企業實習，能讓我們能在大四這一年當中，提早接觸社會，並且可以親身體會，遇到事情更能學著自己想辦法解決，在職場上的態度很重要，態度決定一個人的去留。

很感謝我加入行銷與流通管理系這個大家庭，也謝謝各個指導過我們的師長們，使我們慢慢找到方向，而勇敢向上。

# 目 錄

摘要 .....	III
致謝 .....	III
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 .....	2
二、實習公司 .....	3
2.1 公司簡介 .....	3
2.2 營業項目 .....	4
2.3 競爭力分析 .....	4
2.4 SWOT 分析 .....	5
三、實習內容 .....	5
3.1 實習部門 .....	5
3.2 工作環境與同事 .....	6
3.3 工作內容 .....	7
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 .....	9
四、結論與建議 .....	15
4.1 結論 .....	15
4.2 建議 .....	15
五、參考文獻 .....	15

# 表目錄

修平科技大學行銷與流通管理系校外實習工作日誌 1 .....	9
修平科技大學行銷與流通管理系校外實習工作日誌 1 .....	10
修平科技大學行銷與流通管理系校外實習工作日誌 1 .....	11
修平科技大學行銷與流通管理系校外實習工作日誌 1 .....	12
修平科技大學行銷與流通管理系校外實習工作日誌 1 .....	13
修平科技大學行銷與流通管理系校外實習工作日誌 1 .....	14

# 圖目錄

圖 1-3-1 實習流程圖.....	3
圖 2-4-1 SWOT 分析圖.....	6
圖 3-1-1 公司組織圖.....	6
圖 3-2-1 工作環境與同事圖.....	7
圖 3-2-2 工作環境與同事圖.....	7
圖 3-2-3 工作環境與同事圖.....	7
圖 3-2-4 工作環境與同事圖.....	7
圖 3-2-5 工作環境與同事圖.....	7
圖 3-2-6 工作環境與同事圖.....	8
圖 3-2-7 工作環境與同事圖.....	8
圖 3-4-1 作業流程圖.....	9

# 一、前言

## 1.1 實習動機

對於未來畢業職場的話，我覺得錢並不是最重要的，而是成就感。能不能在工作當中找到成就感是很重要的，對工作如果沒有成就感沒有歸屬感，會越做越疲乏，越忙碌越累，而如果你獲得了成就感，你會沉浸在其中，並且更有動力，這是我學生時期打工下來自己覺得很重要的一件事，雖然說大家常說找讓自己開心的工作是不切實際的，當然這不是一件容易的事情，不過我覺得至少要從工作中獲得一些成就感才能走得更遠更看的見未來。未來職場的話當然也不是每個都是美好的，包括同事之間的相處而或是鬥爭?還有上司給的壓力?未達成的業績目標?出了社會會有很多必須面對的社會現實，所以我覺得趁著現在實習的時候，先給自己打預防針，因為實習已經算是半出社會、多多少少也會遇到以上的情況，讓自己先提前去面對，讓往後的自己更強大！

老實說，比起在學校做專題的話，我會更嚮往選擇實習，因為我本身的個性比較喜歡與人接觸，如果接觸服務業的話，我可以每天都跟客戶接觸，增進自己與顧客交際或者溝通的能力，並且說一個比較實際面的問題。實習也有一份穩定的薪水，雖然不高，但開始可以試著自給自足，我覺得這也是可以讓自己更長大的一個選擇以及一個途徑!雖然曾經也有想過作專題然後晚上打工，但是後面想想這樣會變成兩邊都沒有一個最專注的選項，沒辦法專精在一個項目上面，於是為了給自己一個將來不會後悔的決定，我還是選擇了校外實習!

## 1.2 實習目的

1. **培養對工作的責任心**：以前打工的時候，雖然也是上班，但是責任並不會那麼重，你只需要把自己份內的工作做好就好，其他時間可能就嘻嘻哈哈或者跟同事聊天打混度過，每天過著純打卡下班沒有壓力的打工人生活。但是到了實習就不太一樣了，因為合約是簽一年的，自己是有責任把事情做好並且做滿的，且如果你不夠好的話，廠商也有權利把你換掉。所以必須培養自己的責任心，自己的事情如果做好沒別的事了，也可以問老闆有沒有甚麼其他地方需要幫忙的、或者詢問同事有沒有需要協助的地方，培養對工作的責任感，也讓自己的心態更加正確！

2. **培養對工作的成就感**：從以前到現在有打過幾份工，有的可能沒有很累可是卻上的沒有很開心，有的雖然很累，但是卻樂在其中，我才發現原來成就感是那麼重要！沒有動力做起事來就會毫無精力，有了動力，做較多事情的時候你也會覺得充滿活力並且不會疲倦。所以到了實習的地方也一樣，我會努力培養自己對工作的成就感，即使這個層面找不到，我就找別的層面，讓自己對工作找到歸屬感，才能延續對工作的熱情以及興趣。

3. **培養與人交際的能力**：服務業會接觸到的就是各種形形色色的客人，有好的客人自然也就會有稍微不好的客人，而我們要怎麼去應對以及怎麼去處理是一門很大的學問！對於客人有問題的時候，處理的方式可能就因人而異了，不是每個人都適合用同一個套路去處理，而藉由實習，我們可以從遇到的客人裡面，去學習怎麼把每個客人都服務周全，以及怎麼幫他們處理問題，並且讓他們滿意，這也是我在實習中的其中一個目標！

### 1.3 實習公司甄選過程

當初可以擁有三個選擇實習機構的機會，而我反覆猶豫了很久後選擇了，古典玫瑰園，潮港城，屈臣氏，第一間面試的是潮港城，很緊張，而且去的時候只有我一人，主管來了很快速地介紹工作內容與性質之後問我比較想要在哪個單位，因為他們有分宴會廳、buffet、咖啡廳，而我說了對咖啡廳比較有興趣，那聊完我就回家等候通知了，第二間是古典玫瑰園，這家公司不同的是他把所有要面試的實習生都召集在一個會議廳一起面試，這就更令人緊張了，因為要在短時間又多人內把自己的優點展現給主管看那又更加困難了，但是我還是把我該做的以及想說的都有表達出來，最後一間是屈臣氏，有了前兩間的經驗後，更加不畏懼表現自己，而順利度過最後一次面試。

因為從國一到現在都一直從事餐飲服務業，飲料店、燒烤店、吃到飽的我都有接觸過，包括我們家小時候也都有做過餐飲服務業，而我也很明白我就是喜歡服務業，喜歡和客人接觸，喜歡看客人開心地進來，然後帶著歡笑出去，如果可以的話希望是因為喜歡我的服務而因此覺得歡喜，但做越久越迷茫自己想要的方向到底正不正確，所以打算在實習階段轉換跑道看看，而剛好對美容彩妝類也有想嘗試看看的心，很久沒有可以妝化美美，指甲美美的工作了，後來有問過在屈臣氏實習的學姊狀況如何，儘管不理想我還是想嘗試看看，做過才知道嘛!我相信我自己可以勝任，因為選擇了我就想把他做到最好!

剛開始要正式上班的時候既緊張又害怕，因為店長和同事很重要，取決於一整間店的工作氣氛，但真的很感謝，我覺得我很幸運，在要去上班前就有先加入賴群組，感覺還滿熱絡的，正式上班了，店長同事果然都很好相處，至於工作內容，前幾天都是一直在拉排面，也就是要強迫症的把東西擺好並且標籤都要很一致的整齊，後來漸漸學到要賣產品，有業績壓力，雖然是算團體沒有算個人業績，但還是希望自己的表現的好，之後漸漸學習到了解保養品的成分與用作用，還有保養順序等等，覺得滿新鮮的，但最痛苦的是學收銀，因為步驟好多，還要了解會員的資格，點數的使用，說話的術語等等，尤其付費方式又有很都種，信用卡、銀聯卡、悠遊卡、Apple pay 等等，結帳時跟客人講話又很緊張，但是速度又要很快，因為後面很常會有很多人臭著臉再等，但最終都學會後，就會滿喜歡結帳的，以前想像屈臣氏都會要搬很多重物，很多奧客，是真的很多奧客拉，但重物到是還好，因為不是每次進貨都是同一個人上班，會輪流，所以不是時常覺得會需要很多勞力，但是沒有客人的時候真的是會滿無聊的，東西都擺完就等於空等客人進門了，但是至少我不後悔轉換跑道。



圖 1-3-1 實習流程圖

## 二、實習公司

### 2.1 公司簡介

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，（和記黃埔有限公司「和黃」建於 19 世紀初，是一間以香港為業務基地的綜合企業，以市值而言，和記黃埔是香港最大的機構之一。）

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。

屈臣氏最早可以追溯到 1820 年皮爾森及李文斯頓在澳門開設的澳門藥房

1828 年，屈臣氏於中國廣州開設「廣東大藥房」

1871 年，更名為屈臣氏公司，並成為正式的商業品牌

1981 年，被和記黃埔集團收購，中華民國國父孫中山曾經領過屈臣氏頒發的獎學金

1895 年，屈臣氏在香港已有 35 家藥局

1906 年，屈臣氏在香港的北角購買土地準備開發，至此屈臣氏大力擴張它在香港的事業版圖

而就在屈臣氏的事業蒸蒸日上之時，1937 年爆發日本侵華的戰爭，幾個月之後，日本軍隊占領香港並接管屈臣氏非酒精飲料製造廠，重新命名為「日本海軍飲料製造廠；日本的侵略讓屈臣氏損失慘重，直到 1945 年日軍投降後，屈臣氏才陸續收回其經營權，各分店重新在香港恢復營業。

1963 年，香港和記企業獲得屈臣氏相對多數的股權，當年的重點計劃是開發香港北角的地地，預計屈臣氏的年度收益將超過港幣 100 萬元。此後的幾年，屈臣氏大力投入土地的開發與建設，由於屈臣氏的資產因此愈來愈多，到了 1972 年甚至把百佳超市併購；其後的幾年，屈臣氏陸續購買土地和併購工廠，因而逐漸成為香港財力驚人的企業集團。

1981 年，屈臣氏正式被納入香港和記黃埔集團下的營利機構，和記黃埔是全球知名的企業集團，這個集團以香港為基地，業務遍及全球 56 個國家，年營業額超過 100 億美元，擁有港口、地產、能源、零售、通路等事業。

1987 年，屈臣氏正式渡海來台開店，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。

## 2.2 營業項目

以產品來說屈臣氏的商品種類涵蓋範圍很廣，可以在屈臣氏發現來自世界各地的最新保養品、美妝用品等，從專櫃品牌、醫學美容商品甚至到日常用品都可以在屈臣氏發現，不同傳統的藥局及藥妝店，在屈臣氏也可以看見熱門的零食、玩偶等，而且屈臣氏還提供了跨品牌的美容顧問、專業的駐店藥師，提供給顧客的免費諮詢服務。

屈臣氏透過連鎖經營模式推動企業成長與規模成長，致力於多元化的零售概念，並配合「健康、綠色、美態、樂觀」行銷策略進行全方位。

- 1、健康：個人護理用店商品的特色服務，透過專業藥劑師量身打造專屬的保健。
- 2、綠色：開架式品牌，種類繁多且多以「綠色」、「環保」為概念作形象管理。
- 3、美態：精緻包裝與店內明亮光度，吸引女性消費者目光，成功實行美態理念。
- 4、樂觀：創意的「饅頭公仔」及眾多周邊商品，色彩光亮、鮮艷帶有朝氣。

## 2.3 競爭力分析

1. 現有的競爭者：在價格和廣告方面，目前市場上有多家藥妝用品店，皆採用平價販售以及電視廣告策略，是屈臣氏主要的競爭對手。
2. 潛在的進入者：目前有部分網路商店，在網路上具有高人氣，且逐漸轉型為實體店面，所以目前潛在進入者威脅不大。
3. 替代品的威脅：市面上出現各種以平價為主的美妝店，替代品較多，但傳統老品牌較得顧客信任。
4. 供應商議價能力：與廠商建立良好關係，取得良好供貨源，目前無廠商議價威脅。
5. 買方議價能力：本身就平價策略打入市場，不必擔心買方議價能力問題。

## 2.4 SWOT 分析

### 1.說明公司的 SWOT 分析

優勢 Strengths	劣勢 Weaknesses
十四天退換貨服務 店面規模大、門市據點多 商品多樣化並有自創品牌 口碑好、知名度高	沒有 24 小時營業 販賣物品以女性用品居多 缺乏專業形象 商品品牌參差不齊
機會 Opportunities	威脅 Threats
女性保養品購買率高 消費者購物時注重享受 消費者貪小便宜的心態 民眾重視健康與美、售後服務	網路購物增多 產業型態相近的競爭者多 經濟不景氣，人民荷包縮水 消費者對品牌的要求越來越高

圖 2-4-1 SWOT 分析圖

## 三、實習內容

### 3.1 實習部門



圖 3-1-1 公司組織圖

我目前是工讀 PT 的職位，並沒有特別區分負責的單位，門市收銀客服等等都要會，如果之後要晉升上面的單位就必須要進行考試檢核的方面～也要配合公司。

### 3.2 工作環境與同事



圖 3-2-1 結帳的櫃台與聖誕節裝飾

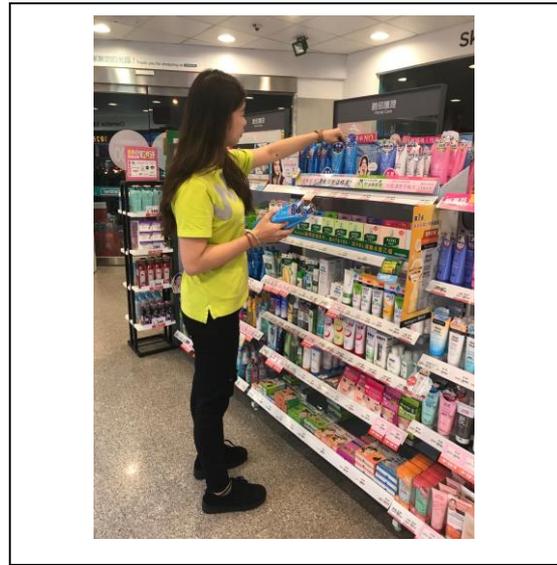


圖 3-2-2 平時上貨拉牌面



圖 3-2-3 學習銷售自由品牌的產品

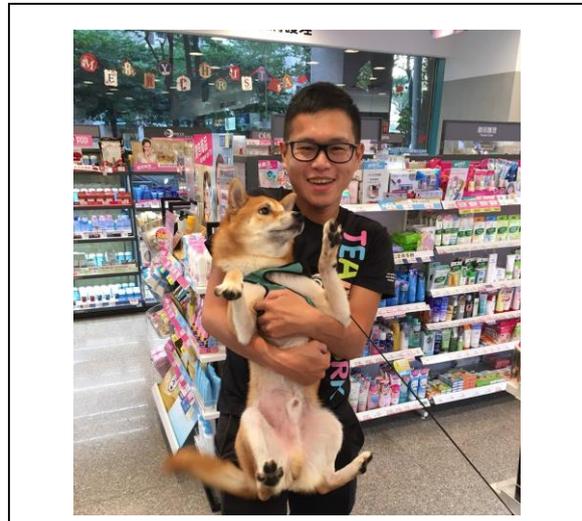


圖 3-2-4 店長



圖 3-2-5 當天配班生日一起慶生



圖 3-2-6 12 月份的壽星慶生



圖 3-2-7 夜盤一起在店內吃消夜

### 3.3 工作內容

1. 工作內容：負責收銀、拉牌面及賣場服務客人。
2. 工作時間和輪班方式：工作時間有早班也有晚班，依照排班上班  
早班：0930~1830、晚班：1430~2300，一星期可以休到兩至三天，  
中間都會有休息吃飯一小時。  
所以上早班的話會上滿 8 小時，但是如果上晚班的話，只會有 7.5 小時

### 3.4 作業流程分析

首先要拿取店內盤點機，驗收廠商送來的貨物是否正確，數量與品質都要確認，反則會造成店內損失以及作業流程又會疏失，接著要把貨物分為一樓及二樓的，再來的動作就是把貨物上架，之後確認貨物的價格牌是否正確無誤，然後再來就要招呼客人以及向客人推銷自家商品，當沒事的時候也要巡視賣場，看有哪邊需要調整的地方。

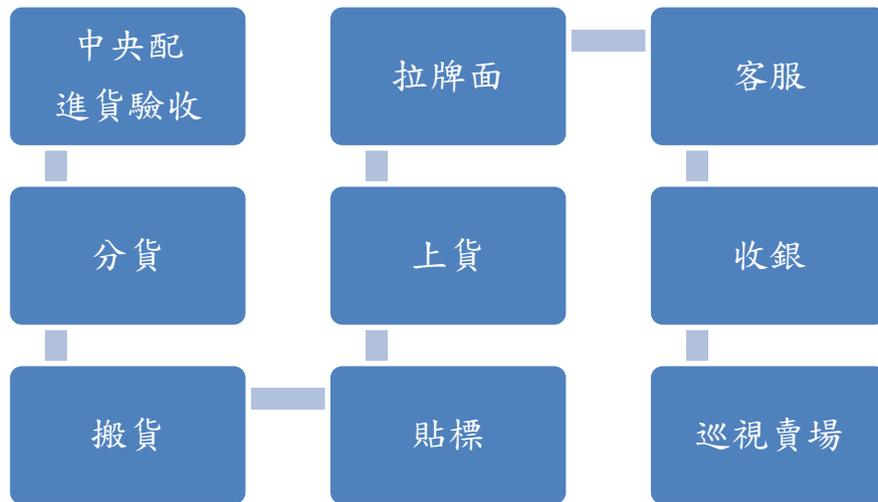


圖 3-4-1 作業流程圖

### 3.5 問題點分析

你有沒有過這種經驗，選了商品想找人問一問，結果店員卻忙著幫商品上架沒空理你；或是櫃臺明明有兩台收銀機，卻只有一位店員在結帳，另一位不知在後台進進出出忙啥，等待結帳的人大排長龍。「煩耶～服務真爛！」眼白都快翻到後腦杓了。

有時候屈臣氏就會有點給人這種感覺，因為人力真的太少，雖然公司不斷教育門市店員的商品知識，甚至增設專業的美容諮詢師與藥師，讓消費者不再對著產品霧沙沙。但是最真切的問題就是，有時候得人力真的不足、甚至太少。

### 3.6 改善方案

服務不夠好只是問題的表象，但這個問題的根本原因到底是什麼？是教育訓練不夠？是人員熱誠不佳？很多企業都這麼想，於是反覆強調理念與應對訓練，希望店員能夠更自動自發、更體貼關注顧客的一舉一動。但是雖然企業要省工時但也要適時得體會員工辛苦，員工才會留的久。

重新檢討與改善第一線門市人員的工作流程，一旦把店員的時間從庶務工作中釋放出來，自然就有更多時間服務客人。

### 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：行四乙	學號：BZ104120	姓名：史宜宸	撰寫日期：107/09/16
撰寫期間：107/07/01~107/09/15			
實習機構(含分店名)：台灣屈臣氏個人用品商店股份有限公司 忠明分店			
部門(單位)/職稱：門市/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>幫顧客結帳時，他使用刷卡付款，那我就請他將卡片放在刷卡機上感應，逼一聲後就可以拿開了，當結完帳時我給了顧客發票明細和折抵卷等等，但是卻忘了提醒顧客卡片記得帶走，然而就一直放在上面，導致下一位客人結帳也使用刷卡時，就不小心盜刷到上一位客人的卡片，因此造成許多麻煩，要聯絡雙方客人，然後再做退刷等等。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>其實很懊惱也很無助，畢竟是第一次遇到這種問題，而且還是金錢的問題，假如是很大筆，真的會挺不知所措的，因為這樣對上一位客人抱歉，也對第二位客人很抱歉，因為要聯絡他再次過來付款，假如當下客人是無法理解的，甚至耍賴，那這件事情就很難處理了，最遭還可能鬧上法院。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>但也在這次機會中，我學習到如何在情況危機中如何巧妙的處理，更重要的是調適自己的心情，而不是就慌在那，要緊急稟報主管，這種事情不會再有下次了，金錢的事件可大可小，雖然說，錢乃身外之物，但還是必須要更謹慎更小心才行。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>假如顧客使用刷卡感應結帳時，必定要拿在手上，不要隨手放在別處，因為會容易忘記甚至遺失，再來一定要先確認顧客把卡片收回才給明細與發票抵用卷，以防顧客自己本身忘記然而我自己也沒有印象，這樣就很難追究了，必定要更加細心。</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：行四乙	學號：BZ104120	姓名：史宜宸	撰寫日期：107/09/16
撰寫期間：107/09/15~107/10/31			
實習機構(含分店名)：台灣屈臣氏個人用品商店股份有限公司 忠明分店			
部門(單位)/職稱：門市/實習生			
工作日誌內容			
<p><b>1.發生什麼事(Do)</b></p> <p>最近店裡常常發生給客人用的試用品被偷走，甚至是賣品，因為賣場東西實在太多，沒辦法一一知道哪些商品有幾樣，況且每天都有許多客人來購各式各樣的商品，所以數量會一直在做變化，但是是因為好幾次在某個角落甚至商品最內側發現商品的外殼包裝，才驚覺被偷了，才趕快點那件商品的數量，我們調了監視器才知道是被哪位客人偷走，但也於事無補，無法追查。</p>			
<p><b>2.反省(Check)</b></p> <p>會發生這種事情有兩個情況，一種是大家沒有太注意到現場的狀況因而導致此種情況發生，另外一種就是客人是神偷等級的，能夠神不知鬼不覺的偷走試用品，但前者的機率佔的比較大，為甚麼客人有機會可以偷，是商品上貨、補貨太專心嗎，明明有防盜標可以貼，明明都要巡視賣場的，或者是員工都聚集聊天，或者總是站著發呆在櫃檯等客人來結帳，有太多小細節是我們沒有注意到地，所以這是我們必須要反省的地方。</p>			
<p><b>3.學習(Action)</b></p> <p>在這幾次的經驗當中，我們發現到有時候不能只顧著補貨，上架，或者是閒著的時後跟同事聊天到忘我，我們應該更時刻注意現場的狀況，有客人進來就要招呼，要陪伴逛，觀察客人都買了甚麼商品，或者要注意客人是否一直在關注某件商品，眼色要好一點，警覺性要高，如果覺得哪個客人動作怪怪的，一定要跟上前去看，讓他知道你有在關注他。</p>			
<p><b>4.行動計畫(Plan)</b></p> <p>如果以後還有遇到類似情況，我們會立即告訴客戶嚴重性，讓客戶知道這不是鬧著玩得，畢竟偷東西算是一種公訴罪，而店內的東西也都算是公司的財產，我們會更注意現場的狀況以及人員的進出！</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：行四乙	學號：BZ104120	姓名：史宜宸	撰寫日期：107/09/16
撰寫期間：107/10/31~107/12/31			
實習機構(含分店名)：台灣屈臣氏個人用品商店股份有限公司 忠明分店			
部門(單位)/職稱：門市/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>上次剛好有個外國客人來店裡消費，而剛好店裡面英文好的同事並沒有上班，所以大家就在那反覆問了很久，還比手畫腳，但還是沒辦法最正確的翻譯客人想要表達的，這也讓客人感覺到了一些尷尬與無助，因為其他的客人也在觀看，而我們就僵在那。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>這件事情說反省也可以，但也可以說成是增進自己，畢竟我們賣東西本身就是行銷的概念在裡面，所以讓客人感到尷尬甚至速度慢，不管怎麼樣就是我們的疏忽，我們應該要想一套應對措施，來讓這類事情發生次數減少。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>一直以來都知道英文很重要，但發生這次事件之後，才意識到原來是我想得太簡單，當下只有能拼湊出幾個單字，並沒有辦法講出整個語法，這讓我大受打擊，畢竟我們不可能永遠遇到的都是說中文的人，也要面對到各種異國的人種，所以增進自己的語言能力很重要，不管是放在工作或者之後跟外國人的溝通都有很大的幫助，這之後開始就有接觸多一點關於美妝、保養等等的英文。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>如果以後還有遇到類似情況，會把我們學習到的英文拿出來用，如果不能，一定要記得還有手機的 GOOGLE 翻譯，不要因此僵在那，要用翻譯轉換語言給客人聽，至少這樣語法會是比較正確，並且能讓對方讀懂，而又不會怠慢到客人，這也算是另一類的一種溝通，所以隨機應變也是我們必須好好學習的地方。</p>			

# 修平科技大學行銷與流通管理系校外實習

## 工作日誌表 4

班級：行四乙	學號：BZ104120	姓名：史宜宸	撰寫日期：108/3/08
撰寫期間：108/2/18~108/3/08			
實習機構(含分店名)：台灣屈臣氏個人用品商店股份有限公司 忠明分店			
部門(單位)/職稱：門市/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>平常我們屈臣氏通常推銷自己的品牌外，我們也會推銷自由品牌，而平常自由品牌一天的業績通常都落在兩、三千左右，而突然有一天大家推銷起來加上客人一直來，直接業績衝到破萬，結果一下子消化不完那麼多人，現場客人多導致有點亂，客人有很多疑問等了蠻久的，例如:彩妝的價錢、化妝的步驟、全館的折扣有什麼除例條款等等各式各樣的疑問，不然就是沒注意聽到客人說的話。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>我覺得我們的問題在於，雖然忙但還是要傾聽到每個客人的聲音，畢竟服務業就是以客為尊，如果客人都服務不好的話，等於就是我們的本分沒有做到，那就喪失了服務業的真諦了。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>這次的事件學習到雖然忙，但還是必須臨危不亂，就算客人多沒關係，我們一個一個處理掉，一個一個服務周全，降低客人有被忽略的情況產生，要讓業績好也要讓客人體驗到我們服務的好。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>以後遇到這種情況，我們可能就會分區，看哪些部份給誰負責，就專職負責好那部分的客人，然後自己工作崗位如果忙完了就在幫忙其他還在忙的同事，大家互相幫忙，並肩作戰，就會讓貨出得去、錢進得來、公司發大財！</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：行四乙	學號：BZ104120	姓名：史宜宸	撰寫日期：108/3/22
撰寫期間：108/3/8~108/3/22			
實習機構(含分店名)：台灣屈臣氏個人用品商店股份有限公司 忠明分店			
部門(單位)/職稱：門市/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>屈臣氏常常會發生一個問題就是，客人要買的東西太多，而我們庫存不夠，等於就是要跟客人留資料，然後等貨到再來拿，而常常客人留了資料但是很久都沒來拿，而我們打了電話客人也沒接，在不然就是貨物沒有備註好是哪位客人的，等於客人來的時候還搞混。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>我覺得客人花了錢就要拿到該有的貨物，甚至是服務品質。我們不能讓客人已經付了錢還要等我們搞清楚狀況才能拿到該拿得貨物，一來我們浪費了太多時間，二來客人也會等得不耐煩，這是我們該反省的。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>這件事情學習到，每樣事情的細節我們都應該做好，客人交代我們的事就等於是我們自己的事，將客人視為己出，他就會把你視為好的店家，就會增加來光顧的機率，細節做好，服務提升，公司效益就增大，業績就會有提升的跡象。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>我希望能夠建議公司可以空出一個位置來放客人未取的貨物，然後每件貨物上面都必須貼有對應客人得標籤，裡面必須備註好電話、客人大名、商品貨號與數量之類，這樣客人要來取的時候，我們就能明瞭的找到屬於客人的商品，這樣不僅能縮短尋找貨物的時間，又不會耽誤到客人，好管理、又方便！</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：行四乙	學號：BZ104120	姓名：史宜宸	撰寫日期：108/4/10
撰寫期間：108/3/29~108/4/12			
實習機構(含分店名)：台灣屈臣氏個人用品商店股份有限公司 忠明分店			
部門(單位)/職稱：門市/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>屈臣氏的主要客群通常就是女性顧客，而很多女性顧客都會帶小孩子或寵物來逛，有發生一些事情就是，小孩子在店裡大哭大鬧影響到其他客人，不然就是把貨架上的東西玩到弄倒，造成我們的困擾以及影響其他客人。而我們就感到有些不耐煩也還要去多花時間重新整理貨架。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>我覺得後來想了想，也不該不耐煩，畢竟可能我們小時候不懂事的時候也會做出這些事情，畢竟孩子還小，接觸的事情不多，情緒也比較不穩定，所以我覺得我們應該多去包容，帶點愛與包容的心態，看這個世界就會更遼闊。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>學習到的就是服務業很能訓練一個人的耐心，這也是一個很好的層面，畢竟耐心很重要，而情緒管理在服務業裡也是很重要的，即使你感到不耐煩甚至是生氣，你也要學著克制自己的情緒不讓他跑出來，對待客人還是要始終如一的面帶笑容。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>以後如果有小孩子一樣頑皮甚至是搗蛋，首先可以先制止，假如沒辦法，而我們又有多的人手的話可以過去陪陪小孩子，逗他們一下，使他們可以轉移注意力，要不就是在店裡準備一些小糖果或者貼紙，可以讓小孩子吃了比較開心，或者得到轉移的注意力，而我們稍微去幫媽媽顧小朋友，我想他們也可以感受到我們的服務，甚至覺得溫馨，而因此促進消費，或者更多的回購率。</p>			

## 四、結論與建議

### 4.1 結論

起初剛要進屈臣氏的時候蠻興奮的，因為之前家裡也有做過銷售類，所以我並不是很害怕，而且我覺得屈臣氏這麼多分店，福利待遇等等應該都不錯，但真正進去後才明白，這只會是我的打工實習階段，不會是我未來職場想繼續下去的工作，不是同事主管不好，是公司制度，我們享有的優惠是購買商品可以打 88 折，但這優惠在禮拜六一般顧客只要滿 488 一樣都可以享有的，總公司業績差時就推出商品打 8 折，叫主管鼓勵員工購買，覺得根本就是賺員工的錢為生，當初第一天要上班的時間是 7/1，但到要領年終時才發現公司結算到 6/30，這樣實習生根本都領不到年終也沒有任何獎金補貼，這件事令我蠻難過的，但慶幸的是我遇到一個好的團隊，彼此鼓勵互助

我覺得最大的收穫還是自己，在學校考了顧客關係管理等等的證照，覺得這是一個打地基的概念，到職場上更多的是經驗累積，我不後悔自己選擇屈臣氏，我喜歡挑戰自己，挑戰自己一天能有多少業績，也喜歡面對各式各樣的客人，擴大了自己的耐心與增進自己的解決能力，照料每位客人，仔細聆聽每位客人的需求，帶他找到最適合自己的需求都是一件很棒的事情

當真正了解銷售的奧妙，才讓我真正喜歡上銷售，謝謝學校給我們實習的機會，讓我累積不一樣的經驗，未來也會前往服務銷售性質前進

### 4.2 建議

1. 對於屈臣氏我想給的建議是：業績如有達成等等能有個人業績獎金，年終的部分可分做多久給多少，而不是全無，這樣員工才不會流失太快，
  2. 對於實習的制度：很多其他的學校實習都是半年甚至是兩個月，但我覺得時間太短正要開始熟悉就要結束了，反而學不到東西，一年的時間剛好可以適應一切，而明瞭這倒底是不是自己想要的
  3. 對於給學弟妹的建議：希望他們能跟著自己興趣而去做選擇，而不是一昧的好奇隨便試試，當真的選擇了，就要對這份工作對自己負責，抱著學習的心態很重要，不要計較誰做的多或少，最重要的是要在這之中找到屬於自己的成就感，那使你自己變的更好更向上
  4. 對系上和學校的建議：對於實習的選擇可以在多樣化一點，告知實習的公司還有自薦的時間可以再早一點，當初因為太趕沒有多餘的時間可以評估自己想要自薦的公司，而只能在其中挑選出覺得還可以的
- 但對於學校規定一個月必須回校一次，倒是滿喜歡的，既可以回學校還可以和平常忙於實習的大家見面，覺得很充電，見完大家後隔天又各自回到自己的崗位上努力，很充實
5. 對於師長的建議：很謝謝學校安排實習老師來訪視，並且瞭解我們的工作狀況與環境，覺得很欣慰，就算遇到困難也不用害怕的感覺，很有安全感，謝謝各位老師們。

## 五. 參考文獻

1. <https://wiki.mbalib.com/zh-tw/%E5%B1%88%E8%87%A3%E6%B0%8F%E9%9B%86%E5%9B%A2>
2. <https://zh.wikipedia.org/wiki/%E5%B1%88%E8%87%A3%E6%B0%8F%E9%9B%86%E5%9C%98>