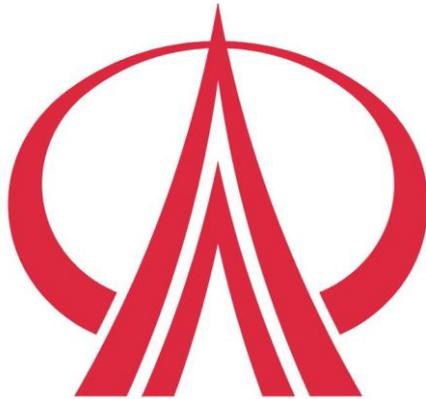


# 修平科技大學

## 行銷與流通管理系

### 三明治教學校外實習專題

實習公司：瑞士商柏泰有限公司(台灣分公司)



指導教師：劉淑寧 老師

學 生： BZ98012 劉曉芬

中 華 民 國 1 0 2 年 0 5 月



## 摘要

目前我國大專院校強調產學合作，為了是要幫助學生在未來職場上與在學時所學習的可應用在產業上，不僅讓學生提早接觸職場，也讓學生自己對未來有個方向。

個人實習之公司位於台中市北屯區，主要從事銷售緊固件與推從自動控制物流系統等，公司產品強調的是價值與專業後勤，顛覆了我與一般人購買螺絲的想法，螺絲在整體產品上只占小小一部分，但缺少了它可就不足完成，從規格、表面處理、強度、硬度、扭轉力等可是非常講究，使客戶對於 BOSSARD 品質毫無疑慮。

個人在此公司實習期間擔任業務助理之角色，實習時間為 101 年 7 月 1 日至 102 年 5 月 15 日止共計時習時數為 1300 小時，已達全學年實習時數標準。

## 致謝

首先，感謝系上的三明治實習課程，讓我有機會到職場上學習與體驗，也非常感謝系上各位老師們的接洽，讓同學們有許多選擇的實習廠商，多了實習的機會讓我不再對未來感到很茫然，至少知道自己在職場上能做些什麼、想做什麼等...

感謝柏泰各部門主管給予我這個機會至貴司實習，在實習中也安排非常好的課程，讓我對公司更加了解及更快進入狀況，在許多同事的幫助下我漸漸熟悉工作內容，在實習過程中遇到挫折與困難，同事也是不厭其煩教導我也鼓勵我，更重要的是家人與朋友的肯定與支持，讓我可以從挫敗中學習，並提升自我能力，未來真正在職場上時我才可以不畏任何困難勇往直前，在此向大家致上最誠摯的感謝。

# 目錄

摘要.....	I
致謝.....	II
目錄.....	III
圖目錄.....	IV
表目錄.....	V
<b>第一章 實習動機與目的</b> .....	<b>1</b>
第一節 實習動機.....	1
第二節 實習目的.....	2
第三節 實習公司甄選過程.....	3
<b>第二章 公司介紹</b> .....	<b>4</b>
第一節 公司沿革與現況.....	4
第二節 公司策略.....	7
第三節 公司戰術與作業策略.....	10
第四節 直接負責單位業務內容.....	12
<b>第三章 個案公司實習所見</b> .....	<b>14</b>
第一節 人力規劃及徵選程序.....	14
第二節 公司福利與輪班制度.....	17
第三節 門市營運管理實習.....	19
第四節 連鎖企業經營管理實習.....	26
第五節 行銷企劃實作.....	28
第六節 公司與管理職務實習.....	30
第七節 商業自動化與營運決策實習.....	32
第八節 物流與供應鏈管理.....	35
第九節 消費者行為分析.....	37
<b>第四章 實習心得與未來建議</b> .....	<b>38</b>
第一節 實習心得.....	38
第二節 未來建議.....	40
第三節 我的未來計畫.....	41
參考文獻.....	42

## 圖目錄

圖 2-1 公司組織圖 .....	6
圖 2-2 五力分析 .....	8
圖 2-3 STP 分析 .....	10
圖 2-4 單位組織圖 .....	12
圖 3-1 世界分支圖 .....	27
圖 3-2 位置圖 .....	29
圖 3-3 SMART BIN(自動控制物流系統).....	30
圖 3-4 目錄圖 .....	31
圖 3-5 產品圖 .....	31
圖 3-10 供應鏈圖 .....	35

## 表目錄

表 2-1 SWOT 分析 .....	7
表 3-1 顧客抱怨處理流程 .....	21



# 第一章 實習動機與目的

## 第一節 實習動機

對於未來職場上非常茫然，想到畢業後要尋找什麼樣的工作、想要做什麼工作、對未來職涯規劃等，這些問題對於我們升上大四的同學應該在腦中想無數多次了，大家往往覺得自己能力與職場經驗不足，是否可勝任為來的工作呢！因此選擇系上三明治實習來增加自己在職場上的基礎，不僅能累積經驗及更早做好準備面對社會環境。

實習對我們來說比學校課本文字來的具體與實用，在學校所教育的是專業的知識，但在職場上所學的可是前輩們所歷練的經驗，從實習中尋找自己的興趣與專長，對未來的方向能更加明確。

## 第二節 實習目的

實習等同於實際操作與學習，這對社會新鮮人來說可是寶貴經驗，至少出社會後能減少一些跌跌撞撞的過程，為自己做好心理準備，知道自己能力與專長更為重要，畢竟在學校老師處處包容學生，但在職場上老闆並不一定處處包容員工，增加歷練與經驗對未來找工作上我相信是很有幫助的。

### 第三節 實習公司甄選過程

經學長姐優良表現及老師的努力下，讓我們在實習單位上有許多選擇，在眾多公司名單上，我選擇了柏泰為我的第一志願，當時得知許多人皆會選擇柏泰面試，讓我覺得錄取機率很低，但不試一試連機率都沒有，最後決定努力一搏。

面試前就已無數次模擬練習，希望正式面試能順利，當天面試我與其他兩位同學排第一組，心想早面對晚面對遲早還是要面對的，面試過程分享一些打工經驗與自己對此份實習單位的想法，當初應徵的單位是希望採購或倉儲，直到有天接獲學校來電，告知公司希望我轉業務助理，此刻心情很兩極，高興的是公司願意錄取我，擔心的是此職位並不是我一開始設定的，但我相信不管什麼職位都是一種挑戰，也算是給自己機會學習而答應了。

## 第二章 公司介紹

### 第一節 公司沿革與現況

#### 一、公司名稱及介紹

瑞士商柏泰公司台灣分公司，註冊於 1987 年，是瑞士 BOSSARD 集團在亞洲地區最早成立的分公司。BOSSARD 集團為緊固件專業公司，成立於 1831 年，擁有超過 180 年的歷史；為瑞士上市公司，於全世界 28 個國家中設有超過 200 個分公司及辦公室，目前佔全世界螺絲相關產品交易額約 4%。

BOSSARD 集團願景「We want to be the trusted expert brand providing assembly technology solution for our customer globally」，公司的核心價值在於提供客戶完整的技術解決方案，公司所銷售的是緊固件的專業知識，以及後勤物流管理系統。公司的專業是協助客戶有效率地設計並選用正確的緊固件，並藉由 BOSSARD 系統管理客戶緊扣件類的 C parts，以精實生產管理流程，實際降低總生產成本，進而促成客戶在產業技術上的升級與經濟競爭的優勢。

願景中的“Trusted“不僅是公司對客戶的使命，也是我們對合作夥伴的承諾，同仁就是我們最重要合作夥伴。BOSSARD 對於跨國籍、跨文化、跨種族的同仁，是以尊重、信任和平等為基礎，在 BOSSARD，公司直呼名字不稱職級，即使對集團 CEO 也是如此；沒有各種精細的管理規章，而以系統引導同仁得到最大的發揮；沒有龐大的人力組織，不過隨時都可以得到來自亞、歐、美各 Business Unit 資深人員的指導協助。

在螺絲王國的台灣銷售緊扣件，有如賣冰給愛斯基摩人，柏泰不敢說我們做到了。不過，公司堅定相信 BOSSARD 的核心價值可以為台灣產業升級之路加分，而這也是公司 BOSSARD 台灣努力的基礎與方向。(資料來源:瑞士商柏泰有限公司(台灣分公司)網頁,2012)

## 二、企業組織圖

瑞士商柏泰台灣分公司最高管理階層為總經理,部門分別有倉儲部、品管部、人事部、財務部、業務部、採購部及IE部門。下列為各部門工作內容介紹:

倉儲部:進貨、盤點、入庫、出貨等。

品管部:管控進貨產品是否符合規範及客訴處理。

人事部:安排員工教育訓練及公司活動。

財務部:進出貨貨款處理、員工薪資及零用金等管理。

業務部:開發客戶與接洽訂單。

採購部:尋找優良供應商提供產品,配合業務訂單需求下單。

IE部:控管公司電子設備及系統網路管理。

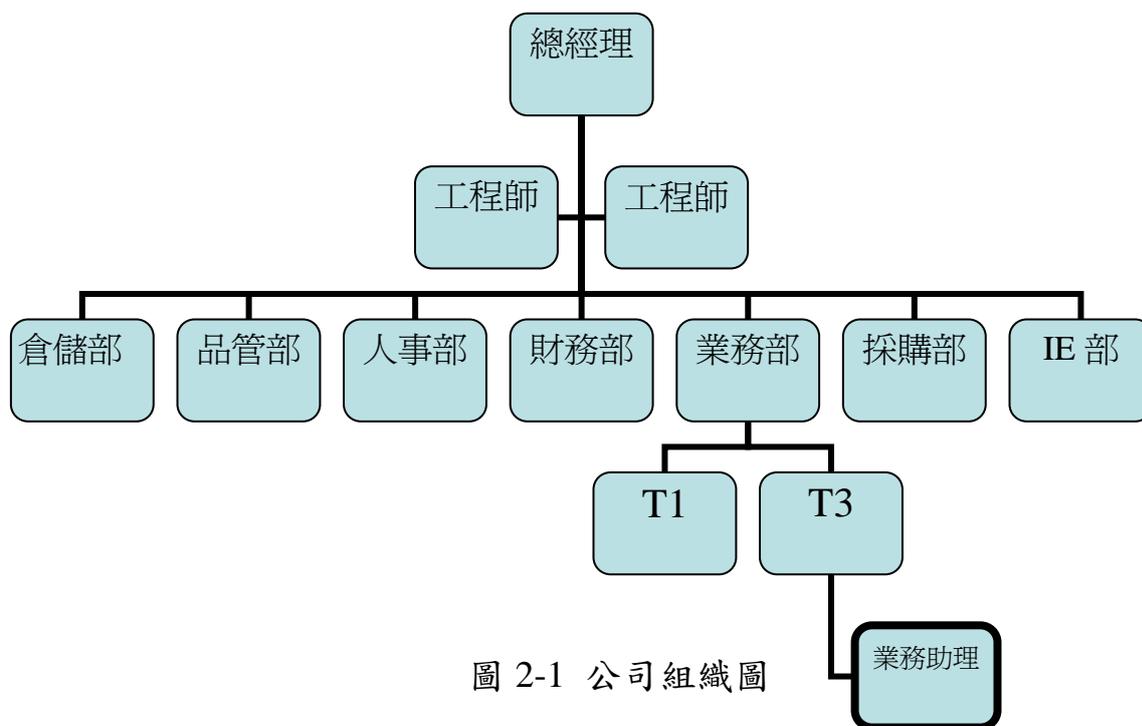


圖 2-1 公司組織圖

## 第二節 公司策略

### 一、公司策略及目標

1. Level Service
2. 超過 5 萬件的緊扣件標準品，及各國專業品牌緊扣件代理
3. 專業的技術諮詢與訓練
4. 專業的後勤物流管理系統

### 二、公司的外在競爭者

台灣目前製造螺絲工廠就有好幾十家，再加上五金行等，大多數工廠皆以價格來競爭，但柏泰則是針對產品的價值及品質來與市售的螺絲競爭。

### 三、企業（或公司）的 SWOT 分析

表 2-1 SWOT 分析

Strength：優勢	Weakness：劣勢
<ol style="list-style-type: none"><li>1. 專業的工程師</li><li>2. 品質保證</li><li>3. 自動控制系統</li><li>4. 專業的後勤物流與知識</li><li>5. 有效替客戶減少管理上成本</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 價格偏高</li><li>2. 無法提供用量較小的客戶</li></ol>
Opportunity：機會	Threat：威脅
<ol style="list-style-type: none"><li>1. 提供產品應用上的知識</li><li>2. 品質上的保證與五金行區分</li><li>3. 自動控制物流系統有效替客戶管理五金零件,節省人力及管理成本</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 市售上產品價格較低</li><li>2. 無法針對小量包裝客戶服務</li></ol>

#### 四、公司五力分析

決定企業在產業中的競爭優勢，經營者在評估及了解企業在產業中影響競爭的能力來源後，可依公司的優劣勢釐定企業在產業中的定位，並據以擬定策略與方案。

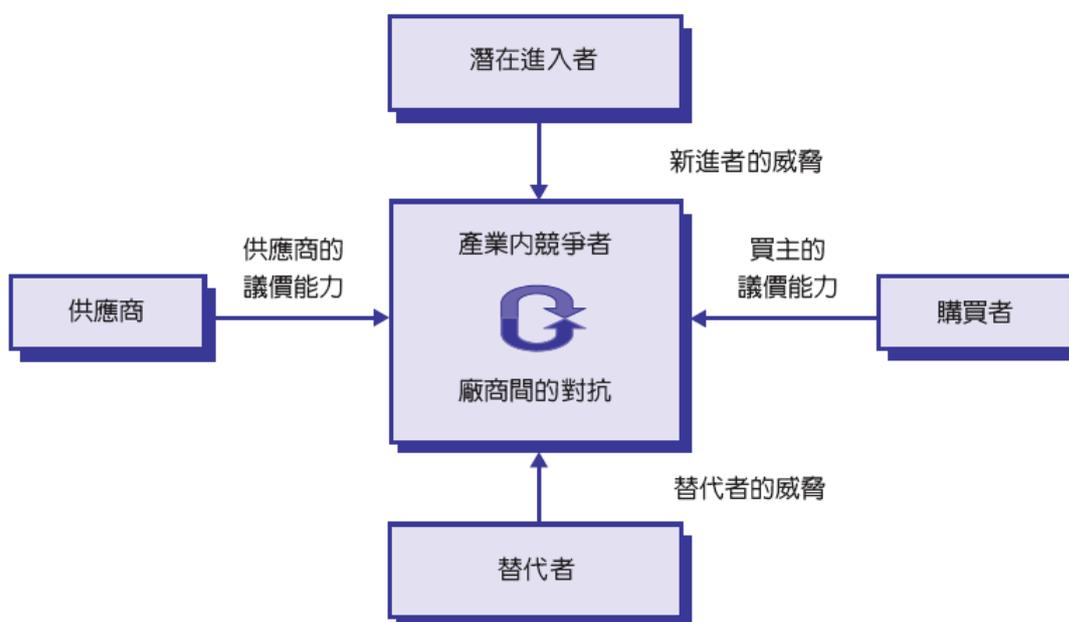


圖 2-2 五力分析

(一)產業既有廠商競爭情況大:

- 1.國內五金產業:振宇五金、大台中五金百貨、小北百貨。
- 2.國內五金工廠:南部本土公司工廠。
- 3.螺絲行:民眾自營規模小的螺絲行等。

(二)潛在進入者威脅大:

五金零件進入障礙因素:產品品質、價格、行銷、後勤物流等。

螺絲生產需另開模及大量製作，不僅價格及品質庫存等風險，導致大部分工廠都在拼價格。

(三)供應商議價能力小:

產品產量:柏泰為中盤商，並無自己工廠生產，導致購買時必須大量才能壓低進貨成本，供應商多家，嚴防漲價及壟斷商品的風險，也須確保供應商品質。

(四)替代品威脅大:

螺絲產業在台灣原本就是傳統產業，相對競爭者眾多，想要爭取客戶，必須有自己的一套行銷策略，並非價格來決定一切。

(五)顧客議價能力小:

雖然柏泰產品價格偏高，但主要推從的是產品的價值與後勤服務，在客戶議價上會針對整體毛利來取決每個螺絲的單價，我們也會告知客戶，我們的品質保證及工程服務，畢竟與工廠有不同差異，當然不能以價格來比較。

### 第三節 公司戰術與作業策略

#### (一)STP 分析

STP 策略分析大約可分為三個步驟，即首先進行市場區隔（Market Segmentation），再者選擇個案所希望滿足的目標市場（Market Targeting），最後根據目標市場而規劃出最適合的產品定位（Product Positioning）。

規劃所得的結果就是一種產品，而此種產品不但希望能夠滿足消費者或使用者，並須具有相當吸引力，不能與週遭環境或設施產生太大重疊性與相似性，因此，規劃時有導入 STP 策略分析之必要性。

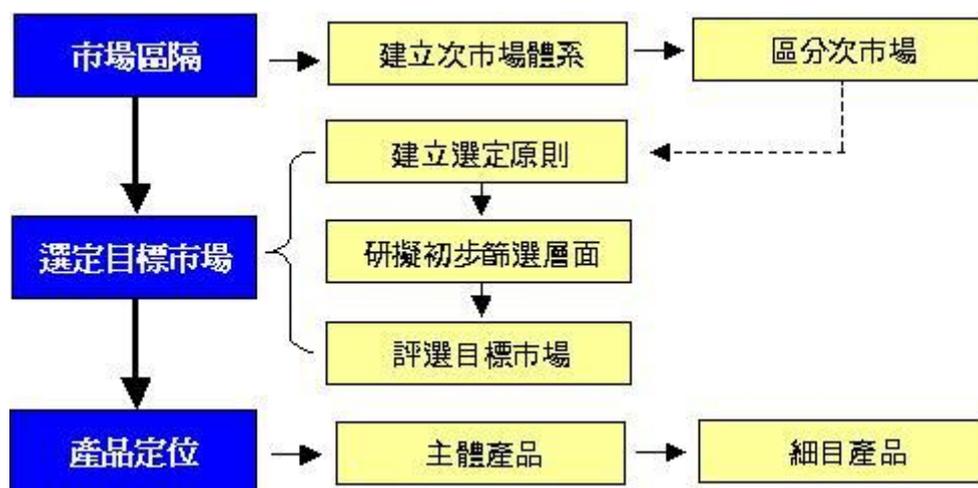


圖 2-3 STP 分析

## (二)經營項目及提供服務

超過五萬件標準品螺絲及品牌代理，提供專業知識與自動控制物流系統，使客戶在工程上對螺絲有任何問題等，皆可請工程師支援，另外自動控制物流系統(Smart Bin)也是免費提供給客戶使用，不僅替客戶控制庫存，也省下不必要的人力資源，更能避免客戶在生產上有斷線的風險。

## (三)主要顧客群

主要客戶大部分都在國內，不管是腳踏車、堆高機、電動車等，螺絲在台灣是傳統產業，競爭者眾多，但柏泰講究的是品質與價值，購買柏泰的產品皆可安心使用，而有架設 Smart Bin 的客戶，針對這套系統也都非常滿意，使客戶對柏泰的產品十分肯定。

## 第四節 直接負責單位業務內容

### 一、直接負責單位組織圖

如圖 2-1，本公司一共 7 個部門，業務部分為 T1 及 T3，T1 業務部是負責現有及穩定的客戶，T3 業務部則是負責開發新客戶，而我負責 T3 業務部-業務助理，如圖 2-4，以下有更詳細的工作內容介紹。

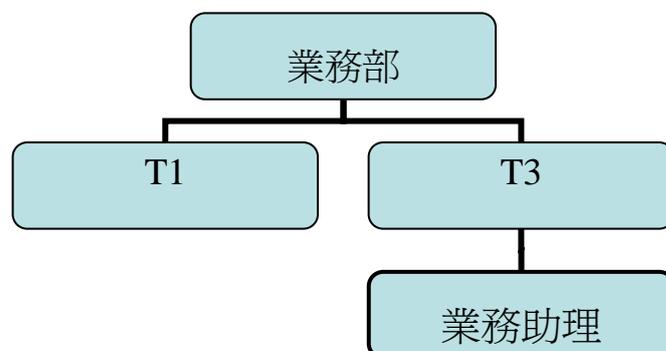


圖 2-4 單位組織圖

### 二、直接部門工作內容及介紹

#### 1. 業務部

- (1). key in 訂單:負責將業務所接到的訂單從下單給採購到出貨流程等。
- (2). 樣品送樣:業務新開發客戶需要樣品，皆需下單以 free sample 寄給客戶。

- (3). 專案管理:統整資料，讓業務可很清楚了解目前進度狀況。
- (4). 客訴流程:當發生客訴時需至系統填寫，發至相關人員信箱，以利後需各部門支援解決。
- (5). 自動控制物流系統:每週需上網查看客戶 Smart Bin，是否有需補貨等。
- (6). 出貨:特定客戶出貨時，外箱需貼麥頭等標籤製作。
- (7). 備貨:當客戶有專案上線後，必須算準數量備貨，避免供不應求造成斷線或呆貨產生。

## 第三章 個案公司實習所見

### 第一節 人力規劃及徵選程序

#### 1. 依人力需求預測

各部門會依工作內容及工作量來評估是否增加人力需求。

- (1). 業務部:客戶數量增加等則會需增加業務來管理。
- (2). 倉儲部:針對收貨、入庫、包裝、送貨等人力分配，若人力需求不足將會增加人員支援。

#### 2. 人才招募

- (1). 藉由人力銀行網站，刊登徵才資訊。
- (2). 透過網站投遞履歷的應徵者進行篩選，進行人員徵才。
- (3). 與大專院校產學合作。

#### 3. 員工徵選與試用

在徵才過程中，各部門針對需要的人才進行評估，透過面試者基本資料與自我介紹，觀察面試者是否符合條件、對公司未來展望看法、工作經歷等等，而面試後需待公司通知是否錄取。

#### 4. 員工試用期間之考核

新進員工試用期為三個月，在試用期過程中皆會有主管及人事主管來觀察考核，針對工作熟悉度與工作態度是否為符合公司條件，若試用期表現良好皆可正式聘為正職人員，但若試用期間表現不符，屆滿三個月試用期後，並不得升為正職人員。

## 5.員工教育訓練

(1). 每個月透過人事來面談員工，是否有需求的課程將進行教育訓練。

(2). 針對國外新規定等系統流程，皆會安排人員來進行教育訓練。

(3). 若員工在某些流程上操作不完整等，也需安排重新訓練。

## 6.員工訓練項目

(1). 各類專業職能及技能訓練。

(2). 完整內、外部訓練。

(3). 海外集團公司訓練。

## 7.訓練成果的評估

每次上完教育訓練後，系統會發出課程回饋表等，需填寫回報，不管是針對此課程建議還是收貨，每年也需至系統做測驗評估。

## 8.工作績效評估與考績

- (1). 每個月各部門主管皆會開主管會議，針對整個月績效來進行檢討與改進。
- (2). 主管也會針對員工工作內容進行評估，適當提出建議與需改進項目。
- (3). 人事部也會透過主管回饋得知公司整體工作績效如何。

## 第二節 公司福利與輪班制度

### (一)輪班制度

#### (1)正職人員

- A. 固定周一至周五早上 8:30 至下午 5:30
- B. 若超時需申請加班需求表
- C. 周休二日
- D. 依員工年資來決定年假天數
- E. 若需休假或請假，皆需代理人

#### (2)實習人員

- A. 固定周二至周五早上 8:30 至下午 5:30
- B. 若超時需申請加班需求表
- C. 周休二日

#### (3)工讀人員

- A. 依照可配合時間來決定上班時間
- B. 周休二日

## (二) 獎勵制度

依公司營業目標達成及個人績效而定，再由主管級人士評估來決定獎勵。

## (三) 員工保險與福利

### 1. 休假制度：

- (1) 週休二日
- (2) 支薪病假
- (3) 優於勞基法的年假制度

### 2. 薪、獎金制度：

- (1). 單一薪俸制，保障年薪 13 個月
- (2). 年終獎金（依公司營業目標達成及個人績效而定）
- (3). 勞工退休金（公司依同仁全薪為基礎提撥 6% 的勞工退休金）
- (4). 端午禮金
- (5). 中秋禮金
- (6). 春節禮金
- (7). 生日禮金
- (8). 結婚禮金

(9). 生育禮金

(10). 喪恤慰問

### 第三節 門市營運管理實習

#### (一) 企業文化與經營理念

瑞士商柏泰公司台灣分公司，註冊於 1987 年，是瑞士 BOSSARD 集團在亞洲地區最早成立的分公司。BOSSARD 集團為緊固件專業公司，成立於 1831 年，擁有超過 180 年的歷史；為瑞士上市公司，於全世界 28 個國家中設有超過 200 個分公司及辦公室，目前佔全世界螺絲相關產品交易額約 4%。

BOSSARD 集團願景「We want to be the trusted expert brand providing assembly technology solution for our customer globally」願景中的“Trusted“不僅是我們對客戶的使命，也是我們對合作夥伴的承諾，同仁就是我們最重要合作夥伴。

#### (二) 公司作業基本認識

我們的工作環境可分為樓上與樓下兩大區域，分別為倉庫及辦公室。倉庫分部在一樓，有收貨區、包裝區、出貨區及儲位，辦公室分部在二樓，包括業務部、工程部、採購部、人事部等。

### (三)顧客服務

#### 1.顧客來電之禮儀與態度

##### (1) 基本電話禮儀

A.xxx 公司您好!: 當客戶來電需先說明公司名稱，以讓客戶確認。

B.請問知道哪位業務服務嗎?:明確替客戶轉接至負責的業務。

C.不好意思!xxx 目前電話中/不在位子上，請問是否方便留下資料我再請他回撥呢?:讓客戶不必再打一次，留下資料也可確保重要是想遺漏。

#### 2.顧客抱怨之處理

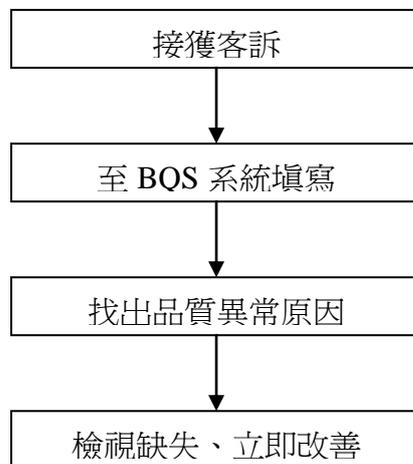
##### (1) 顧客抱怨之原因

A.訂單交期不足以滿足客戶需求日。

B.產品品質異常，導致客戶上線日延遲。

## (2) 顧客抱怨處理與流程

表 3-1 顧客抱怨處理流程



## (四) 主動服務客戶之技巧

1. 針對適合的客戶主動寄出目錄，增加報價機會。
2. 主動詢問客戶在使用產品上是否有其他問題或需改進地方。
3. 針對適合的客戶推動 Smart Bin，減少客戶對五金管理上人力資源。

## (五)顧客購買忠誠度

### 1.了解顧客購買忠誠度對企業的影響

- (1)客戶訂單增加，對企業業績有相對的影響。
- (2)良好的服務態度與售後服務，皆可讓客戶願意長期跟公司合作。
- (3)忠誠的客戶會為企業推薦下游客戶。
- (4)顧客忠誠度比顧客滿意度的測量更能達到重複購買的目的。

### 2.提高客戶下單忠誠度的方法

- (1)優良的產品品質與專業的後勤物流。
- (2)替客戶解決在產品使用上問題。
- (3)減少客戶對產品管理的人力資源。
- (4)具專業的工程知識與嚴格把關的品管，使客戶產生信任感。
- (5)重視客戶抱怨與客訴，並立即處理。

### 3. 客戶滿意度對企業之影響

客戶滿意度是決定於客戶是否後需會再與公司合作之重要因素，若產品未達客戶標準或未能解決問題等，將會造成客戶對公司信任感降低，導致可能流失此客戶。

相對的，若提供客戶良好品質與專業的後勤物流替客戶解決問題，不僅客戶對產品上的信心及公司的信譽，相信此客戶皆會樂於與公司長期合作的。

## (六) 突發狀況之處理

在處理訂單中，最常遇到的緊急狀況，例如：客戶需提早出貨、下單日與出貨日交期不及、客戶收到產品瑕疵必須停線等，當這些問題發生時必須尋求主管協助，盡可能滿足客戶需求，避免造成客戶對公司印象扣分。

### 1. 突發狀況之應變方式

- (1). 客戶需提早出貨：若產品已到貨，系統必須關急單出貨，若產品還未到貨，尋求採購協助是否能提到早貨，即告知客戶最快到貨日。
- (2). 交期來不及：須尋求採購幫忙跟催供應商，減短供應商交期，或以分批交貨方式。

### 2. 如何避免突發狀況發生

- (1). 當收到客戶訂單時，必須回覆客戶交期，告知產品生產的週數，避免客戶會有需提早出貨的事件發生。
- (2). 下單給採購三天後，必須至系統確認採購是否有下單給供應商，請採購回覆確認的交期，避免產品延至交貨。

## (七) 業務助理工作管理

## 1.各項標準作業流程

### (1)接獲訂單

至 FACTS 系統 Key in 訂單後，發出 Order 給採購，確認  
交期並在三天內回覆客戶。

### (2)接獲客訴

至 BQS 系統填寫流程，包括退貨原因、退貨數量、退貨  
價值等，發至相關人員 mail，若是品質問題則有品管確認，  
責任歸屬明確。

### (3)新客戶建檔

未交易過的新客戶需至系統建客戶資料檔，完成後須送  
至財務部核准才可交易。

### (4)客戶特殊品料號建立

至每日新編料號表格填寫，資料須完整，例如:客戶、品  
名、規格、表面處理、圖面等...

#### (5)BIR 系統(超過三個月未出貨的呆料)

每月月初需至系統填寫每個 item 呆料原因，後續是否出貨或報廢等...

#### (6)首件送樣報告

客戶首件送樣需至系統做 FA 申請，品管才會替產品做首件報告，送樣時必須交給客戶以利承認後下單。

### 第四節 連鎖企業經營管理實習

#### 1. 緊固件之貢獻

- (1). 提供客戶符合產品需求的螺絲。
- (2). 減少購買客戶產品後出現螺絲生鏽及氫脆化的風險。
- (3). 提供專業的螺絲諮詢服務及技術上的專業服務。

#### 2.緊固件對企業經營之特色

- (1).提供上萬種螺絲與客製螺絲供客戶使用。
- (2).後勤物流服務與諮詢。
- (3).免付費提供客戶自動控制物流系統(Smart Bin),減少人力成本在小零件上的資源。

### 3. BOSSARD 在世界分支機構

在世界各地，如果我們不積極提出我們與合作夥伴一起，為我們提供了完美的補充，其主管領域的 3 個地區超過 50 個分支機構。

全球分佈於阿爾巴尼亞、阿根廷、澳大利亞、奧地利、白俄羅斯、比利時、波斯尼亞、巴西、加拿大、中國、克羅地亞、捷克、丹麥、埃及、愛沙尼亞、芬蘭、法國、德國、希臘、香港、匈牙利、冰島、印度、愛爾蘭、意大利、日本、韓國、盧森堡、馬來西亞、墨西哥、荷蘭、瑞典、瑞士、西班牙、台灣等。



圖 3-1 世界分圖

## 第五節 行銷企劃實作

### (一)環境分析

#### 1.分析行銷情況

##### (1) 主要客群

A.腳踏車產業

B.工具機產業

##### (2) 開發新客戶

A. 免費提供自動控制物流系統

B. 專業後勤工程

##### (3) 維持舊有客戶

A. 交貨穩定

##### (4) 品質穩定

##### (5) 增加既有舊客戶的訂貨量

A. 訂貨量提高，議價空間增加

B. 客戶未訂購的螺絲，提供免費樣品試用

## 2. 立地條件調查

柏泰位於台中市北屯區，客戶群分佈全台，不管送貨還是寄貨皆方便。



圖 3-2 位置圖

## 第六節 公司與管理職務實習

### (一) Smart Bin (自動控制物流系統)

這透自動控制物流系統是柏泰專利，針對微小的五金零件管理，避免在零件上浪費人力資源，這套系統透過每個料架磅秤，來管理及控制捕貨量，不僅確保無斷線風險及節省人員盤點時間，使客戶能更專注於開發主要產品，對柏泰也是有固定訂單的業績。



圖 3-3 Smart Bin(自動控制物流系統)

## (二)主要商品

以緊固件為主要商品，並且代理世界品牌，以標準品目錄就有五萬多種螺絲，另外客戶所需開模的特殊品等。

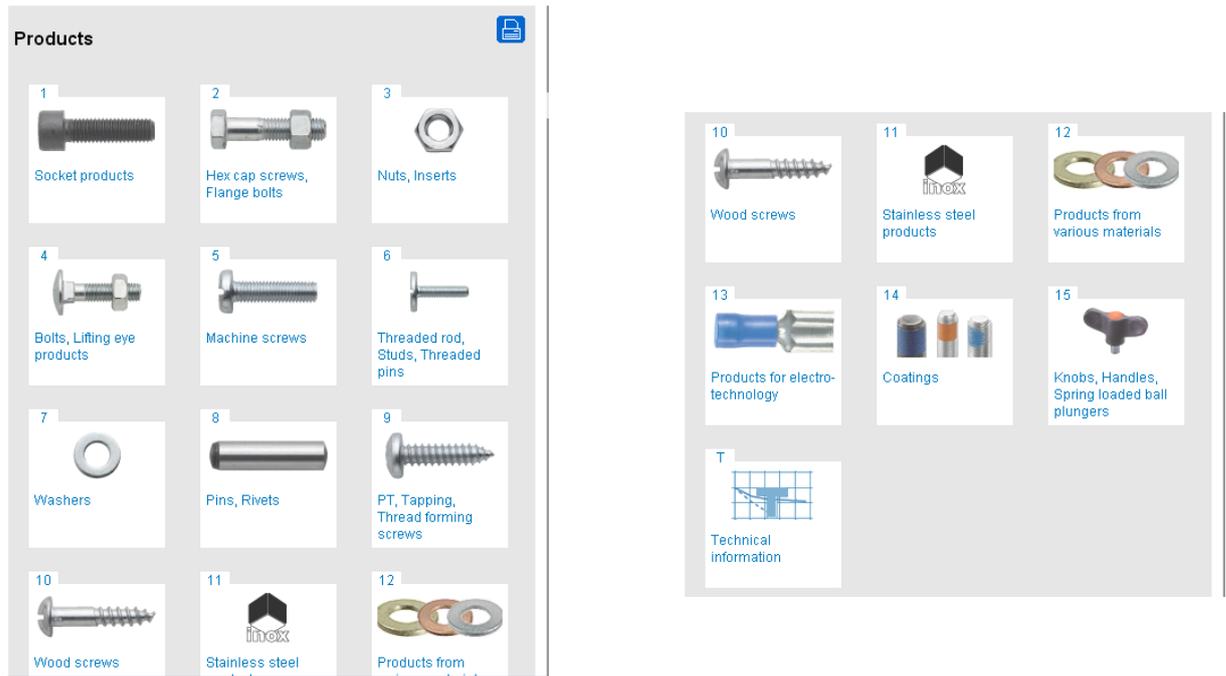


圖 3-4 目錄圖



圖 3-5 產品圖

### (三) 公司形象

柏泰雖然是買螺絲等零件，單在客戶形象中，可是專業及優良的服務團隊，不僅提供品質良好的產品，更能替客戶解決問題，免費提供物流系統增加管理性。

### (四) 目標管理

針對業務助理之角色，做好份內工作，業務交代事情切勿忘記，妥善辦理各項流程，使業務在外開發新客戶更能心無旁騖專注於客戶中。

## 第七節 商業自動化與營運決策實習

### (一) 店鋪報表研習

#### 1. 商品庫存明細

業務部重要的系統之一。

#### 2. FACTS 系統

不管客戶下單或下單給採購等，皆需透過系統來完成，此系統可提供庫存狀況、成本、毛利、訂單數量等。

### 3.商品標籤

BOSSARD 出貨時，每種螺絲皆會貼上各別標籤，而標籤上分別有：客戶料號、BOSSARD 料號、品名、尺寸、數量、進貨 P 號等，此標籤不僅使客戶容易分辨，易能掌控是否有錯誤的產品，另外，萬一此次產品品質有異常，也能透過進貨 P 號來追蹤，避免庫存與新進商品混料。

### 4.POS 系統之意義

POS(Point of sales)系統是連鎖企業必須具備的一套門市管理系統，適用於各種銷售業使用，利用一套光學自動閱讀與掃描的收銀設備，以取代過去傳統式的單一功能收銀機，除了能夠迅速精確的計算商品貨款外，並能分門別類的讀取及收集各種銷售、進貨、庫存等數據變化情形，資料所連結的電腦處理，分析後列印出各種報表，提供給管理階層作為決策的依據。

## (二) 物流系統操作

### 1.FACTS 訂貨系統

此系統需有 PO 依據才能下單給採購，輸入訂單料號與數量及備註，由系統發出 mail 至自己的信箱再轉寄給採購端。

### 2.BQS 客訴系統

包括退貨原因、退貨數量、退貨價值等，發至相關人員 mail，若是品質問題則有品管確認，責任歸屬明確。

### 3.BIR 呆貨系統

每月月初需至系統填寫每個 item 呆料原因，後續是否出貨或報廢等...

## 第八節 物流與供應鏈管理

### (一) 企業之供應鏈網路

瑞士商柏泰產品以緊固件為主，部分產品皆為代理品牌，公司本身是不從事生產的部分。

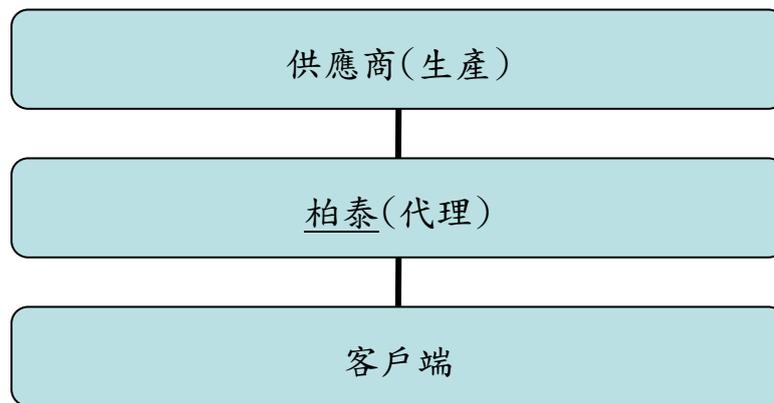


圖 3-10 供應鏈圖

### (二) 客戶服務與訂單管理

以網站為例，當有需求客戶也可至網站電子目錄來尋找所需的產品，或者來電告知需求，將會寄送中文目錄給客戶參考，一般目錄都是標準品，當客戶所需的產品要開模生產極為特殊品。客戶尋找到適合及需求的產品接著會下訂單，當接收到訂單必須至系統內將流程完成及回覆客戶交期。

### (三)庫存管理

柏泰有兩套系統皆可查詢庫存及呆料狀況，分別為 FACTS 及 BIR 系統。

#### (1)FACTS 料號庫存查詢

透過系統輸入料號，皆可一目了然，不管是庫存貨即將出貨數量等。

#### (2)BIR 查詢呆料狀況

透過系統可清楚了解，哪些項目已超過三個月未出貨或將提列為呆料等，不僅可檢討是否備貨過多或客戶轉換供應商等，這些呆料原因必須深入了解及解決。

## 第九節 消費者行為分析

### (一)市場需要什麼(What):

品質穩定、供應穩定、出貨迅速。

### (二)為何購買(Why):

品質穩定、專業後勤服務。

### (三)購買者是誰(Who):

車床、腳踏車、堆高機、機械手臂組裝等加工廠。

### (四)如何購買(How):

依照客戶需求安排送貨或寄貨等。

### (五)何時購買(When):

客戶有穩定專案及開發新產品。

### (六)何處購買(Where):

網路商店、電話下單、全球據點皆可購買。

## 第四章 實習心得與未來建議

### 第一節 實習心得

#### 一、對企業（或公司）的看法與初步看法的比較

一開始得知柏泰為外商公司後，擔心語言方面的問題，後來在實習間發覺，雖然語言也滿重要的，但系統上的操作其實是熟能生巧，進公司實習前與進公司實習後的比較也沒有太大差別。

#### 二、實習後與實習前的期望比較

在實習前擔心自己是否能力足夠來做這項工作，當然在實習過程中，面臨過許多挑戰，但這些困難當你一項項慢慢完成後，其實最開心的是自己可以給自己一點肯定了，在期望比較上當然是有些落差，因為對工作上的認知不足，也沒有對這樣工作沒有太多的了解，但我相信任何工作只要願意學習，都是可以做得很好的。

#### 三、實習最大的收穫

實習中最大收穫當然是增加了許多職場上的歷練，不管是人際關係、工作態度、工作內容等，這些經驗在學校課本裡可是學不到的，從學生的身份到上班族的身份，極大的轉換讓自己可以快速適應社會，這也是我當初會選擇實習的原因了。

#### 四、實習最難忘的事

我在實習中是擔任業務助理的角色，因為我的部門業務大部份時間皆在外面開發新客戶，而這個角色是要讓業務無後顧之憂的在外面開發客戶，所以讓我壓力有點大，但非常感謝 T1 業務部的同事們，當我有疑問或需要協助時，他們總是非常樂意的幫助我，不管自己手頭上是否有工作再忙，這些同事的幫忙讓我覺得非常感謝。

在一開始接業務助理的角色時，因為一下子有太多東西要吸收，且必須馬上上手，這也讓我手足無措，但我相信時間可以讓我變得更加順手，我也盡力的去學，不懂就問，在兩個月後我也開始穩定的工作了。

## **第二節 未來建議**

### **一、對實習公司的建議**

公司在整體上，不管是制度還是規劃總是很完善，當員工有問題時，人事部都會馬上協助解決，員工間相處和樂，環境優良，在實習公司上沒有其他建議。

### **二、對系上及實習制度的建議**

針對實習制度上我覺得實習期間過長，畢業後同學留在實習公司的比率並不大，希望實習期間為上學期即可，不僅實習上有學習到，也可因為實習確定自己在未來找工作上的定位，讓大四同學在下學期可針對自己畢業後想找什麼樣的工作來做準備。

### **三、對學弟妹的建議**

不管在選擇實習或做專題時，必須想到自己想學的是什麼，以實習來說，會讓自己更加了解社會及更早面臨職場上的任何問題，收穫相對的也很多，相信自己，努力學習，不管如何抉擇，抱著要做就要做好的心態就對了。

### 第三節 我的未來計畫

結束實習後，針對未來的工作希望以行政為主，我相信每個工作都有挑戰性，不管任何工作，都是需要重頭學習及歷練，但我都會全力以赴的。

## 參考文獻

### 中文文獻

1. [http://www.bossard.com/index.cfm?app\\_page\\_id=0,1](http://www.bossard.com/index.cfm?app_page_id=0,1) 瑞士商柏泰台灣網頁
2. <http://www.goodpartner.idv.tw/index.php?load=read&id=16> , STP策略參考