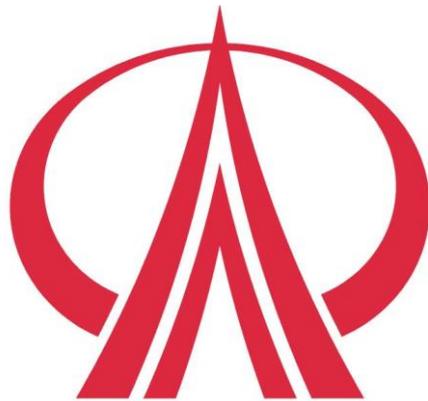


修 平 科 技 大 學
行 銷 與 流 通 管 理 系
校 外 實 習 專 題 報 告

校外實習專題—台灣屈臣氏個人用品股份有限公司台中美村店



指導老師：林彥霆 老師

學 號：BZ102021

姓 名：李羿錡

中 華 民 國 1 0 6 年 5 月

摘要

因為大四實習課程關係，讓我有機會在暑假加入屈臣氏這個大家庭。起初我對屈臣氏的認知並不多，只覺得能夠每天和自己感興趣的彩妝上班，很快樂，但實習這段日子後，才知道屈臣氏不僅僅是目前在台灣最具影響力的藥妝店，還有非常多的折扣活動都是令我佩服的，當初我為了記住活動條款就花了好多心力呢。我擔任櫃台收銀的部分，偶爾會幫忙補貨換檔跟一些大大小小的事，店內有美容師跟藥師，他們時常教導我很多彩妝、保養、藥品相關專業知識，和公司的團隊合作精神，這些都是在學校體驗不到的，在店長還有主管身上我學到很多人生的啟發，他們時常開導我未來方向，與我分享他們的經驗，讓我受益良多，很榮幸在台中美村店實習。

實習到了尾聲，我有在思考是否要繼續待在屈臣氏，能夠每天身在自己喜歡的地方上班，何樂而不為呢。

致 謝

感謝修平科技大學行銷流通管理系提供三明治校外實習計畫，讓我有機會體驗到職場生活，正因為實習生的腳色，學校在背後給我們支持與鼓勵，只要有問題，有困難，學校的負責老師都願意主動替我們解決想辦法，當我正式脫下學生這個腳色時，就要靠自己努力了，發生困難不再有學校保護著，有了這一年的實習經驗，我學習到了很多，在工作中看到各種形形色色的人，讓我懂得察言觀，多聽少說，不是每個人都有義務幫助你，不是每個人都值得信任。

最後要感謝我的父母親，提供我學費讓我不需要擔心經濟問題，讓我安心在修平科技大學讀書，當初我在抉擇實習地點時，我的父母也給了我很多實用的意見，讓我能夠多方面思考，不過他們是完全支持我的所有決定，給了我最大的支持，因為實習我也搬離了學校附近，到了台中市市區，我的父母無條件替我付清了一年的房租，讓我不用擔心房租，安心的工作，只要有空我的父母就會來台中找我吃飯，每個月照樣給我生活費，時常關心我過得好不好，我很感動，很快的我就要畢業了，我會抱著感恩的心，孝順我的父母。

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.....	4
2.1 公司簡介.....	4
2.2 營業項目.....	6
2.3 競爭力分析.....	6
2.4 SWOT 分析.....	8
三、實習內容.....	9
3.1 實習部門.....	9
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

圖表目錄

圖表 1-1 流程.....	2
圖 2-1 屈臣氏 LOGO.....	3
圖表 2-2 組織架構.....	4
圖 2-3 五力分析.....	5
圖 2-4 SWOT 分析.....	6
圖 3-1 店內組織圖.....	7
圖 3-2 櫃檯工作環境.....	8
圖 3-3 與台中美村店長江婷婷.....	8
圖 3-4 幫客人結帳.....	8
圖 3-5 結帳.....	8
圖 3-6 整理排面.....	8
圖 3-7 整理收銀檯桌面.....	8
圖 3-8 微笑迎接客人.....	8
圖 3-9 為藥局做清潔動作.....	8
圖 3-10 收銀結帳 SOP.....	9
表 3-1 工作日誌表 1.....	11
表 3-2 工作日誌表 2.....	12
表 3-3 工作日誌表 3.....	13
表 3-4 工作日誌表 4.....	14
表 3-5 工作日誌表 5.....	15
表 3-6 工作日誌表 6.....	16

一、前言

1.1 實習動機

從以前打工，到現在的實習，心裡頭都不會有壓力，因為還是學生，所以我可以因為不習慣，不喜歡這份工作，而選擇別的，或是選擇不工作，而畢業後呢？我將會開始有經濟壓力，房租、電話費、水電費、吃喝玩樂，總之生活上的大小開銷我必須要自己負責，可能不會再有家裡的支撐，這時候我面對職場的心態將會完全不同，我會很珍惜這份工作，甚至不能沒有工作，不隨意更換工作，因為我擔心我會沒錢負擔我的所有開銷。面對真正出社會我非常緊張，我知道職場上很現實，甚至同事之間相處就是一門學問了，常聽到被同事陷害，或是一些做人處事的技巧，都是我現在還不太懂的，如果遇到不同的主管，工作起來的心情也會有很大的差別。選擇自己適合的工作也很重要，有時候我們對一些行業的認知可能不夠，真正踏入才發現，跟自己所認知的完全不同，所以剛畢業的社會新鮮人工作換得很快，應該也是為了找尋自己要的，適合自己做長久的工作吧。無論是在學校、社團、職場上我都沒有擔任過領導人，我不是一個非常有想法的人，或許這是我無法成為領導人的主因吧，但在工作中我的責任感非常重，我相信我會努力成為一個好的領導人，做一個成功的員工，有機會也可以自己創業。

我想提早體驗職場生活，因為從來沒有完全投入職場過的經驗，以前打工頂多假日上兩天班，平日還是回到學校生活，曾經那樣的生活對我來說還蠻充實精彩的。這次選擇三明治校外實習教學計畫我思考了很久，因為我並不曉得自己有沒有辦法撐過這十個半月，我深怕自己對工作感到枯燥乏味，我怕自己耐性不夠什麼事也做不好。

1.2 實習目的

透過實習提早體驗出社會，待在學校永遠不會知道外面的社會現實，也因為實習才了解賺錢的辛苦，不管颶風下雨都要去上班從不缺席，不管生理痛感冒頭痛也不缺席，因為我知道我們店裡人力不足，如果已經安排我上班了我卻缺席，會沒有人可以幫忙，將會造成店長很大的困擾。以前在學校，不管是身體不舒服，或是有什麼事情就會請假，還是當學生好，學校是最好說話的，職場不一樣，完全沒有犯錯的機會，做什麼事情都要謹言慎行，察言觀色，多聽少說，也不該不討論同事的八卦，做一個正直的人，才能在團隊中生存。

實習目的

- 1.了解自我能力
- 2.養成職場倫理道德
- 3.認識職場需求與企業文化
- 4.累積職場經驗與實務能力
- 5.探索職涯發展與未來方向

1.3 實習公司甄選過程

面試至入選流程

一開始學校安排好幾場次企業的說明會，讓我們自己選擇自己想要的企業，最後大家選出自己最想要的三間企業，開始準備寫履歷，到了面試當天，很多間企業在學校禮堂，我第一間就是屈臣氏面試，人資部的先生人很好，和我聊了一些未來的工作內容，還有他們需要怎麼樣的人，也說我的個性活潑很符合他們要的，偷偷跟我說我會上的，讓我很有信心。第二間我還有去麥當勞面試，但一面試就知道不是我想要的，其實自己要什麼心理很早就有個底了，當天只是讓你更明確選擇。

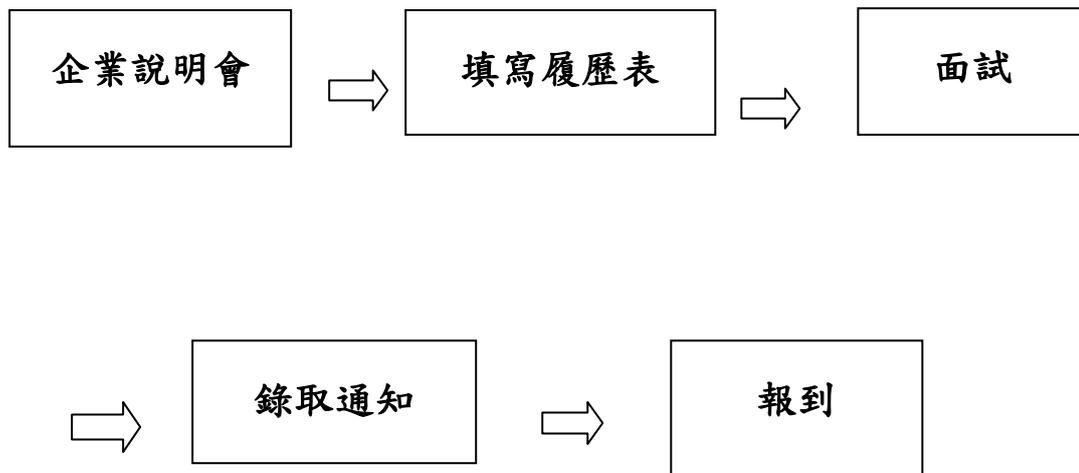


圖 1-1 流程

屈臣氏是大家都很熟知的藥妝店，能有機會在藥妝龍頭實習，也很有挑戰性，我也想學習彩妝保養的專業知識，希望能在屈臣氏學到很多外面學不到的新知識。

屈臣氏一直是我很喜歡逛的藥妝店，因為總有各種品牌的彩妝保養品可供選擇，也可以試用再決定是否購買，店內還有美容師，藥師，可以專業的告訴我商品的成分，功效，講起話來特別有公信力。當我開始在屈臣氏實習，才知道原來屈臣氏有個員工專屬 APP 線上學習系統，裡面有上千種商品知識教學影片可供上課學習，公司也會定期查每位員工有沒有定期上線上課，難怪店內商品上千萬種，都難不倒店員們呢，果然是個成功的企業，成功的讓每位員工清楚了解商品的知識，才能夠全方位的幫助顧客找到正確的商品。

二、實習公司

2.1 公司簡介



圖 2-1 屈臣氏 logo

屈臣氏個人用品商店隸屬和記黃埔有限公司旗下屈臣氏集團的保健及美容品牌，是全球最大的保健及美容產品零售商，在全球 34 個國家 1,800 個城市，擁有 8,600 間零售商店，旗下設有 20 個零售品牌及 18 個飲品品牌，僱用超過 8,700 名員工，每星期為全球超過 2,500 萬名顧客服務。台灣屈臣氏於 1987 年創立，全台擁有超過 400 間門市、4,000 名員工並提供超過 2 萬項商品，每月服務顧客約 500 萬人次，在台灣，20-40 歲女性每 4 位就有 1 位是屈臣氏常客。專業的藥師、美容顧問及貼心的門市人員，提供顧客最方便、最齊全、最專業的個人藥妝商品購物選擇。屈臣氏的品牌願景為「Look Good、Feel Great、Have Fun 擁抱美麗、珍愛健康、生活有趣」。以顧客為尊的六大經營方針：「趨勢商品、販促活動、專業諮詢、明亮空間、親切服務、多元溝通」，提供顧客全方位美好購物經驗，以成為顧客心目中最常光顧的美妝與保健之個人商店。

發展沿革

屈臣氏個人護理商店的歷史可追溯至一八二八年，其前身是中國廣州的「廣東藥房」，為貧苦大眾贈醫施藥。時至今日，屈臣氏的業務已遍佈十三個國家和地區，每週服務的顧客數以百萬計。

多年來，屈臣氏以著重品質、勇於創新見稱，透過旗下超過一千四百間分店出售超過二萬五千種產品，包括藥物、化妝品和個人護理用品，以至時尚精品、糖果、心意卡和玩具等。

屈臣氏一向靈活回應每個市場不斷轉變的消費口味，突破文化和地理區域的界限。於八十年代初期，屈臣氏在香港只有九間分店，但憑著成功的經營策略，以平

均每年增設一百三十間分店的速度（即平均每 2.8 日增設一間分店）急速擴展。其門市現遍佈中國內地、香港、台灣、新加坡、馬來西亞、印尼、泰國、澳門、韓國、菲律賓、土耳其、愛沙尼亞及斯洛文尼亞。

屈臣氏近年更致力革新品牌形象，幫助顧客追求「健康、美態及歡樂」的購物體驗(Look Good, Feel Great, Have Fun!)。店舖採用明亮而充滿現代感的設計，另為顧客提供美容、保健和嬰兒護理諮詢服務。

屈臣氏在亞洲各地均保持長足的發展，不但是該區首屈一指的美容及個人護理零售專門店，更在芸芸藥房連鎖店中穩佔領導地位，為顧客提供各式各類的保健產品及專業意見。

屈臣氏公司型態

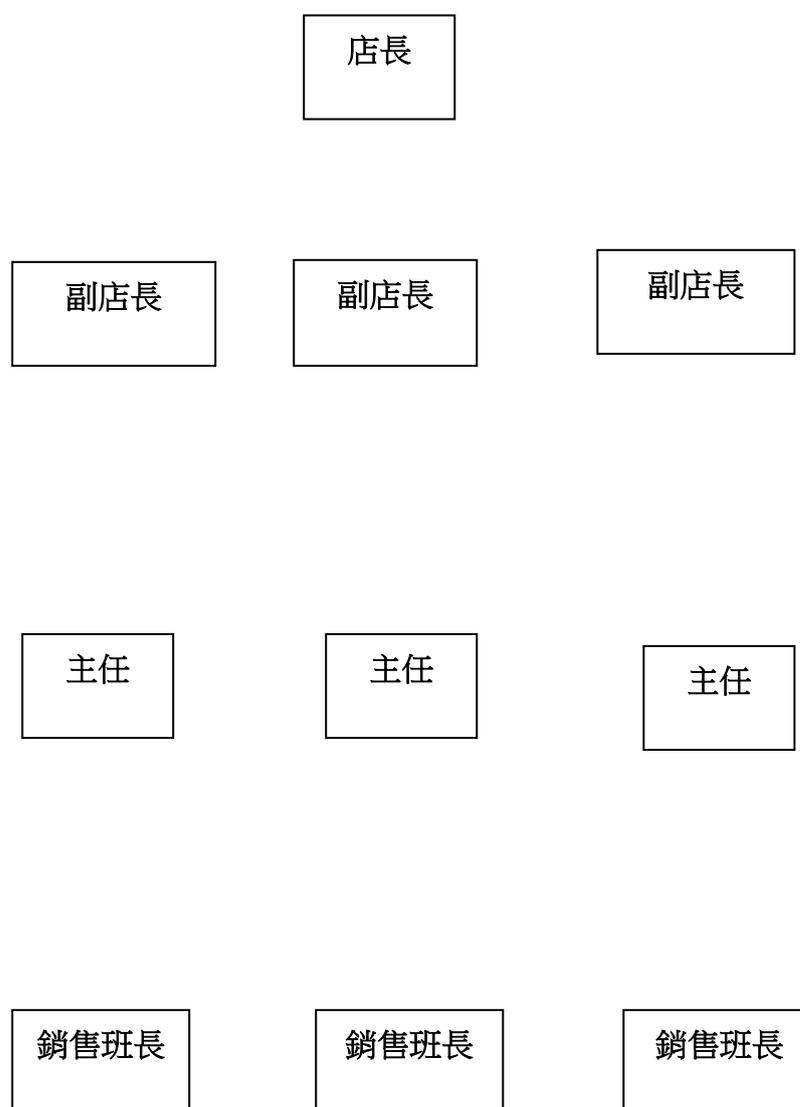


圖 2-2 組織架構

2.2 營業項目

屈臣氏的使命是在顧客追尋健康、美麗、快樂的路途上，為他們帶來煥然一新的體驗，讓每一位顧客時刻都能歡欣自在、儀表出眾、身心健康，從而享受更豐盛的人生。屈臣氏承諾會源源不斷地為顧客奉上高質量的產品、專業的信息、令人驚喜不斷的購物環境及超值的產品價值。

經營項目：臉部保養、開架彩妝、醫美、美體美髮、日用、型男、運動休閒、自有品牌

主要顧客：目標市場鎖定在 18 歲-40 歲的女性，特別是 18 歲-35 歲的時尚女性。

屈臣氏認為這個年齡段的女性消費者是最富有挑戰精神的。她們喜歡用最好的產品，尋求新奇體驗，追求時尚，願意在朋友面前展示自我。

最繁華的一類商圈是屈臣氏的首選，例如有大量客流的街道或是大商場，機場、車站或是白領集中的寫字樓等地方也是考慮物件。如北京王府井新東方廣場地下一層設的屈臣氏就是成功選址的象徵。

2.3 競爭力分析

產業現況：近年來國內各產業在面臨資訊化、全球化趨勢下無不卯足全力來維持企業的永續經營，而傳統藥局在此大環境下，除了面臨醫療環境的重大變革（如全民健康保險、醫藥分業、台灣加入 WTO 後的藥品自由化進口）外，更面臨本土財團連鎖藥局與外商連鎖藥局激烈競爭蠶食的局面。因此使得國內傳統藥局被迫紛紛改變經營型態，以因應消費便宜化、購物便利化，以及商品少量多樣化、客製化(customized)與營銷情報資訊化的需求。

外在競爭環境：各種以健康、美麗、生活、便利為訴求的「連鎖藥局」競相成立，更有逐漸取代傳統藥局的趨勢。其中較具代表性者有：國外連鎖體系（如屈臣氏、博登連鎖藥局）；國內連鎖體系（如康是美、華特、躍獅等連鎖藥局）；另外尚有以藥局業者間相互策略聯盟而成的體系（如同心會、青年會、貝斯特等）；以及由傳統單店藥局轉型為連鎖藥局（如丁丁連鎖藥局、新高橋連鎖藥局、全成及合康連鎖藥局等）的相繼成立，更將藥局零售市場帶入了一個各據山頭、百家

爭鳴的戰國時代。

外在競爭者：康是美、莎莎、寶雅、美華泰。

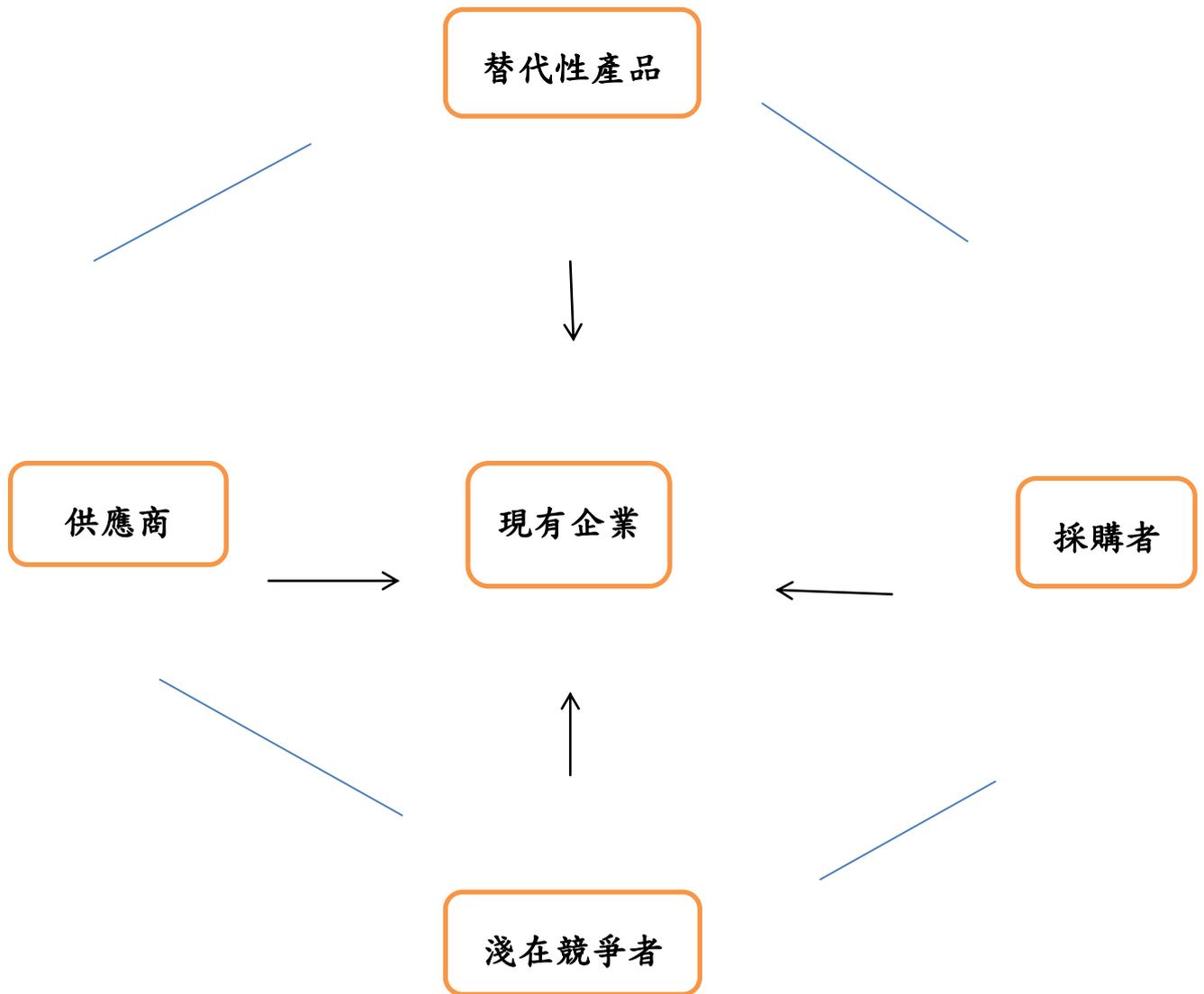


圖 2-3 五力分析

1.4 SWOT 分析

優勢

1. 店面規模大
2. 門市據點多
3. 屈臣氏自創品牌
4. 商品多樣化，讓消費者選擇更多
5. 十四天退換貨服務
6. 靈活回應市場不斷轉變的消費者口味，突破文化和地理區域的界線
7. 口碑好、知名度高，吸引國內外知名廠商有意合作成為供應商

劣勢

1. 24 小時營業的店家少
2. 販賣物品以女性用品居多
3. 商品品牌參差不齊
4. 大部分費用消耗在物流運輸方面

機會

1. 消費者的貪小便宜心態
2. 現代人重視健康與美
3. 消費者重視售後服務
4. 藉由媒體提升企業本身的形象與曝光率
5. 消費者購物時注重享受

威脅

1. 同業市場競爭：康是美等藥妝店
2. 網路購物越來越多
3. 經濟不景氣，人民的荷包縮水

圖表 2-4 SWOT 分析

三、實習內容

3.1 實習部門

我在屈臣氏台中美村店擔任工讀生

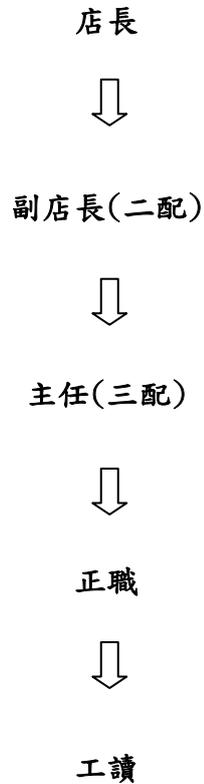


圖 3-1 店內組織圖

在收銀這方面，分為兩種，一種是 PT 專用、包含收銀、強迫入帳、發票登入以及進貨登陸，而另一種則是正值配班才能操作的、包含進貨、清除此項商品、批錢，這項設定讓配班更了解收銀狀況，也更能快速知道哪些商品有錯誤的標價，能在第一時間回報給總公司，雖然有收銀機，但我們碰上某些滿額折扣時，還是必須要用計算機幫客人算出差額多少即可獲得優惠，讓我們拉近與客人之間的關係，而不是單純只有收錢、找錢，也能藉由這種機會增加與顧客間的情感。

3.2 工作環境與同事



圖 3-2 櫃台工作環境



圖 3-3 與台中美村店江婷婷店長



圖 3-4 幫客人結帳



圖 3-5 結帳



圖 3-6 整理排面



圖 3-7 整理收銀檯桌面



圖 3-8 微笑迎接客人



圖 3-9 為藥局做清潔動作

3.3 工作內容

1. 我在屈臣氏台中美村店擔任工讀生
2. 排班是由店長安排，基本上班表都會在前一個星期排好，有需要指休的話要提前一周和店長說，一般分為早班中班和和晚班，我幾乎早中晚班都會輪著上，工讀的早班是 9:00~17:30，中班是 14:30~23:00，晚班是 17:30~23:00。

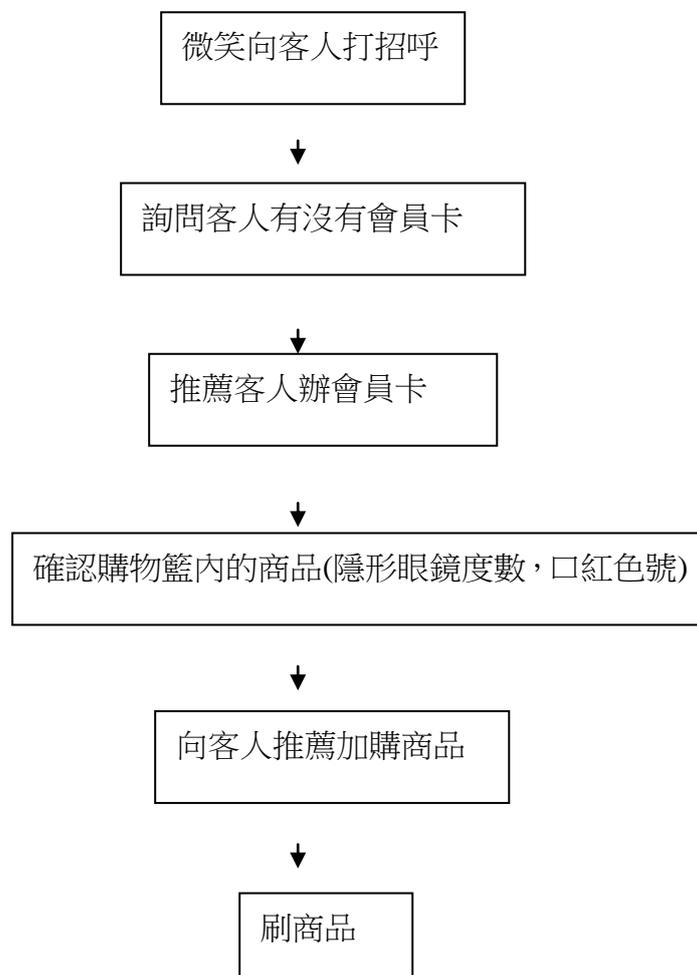
3.4 作業流程分析

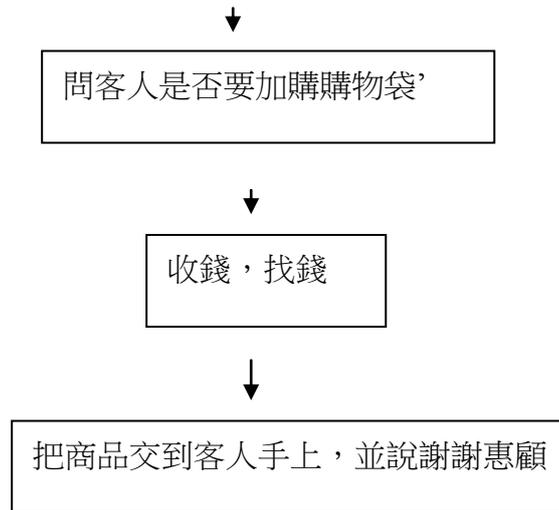
撰寫內容參考：

1. 請說明清楚你負責的工作作業內容的標準作業流程 SOP(文字敘述)

通常我的職位都是收銀，看見客人要結帳時，微笑和客人打招呼，問客人有沒有會員卡，如果沒有的話要推薦客人辦一張，和客人確認購物籃內的商品是否都確認過(隱形眼鏡度數、口紅色號)，向客人推薦加購商品，刷購物籃內的商品，問客人是否要加購購物袋，向客人收錢，找錢，把商品交到客人手上，微笑說聲謝謝歡送顧客。

2. 將上述標準作業流程 SOP，繪製成標準作業流程圖





圖表 3-10 收銀結帳 SOP

3.5 問題點分析

公司很要求自有品牌銷售目標，每個月都會有不同的專注商品，多數為保養品，每位員工都繃緊神經為了業績，只要有機會我們一定要向客人推薦我們品牌的保養品，但多數客人購買商品都是看牌子為優先，而我們品牌的商品品牌知名度非常低，我們只能靠著說明成分，功效，產地，吸引顧客購買，但碰壁的機率偏高。我認為公司應該要把自有品牌提升知名度，可以透過網路，媒體，購買廣告，找部落客代言，只要有知名度，消費者自然而然會找上門，根本不需要我們耗費大把的時間纏著顧客不放，只會造成顧客反感而已。

每次我向顧客推銷自有品牌保養品，客人第一會問：這什麼牌子呀？怎麼都沒聽過呢！這時候我就會說，這次日本資生堂研發師研發的商品，日本的原料，大陸做，這樣才能夠節省人工費，才能讓你買到便宜又實惠的商品呀，但很多客人都會直接打槍我，有些是因為大陸做，大多是因為沒聽過的牌子。

公司因為銷售自有品牌商品毛利較高，但又沒有花太多金費在打廣告這件事大家都明白，但或許也是公司省金費的一種辦法，我們只能照著做，就算違背良心的說話。

3.6 改善方案

現在很多品牌都找部落客代言，因為有很多女生有習慣性關注一些美妝部落客，只要部落客說什麼商品好，通常喜歡他的人就會直接購買根本不會猜測真實性，就因為這個特性，公司可以找到現在知名的幾位網紅或是部落客，拍商品照，撰寫一篇推薦文章，我相信這個效益會很大。

表 3-1 工作日誌表 1

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：行四甲	學號：BZ102021	姓名：李昇錡	撰寫日期：105/09/30
撰寫期間：105/09/30			
實習機構(含分店名)：屈臣氏/台中美村店			
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>我一開始是被分配在南屯店，可是新人太多，所以我的時數被排得很少，最後店長幫我調店，調到離我住的地方更遠的美村店。</p> <p>南屯店是全台屈臣氏銷售自有品牌第一名的店，待在南屯店壓力很大，之後調到美村店，店長比較不會對我們施壓，工作起來舒服很多，雖然美村店奧客好多，每次都氣的不得了，但也順便訓練情緒管理吧！</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>我遇到奧客時候，我請主管來幫我解圍，我先安撫客人，但客人當時非常兇，我的主管也教我，自己的立場要堅定，並且要比客人兇！可是我的個性真的不是那種會發脾氣的人，我還在學習。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>遇到無理的客人，用耐心的態度對待他，讓他感受到我的誠意，用公司的流程，正確的幫客人處理問題。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>未來遇到奇怪的客人我會用真誠的心去服務，我的情緒管理也要控管好。</p>			

表 3-2 工作日誌表 2

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：行四甲	學號：BZ102021	姓名：李昇錡	撰寫日期：105/11/18
撰寫期間：105/11/18			
實習機構(含分店名)：屈臣氏/台中美村店			
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>因為客人不滿我在推換購價時，沒有詳細告知，洗髮精是抗油去屑，但其實桌上紙板上寫的蠻清楚的，但小姐就是不滿。因當客人有扣會員卡點數折抵，所以折抵的點數要先歸還公司，要等一週後才能再來折，但小姐這次目的就是來把點數使用掉，因此小姐開始對我的當班生氣，並且投訴了。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>我對客人的態度時常不夠肯定，總是回答 應該可以 我不知道 可以吧。</p> <p>所以造成客人認知上的誤差，時常會對我的主管大罵，已經好幾個客人這樣了。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>我應該更清楚明白知道我們公司的所有規則，明白肯定的告訴客人什麼可以什麼不行。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>不懂的要馬上問主管，不懂的要拿紙筆記下，態度堅定不讓客人爬到頭上 擁有自己的想法。</p>			

表 3-3 工作日誌表 3

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：行四甲	學號：BZ102021	姓名：李昇錡	撰寫日期：105/12/16
撰寫期間：105/12/16			
實習機構(含分店名)：屈臣氏／台中美村店			
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>客人時常反悔買過的東西，要來辦退換貨，偏偏都是我遇到，我們店新來的主管卻會指責我，覺得客人想退換貨都是因為我不好，其實不只是這種事，其他種種需要麻煩到她的事，她總會先責備我一番，但我覺得，客人有什麼要求，我能處理的都處理了，我也不願意麻煩到主管，沒必要指責我。</p> <p>有次有位女客人希望我們替她代收包裹，但我的認知裡，我們是不能這麼做的，會犯保安，很嚴重，我一直拒絕，客人卻一直指著我說；這麼點小小的事情都不能幫忙，你這店員怎麼這麼不會做生意，如果我是你老闆，我就揍你了。</p> <p>當下我真的很難過，眼淚已經含著了，我請主管來幫忙，她卻和我說，你自己處理就好，我不想收拾爛攤子，以免遭殃，我哭著面對客人，整個賣場，沒有一個同事願意為我解圍。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>我一直在思考是否該把這件事告訴店長，但我不想害那個主管，我覺得未來相處會有疙瘩，但我卻一而再再而三地被責備，我只期許盡早離開這。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>沒有一個人，有義務替你做任何事，沒有一個人，有義務替你收拾爛攤子。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>我會更堅強，決不對客人客氣了。</p>			

表 3-4 工作日誌表 4

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：行四甲	學號：BZ102021	姓名：李昇錡	撰寫日期：106/03/03
撰寫期間：106/03/03			
實習機構(含分店名)：屈臣氏／台中美村店			
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>去年十月份，我們店人事有小異動，來了一個女副理，一開始感覺他蠻搞笑的，人也蠻好相處，但他的風評很差，時常被調店，大家都有耳聞，但前面相處起來感受不到有何異狀，當他開始發現你這個人對他沒有威脅性的時候，他就會開始欺負你，我就是被他欺負的其中一個。他很會挑事情做，很多工作是主管等級的人才能夠做的，他卻把工作交給我們工讀，還有晚上收門的時候，他都不出來幫忙推花車、衛生紙，就丟一個工讀女生在門口推得半死，他卻待在辦公室...這問題店長也很清楚，所以他在三月份已經被調離我們店了。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>工作以來，我覺得人與人之間相處才是最難的，很多小細節必須要注意，因為每一個老鳥都有他的原則、規定，菜鳥就是得小心翼翼不去觸犯。</p> <p>我是個學很慢的人，也時常記性差，早班的男生總是對我擺出一副不屑，還在背地裡說我是個很雷的人，其實我知道後心裡都很難過，好幾次都是下班哭著騎車回家，也會跟家人哭訴工作不愉快的事。大家都有當新人的時候，為什麼不能多一點有善？而是要擺出一副『這種小事都不會，你還會什麼』的這種態度。</p> <p>現在工作已經非常上手了，對於那些曾經瞧不起我的人，我選擇在面對下一個新人的時候，多用一點耐心，真心的教導他。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>這幾個月下來，我感受到人情人暖，再也不像在上課般，有學校當成後盾，唯有真正在外工作過，才能領悟學校老師教的所有，面對社會，很現實但卻成長的快，實習讓我不再害</p>			

怕面對出社會，在這間公司待完十個半月，我變得堅強又獨立。

4.行動計畫(Plan)

雖然嘴上會抱怨對工作的不滿，但我對未來依然抱著信心，不久後學校將會舉辦就業博覽會，或許可以作為畢業後的參考。對於自己本身，我要積極點對任何事，而不是一拖再拖的個性。

表 3-5 工作日誌表 5

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：行四甲	學號：BZ102021	姓名：李昇錡	撰寫日期：106/03/17
撰寫期間：106/03/17			
實習機構(含分店名)：屈臣氏／台中美村店			
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>我們店長申請留職停薪育嬰假，大家都很不捨，我還送了禮物給她，感謝他這段日子對我的包容與照顧，恰巧遇到換檔，整間店的人手忙腳亂，店長忙著交接，我們忙著換檔，重新習慣新主管，幸好大家配合的挺好。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>每個月的換檔最忙、最多事情要做，尤其是配班，要做的事情多，幾乎是包辦所有事情，工讀只需幫忙分擔一些簡單的事物，時常覺得他們很辛苦，我也會很樂意幫忙，主動詢問配班有沒有可以幫忙做的事情，大家一起努力完成一件事情的感覺很好，也很有成就感，在屈臣氏換過快十個檔期，很多事情也漸漸上手，也學到不少知識呢。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>團隊合作是很重要的環節，互相幫忙，不責怪，選擇體諒，每個人都會有不小心失誤的時候，將心比心，讓整個團隊變得很和諧。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>每一次換檔都是在學習，一次比一次上手，學到的就是自己的，未來如果有機會繼續待在屈臣氏工作，我就能做更多事了，不管做什麼工作都一樣，抱持著上進的心，肯學習的態度，工作起來就會很快樂。</p>			

表 3-6 工作日誌表 6

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：行四甲	學號：BZ102021	姓名：李昇錡	撰寫日期：106/04/07
撰寫期間：106/04/07			
實習機構(含分店名)：屈臣氏／台中美村店			
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>四月份的時候，我們店長、主任論調，他們任職開始，不斷嫌棄我們店倉庫亂，休息室擁擠，櫃檯沒整理，那種態度像是在責怪之前的店長、主任...我們聽起來是蠻不舒服的。</p> <p>為了業績每位主管都用盡全力在銷售，卻又因為我們原本的工讀生銷售不佳，開始針對她，不讓她站櫃台，找她麻煩...還告訴別間店的人，說要想辦法把她逼走，就這樣她提了離職，店長也徵了新人，這社會好可怕。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>新主管第一天來就開始列了條文，該怎麼做、該怎麼賣，然後開始對每一個人施展壓力，或許那位工讀生不喜歡讓人教她怎麼做，她認為他原本就有在盡力，造成主管對她的認知就是不受教。</p> <p>有時在職場上，就算原本就已經知道的事情，也要把主管的話聽完，並且用肯定的眼神表示我會做好。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>我們為企業工作，企業一定是希望業績進步，維持服務品質，在挑選員工一定會觀察這個人是不適合在這任職，有些人的臉看起來沒有親和力，但他如果盡可能的保持微笑，親切的態度，其實這都不要緊，最怕的是本身已經長得很兇了，還不笑...態度又差，那就是會被觀察的對象了。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>做好分內事，並且盡心盡力把主管交代的事情做好，主動詢問有沒有要幫忙的地方。</p>			

遇到工讀生事件時，我的同事告訴我，最好不要去介入任何事，也不要和誰討論，我真的覺得在職場上，每個人都是孤獨的，很少有人會挺身而出為誰平反，遇到這種事也只能摸摸鼻子走人，社會的現實太可怕。

四、結論與建議

4.1 結論

1. 實習後對公司的看法與初步看法的比較

在屈臣氏工作以前，我完全不懂活動優惠，因為太多，太複雜，規則多，我只想簡單購物，也不想太計較金錢了，但這就是行銷手法，首先吸引顧客上門，就有機會創造好的業績，只要懂得文字遊戲，享受到優惠，其實也有很多顧客買得很開心。

2. 實習前、後個人的預期與實際感受

實習後我明白了服務業對於顧客的要求是十分的重視，從客人抱怨到最後的處理方式都要以熱誠的心去面對，聽店長說，幾年前客人因為店門口有個落差階梯，摔到骨折了，公司不僅賠償還以客人的要求為優先，客人要求把台階補平，公司也是照做了，以避免後續再發生危險。微笑待人是最基本的，公司教導我們如何去處理顧客糾紛，因為我們不僅是賣商品，而是要真心地為客人著想。

3. 實習最難適應或難過的事

一開始工作，就要開始背所有的活動，週二國泰世華滿 888 現折 100，週三中信卡滿 988 打 88 折，週六樂翻天滿 488 打 88 折，全館滿 1500 送 100，開架商品打 85 折，但這些活動並不是全部商品都可以打折，有很多例外條款，我們都得熟知，才能引領顧客享受到折扣，當時候店長時不時抽問我，我壓力超大。還有晚上清機的時候我也學了好久，當時腦袋轉不過來，留零金 10000，算營業額，現在想想這麼簡單當時候怎麼會那麼打結。顧客也時常刁難，常常讓我很頭疼，幸好現在都懂得怎麼應付了。

4. 實習最大的收穫

起初我是個遇到困難就會掉眼淚，曾經好幾次下班騎車回家的路上，我都因為自己學不會某些事，或是當天被客人刁難了，哭著騎車回家，我時常和家人朋友訴苦，總是哭哭啼啼說著自己好像不適合這份工作，和同事相處上也有些摩擦，當時我有和店長說我想離職放棄，幸好他給了我好大的鼓勵，希望我繼續撐下去。沒幾個月後我已經非常上手，遇到什麼問題都輕鬆解決，也不再害怕客人提出難題，因為店內人員調動，我已經是我們美村店最資深的工讀生了呢，連新店長或新配班都時常要我幫忙，我感到很有成就感，原來我是可以被信任的。

5. 實習甘苦談

我站收銀最常賠錢了，我這個人很急性子，可能就是這樣導致我沒有小心注意得找錢給客人，賠過最多是四百多元，最高紀錄一兩天就賠一次，賠到主管主動關心我的站收銀狀況，我自己也檢討了自己的不小心，現在少錢的機率已經很低了，就算少錢也是小金額。我還是新人的時候，早班的工讀對我所提出的問題，都感到很傻眼，認為我這種事情也不會，但我真的不會我才問，他都在背後到處說我的壞話，也常在背後嘲笑我少錢第一名，說我是個很雷的同事，和我上班超級哀…當時我又為了這個男同事哭了好幾回，也徹底想放棄實習，我從來沒有被同事欺負過，但我也是裝做不知道，裝的一副傻傻的，一直到了現在，我教新人都超有耐性，而且是真心誠意，慢慢教，希望他們不要緊張，好好學。

6. 我希望來前就能在學校學到哪些東西？

我認為在職場上學習到的每一件事情，都是在學校學不到的，因為要親生體驗才會知道原來事情要這麼做，學校學的是書面上的，我無法親生體會。

7. 對個人從事相關產業的省思

短期內我會考慮繼續待在屈臣氏工作，但這是無法長久的工作，因為要搬貨，物流箱還蠻重的，每天要站著的時間很長，要是我到了四十歲，我可能無法負荷這樣的工作量，年輕時候挑戰還可以。

8. 個人生涯規劃與未來展望

做辦公室的工作是我的規畫之一，我認為待在室內比較適合我，不管是哪間公司我都可以嘗試。我最想做的工作是代購，國內外都可以，飛到日本、韓國、美國、大陸批貨，或是從美國網站下單，在台灣做網路代購商，現在很流行直播賣商品，我也有計畫要執行，希望我能自己當老闆。

4.2 建議

1. 對實習公司的建議

開放更多商品相關知識，讓員工認識更多專業知識，這樣面對顧客說話較有公信力，提升消費意願。

2. 對實習制度的建議

希望學校開放不只是專題報告和校外實習，要多一個可以用正常上課修課的選擇，就像我會選擇來讀大學，就是希望在學校讀書，而不是在外面工作，要工作我畢業後也可以做。

或是提供更多樣化的企業選擇，當初我沒什麼想法，隨便挑選了一間，結果也不是最喜歡的。

3. 對學弟妹的建議

不僅僅是要記得在學校預定好的時間內完成所有工作前的準備，還要給自己充足的時間想清楚自己真正想要走進的是什麼樣的企業，選擇企業也不能單單只看一面，像我當初以為屈臣氏只要結帳，看起來很輕鬆，殊不知要做得事情可多了，還有業績壓力，這是我當初料想不到的，趁著有著學校的保護傘下，好好闖一闖，因為還是學生，失敗也沒關係，人生還很長呢。

4. 對系上的建議

報告很多，要工作又要寫報告真的很累，我常常拖到最後一課才做，下班晚上十一點趕回家打報告趕十二點交，休假也只想要休息，誰想要做作業，尤其是最後這個報告花了我好多時間，也是拖到最後一刻，打到半夜三點多，已經有出去實習工作了就不要再打報告了啦，真的好累阿。

5. 對師長的建議

謝謝老師來探班，也謝謝班導師帶下午茶來給我，能在工作時後有個熟悉的人來送暖真的很窩心喔！

6. 對學校的建議

有些系不用實習，有些系又要實習，規定很不一致，常常看到別系同學開心上學去，我卻連學校也不用去，每天辛苦上班，我覺得大家都是學生，標準可以一致嗎。

參考文獻

1. 屈臣氏 <http://www.watsons.com.tw/company>