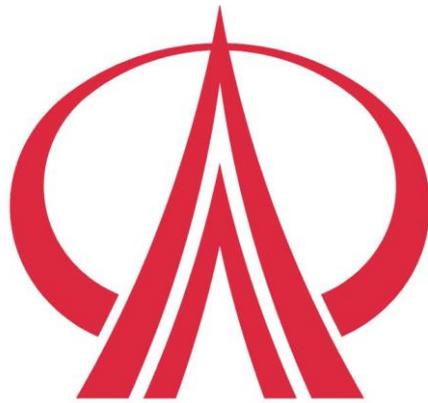


修 平 科 技 大 學
行 銷 與 流 通 管 理 系
校 外 實 習 專 題 報 告

校外實習專題—全家便利商店股份
有限公司台中帝國店



指導老師：沈武賢 老師

學 號：BZ104112

姓 名：鄭琇梅

中 華 民 國 1 0 8 年 0 5 月

摘要

我選擇的實習單位是冠丞商行－全家便利商店台中帝國店，位於台中市南區美村南路153號。在日新月異的時代，我們與便利商店的關係越來越密不可分，幾乎都能在便利商店完成不需要再跑別的地方，在眾多的便利商店中最吸引我的是全家，全家在近年來成長許多，已經成為業界的標竿，讓我想去了解全家的成長。

在此公司實習期間為107年07月01日至108年05月15日，總計實習時數為1882小時。透過三明治實習讓我提早體驗到職場生活，從一個實習生的角度，了解如何經營一間店面，如何訂貨與銷貨以及庫存管理，如何與同事及主管相處溝通，以及遇到問題要怎麼解決改善，這些讓我學到課本裡學不到的知識，學習不同的專業技能，對未來尋找工作有幫助。

致 謝

感謝學校提供了這麼好的三明治校外實習計畫，幫我們媒合了很多家廠商，讓我們可以依照自己的興趣去選擇自己想要的工作，感謝系上還特地請了專業人士來學校演講，讓我們知道未來的去處。

在實習期間，很感謝全家台中帝國店的店長及同事，一開始就很細心有耐心地指導我，清潔門市收銀櫃臺各方面都是細心指導，就算我有做不好的地方會跟我說要如何改進，也會包容我讓學習到解決問題的方式，我很幸運能遇到這麼好的店長跟同事。

感謝系上所有的老師，在我遇到問題時提供我解決問題的方式，在適時的給予我幫助讓我很感激；感謝父母與朋友，在我心情不好的時候傾聽我的心事，幫助我度過低潮給予我意見，謝謝大家。

目 錄

摘要	I
致謝	II
目錄	III
圖目錄	IV
表目錄	V
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	6
2.3 競爭力分析	7
2.4 SWOT 分析	8
三、實習內容	10
3.1 實習部門	10
3.2 工作環境與同事	10
3.3 工作內容	11
3.4 作業流程分析	11
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
參考文獻	22

圖 目 錄

圖 1-1	徵選流程圖	2
圖 2-1	公司組織架構圖	6
圖 3-1	公司組織架構	10
圖 3-2	櫃台工作環境	10
圖 3-3	賣場工作環境	10
圖 3-4	賣場休息區	11
圖 3-5	店裡大合照	11
圖 3-6	聖誕節交換禮物	11
圖 3-7	我與同事們合照	11
圖 3-8	SOP 作業流程圖	12

表 目 錄

表 2-1 公司發展沿革表.....	4
表 3-1 工作日誌表 1.....	14
表 3-2 工作日誌表 2.....	15
表 3-3 工作日誌表 3.....	16
表 3-4 工作日誌表 4.....	17
表 3-5 工作日誌表 5.....	18
表 3-6 工作日誌表 6.....	19

一、前言

1.1 實習動機

對於未來畢業職場的認知，我的想法有兩種，第一種是希望自己能夠找自己喜愛的工作做為方向，這樣做起來比較不會有職業倦怠，但是這種想法好像比較難能實現，因為自己喜愛的工作都偏需要專業技能，一開始工作就要從基本學起，學成也要花上很多時間；第二種是比較容易實現，找自己擅長的方面做為找工作的條件，通常工作偏枯燥乏味，每天都做一樣的事沒有變化，要做長久就會有職業倦怠。不管選擇哪種工作都應該保有熱忱的心、做事細心謹慎、團隊合作的精神、抗壓性與調適心理的能力、解決問題的能力，還有遇到不會或不知道的事應該要有學習的精神向同事學習，具備以上條件在未來的職場都有優勢，才能一步一步前進完成自己的目標。

為何參與校外實習教學計畫？會參與是因為想要提早踏入職場了解自己是否適合這職業，並且在職場上學習到一些課本上學不到的專業技能和主管同事的相處之道，增加自己的工作經驗對未來職場上也會有幫助，也能體會到父母賺錢的辛苦，讓我會好好管理錢財並且開始存錢，自己也會更加了解一分耕耘一分收穫的道理，有努力付出過才会有美好的收穫。最後，想藉由校外實習計畫，提早進入職場為自己將來畢業後是否繼續在原公司工作還是換到別的產業工作做為打算。

1.2 實習目的

透過這次校外實習計畫能讓我提早體驗進入職場的樣子，在工作上學習到如何與顧客溝通、幫顧客解決問題、如何看庫存量來訂購商品、盤點庫存整理倉庫……等。再學習店鋪其他機器的使用方法與清洗機器讓自己學到不少，把這些都學會就能好好充實自己一番。學習這些為了是要增加自己在職場上的競爭力，所謂職場競爭力像：主動做沒人想做的工作、能勝任這份工作就不要輕易拒絕、積極地學習和進修、不會的勇敢問並承擔錯誤從錯誤中學習、累積職場人脈關係。

實習就像進入小型的社會，會遇到各式各樣的人事物，要學習如何與人溝通、相處，若是遇到不開心或不如意的事，要想辦法排解和調適心情，管理好情緒不要影響到上班。

這次實習的主要目的：

1. 藉由校外實習，建立正確的工作價值觀，對未來職業的選擇有良好的基礎。
2. 透過校外實習讓我更了解便利商店是如何運作，像是進貨的流程、訂貨需要注意存貨量的問題、如何做活動來增加來客率，還有很多事項要做，讓我大開眼界。
3. 利用這次校外實習機會磨練自己，希望自己能在這段期間了解便利商店的未來的趨勢，好好學習。
4. 我的個性慢熟，不擅長與人交談，期許自己未來的溝通能力與表達能力能更精進。
5. 在職場難免會遇到不合理的事，遇到不合理的事情學著用圓滑的方式去處理，讓自己不衝動行事。

1.3 實習公司甄選過程

在學校聽實習的廠商說明會，聽了很多廠商說明，有很多都是餐飲業，之前打工有做過餐飲業覺得真的很辛苦，因為沒有嘗試過服務業，也想試試看不同類型的工作，所以決定選擇全家作為校外實習。

我事前有先投履歷，後來全家的店長打電話約時間面試，到了面試的時候，我記得我當時很緊張跟店長在休息區聊天，大概問我讀什麼學校、薪資、工作內容、月休天數，還跟我說這個行業不像外面看起來這麼輕鬆有很多東西要學習，後來錄取隔一天到店裡先熟悉環境。



圖 1-1 徵選流程圖

選擇全家便利商店的原因：全家算是市場上數一數二的大型連鎖超商，現在全省已經有 3287 間，可以說是到哪都有全家的蹤影，想知道擁有這麼多間的公司旗下是如何管理商店？還有，近幾年全家的改變很大，以前都是 7-11 先開始推出新品新活動，但現在全家推出的新

品新活動都比 7-11 吸引人，而且有些東西只有全家買的到，別的便利商店都沒有，不只如此全家也推出很多服務，像是拍證件照與洗照片功能的事務機，還有洗衣服服務，這些服務都讓我們的生活變更好。

我對全家便利商店的看法，一開始我覺得全家與其他便利商店並無不同，便利商店就是站在櫃台幫顧客結帳，不然就是去看架上有沒有需要補貨。進到全家實習後才知道原來要學的東西很多，不是我以前想像的那麼單純結帳補貨，不同的商品有不同的成列方式位置也不同，結帳時還要顧客面銷，像哪些商品有折扣或是集點活動都需要知道，向顧客介紹讓他知道有這些優惠。也需要學習如何使用其他機器，像霜淇淋機、關東煮機、熱狗機、番薯機、咖啡機，需要去上課程學如何烤熱狗番薯、煮咖啡和擠霜淇淋等，學這些我覺得最困難的是擠霜淇淋要擠的很漂亮要有技巧，剛開始擠的霜淇淋都歪七扭八導致我一開始很害怕擠霜淇淋，但是上過課程後才知道技巧如何擠得漂亮。還有要學如何操作事務機幫顧客訂票、影印、寄件、查詢中獎發票、補印帳單……等，學會這些要怎麼操作才能解決顧客的問題，會遇到滿多顧客不會操作事務機，這時候就是我們要出面幫顧客處理，能成功的解決顧客的問題會感覺有成就感使我能自信能幫顧客處理事情。還有訂貨要看店內庫存還剩多少還要再訂多少貨才是店內需要的量，有些商品也不是每天都能訂貨所以要預測好數量滿困難的，連進貨的時間都不一樣不是每天都有進貨，更清楚倉儲管理是件很重要的事。以上這些都需要一些技能才會，真的不像外界看的那麼輕鬆，還有些顧客說我們便利商店的店員真的是十項全能，有什麼問題都能幫他們解決，難怪顧客會這樣說我們，我也從實習學到很多技能。

二、實習公司

2.1 公司簡介

全家便利商店成立於 1988 年 8 月 18 日，在臺北市中山區成立總部，由日本 FamilyMart 引進便利商店經營管理技術進入臺灣市場。當時資本額是新臺幣 2 億元。1988 年底，第一家店『館前店』於臺北火車站商圈開幕；歷經 6 年的努力，於 1994 年達到損益平衡。至 1997 年為期十年的創業期間，本公司在臺灣本島共計開設 500 家門市，主要集中在臺灣西部的大都會區。

全家便利商店的企業理念，為「顧客滿意」、「共同成長」，期待公司員工、加盟者、協力廠商、社區居民，皆能共同成長，創造美好未來，提供更便利的生活環境，並跨足餐飲事業與異業結盟。

表 2-1 公司發展沿革表

年代	事件
1988 年	自日本引進 Familymart 品牌，「全家便利商店股份有限公司」正式成立，資本額 2 億元。8 月 18 日第一家店(館前店)於台北火車站商圈開幕。
1989 年	「全台物流中心」成立，建立自有物流系統。
1990 年	展開 FC 加盟系統。
1994 年	達到損益平衡。
1997 年	第五百家店(台中漢口店)開幕。
1998 年	首創代收服務業務，代收台北市停車費。
1999 年	領先同業推出「網路訂貨，店鋪取貨」服務—正式展開電子商務服務。
2000 年	店數突破一千店(仟禧店)隆重開幕。
2003 年	導入第二代 POS 系統。第一千五百店(富陽店)開幕。
2004 年	正式於上海開店，成為國內便利商店系統第一家登陸企業。獲選遠見雜誌六大服務業服務力大調查「便利商店組第一名」的殊榮！
2005 年	連續兩年獲選遠見雜誌六大服務業服務力大調查「便利商店組第一名」的殊榮！第一

年代	事件
	家「郊區型概念店」(彰化縣西店)開幕。
2006年	第兩千店(瑞湖店)開幕。通過 SGS 國際服務驗證，成為亞洲第一家通過之連鎖零售企業。
2007年	併購福客多 157 家店，完成業界第一宗整併案，店數正式突破 2220 家，市佔率達 24.5%
2008年	全家在地深耕 20 週年。推出店到店寄件服務，瞄準小型包裹市場，為便利商店開創藍海市場。
2009年	推出「廢電池回收換點心」活動，發揮企業優勢利用逆物流機制，一年內回收 20 萬公斤廢電池，和顧客一起為台灣環保盡心力。
2010年	獲得國際級認可的食品安全管理系統 ISO22000，為顧客食的安全把關，提供安心購物的環境。
2011年	與吉野家旗下公司「DON 株式會社」簽約成立「全家國際餐飲股份有限公司」，首度跨足餐飲業。
2012年	榮獲數位時代 2012 綠色品牌大調查通路服務類特優。同年併購大戶屋，進軍日式定食市場，並同步取得大戶屋中國全區經營權。
2013年	推出「跨境網購店取服務」，消費者只要在淘寶下單，就可直接在全家取貨。 正式推出自有品牌 FamilyMart Collection，全家 Fami 霜淇淋開賣，帶動全台瘋霜淇淋。
2014年	開發創新服務『宅配轉店取』，與新竹物流合作消費者可於宅配無法當下收貨時，貨物轉向於就近的全家門市，增加消費者彈性與便利性。
2015年	與大樹藥局、吉野家、天和鮮物結盟，啟動全新複合店型。
2016年	全店集點行銷虛擬化，改變了執行 13 年實體點數集點行為，也是便利商店首創服務，讓消費者好累、好兌、好便利。
2017年	與日本全家共同推出台日跨境店取服務。
2018年	歡慶 30 週年，首家科技概念店開幕，運用科技讓店員更輕鬆、顧客消費更有趣。

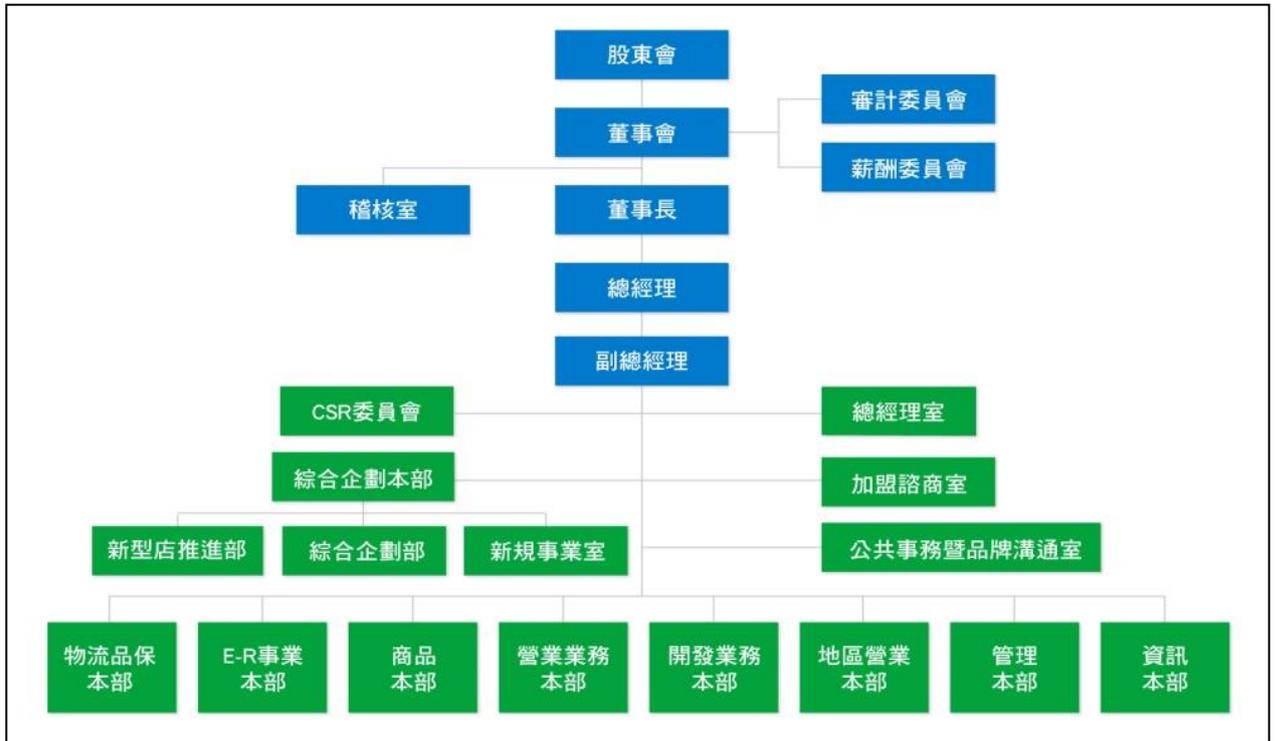


圖 2-1 公司組織架構圖

2.2 營業項目

品牌目標：全家與你親密在一起，讓生活更有意思。

品牌價值：新創意讓每一天更有風格。

經營理念：期望成為傳遞與溝通最好的橋梁，與顧客、加盟者、協力廠商、公司、全體員工及社區居民不斷創新突破、共同成長。

為了讓 Family Mart 成為顧客最想要親近的存在，我們以「服務力 No.1」自我要求用認真、負責、誠懇的態度，讓自己成為顧客最想要親近的人，提供顧客覺得有趣的事，提供顧客喜愛的商品和服務，並徹底貫徹 SQC (Service 親切服務，Quality 優質商品，Cieanliness 乾淨店鋪) 讓每一間家便利商店讓顧客感受到最滿足、親近及舒適。

營業項目以各種食品、飲料、冰品、菸酒、日用品等零售業務，還提供各項費用代收服務(包括電信費、停車費、保險費、信用卡費)、票卷代售、電信預付儲值、店到店寄件服務、快遞及宅配服務、交通卡片加值等服務。

2.3 競爭力分析

隨著大眾生活與消費的改變，想要半夜能方便地買到食物飲料，提供大眾方便，商品也變得更多樣化與以前不一樣，使得便利商店展店速度快，店鋪數量變多導致這個產業逐漸飽和。

全家最主要的競爭對手是 7-11，他們的消費型態都相似，消費族群也相似，差在 7-11 的知名度與顧客忠誠度還是比全家高，他們還會利用自家的通路銷售自家品牌的商品，全部都從自家出品，能降低成本給顧客多點優惠。

全家的外在環境優勢有乾淨的環境與空間，像有公共廁所和有店面的休息區還有先進的設備，並且要求每間店鋪都要有乾淨的空間給消費者，強調服務品質、主動關心消費者需要什麼給予幫助，讓消費者有溫馨的感覺。

公司的核心競爭力：貫徹 SQC(Service 親切服務，Quality 優質商品，Cieanliness 乾淨店鋪)的經營方針，作為消費者和廠商的橋梁；提供消費者優質的商品、多元便利的服務和生活資訊。

● 五力分析

1. 潛在競爭者：

威脅高：便利商店現在進入市場不難，只是已經在市場上的競爭者都擁有強大的市占率，不容易被改變。

2. 供應商議價能力：

威脅低：由於全家有大量的店面數量，使其能夠有較強的議價能力。

3. 現有廠商議價能力：

威脅高：目前便利商店的市場已經由成長期邁向成熟期，店數很多接近飽合，使得彼此之間的競爭更加激烈

4. 消費者議價能力：

威脅低：便利商店所訂定的價格，全都以商品包裝上的建議售價來販售，因此購買者根本無法議價。

5. 替代品多寡：

威脅高：全家與其他便利商店販賣的商品品質差異性不大，所以替代品不明顯。

2.4 SWOT 分析

● 優勢 (strength)

1. 具備完善的組織：對於企業內部有新的動作、新產品、新創意以預估方案，有專業人員可加以分析、預測、改變策略，以減少行銷風險。
2. 店內擺設一致：全家便利商店對於加盟店有一套商品擺設制度，會定期變更擺設，保持熱賣商品的，也會將銷售不佳的產品下架，以提高商品的流通性。
3. 店舖管理流程穩定度高：無論是成本管理或人員管理，全家便利商店內部都已制定一套固定的管理流程，此套流程可提供管理人員，依循流程完成工作。
4. 品質要求嚴格：會定期從總公司派人巡視，如有問題會監督改善，以維持全家便利商店的服務品質。
5. 自有品牌的商品：全家便利商店有自創品牌的商品，像是飲料或是微波食品等等。

● 劣勢 (weakness)

1. 商品價格偏高：全家便利商店商品如：麵包、御飯團...等，比麵包店和早餐店中的食物價格高。
2. 地區分配不均：有些比較熱鬧的地方全家便利商店有許多家，如：台北，到處都有便利商店的足跡；可是較偏僻的地方，卻沒有全家便利商店，如：金門，外島交通不便導致配送有問題。
3. 決策都是從高層決定：公司什麼決策都是高層決定執行，決策對加盟主不好會導致加盟主不滿，合約到期就不會繼續續約。

● 機會 (opportunity)

1. 品牌優勢：「全家，就是你家」的鮮明印象深植人心，具有品牌優勢。
2. 國民所得提高：雖然全家便利商店的產品訂價略高，但是隨著國民所得的提高，一般民眾寧願選擇鄰近的便利商店。
3. 多元的服務項目：在講求便利與效率的現代生活中，全家便利商店始終提供消費者

一個 24 小時、體貼的便利環境。

● **威脅 (threat)**

1. 同業競爭：其他同性質便利商店的出現，也就是主要威脅，消費者在沒有比較下，哪家便利商店對他而言都是一樣的。
2. 供應商的議價：由於各便利商店的產品都是來自供應商的供應，所以供應商在議價的時，都會向商店提出要求，如果不能達成共識，銷售量可能因而會下降，導致營業利潤下降。
3. 市場飽和度高：便利商店市場已經呈現出一條街上同時有好幾家不同品牌的便利商店的情形。

三、實習內容

3.1 實習部門

實習單位是全家台中帝國店，職位是實習生，主要的工作內容是櫃台結帳、維持商品的排面陳列、營收結帳、進貨處理、店鋪清潔整理、商品訂購。現在已經考到初階服務人員，目前在準備中階服務人員檢定。店內組織架構 如圖 3-1 所示



圖 3-1 公司組織架構

我跟同事與主管彼此都有業務關係，像交接班都需要彼此交接確認檢查列管商品跟清點收銀機內的現金與零找金數字是否正確，要下班前要先補貨架與整理環境，每一個當班該作的事情都會盡量在下班前處理完，若是沒處理完只能延誤自己的下班時間，所以每一班都會很盡責的作完才下班。

3.2 工作環境與同事

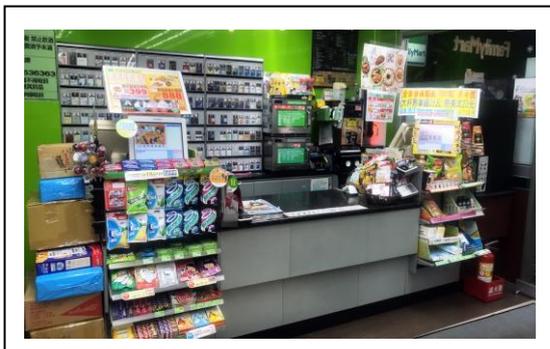


圖 3-2 櫃台工作環境



圖 3-3 賣場工作環境



圖 3-4 賣場休息區



圖 3-5 店裡大合照



圖 3-6 聖誕節交換禮物



圖 3-7 我與同事們合照

3.3 工作內容

負責收銀結帳、環境整理、訂貨、進貨、補貨、拉商品檯面。

工作時間：下午三點到晚上十一點，月休七天，平均每一週休息一天，人手不足才需要輪班。

3.4 作業流程分析

1. 交班：與早班交接需要清點收銀機裡的現金與清點零用金的金額是否正確，還有去檢查列管商品的數量是否與上一班的數量一致。
2. 環境整理：打掃店外的座位區與店內的走道休息區。
3. 結帳：在幫客人結帳需要先跟客人確認商品再刷條碼，刷完條碼向客人說總共多少錢，詢問是否要集點數，客人需要集全家點數就要請客人報手機號碼，若是要集

Happy Go 點數就需要向客人要卡片刷條碼，再詢問是否列印發票，將發票與找的金額一併交給客人。

4. 進貨、點貨、上架：物流司機來會將進貨放到櫃檯旁邊，方便店員清點數量是否正確，正確就要一一擺放上貨架方便讓客人選購。
5. 訂貨：晚上九點需要上去辦公室使用電腦看需要訂購什麼商品，再送出资訊去總部。
6. 補貨：下班前都需要檢查是否有商品要補，再去倉庫拿商品出來補到貨架上。

有關 SOP 作業流程如下圖 3-8

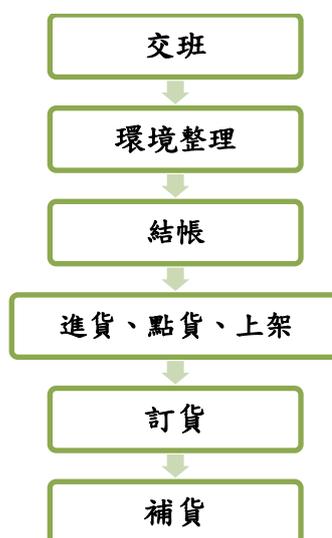


圖 3-8 SOP 作業流程圖

3.5 問題點分析

訂貨流程中，有時候會有這個問題，就是店內庫存量與電腦上的庫存量資料不符，數量不對就要開始檢查是哪裡出問題了，通常是不會有這種誤差，因為賣出去商品會直接從電腦上的庫存量扣掉，我們每天都會將要過期的食物下架並且操作廢棄作業，廢棄作業也會從電腦上數量扣掉，如果跟店內的庫存量對不起來就有可能是人員有少做廢棄作業；或是有可能是商品被偷了。

3.6 改善方案

針對以上問題會造成我們訂貨的困擾，變成我們要訂貨的數量會抓不好，有些商品會溢多或短少，改善方式就是與店長一起清點庫存數量，就會發現哪裡有問題再想辦法去解決。這個問題很重要是因為才能精準知道庫存量，會不會有欠品的問題。

3.7 工作日誌

表 3-1 工作日誌表 1

班級：行流四乙	學號：BZ104112	姓名：鄭琇梅	撰寫日期：107/10/15
撰寫期間：107/07/01~107/10/15			
實習機構(含分店名)：全家便利商店股份有限公司/台中帝國店			
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>剛開始站在櫃台服務時，都要學會喊營業用語，像：客人進門前要喊「你好，歡迎光臨」、結帳收錢時要喊「總共多少錢，收您多少錢」、客人離開時要喊「謝謝光臨，歡迎再度光臨」，有時候喊得太小聲或是忘記喊，店長會跟我糾正一下。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>我站在櫃台有時候忙的時候會忘記要講營業用語，但是這是必要的，我同事說剛開始都會忘記，所以看到有客人來進門一定要喊，久了就會習慣了。我在上全家的課程有跟我們解釋為為什麼要喊營業用語，為了是讓客人知道我們有注意他進來，關心他需要什麼，如果有竊賊進來也會知道我有在注意他並不敢下手，所以店長才會希望我們要喊營業用語。一開始會覺得有沒有喊應該沒有關係，但後來上過課程才知道居然有這種用意。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>原來這種微乎其微的小事，都能讓客人有感受，想必如果服務客人時有些小動作或講話方式讓客人感到不喜歡他們會有很大的反應，對客人講話都需要思考過再說免得造成誤會。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>我就開始看到客人都會喊，能顧上都會喊，真的就像同事說的喊久就習慣了，好像反射動作一樣不會忘記，有時候休假去便利商店買東西聽到叮咚聲都想喊歡迎光臨了；有時候跟朋友吃飯時再收錢，拿到錢還會說收多少錢鬧出一個笑話，朋友都說我這麼快就有職業病了。</p>			

表 3-2 工作日誌表 2

班級：行流四乙	學號：BZ104112	姓名：鄭琇梅	撰寫日期：107/11/12
撰寫期間：107/10/15~107/11/12			
實習機構(含分店名)：全家便利商店股份有限公司/台中帝國店			
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>做到現在已經做了四個月了，也慢慢跟附近店家變熟，也有一些熟客，店長要我結帳時面銷客人，像：他買一瓶水，問他加十元多一瓶有需要多帶一瓶嗎？我一開始只會結帳也沒有想到告訴客人有優惠他就可能會多買一個，後來結帳試著向客人多推銷，真的客人會多買一個，讓我覺得新奇，我以為客人拿一個就是只需要一個，沒想到告訴她有優惠真的會增加客人購買意願。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>我熟悉結帳過程，就只會結帳沒有想到要多多推銷客人，店長向我解釋有些客人隨手拿一瓶飲料來結帳，聽到我們跟他們說有優惠，大部分的客人都會多買一個，這樣也能增加客人購買的意願；咖啡也是這樣的銷售方式，平常進來客人都會問現在咖啡有沒有優惠，有優惠就會多買一杯；初次嘗試面銷有被拒絕有點小難過，後來多問過幾個客人發現真的大部分的客人都願意再買一個。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>讓我學到一個小撇步，之前的想法都偏向消費者的方向，客人拿什麼就幫他刷什麼不會多跟客人交談，但是後來學到這個方式，多跟客人交談反而生意越好，有交談讓客人覺得我們很親切，之後要推銷商品也會比較好推銷。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>發現多跟客人交談，真的多了幾個忠實的客人，幾乎天天都來，就因為我們記得她咖啡買什麼需不需要加糖之類的小細節，熟了之後變成有什麼新商品推銷給他們幾乎都會嘗試看看，感覺像是交了一個朋友一樣，也讓我想不到原來我們也能跟客人有這麼好的關係。有時候我們店會有團購的活動，很多都是靠熟客才成團的，所以維持好良好的關係也會促進生意變好。</p>			

表 3-3 工作日誌表 3

班級：行流四乙	學號：BZ104112	姓名：鄭琇梅	撰寫日期：107/12/10
撰寫期間：107/11/12~107/12/10			
實習機構(含分店名)：全家便利商店股份有限公司/台中帝國店			
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>現今網路購物越來越方便，也能在線上刷卡再到便利商店取貨，到店取貨需要帶證件證明身分才能給顧客取，以防盜領跟誤領。最近很常遇到已經付完款顧客，不帶證件想憑簡訊就把不用付錢的貨拿走，不然就是名字不是打本名，讓我覺得很為難，公司規定不用付錢就是要看證件才能領。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>我們店對客人太好了，只要客人領不到就照三班都來問可以領嗎，我們店長就會妥協給客人領，就會養壞客人，變成我們不給客人領就說要找我們店長領，我就會很無奈說好啊那你明天早班再來找店長領。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>去別縣市看到那間店直接在收銀機的螢幕上方貼，不用付錢就是要看證件，沒有證件就是不能領很大篇的公告，多希望我們店也能這樣做，遇到不講理的客人真的很無奈，只要會鬧就能領，每次都要上演這種戲碼覺得很煩。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>想跟店長溝通希望能改善這種問題，造成我們的困擾，就不能對客人兇，但是客人就會在原地一直鬧沒領到就不肯走，我也是很無奈，明明到貨簡訊就有請客人帶證件再來取，有些就是不看簡訊執意要取，希望能跟店長溝通討論這個問題。</p>			

表 3-4 工作日誌表 4

班級：行流四乙	學號：BZ104112	姓名：鄭琇梅	撰寫日期：108/03/07
撰寫期間：107/12/10~108/03/07			
實習機構(含分店名)：全家便利商店股份有限公司/台中帝國店			
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>最近新聞上看到有位婦人到超商領中獎發票沒帶證件還賞店員巴掌，我覺得很誇張，因為今年元旦開始郵局就不收中獎發票，可以到四大超商換中獎發票領現金，有些客人覺得有那張中獎發票就可以領現金了，公司規定發票背後的基本資料要填寫也需要帶身分證核對資料才能讓客人領現金。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>我也有遇過這種客人不帶證件就想要領現金，跟客人解釋是公司規定，有些客人會理解並且再回去拿證件來領；有些客人會不能接受，然後對我們店員兇，覺得我們會對他的個資做手腳，也是挺無奈也會跟客人解釋要證件的用意，再不行只能請客人到其他銀行農會兌換。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>我覺得需要讓大家了解兌換的流程跟需要帶的證件，感覺還是有很多人不知道，不能去郵局換之後該去哪換，也要好好與客人解釋溝通為什麼需要證件，還要學會保護自己，遇到失控的客人才能自保。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>希望政府機關讓大家知道流程跟其他事，才不會讓店員解釋那麼辛苦，普及之後應該就不會有太多不理智的客人了，我們也會跟客人解釋解決他們的問題讓他能順利兌換，減少這種新聞出現。</p>			

表 3-5 工作日誌表 5

班級：行流四乙	學號：BZ104112	姓名：鄭琇梅	撰寫日期：108/03/18
撰寫期間：108/03/07~108/03/18			
實習機構(含分店名)：全家便利商店股份有限公司/台中帝國店			
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>近年來台灣的手搖飲料跟超商咖啡受到大眾的喜愛，因為工資和物料都上漲，所以很多家價格都漲 5 塊。漲價隔天，有客人買冰拿鐵才發現價錢變了，就問我們為什麼漲價了，我們就解釋物價上漲的問題，有些客人還是不太能接受，覺得東西都一樣卻價錢變貴了。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>雖然新聞上已經有大篇幅的報導這件事，但是還是有很多人還是不大清楚，應該要再換海報就先跟客人解釋，等客人購買前再解釋一遍，才不會造成客人的抱怨，能減少客訴情況，在跟客人解釋的時候也要有耐心。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>要學習當下解釋能讓客人接受，雖然漲價是事實，但是會有更好辦法讓大家都接受，能讓雙方面都好當然是最好的選擇，能朝這方向最好。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>再換檔前先公告即將漲價的消息，讓大家有心理準備，到時候才不會造成客人的抱怨，變價完再跟不清楚的客人解釋一遍，就能改善資訊不完全的狀況，讓大家在購買時都能了解資訊。</p>			

表 3-6 工作日誌表 6

班級：行流四乙	學號：BZ104112	姓名：鄭琇梅	撰寫日期：108/04/10
撰寫期間：108/03/18~108/04/10			
實習機構(含分店名)：全家便利商店股份有限公司/台中帝國店			
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>每天都會進 EC 商品，之前進店的方式是司機拿貨給我們刷，現在的進店的方式是司機整箱進來我們在兩小時內找時間刷。昨天，因為司機太晚才來 EC 商品又很多，我想趕快進店把貨上到櫃子裡，我看店裡沒什麼人才開始刷貨，刷到一半開始有人潮，因為進貨不能中斷只能趕快刷完，在刷的途中就會有客人罵我為什麼不幫他結帳等，我就很生氣加委屈，如果可以中途中斷我就會幫你結帳，問題是進貨不能中斷。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>這種進貨方式真的有好有壞，好處是很節省時間，壞處是進貨都要自己刷如果店內人潮多就不能中斷，之前還有司機站在機台前給貨刷，客人就不會罵我們，現在改自己刷，客人就覺得我在幹嘛為什麼不幫他結帳就開始罵人，真的很無奈。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>在這次事件裡學到，應該要跟客人解釋進貨不能中斷請他再稍等一下，不該一味想要把貨刷完沒注意客人已經在不開心了。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>感覺這種事也會出現在別間店，應該跟店長討論如果有這件事發生應該要怎麼做解決客人的抱怨，怎麼改善現狀。</p>			

四、結論與建議

4.1 結論

本來對公司的初步看法是就像一般打工一樣不會教你太多事，只是做些打掃結帳的事，不會學到什麼太深入的東西，不會對這份工作有太深入的了解。

實習後對公司的看法是公司的制度是滿好的，對實習生都挺照顧，會讓我們去上課學習到很多，像：如何操作營業用的機器、如何清洗機器、如何將商品煮的好吃等，也會教我們了解怎麼與顧客交談跟如何解決顧客的問題，對什麼都不懂的新人來說不會很難，因為如果有不會或不了解的地方，講出來大家都會幫你想辦法讓你知道要如何去解決這件事，不會讓你自己一個人不知道如何處理。

實習中遇到最難適應的事是顧客什麼事都會問你，像：附近哪裡有什麼好吃、提款機一次可以領幾萬出來等，都是跟我們店沒有關聯的事，我是知道什麼就盡可能解決顧客問的問題，雖然有些真的不知道就只能請他問專業的人或上網查了。

實習中遇到最難過的事是結帳時跟顧客都有互動沒有爭吵，但是我莫名其妙被那位客人客訴態度不佳，店長跟擔當都來店裡看監視器，看完也說我沒有態度不佳的部分，店長才跟我說我被客訴，但是看監視器也不覺得我有態度不佳，他還是要我注意結帳時對談要有禮貌等，我就覺得很委屈，明明就沒做什麼事還被客訴，還被店長唸了一下，覺得很難過怎麼會被客訴。

我覺得這是實習最大的收穫就是學到很多做人處事的道理，也學到如何跟大家相處，學會這些對我來說收穫滿滿，學會這些不管我以後到哪裡去工作都不會有問題，大家其實都在與同事主管溝通的部分有困難，可能相處不融洽就會有誤會，日積月累也會有問題出現，所以還是要與同事主管有一個良好的關係。

在實習過程中會遇到形形色色的客人，有些客人跟你熟了會對你很好，讓我覺得很感動就像努力付出後有收穫一樣；有些客人一進門就一副花錢就是大爺，講話口氣很差對你很兇，我都覺得我不是來上班的是來被罵的，後來有仔細想想，我只能好好把分內的事做好，其他的我也無法改變，只能默默忍受了。我覺得這次實習真的讓我學到很多，店裡的同事主管對我很好，也願意很有耐心地教我，讓我學會很難的訂貨部分，雖然平常都是店長訂貨，但是有額外的東西要訂也會讓我練習訂貨，抓訂貨的數量真的很難，還要加上原本就在店裡的那些庫存，數量太多會滯銷，數量太少會不夠賣，剛好的是最好。

未來展望是希望能順利考取全家的中級與高級考試，考完還要工作一段時間，才能有機會升上當店長（直營），如果在這過程中不適應，我也會考慮轉別的行業試試看，沒有試過別

的行業怎麼知道不適合，能做自己喜歡的工作是最好的！

4.2 建議

對實習公司的建議，我覺得一切都很好，對我都很照顧，有問題也會幫我一起解決，有很棒的課程讓新人去上課學習，上完課也有小考試，測驗我們有沒有聽進去是不是真的有學到，不會也能及時提出來問題會有老師幫你解答，很喜歡全家便利商店。

對實習制度的建議，我覺得這的制度滿好的，但是有一個小地方可以改善，就是大部分都是餐飲業跟服務業，有些人會比較做相關的倉管類的工作，但是這方面的工作機會好像很少，多一點這方面能讓大家選擇，大家都能找到適合自己的工作。

對學弟妹的建議，希望大家能選擇好一個實習公司，有好的待遇、好相處的同事們，讓自己能在短時間內成長茁壯，才能有一個充實的實習生活。

對系上的建議，希望下次沒有那麼多餐飲方面的實習公司，感覺餐飲業就跟平常打工的模式差不多，沒有什麼好體驗不一樣的地方，對其他想做別方面的同學也有別的選擇方案。

對師長的建議，我的指導老師是系主任，主任來實習看我的時候，覺得很開心，會關心我們實習的狀況，問我們適不適應，有人來看我的感覺很好。

對學校的建議，覺得在大四去實習真的是好的學校政策，可以讓還沒有工作經驗的同學，能有機會去嘗試工作，一般應徵工作都會喜歡有工作經驗的人，這樣可以讓大家都增加工作經驗。

參考文獻

1. 全家公司簡介 https://www.family.com.tw/Web_EnterPrise/page/information.aspx
2. 全家官網 <https://www.family.com.tw/Marketing/index.aspx>