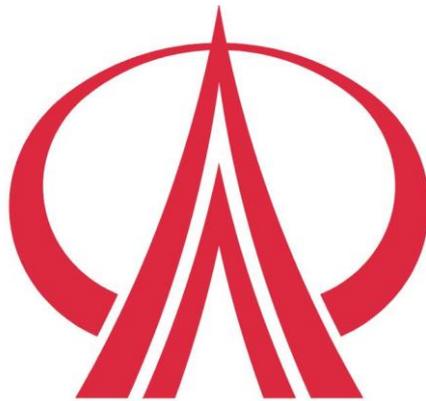


# 修平科技大學

## 行銷與流通管理系

### 三明治教學校外實習專題

實習公司：崇維傢俱股份有限公司



指導教師：楊振昌老師

學生：謝佳楹

中華民國 102 年 5 月

## 摘要

我所實習的單位是崇維傢俱股份有限公司，總公司它位於彰化縣大村鄉新興村新興巷 34-3 號，平常工作是在都是以會場當業務接待人員為主以及偶爾調至門市當門市人員，平常的工作是接待客人、商品諮詢服務、退換貨、領貨等，目前正在會場及門市做學習，正逐漸進入軌道，在會場中要學是東西非常雜，也因為這樣才充滿挑戰，未來的目標與方向還在思考當中，但不管是不是還會繼續留任，這次的實習是個可以讓我們學到不少專業知識與常識的地方，而且也有很完整、龐大的制度的好企業，福利也相當的健全，在這裡實習的日子都是相當愉快的。

## 致謝

我要先感謝我的帶領我的主管和同事，剛開始上班時，因為跟大家都不熟悉，但同事主管間都對我很親切友善，讓我不那麼陌生，因為之前也有打工經驗也都是從事服務業性質，所以對會場裡接待客人和招呼客人方面也滿容易上手的，但因為第一次接觸家具業有很多地方都不懂，也很謝謝大家都盡他們所知道的告訴我，真的非常感謝他們的指導，讓我很快就適應了會場的大環境。謝謝辛苦的帶我的主管，花很多時間從頭教導我，讓我從完全不會一直到對家具、寢具、廚房設備都有更進一步的了解，雖然一開始的時候真的滿辛苦的，很多東西都記不起來，一直問別人也覺得很不好意思，時間久後就有越來越上手越來越熟悉了，也讓我學到很多東西不只是工作上的物品包刮如何在會場與大家相處之道。

工作上難免會遇到挫折，非常的感謝曾經教導過我的同事，讓我學會了職場上的應對，讓我用不同的角度去看待一件事。這一年的實習工作中，讓我成長與歷練了不少，在我犯錯時感謝大家的包容、體諒與幫忙。

也很感謝老師到實習的場所來探望我們的工作情況，在課業上、工作上、生活上也給予我們支持與鼓勵。

# 目 錄

摘要 .....	I
致謝 .....	II
目 錄 .....	III
圖目錄 .....	V
表 目 錄 .....	VI
<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 個案企業介紹 .....</b>	<b>4</b>
第一節 公司沿革與現況 .....	4
第二節 崇維傢俱企業策略 .....	6
第三節 戰術與作業策略 .....	11
第四節 直接負責單位業務內容 .....	17
<b>第三章 崇維傢俱實習所見 .....</b>	<b>18</b>
第一節 門市行政實習 .....	18

第二節 門市營運管理實習 .....	24
第三節 行銷企劃實作 .....	31
第四節 主管與管理職務實習 .....	38
第五節 門市店鋪商業自動化與營運決策實習 .....	40
第六節 消費者行為分析實習 .....	41
<b>第四章 實習心得與未來建議.....</b>	<b>42</b>
第一節 實習心得 .....	42
第二節 未來建議 .....	45
第三節 我的未來計畫 .....	46

## 圖目錄

圖 2-1 崇維傢俱五力分析圖.....	8
圖 3-1 冂型沙發.....	32
圖 3-2 置物櫃.....	33
圖 3-3 訂做尺衣櫃.....	34
圖 3-4 訂製 L 型沙發 .....	35
圖 3-5 雅韻訂製化妝台.....	36
圖 3-6 訂製羅福彬士沙發.....	37
圖 3-7 退貨方式表.....	40

## 表 目 錄

表 2-1 行銷策略表.....	7
表 2-2SWOT 分析表.....	9
表 3-1 各類申表.....	21
表 3-2 突發狀況表.....	29
表 3-4 工作細則表.....	40
表 3-5 退貨需知表.....	40
表 3-6 優勢調查.....	錯誤! 尚未定義書籤。

# 第一章 實習動機與目的

## 第一節 實習動機

一年級剛進入行流系時，老師們早早就與我們談論未來大四要實習的事情，也因應系上幫我們規劃的三明治實習，藉由實習的機會提早到職場去體驗與學習。以前雖然有打工的經驗，但工作的時間沒有那麼的長，在職場上上班時間都是八個小時，比較有足夠的時間好好學習。工作中的磨練可以增加我們在職場上的經驗值，並且以此來增加自己的知識和膽量，才有比別人多經驗值，在未來可以去和別人競爭，不必再擔心畢業後找不到工作，畢竟有經驗的人也比較能在社會上生存。就算沒留在原本的實習單位，卻也比一般準畢業生多了一些工作歷練和經歷，也會讓自己往後在尋找工作上比別人有更多的優勢。也學習如何在公司裡適應團體生活，能與不同年齡的同事與相的交流，來體驗不同於以往的大學團體生活。每個人做事、危機處理方法都不一樣，可以從中去學習，一年的實習生活下來，必定能大幅進步與成熟。

## 第二節 實習目的

系上的實習工作，可以讓我們除了學習書本上的知識之外，更能比一般大學生提前一年體驗真正的職場生活是什麼感受，增加我們的經驗值，也比別人多的優勢，在工作上學習待人處事與顧客間、同事間的相處，透過實習也能學習到商品知識，每當顧客有問題時，都能很清楚的回答時，那份成就感就會讓自己更加有動力在自己的工作崗位上，也可和經驗多的同仁分享工作上的經驗，讓自己模擬出一套處理事情的方法。

瞭解顧客的需求後並給予他們最佳的商品選擇，讓他們有賓至如歸的感受，就好像在自己家裡一樣的自在，學習以朋友般互動的銷售方式，培養自己成為一個細心、用心的服務人員，解決顧客的抱怨問題，協助顧客找尋商品、增加自我服務的經驗值，在工作生難免會遇到挫折，自己的應對態度也需要再多加磨練，每當遇到不好的顧客時，脾氣上要再控制的更好，學習自主什麼時候自己該做什麼事情。

生活方面自己賺錢養自己，還能做一些休閒娛樂，因為自己在台中唸書，還可以學習獨立自主，磨練許許多多以前不曾做過的事情，還能每個月存錢，等存夠錢完成自己畢業後的夢想，那感覺很有成就感。

### 第三節 實習公司甄選過程

原本打算經由學校分配來找尋適合自己的工作，但是後來因為學校推薦工作大多以餐飲業、大賣場為主，因個人本身之前從事的打工經驗都是以銷售推銷方面為主，所以才想說找一份類似關於銷售行銷分面的工作也比較容易上手，更何況對行銷方面會比較有興趣工作起來也會比較開心，所以從朋友口中得知家具業會場業務方面可以學習到很多時間也非常的彈性，因為我不喜歡每天被綁在一個空間裡，所以選擇業務這方面就比較自由，跑會場有時候檔期分配在外地就可以順便去外地走走看看，而且有時候淡季時檔期沒這麼多也可以到門市去做學習，因為之前我也站過門市，對門市方面也比較容易上手，所以就經由朋友的介紹去崇維傢俱面試應徵，剛開始還不太習慣畢竟在一個大會場裡面業務人員很多，加上我對產品的不熟悉，感覺挫折感也很大，後來也是因為有主管的帶領讓我越來越上手，對產品也有更近一步的了解，現在我對這份工作也保持著熱忱的態度，認真向上努力進取，希望從中能學習到很多不同的知識，對未來出社會也會有所幫助，畢竟這也是一個很好的學習經驗。

工作後才漸漸的發現這份工作真的很需要毅力及耐心，因為形形色色的顧客很多自己必需要去充實自己的知識及專業外，還要懂的應對進退，每天上班都有新的東西要學習，不斷的進步也能使自己更加成長。

## 第二章 個案企業介紹

### 第一節 公司沿革與現況

#### 一、企業名稱

#### 崇維傢俱股份有限公司

本公司成立迄今已有二十餘年的時間，一路走來，秉持著顧客至上的精神與信念，近年來更結合了專業的設計師，為客戶打造時尚且舒適的生活空間，實在的價格、貼心的服務，讓您買到的不只是傢俱，還有我們的**堅持與承諾**。

公司經營理念，一直秉持著”**務實、專業、熱忱**”理念，要求所有同仁必須以豐富傢俱專業知識來為客戶設計及規劃居家環境，並以熱忱工作態度服務客戶；伴隨國人生活素質提升，秉持以客為尊的經營理念，也頗受社會及客戶的信任與肯定。

未來將朝更具競爭力與挑戰性的其他傢俱系列市場發展，堅持服務品質不打折，在「**環保健康、創新時尚、安心滿意**」的品牌承諾下，持續拓展傢俱市場。

## 二、企業理念

秉持著用心服務、誠實可靠，關心您對傢俱品質的要求，是我們一貫的經營哲學。【現代傢俱、平價供應】象徵崇維傢俱提供給顧客精品級的優質傢俱，以平易近人的價格，希望能讓您所花的每一分錢都更有價值，所以盡量去除不必要的成本，以合理的價格讓您一次購足。

## 四、企業願景

在秉持傢俱產品有朝一日將會成為提昇居家生活品質的指標下，朝向與世界品牌並駕齊驅目標，使崇維傢俱成為品味時尚的代名詞，進而成為掛牌上市的傢俱公司。

## 第二節 崇維傢俱企業策略

### 一、崇維傢俱經營使命與目標

「崇維」強調顧客服務，力求以「全方位優質家具、網路購物空間、貼心售後服務」的服務精神，提供送貨到府方案。每一個員工均受過商品使用與知識的專業訓練，會場的各商品區域均安排專屬人員，以提供消費者問的到專業建議以及諮詢。

商品方面，「崇維傢俱」讓每位顧客找的到也訂做的到屬於自己風格的傢俱、佈置或裝潢。另外也提供了最新的系統家具，依空間來打造家具大小以及收納功能，讓家變的更特別更不一樣。

「崇維傢俱」未來，將會針對商品、陳列、服務、系統、流程等各方面進行整合，提升服務質感，希望每一位到「崇維」消費的顧客，都能夠輕鬆的挑選或找到商品(Simple to choose)、在最短的時間內完成訂購、並且每次到「崇維傢俱」購物都能得到新的啟發與靈感(Exciting experience)，同時將持續提供消費者居家裝潢的最佳解決方案，以創造優質居家環境為首要目標，成為消費者心中的最佳選擇。

### 二、崇維傢俱的五力分析

- 1.現有競爭者：**在既有市場競爭的產業當中，大型家居館以晶華家具、綠的家具等等為主，在現有市場中綠的傢俱、晶華傢俱販售商品較屬相同類別為多，例如：系統家具、室內設計、傢俱、床墊、等等。
- 2.供應商議價能力：**崇維傢俱所有商品都統一在會場或網路上，下訂單的動作，之後再由總公司把資料提供給配合的廠商或公司內部廠來訂做，通常商品是與廠商買斷降低成本，因此公司產品與市面上通路商品相比有較高的折扣，且公司會和廠商長期合作盡可能壓低價值鏈上每一環節的

成本，以謀取與供應商間最大議價空間。

**3.客戶議價能力：**全台灣有幾家販賣家居用品，但卻還是有消費者選擇來崇維傢俱購買，原因是崇維傢俱所採取的主要行銷策略是：

表 2-1 行銷策略表

1.享受高品質有保障的生活與商品	2.提供差異化的服務(人員服務方面)	3.推廣網路行銷
4.每檔期創造不同風格吸引顧客	5.引領顧客創造藝術的家	6.引進專櫃

透過以上這些行銷手法與策略，打造崇維傢俱友善、親切、數位化客制、高品質生活、風格等，崇維傢俱也不斷推出新商品來吸引消費者，並引領消費者打造『生活、藝術、家』，並期望能帶給顧客時時刻刻的生活歡愉與感動。

**4.替代品威脅：**目前而言，再大賣場中品質較差價格較低的中國製商品，為主要的替代品威脅。

**5.潛在競爭者威脅：**目前的潛在競爭者有各大賣場、百貨公司，由於大賣場都以大量進貨壓低成本來販售，且以販售沒有品牌或自有品牌為主，因而常令顧客有較便宜就購買的心理，而百貨公司則是會強調商品的原價來對比售價，讓顧客產生物超所值的想法，進而去購買。

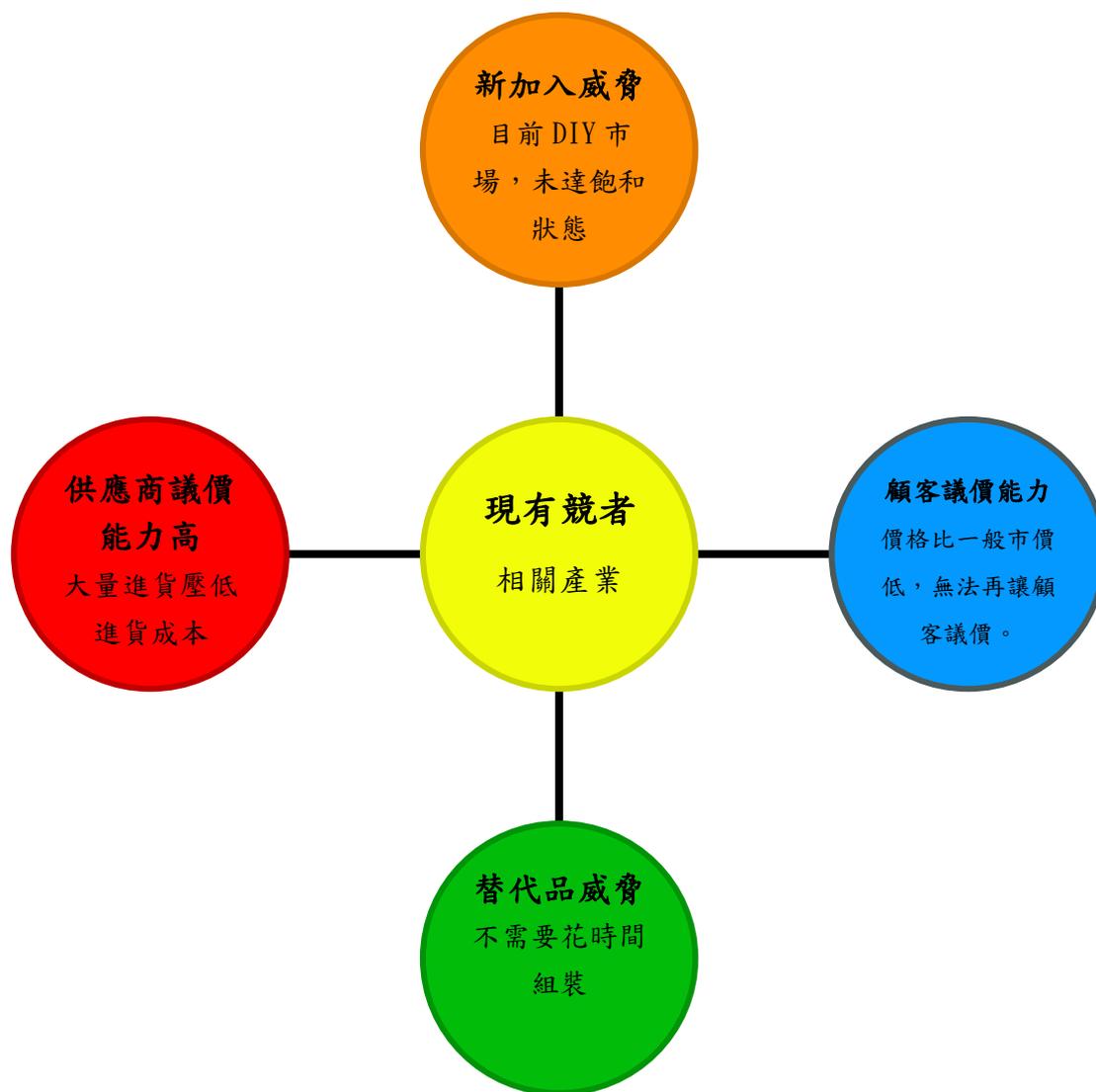


圖 2-1 崇維傢俱五力分析圖

### 三、崇維傢俱 SWOT 分析與評估

表 2-2SWOT 分析表

<b>優勢 S</b> 1、品項齊全 專業服務 2、網路客訂 值得信賴	<b>劣勢 W</b> 1、骨牌效應 2、企業相同體系互相競爭
<b>機會 O</b> 1、體系擴大化 2、組織整合化	<b>威脅 T</b> 1、進入者日益增多 2、專業人才不足 3、國內近年來景氣低迷

優勢：

#### 品項齊全 專業服務

崇維傢俱擁有舒適環境的購物空間以及會場專人服務介紹加上不用出門也可以使網路為您訂做，會場裡供您參觀選購，購買的物品皆安裝、運送服務並享有 30 天商品退換貨服務，現場提供專人免費諮詢及規劃，還有到府免費丈量服務，修繕團隊成員皆領有專業證照，秉持熱誠的態度，提供貼心且專業的服務。

#### 四大保證 值得信賴

- ★工廠直營壓低價格
- ★一年保固，提供保證書
- ★專人到府組裝傢俱
- ★貼心售後服務

**劣勢：**

### **骨牌效應**

在品牌形象優勢下，若有一家公司出現財務狀況或形象不佳的問題出現時，也會連帶影響其他相關門市、企業。

### **企業相同體系互相競爭**

崇維傢俱和綠的傢俱、和晶華家具、特力屋、HOLA 的成立，欲達產品多樣化的結果，可能會導致客源減少。

**機會：**

### **體系擴大化**

商圈範圍的擴大、賣場及品項增加、重視內部管理、提供網路訂製、商品價格合理

**威脅：**

- 1、進入者日益增多，產業內競爭激烈。
- 2、專業人才不足，人員流動率偏高。
- 3、國內近年來景氣低迷，降低消費者採購意願。

### **第三節 戰術與作業策略**

#### **一、提供服務**

##### **1.顧客入店之禮儀與態度**

主動並親切的向顧客說『歡迎光臨』，主動尋問顧客需要服務的地方，並介紹促銷商品訊息，以及最新商品內容，使顧客感受被重視的感覺。

##### **2.顧客詢問之處理**

隨時提供顧客店內服務的訊息及指引顧客正確的商品擺放位置。

##### **3.顧客抱怨之處理**

1. 首先和顏悅色的安撫顧客
2. 細心安靜聆聽顧客抱怨之原因
3. 竭盡設身處地的為顧客做出處理善後事宜
4. 在解決問題後再打電話關心顧客之心情和處理結果

##### **4.顧客結帳之禮儀與態度**

- 1.再三確認商品之價格和折扣(對顧客)
- 2.詢問付款方式、統編及是否有貴賓卡
- 3.結帳結束後，將發票、收據、找的金額或信用卡簽單及卡片一一交還給顧客時再次叮嚀和確認。

##### **5.主動服務顧客之技巧**

當顧客的眼神露出了疑惑、慌張、思考的時候，就可以上前尋問他是否有任何疑問或有需要尋找什麼商品，而禮貌、微笑、主動是我們的服務態度。

## 6.讓顧客留下好印象之技巧

當顧客有任何需求時，都要以最真誠、親切的服務態度面對，商品的售後服務主要是傾聽客人商品的問題。

### 二、顧客購買忠誠度

#### (一) 提供顧客購買忠誠度的方法

##### 1、控制產品質量和價格。

產品質量是企業開展優質服務、提高顧客忠誠度的基礎。世界眾多品牌產品的發展歷史告訴我們，消費者對品牌的忠誠在一定意義上也可以說是對其產品質量的忠誠。只有過硬的高質量產品，才能真正在人們的心目中樹立起“金字招牌”，從而受到人們的愛戴。當然僅有產品的高質量是不夠的，合理地制定產品價格也是提高顧客忠誠度的重要手段。企業要以獲得正常利潤為定價目標，堅決擯棄追求暴利的短期行為；要儘可能地做到按顧客的“預期價格”定價。所謂“預期價格”，是大多數消費者對某一產品的“心理估價”。如果企業定價超出“預期價格”，消費者會認為價格過高，名實不符，從而削弱購買欲望；如果企業定價達不到“預期價格”，消費者又會對產品的性能產生懷疑，進而猶豫不買。

## 2、瞭解企業的產品。

企業必須要讓服務人員完全充分地瞭解企業的產品，傳授關於產品的知識和提供相關的服務，從而讓企業贏得顧客的信賴。同時，服務人員應該主動地瞭解企業的產品、服務和所有折扣信息，儘量預測到客戶可能會提出的問題。

## 3、瞭解企業的顧客。

企業應該儘可能地瞭解相關顧客的情況，這樣你就可以提供最符合他們需求和消費習慣的產品和服務。和他們交談，傾聽他們的聲音，這樣你就不難找到使他們不滿的根源所在。當顧客對服務提供者相互瞭解後，如企業瞭解顧客的服務預期和接受服務的方式等，服務過程就會變得更加順利，時間也會縮短，而且服務失誤率也會下降。由此，為每個顧客提供服務的成本會減少，反過來企業的利潤就會增加。企業常陷在自己的世界里，就會察覺不到顧客的實際感受。花些時間站在另一個角度上，或當一次競爭對手的顧客，對企業會有很大的幫助。

## 4、提高服務質量。

企業的每位員工，都應該致力於為顧客創造愉快的購買經歷，並時刻努力做得更好，超越顧客的期望值。要知道經常接受企業服務而且感到滿意的顧客會對企業作正面的宣傳，而且會將企業的服務推薦給朋友、鄰居、生意上的合作伙伴或其他人。他們會成為企業“義務”的市場推廣人員。許多企業，特別是一

些小型企業，就是靠顧客的不斷宣傳而發展起來的。在這種情況下，新顧客的獲得不再需要企業付出額外的成本，但顯然又會增加企業的利潤。

## 5、提高顧客滿意度。

顧客滿意度在一定意義上是企業經營“質量”的衡量方式。通過客戶滿意調查、面談等，真實瞭解企業的顧客目前最需要的是什麼，什麼對他們最有價值，再想想他們能從你提供的服務中得到這些認知的最好的做法。但是，除了銷售活動、售後服務和企業文化等因素外，顧客滿意度的高低還會受法律等其他一些強制性約束條件的影響。對於那些由於心理特性和社會行為方式而背離曾經忠誠過的企業的顧客，放棄無疑是企業的最佳選擇。從這個意義上講，企業應該儘可能地提高顧客滿意度，而非不惜一切代價致力於全面的甚至極端的顧客滿意。

## 6、超越顧客期待。

不要拘泥於基本和可預見的水平，而向客戶提供渴望的甚至是意外驚喜的服務。在行業中確定“常規”，然後尋找常規以外的機會，給予超出“正常需要”的更多的選擇。顧客是會註意到你的高標準服務的。也許這些可能被企業的競爭對手效仿，但企業只要持續改進就一定不會落於人後。

## 7、滿足顧客個性化要求。

通常企業會按照自己的想象預測目標消費者的行動。事實上，所有關於顧客人口統計和心理方面的信息都具有局限性，而且預測模型軟體也具有局限性。因此，企業必須改變“大眾營銷”的思路，註意滿足顧客的個性化要求。要做到

這一點就必須儘量占有顧客知識，利用各種可以利用的機會來獲得更全面的顧客情況，包括分析顧客的語言和行為。如果企業不是持續地瞭解顧客，或者未能把所獲得的顧客知識融入執行方案之中，就不可能利用所獲得的顧客知識形成引人註目的產品或服務。

## 8、正確處理顧客問題。

要與顧客建立長期的相互信任的伙伴關係，就要善於處理顧客的抱怨或異議。有研究顯示，通常在 25 個不滿意的顧客中只有一個人會去投訴，其他 24 個則悄悄地轉移到了其他企業的產品或服務上。因此，有條件的企業應儘力鼓勵顧客提出抱怨，然後再設法解決其遇到的問題。

有研究顯示：一個最好的顧客往往是受過最大挫折的顧客。得到滿意解決的投訴者，與從沒有不滿意的顧客相比，往往更容易成為企業最忠誠的顧客。一般而言，在重大問題投訴者中，有 4% 的人在問題解決後會再次購買該企業產品，而小問題投訴者的重購率則可達到 53%，若企業迅速解決投訴問題，重購率將在 52% 和 95% 之間。

當然，顧客滿意度並不等於顧客忠誠度。因為，不滿意的消費者並不一定抱怨，而僅僅會轉向其他企業。但是，顧客忠誠度的獲得必須有一個最低的顧客滿意度作為基礎。顧客的抱怨可以成為企業建立和改善業務的最好路標。顧客能指出你的系統在什麼地方出了問題，哪裡是薄弱環節，顧客能告訴企業產品在哪些方面不能滿足他們的期望，或者企業的工作沒有起色。同樣，顧客也能

指出企業的競爭對手的優勢，或企業員工在哪些地方落後於人，這些都是人們給諮詢師付費才能獲得的內容和結論，而善於利用的企業則由此獲得了一筆免費的財富。

## 9、讓購買程式變得簡單。

企業無論在商店裡、網站上還是企業的商品目錄上，購買的程式越簡單越好。簡化一切不必要的書寫、填表步驟，去幫助企業的顧客找到他們需要的產品，解釋這個產品如何工作，並且做任何能夠簡化交易過程的事情，制定標準簡化的服務流程。

## 10、服務內部顧客。

所謂內部顧客是指企業的任何一個雇員。每位員工或者員工群體都構成了對外部顧客供給迴圈的一部分。如果內部顧客沒有適宜的服務水平，使他們以最大的效率進行工作，那麼外部顧客所接受的服務便會受到不良影響，必然會引起外部顧客的不滿甚至喪失外部顧客的忠誠。如果企業對這一問題不給予足夠的重視，勢必會導致較低的顧客忠誠度和較高的顧客流失率，最終導致企業贏利能力降低。

## 第四節 直接負責單位業務內容

### 一、說明直接負責單位工作內容

直接負責單位: 會場業務人員、店面銷售人員

主要是以接待客人為主，詢問顧客需要什麼樣的商品，以及專業的商品介紹和規格說明，有時也要協助顧客找尋商品及協助同仁，並且要瞭解商品知識。

### 二、說明你的工作時間與輪值方式

工作時間最長一天 9 小時，最短一天 5 小時，基本月休 8 天，但會以會場檔期、淡季大小月而做調整來訂定，每月班表可由個人自行分配，每月 28 日劃假。

### 三、說明與你相關的工作人員、主管與利益關係者

進入會場第一件事情，就是聽主管發布最新消息以及討論今日銷售狀況，內容有今天有什麼重要事情讓大家知道、分配區塊、每個人所負責的職務、幾點中場休息吃飯。

## 第三章 崇維傢俱實習所見

### 第一節 門市行政實習

#### 一、人力規劃

##### 1. 人力需求規劃

崇維傢俱每月二八號時，進行下個月的排班，也會公佈每個月的檔期地點、人員分配、門市人員代班、兼職人員部份會視人力去調配。

##### 2. 人才招募

公司是以 YES123 刊登發佈職缺應徵，經由求職者投遞履歷表，等候公司的面試通知。有被通知要面試人員，會先經人事小姐會談完後，再由主管親自面試，面試結果會在二天之內通知。

#### 二、員工甄選與試用

##### 1. 甄選的程序

先到 YES123 人力銀行投出履歷表→等候人事部門小姐的電話通知面試→面試當天人事部門小姐會先說明一些工作內容與項目，再由該課主管親自面試→試用期為三個月，試用期未滿公司可不錄用。

##### 2. 面試重點

面試人員是否穿著、儀容乾淨整齊，說明工作時數、工作時間是否符合需求，可否彈性配合輪班，薪資、福利、獎金等項目說明，有無相關收銀人員的工作經驗。

##### 3. 員工試用期間之考核

員工的試用期間為三個月，在這三個月之內，得盡快學會接待客人、商品了解、客制訂流程、接待客人之禮儀，並且熟悉賣場商品擺放的位置、各營業

課所負責的商品、專案、以及所販售的商品、每個裁切區的位置，於試用期結束在再由主管決定是否錄取，如過程中行為過於懶散或態度不佳，主管可以直接不錄用。

### **三、員工的教育訓練**

#### **1.評估訓練需求**

會場人員與店面人員都是必需與顧客交談，每當客人有問題時，都會給予回應與諮詢，以親切的微笑、和善的態度來面對每位顧客。

#### **2.訓練方法**

當顧客入店時，第一時間就立即表現出熱情招呼，使顧客感受被重視的感覺。例如:您好!歡迎光臨、歡迎參觀。

#### **3.員工的在職教育訓練**

藉由觀察顧客關心的商品來加以了解顧客的需求

用閒聊詢問的方式找到顧客想要的商品，並利用附加銷售的方式，為他添加其他可用和搭配的商品。

### **四、工作績效評估與考績**

新進員工試用期滿三個月後，主管會直接面談並給予評筆，決定是否錄取，也會問員工覺得自己是否適任這項工作，對於工作表現也會一並告知。

## 五、輪班制度

### (一)排班表：

- 1.每個月二八號左右排排下一個月班表。
- 2.上班時段以早晚班填寫
- 3.每月休假天數基本八天如有異動經由主管公佈。
- 4.排班表須主管簽核通過後方予以生效。

### (二)請假卡：

- 1.每位員工皆有一張個人請假卡。
- 2.凡於班表公佈後，若因個人之因素而無法配合出勤者，須依規定辦理請假手續。

### (三)班表更正單：

- 1.班表公佈後，因為配合營運需求或個人之因素無法依原班表出勤而發生班表調動之情形，須填寫本單。
- 2.本單須經主管核准後送交會場負責人簽核通過後交予人事人員登錄。

### (四)到班證明單：

- 1.凡於上下班時忘記填寫千到表，則須填寫本單交由單位主管及值班經理簽認後，交予人事人員登錄。
- 2.凡於二日內未能補填此單者即視同「曠職」。

### (五)加班單：

- 1.凡因營運需求而須加班時，須由課長及經理核准後填單送交店經理簽核通過，方予以生效。
- 2.凡發生的工作時數依各店之規定予以補休或以加班費之方式處理。

## 六、獎勵制度

**績效獎金：**除了每個月十日的薪資發放外，不管是正職或是 PT 當月二十日都會發放績效獎金，依造每個會場檔期的業績達成率的不同來分配獎金。

## 七、員工保險與福利

### 1.加退保作業：

勞保：報到當天依法投保

健保：報到當天依法投保(PT兼職人員沒有)

團保：醫療、傷害、大眾運輸、癌險、定期壽險(正職同仁享有)

### 2. 慰問金、福利金、補助金之申請

表 3-1 各類申表

福利	適用對象	支付標準	申請單據
1.員工結婚	限員工本人	本人禮金3600元，夫妻皆為員工8000元(限當年度申請)	喜帖正本
2.喪葬慰問	限員工本人、子女/配偶/父母親/內外祖父母/員工配偶父母/兄弟姐妹	慰問金3000元、花籃1200元(限百日內申請)	訃聞(無訃聞者附死亡證明)
3.急難救助	符合申請資格同仁	專案申請	簽呈、名單及簽收條
4.住院醫療	限員工本人	慰問禮品或花束2000元(限當年度申請)	本人附住院證明及禮品發票
5.公傷補助	限員工本人因公受傷	各委員是傷病情況決定慰問金，實報實銷，最高2000元(限當年度申請)	醫院醫師診斷證明及醫療發票(影本可)

6.殘廢救助	限員工本人	專案申請	簽呈、名單及簽收條
7.死亡救助	限員工本人	專案申請	簽呈、名單及簽收條
8.生育補助	限員工本人及 配偶	生產禮金2000元，無子女人 數限制	子女出生證明影本
9.三節禮金	限員工本人	福委會統一申請。 依週工時而定： (1) 32H 以上 → 1,000 元 (2) 32H 以下 → 500 元	福委提供符合資格名單，並 將簽收單寄回總公司以利 年底報稅
11.年度旅遊	限員工本人	旅遊專案補助3000元	企劃案，參加名單，活動照 片及發票
12.專案活動	限員工本人	福委會視98下半年損益表狀 況調整，原則上每人600元	福委會統一申請，各店提供 符合資格者名單，並將簽收 單寄回總公司年底報稅
13.生日獎金	限員工本人	依週工時而定 (1) 32H 以上 → 1,000 元 (2) 32H 以下 → 500 元	生日員工名單及簽條由各 店福委發放並將簽收單傳 回

備註：適用對象

1.正職同仁須到職每三個月；兼職同仁須到職滿半年。申請時附上到職日、員工編號及載明正職或兼職。

2.員工旅遊之資格為：正職同仁於每年12月31前；兼職需每年9月30日前到職，享有次年資格。

3.離（退）職給付之申請：

勞工退休金

- 依個人薪資投
- 每月公司提撥投保級距\*6%退休金
- 每人可提撥 1-6% (從薪資扣除)
- 60歲可申請退休金

## 第二節 門市營運管理實習

### 一、組織與環境之認識

#### 1.企業文化與經營理念

##### 企業文化 強調溫馨家庭

會場強調顧客服務，力求「全方位優質家具、網路購物空間、貼心售後服務」的服務精神，提供消費者居家修繕解決方案。賣場各商品區域均安排專屬人員，提供消費者詢問專業建議；商品方面，豐富的商品品項，讓每位顧客找到居家修繕、佈置或裝潢時所需；另外，在網路上架設公司網站，依顧客需求量身打造，屬於個人的客制化價俱為消費者辦到居家專案工程。

「崇維傢俱」未來發展願景，將針對商品、陳列、服務、系統、流程等各方面進行整合，提升服務質感，希望每一位到「崇維傢俱」消費的顧客，都能夠輕鬆挑選找到商品(Simple to choose)、在最短的時間內完成訂購或結帳流程(Easy to buy)、並且每次到「崇維傢俱」購物都能得到新的啟發與靈感(Exciting experience)，同時將持續提供消費者居家修繕最佳解決方案，以創造優質居家環境為首要目標，成為消費者打造幸福家園時的優先選擇。

#### 2.產業現況與發展

近年來台灣的競爭優勢逐漸喪失、生產條件惡化、市場競爭國際化、消費者意識抬頭以及新興工業國家威脅等種種不利因素顯現，業者過往所擁有的優勢已不復在，家具工業所面臨的困難普遍有七項。1.新台幣兌美元大幅升值，不利外銷。2.台灣工資及物價高漲，生產成本居高不下，競爭力下降。3.國民所得大幅提高，從事勞力工作意願低落。4.消費者意識抬頭，購買力提升，消費

形式與口味改變，漸漸注重產品形象。5.原料來源國對原料輸出禁止或限制，致使台灣業者僅能進中進口半成品再加工做內外銷。6.國內生產環境惡化，迫使家具產業外移至大陸或東南亞，形成該地區加工技術遽增，反而影響國內業者在國際上的生存。7.市場競爭激烈，國外廠商產品優良形象及品質夾擊業界生存空間。由以上所述，可知在台灣家具業已陷入極大的危機，而大陸的家具業市場，似乎也存在著不少進入的困難及獲利的障礙。

投資中國中指出有能力涉入內銷市場的廠商，一般規模都較大型，因為開拓大陸內銷市場必須要投入龐大的資金，只有一些大型公司具有足夠的財力，並且也只有一些上市公司才能編列較長期的虧損預算。而台商對大陸內銷市場久攻不下，最重要的兩個因素，其一是台灣家具的品牌形象不如歐美知名品牌高，自然無法賣得很好的價錢。其二是工藝水準，台灣的製造工藝當然比大陸優異，但是卻不及歐美水準，只能介於兩者之間。價錢方面，比不過大陸家具的便宜，太高則不受市場認同。大陸的鄉鎮企業很多是土法鍊鋼，經營成本非台商可比，很多建廠標準的要求也比外資廠低，所以售價相較同在大陸設廠的台資企業來得低廉。所以，台商製造的家具產品在市場的定位就有如「夾心餅乾」。而且大陸內銷市場上還需面對港商系統的挑戰，港商因為地緣之便，較早進入大陸，對大陸當地文化及官僚體系的瞭解都較深，經營重點以大陸內銷為主，一般規模較小，雖然欠缺長遠的擴廠計劃，但是以且戰且走打游擊的方式進入內銷市場，隨時因應市場的需求而生產。

## 二、門市作業基本認識

### 1.店鋪設備之維護與保養

#### 1. 工廠設備之維護與保養

##### 家具保養與維護

- 1.平時以棉質乾布擦拭灰塵，慎選家具保養劑、避免水洗，否則木頭纖維容易受損、漆面也會失去光澤。
- 2.避免陽光直射，再好的家具也無法抵抗紫外線的破壞。由於高溫會破壞漆的附著性，請儘量遠離電器或壁爐。
- 3.使用到家具的檯面時，務請襯以軟質墊子，以免刮傷家具表面。
- 4.在冷氣房或空調室裏，記得隨時放一杯水，使室內維持適當的濕度，以免家具乾裂及脫榫。
- 5.實木家具的木材是活性的物質會隨著季節天氣溫濕度的變化而產生膨漲或收縮的情形，這是正常的自然現象。

### 3.發票與各種單據之使用

統一發票：公司的發票屬電子三聯式發票共有兩聯，上則明細聯，下則發票聯，商品可打統一編號，退換貨時要帶公司發票章或大小章。

維修單：顧客購買的商品損壞時，需維修時所開立的單子。

S/O 單：客人商品須安裝、運送、訂購、暫放時所開立的單子。

提貨單：缺貨時、客人訂貨待通知領貨所開立單子。

顧客需單：客人想要但商品存庫沒貨，卻不想先結帳時所開立的，貨到只保留3天，3天會就歸架上。

攜出單：客人或商店向本店借用商品出去所開立的單子。

退貨單：商品有損壞、瑕疵、破包、缺件時，寫上日期、貨號、廠商編號、品名、損壞情形等，待退還廠商。

退貨折讓單：當顧客商品要退換貨時，由賣方所開出的單據，進賣場選購品時可以折抵現金用，折讓單是買方的退貨憑證。

### 三、顧客購買忠誠度

#### 1. 了解顧客購買忠誠度對企業的影響

崇維傢俱以永遠站在顧客的立場著想，提供其更高品質更具創意的服務，一間店的成功與否從一開始進門的迎賓開始，就是給客戶的第一印象，留下好的印象很重要。提供好的服務品質，讓顧客來店時，都有感覺自己被禮遇了，之後開始常來後，他會對崇維感到習慣，買東西時第一個想到崇維，進而去借介朋友也來夠買，久而久之這樣的口碑就會積沙成塔般的建構起札實、穩健的忠實顧客群。

#### 2. 提高顧客購買忠誠度的方法

公司會針對時常來店消費的會員，不定期的給予不同於一般會員的折扣方式，例如：網路公佈最新消息折扣優惠方案，通常這群忠實顧客的消費能力都非常的可觀，單筆消費就占了總業績的一小部份，為了留住這些穩定客源，而會舉辦不定期的促銷活動針對這群消費者。

#### 3. 消費者滿意度對企業之影響

由於網路的資訊傳遞相當發達，只要有一個人是在網路上發表對公司不滿意的發言，就很引起很多人的共鳴，群聚的力量非常的可怕，甚至到最後變成大

家抵制不去消費，因此消費者的滿意度對於企業有的影響可大可小。

#### **四、店舖銷售作業流程**

##### **1.銷售作業流程之規劃與執行**

主要是由營業人員介紹銷售商品、協助顧客了解商品其內容，要特別訂訂購的商品需求單會由營業人員拿至服務台結帳，其他一般購買商品也一併至收銀台結帳。

##### **2.銷售作業流程之控制**

服務台工作項目包括特別訂購結帳、售後服務、商品維修等，退貨也有標準，如顧客使用信用卡結帳，需退換貨時要持卡本人連同信用卡一並帶來，如果發票有打公司統一編號，退貨時要攜帶公司發票章或大小章，商品30天內可提供退換貨服務，其包裝、條碼都要保留，展示出清商品不能退換貨。

收銀台工作項目只有一般結帳，詢問公司統一編號外要再次與顧確認商品是否購買齊全、正確，以減少顧客退換貨的機率。

##### **3.銷售作業流程之檢討與改善**

結帳的過程中是否可降低讓顧客等待時間與商品結錯機率，對於漏掉多結帳或少結帳、信用卡多刷方面，收銀人員應該要多注意，以免造成客人的不方便與等待，每刷一筆商品項目一定要記得合對螢幕上所顯示的資料，因為有些東西會有印花價與調單價之選擇，如果沒有點選，此商品會造成漏結帳。結帳時要清楚商品數量，並對照螢幕數量是否正確等等。

## 五、突發狀況之處理

### 1.突發狀況之模擬

表 3-2 突發狀況表

火災	火苗初燃時：先行用滅火器撲滅，通知值班經理。 火勢擴大時：按下火災警報器，利用消防栓撲滅火勢，緊急疏散顧客至安全集地點(台中店:樹德公園)。
地震	避開賣場貨架、商品放置區等危險區域、保護自己與顧客，並往安全地點集合(台中店:樹德公園)。
偷竊	經過結帳台而未結帳應委婉告知顧客，請至結帳台結帳，若有出現可疑人員馬上通知值班處理。
遺失	表示高度關心，物品紀錄，廣播協助尋找，必要時協助顧客報警，並安撫顧客情緒。物品拾獲時要確認領回者的身份。
人員受傷	輕傷：僅可提供冰塊、藥膏包紮等簡易處理，勿提供內服藥物。 重傷：安撫顧客情緒，通知值班經理，請救護車或協助送醫並陪同就醫且紀錄，切勿做任何承諾或責任承擔。
停電	緊急廣播引導至正確安全位置，並請所有人員保持鎮定，保持通道有人駐守，協助顧客疏散、防止宵小趁機偷取商品。使用UPS不斷電系統供正常用電，關閉相關電器產品，避免通電後電力損傷電器。
颱風、水災	隨時注意氣象報告，上、下班均與課長保持聯絡，商品注意勿落地以防漏水、漏電而損壞。

### 2.突發狀況之處理與檢討

平時的勞工安全的課程要謹慎、認真的讓每一位員工都清楚的了解逃生出口、逃生器具如何使用與緊急疏散的地點。如在會場遇到顧客有疑似偷竊的行為，要委婉告知顧客結帳櫃台位置，看到他有可疑動作時可以購物籃給他，讓他感覺到有人在注意他，千萬不可隨意搜顧客包包，否則將違反刑事和民事責任。

### 3.如何避免突發狀況之發生

平時迎賓人員、營業人員應當注意顧客動向，隨時提高警覺。看似可疑的顧客請拿購物籃給客人或主動與顧客說明需要服務嗎?讓他不敢輕舉妄動來防止偷竊。

## 六、店舖工作管理

### 1.獎懲制度

**績效獎金：**除了每個月十日的薪資發放外，不管是正職或是 PT 當月二十五日都會發放績效獎金，依造每個分店的業績達成率的不同來分配獎金，而單位、工作時數、課別不同而會有所差異。

### **第三節 行銷企劃實作**

#### **一、環境分析**

##### **分析行銷情況**

因為銷售方式都是以會場為主，會場中也有很多其他的傢俱廠商一起競爭，但唯一我們有優勢的地方就是我們除了會場有崇維傢俱之外，也有設立門市和網路行銷，所以客人如果無法至會場選購，也可採用網路訂製或是門市選購方法。

#### **二、行銷企劃**

##### **1.建立行銷組合**

##### **規劃新產品線**

目前會有定期新產品和創新的系統家具，每個檔期，會依地點來挑選主打商品。如有促銷活動現在服務人員也會向顧客告知目前最優惠的方案組合。網路也會定期發布最新消息。

##### **產品線的定價**

因工廠直營所以有些商品都會盡量壓低價格作促銷活動，如有附屬產品則統一訂定價格，要依公司給的金額去定價，會因進貨廠場不同而有所差異。

##### **配銷通路規劃**

商品統一由公司運送到賣場放至，如需有訂製商品則須先填寫訂製單交回總公司做整理統計，再交由廠內製作，最後成品在運送給消費者。

##### **人員及組織銷售管理**

在賣場裡面向顧客介紹產品的銷售人員，會計部、商管課與顧客接觸銷售較少。

##### **廣告與促銷作業**

除了公司統一發放的 DM 型錄外，網路也會主打最新商品以及告知顧客最新消息，在會場內也會在特定幾樣主打的商品放置搶眼的地點，整個會場也有專業銷售人員作詳細說明以及接待客人。

## 2.執行行銷計畫

行銷組合的活動，會依照檔期不同而有所更動。

特價專區



**C17-DH280-1 訂作冂字型**

**圖 3-1 冂型沙發**



**C28-3867 雙層置物**

**圖 3-2 置物櫃**



12-都寶 8 尺衣櫃

圖 3-3 訂做尺衣櫃



**19-A308L 型沙發**

**圖 3-4 訂製 L 型沙發**

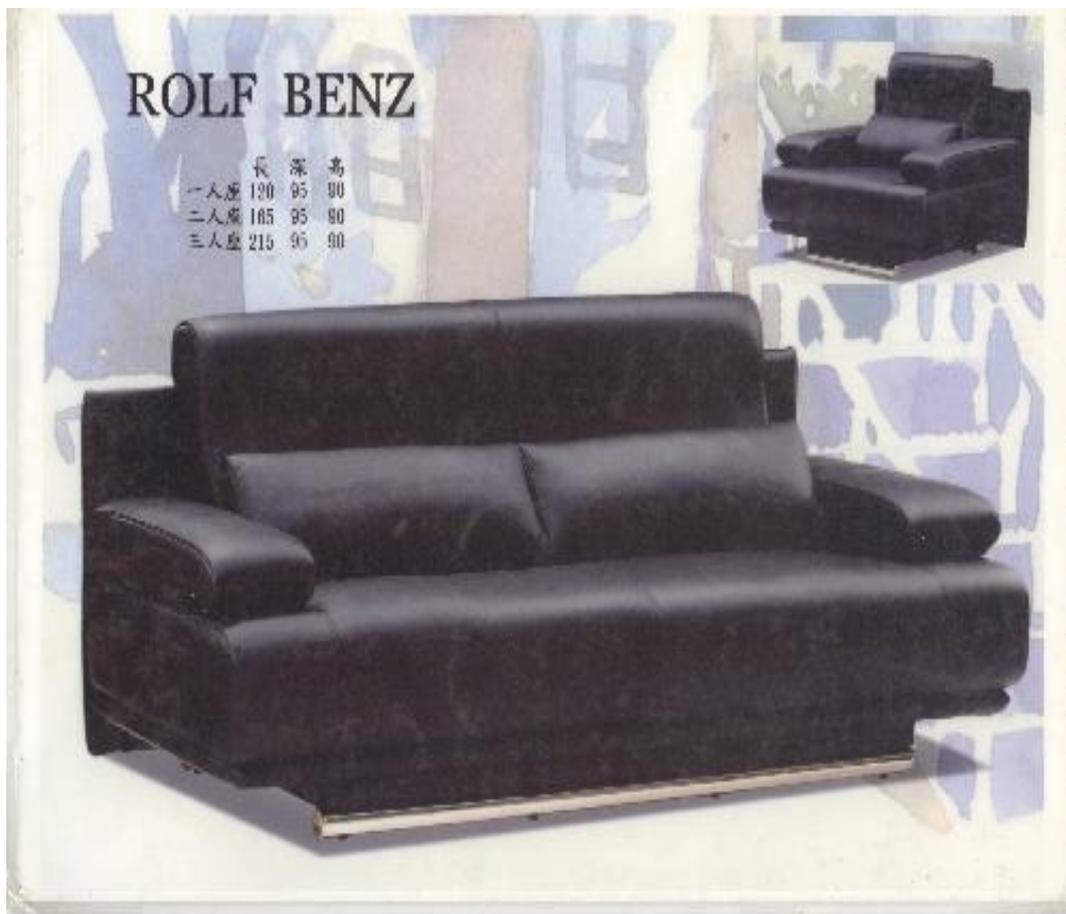


12-雅韻化妝台

<b>60.6*43.9*174.5</b>
<b>框高 92.7</b>

單位：CM

圖 3-5 雅韻訂製化妝台



**137-羅浮賓士沙發**

**表 3-3 尺寸訂製表**

1 人	120*95*90
2 人	165*95*90
3 人	215*95*90

單位：CM

**圖 3-6 訂製羅福彬士沙發**

## 第四節 主管與管理職務實習

### 一、認識營業店

要在崇維傢俱工作首先就是要認識會賣，了解各個商品種類的排放位置、各商品所屬的類別、知道類別後商品擺放的位置才能清楚知道，而當顧客開口尋問時才能馬上告知，並且要了解擺放的特價商品其特色、功能，因為顧客並不會分辨您到底清不清楚商品就向您詢問商品問題，所以這是一般服務人員必須學習基本產品入門知識。

### 二、認識主管職務

#### 1.商品管理：

- (1)評估商品品質及銷售狀況是否需要再尋找新廠商
- (2)更新季節性商品
- (3)同業競爭者的分析。
- (4)每檔期舉辦不同的促銷活動。

#### 2.人員管理：

- (1)視人力進行調度
- (2)人員工作輪調
- (3)教育訓練計劃
- (4)員工績效評估
- (5)定期告知員工績效評估方式及激勵方式

### 三、業績掌握與目標管理

#### 必要遵守的八大服務原則

- 1.服務第一招：迎賓人員須與顧客四眼交會微笑問候：「歡迎光臨!」、「午安，您好!」。
- 2.服務第二招：全體同仁在任何時候遇到顧客須四眼交會微笑問候（例如：「您好」、「早安」、「午安」…）。

- 3.服務第三招：顧客優先原則，全體同仁遇顧客需要協助時，須放下手邊工作優先處理顧客的需求。
- 4.服務第四招：全體同仁在遞送物品給顧客或收取顧客物品時，須用雙手拿取（時機：遞送顧客發票、商品，或收取顧客信用卡、等。）
- 5.服務第五招：服務達人必須主動尋找顧客並問候：「您好，有什麼需要我幫忙嗎？」，提供顧客所需要的服務，直到顧客不需要服務時。

#### 四、領導技巧

- 1.與公司部屬、員工建立團隊默契
- 2.妥善處理顧客的報怨
- 3.與顧客建立互動良好的關係
- 4.積極的推動促銷活動
- 5.顧客意見表的重視
- 6.員工訓練的重要之服務態度

#### 五、成功主管之積極角色

##### 人力資源應用與管理

1. 晉用及留任工作能力較優秀的員工
2. 員工制度明確定義及落實
3. 員工呈報制度有效管理
4. 員工支持的營運部門
5. 恰當的組織階層管理發展
6. 進行員工座談會的激勵課程
7. 出缺勤管理良好
8. 彈性調整環境適應顧客偏好

## 第五節 門市店鋪商業自動化與營運決策實習

### 一、店鋪報表研習

#### 1.服務台工作細則

表 3-4 工作細則表

早班(8:30-17:30) (9:00-18:00)	中班(12:00-21:00) (13:00-22:00)	晚班(14:00-17:00)
1.清潔整理桌面 2. 設備開機 3.S/O 訂單之傳真及確認 4.留言代辦事項處理 5.打電話通知顧客取貨	1.銜接早、晚班之工作事項 2.補早、晚班交班時的人員空檔 3.驗貨:下午時要驗貨，將訂購商品放置	1.抽單:驗貨完，要將已到貨商品訂單歸到各個檔案夾 2.拉單:將隔天要出貨的訂單抽出來 3.拉貨:晚上時則把貨拉至商管一樓，待明天出貨

#### 2.退貨需知

表 3-5 退貨需知表

物品	原因
要有發票	證明是在崇維購買，而非其他通路
商品與原包裝	如有問題才能退回原廠

#### 3.退貨方式



圖 3-7 退貨方式表

## 第六節 消費者行為分析實習

### 一、競爭廠商優勢調查

**現有競爭者：**在既有市場競爭的產業當中，大型家居館以特力屋、IKEA、HOME-BOX 等等為主，在現有市場中特力屋與 HOME-BOX 販售商品較屬相同類別為多，例如：寢具、傢俱、五金工具、電器、廚具、防水油漆塗料、家用用品、園藝用品、板材、等等。

表 3-6 優勢調查

競爭者	優勢
<b>HOME-BOX</b>	1.大量進貨，成本降低 2.小商品、零件眾多 3.為家族企業，拿貨的成本會比較低，故商品的回扣數低
<b>IKEA</b>	1.商品都有不同的設計師，且商品都較具獨特性與質感
<b>各大賣廠</b>	1.都持自由品牌，少了品牌成本，相對成本可以比一般品牌低廉
<b>一般店家</b>	1.價格上可隨時調整，較便利性

## 第四章 實習心得與未來建議

### 第一節 實習心得

#### 一、對公司的看法與初步看法的比較

在還沒應徵前，我完全沒去聽說過傢俱會場更也沒有去展場逛過，只是大概知道定期都會有傢俱展裡面賣的傢俱都很便宜，可以說是相當陌生，但一想到可以在這樣規模的地方上班，心情上是興奮的，在裡面一定可以學到很多商品的基本知識，而對女生而言很有幫助，可以學習如何與顧客銷售商品增加自己的能力，是個很好的機會。

#### 二、實習後與實習前的期望比較

當會場的業務銷售人員對我來說一剛開始不太熟練時，會特別的謹慎、小心，因為對商品不熟也不了解，深怕會講錯或是搞錯商品，不過很幸運的我遇到了對我很好的主管和其他同事，我學到了相當多的事情，每當顧客在尋問時，我都能回答的出來，那份成就感是屬於自己的，只是有時候壓力也會有點大，畢竟很多服務業銷售人員都是需要業績的，加上還得要面對對商品、服務有不滿意的顧客，常常會感到很挫敗，面對顧客的疑問，我現在比以前更能回答的清楚俐落，讓我感到很開心。

#### 三、實習最難適應或難過的事

在實習中遇到最難適應的就是剛開始進入會場時，真的非常的不習慣，因為展場開始時人很多加上業務銷售人員也很多，每個人都忙著接待客人，而我卻什麼東西都不懂，只能跟在主管旁邊聽、看學習如何與客人應對，因為會場中有太多商品需要去了解還有一堆尺寸要被要記，剛開始壓力真的好大，因為要學的東西太多了加上我也從來沒有接觸過傢俱這塊，讓我挫折感很重，甚至於懷疑自己是不是自己能力不足才會一直做不好，後來去請教別人，去詢問

主管，慢慢上軌道之後就有比較熟悉了，壓力也比較不會這麼大，只剩成交率的部份，這就是我應該學習的地方，讓顧客如何信任我向我購買產品，我想這就是業務所該一直不斷向上努力學習的地方吧。

#### 四、實習最大的收穫

處理顧客的問題時，不再感到害怕，可以仔細的傾聽顧客的需求，也慢慢的磨練了自己沒耐性、衝動、暴躁的個性，服務顧客這一塊我也學到不少，對商品的認知也增加了許多，也能活用在自己的生活中，而我也存了不少錢，在畢業後可以靠自己的力量完成夢想時那感受是真實、感動的，很有成就感。

#### 五、實習最難忘的事

實習中讓我最難忘的事情，應該就是有一次在會場中有一位顧客要訂做沙發，但是因為我對尺寸方面還滿不了解的，所以把床的尺寸和沙發的尺寸混在一起了，最後因為搞錯尺寸的關係再訂單上也寫錯了尺寸，然後要交給主管看時，主管馬上就發現尺寸方面全部都錯誤，又要重新寫過訂單，還要重新跟顧客做確認，當下真的很緊張，也對客人很不好意思，因為又花了不少時間做統計和顏色挑選，好險主管有幫忙我檢查過，要不然後果應該很難處理，因為這次的經驗讓我學習到做每件事情時要細心、用心、不要粗心大意，上班時要專心。

#### 六、實習甘苦談

剛開始有時候會被顧客抱怨，剛開始會很難接受，為什麼我沒做什麼事情卻要無辜的被罵，之後有同事分享，換個心情與角度，今天如果我們是顧客買到的商品是有問題的，我們會不會生氣，只是每個人表達的方式不一樣，而我們領的薪水與獎金也是他們來花錢消費才有的，轉換一個想法，心情都會不一樣。在會場的每一天都是挑戰、開心且充實的，雖然會碰到難過的問題，但就當作是向自己挑戰，每當看到客人露出滿意的表情時，其實心中會有滿滿的成就感，那個感覺就是我前進的動力。

## 七、對學校實習的看法

這一年的實習裡，所學習到的事務都是相當寶貴的經驗，讓自己比以前成熟更多，也交到了許多好朋友，增加了實務的經驗，也讓自己加分許多。

## 第二節 未來建議

### 一、對實習公司的建議

有時候在會場裡面人超多，大家也都忙著接待客人，很多 DM 和型目錄都會找不太到，往往都要讓顧客等，對客人也會有點不好意思，希望在會場內能夠輕易的找出客人所需的型錄表。

### 二、對學弟妹的建議

不要去覺得工作辛苦，認真的從失敗中去學取那寶貴的經驗，只要公司的體制與福利都不錯的話，未來是可以考慮往上升遷的。

### 三、對師長的建議

謝謝老師不停的聽我們抱怨、發牢騷，並給予我們鼓勵與建議，也謝謝老師還專程跑來關心我們工作狀況，辛苦了。

### 第三節 我的未來計畫

崇維傢俱業務銷售人員工作經驗對於我未來想做的行業也是有很密切的關係，因為不管是哪個工作，都是需要服務顧客的，在裡面學到了如何面對不同的顧客，自然學會了如何應對，畢業後可能也會朝業務的這個工作性質去發展出發。

## 參考文獻

1. <http://www.chengpin.com.tw/>
2. <http://www.ihomediary.com.tw/?p=zshow&id=2214>
3. <http://twfa.hdiy.net/?p=zshow&id=2214>