

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

校外實習專題—台灣優衣庫
台中中友百貨店



指導老師：盧文欽 老師
學 號：BZ104323
姓 名：戴鈺倫

中 華 民 國 108 年 5 月

摘要

1963 年 5 月，在本山口縣宇部市的男性服飾店，看似不起眼的男士正裝西服，日後成為了亞洲人眾所皆知的品牌，UNIQLO。

我是來自台中太平的孩子，我叫戴鈺倫，在修平科技大學讀到了四年級，學校希望我們能為了自己在出社會之前比別人更早了解及踏入職場，能比別人更快的了解及習慣在未來職場的生活，也比別人更快了解以後自己以後出路的定位，所以有了這個計畫，能更完整的分析公司所有一切概況，讓我能比別人更快了解公司近況，看事情的視角及透徹，一一的分析好與壞，也對我在公司裡的工作狀況加分，我能比普通員工更了解公司的優勢在哪，劣勢如何修正，讓我以及公司一同成長。

參加了學校的校外實習，我選擇了我高中至大學都想去試試的公司，UNIQLO，在還沒進公司不了解公司前，我想試試這種服飾業，他又有一個強大的團隊，我喜歡團隊型生活，可能是經歷了幾次的社團加上一直以來在學校的團隊生活，我想這公司應該會是我理想的樣子，學校這次的計畫，能讓我比別人更快的嘗試我想嘗試的職場，讓我可以有比別人更充分的時間去思考，也算是出社會前最後的磨練及緩衝。

致 謝

感謝行流系系主任沈武賢

因為您的用心，您在系上的付出，讓我們能為未來更好的自己提前準備，這是比課本裡面交的來的實用及重要，謝謝您。

感謝實習指導老師盧文欽

謝謝您總是在我實習時不斷的為我加油打氣，讓我感到格外的溫暖，您總是那麼的細心，總是教導我課堂外的事物，讓我了解甚麼是對的甚麼是錯的，您是我實習階段的精神支柱。

感謝公司主管

謝謝你們在我實習時段，讓我有種我好像還在學校一樣的快樂，總是細心的教導我工司一切事物，不會因為我的傻勁就因此指責我，用心的帶著我跟上公司其他同仁的腳步，謝謝。

感謝父親母親

謝謝我最重要的你們，因為有你們這 20 幾年的教導及養育，因為你們讓我總是開心的在這 20 初個年頭，讓我感受到，不管我到底在外面發生甚麼事情了，哪裡需要幫忙，你們都會在我背後幫助我支持我，是我最大的支柱，孩子此生都還不完，我會用我最大的力量，讓自己變得更好，讓你們驕傲。

感謝身旁的所有人

謝謝我所有的家人長輩平輩後輩的兄弟姐妹們，因為你們的愛，讓我成為了我，雖然不是甚麼特別厲害或是比別人突出，但是我真的很開心我能是現在的這個我，因為你們在我身邊，教導或是並肩學習，互相影響互相關心，好的維持壞的修正，讓我朝向更好的我邁進。

目 錄

摘要	I
致謝	II
目錄	III
表目錄	IV
圖目錄	IV
一、前言	01
1.1 實習動機	01
1.2 實習目的	01
1.3 實習公司甄選過程	02
二、實習公司	03
2.1 公司簡介	03
2.2 營業項目	03
2.3 競爭力分析	04
2.4 SWOT 分析	04
三、實習內容	06
3.1 實習部門	06
3.2 工作環境與同事	07
3.3 工作內容	09
3.4 作業流程分析	09
3.5 問題點分析	09
3.6 改善方案	10
3.7 工作日誌	11
四、結論與建議	18
4.1 結論	18
4.2 建議	19
五、參考文獻	20

表 目 錄

表 1 SWOT 分析	05
-------------------	----

圖 目 錄

圖 1 五力分析.....	04
圖 2 公司大小資訊	07
圖 3 公司部門別	07
圖 4 日常摺衣服	08
圖 5 鈺倫與同事	08
圖 6 公司組織圖	08
圖 7 公司店頭.....	08

一、前言

1.1 實習動機

對於在過一年後就要出社會的人沒有打工過沒有任何工作經驗，讀再多書，懂再多語言文字幾言幾句啥的在出社會初期我認為是用不到的，認真馬上叫他出社會是非常辛苦且非常吃虧，很多學校沒教工作社會上的人情世故是非常需要用時間及耐心慢慢磨出來最後成為你出社會最有用的東西，叫經驗。

在大四準備出社會前的這一年我認為學校提供了非常好的資源就是實習，實習講白了就是變向是的讓你去試試社會的水溫，你怕了被罵了縮了其實都還不要緊，但你得趕快的了解接受習慣，等到你已沒有時間退路時你才在縮在躲，那真的就完蛋了，所以我選擇學校實習這個管道，開始我出社會前的最後準備，我選擇到優衣庫來當我出社會前的最後磨練。

1.2 實習目的

其實本來一開始認為在服飾店會有所期待也想得到的那些，但只能說優衣庫不是一間簡單的公司，原以為能學到的是，服飾風格類型，顏色設計，品牌故事等等類型，但優衣庫認真我認為他們重視的是時間，人員管理，笑容，反省，雖然跟我原本想學到想得到的不一樣，雖然才過可能沒幾個月，但我很確定，我一年之後絕對會收穫滿滿。

- 1.出社會前最後的磨練及緩衝期
- 2.可馬上無縫的畢業後馬上工作
- 3.認識更多朋友
- 4.學習是永無止境的，可學到更多學校裡沒交過的事

1.3 實習公司甄選過程

大概在今年初時，就知道要開始實習了，這時候的我其實在之前就一直很想去優衣庫打工，還沒去之前認為感覺是會很歡樂大家都是**有夢想喜愛服飾穿搭類型的人**而聚集此地，所以一直以來就有這個想法，直到知道學校有安排四年級去實習，開放自行推薦的方式，我費勁了我所有的時間及力氣，要先讓學校了解優衣庫大概是什麼形式的公司，另一方面又要請優衣庫接受我的簽約，聽起來蠻容易的，但這是一個漫長的故事，接著看下去吧。

那在準備 UNIQLO 面試時也是一個大關卡，經歷了非常長的一段時間，因為我是透過人力公司先進行審核，然後他們先進行第一次的人力公司面試，完後再丟我的履歷給 UNIQLO 總公司，然後總公司會再審核一次，先看你的履歷，後再請你到公司再一次面試，這中間其實是非常緊張的，問了一些有經驗跟看網路上人分享了一些經驗，非常有可能在第一或第二階段被打槍，所以這過程非常的坎坷，後來到了 UNIQLO 面試也是最後一關，在家裡已經不知道演了多少次，應該要在開門時給面試官甚麼樣的第一印象，笑容嘴角的彎度，講話的聲音大小等等，都做好了功課，果不其然我面試上了，之後開始踏上簽約的悲慘故事。

由於優衣庫是一間非常大規模的公司，在起初面試時，我有跟他提到學校實習的事情，他很爽快的跟我說，我們面試上就可以談了，重點在於面試上，之後我也上了，但後來要請到可做決定的人是一件非常不容易的事情，因為優衣庫裡面的小官是不能替整間公司做任何憂關公司的任何決定，在這當下常常常常發生我問了主管說請問一下簽約是要找哪位同事，窗口是哪裡，他跟我說喔好，找誰誰誰怎樣，我也找到了那位同事，姑且叫他同事 1，她處理到一半，又跟我說喔我交接給了同事 2，你問她吧，結果真的不是開玩笑，後來那位同事 2 就這麼剛好發生不到一個禮拜，他就請了產假，後來又交接給另一個同事 3，後來同事 3 才正式的開始處理，傻眼，那前面的動作在幹嘛，為神麼不就直接交給同事 3 呢，真的很特別，後來發生了一個最難的事情，那就是合約兩邊有點小爭議，但因為我的堅持，最終終於搞定了合約，用了很多的時間改了兩邊都能接受的合約書後，踏上了我艱難的一年實習。

二、實習公司

2.1 公司簡介

製造與零售的公司，柳井正先生創立，於做西服正裝出家到至今的生活服飾，1984 年 6 月，該公司在廣島市市區袋町開設了綜合服飾店「Unique Clothing Warehouse」(ユニーク・クロージング・ウェアハウス)，當初簡稱為英文縮寫「UNI-CLO」。但是這第一間店已不存在。

1988 年 3 月，在香港與當地商人共同設立一間商品採購公司宇寧製衣廠有限公司時，由於註冊商號人員誤將「C」填寫為「Q」作商業登記名稱，此後社長柳井正將錯就錯也把日本全部店名全改為使用「UNI-QLO」作為商標。

1997 年，Uniqlo 參考美國零售集團 GAP 的商業策略，開始設計及獨家銷售自己設計的成衣產品，目標改為提供低價格、高品質的產品，並請廣告公司對品牌進行宣傳，這樣的品牌形象轉換獲得成功。

現在以科技與製造銷售循環的方式經營，如何說科技，我們現經已經以網路的方式去偷偷地了解顧客喜歡甚麼樣式的服飾，如何知道，就用他們在我們網路商店購買的紀錄去評估了解，而才再開始製造顧客會買單的衣服下去銷售。

2.2 營業項目

公司經營理念就是 LIFEWEAR，讓不同的人穿上同樣的衣服卻有不同的視覺感受，也讓 UNIQLO 的衣服充滿你的生活，不浮誇不跟隨快潮流，生活的服飾，所以從嬰幼兒到老年人能穿的 UNIQLO 都有賣，可帶著一家大小來買衣服都會有很棒的收穫，

提供真正優質、前所未有、全新價值的服裝。讓世界上所有人都能夠享受穿著優質服裝的快樂、幸福與滿足。透過獨自的企業活動，以社會和諧為發展目標，為充實人們的生活做出貢獻。

2.3 競爭力分析

現今有太多類似的公司以一條龍自設計自製照自銷售的方式，但在這行業的排行榜裡優衣庫排行第三，第二 HM 第一 ZARA，優衣庫給自己的目標是 2020 年成為這行業裏的第一名。

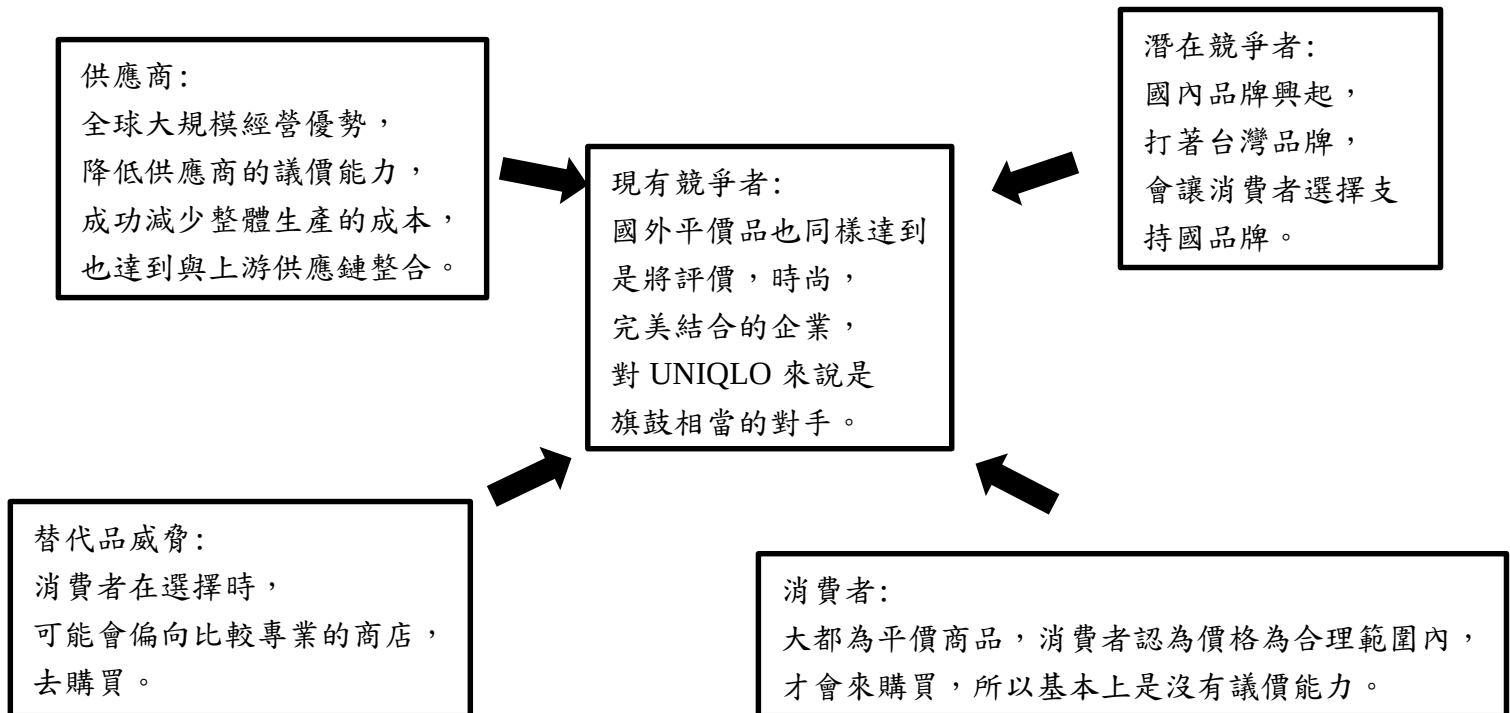


圖 1 五力分析

2.4 SWOT 分析

優勢:資源夠，幾乎所有資源都是自家一條龍到底，且嬰幼兒到老年人的衣服都有做，基本上全家大小帶來大家都會有收穫，全家逛街的好選擇。

劣勢:現在時下服飾業最應該要討好的年齡層就是年輕人 18~28 左右，這些年輕人有點個人的收入後又愛跟流行，為了跟可能買這件衣服明年後甚至更誇張下個月就不會穿的衣服還要買，但就因為這個流行，養活了多少服飾業，但 UNIQLO 在流行服飾上確實不足，雖然理念上是也承認不打算走快流行服飾，但我認為公司這麼大，不應該放過這麼大的一條路。

機會:加入一些快流行時尚風格，讓服飾業最大客戶滿意，當然原本老顧客喜愛的那種休閒服飾也要繼續維持，自家好的文化留著，吸收外再我們沒有的，讓整個公司更好更好更好。

威脅:同業競爭對手多，其實這種零售服飾，龍頭 ZARA 二哥 H&M 三弟 UNIQLO，何況還有追在後面的各大品牌，如何在眾多品牌裡突出呢。

表 1 SWOT 分析

Strengts 優勢	Weaknesses 劣勢
資源夠，有自己的物流，設計師，製造工廠，亞洲人接受度高，大小孩有顧到	1. 流行性不足
Opportunities 機會	Threats 威脅
多嘗試加入時下快流行	同業競爭多

三、實習內容

3.1 實習部門

我們公司組織蠻複雜的，要說的話概念有點像是，第一道男女童裝別，第二道商品別，而我目前是負責男裝的發熱衣系列，我們要去了解發熱衣的原料，功能，織法及提供資訊給其他同事，然後還有是直系學長姊的概念，公司會配一個小組長管你們這群人，你在公司遇到的所有大大小小的問題你都可以問她，我們公司每月的 10 號要交一個作業，上面有很多的問題，你要一一回答，你的直系學長姊會改你的作業，你有任何問題都可以在上面留言給他們看你面臨到的問題。

3.2 工作環境與同事

結果為止

【全員】【行銷部】UNIQLO 全家萬聖 FUN 派對 CP 協議

公開日：2018/10/11 公開期間：2018/10/11-2018/11/1 發信部：行銷部 陳麗文

主要概念

本週一年一度的萬聖節，為創造家庭感親子萬聖節，讓全家一起來 UNIQLO 怎麼玩，都好看！特別推出店舖拍照與換裝活動與滿額贈品，同時也結合秋季必備的明星超值優惠商品回饋給全家人，透過店內活動的互動，讓消費者全家大小提升對 UNIQLO 全家萬聖 FUN 派對的認知與喜愛，進而連結到店消費，提高客數和客單價，並達成男女童裝銷售業績。另外，這次連續七天的店舖拍照活動與滿額贈品兌換流程方式，希望每位同事務必仔細複核，特別是在特設價格的服裝專員同事，希望可以帶給全家人 UNIQLO 的歡樂與驚喜。

廣告宣傳

【線上廣告】※廣告視覺設計中

- 日期：10/26(五)-11/1(四)
- 媒體：Facebook、UDN、AppleDaily、TaMedia、YAHOO
- 內容：限定廣告訊息、店內拍照與換裝遊戲機活動

贈送物及贈品

贈送物	道具	贈品
●店舖海報 ●活動立牌 ●A4 DM ●AP POP&PANEL ●MAQ 牌列用氣球	●照板組(照板+道具) ●兒童用照板+帽子組(橘色) ●兒童用照板+帽子組(黑色) ●拍照小配件	●來店禮-全店+台中文心 ●來店禮-台中中文專心 ●拍照禮 ●遊戲機及贈品
※到店數量與說明請確認附件 ※AP POP&PANEL 請確認本週、下週 POP 一覽表	※到店數量與說明請確認附件 ※兒童組無多餘 T 字衣服可陳列照板、道具，請於 10/17(三)前實施回歸人力、10/25(四)投入店舖	※到店數量與說明請確認附件

整體活動辦法

活動	期間	內容	備註
來店禮		限 12 歲以下小朋友參加，只要小朋友向童裝專員說出密碼密碼：「不給糖就搗蛋」，即可得到加送住棧棒棒糖一顆，全台限額 3 萬顆，每日數量有限，送完為止。	※台北時尚京站廣場店與網路商店恕不參加。 ※請店舖自行分配每日贈品配量。
拍照上傳好禮	10/26(五) ~ 11/1(四)	於指定裝置拍照，並讓童裝專員確認後，即可獲得紋身貼紙一張，每日數量有限，送完為止。上傳到 Facebook-UNIQLO Taiwan Kids&Baby 粉絲團並留言+按讚，可再參加男女童裝 MINIONS/Disney HEATTECH EXTRA WARM 圓領 T 恤抽獎活動，全台共 2 名。	※抽獎活動結束預計於 11/5(一) Kids&Baby 粉絲團公布。 ※請店舖自行分配每日贈品配量。
滿額贈品		當日單筆消費滿 1000 元以上，含一件童裝或 Baby 商品，即可參加遊戲機活動，恕不累積，大人有獎，沒有送禮意願，每日數量有限，送完為止。	※台北時尚京站廣場店恕不參加。 ※網路商店到店門優惠，贈品抽獎訂單贈送，每日限量，送完出清。 ※如獲贈客要求折單以拿更多贈品，交由現場店員及 SV 判斷是否開放。 ※請店舖自行分配每日贈品配量。

圖 2 公司大小資訊

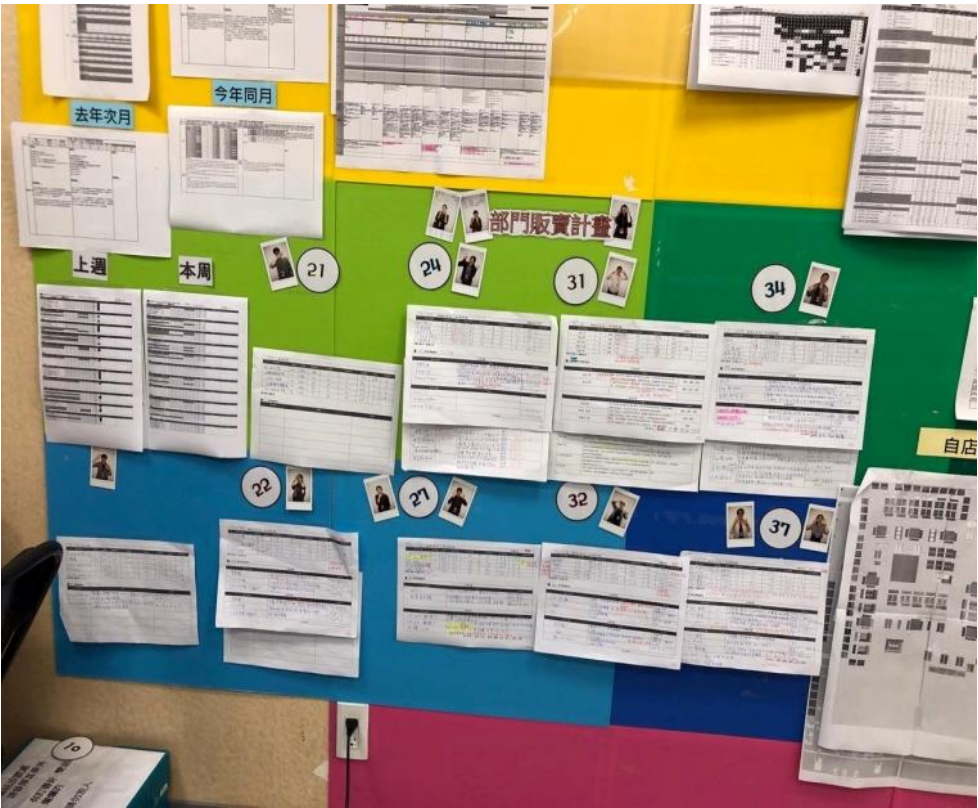


圖 3 公司部門別



圖 4 日常摺衣服



圖 5 鈺倫與同事



圖 6 公司組織圖



圖 7 公司店頭

3.3 工作內容

我現在只要工作業務是收銀，更衣室，及站區服務，通常我們輪班是一換一，不能突然哪個位置沒有人，收銀就是收錢，更衣室是提供一些建議給顧客或是介紹他她想要的商品，站區是整理賣場，幫顧客找貨，叫賣讓賣場熱鬧一些等等。

3.4 作業流程分析

更衣室 SOP:

- 1.先詢問試穿件數，原因是我們要知道顧客拿幾件衣服，才不會一個萬一被偷走
- 2.親自帶位幫他拉上門簾，原因是他那個門簾從外面拉比較能把它拉好，才不會開一點點被看光。
- 3.適時關心顧客，原因是他可能穿了他拿的那件不是很理想，結果就不買了，但你在這時候詢問他他遇到的問題，他跟你說你立馬拿你認為他會喜歡的商品再給她試穿，他買了那就不會錯失任何可賺到錢的機會。
- 4.顧客試穿完後確認顧客私人物品都要帶到，原因是很常有顧客試穿的時候把手機皮夾之類的放在角落，結果試穿完就忘了，但你在這時立馬幫他檢查提醒他，就不會浪費他的時間，不用白驚險，讓他感受到公司的小舉動讓顧客感動，再回來買衣服

3.5 問題點分析

在我們公司任何事情都有他一定要的流程，且有一件小事在我們公司視為皇上諭旨，就是做任何事情都需要先跟主管報告，譬如剛剛跟顧客發生了什麼事情，我當下處理的積極度，我的臉部表情如何，我的用詞是否適當，客人最後離開公司心情如何，能多具體就講多具體，那假如報告完後，公司主管認為我處理的他覺得不夠好他就會再問我說，那下次你認為應該要注意甚麼狀況，如何改進等等，但我其實不太喜歡這樣的感覺，雖然說跟主管報告是很理所當然的事情，但只是他們在面談詢問剛剛發生事情的態度都一直保持於一種沒有最好，只有更好，在任何情況都要刁出你今天的問題，完全不給你任何甜的，只有巴掌。

3.6 改善方案

雖然說不斷的找出問題是很好的一種進步方式，但不該每次每件小事都用這種方式來做一個反省，這樣只會讓已經不有甚麼工作精神的人在更沉淪，以為我這次這件小事已經做得沒有甚麼問題，結果他就是會給你一個聽起來很莫名其妙的問題，總之我認為不需要一直的反思下一次這件事情應該可以怎樣，因為真的只是小事。

3.7 工作日誌

工作日誌表 1

班級：行流四丙	學號：BZ104323	姓名：戴鈺倫	撰寫日期：107/07/10
撰寫期間：107/07/01~107/07/15			
實習機構(含分店名)：台灣優衣庫/台中中友百貨店			
部門(單位)/職稱：賣場服務人員/實習生			
工作日誌內容			
1. 發生什麼事(Do) 一直以來我都抱著非常期待興奮開心的心情來到優衣庫，但進來後才真正的了解優衣庫的可怕，所有的事情都要一分一分的列給你的主管，譬如這一區的衣服甚麼時候可以結束，你那邊的清掃時間給我，雖然聽起來不難而且很有條有理，但是重點來了，他其實真正的重點根本不是要你時間給他她要知道你在幹嘛這麼簡單，他是要知道你這個人做事情給他的時間的心態，他們需要你只要打完卡上班你就要非常緊繃的心情在面對優衣庫，雖然不是每次都這麼誇張，只是有時候的程度在於這些衣服 20 分鐘兩個人來整理都可能有點緊繃來不及，他卻要你一個人 15 分鐘給他整理好，他其實也知道你 15 分鐘整不完，但他就要你用最緊繃最快的速度提升一點，但到現在做了 3 個多月了吧，我認為真的沒必要到這種程度。			
2. 反省(Check) 需要反省的是我不應該這麼愛說，這些東西其實應該就只能搖搖頭但還是得做。			
3. 學習(Action) 我學到了以後假如是老闆的話，這樣做的好處是可以在最快的速度讓新人跟上大家的腳步，只是你要理解到這樣我認為不是長期之計，我認為白貓黑貓能抓老鼠的都是好貓，他們要求的太高太高，但又會怕沒有員工，很矛盾。			
4. 行動計畫(Plan) 在優衣庫這間公司的經營模式目前我以新人的視野來看，沒辦法改變什麼就只能是了解了，我會繼續加油的			

工作日誌表 2

班級：行流四丙	學號：BZ104323	姓名：戴鈺倫	撰寫日期：107/11/15
撰寫期間：107/11/01~107/11/15			
實習機構(含分店名)：台灣優衣庫/台中中友百貨店			
部門(單位)/職稱：賣場服務人員/實習生			
工作日誌內容			
1.發生什麼事(Do) 前一陣子上班遇到一個很難理解的事情，公司很喜歡用兩個人的想法來管一個人，但兩件事情很長發生衝突，一個說要用最快的速度把衣服摺完，另一個又說不要一直摺衣服多跟顧客互動，然後可能到了那個叫我摺衣服那個主管說摺完了嗎，另一個主管也聽到了他要我摺衣服，他也不會說來幫我說因為我叫他怎樣所以怎樣，就當沒他的事情，最嚴重的是這種事情每天都在發生的感覺，好像都不會覺得不好意思怎樣，反正各個人都有各個人管理的想法跟意見，他們卻感覺從來不溝通，好像就要我們兩件事情再同一個時間都要完成，心真的很累，但當然也有過當下反應跟主管說因為那個誰叫我怎樣所以我才這樣，但他們卻好像刻意的不管說到底是叫你怎樣，反正我要你做的事情你就是要完成，很誇張的默契他們就是不會互相先說好什麼事情先來再做你的那件，也不會，就是要你一次做好，我有時候真的不懂你們到底有沒有想過真的有可能做的了兩件事情，說真的叫你一個人來做你絕對也做不來，好像就是有點再逼你跳牆，想把你最最最緊繃的那一面展現出來，這樣會比較積極的感覺，我真的傻眼。 2.反省(Check) 我認為可能在某些時候人可能真的需要叮嚀或是逼迫才會認真，但真的不適用在已經在認真時候的人，你一件事情我可能就要忙一陣子了，卻還有另一個事情好像刻意的要讓你不能好好做第一件事情的事情，那這樣到底是要先討好那件事情呢，真的要說神麼反省，我只能說，我會努力克服的。 3.學習(Action) 讓我學習到，看哪個職位比較大的，聽他的就好了，至少少一個人罵你，不要想把兩件事情做好，因為到最後，兩件事情都沒辦法做好，兩個都會罵，不如專心的把一個人的事情做好，另一個就讓她罵。 4.行動計畫(Plan) 如同上面說的，至少一定把一件事情做好，另一個不用太管他說什麼，聽的越多反倒第一件事情就會更延遲，一延遲就爆了，誰都不討好，更慘。			

工作日誌表 3

班級：行流四丙	學號：BZ104323	姓名：戴鈺倫	撰寫日期：107/11/25
撰寫期間：107/11/16~107/11/25			
實習機構(含分店名)：台灣優衣庫/台中中友百貨店			
部門(單位)/職稱：賣場服務人員/實習生			
工作日誌內容			
1. 發生什麼事(Do) 前一陣子在公司遇到一個我覺得很白癡的事情，我們公司有一個規定就是顧客的信用卡背後沒有簽名的話，我們是不能做刷卡的動作，但我們可以請他現場簽看他有沒有意願，當時我同事就遇到了這個問題，他把卡片還給那位顧客再給他一支筆，跟他說抱歉卡片背後要簽名喔保障個人權益等等的，那個客人他自己可能太急了，把名字給簽反了，後來結完帳後客人他看到他自己簽反，有點生氣，問我們能不能處理，把她擦掉，後來公司的人就說拿酒精試試因為也沒有遇過，結果弄一弄後更慘，把她卡片弄糊了，這客人就大怒，結果後來我這位同事就被客訴了，在我們公司，你只要有一個提名客訴，就等於完蛋的意思，不管那個客訴怎麼來的，朋友鬧著玩啥的只要有提名，你就是完蛋，我同事跟我說他被約談的內容是，你怎麼沒有看著先生簽名之類的，會發生這種問題都是你的關係，造成顧客困擾，但這整件事情，我真的不了解，為甚麼顧客他自己要簽反，當時說用酒精也是大家一起出的主意，又不是個人說弄就弄得，怎麼後來沒弄好就算他自己的，顧客的愚蠢不該是我們要扛，我又不認識顧客，我們沒必要幫你生活細節上打理的好好好吧，以造這件事情，公司以後有顧客在我面前突然的跌倒，我來不及抓住她，然後顧客爬起來說你怎麼沒扶住我，這樣是算我的錯嗎，這就是 UNIQLO 沒有奧客的故事。 2. 反省(Check) 真正該反省的地方我認為公司也要做出一點樣子，不能什麼事情都想順著錢，我們是你的員工視為你的工具般的重要，你卻一直怪你的員工，反正你就是要賺到錢，我認為這點是錯的。 3. 學習(Action) 以後假如有機會也只是假如，我之後有機會自己創業當上了老闆，我會學習公司精打細算的一面，但我不會對待員工如糞土，做錯事該罵該說的一定會做到，但不該的就不需再多說甚麼，可以討論，應該如何應對讓顧客開心，但不應該怪罪於員工。 4. 行動計畫(Plan)			

在公司培養能不犯錯則不犯錯的心態，不懂不會的當下最對不能打混或是賭博心態過去，不然後果真的會蠻慘的。

工作日誌表 4

班級：行四丙	學號：BZ104323	姓名：戴鈺倫	撰寫日期：108/02/10
撰寫期間：108/1/10~108/2/20			
實習機構(含分店名)：台灣優衣庫/台中中友百貨店			
部門(單位)/職稱：賣場服務人員/實習生			
工作日誌內容			

1.發生什麼事(Do)

最近差點發生一件客訴，內容是試衣間有兩大兩小要一起進去，我把他擋下來了，所以他不開心，故事結束，但公司在剛開始教學的時候有訂一個規則就是一間一個客人除非是特殊狀況，小朋友或需要幫忙的人，原因是為了防止在試衣間裡偷偷藏一件衣服走出來裝沒事，以免萬一，所以訂了這個規定，剛開始學的時候覺得沒甚麼挺合理的，而且其實老實講真的不用全部人進去裡面，我們試衣間的格局就像廁所一樣，有一個大的比較隱密的空間，裡面又分了很多小的隔間，你可以站在隔間外等他換好後門簾拉開看，然後在拉起來，想不通為甚麼要全部人一起進去，又擠又熱，故事細節開始，那時候有一對母女的小朋友要換衣服，我認為母女是屬於需要幫忙的那種，所以讓他們兩個一間，結果正準備要帶往小隔間的時候衝來了另一對母子，說一起進去看，我想說不對阿一個小妹妹換衣服另外還三個人在小隔間裡面幹嘛，所以我把後來來的母子給擋下，我說可以在隔間外面等他們換好出來看，就醬，那個母子的母不爽了，跑去跟我的主管說，後來我主管為了這件事跑來跟我面談說，發生了什麼事情，題外話，假如有看我前面的日誌，就知道我們公司是一間沒有客人問題，只有我們服務不夠好的事情，他說發生什麼事，我就蠻理直氣壯地跟他說了，因為我當下其實還是相信公司不會那麼不講理的，我是為了公司好這個流程還是要以造規定來走，有意義的就會把他列出來所以有了規矩規定，結果講完後，主管回我甚麼要這樣，他要進去就讓他進去，不要讓顧客不開心，他講出來後我真的徹底的對這間公司不抱有任何期望了，白癡嗎，訂了規定，又不做，東西被偷又要說我站試衣間沒控管好請我來幹嘛，到底想怎樣，公司想要甚麼都要做到最好，別傻了，我也想要有很多錢啊，但不是說你想要這個又要那個兩個今天就衝突到了，那就要擇一阿，在 UNIQLO 沒有這種事情，反正他們就是要這樣兩個都要，剩下的是你的煩惱，自己看著辦，不然我請你幹嘛的感覺。

2.反省(Check)

回頭想想，為什麼事情會發生？我想了真的很久很久，真的沒看過如此可憐的制度，其他的沒甚麼好說的了

3.學習(Action)

為了遠離麻煩，我後來的做法我修正採用了不要讓顧客不開心為主，因為我發現，顧客只要不開心他絕對會找我麻煩，公司就會替他出頭，我就麻煩了，但假如東西商品被偷，其實講認真的公司要找出怎麼偷誰偷的都一個頭兩個大，更不可能也不會查到他在試衣間偷偷的偷然後試衣間站區的人卻沒看到沒馬上報告主管，講直接一點，公司東西被偷，我錢照領，我為甚麼還要在那邊幫公司找想，我把你，你卻咬我，我覺得很傻，所以後來我自行反省，修正成你試衣間要全部進去都給你進去，不要客訴我，你開心就好。

工作日誌表 5

班級：行流四丙	學號：BZ104323	姓名：戴鈺倫	撰寫日期：108/04/05
撰寫期間：108/3/25~108/4/05			
實習機構(含分店名)：台灣優衣庫/台中中友百貨店			
部門(單位)/職稱：賣場服務人員/實習生			
工作日誌內容			
1.發生什麼事(Do) 最近真的越來越不懂公司到底在想什麼，有一次上班我在公司工作站收銀，之前說過不能讓客人等任何一秒，所以只要收銀排隊，就要呼叫支援，就在那天，我收銀排隊了，我馬上呼了支援，來支援的同事幫忙完後跟我說，收銀排到第三組後再呼叫支援，我問怎麼了，因為他說現在收銀只有你一個，我傻眼，為甚麼傻眼是因為還有一次我站收銀，有個同事在呼叫我叫我現在去找他，小急事，我說好喔有同事會來接我嗎，結果說有，我就看到他要走過來了，就在當下，我離開收銀的當下，被一個主管看到，就這樣，我被叫去訓了大概 5 分鐘，他說你這樣離開有一個顧客過來然後讓他等了他不開心怎麼辦，我跟他說有阿有同事要過來了我看到他走過來了，他說重點是當下顧客那個感覺，我在心裡想，假如這顧客連這一秒都不能等，這種顧客你在怎麼服務他，他都有辦法講出他的不滿意，我沒辦法接受你為了這一兩秒的事情在這裡罵我 5 分鐘，我真不懂公司的想法，好像甚麼事情都要像機器人一樣，一個口令一個動作，我就看到他走過來了，我用最快的速度去找找我的那個同事，把事情用最快的速度解決完後再趕快回來收銀，讓幫我暫時站收銀的同事能感覺去忙他的事情，這樣不是對大家最好嗎，為什麼一定要等他到我旁邊，然後可能拍個手然後在離開呢，這樣的意義是甚麼，這兩個故事我想表達的是，其實你知道顧客是可以等的，我想說這應該不是人手夠不夠的問題吧，因為其實那個來支援的同事他是可以結帳的，只要他要控管賣場，他不能死做一件事情，想說的是這個邏輯偏怪，可以的時候可以不可以的時候不可以好像都是你在說，我認為不需要這麼硬著說怎樣怎樣。 2.反省(Check) 其實也能稍微的理解他們的想法，但是不了解的是為甚麼每次都要大驚小怪，然後我跟著你們大驚小怪你們也有話說。 3.學習(Action) 其實在這麼多次事件後讓我學到，應該要如何順著毛摸，不是他們怎麼樣我跟著怎樣他們就會比較開心。 4.行動計畫(Plan) 應該要能不要出聲則不要出聲，本來是為了上次的教訓，想說不要讓顧客等，但這次經驗後要先了解今天大家狀況，再做出判斷。			

工作日誌表 6

班級：行流四丙	學號：BZ104323	姓名：戴鈺倫	撰寫日期：108/04/20
撰寫期間：108/4/10~108/4/20			
實習機構(含分店名)：台灣優衣庫/台中中友百貨店			
部門(單位)/職稱：賣場服務人員/實習生			
工作日誌內容			
1.發生什麼事(Do) 最近上班的時候再摺衣服，有一個主管走過來跟我說你怎麼沒去接客人，但另一個主管希望快點把這區的衣服摺完，這就是我們公司一直以來的大毛病，兩個主管都不會先說好，但兩個都要管事情，會讓我有時候蠻難做事的，然後還有一次是要弄一個展示品，然後有一個大的主管跟我說用白色的，我弄了白色的後另一個小的主管看到卻說為甚麼用白色的，怎樣怎樣的，之後我跟他說，那個誰叫我弄白色的，他就說是喔，那沒事了，這件事情其實蠻不太能接受的，明明你好像也可以沒事的東西，為什麼當下要講一些有的沒的，很不懂那些念的人當下的動機意義是神麼，假如你真覺得有問題，那你應該去找那位大的主管說，而不是看我好像傻傻的就要念。 2.反省(Check) 需要反省的是我不應該這麼愛說，這些東西其實應該就只能搖搖頭但還是得做。 3.學習(Action) 再眾多事件後，其實讓我學習到忍耐，我現在特別會忍任何的莫名其妙的事情，當下我都會好好的，這對我來說也是一種新的學習，先學習了忍耐，總會派上用場的。 4.行動計畫(Plan) 我會繼續加油，當下都還是會聽話，當個乖巧的同事。			

四、結論與建議

4.1 結論

記得在三年級的時候看著學長姐去實習，都說要去實習一定要找好你想要的，因為這一年你要好好的在這裡工作，其實剛聽到認為應該不難，因為之前的打工經驗都超過一年，認為不是甚麼大事情，後來等到四年級後，我覺得應該要找一份我一直都很想嘗試的工作，就是賣衣服，我從高中做餐飲開始就一直很想試試賣衣服，因為我對衣服顏色款式都有我個人的想法，我覺得在推銷給客人的時候過程應該會很有趣，又加上能帥帥的上班帥帥的下班，我覺得不錯，然後到了大學參加了系學會，我又很喜歡這種團隊的感覺，最終我找了 UNIQLO，賣衣服的又很重視團隊的感覺，我說的是還沒進入公司前的感覺，結果後來進入了公司發現，真的跟我想像的完全不一樣，不是每個故事最後都是幸福的，我喜歡的感覺是，我可以用我個人的方式，服務我當下的客人，讓他有他自己的想法又可以有我的讓他選擇，但在 UNIQLO 真正不是想要你賣衣服，因為公司真的太大了，我們賣場上沒意外應該有 7 萬多件衣服，每天客人來可能都會把一半的衣服給弄亂，為了明天的客人，我們每天都要把賣場上那 7 萬多件衣服恢復原樣，這就花了至少 3 分之 1 的時間，又要了解公司這期這禮拜要幹嘛，公司營業方針，公司毛利多少，今日目標，月間目標，目前達成多少，然後衣服褲子襯衫外套內衣家居服配件類又有分部門，這個部門想賣什麼，甚麼賣得好，都要知道，當然這個細節是讓我驚豔，但是就會變成偏向，公司想賣什麼，賣就對了，會讓我比較無力一點，主管問你今天要賣甚麼，我跟他說我覺得哪個商品不錯我會想推給顧客，他就接著說我說公司今天想賣什麼，好像就會偏向死背公司的方針，然後像機器人去執行公司想做的。

回歸正題，當然在這公司實習得過程中，我學習到了很多也是很有用處的，時間的控管，如何在細節上再找出細節的細節，很開心學校給我這次機會在真正踏入這現實的社會再多一份經驗。

4.2 建議

對於公司的建議就是，我認為不需要那麼死板，不要這麼大驚小怪，真的是小事，但卻要很浮誇的再開會上大談這件事情，那個客人讓他多等了哪一秒，怎樣怎樣的，在上班前被訓了一頓整個上班該有的精神都沒了。

對於學弟妹的建議我大大的說，一定要夠了解你要的是甚麼，你也一定要夠了解公司的理念是甚麼，不要都是看看表面，然後合約就簽下去了，這樣你會痛苦加上浪費了這段時間，也要在這裡謝謝系上的主任老師們，因為你們的安排，讓我大學最後一年以這個特別的經驗離開求學的年代，我是認真的，雖然可能這份工作不是到非常理想，但我相信總有其他同學是理想的，我認為這樣就夠了，謝謝。

參考文獻

1. 公司內部資料