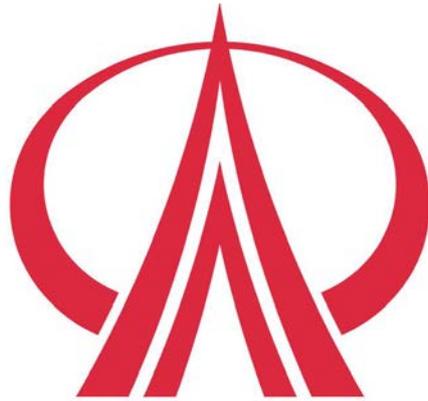


修 平 科 技 大 學
行 銷 與 流 通 管 理 系
校 外 實 習 專 題 報 告

校外實習專題一

以新州火鍋食館湯馥太平樹孝店



指導老師：沈武賢 老師

學 號：BZ104088

姓 名：林怡秀

中 華 民 國 1 0 8 年 5 月

摘要

本次實習的單位在新州火鍋食館—湯馥太平樹孝店，公司位於台中市太平區樹孝路 105 號。在此實習期間為 107 年 7 月 1 日至 108 年 5 月 15 日。關於大四的實習即將結束，本次的實習我選擇了我最熟悉的火鍋行業，選擇了一個新的品牌、剛起步的品牌——湯馥招牌石頭火鍋·海鮮涮涮鍋，老闆初次創業，我第一次實習、人生，有很多的第一次，而這家店就包含了我很多的第一次，跟上一個火鍋工作有很大的不同，這裡更精緻了些。老闆對於外場服務的態度、內場菜盤的要求都變高的，在這一年之中我學會了很多，包括外場帶位、候位的安排、客訴的處理、人員的管理、內場的肉品切削、菜盤的呈現、海鮮的擺設、叫貨成本的控管等之類的事，我們店長都很細心的教導我，讓我獲益良多。

透過這個課外的實習，可以增廣我們的見聞，學習在課程上所學習不到的事物，讓我們在踏出校門前能有提前的一場職前訓練，也更了解職場上的一些觀念、理論，為我們即將到來的新旅程上，添加了色彩，豐富了我們日後的人生。

致 謝

在這人生重要的里程碑，我首要感謝的是我的父母，他們培育我長大，讓我進入了修平科大，感謝多位師長們細心的教育我、指導我、授業解惑，也謝謝同學們在這四年同窗下，分憂解勞、患難與共，實習將要結束，大學即將畢業，驪歌初唱總是讓人滿懷感傷，心想這四年來的點點滴滴，歡笑淚水參雜，一個無知的少女，經過三年淬煉，變身為學業有成，再加上一年的實習，讓我人生更加的豐厚，見聞更加寬廣。

實習期間感謝我的指導老師沈武賢主任，用心的指導我，還撥空到我實習的場所，探訪我、關心我的工作環境及內容，也安慰我、鼓勵我，就讓我大聲說句，老師您辛苦了，有您真好，感謝您。

還有也要感謝同事們對我的幫助，不厭其煩的教導我工作上的問題，體諒我的白目，讓我在實習期間能快速的適應成長，也感謝所遇到的客人，你們出的隨堂考題，我會在未來的日子一次一次的應用，而且會每一次的進步，因為這也是人生重要的課題。

每當要感謝時，總是要感謝很多的人，多到數不完.....但還是得感謝大家一路的相挺、扶持，讓我一路走來精彩無比，謝謝大家。

目 錄

摘要	I
致謝	II
目錄	III
圖表目錄	IV
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	3
2.3 競爭力分析	3
2.4 SWOT 分析	4
三、實習內容	5
3.1 實習部門	5
3.2 工作環境與同事	5
3.3 工作內容	6
3.4 作業流程分析	6
3.5 問題點分析	7
3.6 改善方案	7
3.7 工作日誌	8
四、結論與建議	14
4.1 結論	14
4.2 建議	14

圖表目錄

圖 1-1 徵選流程圖.....	2
圖 2-1 公司組織結構圖.....	3
圖 3-1 店外大門.....	5
圖 3-2 店門口.....	5
圖 3-3 醬料區.....	5
圖 3-4 用餐區.....	5
圖 3-5 我與店長.....	5
圖 3-6 我與同事們.....	5
圖 3-7 幫客人點餐.....	6
圖 3-8 幫客人結帳.....	6
表 2-1 SWOT 分析.....	4
表 3-1 工作日誌 1.....	8
表 3-2 工作日誌 2.....	9
表 3-3 工作日誌 3.....	10
表 3-4 工作日誌 4.....	11
表 3-5 工作日誌 5.....	12
表 3-6 工作日誌 6.....	13

一、前言

1.1 實習動機

在大四實習前，我在新州火鍋打工已經有一年多的時間，從外場做到內場，也學習到了如何結帳，在這裡跟同仁們的感情也不錯，想在自己熟悉的環境賺錢，所以我選擇在這裡繼續實習。今年的暑假就開始實習，我在這裡從工讀生成為實習生，我的角色變得更重要，要成為其他工讀生的榜樣，成為老闆得力的幫手，接觸到更多專業的技能，責任更重了一些。

未來畢業我可以開一間屬於自己的火鍋店，現在人人都可以當老闆，開一間店很簡單，但要怎麼經營是一大學問，曾經有人跟我說過，「全台灣火鍋店這麼多間，你要怎麼凸顯自己的特色，火鍋事業可以大起也可以大落，當然你也可以平穩的度過」。

我告訴自己要就認真做，不要做了中途又放棄，現在有這個機會可以配合學校的實習，讓我用大四一年的時間，可以比別人早一步接觸到職場，早了解職場上的各種技術，希望現在的辛苦，可以創造未來的夢想。

1.2 實習目的

雖然這邊的經營體系不大，但還是有完整的作業流程（SOP）可以讓員工們更快上手工作，讓營運可以更加順暢，在這邊學到的事情很多，例如：營運管理、情緒控管還有以身作則，但讓我最想學會的一件事情是，「應對進退」，我可以跟客人聊天，但是我遇到態度不好的可人的時候，我覺得自己就不這麼親切了。

- 1.營運管理：該怎麼有效快速的出餐，人力配置上該怎麼排出最強的上班陣容，該怎麼使用食材才能降低損耗，這些都是會影響營運的問題。
- 2.情緒管控：有時候客人很多大家都很忙碌的時候，有些同事的情緒會被引響，做任何事情動作會比較大、放東西像用丟的，口氣也會比較兇的情況出現，但在這時候我就會將氣氛帶到開心一點的事情上，這樣營運起來也會更加快樂，更加順暢。
- 3.以身作則：我上有店長下有工讀生，店長會傾聽我的心聲，而我也會去關心工讀生們的狀況，擔心他們上課之餘還要上班，會吃不消，隨時調整他們的排班量，一起讓公司更好，凝聚大家的向心力。
- 4.應對進退：學習如何與人溝通，面對不合理的事情如何圓滑處理。

1.3 實習公司甄選過程

這次我選擇自薦的方式實習，因為我本來就在新州火鍋食館上班，聽到要在業界實習時，我先告訴公司這件事情，再向老師確認可不可以自己找公司實習，開始聽說明會、送資料審核、寫實習計畫表，直到審核通過，開始簽合約，完成後正式成為該公司的實習生。

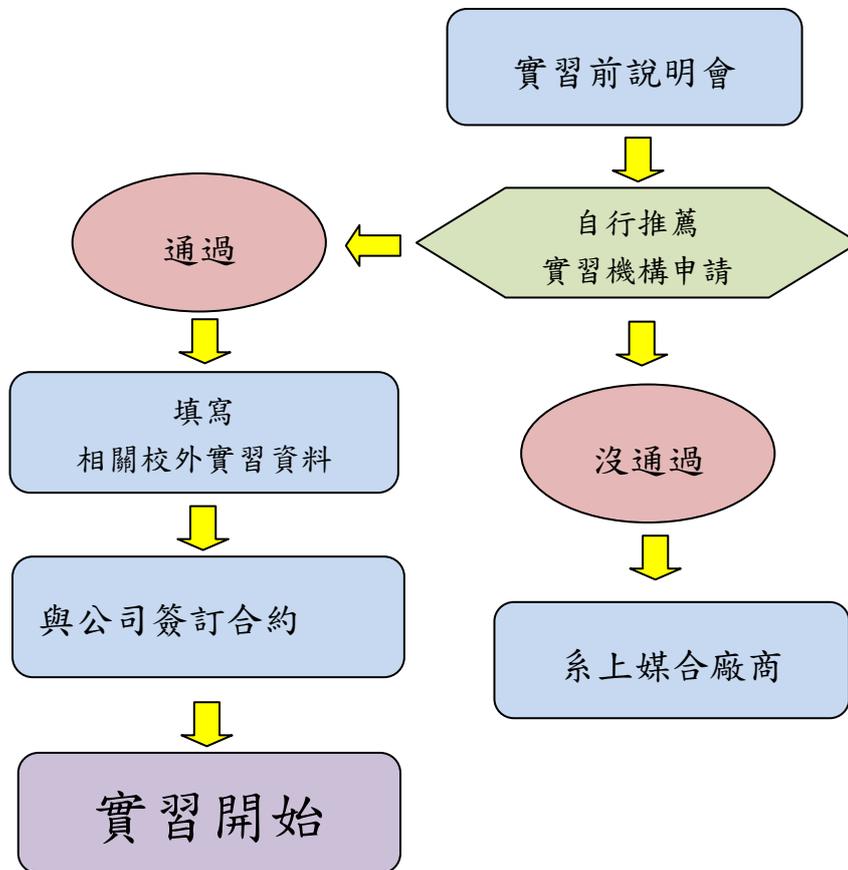


圖 1-1 徵選流程圖

我希望我自己在實習的這一年，可以學到如何進貨，如何跟廠商接洽，培養自己解決事情的能力，還有能夠判斷事情做了對公司會有什麼影響，那沒做又會有什麼損失，無論以後我的夢想會不會實現，我在這學到基本的服務禮儀，累積這些經驗對於我未來都是很好的幫助。

二、實習公司

2.1 公司簡介

湯馥總店老闆許有德先生，經營火鍋店已有三年的時間，當初跟一間叫「鍋仙日式涮涮鍋」的火鍋店簽約至 2016 年 10 月初約到期，這三年都是加盟別人企業的名字，於是在同年 10 月底做出自己的品牌「湯馥石頭火鍋·海鮮涮涮鍋」，在 2017 年 1 月初有了第一家加盟店，位於台中市太平區樹孝路上，今年 2018 年 10 月底第三家湯馥出現了，就位於東海大學附近，第四家在豐原也營業了。

公司創辦的理念是為了讓更多人吃到好吃便宜料又多的火鍋，老闆覺得開火鍋店很有成就感，雖然火鍋的料都是現有的，只要放下去湯裡煮熟就能吃了，但是看到客人吃飽滿足的樣子，對老闆來說是一件很有成就感的事情，而且也是最直接可以接觸到客人的反應，老闆喜歡跟客人當朋友，從客人身上得到需要改進的地方，老闆說：「唯有不斷的修改才可以更進步」。



圖 2-1 公司組織結構圖

2.2 營業項目

湯馥主要是以套餐式的用餐方式，一個人一鍋每鍋有一個菜盤一個附餐還有主餐，用餐客人家庭居多，學生族群較少，老闆的經營目標是希望可以擴展店面，可以的話要打自己的品牌，現在「湯馥」這個品牌是加盟的，希望以後可以做出自己的品牌，也可以讓別人加盟。

我們沒有收服務費，但在服務方面我們要求員工一定要做到完美，雖然我們不用做到像鼎王那樣 90 度彎腰鞠躬，但臉部的笑容要有、說話的語氣要柔、放碗盤的聲音要小，老闆也會親自為我們示範怎麼做才是完美，當工讀生做錯時，或者是哪個地方做得不夠好，我們都會溝通要他們改進，這樣服務品質不但可以提升，客人也會享受到很好的服務，回客率也會增加。

2.3 競爭力分析

1. 現有競爭者：市場上許多經營方式和銷售商品較為相似，因此市場競爭較為激烈。
2. 潛在競爭者：目前火鍋市場越做越多，許多創新產業的誕生，面臨知名度不夠的問題。
3. 替代品的威脅：現在同業競爭者越來越多，冬天雖然以火鍋為正餐的家庭居多，但在超冷的時候還是會有人選擇薑母鴨或羊肉爐。
4. 供應商的議價能力：因為我們店面不大，相對的叫的貨量不多，成本的部分相對也比較

高，所以跟供應商的議價能力就高。

5.消費者的議價能力：雖然對於我們而言，客人的議價能力不高，但要求更高的服務品質，在食材上也要求用到最好。

2.4 SWOT 分析

表 2-1 SWOT 分析

優勢(Strengths)	劣勢(Weaknesses)
1. 湯頭好 2. 份量大 3. 有吧檯式的座位 4. 單一價格，方便消費者控制預算 5. 不用多一成服務費	1. 單價在這條路上偏貴 2. 沒有停車位 3. 店內座位不多 4. 成本費用偏高 5. 廣告行銷方面較不足
機會(Opportunities)	威脅(Threats)
1. 冬天時生意比較好 2. 預計擴展營業規模 3. 外食人口不斷增加 4. 消費者注重服務品質	1. 火鍋店業者越來越多 2. 景氣不好 3. 顧客口味多變化 4. 菜色單一化

1、優勢

(1)湯馥的湯頭是用玉米跟日本昆布下去熬煮而成，石頭鍋放少許的洋蔥蒜頭爆香，再加入昆布高湯，獨特的湯頭獲得廣大好評。

(2)現在外食人口越來越多，我們有吧檯式的座位，可以讓一個人來用餐的客人，不用接受併桌的尷尬，也可以自在用餐。

2、劣勢

(1)湯馥位於樹孝商圈，樹孝商圈裡的消費族群大部分都是小家庭或是社區的老人，但我們的價格卻在樹孝路上是偏高單價的，所以造成生意時好時壞。

(2)因為樹孝商圈社區大樓居多，住戶的汽機車也很多，本身我們就沒有停車場，加上住戶們的汽機車，所以停車位又更難求了。

3、機會

(1)現在家庭很少在家裡下廚，餐餐都吃外面，選擇外食的家庭就可能來店消費。

(2)湯馥這個品牌有越來越多人知道，老闆有在尋找下一個店面，有展店的可能。

4 威脅

(1)現在經濟不景氣，大部份消費者會選擇低價位的火鍋店消費。

(2)消費者口味變化多，有的人覺得因為我們都是一樣的產品，吃久了都沒變，膩了。

三、實習內容

3.1 實習部門

目前在湯馥火鍋擔任教導人，身為正職的我是工讀生們的榜樣，也需要帶新人，我們沒有很細項的區分大家負責的工作，每個地方都要學，外場學完學內場，當自己有辦法獨當一面的時候，相對的薪水就會增加。

我們店裡面最大的主管就是店長，再來就是正職人員（我），我主要也是排定班表的人員，再來順位才是工讀生，工讀生遇到什麼事情先來問我，若跟公司有關係但我也不知道怎麼解決的話，我就會向店長詢問。

3.2 工作環境與同事

▼店門口招牌



圖 3-1 店外大門



圖 3-2 店門口

▼店內環境

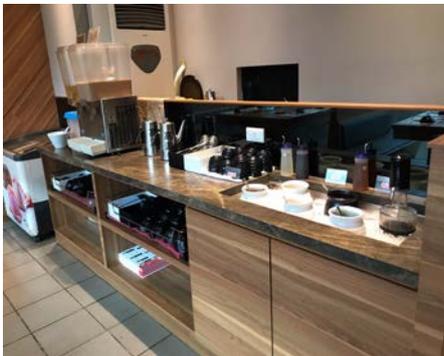


圖 3-3 醬料區



圖 3-4 用餐區

▼我的店長與同事們



圖 3-5 我與店長



圖 3-6 我與同事們

▼幫客人店餐



圖 3-7 幫客人點餐



圖 3-8 幫客人結帳

3.3 工作內容

1. 負責單位主要以外場為主內場為輔

外場：接待客人、點餐、出餐、收桌、洗滌

內場：削肉、擺海鮮、備料、清洗蔬菜

2. 工作時間正職人員為整天班

營業時間：早上 11:30~14:00 晚上 17:00~22:30

中間空班休息時間可回家休息，晚上繼續上班

3.4 作業流程分析

1. 作業流程

客人進門有元氣大聲的說：「您好歡迎光臨！請問幾位？」

確定人數後帶至指定的桌位入座

都就坐完畢後說：「請問有來過嗎？」「請問有來用過餐嗎？」

客人回答沒有時說：「那需要幫您做推薦介紹嗎？」

回答有時說：「那要再看一下，還是直接點餐呢？」

介紹完菜單後問：「那要再看一下，還是直接點餐呢？」

若客人要再看一下：「那稍後為您點餐，要點餐時再叫我就可以了，謝謝」

2. 作業流程圖

客人上門：

接待入座→介紹菜單→點餐→出菜盤→送鍋底→送主/附餐

客人離開：

喊：「謝謝光臨！」→收桌→設桌→洗碗

3.5 問題點分析

我們店裡有發兌換券的優惠，消費一鍋送一張，兌換券的使用方法是下次消費一鍋可以使用一張，那可以兌換肉盤一份、45 元單點一份或鍋物打九折，若點菜單上特價的鍋物就不可以使用兌換券。

有些客人對於兌換券上的文字不是很了解，我們打折都是折最低價的，但客人都要折最高價的，這時候我們就會跟客人解釋，有的聽得下去而有的就覺得沒道理，就會直接大罵員工！這個問題發生後我們向總店詢問，可否將兌換券上的文字做一些修改，總店才提到說他們也有愈過這個問題。

3.6 改善方案

總店老闆、我們老闆和我三個人討論了兩個解決辦法，第一個就是做一張海報張貼在各分店的櫃檯，內容寫關於兌換券的使用規則，還有打折的部分打最低鍋物，那有特價的商品不能使用兌換券，讓大家可以清楚的看到，第二個將兌換券上打折的選項刪掉，讓客人不能打折，只能換商品，最後決定用第二個辦法，因為第一個辦法我們都認為，看不懂的還是看不懂！一樣會有爭吵，那最快的辦法就是直接把選項刪掉，這麼一來就可以減少許多問題。

另外有客人提出兌換券他們都放到過期，而且有一大疊！因為我們老闆很佛心，他下了一個決定，就是只要出示兩張過期的兌換券就可以換 45 元單點一份或肉盤一份，但是不能打折唷！雖然大多數的客人接受，但也是會有少部分的客人覺得既然你都讓人家兌換商品了打折有什麼關係，但我們也只能好聲好氣的告訴他：「基本上過期的是不能使用，我們已經讓你們換商品了，真的沒辦法打折，這些兌換去我們總店都會來查的」。

3.7 工作日誌

表 3-1 工作日誌表 1

班級：行四乙	學號：BZ104088	姓名：林怡秀	撰寫日期：107/10/10
撰寫期間：107/10/07~107/10/10			
實習機構(含分店名)：新州火鍋食館/太平樹孝店			
部門(單位)/職稱：服務員			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>在 10/07 星期日晚上，因為我需要內場外場跑，我們店裡除了我外場厲害之外還有另外一個妹妹，所以我外場帶位就交給她處理，他在這工作也做一年多了，但是就在那天假日晚上因為很忙，有一組客人先到了來候位，我們妹妹跟他說：你先在外面等五分鐘一下，等等叫你，但是過了十分鐘後，又有另外一組客人進來問有位置嗎，然後我們妹妹就帶他入座，外面在等的那組客人看到就進來說：你剛剛不是叫我在外面等五分鐘你會來叫我嗎！但是我們妹妹回她了一句：有阿有位置！然後在收桌的同時碗盤收的聲音還很重，在外面不開心的那組客人入座用餐的同時，他覺得妹妹收桌這麼大聲，是在不爽，於是他就上臉書上客訴了。</p> <p>我們老闆下班的時候找了這位妹妹聊了一下，但是好像聊的不是很愉快，老闆進來就告訴我：從明天開始不用排他的班了，然後告訴他：你明天開始不用來了！妹妹就這樣辭職了，但事後聽我們老闆說他是因為工作態度，還有對老闆說話的態度不好，老闆還沒說完她轉頭就離開了。</p>			
<p>2. 反省(Check)</p> <p>現在想想，如果當天晚上我自己帶位，又或者知道這件事情時就去跟客人說聲不好意思，是不是妹妹就不會離職，我們也不會被客訴呢？記得當天晚上我都是在後面洗碗，所以對前面帶位的事情不是很清楚，但現在說這些都沒辦法解決什麼了，只是覺得他走後累到的好像也是自己，少了一個厲害的助手。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>我學到在人員配置上，應該要把什麼樣的人擺在最適合他的位置上，像帶位這種事情就都我自己來，那如果要讓工讀生帶位，若有遇到等比較久，或者開始不耐煩時，適時的去安撫客人的情緒，倒杯飲料給他喝，拿張菜單給他看，讓他知道我們有在留意他。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>加強工讀生們的應變能力，還有舒服的服務，雖然我們沒有收服務費！但要讓他們感受到在沒有收一成服務費的地方也是有好的服務的。</p>			

表 3-2 工作日誌表 2

班級：行四乙	學號：BZ104088	姓名：林怡秀	撰寫日期：107/11/11
撰寫期間：107/11/01-107/11/11			
實習機構(含分店名)：新州火鍋食館/太平樹孝店			
部門(單位)/職稱：服務員			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>因為菜盤裡的高麗菜有菜蟲，客人向我反應，我馬上跟他說幫你換一盤新的，但她堅決說不用，因為是常客，擔心得罪了會失去這位客人，所以結帳時我們幫他鍋物打折，他也很好心的一直說不用，真的很謝謝他，他真的是好客人，沒有大聲斥罵，還很客氣。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>我當時要出菜盤給客人時，應該要再檢查一遍，擺菜盤的同仁也需要更仔細的清潔蔬菜的部分，還有食菜擺放的位置，而外場的人員在出餐前須再確認過一遍，層層把關就能避免這些問題發生。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>自己在清洗蔬菜時更要一葉一葉的挑洗，並且在教新進同仁時也務必確實達到清洗的標準，檢查是否有菜蟲泥沙的殘留以及擺放的位置是否正確，還有食材的重量有無超重。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>從內場擺菜盤人員到外場送餐人員，用分工合作的方式，徹地檢查菜盤有無異物，大家一起幫客人把關，做到最好的品質。</p>			

表 3-3 工作日誌表 3

班級：行四乙	學號：BZ104088	姓名：林怡秀	撰寫日期：107/12/02
撰寫期間：107/11/12-107/12/02			
實習機構(含分店名)：新州火鍋食館/太平樹孝店			
部門(單位)/職稱：服務員			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>今天晚上很忙，客人很多，我們店裡主打石頭火鍋，所以大家來吃飯幾乎都點石頭鍋，但是因為石頭鍋很麻煩，他需要用洋蔥加入香油爆香炒過，將鍋子夾到客人的桌上時還要用蒜頭跟蔥炒香一下，再加入高湯，在這夾到客人桌上的過程中，石頭鍋本身是鑄鐵鍋，必須用卡式爐加熱，到客人那邊炒香比較快，但是在炒的過程中，手拿著夾子在鍋子裡快速攪拌快炒，這時候洋蔥或蔥就會不小心噴出來，有的時候會掉在桌上，有的時候不小心就會噴到客人身上，今天我的洋蔥噴出來了！而且還是掉在客人的手機上！我一直跟他說不好意思，客人也很客氣的跟我說沒關係，但是！老天捉弄人，我加入高湯的時候，湯濺到他了。真是抱歉。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>如果我在炒石頭鍋的時候小心的慢慢的炒，不要急於下一件事，就不會發生這樣的事情。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>做事情不可以三心二用，專心做完一件事在去想下一件事情，才不會出差錯，謝謝這位客人沒有當場指責我，或者請我們老闆出來，他反而還跟我說：「你慢慢來，一件事一件事慢慢做，不要急。今天很忙餵，辛苦啦！」聽到客人這樣說很感動，能遇到這麼佛心的客人不多了，我會好好記住他的話，更用心的服務他。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>感謝這位客人沒有追究此事件，也沒有當場謾罵我，在以後我會更小心的炒石頭鍋，用自己的手護著客人，這樣客人也會覺得我們細心，也會覺得我們想得很周到。</p>			

表 3-4 工作日誌表 4

班級：行四乙	學號：BZ104088	姓名：林怡秀	撰寫日期：108/03/03
撰寫期間：108/03/02-108/03/03			
實習機構(含分店名)：新州火鍋食館/太平樹孝店			
部門(單位)/職稱：服務員			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>在 3/1 的晚上，有一組內用的客人，拿了兌換券要來跟我結帳，但是他的券已經過期了，基本上過期的兌換券我們是不可以做使用的，但是我們後來開放兩張過期的可以當一張使用，但是就不能做打折的部分，只能換商品吃，但是他一直跟我吵說他就是要打折，還說什麼之前都可以用，為什麼現在不行！但是我們對所有員工都要求過期的兩張兌換券不可以打折，所以對外絕對不會有讓客人可以打折的事情發生，他遇到我們老闆還去跟老闆告狀！而且吃不完要打包，還要打包醬料，我們工讀生跟他說不行，他還問工讀生說：「那我打包回去要怎麼吃？」工讀生傻眼！最後只能給他塑膠袋打包她碟子裡面的。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>我覺得我在這件事情上沒有錯，客人離開的時候我很難過的哭了，我覺得很委屈，看到他在跟老闆告狀，我們老闆一直跟她不好意思，但我心裡覺得我沒有錯！為什麼老闆要一直跟他道歉，後來老闆找我過去談談，老闆沒有說是我錯，跟他說不好意思是讓他有面子，就順著她，不要跟他吵，並沒有說是我的錯。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>從這件事情我學到了一件事，「客人百百種，什麼人都有！」所以我應該要學著習慣這些奧客的做法，老闆告訴我：「只要客人不打破我們最後的底線，其實他們要什麼就給他們什麼」，希望以後不會再為了這種事情感到委屈流眼淚。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>跟雜貨的廠商叫最小的塑膠盒回來使用</p> <p>跟店裡面所有的員工說：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 客人內用吃不完要打包可以！如果要打包醬料，拿最小的塑膠盒給他。 2. 過期的兌換券兩張當一張使用，但是不可以打折 			

表 3-5 工作日誌表 5

班級：行四乙	學號：BZ104088	姓名：林怡秀	撰寫日期：108/03/15
撰寫期間：108/03/14-108/03/15			
實習機構(含分店名)：新州火鍋食館/太平樹孝店			
部門(單位)/職稱：服務員			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>這天用餐的客人是四位，在點餐時，客人們都一直聊天、玩手機，都沒有注意到我，點完四鍋後，我就跟他們說：「自助吧那邊可以先用醬料跟飲料哦～謝謝！」我手還有指哪個方向唷！講完我就離開進廚房拿菜盤、送鍋底，再去 POS 機打單，內場接收到單開始出餐，結果削的肉他們盡然說是錯的，我們有好大一盤肉，削豬肉跟羊肉，他們說他們要的是牛肉跟羊肉，這樣我們多削的豬肉就浪費成本了！但也沒辦法跟他爭什麼，只好重做他要的東西給他。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>如果在點餐時，就跟客人重複確認一次餐點，就可以避免這樣的問題發生。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>在這件事情中，我學到了當在桌邊點餐時，該怎麼讓客人的注意力放在我身上，而不是講再大聲都沒有人要理你。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>因為這件事情是自己親身經歷過，所以要求所有外場人員在跟客人點完餐時要再確認一次，也告訴他們點餐不是講的在大聲他們就會理你，你也可以彎腰或蹲在他們旁邊，視線跟他們一樣高，或許他們感受到你的專業，就會認真的聽完介紹，你也可以順利的點完餐，當然不是每次遇到的客人用這招都有用啦！</p>			

表 3-6 工作日誌表 6

班級：行四乙	學號：BZ104088	姓名：林怡秀	撰寫日期：108/04/20
撰寫期間：108/04/18-108/04/20			
實習機構(含分店名)：新州火鍋食館/太平樹孝店			
部門(單位)/職稱：服務員			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>內場要出餐時才發現火鍋料不足以出給客人，這時候就要請外場的人員跟客人說：「因為現在您點的商品賣完了，所以請問您要換其他商品還是就幫您取消不用了呢」，有的客人會換其他的，那有的客人也就會說那就不用了，因為我們也沒有其他店的可以調貨支援，所以都直接用停點的方式處理。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>每天晚上再點貨叫貨的時候我應該再更仔細的檢查清楚，在每次有空閒時就該檢查，內場的人員再擺菜盤的時候發現火鍋料應該快不夠了，就該反應一下，若有了雙重的檢查就不會發生這樣的問題了。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>自己在內場時多留意一下備料狀況，有什麼不確定的事情立即向主管反應，外場的人員上班時也該留意一下什麼食材今天是停點的狀況，這樣在點餐時就可以及時處理這樣的問題，也可以在第一時間告知客人。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>每天上班前先檢查今日有什麼材料是數量不足夠，不可以賣給客人的商品，回報給外場搭班的人員，內外配合就可以避免客人點了東西卻出不了餐的狀況，而當天晚上要叫貨時，再三確認數量，卻時點到每樣商品該庫存的量，以免再次發生相同的事情。</p>			

四、結論與建議

4.1 結論

高中畢業我已經在火鍋店打工兩年多了，在大二的時候我來到我現在實習的這個單位，在這裡打工一年多，也剛好的就選擇在這邊實習，一開始來到這間公司的時候其實沒有什麼害怕的感覺，我前一個工作也是在火鍋店，是屬於小火鍋的那種，就是不管再怎麼難吃，也是會有客人，不管擺盤多麼的醜也不會有客人反應，就算肉再怎麼樣的柴也不會有客人要求要換新的，但是來到這間公司的時候，以前我學的那些在這裡都不行出現，這邊算是比較高級一點的火鍋店，不可以再跟一百塊就可以解決的火鍋比了。

實習前我是工讀生，實習後我是正職人員，當工讀生很簡單，時間到了上班，時間到了下班，但是當我實習的日子開始，我每天做正職人員的工作，當我還是工讀生的時候我記得我們店長跟我說過：「當工讀生的時候要看正職人員怎麼做，當正職的時候要觀察店長怎麼做，當上店長的時候要學習老闆怎麼做，現階段是什麼角色，一定要往上學習，如果一直在原地，永遠不會進步」，所以在我還是工讀生的時候我就稍為會叫貨了，實習時我給自己訂了目標，在實習這一年裡，我要學會店裡所有大大小小的事情，學會叫所有的貨，實習後我做到了，現在已經是可以獨當一面的員工了。

實習遇到最難過的事情絕對不是被老闆罵！而是被客人大聲嚷嚷的罵，站在桌邊讓他罵，我們這邊的客人，講難聽一點都是在水準之下的人，就是不想花很多錢，但是又想吃很多很好的那種客人，上次就遇到一個因為他的兌換券過期不能打折，就對我破口大罵，然後遇到老闆又跟他告狀一次，我覺得很委屈難過，我就流眼淚了。

我在學校學到的行銷，我有用在實習上，我實習期間幫公司做了一個行銷活動，企業合作，找一間補習班參加他們的聖誕晚會，我們提供一些商品當他們抽獎的獎品，在補習班張貼我們海報，主持人的推廣，還有菜單放在那邊讓他們拿，讓更多人知道我們。

畢業後我可能不會選擇餐飲業繼續工作，因為餐飲業的工作時間太長了，而且沒有假日，但是我還是會繼續做服務業，我還是喜歡多接觸人，多跟人互動，多交朋友，雖然餐飲業真的很辛苦，但未來我還是希望可以開一間屬於自己的火鍋店。

4.2 建議

對於公司的建議：現在火鍋店越開越多家，如果沒有特別的商品，特別的裝潢，是做不起來的，如果是加盟店，除非品牌名字夠有名，不然真的很辛苦。

對於實習的建議：在這次的實習過程中，到實習後段的時候我會覺得實習沒有寫專題來的輕鬆，因為實習的人也是要寫報告，也是要回學校，但是像我們公司人手比較不足，如果我要回學校的話就要別找人家來支援，就也算麻煩的一件事。

對學弟妹們的建議：如果你剛要出社會，都沒有打工經驗，可以找餐飲業，但這會是一件相當辛苦的工作，因為要記住「餐飲業的沒有假日」，但在實習的過程中一定要累積經驗，對工作一定要積極負責，有機會一定要到大公司去就職，相對的大公司的規則就會很多，要扛的住考驗。

對學校的建議：如果可以的話多找幾間合作的廠商，不同性質的工作，提供學生們多做參考。謝謝老師們四年來的照顧，實習結束後，即將要畢業了，大家辛苦了。