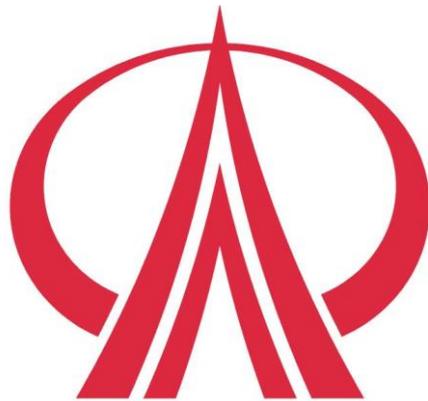


修 平 科 技 大 學
行 銷 與 流 通 管 理 系
校 外 實 習 專 題 報 告

校外實習專題—以統一超商股份有限公司台中市民店為例



指導老師：盧文欽 老師

學 號：BZ101354

姓 名：陳俊廉

中 華 民 國 105 年 3 月

摘要

我在統一超商工作，就是現在的 7-SEVEN 在台中勤美斜對面的那間，市民門市，實習期間從 104 年 7 月~105 年 5 月，工作性質是門市服務人員，收銀、結帳、進貨、上貨、補貨、理貨、驗貨、作帳、清潔。

學到了無形的就是服務，客人是百百種，不過我們的服務只有一種，對所有客人都一樣。

有形就是充實了自我，還有與人交流溝通，講話用語、遇到外國人不會講也會用比手畫腳來交流。

服務業時常會碰到一些比較挑剔的客人，就是所謂的奧客，但是很多人都把上一位客人的氣發在下一位，例如：對下一位客人口氣並不好，也比較沒有耐心服務，大家也沒有那麼聖人，完全沒脾氣，也不是人人都是耶穌，「有人打你右臉，連左臉也要轉過來由他打」，不過有一次在網上看到有人說：就算上一位客人再怎麼刁難、奧、惹你生氣，可是下一位客人是剛進來的，剛跟你見到第一次面，他是毫不知情的，把氣發在無辜的人身上對他是很不公平的，這點讓我深深的領悟到。

致 謝

謝謝學校和系上所舉辦的三明治校外實習教學計畫，令我們即將畢業的學生能更加充實自己，許多學校舉辦的實習活動都是在大2和大3，可是這樣的話結束實習的時候還要回學校念1、2年書，這樣企業在這1~2年期間就會培養出新的人，如果你畢業後回來也不一定有空缺可以讓你就業，不過我們的實習是在大4，結束實習的時候也是我們畢業的時候，也可以直接進入職場，不用一畢業就拚死拚活得找工作，讓我們在校的最後一年非常得充實，最後感謝學校的老師的教導，還有系上所有老師的照顧，謝謝老師們~~!!

目 錄

摘要	
致謝	
目錄	
一、前言	
1.1 實習動機	
1.2 實習目的	
1.3 實習公司甄選過程	
二、實習公司	
2.1 公司簡介	
2.2 營業項目	
2.3 競爭力分析	
2.4 SWOT 分析	
三、實習內容	
3.1 實習部門	
3.2 工作環境與同事	
3.3 工作內容	
3.4 作業流程分析	
3.5 問題點分析	
3.6 改善方案	
3.7 工作日誌	
四、結論與建議	
4.1 結論	
4.2 建議	

圖目錄

圖 1-3 實習公司甄選過程.....	
圖 2.1-3 組織架構圖.....	
圖 3.1-2 階層圖.....	
圖 3.2-1 飲料上架.....	
圖 3.2-2 飲料放進冰箱預冰.....	
圖 3.2-3 將剩下的飲料都疊好.....	
圖 3.2-4 結帳.....	
圖 3.2-5 製作咖啡.....	
圖 3.2-6 煮關東煮.....	
圖 3.2-7 將冷藏飲料上冰箱.....	
圖 3.2-8 打掃門市.....	
圖 3.2-9 協助客人複印服務.....	
圖 3.2-10 作帳.....	
圖 3.4 作業流程圖.....	

一、前言

1.1 實習動機

希望未來結束實習的時候，能確實了解自己所需要的是什麼，能幫助自己可以順順利利的發展未來。

可以提早進入職場，還可以跟同學一起實習工作，雖然以後不一定能跟同學繼續在同一個地方工作，提早的先了解整個職場的作業流程，和自己適不適合這種類型的工作，而且可以透過學校更加知道我們以後未來畢業根本科系有相關能去的職場，也有可能實習結束時，非常喜歡這個實習場所，或是老闆特別喜歡你希望能畢業繼續為他們工作，可能會對我們未來的工作非常有幫助，而且可以透過學校舉辦的面試參考每個公司是如何面試的，還有面試的重點，如何讓公司怎麼對你有興趣想要讓你來這工作。

1.2 實習目的

服務、學習、溝通、交際、禮貌、累積。

服務:從客人進門到離開都擁有滿意、高興的笑容。

學習:從外場的結帳、補貨、清潔、話訴、面銷，到內場的進貨、理貨、訂貨、驗貨、做帳。

溝通:如何以專業的知識為客人解答，可以讓客人非常滿意是一種好的溝通。

交際:在職場上，除了要面對客人之外，最重要的是同事和主管，就算能讓客人非常喜歡你，但是跟同事或主管相處不洽，這份工作也無法做長久的，需要適當的交際與同事和主管增加感情。

禮貌:在面對同事時可以說你好，但是遇到主管時記得說您好，這是禮貌的一種。

累積:當然是累積工作經驗，很多地方工作都會跟公司簽約 2~3 年，趁著現在還在念書的期間，以實習生來和公司只要簽 1 年約，可以多增加工作經驗。

1.3 實習公司甄選過程

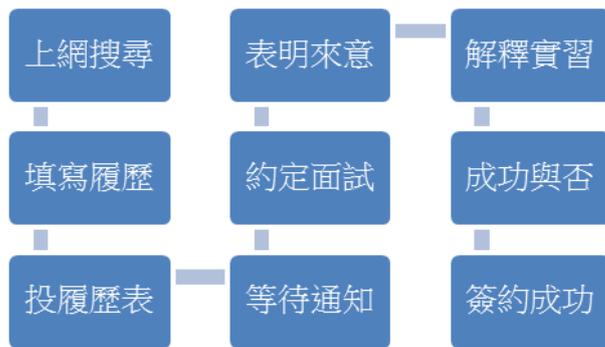


圖 1-3 實習公司甄選過程

因為統一超商是一個蠻大的公司，在大公司裡的小店工作也能了解整個大公司的工作流程、經營模式，也能學習到很多小公司沒有的地方，例如：公司不定時就會派人來店裡評分，評分重點就是統一的服裝、髮長、服務、整潔，保持到每間店都大同小異，非常統一。

看似簡單，實際上去操作就非常難，店裡看起來只需要學一些東西就好，實際上沒有學 1 個月以上無法自己獨立作業，覺得只要會幫客人結帳就好，實際需要更多的服務來幫助客人，例如：問路、最近的加油站、附近好吃的東西、XX 路在哪？等等…。

不只要了解店裡環境，還要知道附近路上的所有東西，才能幫客人解答。

二、實習公司

2.1 公司簡介

創辦人：高清愿先生

1978 年統一企業集資成立統一超商。

統一超商深耕台灣市場，矢志成為最卓越的零售業者，以提供生活上最便利的服務為宗旨，並善盡良好社會公民責任，「真誠、創新、共享」的企業文化，讓每一位統一超商同仁，樂在服務，並將每一位顧客滿足的笑容，當作是自己最大的成就。

在 104 年 6 月統計總店數 5029 間店。

每間店人數不一定，無法得知確切人數，只知道每間最少有 5 名員工。

2. 1927 年創立於美國德州達拉斯的 7-ELEVEN，初名為南方公司(The Southland

Corporation)，主要業務是零售冰品、牛奶、雞蛋。到了1946年，推出了當時便利服務的「創舉」，將營業時間延長為早上7點到晚上11點，自此，「7-ELEVEN」傳奇性的名字於是誕生。

3. 組織架構圖：

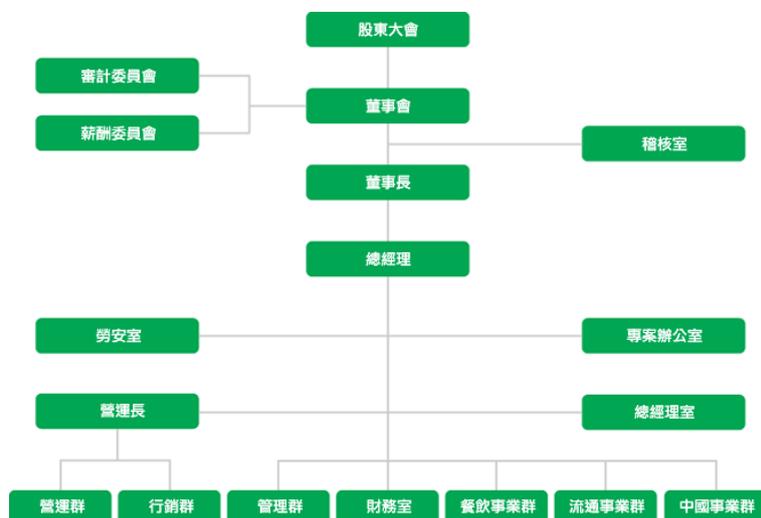


圖 2.1-3 組織架構圖

2.2 營業項目

1. 展望 2015 年仍將是充滿挑戰的一年，但統一超商將堅持誠信正直之經營理念，在人、店、商品、系統、物流、制度、文化等經營七大基本要素上持續精進，期透過結構性的改變，創造持續性的成長。台灣 7-ELEVEN 將善用近又便利的優勢，持續朝向安心、美味的自助式簡速餐廳發展，並結合集團資源，推出更具差異化的商品與服務。

2. 秉持一貫的熱忱、決心與凡事徹底的精神，統一超商以提供消費者全方位的便利，創造引領消費者新優質生活型態為使命，結合實體及虛擬通路上的堅強實力，持續打造一個具幸福感的事業體系。

為了提供消費者生活上全方位之便利、創造優質生活體驗，7-ELEVEN 不斷創新，引進豐富多樣的產品、便利先進的服務、創造話題的行銷活動，屢屢改寫便利商店的定義，帶給消費者全新的感受。更善盡企業公民的責任，以永續經營的策略，營造企業與環境的友善關係。

2.3 競爭力分析

撰寫內容參考：<http://www.7-11.com.tw/>

<http://www.shs.edu.tw/works/essay/2009/11/2009111121544346.pdf>

1. 現今 7-11 的總店數不僅沒有增加反而每月遞減，員工薪資越來越高，太多加盟主負荷不了薪資，因此而選擇收店。

因為近幾年全聯福利中心已經慢慢打響起來了，這是 7-11 的一大競爭者，另外還有最近不久前和義美合作的全家，這也是其中一個強大的競爭者。

先說說全聯賣的東西比 7-11 更加豐富化，價位也相較便宜挺多。

再來說說全家，近幾年食安問題很多，和全家合作的義美就讓全家打了一劑強心針，使得近幾年來很多 7-11 都無法生存而收店。

2. 便利商店(全家、萊爾富、OK) 量販店(全聯、家樂福、愛買等等..)

(1)現有公司間的競爭

(a) 產業成長趨緩 (b) 競爭者集中度高 (c) 產品差異性小

(2)新進入者的威脅

網路及電視購物。

所以近幾年 7-11 也打造屬於自己的網購網頁 7net。

(3)替代品的威脅

雖然說目前便利商店的替代品較不明顯，但便利商店的售價高、商品較少的確是不爭的事實，以便利商店與量販店做比較，在價格方面就有很大的差異。

(4)顧客議價能力

顧客買東西不能殺價，只能跟著活動商品買有折扣的商品。

(5)供應商的議價能力

供應商要來拜託，而且還要付上架費

例如:菸商，如果有買菸的客人應該都有注意到菸的位置過陣子就會換一次。

2.4 SWOT 分析

撰寫內容參考：<http://www.shs.edu.tw/works/essay/2009/11/2009111121544346.pdf>

優勢 S:

1. 時間、商品、服務、距離便利。
2. 善於應景的行銷策略。
3. 掌握顧客的需求。
4. ERP & POS 系統完善。
5. 多角化的經營模式。

劣勢 W:

1. 價格較高。
2. 門市密集。
3. 租金成本太高。

機會 O:

1. 當前股價走強可望吸引更多投資人。
2. 國民生活消費習慣改變。
3. 網路結盟，商機互通。

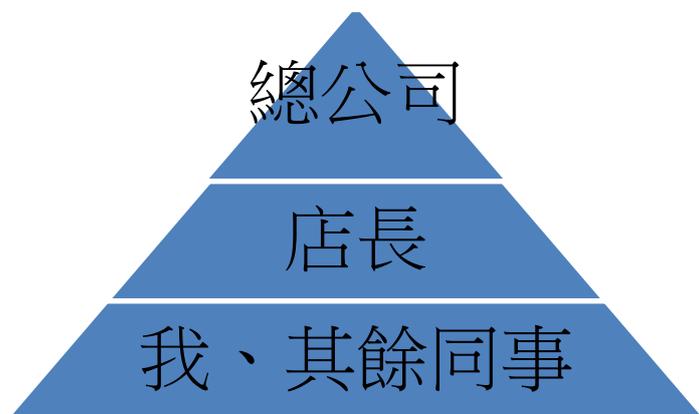
威脅 T:

1. 便利商店將面臨飽和。
2. 替代的大賣場多。
3. 連鎖便利商店越多，競爭越來越激烈。
4. 資訊化的必然趨勢。

三、實習內容

3.1 實習部門

1. 負責晚上進貨、理貨、上貨、服務客人，正職。



2. 圖 3.1-2 階層圖
3. 列如:快過年了，公司推出許多年菜，每個區域都會選出銷量最好的門市給予獎金或商品，店長就會拿這筆獎勵給推銷好的職員，因為有獎品所以我們會特別努力的推銷客人買年菜。

3.2 工作環境與同事



圖 3.2-1 飲料上架



圖 3.2-2 飲料放進冰箱

預冰



圖 3.2-3 將剩下的飲料都疊好



圖 3.2-4 結帳



圖 3.2-5 製作咖啡

3.2-6 煮關東煮



圖



圖 3.2-7 將冷藏飲料上冰箱



圖 3.2-8 打掃門市



圖 3.2-9 協助客人複印服務

3.2-10 作帳



圖

3.3 工作內容

1. 進貨時將所進的貨都放到倉庫，將貨上到架子上，把剩餘的貨都整箱疊好，賣場缺貨時就從倉庫架上拿，拿快完的時候就要拿整箱補上架，留給下一班有充足的貨，服務客人，看客人需要購買什麼或有問題要盡快幫客人處理，還有就是幫客人結帳。

2. 工作時間通常都是 15:00~23:00 輪值方式隔週雙休、以排休制。

3.4 作業流程分析

接班:提早 15 分鐘到接早上的班，跟早班對點將錢點清楚。

作帳:因為晚班都算一天的第一個班，所以要將昨天的帳做好傳給公司的會計。

補貨:把下午賣的商品補齊，補貨重點冰箱、零食、泡麵、休閒食品、生理用品、生活必需用品、還有櫃台的所有配件。

下架:將今天晚上就會過期的商品提前 3 小時先挑掉。

進貨:將晚上所有進的貨都上架，有御飯糰、便當、三明治、麵包、冷藏飲料。

交班:把錢先點好，寫在交班本上，然後再跟大夜班對點金額，即可下班。

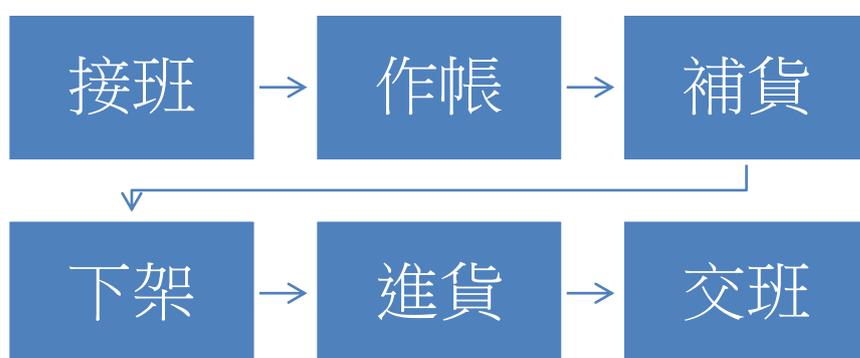


圖 3.4 作業流程圖

3.5 問題點分析

1. 調查法:每間門市都不一定，因門市進貨時間，人潮時間而定，雖然有標準作業流程，不過如果要依照來做，可能大家都不能準時下班，都要加班了，因為很多事都有意外。

2. 例如:進貨的司機會因為車子故障導致嚴重遲到，或者天氣太熱車子過熱，在開下去要冷藏的東西溫度會過高，要停下來緩一緩等比較不熱再開車，或例如:聖誕節、跨年附近有舉辦活動，在晚上會增加很多的人潮，很多事能提早做的就先完成，不能完全按照標準作業流程。

3. 並無照片或表單。

4. 這些問題公司都有發通告，依門市自訂標準作業流程，公司並不強求統一。

3.6 改善方案

1. 依當天活動隨機應變，例如：我們正常都要 23:00 交班，不過跨年那天有大量人潮，所以我們直接延後到 00:00 才交班，因為那時大家都跑出去看煙火、拍照，才有空可以交接班，如果凡事按照標準作業流程來工作，那不如去用個機器人，只會死規距的做事。

2. 無照片或表單。

3. 只要將當天情況對店長說，通常他都會以我們方便，對大家都有利的方案為首選。

3.7 工作日誌

班級：行 4 丙	學號：BZ101354	姓名：陳俊廉	撰寫日期：104/10/15
撰寫期間：104/07/01~104/10/15		期間總實習時數：560 小時	
實習機構(含分店名)：統一超商店股份有限公司/台中市民門市			

部門(單位)/職稱：櫃台/實習生			
工作日誌內容			
<p>職場實習體驗工作日誌，又可稱學習反省日誌，目的是在鼓勵同學如何依照學習循環(PDCA，如下圖)來從經驗中學習。因此學習紀錄可以讓同學反省自己在職場上的經驗與行為。同學應該學會記錄自己從經驗中學到的東西，如此，方能透過學習進程而加強同學的學習能力。</p> <p>同學可以以一個學習者的角度寫下任何和學習特別有關的經驗，自己覺得特別好或不好的經驗皆可。這個經驗可以是特別的事件或特定的對象、特定的一段時間、或特別的主題。不論如何，工作日誌沒有一定的規格，可視同學的學習需要而有所不同。</p>			
1.發生什麼事(Do)			
<p>結完帳未找客人錢和給予點數，雖然沒找客人錢是很離譜的一件事，但凡事站櫃台的人員一定都會發生這種事，時間在 9 月的某一天下午，有位女士來買 2 杯咖啡總共 110 元，他拿 150 元給我，因為那時正好在交班所以事情比較多，結果忘記找客人錢，客人自己也忘記就離開了，事後打電話過來跟我們說的時候，我們看攝影機才發現真的沒找錢給客人。雖然事發後，客人並沒有生氣，但是害客人又多跑一趟來拿回未找的錢跟點數，實在很不好意思。</p>			
2.反省(Check)			
<p>會發生這種事，是因為在收零和找零時，沒有說話術，正常應該說:2 杯咖啡一共是 110 元，收您 150 元，找您 40 元還有點數 2 點，不過因為太忙客人太多，想盡快幫客人結完帳，才導致發生這種事。</p> <p>當時知道事情後，非常緊張，生怕客人百般刁難或者客訴到公司上面。</p> <p>現在的感覺雖然沒有之前的緊張，但是在找零時，會想起之前犯的錯而特別注意。</p>			
3.學習(Action)			
<p>這次事件發生後，讓我以後的結帳都會特別注意找的零和收的零，因為有時候，會收到假的 50 元(做過櫃檯的人都知道 50 元的假幣很多)，所以收零時除了知道數字外還需要驗鈔，檢查是否有收到假錢。</p> <p>學到了 Check 檢查、查核。</p>			
4.行動計畫(Plan)			
收錢時不求快，只求穩，只要收零找零能穩，晚上交班時就不會短錢。			
指導教師輔導紀錄			
指導教師：		系主任：	
班級：行 4 丙	學號：BZ101354	姓名：陳俊廉	撰寫日期： 104/11/19
撰寫期間：104/07/01~104/11/19		期間總實習時數：720 小時	

實習機構(含分店名)：統一超商股份有限公司/台中市民店	
部門(單位)/職稱：門市人員	
工作日誌內容	
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>客人買高鐵票竟然沒拿就走了。 事情發生在 10 月某一天，那天有一位客人牽著一隻狗進來到 ibon 前面買票，前面一切正常，直到付錢的時候就出事了!!!</p> <p>客人的狗突然跑出門市外，客人急著去追狗就要跑出去了，我同事還快速找完客人錢然後跟客人說:還有高鐵票沒拿哦~ 別走呀，結果客人說:我先去追狗等等回來拿，直到隔天客人都沒回來拿，票就過期了。</p>	
<p>2.反省(Check)</p> <p>如果大家有去便利商店的話應該都有注意到門上有貼禁止寵物進入的標籤，可是大家依然把寵物帶入，而我們沒有強烈阻止所以才發生這件事的。 那時我在幫其他客人結帳無法分心去協助他，最後解決方法當然還是我們自己人賠錢了事，幫客人付錢出一張新的高鐵票，當時覺得心中憤憤不平，明明就是客人自己衝出去沒領到票，為何我們要幫他賠償。 現在想想雙方都還是有錯，只能盡量避免這些事發生，不然又得花錢消災了。</p>	
<p>3.學習(Action)</p> <p>學習到要強烈執行(Do)別讓客人把寵物帶進來門市，而且我們店外面還有加裝寵物栓，可以將寵物係在上面。</p>	
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>請客人進來消費時，把寵物系好才能進來門市，還有發生客人忘記拿票的話還有一個方法可以解決，就是在發車前 30 分鐘把車票給退掉，ibon 不只可以買票也能退票，退票最多我們只付手續費 10 幾塊，比高鐵票 1000 多塊便宜的多~。</p>	
指導教師輔導紀錄	
指導教師：	系主任：

班級：行 4 丙	學號：BZ101354	姓名：陳俊廉	撰寫日期： 104/12/17
撰寫期間：104/07/01~104/12/17		期間總實習時數：968 小時	

實習機構(含分店名)：統一超商股份有限公司/台中市民店	
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>我們位處於勤美誠品對面，只要是假日都會擁有相當多的人潮，附近也會有很多攤販和街頭藝人，之前我們都方便給街頭藝人更換錢，所以後來他們常常來找我們換鈔票，因為客人打賞給街頭藝人都是給零錢居多，不方便攜帶都來找我們更換，隨著時間更加頻繁的來換鈔，有一次收到 2 枚 50 元假幣，店長想說這就算了我們自己不注意，叫我們盡量別換，結果隔一個禮拜，每間店都有錢盤數零錢非常方便，不過有同事粗心大意不小心看錯，把 10 元的放在 20 元的格子，10 元的放滿是 500 元、20 元放滿是 1000 元，足足少了 500 元。</p>	
<p>2.反省(Check)</p> <p>發生這種事，雖然是因為同事粗心大意沒看清楚，導致發生短缺 500 元，雖然我們當下沒發現出了什麼情，是最後交接給大夜班時，清點錢才發現少了足足 500 元，後面一問才知道今天有人來換過錢，同事才突然發現自己好像換錯了，看攝影機發現果真如此。覺得那位同事雖然事情是他引起的，賠了損失的錢也應理所當然，不過感覺非常不好，如果是我心情一定很差。不過也是如此，從此以後遇到類似事情時，會特別注意不會再出錯了。</p>	
<p>3.學習(Action)</p> <p>如果客人拿零錢來繳費或者換錢，要再三確認金額，或者請另一個同事在清點一次金額，我相信如果多檢查幾次就不會發生類似的事了。 Check 檢查、查核。</p>	
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>非必要時刻別換零或鈔給客人，所謂必要時刻，就是我們也缺零錢需要換或者是缺鈔票要換，如果缺的話跟客人換無妨，如果非必要時刻就別造就別人方便自己人麻煩的事，我相信老闆是請你來解決問題，不是請你來製造問題或麻煩的。</p>	
指導教師輔導紀錄	
指導教師：	系主任：

班級：行 4 丙	學號：BZ101354	姓名：陳俊廉	撰寫日期：105/3/4
撰寫期間：104/07/01~105/3/4		期間總實習時數：1500 小時	

實習機構(含分店名)：統一超商股份有限公司/台中市民店	
部門(單位)/職稱：實習生	
工作日誌內容	
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>最近 city coffee 打折第二杯 5 折，增加續多咖啡的銷量，不過許多客人都使用寄杯的方式，所謂寄杯就是購買兩杯只帶走一杯，另一杯寫寄杯單下次來的時候，給我寄杯單就可在領剩下那一杯，不過最近發生了一件客人寄杯單不見的事，客人一次買 4 杯寄 3 杯，結果領咖啡的時候還有寄 2 杯，同事忘記將寄杯單還給客人，導致客人損失 2 杯咖啡，最後在店長的處理下才解決的。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>因為早班的同事在忙，所以可能客人拿寄杯單來的時候，沒注意到客人是寄 3 杯，所以把單子回收丟掉了，太粗心大意了，才會導致這件事情的發生。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>要非常仔細的看清楚，檢查清楚寄杯單是否只有一杯，不要再重倒覆轍了，還有應變能力，客人問話的時候如何幫他解決，怎麼讓他信任你們是一個很重要的事。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>如果看到客人在跟店長問話，可以去注意聽店長的講話用語，看如何讓客人可以滿意，還有就是寄杯咖啡，改成最多只能寄杯 1 杯咖啡為限，因為我們這邊的客人幾乎都是只有寄 1 杯咖啡，所以突然來一個客人寄 3 杯，同事才會稍微不注意才發生這種事。</p>	
指導教師輔導紀錄	
指導教師：	系主任：

班級：行 4 丙	學號：BZ101354	姓名：陳俊廉	撰寫日期：105/3/4
撰寫期間：104/07/01~105/3/4		期間總實習時數：1500 小時	
實習機構(含分店名)：統一超商股份有限公司/台中市民店			

部門(單位)/職稱：實習生	
工作日誌內容	
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>過年前因為要吃尾牙大家要一起聚餐，可是店裡總不能關起來不營業吧，一開始我就想到這問題，也不能說分兩批吃飯吧，店裡一定要有人上班，但是應該不會有人想上班不吃飯吧，剛開始大家議論紛紛的，有很多人提議不然來上班沒吃飯的同事發現金，畢竟難得有機會可以跟大家一起吃飯，不然一起上一整年的班，從來沒跟大家一起吃飯過，所以大家還是都選吃飯，沒人要上班，最後店長選擇跟其他附近門市借人來上班，好讓我們大家出去聚餐</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>因為當初講出這個消息大家鬧哄哄的，因為不上班的也還有不幫忙代班的，因為請別間門市來幫忙代班，代表他們要吃飯的時候，你也要去幫他們代班，讓他們門市可以安心去吃飯，除非他們沒打算吃尾牙，不然就算我們也缺人也要硬排幾個人借給他們，這時候大家一直在推卸責任，沒人想去幫忙，店長最後因為看不下去才來喝止我們，他說時間快到了再說，先高高興興去吃飯</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>通常借人這都是互相往來的，你借別的門市人力，你需要的時候他們也會借你的，畢竟我們也有享受到，也應該要付出的，何必大家都在推卸責任呢，還有幹嘛一直擔心還沒發生的事，就是也沒有聽到借我們人力的門市有說要吃尾牙要請我們代班的事，大家就在那邊擔心</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>別太擔心沒發生的事，多多學習店長的穩重，別為了一些小事而擔憂。</p>	
指導教師輔導紀錄	
指導教師：	系主任：

班級：行4丙	學號：BZ101354	姓名：陳俊廉	撰寫日期：105/3/4
撰寫期間：104/07/01~105/3/4		期間總實習時數：1500小時	

實習機構(含分店名)：統一超商股份有限公司/台中市民店	
部門(單位)/職稱：實習生	
工作日誌內容	
<p>1. 發生什麼事(Do)</p> <p>最近門市在執行優質服務，還採用監視器評分，以前都是區顧問來賣場評分，現在用監視器評分，隨機挑選幾天觀看監視器然後評分，從前看到區顧問來門市，就會特別去以公司規定的標準作業流程去服務，可是現在不知道會看哪段時間的監視器，所以有很多壞習慣會被看到，例如:在櫃台飲食、聊天、靠在後方、等等..</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>第一次被監視器評分時，因為是無預警的，所以大家都被評很差的分數，然後就被店長給罵的稀巴爛，後面因為店長一直叮囑我們，才讓我們的分數有點上長，雖然這幾次評分下來有所長進，不過做的還是不夠好，還是會在櫃台飲食、聊天，只是比較會躲起來吃，眉之前那麼正大光明的拿起來吃。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>執行；都按照公司的標準作業流程來服務客人，雖然以前都趁店長、區顧問不在然後在櫃台做一些公司不准的事，例如:玩手機、吃零食啊，這些都是常見然後又是不錯的事，不過現在因為被罵過後，吃東西、滑手機，都會躲去倉庫，不會像之前那麼誇張了，店長也表明在賣場不准用手機，但是回到倉庫他會睜一隻眼閉一隻眼，別太誇張整天躲在倉庫玩就好。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>雖然店長沒有很強迫我們不能用手機、吃東西，不過我們要養成好習慣，上班時間盡量別用手機，除非有急事，否則能別用盡量別用，吃東西如果沒有餓到快死掉，其實都可以到下班時間在吃，然後再以公司的標準來服務客人，這樣也就不會被唸了。</p>	
指導教師輔導紀錄	
指導教師：	系主任：

四、結論與建議

4.1 結論

1. 開始前，覺得只要結結帳，找個錢給客人就好，其實沒有我想的那麼簡單，需要做的事情很多，不過那些很快就學會了，重點是服務好客人這才是門大學問。

2. 剛開始想說客人都只是一般人，不過實際去與客人接觸才發現客人有好有壞，好的客人做錯事，說聲道歉的話就能解決，不好的客人，做錯事他們覺得你們本來就是應該要會的事，覺得連下跪道歉都沒用，一直刁難，還講很多難聽的話，最後還要打電話去客訴。

3. 因為地屬人潮眾多的地方，觀光客很多，時常遇到外國人說一些不懂的話，雖然說英文的眾多，不過還是遇到過很多國家的人比如：韓國、日本、德國、泰國、菲律賓、香港，有些人只會說母語連英文都不會，溝通上出了問題，無法協助他們。

4. 最大收穫應該就是與人溝通了吧，自從遇過很多客人，我覺得在溝通上講話上有很大的進步。

5. 剛開始人生地不熟，遇到事情都不知所措，連續同一個問題問好幾次都還是不會，然後也不太會與同事交流，感覺自己跟其他的同事都是不同時代的人，不過時間上的磨練，已經是個老手，交流溝通不是問題，遇到事情都可以自己解決，覺得特別高興。

6. 很多事情在學校是學不到的，例如：經驗。

在外面職場學到的感觸才會特別深，才能融會貫通，明白之前書上和老師教的是什麼意思。

7. 應該就是知識了，做每件事情時，都要知道做這件事是為了什麼，會發生什麼事，是要做什麼的，這些在學校都有學過，例如：考門市證照時，所使用的 POS 機和清潔，拿到業界雖然操作不同，但是大同小異，變化不會太多，學起來會比較快。

8. 雖然電視上報大學生畢業後從事相關產業的不到 2 成，我也覺得是這樣沒錯，畢竟未來的事誰都沒辦法預料，不過在學校和職場上能學到的東西，能學就多學一點，畢竟經驗是無價的，如果我畢業後從事的工作不相關我也不會可惜的，因為我在學校已經學得夠多了，俗話說的好，「師父領進門，修行在個人」。

9. 我對我的未來雖然還沒有完全決定好從事什麼，但是我想先從業務方面下手，畢竟我學習了那麼多溝通交際的話，我可以先嘗試看看，例如：賣衣服、鞋子、手錶這些都

可以。

未來希望我能領到的薪水不是固定的，能以我的努力而提升的。

4.2 建議

1. 希望可以全面開放和其他所學校簽約，讓更多大學生們學習外面業界會發生的事，讓更多人給自己未來下好決定。

2. 覺得實習的待遇可以依實習生的學習狀況而提升，不要都讓大家固定一樣的薪資，這樣可以讓認真學習跟敷衍了事的實習生有所查覺，知道認真學習才是外面業界缺的人才。

3. 三明治校外實習教學計劃是對自己未來的肯定，希望學弟妹們，可以大家都去參予，可以學到很多學校裡領悟不到的事，還有助於自己未來。

4. 希望可以與更多實習的場所簽約，讓未來的學弟妹有更多選擇，可以去自己有興趣的職場，我個人覺得統一超商也是個不錯實習的場所。

5. 謝謝老師們這四年來的教導，謝謝實習老師的訪查，這麼關心我們的實習，希望也能繼續持續下去，協助我們的學弟妹們，讓他們早日成為業界需要的人才。

6. 因為我們長時間在外面實習，但是學費依然跟在校上課一樣，應該能稍微減少一些，不然大家會覺得不如學校上課，何必去外面累個半死，因為我覺得三明治校外實習教學是很好的學習課程，大大提倡給大家，希望學校能理解我們，加以獎賞，增加參予的人數。