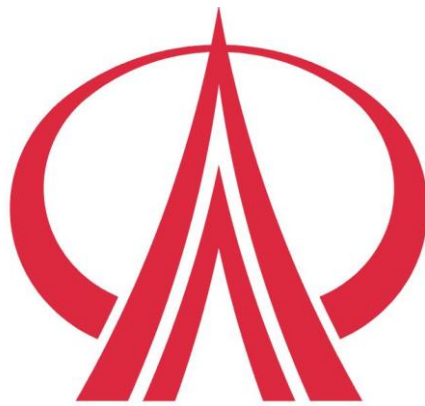


修 平 科 技 大 學
行 銷 與 流 通 管 理 系
校 外 實 習 專 題 報 告

如邑堂餅家有限公司



指導老師：盧文欽 老師

學 號：BZ102349

姓 名：賴佳憶

中 華 民 國 1 0 6 年 5 月

摘要

很快的實習即將結束，這一年來我學習到很多學校沒有教的事，了解職場上跟學校的大不同，接觸到更多人事物，讓我知道在職場上該有的表現與態度。

這一年我在如邑堂實習的過程中經歷過很多事情，有主管的人事異動，帶訓新人，讓我對事情的態度上有所改變，這一年中讓我多了份責任感與同理心，學習到團隊生活的重要性，真正體會到管理者的辛苦與困難，在實習的過程中讓我領悟到許多人生的道理。

回想這一年實習，讓我更有想法的去規劃我的未來，對於我的生涯規畫更有方向與想法，透過實習讓我不用再擔憂畢業後的出路，我非常珍惜這次學校給我實習的機會，讓我懂得為自己的未來負責，對自己的決定更加堅定。

致 謝

謝謝盧文欽老師親自到我實習的地方看我，給予我鼓勵，好讓我在實習輕輕鬆鬆地結束，在要交作業的前幾天都會督導我提醒我要記得交，真的是壞習慣阿，在學校有老師當後盾，工作上，怎麼可以容許忘記這種事發生，這就是職場與學校的不同。

再來要謝謝我工作上門市部主管，我在那也算待比較久的員工，很多事情我都可以從他身上學習，有時候我對新人態度比較不佳，她也會私底下跟我講，如果沒有她，新人應該被我嚇光光了吧!也許這跟個性有關，我的個性比較急，看不慣的我都直接講，很常讓別人的幼小心靈受傷，但她很厲害即使不喜歡他也可以笑笑地跟他說，這是我還在跟她學習的地方。

目 錄

摘要	I
致謝	II
目錄	III
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	2-3
二、實習公司	4
2.1 公司簡介	4
2.2 營業項目	4
2.3 競爭力分析	5
2.4 SWOT 分析	5
三、實習內容	6
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	7
3.6 改善方案	7
3.7 工作日誌	8~13
四、結論與建議	14
4.1 結論	14
4.2 建議	15

五、表目錄.....	IV
表 2-1 公司的發展沿革.....	4
表 2-2 競爭力分析.....	5
表 2-3SWOT 分析.....	5

五、圖目錄.....	V
圖 1-1 實習徵選過程.....	2
圖 3-1 櫃台.....	6
圖 3-2 摺紙盒.....	6
圖 3-3 結帳.....	6
圖 3-4 接待客人.....	6
圖 3-5 同事.....	6
圖 3-6 包貨.....	6
圖 3-7 捆帶.....	6
圖 3-8 試吃區.....	6
圖 3-9 秤寫公斤數.....	6
圖 3-10 我們一進門最大的產櫃.....	6

一、前言

1.1 實習動機

會參加這次實習是因為讀書我並不擅長，我喜歡人與人交談，所以在高一從事第一份工作就是早餐店當個假日工讀生，一開始什麼都不會，到最後超熟悉，熟客進來都知道他們要吃什麼，一直到至今我還是從事服務業，現在在糕餅店實習都會有外國客來試吃餅，有時候對他們的語言真的搞不懂，但馬來西亞、新加坡、香港等他們華語比較好一點，其他有些全英文的真的慘，哈哈！英文真的很重要，基本上有幾個國家是英語就會通的，現在都會找一些糕餅英文來跟他們應對，未來，提早出來打工我也是覺得學經驗，雖然每種工作性質都不同，但服務業就是以客為尊嘛！同時也可以磨練耐性與對不同客人應對，看見有些剛畢業的大學生來應徵，做個一天隔天就沒來了，真的很傻眼，大家都說工作難找，但是工作多的是，只是要看自己願不願意做而已。

1.2 實習目的

實習是讓我可以接觸到不同的工作性質，以前的我都是在餐飲業內場外場都跑，現在就當門市銷售人員，更進一步的接觸到客人，我學習到怎麼對應什麼樣的客人，雖然心裡充滿圈圈叉叉，但是客人都覺得花錢就是老大阿！還有接電話回話也很重要，也是會學到一些技巧，所以我很喜歡在這實習的過程。

- 1、 學習人與人的溝通，說話方式，回話技巧
- 2、 跟同事之間沒距離，互相幫忙，互相學習
- 3、 得到主管的信任，讓他們可以把事情放心交代給你

1.3 實習公司甄選過程

1、說明如何獲得實習公司資訊及如何與實習公司接洽至入選的整個流程。(自推)

好幾次走黎明路都會經過這間店，看到他們跑馬燈有在應徵門市工讀，一開始只是想說就賣糕餅嘛!應該沒有很難吧!就拿履歷去應徵了，門市部主管就幫我面試，談一談，我怎麼會想來這邊上班，討論一下上課時間，薪資問題，就大概這樣，隔天我就來上班了。

3.請將上述流程繪製成流程圖形式。



圖 1-1 徵選過程流程圖

4.說明為何選擇目前實習公司？

因為在實習前我就是在這當門市工讀生，習慣了這邊的上班模式，實習之後我也轉為正職，而且我也喜歡跟客人交談，在這會遇到各式各樣客人，雖然有時來的都很難應付，像大陸客阿，超級會么的，但這也訓練我的耐性及脾氣，也學習到不同的知識，因為在這不只是賣糕餅，還會進到生產部包裝部支援，會喜歡就是因為工作彈性，不用每天都做一樣的事，不喜歡一整天都待在同一崗位，做一樣的事。

5.說明你對實習公司的初步看法為何？

一開始我只是覺得賣餅很簡單，沒想到客人進來我們是要遞茶上餅，還要學會怎麼介紹糕餅，讓客人有購買的慾望，一剛開始我真的很緊張，拿個茶跟餅手都會抖，平常也會講得我講話都會結疤，每天一下課就來上班，每天都很忙，忙到我都覺得自己是忙中學習，但同事都很好，都會幫助我，讓我越來越上手，很快的我就可以自己完成一桌客人，喜歡這樣跟大家一起做事，一起學習，這裡的主管也對我很好，都很有耐心地教我每一件事，我很喜歡在這裡工作。

二、實習公司

2.1 公司簡介

如邑堂餅家在民國 105 年三月成立，創辦理念是：『讓太陽餅走上國際』，整間公司人數 30 人上下。

表 2-1 公司的發展沿革

年代	事件
2013	台中縣市各店家派出自家最頂尖糕餅師傅，爭奪太陽餅最高榮譽前三名；經過初賽、決賽等激烈競賽，評審現場將入圍決賽選手做好的太陽餅外觀、內餡、口感進行評比，阿東師榮獲最高榮譽第一名。
2014	台中市政府邀請全國糕餅業者到台中踢館，全國上百家名店頂尖師傅也是要爭奪太陽餅達人的最高榮譽第一名，阿東師手打實做太陽餅再次感動全國評審老師，蟬聯全國第一。將屬於台中人的太陽餅文化與驕傲，最高榮譽第一名留於台中。
2015	台灣金餅獎
2016	台灣金藝獎

2.2 營業項目

太陽餅的名稱從百年前的槿餅、酥餅、麥芽餅，到現在脫胎換骨、成為家喻戶曉的台中知名伴手禮。

以太陽餅創始店之姿、努力創新研發新口味的同時，如邑堂始終守護烘焙的原點，在百年傳統中融入獨家創新口味，我們始終戰戰兢兢、時刻勉勵自己，為的是不愧於當年創業為艱的阿東師，不愧於全台中人的百年文化，更不愧對自己身為烘焙師父的驕傲。

如邑堂全新出發，秉持著【餅魂、傳承、創新】的概念再造太陽餅的里程碑，提升台中名產的品味，讓台中人挺起胸膛，更驕傲的擁有太陽餅傳奇。

我們公司營業項目以太陽餅等漢餅製作、包裝、銷售，服務把所有入店的客人當成自己的朋友，不管是台灣客人還是國外的客人，朋友到家裡，我們會把最好的點心與茶水拿出來招待，我們讓老朋友窩心，讓新朋友體會到台灣人的熱情，讓”台灣人很熱情”的文化一直傳送出去。

2.3 競爭力分析

表 2-2 競爭力分析

潛在進入者	部分店家發放廣告傳單，添加知名度
供應商	因應物價上漲，廠商在自行吸收下，調高產品價格，並以垂直整合的方式提高利潤
替代產品	產品大多相似，讓消費者有更多的選擇。
購買者	消費者敏感程度高，同性質商品選擇價位較低者，此外，消費者以量制價，爭取店家折扣
同業的競爭者	一福堂、阿明師、犁記、聯翔…….

2.4 SWOT 分析

表 2-3 SWOT 分析

<p>優勢</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、有一間半開式的觀光工廠，新鮮製餅讓客人看的見 2、擁有獨立品牌，全台灣僅有兩家店 3、品項多種，顧客滿意度高 4、研發團隊強，能適時推出新產品以滿足顧客慾望。 	<p>劣勢</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、價位偏中高價格，對於新客源之開發受限制。 2、較為中部地區化，北部和南部比較感受不到如邑堂的厲害。
<p>機會</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、可藉由網際網路的力量，向全台灣各個地方推廣。 2、可藉由宅配貨運的方式，讓外地人也能享受到如邑堂糕餅。 3、參加各項比賽推展產品及商店的名號。 4、配合地方文化，提升產品的可見度。 	<p>命運</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、各式的餅店林立，同業競爭者多。 2、創意產品推陳出新，年輕族群客人外流。 3、原物料不斷上漲致使製作成本不斷提高。

三、實習內容

3.1 實習部門

我實習部門是門市部，那我平常會做的事就是銷售、摺販售的餅盒、包貨，櫃台結帳等環境整潔。

3.2 工作環境與同事



圖 3-1 櫃台



圖 3-2 摺紙盒

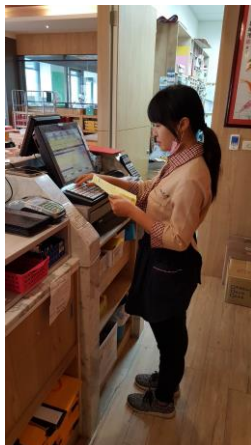


圖 3-3 結帳



圖 3-4 接待客人



圖 3-5 同事



圖 3-6 包貨



圖 3-7 捆帶



圖 3-8 試吃區



圖 3-9 秤寫公斤數



圖 3-10 我們一進門最大的產品櫃

3.3 工作內容

我們的工作內容就是迎接客人，上茶遞餅介紹產品，結帳、包貨。

我們的班是以輪班的方式，由店長安排，每個月的 20 號店長會把畫假表給我們排，25 日截止，月底就知道下一個月的班表了，那早班就是八到五點、中班十到八點、晚班下午一點到晚上十點閉店。

3.4 作業流程分析

以早班來講的話，八點開始營業，一開始點錢每天固定的營業額，然後泡茶烤餅，盤點，最後環境整潔，這些事情都做好後，就開始迎接客人，每天都會接要幫客人寄到飯店的訂貨單，我們就要備貨打包成箱，由宅急便來運送，到了一點晚班人員來，早班就要去吃飯，晚班人員就巡餅泡茶，繼續做早班沒做完的事，早班休息完之後，憶起幫忙摺盒子，三四點早班就要去打掃廁所，掃完要算早上的帳是否有問題要交接給晚班結帳人員，五點晚班要吃晚餐早班要加班一個小時，六點早班下班晚班解著上班一直到九點環境整潔、盤點、結帳，十點閉店。

3.5 問題點分析

我們公司門市除了有現場取貨也有幫客人宅配的服務，但一直會接到客人打電話來沒收到貨，客人不一定是國內客人我們也會有過外客人，那他們隔一天都要去搭機，我們緊張他們也會緊張，我們就要快速跟黑貓聯繫，但黑貓也不是只有送我們的貨，他們也很忙，有時候真的很難處理，都會造成不必要的客訴。

3.6 改善方案

根據這個問題跟大家討論後，我們決定改在客人搭機的前兩天到貨，即使黑貓貨運量大，一天沒到還有第二天可以到，那如果到過年或連假我們就會改三天，確實改完之後這些沒到貨的問題，

3.7 工作日誌

工作日誌表 1

班級：行四丙	學號：BZ102349	姓名：賴佳憶	撰寫日期：105/9/22
撰寫期間：105/07/01~105/09/22			
實習機構(含分店名)：如邑堂餅家有限公司			
部門(單位)/職稱：門市部/銷售員			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>九月二十一日早上，我早班八點上班，跟平常一樣，打完卡穿上圍裙做該做的事，泡茶、點錢、盤點、環境整潔等，過沒多久第一組客人進來了，是兩位大陸的大媽，我們進門就是請他們入坐上茶遞餅請他們試吃，大媽說她們趕飛機隨便買買就要走了，我也趕快切幾樣糕餅請他們試吃，一開始嫌餅不好吃，一下子又說我們不要手工我們機器也行，但我們就是都手工做啊!我有什麼辦法...(我心想這應該不會買了嫌東嫌西)，又問我這個一盒有幾個，我就說每個產品不一樣耶!她問說鳳梨酥呢?我說它有八個十二個十六個，他說大小呢?我就拿給她看就說只有十六比較大其他兩個一樣大，大媽說重量都一樣嗎?我真想回一個妳跟兩個妳重量會一樣嗎?但還是笑笑地說當然不一樣啊!大媽又問沒有六個的嗎?我就說有但產品不一樣，她說拿來我看，開始不耐煩了...我也想快結束啊!後來他們就畫單買了幾盒餅，A 媽買了兩盒說夠了，B 媽買了四盒，A 媽自己晃晃又說不然在一盒禮盒好了，B 媽站在櫃台結帳看到旁邊一位先生也帶四盒餅就說為什麼我們價錢不一樣，客氣地回產品不一樣價格相對也不一樣啊!靠~到底有沒有帶腦出門...那我們贈品的話是消費一萬二才會贈送，一直要麼真的是...才買幾千自己以為很多，最後拿個幾顆牛扎糖給她們，她們就離開了。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>當下我是覺得不怎麼樣，但被主管看到確實是不好，早八真的很想睡，一早又遇到這種客人，沒睡飽的不悅更加一等，但我知道是我的問題啦，不應該這樣對客人，如果造成客人客訴影響店裡名譽這樣也不好，本來什麼客人都有，身為服務業不該這樣，之後就打起精神繼續做我的事了。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>從中學習管理自己的情緒很重要，不是每個人都像這兩位大媽一樣，拍拍屁股走了當沒這回事一樣。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>只要是早班都會提前結束前一天的事，才不會造成沒睡飽又影響對待客人的態度，並要真心對待每一位客人，想要人家掏錢買你的產品，自己必須把自己的產品講到很有價值，這樣客人才會得開心，我們自己也會很開心。</p>			

工作日誌表 2

班級：行四丙	學號：BZ102349	姓名：賴佳憶	撰寫日期：105/11/18
撰寫期間：105/07/01~105/11/18			
實習機構(含分店名)：如邑堂餅家有限公司			
部門(單位)/職稱：門市部/銷售員			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>前陣子公司新進一批新員工，新人就是不知道要做什麼，天天都是做一樣的事，天天都是問你要做甚麼，我們做比較久當然就是有義務要教他們，門市部有一位小組長，一批人員進了四五個，都分別上不同時段的班，同一件事要講很多次，小組長一天事情很多他也很困擾，我們大家也都有很多事要做，真的要顧新人真的也很累，有一天，我就發現是吃的太陽餅沒了，給客人喝的熱茶也沒了，沒人補沒人泡，我只是好心跟他們說那個茶跟餅要巡一下喔!剛好我們店長從旁邊飄過去聽到，後來我在倒茶他就跑來跟我說這種事情你要先跟小組長討論再由小組長告訴他們，我心裡覺得這種小事也要討論，不就是每天都要做的事嗎?就覺得算了，不想管了，就這樣吧。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>這件事情發生後，我也有告訴我其他同事，他們也覺得這又沒有什麼，但只有一個同事跟我說可能是你講話態度跟口氣問題讓店長感覺不好，因為店長跟我說我對新人不滿不喜歡，但我沒有阿，我只是告訴她什麼時候該做什麼事，但店長還是有跟我說，畢竟新人聽從那麼多人有時候做的也不一致，就讓他們聽一個人的比較快，事後我還會忍不住，因為我也是忙中學習，真的不會有人花太多時間教你，有也只會教你基本的，必須要自己開口問，才會真的了解，現在新人太幸福了。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>被訂一個幹部名很簡單，但實際上要管理一個部門真的很難，我們也只能幫她分擔，有事情還是要跟大人商量，確實不能依自己的標準來對待新人，我們也是從零到現有，耐心、愛心、包容心。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>每天不斷訓練他們，不僅能讓他們快上手，也能讓我們輕鬆很多，服務業最怕的就是客訴，一做不好馬上被說，但也不是每個人都這樣有時候真的忙起來會忘記微笑，忘記客人的需求，我們也盡力做到最好，把最好的服務獻給大家，大家一起努力，就只能告訴自己這只是過渡期，過了就會好了!</p>			

工作日誌表 3

班級：行四丙	學號：BZ102349	姓名：賴佳憶	撰寫日期：105/12/10
撰寫期間：105/07/01~105/12/10			
實習機構(含分店名)：如邑堂餅家有限公司			
部門(單位)/職稱：門市部/銷售員			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>唉 最近也是因為帶新人的問題，其實我們上班內容就真的很簡單，是新人覺得太複雜嗎？還是怎樣呢，想當初我也是這時候來的啊，學就很快，而且十一月跟十二月都是我們的大月，晚上客人都超多的，但這幾個新人我們也是慢慢教，他們就真的是慢慢學，積極力不是很夠，同一件事要講很多很多遍，要把他們訓練好，我們才不會這麼累，可是操不起來，我們每天就有做不完的事，這樣新人有沒有其實沒什麼差，覺得很困擾啊!</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>自己想當初也是這樣來的，說不定在教導我的人也是這麼辛苦，所以不能依自己是老鳥就這樣對待菜鳥，店長也希望我們不要老是事情都自己做，要學會放手，才可以讓自己輕鬆點。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>其實我們也不是不操他們，是因為現在的人不耐操，並不是每個人都可以像自己一樣，積極學習，我們也想讓他們做，但又怕他們做錯，也是很矛盾，就只好當磨自己的耐性，好好教導他們。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>現在就是讓他們獨立學習，很多事情都讓他們自己去做，有錯也不會怕傷害他們而不敢講，就是直接講，希望他們能好好學，大膽去做吧。</p>			

工作日誌表 4

班級：行四丙	學號：BZ102349	姓名：賴佳憶	撰寫日期：106/03/02
撰寫期間：106/01/06~106/03/03			
實習機構(含分店名)：如邑堂餅家有限公司			
部門(單位)/職稱：門市部/銷售人員			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>最近跟同事之間出現了小磨擦，同事說我自從玩回來工作態度不積極，前幾個禮拜公司有辦員工旅遊，整公司就分三個部門，門市部、生產部、包裝部，我呢！可以說是跟每個部門人員都處的不錯，但就是被我自己的門市部說我跟她們有距離，被說我趁機點午餐跑去生產部找師傅聊天，時間拖太久，忽略自己的工作崗位，當然自己聽到被這樣講也是蠻傻眼的啊！會去點午餐是因為那天下雨，想說有時候我們無法抽身去買午餐的時候，師傅都會很貼心的問要幫妳們買嗎？我只是做到互相的倫理，就被說去聊天，可能跟他們也比較好很容易就多聊幾句，然後我又被門市妹妹盯，注意我的一舉一動，我承認我一開始就不喜歡她，可是我的不喜歡應該不會很明顯吧！更誇張就是明明是別人在講她的事我只是也知道，就被說我討厭她，每天跟她們相處我都是很開心，我也不想讓工作壓力這麼大，我們是服務業本來就應該要開開心心的，但知道這件事情之後我也是蠻難過的啊！都不知道往後要怎麼跟她們相處，我都是用真心在對待她們，竟然被捅了一刀，一個講兩個講我就被通緝了。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>基於同事間的反應我認為爾後我處理事物的方向更顧及各部門的感受，當下他們會有這樣的反應，應該是我份內事情未完成，以後我應該先知會同部門，我要去不同部門做事情，當下他們不懂我的舉動是基於與跨部門的友善互動，畢竟都在同一家公司，這是經營者應有的格局與思維，跨部門的友善與和諧。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>經由這次的是青發展，同事給我的這樣反映我學習到站在同理心或許我這樣的做法他們不認同，但我認為讓我學習到更有友善的溝通方式讓他們理解我的作為與思維。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>人生的旅途要不斷學學習，經由此事的風波，我開始調整過往，處理事情應站在同理心的角度，如此，才不至於讓同部門無法理解當下的思維。</p>			

工作日誌表 5

班級：行四丙	學號：BZ102349	姓名：賴佳憶	撰寫日期：106/03/15
撰寫期間：106/03/03~106/03/17			
實習機構(含分店名)：如邑糖餅家有限公司/逢甲旗艦店			
部門(單位)/職稱：門市部/銷售員			
工作日誌內容			
<p>1. 發生什麼事(Do)</p> <p>公司這次要辦一個員工聚餐，讓舉辦的人很困擾，舉辦人也已經去看過場地，確定是可以容納我們的人數，但因為那天是假日，參與人數超級少，但都不講原因，這樣真的很難討論阿，那時候心裡想，當一個公司不辦員工聚餐，員工一定會吱吱叫，現在有了，員工又不配合，真的是很難搞。</p>			
<p>2. 反省(Check)</p> <p>想想舉辦人也是有問題，在前一個月沒有事先告知，又把時間訂在假日，大家說不定都安排好了，導致排不出時間，無法參與，但有在即時更改日期，所以參與人數就又變多了。</p>			
<p>3. 學習(Action)</p> <p>經過這件是我學習到做事要是先討論，不可以依自己的立場，來設立別人的立場，才不會鬧得大家不開心，也擔心辦不成。</p>			
<p>4. 行動計畫(Plan)</p> <p>做好事先規劃，與大家討論，增加各部門的互動。</p>			

工作日誌表 6

班級：行四丙	學號：BZ102349	姓名：賴佳憶	撰寫日期：106/04/04
撰寫期間：106/03/17~106/04/07			
實習機構(含分店名)：如邑堂餅家有限公司			
部門(單位)/職稱：門市部/銷售員			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>這件事情發生在我們的做餅的師傅，前幾天呢!他們在做餅的過程中，他們拿葷的餅皮去包素食的餡，一開始都沒人發現，也包了五百多個才發現，怎麼發現的我也不太清楚，當然發生這種是人人有責，但負責人卻一副不甘他的事一樣，讓其他人憤怒。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>當下大家也是議論紛紛，這件事情也是要有處理的方法，不是每件事情公司都有義務幫大家收拾，內廠分為做餅組跟點心組，這件事情跟點心組一點關係都沒有，管理者事後有找主管談論，我有略聽到一些，說什麼當下不知道發生什麼事，為了不要讓事情越搞越大，他選擇安靜，身為一個管理者，這樣做事對的嗎?有事管理者就是要深入了解，不是這樣處理的。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>有事就是要當下處理而不是選擇默默，當一個馬後炮，要學習處理事情，要當到管理者一定是得到主管的信任，要自己學會處理，然後找主管談才是好的做法。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>做事情要看清楚，不要不知道自己在做什麼。</p>			

四、結論與建議

4.1 結論

一開始我來這裡上班的時候我覺得應該就只是單純賣餅，應該不難，我才來面試的，第一天上班，嚇到我了，人潮超多的，那時候又還沒學很多，只能上茶遞餅，整理桌面，介紹產品都不會，每天都用到整間亂七八糟，超可怕，都是一些司機帶外國客來買伴手禮，原來閒人還是很多嘛!哈哈~剛好我上班的時機是旅遊旺季，根本整間滿滿，後面慢慢學一些東西，客人進店，請他們入座，介紹其他糕餅，跟他們聊天，把客人當家人的對待，還有我們的餅盒要自己摺，再來學到裝貨，有些客人因為旅遊天數很多天，我們就可以幫他配送到他的飯店，學打宅配單，裝箱，一開始裝箱實在是沒什麼概念，都會被說沒玩過積木喔....但多裝個幾次就越來越快，還蠻好玩的，在實習過程中，難過的事都跟不上別人的腳步，別人一個人可以接一到兩桌，我可能接一桌就搞死了，但慢慢的自己做調整其實也沒那麼難，現在忙起來也是可以顧到兩三桌，實習最大的收穫就是可以認識很多不同的人，尤其是跟客人一起聊天開心，知道很多好玩的地方，重點是學習到，如何跟人談話與對應，服務業最基本的溝通是很重要的，難免都會遇到客訴，要怎麼安置客人，當然我們都會以對方的立場思考，這就是尊重客人，你我都喜歡被尊重，犯錯難免，但態度一定要控制好，查清楚，才會把事情的問題解決方法想好，在工作上遇到奧客其實也是很多，但我們又不能怎樣，只要是不損失，我們都要想辦法處理，尤其是遇到有沒有打折，吼這真的是很困擾，說沒有還會自那邊廬，買一點點也要叫我們送贈品，實在是....我個人不排斥現在的工作，我喜歡跟人互動，不喜歡做一樣的事，未來旅遊可能是一個很好的發展，我應該會繼續從事的。

4.2 建議

我覺得依我們現在的來客量門市試吃區需要再擴大，擺放更多桌椅，當人全部湧進來時才不會擠在一起，然後可以發放號碼牌，讓服務人員知道優先順序，才不會造成司機大哥心理的不舒服，有時候因為大哥帶來的人數過多，位子要等，就像前幾天，有一位大哥帶 11 為客人，有一位大哥帶六位還是八位我忘了，竟然讓後面來的先入坐，前面來的大哥臉色就不是很好看，好險剛好有三桌離開，併在一起讓他們坐，還有前一天，有位大哥客訴我們，原因一大早，服務人員不足，全部的人也是一起擠進來，跟他說位子要等他願意，過不久他的客人入座了，但坐了很久沒有人去服務，當下櫃台人潮滿滿，原本在結帳的人也在包貨，現場就剩我跟她會結帳，服務人員剩兩個也忙不過來，司機就不高興，有時候我們真的不是故意的，誰不想把最好的服務給客人，有些大哥就會體諒我們幫我倒茶上餅，也很少催我們，他們也事務業嘛!互相體諒，我們也很感謝有這些大哥的幫忙，有時候真的讓我們輕鬆很多，因為他們希望我們把最好的服務給客人，比較大的問題就是規模需放大人力要再安排好，那制度方面還不錯，三個月一次的員工聚餐，達到日營收標準也有營收獎金，個人達到標準也有獎金，就都還不錯。