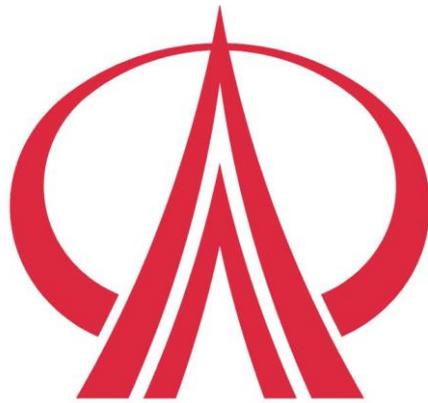


修 平 科 技 大 學
行 銷 與 流 通 管 理 系
校 外 實 習 專 題 報 告

校外實習專題一
大買家股份有限公司大里國光店



指導老師：林彥霆 老師

學 號：BZ104080

姓 名：卓仕杰

中 華 民 國 1 0 8 年 5 月

摘要

「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。

我選擇的實習廠商是大買家國店，職位則被安排在所屬店本部的倉管課，目前大買家有大里國光店、北屯店、，年營業額約 18 億。實習期間學到如何與上司、同事與顧客應對進退及自我情緒和態度管理，也了解原來服務業真的不簡單。習結束後我會選擇離開實習單位，我想換個工作內容與工作環境，學習更多不同方面的專業知識及累積更多工作經驗。

致 謝

這一年實習期間裡，首先我要感謝行流系的老師們，讓我們有機會提早體驗社會職場生活，學習到在學校不會學到的經驗與知識，這就是為什麼讓我們大四要在校外實習的原因。

我要感謝學校讓我有機會到校外實習，讓我在就學期間有實務經驗；再來我要感謝大買家國光店給我實習機會，也謝謝倉管課的同仁，這麼照顧我。

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	3
二、實習公司	
2.1 公司簡介	3
2.2 營業項目	3
2.3 競爭力分析	4
2.4 SWOT 分析	4
三、實習內容	
3.1 實習部門	6
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	7
3.5 問題點分析	9
3.6 改善方案	9
3.7 工作日誌	10
四、結論與建議	
4.1 結論	16
4.2 建議	16

圖 目 錄

圖 3-1 單位組織圖.....	6
圖 3-2 聚餐照片.....	6
圖 3-3 聚餐照片.....	6
圖 3-4 工作夥伴.....	7

表 目 錄

表 2-1 大買家 SWOT 分析	5
-------------------------	---

一、前言

1.1 實習動機

想透過這次的實習，可以獲得更多與不同的工作經驗，真正的去了解一個企業在徵選人才的過程，以及它們是如何管理、經營且是如何應用於流通業上，而企業的徵選條件中，可以檢測自己有甚麼具備的能力、自己又有哪裡不足的地方。

依我自己的了解，其他學校也是有實習的課程，但是時間不長，通常利用暑假兩個月期間，這樣我會覺得說學到東西並不是很完整，而且了解的並不完全且容易忘記所學的，這樣的效果並不好。像我們系上安排的三明治校外實習課程，時間是一年，讓我在最後大學期間去工作，可以學習到不同的經驗，累積自己工作的能力，也可學到如何處理突發狀況，這樣就不會畢業後是一張白紙了。

對我自己來說，學到的經驗比學歷重要，所以我把握這次的機會，也想讓自己增加經歷，也希望能透過實習的環境中，去了解適合自己哪一種工作，哪一種工作環境。未來我所希望的工作期望，對自己有早一步的準備、早一步去了解。

在實習的過程中，可以體會到真正出社會後的工作狀況，自己應該具備哪種的態度，該怎麼如何面對壓力，該如何處理客人的行為，且開始建立自己真正應該要有的工作態度，哪些地方需要改進的地方。

1.2 實習目的

我期望藉由三明治教學計畫獲得：

- 1.自己能在面對所學知識與實務上有落差的時候，自己依然可以秉持著積極不怕挫敗的精神。
- 2.透過實習來增加自己對未來工作內容的了解與認識，並增進自己的專業能力。
- 3.希望自己能在實習的過程中與主管、同事建立良好的人際關係，拓展自己的人脈。

4.可以透過實習的這一年中來審核自己的能力，針對自己的缺點與不足加以改善與突破。

1.3 實習公司甄選過程

1.學校請各大實習單位來報告，跟介紹他們的公司，薪資待遇，福利制度等等..。

之後每個人有三間志願可以填，可以面試三間公司，之後學校就安排面試時間，到學校面試，之後面試算是蠻順利的，面試了兩間，分別是大買家跟美廉社，兩間都順利錄取，但是只能選一間，最後我的選擇是大買家，覺得這麼大家的量販店，裡面的制度跟學習的東西應該會比小間的超商好很多，雖然路程需要 20 分鐘，不過我相信是值得的。

2. 學校媒合>填寫履歷>選擇企業>甄選面試>錄取報到

3. 在聽每家實習廠商的簡介時，覺得都還不錯，聽完後有幾家的猶豫不決，但只能從中選三個心中想要的公司，接著跟三個公司的人面試，等面試通知是否通過，也可以從這中間學到面試的經驗，可以了解公司最需要的是怎樣的人才，最後我選擇大買家，能訓練跟客人當面接觸的技巧，也可以鍛練膽量。

4.我的部門是負責收貨，驗貨的工作，每天也是不斷重複的工作，但是整個大買家的物品品質，都是要經由我們嚴格把關的，所以我們都要監督好廠商，品名、品規、效期、地址、連溫度也要控管，所以我覺得我的這份工作很重要。

二、實習公司

2.1 公司簡介

企業的經營項目或所提供服務。提供日常用品清潔工具，食、衣、住、行、育、樂都有。企業的主要顧客。小家庭、學生、上班族以及外勞居多。目前來客數。平常來客數大約是四千多人至五千人，而假日可以到五千 5 多人有節日的日子可以到五千五百人左右。

營業額 一個月大約有一億兩千萬左右。

「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。

大買家股份有限公司秉持誠信、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。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。

2.2 營業項目

大買家持誠信、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。堅持「衛生品質」「天天低價」「滿意保證」「優質服務」，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。

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。主要顧客結構以鄰近的住家以及學校學生為主。

2.3 競爭力分析

1. 產業既有廠商競爭現況：愛買、家樂福。
2. 潛在進入者的威脅：小型購物中心崛起。
3. 替代品的威脅：網路購物的便利性。
4. 上游廠商議價能力：因長期配合下來，有一定的默契和認知，所以通常不會有太大的變化出現。

2.4 SWOT 分析

S(優勢)

利用自己所擁有的通路來發展自己的品牌。

以連鎖企業發展，互助合作，解決存貨或缺貨問題。

利用網路店面，增加顧客購買商品的便利性。

建築上層發展停車場，增加停車便利性。

W(劣勢)

賣場動線不明確，時常找不到商品位置，或是手扶梯位置。

商場設備老舊，無法有效率處理事件。

無休息區，使得一些顧客走累時沒有休息區可以坐下休息。

賣場推車和手提籃在假日時供不應求，或是無法在賣場隨手可取。

O(機會)

國光大買家位置在郊區和市區的交接點，交通非常方便。

消費者逐漸形成量販消費行為。

T(威脅)

小型購物中心崛起，例如：全聯福利社、寶雅等。

專業的人才不足，人員流動率高。

表 2-1 大買家 SWOT 分析

S(優勢)	W(劣勢)
<ol style="list-style-type: none">1.利用自己所擁有的通路來發展自己的品牌。2.以連鎖企業發展，互助合作，解決存貨或缺貨問題。3.利用網路店面，增加顧客購買商品的便利性。4.建築上層發展停車場，增加停車便利性。	<ol style="list-style-type: none">1.賣場動線不明確，時常找不到商品位置，或是手扶梯位置。2.商場設備老舊，無法有效率處理事件。3.無休息區，使得一些顧客走累時沒有休息區可以坐下休息。4.賣場推車和手提籃在假日時供不應求，或是無法在賣場隨手可取。
O(機會)	T(威脅)
<ol style="list-style-type: none">1.國光大買家位置在郊區和市區的交接點，交通非常方便。2.消費者逐漸形成量販消費行為。	<ol style="list-style-type: none">1.小型購物中心崛起，例如：全聯福利社、寶雅等。2.專業的人才不足，人員流動率高。

三、實習內容

3.1 實習部門

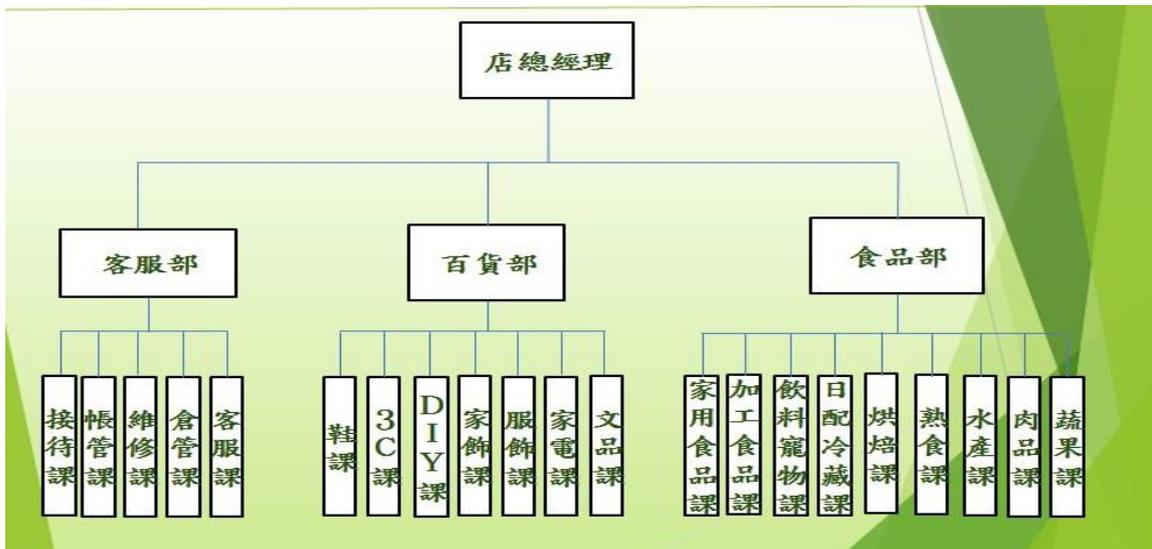


圖 3-1 單位組織圖

- 1.我負責倉管課的驗收人員以及入帳人員
- 2.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
- 3.說明與你相關的工作人員、主管與利益關係者有哪些？彼此間業務的關連性

3.2 工作環境與同事



圖 3-2 聚餐照片



圖 3-3 聚餐照片



圖 3-4 工作夥伴

3.3 工作內容

我負責的單位是倉管課，負責的東西是，驗收、拉貨、入帳、核單。輪班方式星期日大家幾乎都放假，平常日才有廠商，所以平常日大家幾乎都有上班。

流程大致上分為：文件審核>外箱檢驗>商品驗收>商品複查>電腦輸入>文件複核，以上這些步驟，缺一不可。

3.4 作業流程分析

1.文件審核

1-1:確認訂單狀態:廠商投單需訂單一式二份且附出貨單且訂單為未收貨”狀態

1-2:允收日:自交貨日之前一天之後一天皆為允收日；若商品於非允收日進貨；若要收貨賣場該課人員應在訂單上簽名或電腦訂單備註實際收貨日期

1-3:列印驗收訂單:產生投單號碼

2.外箱檢驗

2-1:貨品疊放:

2-2:交丁:廠商下或使用制式棧板商品不平穩需以膠帶或收縮膜固定且高度不超過 150 公分

2-3:分類:廠商需將商品依課別疊放生鮮日配使用塑膠棧板其他商品使用木製棧板

2-4 貨品定位

2-5 檢查:檢查外箱包裝確認完整無誤後於”外箱檢驗”欄簽名有污損凹陷或破包者一律拒收

3.商品驗收

3-1:驗貨:驗收人員與送貨人員依「驗收單」核對商品。驗收注意事項

3-2:抽樣數量:有外箱/袋之包裝商品每批至少抽驗一箱/袋

3-3:驗貨內容:

(1)請廠商、司機，覆誦（品名、品規、有效日期、保存期限）

(2)營養標示

(3)保存期限:可使用期限 2/3(含)以上進口 1/2(含)以上

(4)數量規格(需與驗收單上規格一樣)

4.商品複查

4-1 商品會點(國興):請營業單位上來碼頭，會點商品品質數量。

4-2 複查人員:不可與驗收者同一人

5.電腦輸入

5-1 電腦輸入(入帳):當日所有訂單(含前一日夜收訂單)應於當日完成電腦入帳以維持賣場實際庫存與電腦庫存之準確度

5-2 當日電腦核單:入帳完成後需再次核對電腦入帳數量與實際數量是否相符並可立即做修正

6.文件複核

6-1 收貨區人員應每日以當日收貨明細核對前一日之驗收單

6-2 差異處理

6-2-1 訂單狀態為“未審核”時:填寫收貨更正 A 單

6-2-2 訂單狀態為“已審核”時:填寫收貨更正 B 單

3.5 問題點分析

- 1.加班應該照時間給薪水。
- 2.人員流動率太大，每天上班幾乎都有新人來面試，每個禮拜都有人在離職，特別是帳管課的人員，總是留不住人才。

3.6 改善方案

- 1.加班沒薪水，因為加班課長要跟上級拿單子，所以有時都沒薪水，改善方法:多分配人力給我們。
- 2.加強教育訓練，舉辦上層與底下員工的座談會。
- 3.改善收穫流程，強制廠商預約，遲到或早到直接禁止下貨，強制執行，才能有效改善加班問題。

3.7 工作日誌

工作日誌表 1

班級：行流四乙	學號：BZ104080	姓名：卓仕杰	撰寫日期：107/08
撰寫期間：107/07~108/01			
實習機構(含分店名)：大買家股份有限公司 國光分店			
部門(單位)/職稱：倉管課 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)</p> <p>有一次上班在拉貨時，不小心碰到其他員工的腳。 因為身旁的貨物堆疊都很高，所以很難注意到有沒有人在前面。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>應該在更注意前方有無人員在前進。 貨物不應該疊這麼高，倒下來也危險。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>在有很多人的地方拉貨時，可以用口頭告訴他們要小心。 可以張貼告示請人員小心使用板車。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>更小心使用板車。 口頭告知貨物不要疊太高。</p>			

工作日誌表 2

班級：行流四乙	學號：BZ104080	姓名：卓仕杰	撰寫日期：107/10
撰寫期間：107/07~108/01			
實習機構(含分店名)：大買家股份有限公司 國光分店			
部門(單位)/職稱：倉管課 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)</p> <p>每日核單作業，就是在核今天入帳的單子，數量是否跟出貨單一樣，又或者是數字入，有一次核單沒有對到，造成 A 單，就是會扣倉管的績效，影響年終。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>核單在更加仔細的對。 入帳時也應該要更注意。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>做事情都要仔細，要做對。 日後核單都應該要更注意，點貨時也要注意。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>核單時，不要急，多對個一次。 口頭告知其他人員要注意入帳跟核單。</p>			

工作日誌表 3

班級：行流四乙	學號：BZ104080	姓名：卓仕杰	撰寫日期：107/12/05
撰寫期間：107/07~108/01			
實習機構(含分店名)：大買家股份有限公司 國光分店			
部門(單位)/職稱：倉管課 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) 廠商下完貨，不移車，別人無法下貨，副課長叫他移車，他就說他一下子就好了，但副課長還是叫他移，可能口氣也不好，然後廠商就很生氣的要找他單挑。</p> <p>2.反省(Check) 可能副課長口氣也不好，當下我應該先讓雙方冷靜。 前面下完貨的廠商要請他先離開。</p> <p>3.學習(Action) 以後應該加強規定，貼張大大的紙，每個廠商標準一樣，下完貨、車先移，我們才會幫他點貨。</p> <p>4.行動計畫(Plan) 增加紙本規定。 增加告示牌告知。</p>			

工作日誌表 4

班級：行流四乙	學號：BZ104080	姓名：卓仕杰	撰寫日期：108/03/08
撰寫期間：108/01/01~107/03/08			
實習機構(含分店名)：大買家股份有限公司 國光分店			
部門(單位)/職稱：倉管課 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) 入錯帳，就是我們的每日收貨數量，都要 Key 進電腦裡面，這個很重要，如果入錯，就會影響這個商品的庫存。</p> <p>2.反省(Check) 以後入帳時再多加注意，核單時多確認幾次。 做事情都要在更加注意。</p> <p>3.學習(Action) 在做任何事情時，一定都要仔細的去完成，不應該因為趕時間而疏忽。</p> <p>4.行動計畫(Plan) 每日進行入帳作業時，再多核對幾次，確認有無錯誤。</p>			

工作日誌表 5

班級：行流四乙	學號：BZ104080	姓名：卓仕杰	撰寫日期：108/03/23
撰寫期間：108/01/01~108/03/23			
實習機構(含分店名)：大買家股份有限公司 國光分店			
部門(單位)/職稱：倉管課 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) 連續有幾個新人加入我們。</p> <p>2.反省(Check) 我該怎麼教他們，才能讓他們更快進入狀況呢。</p> <p>3.學習(Action) 學會教育新人，帶領新人進入狀況。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>1.學習前的準備： 教導之前要讓新人明確的對接下來的工作有心理準備，互相調整好彼此的心態，才能讓接下來執行學習的過程有效用</p> <p>2.我說給你聽： 這個階段目的是向新人說明工作的主題跟相關重要性內容；一般會就大項工作流程作說明，再針對流程各環節細項重點作講解。</p> <p>3.我做給你看： 工作前的準備跟說明都完成後，接下來就是實際操作示範，每一個步驟都應儘可能詳細拆解說明，避免有所遺漏；強調重要部分，適時提問，並要求記錄。</p> <p>4.讓你做做看： 驗收階段，可說是工作教導流程裡最重要的一環，透過讓新人實際操作演練，確實了解新人的學習程度，再給予回饋。要有耐心、多給鼓勵、培養信心。</p> <p>5.成效追蹤： 最後要實際評核新人學習的程度，通常會用量化的方式，比如：口試、筆試、實作成績...，有時也會輔以非量化的方式，例如：工作的態度、團隊合作的配合度。</p>			

工作日誌表 6

班級：行流四乙	學號：BZ104080	姓名：卓仕杰	撰寫日期：108/04/29
撰寫期間：108/01/01~108/04/29			
實習機構(含分店名)：大買家股份有限公司 國光分店			
部門(單位)/職稱：倉管課 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) 大進貨時棧板數量不夠 導致進貨速度慢，影響下班時間。</p> <p>2.反省(Check) 平時棧板有沒有整理好，規劃好，該疊高的有沒有疊高。</p> <p>3.學習(Action) 知道要大進貨以前就要先做事前準備</p> <p>4.行動計畫(Plan) 監督加工課，是否有把貨疊高，挪出空棧板。 盤點整間店的木頭、與塑膠棧板，必要時應該申請。</p>			

四、結論與建議

4.1 結論

剛開始我對這種大賣場的印象就是進貨完之後就補貨不用動腦的，沒想到自己真正進來這個行業之後發現跟自己想的差很多，很多事情都是需要動腦筋去解決的，像是商品的陳列方式、流通率、缺貨率、商品迴轉率、毛利率、與各廠商之間的配合以及人力資源的調度等，都是需要很多經驗以及思考去解決的，完全不是我一開始想的那麼簡單。

我在實習中最難適應的應該就是早班 6:30，因為實習生都是正職，所以要配合輪班以及調班，像是幾點上班或是上幾個小時的班都有很多種變化，還很常上完晚班後隔天接早班搞的生活作息有點亂，而且因為賣場人力的流動率很高導致我們課裡的人數不太夠，常常都要加班。

4.2 建議

我建議公司要多增加一點人力資源，因為人力不夠的問題導致每個人都要當兩三個人用，操久了大家都撐不住，像家用課就只剩下六個人了每個月連排個班都問題一堆。還有我覺得大買家應該可以積極的來我們學校進行實習說明會，這樣可以讓對量販業有興趣的人更清楚的知道實習內容，也可以讓一些還在猶豫的同學多一個了解這個產業的機會，而且修平的人才其實是很多的加上離公司又近，可以藉著實習的機會多增加新的戰力。

然後我對系上的實習制度是非常滿意的，因為我們實習的時間不像有些學校那麼短只有幾個月而已，如果實習時間短的話你才剛學完實習就結束了，甚至是還沒學完實習就結束了，所以我很贊同系上的實習制度。對學弟妹的建議，量販業真的很辛苦真的不是平常去逛逛量販店那樣輕鬆，賣場裡的大小事你都要會做之外還要會跟客人做應對，簡單來說你在賣場裡面就是要當個無所不能的人，還有選擇實習廠商的時候盡量選擇自己有興趣的行業，這樣你在實習的時候不只是在學未來的一技之長而已，更可以在實習之中找到自己的成就感。

參考文獻

大買家國光店官方網站：<http://www.savesafe.com.tw/RootRedir.aspx?m=Guo>