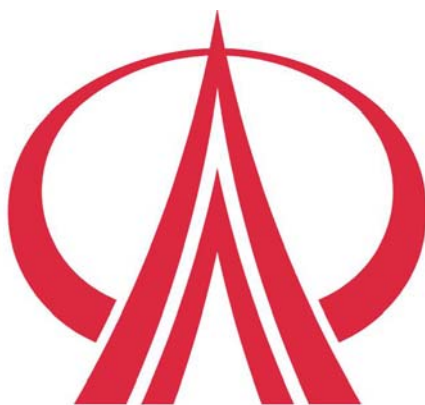


修平科技大學

行銷與流通管理系

三明治教學校外實習專題

實習公司：仕妮雅企業有限公司



指導教師：林玉華 老師
學生：徐子翔

中華民國 102 年 6 月

致謝

感謝修平科技大學，行銷與流通管理系的師長讓我有這一次到校外實習的機會。感謝父母親給我良好的求學環境，讓我在學的這些年不用為求學的費用傷腦筋，致力發展於學業上。感謝仕妮雅企業有限公司讓我有這個學習的機會。感謝仕妮雅企業有限公司的各部門員工，在職場裡給我不同於學校的生活體驗，也著實學到很多工作上的各方面技巧。一路走來，感謝各位對我的支持與照顧，我要從學校離開了，我畢業了，因為有你們，讓我在這些年學到了很多人、事、物的知識，才有現在的我。衷心感謝！

摘要

我實習在仕妮雅企業有限公司擔任的職位是業務專員，從 101 年 7 月 1 日至 102 年 5 月 30 日期間共計 1200 小時，在這公司裡學習到如何面對顧客，要把消費者當成朋友，並要學著與同事間的相互合作關係與面對工作解決能力，這一年內在公司經理的指導下學習許多不同的事務也讓我成長許多。此報告彙整了我個人的企業實習所見，從企業簡介、產品認識、行政管理、業務作業、等資料也加入個人的心得與建議。希望此實習報告對學弟妹們的未來實習有所幫助。此實務經驗讓我建立了業務的基礎，未來我希望可以繼續從事業務這條路，我相信日後一定會更有發展的。最後，感謝我的導師 4 年來細心教導讓我懂事、成長更能為人找想，謝謝您。感恩～

目錄

致謝.....	I
摘要.....	II
目錄.....	III
目錄.....	IV
圖目錄.....	V
表目錄.....	VI
第一章、實習動機與目的.....	1
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
第二章、仕妮雅企業介紹.....	7
第一節 公司沿革(歷史)與現況.....	7
第二節 仕妮雅策略.....	8
第三節 仕妮雅戰術與作業策略.....	10
第四節 直接負責單位業務內容.....	20

第三章、個案公司實習所見.....	22
第一節 門市行政實習.....	22
第二節 行銷企劃實作.....	26
第三節 店長與管理職務實習.....	28
第四節 物流與供應鏈管理實習.....	30
第五節 消費者行為分析實習.....	33
第四章、實習心得與未來建議.....	36
第一節 實習心得.....	40
第二節 未來建議.....	41
第三節 我的未來計畫.....	42

圖 目 錄

圖 2-1 目前公司組織圖.....	5
圖 2-2 商品陳列.....	6
圖 4-1 仕妮亞組織圖.....	20

表 目 錄

表 2-1 亮顏活膚抗皺霜	14
表 2-2 淨顏嫩膚黑面	15
表 2-3 BEAUTY STAR 去角質	16
表 2-4 24 小時鎖水精華液	17
表 2-5 柔膚保溼霜	18

第一章 實習動機與目的

第一節 實習動機

首先很感謝系上安排了這個課程” 三明治教學計畫”，讓我有這個機會可以比同屆大四生提早投入職場，能多累積在外工作的經驗，也能在社會上多一份競爭力。

現在的社會要找到好的工作、適合自己的工作，是很難的一件事。對我來講，我的想法是學歷高並不一定就比較好，我認為重要的是能力跟經驗的累積，至少我是這樣認為的。高學歷只是容易找到工作，如果能力不夠，也很容易被刷掉，反之，有能力的人，只要在工作上好好發揮才能，遲早會看到自己的一片天。現在大學生以上的等級滿街是，如果要升學繼續唸書，那就得要唸的非常好，才有競爭力可言。由於我原本要繼續升學的意願不高，剛好系上有這個課程，能在還是學生的時候，到職場實習，多認識在社會上工作的種種問題。

人家說畢業等於失業，參與” 三明治教學計畫”，只要在公司表現的好，就算畢業了，還是可以留下繼續做，至少一畢業後還是有工作可以做，這個課程不但可以提早投入職場體驗，也可以提早培養自己的興趣，重要的是能學個一技之長，好好發揮自己的專長，這樣在社會上才有立足的機會。

第二節 實習目的

我與同年齡的學生在校外的歷練比較起來，雖然比較多，但是我認為還是不夠。希望可以藉由這次機會多磨練自己，學習在工作上需注意的事情、工作上的技巧跟工作態度，藉此多累積一些經驗。

而公司現在剛好也配合” 三明治教學計畫” 的課程，讓學生能到公司實習，一起討論與進行建立公司的制度，提昇工作效率及修改工作的內容、方式，讓工作流程能更順暢、更方便。而我很有榮幸地在這個時間點加入仕妮雅行列，一起學習，跟著公司一起成長。

在仕妮雅公司學到很多事情，比如觀察跟分辨，很多事情必須看場合跟時間點去配合。所謂的職場應變能力，學到怎麼推銷，還有一些基本的行銷流程，什麼場合該做什麼，什麼東西該怎麼做才是最好的方法。一開始會教您怎麼去做。久了，這都必須自己要去瞭解，自己要再重新想過更好的。

我在公司裡是業務部的業務專員，也是最年輕的實習業務，所以往後的公司業務的控管、管理，開發得自己慢慢去學習、慢慢去體驗，對我來說，是個很好的挑戰。從事商業的領域是我自己希望走的方向。希望在這裡能讓我學習成長，能獨當一面管理與開發公司的業務狀況。

第三節 實習公司甄選過程

參加三明治的教學計畫，必須得找一間公司同意簽約，而要找到實習的公司有兩種方法，第一種就是透過朋友介紹，另一種則是自己找。我是屬於第二種，經由朋友介紹知道這間公司，還有聽從朋友口述了解公司。

2.與實習公司接洽

起初是從在朋友口中得知公司有缺人，當時工作非常難找又要找到理想的，為了不耽誤實習時數的累積，所以就先到仕妮雅去試看看，很榮幸的獲得到公司上班的機會。

現在工作難找，如有工作機會，就要馬上把握。由於經濟不景氣，許多公司都在裁員、員工減薪、無薪假，導致很多人失業，找不到工作、待業中，不然就是必須兼職，才夠生活支出的費用，現在要找一份工作並不容易，所以一有工作機會，就要好好掌握。

4.對實習公司的初步看法

本來是抱著實習生業務想法去工作，後來發現在裡面學習的東西太多太多了，公司基本的東西是我們一定要學的，可是他們教會我們很多行銷的方法，讓我對這份工作越來越有興趣，雖然裡面挫折很多，可是學習到的東西是讓我可以在公司繼續待下去的動力。

第二章 企業介紹

第一節 公司沿革與現況

1.企業名稱

仕妮雅企業有限公司

2.企業成立

仕妮雅成立於 2007 年企業創辦人黃棟營

3.企業創辦理念

這幾年來，面膜市場已發展成熟且穩定，如今敷臉幾乎已成為女人的全民運動。然而注重保養的男人，也不斷的在倍數增加當中，在這龐大的市場需求下，要為所有的女人與男人，以最平實的價格，提供最高品質的享受，讓全天下愛美的人，享受頂級面膜又不需花大錢

將以不斷創新、積極、務實、負責的精神，發展多元化與國際化的產品，並結合國內外的專家，共同研究開發百分百優良品質產品，同時整合創造最貼切的服務，維持永續的競爭優勢。

4.企業組織型態

仕妮雅成立於 民國 2007 織型態為有限公司

5.企業目前員工人數

目前為止員工人數共正職 8 人，實習人員 3 人

8. 目前企業組織圖

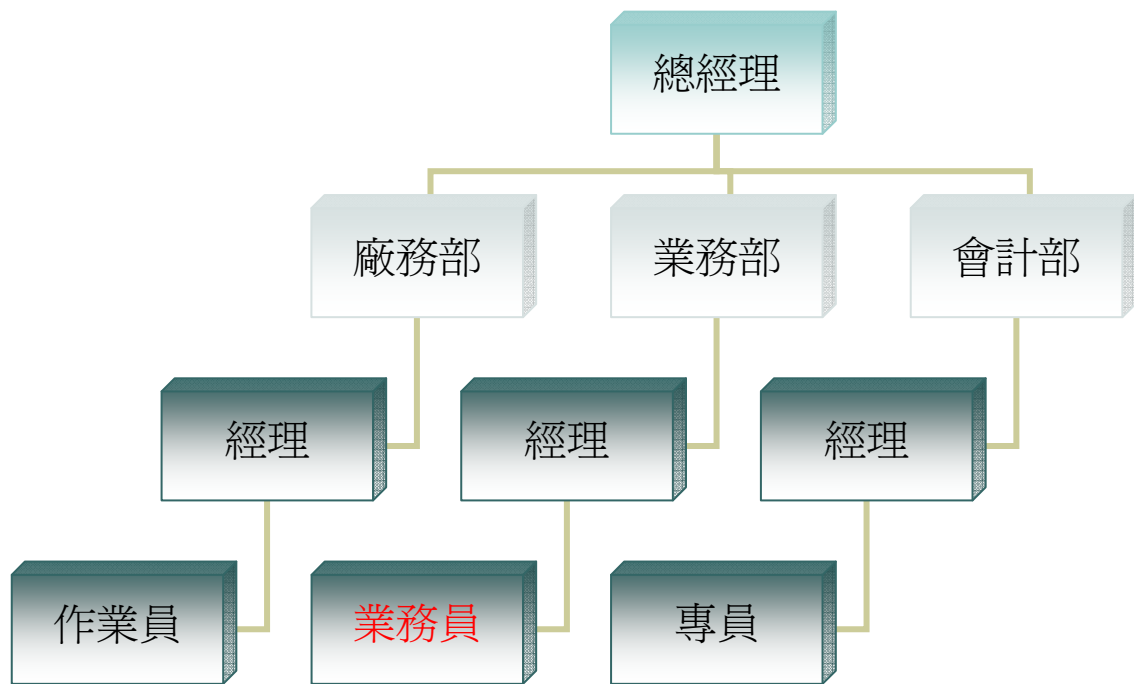


圖 2-1 目前公司組織圖

9. 公司商品陳列

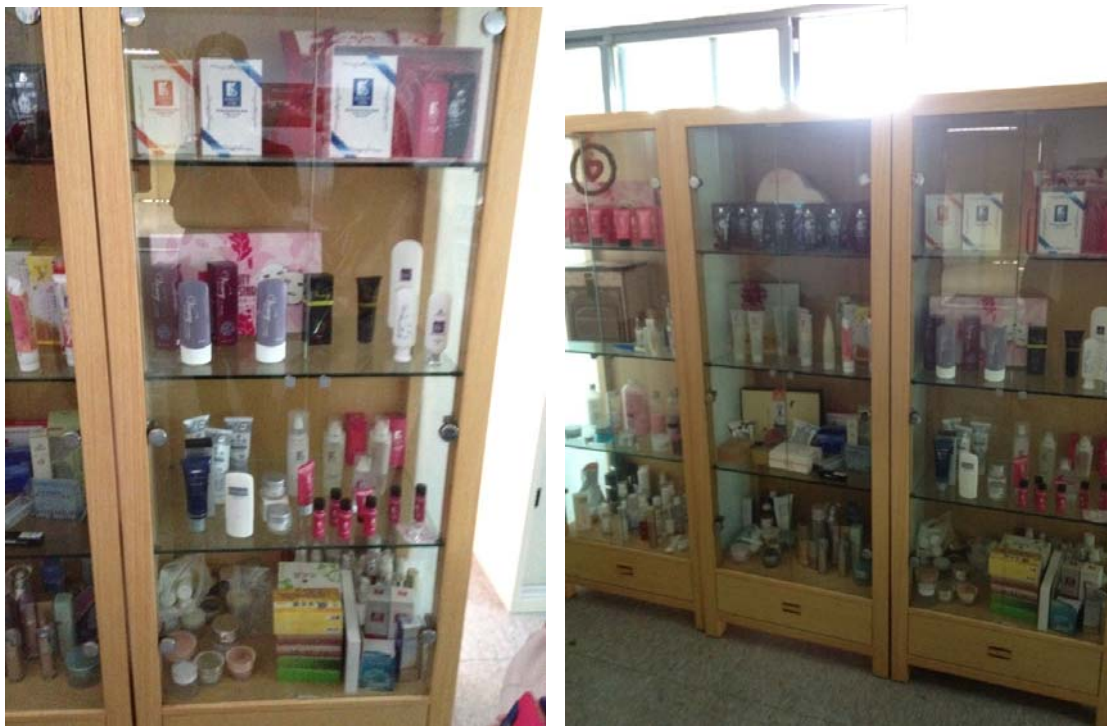


圖 2-2 商品陳列

第二節 企業策略

1. 企業經營使命與目標

多年來，我們使終秉持『認真負責、創新務實』之經營理念，堅持不使用低價、不良的原料來降低產品品質，或將製程粗糙的瑕疵品來換取低價競銷。展望未來，仕妮雅公司的堅持絕對可以為消費者的健康略盡綿薄之力，因為有客戶滿意的笑容才是企業永續經營不二之法門，每一步皆期許能為公司寫下新扉頁，更期得可以得到消費者心目中『高品質』的代言。

2. 企業的外在競爭者

保養品製造商、進口保養品代理商，競爭對手有克麗緹娜、雅芳等

3. 企業的 SWOT。

(1). 優勢 (Strength) :

- a. 產品新穎化
- b. 產品多角化
- c. 提供諮詢服務
- d. 結合流通公司

(2). 劣勢 (Weakness) :

- a. 商品豐富度不夠：難進攻新市場。
- b. 公司規模小：大型外銷單需求產品數量多，生產線不足爆產能速度不夠。

(3). 機會 (Opportunity) :

- a. 展店：讓消費者購買方便
- b. 科技支援創新

(4).威脅 (Threat) :

- a. 同業競爭：最後不免導致價格競爭
- b. 研發新產品因應市場速度不及
- c. 新興品牌通路威脅

第二節 企業策略

1.企業的核心競爭力。

公司所擁有的商品皆為無化學成分添加，產品新穎，仍然持續開發新商品進軍市場。

2.進行企業的五力分析。

A. 現有競爭者分析

目前國內設有專櫃的化妝品公司相較於其他通路的公司具有以下特色：如重視品牌形象、包裝精美，提供完整的售後服務，且大部份為跨國性的公司。針對產品的來源地來區分可分為日本系列與歐美系列。

B. 供應商分析

由於目前國內各大化妝品公司皆為跨國性分公司。其產品取得來源有二種方式：

1. 全部由總公司直接供應，如歐美系列品牌，蘭寇、雅頓、倩碧、雅詩蘭黛等，其產品皆由國外直接進口。
2. 部分由國外原裝進口，部分在台自行設廠生產。如資生堂。
3. 而主要供應商是仕妮雅面膜
4. Beauty Star 全系列商品，是由台灣翹泰股份有限公司專業美容研發團隊與法國美容大廠 (TROVITAL) 生化公司技

術合作，共同開發出最適合東方人的膚質系列產品，如潔淨系列、嫩白系列、抗敏系列、保溼系列等更是我們的專業。再加上擁有 20 年國際化生產線的經驗紅粧公司配合，打造出天然焯煉、淨白無瑕、健康膚質為訴求的東方美麗之星超人氣商品。在 BS 公司整體規劃下，我們擁有研發、設計、製造、填充、包裝、行銷...等，全程一貫化的作業流程。更以提供高品質商品及超優惠價格給愛用者為我們的宗旨。也因此 BS 網站上，更快速累積了龐大的消費族群。

現在 BS 公司更將擴大服務區域，不僅提供網站服務外，我們正規劃在全省各大銷售通路並設立服務據點，希望能服務更多的好朋友，追求健康膚質的朋友，BS 全系列商品絕對是你第一的選擇，要得到美麗、健康、自信的膚質，想立即擺脫問題肌膚！就趕快加入 BS 的行列吧！

觀察近 10 年來美妝素材流行交替，幾乎每 2~3 年就會有明星素材的出現，例如：果酸、維他命 A 酸、肉毒桿菌、左旋維生素 C、膠原蛋白及透明質酸等，這帶動一波波的銷售與宣傳效果。由於近來麴酸、透明質酸、膠原蛋白、彈力蛋白等生物組織素材的興起，若配合加上中草藥（來源及功能性）、奈米化、微脂體 (Liposome) 傳導技術，隨著生物技術的發展，將帶動美妝素材革命，未來若能掌握美容保養品明星材料的趨勢，並具備量產能力，將有機會取得市場先機。

本公司除研發明星材料外，亦如其它各大品牌，除有專業美容研發團隊及專業生產廠商外，同時也聘請當紅明星為本公司產品代言。目前代言人為”阿杜”。

C. 替代品分析

- a. 美容沙龍
- b. 直銷
- c. 型錄郵購化妝品
- d. 藥廠

D. 潛在進入者分析

- a. 相關化學製造業
- b. 其它尚未進入國內的外國化妝品公司

E. 消費者分析

a. 愛美是女人的天性，故化妝品的主要消費者就是年齡介於大致 15~65 歲之間的女性，可依年齡區隔如下：

15~20 歲：化妝女性的年齡層降低，這個年齡層正開始嘗試購買化妝品，使得這群消費者的購買力上升，市場成長空間潛力很大。

b. 21~30 歲：這群消費者大部分為已由學校走入社會並具有經濟能力的上班族，且正是非常愛打扮的年紀，是化妝品購買的主要顧客。

c. 31 歲以上：這群消費者為職業婦女或家庭主婦，為了使自己的外表不會因年齡的增長而老化，所以化妝品是她們的日常必須品。

d. 在過去，拉丁美洲及亞洲市場的增長較快，主要包括阿根廷、智利、泰國、韓國、印尼等國家及我國臺灣地區。

第三節 企業戰術與作業策略

1. 企業的營業項目或所提供服務

仕妮雅公司為廣告整合行銷有限公司，仕妮雅品牌有數個產品系列，例如大甲媽祖精品館，也是合作夥伴，說明如下：

社會福利基金會暨馨美飾品集團合作製造的全球首尊水晶媽祖像，將在在大甲鎮瀾宮亮相，且這尊高 70 公分的水晶媽祖像是全球唯一，屆時將在鎮瀾宮義賣，義賣所得善款將捐贈給大甲鎮瀾兒童家園，讓民眾對媽祖的尊崇化為大愛，散播給需要關懷的弱勢兒童。一手促成這起中西合璧佳話的大甲媽社會福利基金會指出，媽祖是中國民間信仰，雕塑聖身的質材通常是槐木、沉香、肖楠或銅，從來沒有以水晶製作。

這項捐贈水晶媽祖像儀式及記者會，將於二月十四日在大甲鎮瀾宮舉行，並邀請到知名藝人葉全真共襄盛舉，與大甲媽社會福利基金會副董事長鄭銘坤，施華洛世奇公司台灣捐贈儀式之後，目前水晶媽祖像將供奉在大甲鎮瀾宮，供民眾參觀，之後將擇日舉行義賣，義賣所得將全數捐給大甲鎮瀾兒童家園，這將是有能力的社會善心人士，在此特別的機緣下，對弱勢兒童做出實際且意義非凡的關懷行動。

而仕妮雅對外主要販銷的品牌為 BEAUTY STAR，Beauty Star 美麗之星是台灣自創的品牌，會參加這個試用是因為 FG 評鑑對 24H 鎖

水精華液有好評 又是歌手阿杜代言的他們家的保養品全部為桃紅色的外包裝含化妝水、面膜、洗面乳、去角質、潔容霜、黑面膜，而在其他品牌中較容易脫穎而出的原因為，BEAUTY STAR 有代言人，使得品牌有較高的知名度，有了知名度後便開始有廠商會想要進這個品牌的東西，如東森購物、SWEET9、momo 台等等如下就是 BEARUTY STAR 的商品介紹：

表 2-1 Beauty Star 美麗之星亮顏活膚抗皺霜

品名	成分	功效
<p style="text-align: center;">亮顏活膚抗皺霜</p> 	<p>.六胜肽. 海鮫油. 乳木果油. 醣醛酸. 甘草萃取. 天然保濕</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 以溫和的方式預防熟齡肌膚重複率動所形成的表情紋 2. 提高肌膚保濕力，使肌膚豐潤有活力 3. 改善暗沉、缺水等現象令肌膚細緻有光澤 4. 迅速滲透至角質層，保持肌膚水潤的狀態

亮顏活膚抗皺霜

表 2-2 Beauty Star 淨顏嫩膚黑面膜

品名	成分	功效
<p>淨顏嫩膚黑面膜</p> 	<p>洋甘菊 金縷梅萃取 白柳樹萃取精華 玻尿酸</p>	<p>1. 可深層清潔毛孔內的髒污與老化角質，於撕除時一並清潔淨</p> <p>2. 採用黑色質地面膜更可以清楚看到效果，能將臉上毛孔髒污以及廢角質和細毛都跟著黑色面膜除去脫落，</p> <p>3. 持續展現潔淨白皙的澄淨瑩透及柔嫩觸感，毛孔髒汙以及細毛不見，上粧更簡單服貼。</p>

淨顏嫩膚黑面膜

表 2-3 BEAUTY STAR 去角質

品名	成分	功效
去角質	果糖 葡萄糖 微量維生素 礦物質 酵素	膠狀質地質地再旋轉式的按摩臉部會與肌膚的老廢角質、毛孔髒污結合產生屑狀物質且不破壞正常角質層， 去角質後並能增加肌膚對後續水份及保養成份的吸收，使肌膚明亮細緻。



BEAUTY STAR 去角質商品



BEAUTY STAR 去角質使用

BEAUTY STAR 去角質

表 2-4 仕妮雅面膜產品

品名	成分	功效
<p data-bbox="379 434 596 483">仕妮雅面膜</p> 	<p data-bbox="775 439 903 477">蠶絲蛋白</p> <p data-bbox="786 535 887 573">熊果素</p> <p data-bbox="791 631 892 669">傳明酸</p> <p data-bbox="791 728 892 766">玻尿酸</p> <p data-bbox="775 824 903 862">熱感因子</p>	<p data-bbox="959 427 1353 465">讓皮膚富有保水性，不致</p> <p data-bbox="959 524 1353 562">過於乾燥，強效持久的保</p> <p data-bbox="959 620 1353 658">濕能力、抗 UV 作用、抗</p> <p data-bbox="959 716 1353 754">發炎、痘疤能力、促進膠</p> <p data-bbox="959 813 1206 851">原蛋白的分泌。</p>

仕妮雅面膜

表 2-5 BEAUTY STAR 24 小時鎖水精華液

品名	成分	功效
<p>BEAUTY STAR 24 小時鎖水精華液</p> 	<p>24 小時保濕劑. 彈力素. 維他命 e 胸腺素. 玻尿酸</p>	<p>質地輕柔不黏膩, 防止皮膚的老化及氧化. 具有高保濕的功效, 不擔心水份留失, 早上使用後經過晚上潔膚仍保有 70% 的水份在臉上, 幫助肌膚 24 小時全程鎖水</p>

24 小時鎖水精華液

圖 2-6 BEAUTY STAR 柔膚保溼霜

品名	成分	功效
<p>BEAUTY STAR 柔膚保溼霜</p> 	<p>乳木果油 海鮫油 酪梨油 天然保溼因子</p>	<p>天氣冷時 單用這款保溼霜 它給予的滋潤跟保溼度都蠻足夠的也能夠維持一整天的滋潤感天氣回暖時會覺得有些厚重 不過並不會很油膩不舒服以質地及滋潤度而言 應該比較適合偏乾的肌膚使用 或是一般肌膚冬天使用</p>

柔膚保溼霜

2. 企業的主要顧客

公司的消費者年齡層定位約在 20 歲至 25 歲的消費者

第四節 直接負責單位業務內容

1. 公司組織圖呈現與我的職位。

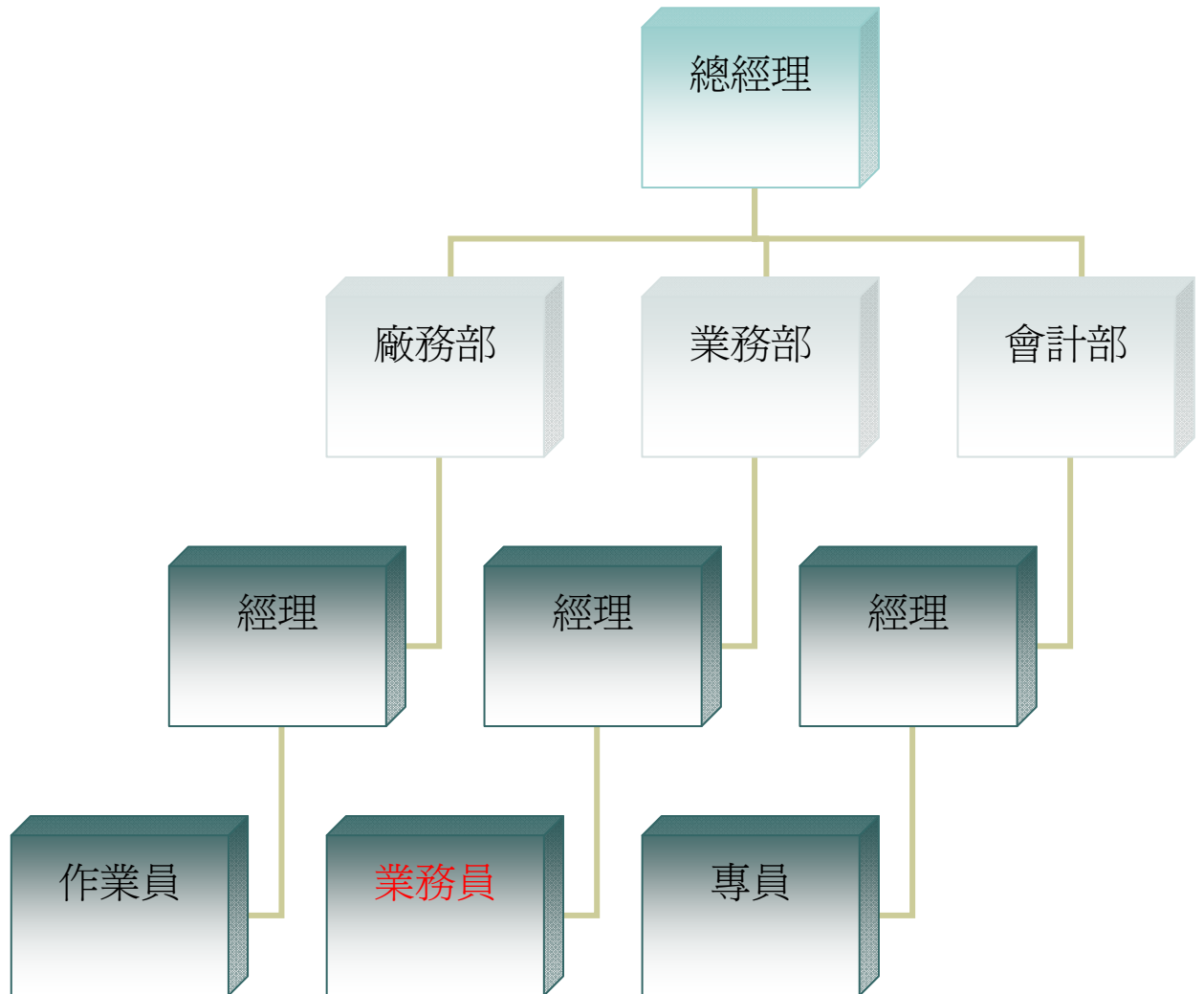


圖 4-1 仕妮亞公司組織圖

2.說明直接負責單位工作內容

我擔任業務職務如下：

- (1). 開發潛在客戶，拓展市場，以達成業績目標。
- (2). 定期拜訪經銷客戶，維繫穩定客戶關係。
- (3). 負責國內業務接洽及訂單處理。
- (4). 負責產品報價及產品展示，並處理帳款回收相關事宜。
- (5). 負責業務推展，傳達及說明公司各項業務訊息、活動及產品。
- (6). 醫學美容保養品銷售與技術指導。

有保養品業銷售經驗者佳

3.工作時間與輪值方式

- (1). 工作時間：週一至週五 am9:00~pm:5:00
- (2). 休假時間：六日休息，但可自由去工作增加業績

4.相關的工作人員、主管與利益關係者

業務部經理、業務部同仁

第三章 個案公司實習所見

第一節 門市行政實習

1.人力規劃

(1)人力需求預測

行政人員:5人

業務部門:5人

(2)員工甄選與試用

a.徵選依部門而定:業務部門: 頭腦清晰 外表端莊 口條自然

b.廠務部門: 身手矯健 刻苦耐勞者

c.試用期為三個月: 依狀況調整試用期長度

2. 甄選的程序

視工作量評估人力是否充足，再經由上級主管核准，藉由平面求職媒體業者刊登徵人事宜。

3.面試重點

(1)赴約時：參加面談，準時是理所當然，遲到則不被容許。如果你遲到，等於是讓對方還沒見到你，就先行倒扣了幾分。你必須先瞭解到達面談地點所須花費的時間，再提前半小時出門。

(2)應徵的一方固然要絕對守時，但是面談卻未必能準時開始，對方可能被會議、或者上一個面談耽擱，因此你要耐心的等待。在等待的時候，建議「就地取材」，參考會客室牆上所貼的宣傳海報、營運圖表、桌上放的簡介等，都是重要的參考資料。

(3)適當的寒暄：假設你原本坐在會客室等待，看到面談者走進來時，應該不慌不忙的站起來，面帶微笑，誠懇而堅定的與對方握手，並簡短的自我介紹：「許經理您好，我是xxx，很高興見到您。」注意肢體語言：

1. 進入面談室時，不要一看到椅子就一屁股坐下，應該等對方示意請你坐下時再坐。切忌莽撞毛躁。

2. 說話時要注視對方，多作眼神的正面接觸。當然不是直直的瞪著對方令人感到不自在，而是當你眼睛注視著對方時，將顯得你對於正在討論的話題十分專注、感興趣，同時看起來也顯得較值得信賴。中國人自古以來即以觀察眼眸作為鑑人的準則，因此即使再擅於偽裝，眼神卻是騙不了人的，所以說話時，切忌眼神不正、閃躲、亂瞟。坐姿方面，身體稍微前傾，顯示神情專注，也顯得較為機敏與精神。

不需要正襟危坐，看來太緊張拘束；但也不要放鬆的癱坐在椅子上，畢竟一個人的肢體語言中處處透露著這個人的教養與水準。d. 說話的態度應保持平和，神情專注誠懇，以不疾不徐的說話速度，清晰而沉著的表達意見，展現全然的自信。

而老闆跟我提過的面試職者應該避免以下給個話題：

1. 先前雇主產權性機密資料
2. 最近離婚的、驚悚、細節。即使一切屬實，提到這個話題則會顯示你這個人不夠謹慎。
3. 內心的性別或種族偏見。你或許以為面試官與你志同道合因而大書特書，其實這樣不啻是自掘墳墓，職場裏不容許性別和種族歧視存在。
4. 政治話題。
5. 宗教話題。
6. 心愛的明星球隊或運動員。你最喜歡的可能是面試官最討厭的，即使官憑這一點就反對你很不合理性，可是也無可厚非。
7. 面試官桌上擺著自己的家庭照，你的口袋裏塞滿成疊小孩照片頗不符合面試的場合。

8. 為面試官取得某物或某種特殊商品的提議。舉例來說，我能為你買到批發價或許是事實，或換了個場景會表現出你待人的熱忱，可是在面試則格格不入，而且會顯得你在賄賂面試官。
9. 談到你剛搬離之某地區的天氣或交通，或任何風土人物，你把它們批評得體無完膚。你也許碰巧批評到面試官的家鄉，而面試官又正巧深感懷鄉之情。
10. 你如何地厭惡數學、科學或其他特別學科，雖然表面上看來似乎與此職位無關。公司主管階級也許正巧期望員工擅長數理。
11. 絲毫無益於前途的個人憎惡。舉例來說，你提到如果你不幸天生一頭紅髮，你絕對會把它染成另外一種顏色，而你也許會發現公司總裁碰巧就生了一頭火焰般的紅髮。當然，守時就是很安全的話題，譬如說你這人十分準時，對老愛遲到的人感到很頭痛。
12. 抱怨面試官讓你久等，或你填寫工作申請表或接受打字測驗的房間熱得會烤死人。你想表現給面試官的是你的積極面，一味抱怨則適得其反。
13. 老提大人物名號以自抬身價
14. 透露力有未逮之處。舉例說，由於家累，你無法同意下午五點以後留下來加班，你沒有必要主動自暴其短。這條策略當然也有例外，如果雇主明言員工必須同意偶爾留下來加班，而且這是該職位的先決條件，你就一定得實話實說。請記住：某些狀況臨場會有變化，要自行斟酌；萬一到時候公司對你提出某種特殊要求，說不定你的狀況已有改變。
15. 談話偶爾會陷於沈默，為了化解冷場的情況，你腦中浮現的念頭，不可隨意脫口而出。務必三思而後言。
16. 漫無焦點的閒扯淡。你回答完問題或作完一段評論，就此打

住，等待下文。話點到為止，喋喋不休徒然無益。

17. 將面試官讚美得天花亂墜。即使你誠心佩服其人，在這種情況下，你的讚美可能遭到誤解。當然，你可以這麼說：與您面試是一種愉悅，謝謝您。

18. 負面的肢體語言。千萬不可坐沒坐相，撥弄頭髮或修指甲，或偷偷脫下鞋子。

3. 員工的教育訓練

(1) 訓練方法

依工作崗位作員工職前訓練，在依現場工作崗位做技術指導。

(2) 訓練成果的評估

工作效率，技術熟練度。

(3) 員工的在職教育訓練

提升員工素質、個人專業技能。

4. 工作績效評估與考績

(1) 工作績效評估方法

員工出勤率、員工態度、道德觀念、工作效率。

(2) 工作績效評估方法之檢討與改進

公司每月定期與上級主管開會檢討。產品不良率、出勤率、獎懲制度、商品顧客使用狀況等。

(3) 考績評分表之項目與評分重點

產品不良率：原料投入量與產出量的實際差額與不良率。

業務績效：該專員接單與通路據點營業狀況。

5.排班制度

(1)排班方法與技巧

經理排班。

(2)緊急調班作業

正職加班 時薪人員緊急抽調

6.獎勵制度

(1)工作績效、考績與獎勵制度的結合

(2)全勤獎 業務績效獎金。

(3)本薪+獎金。

7.員工保險與福利

勞保、健保、意外險

第二節 行銷企劃實作

1.環境分析

(1)分析行銷情況

公司已經有數十間固定配合的通路商，採取產銷分離模式。

(2) SWOT 分析與評估

優勢：產品新穎化。

劣勢：通路目前有限，還有更多發展空間。

機會：展店：讓消費者購買方便。

威脅：同業競爭：最後不免導致價格競爭。

2.策略規劃

(1) 設定目標：獲取國外長期訂單

(2) 預測技術:取得國際香妝品認證 例如: SGS 重金屬檢驗

(3) 各管理階層的目標:提升主管管理技能。

3.行銷企劃：

(1) 預測行銷成果：

目標訂定總市場佔有率20%依產品類別不同 市佔率有所不同。

(2) 建立行銷策略：

產品定位於中高價位，堅定品質。進軍生活保養必需品類市場。

(3)建立行銷組合：

搭配藥妝店、精品店、休閒園區作開發與通路管道。目前有媒體廣告之促銷活動。

(4)執行行銷計畫：

排定行銷組合的活動產品線與銷售端適時結合作促銷活動

(5)訂定行銷預算

短期策略:壓低行銷成本、將成本反映在產品價格。

(6)建立行銷控制系統

依市場狀況，專人行銷企劃提出與業務部門討論執行與否。

(7)面膜作業流程

面膜生產製造而量身訂作，從研發、打樣、摺紙入袋、填充、封口，全程自動機械化，此一面膜自動生產裝置，由執行長獨立設計而成並已申請專利，使面膜生產過程全程不沾人手，以確保產品最高的使用品質，提高國際線品牌競爭力。

第三節 店長與管理職務實習

1.認識營業店

2.認識店長職務

(1)職務與工作內容

管理廠務部門與業務部門之工作進行順暢度與效率的提升

(2)應具備之基本條件和技能

基本管理概念、以身作則建立榜樣、保養品調配與製造技術

(3)值班經理工作內容和要點

監督製程穩定度與成品是否達到標準值

3.業績掌握與目標管理

(1). 工作流程規劃

固定路線客戶巡補貨品、新客戶開發與拜訪

(2)營業報告分析與業績掌握

該業務專員月業績係由產品出貨與客戶反應評定。

(3)目標管理之企劃與執行

經行銷企劃案提案後，檢視管理幹部與員工之執行程度。

(4)成本控制技巧

目前由經驗法則取捨，往後會有電腦系統控制。

4.領導技巧

(1)工作指導及人員訓練

廠務部門:由廠長帶領及技術指導

業務部門:由業務經理教導客戶心理戰、價格拿捏指標

(2)排班作業與工作分派

由各部門管理幹部分配

廠務部門: 依人員技術成熟度作為負責領域。

業務部門：依人員商務能力成熟度作為負責領域。

(3)溝通技巧之應用

給員工正面的、積極的、鼓勵的對話適時賞善罰惡之執行。

5.成功店長之積極角色

(1)人力資源應用與管理

工作平均分配、適時調派人力支援，避免有人空閑、有人工作量異常大之窘境。

(2)經營資訊分析與應用

隨時注意外在競爭者動向與消費者之趨勢應用在業務推廣上

(3)營造良好工作環境

保持員工輕鬆但不隨便的工作態度廠內與辦公室之整潔由員工排班負責

第四節 物流與供應鏈管理實習

1.企業之供應鏈網路

(1)認識企業

仕妮雅國際企業有限公司，是屬於保養品廣告整合行銷公司，主要產品為保養品類產品。

(2)認識企業之供應網路

物料供應方面：由已合作之廠商提供原物料

成品運輸方面：由配合的運輸公司提供服務

2.顧客服務與訂單管理

(1)顧客服務的內容

跟我們下訂單我們會盡最快的速度將為你們出貨，商品發現瑕疵可於七天內退還。

(2)顧客期望

以顧客至上的觀念，提供的服務秉持著好還可以更好的態度來服務客戶，以求超越客戶想像的範圍。

(3) 訂單管理

以顧客下單先後來決定出貨先後。

3. 倉庫管理

(1) 倉庫規劃

用明確的動線，使貨品一目瞭然，使用推車來檢貨，擺放順序採先進先出法，每個原料、物料都有個自己擺放的地方。

(2)物料管理

物料進出詳細填寫表格，只要是領料都必須填寫領料記錄表，使用表單來檢視物料狀況可更清楚貨物的流動方向。

(3)進貨檢驗與時間

物流公司下貨後先檢驗貨品是否正確與合格再談簽收單，使用表單確實記錄時間點與托善保管收據。

(4)入庫流程

下貨→檢驗→填收據→表單紀錄→進入庫存。

(5)搬運設備認識

手推車

(6)出庫流程

客戶下單→填寫出貨單→清點貨品→出貨。

4.庫存管理

(1)企業採用那一種庫存策略

先製先出

(2)庫存量如何決定

依前月營業量多寡，收集資訊、以經驗法則判斷下月庫存

(3)服務水準的決定

教育員工服務態度與獎聘制度

(4)何時採購

依據客戶訂單。

(5)採購多少

依據客戶訂單，跟倉庫庫存量是否足夠，再評估採購多少。

(6)盤點策略為製造量-貨物庫存量=出貨量

5.運輸管理

- (1)採用大榮貨運大型貨車、及本身工廠的小型貨車
- (2)運輸公司的選擇是以能配合本公司臨時出收貨的速度機制
- (3)而獲到時間通常都是隔天貨物就會寄到。

6.供應商管理

- (1)如何選擇供應商
價格及品質穩定度、長期配合者。
- (2)供應商如何管理
與一間以上供應商配合，防止臨時貨源不穩定。
- (3)供應商如何評估
品質穩定度、與長期配合關西。

第五節 消費者行為分析實習

1. 立地條件調查

- (1)人口結構
住宅區居多，多為現代化小型家庭
鄰近大學學區，外宿族居多
- (2)人流數量
汽車約100輛/小時
摩托車約200輛/小時
- (3)所得水準
介於最低薪資與百萬年薪之間落差甚大
- (4)交通狀況
車潮平順 顛峰時段為AM7:00~8:00 PM16:30~18:00

(5)外圍配合廠商之條件

由於公司經由業務推銷或經由網路網站整合行銷，與外圍的廠商之工業型態少有配合

2. 消費者習慣、價值與態度

保養品市場商機龐大，保養品營業量與香妝品營業量比較，前者勝出。在價值感上，皆須走高價位，穩定品質，消費者接受度才會高。

(1)顧客滿意度

顧客滿意度是經由消費者購買後回流度做評比，商品總類不同，回流度也不同

3. 人口資料與顧客系統管理

(1). 外送或涵蓋區域規劃

以公司為中心，200公里內皆可由公司配送，東部一率採用運輸公司配送。視通路商下單量與緊急情形而定。

(2)顧客資料建檔與應用

凡與本公司配合之通路零售商皆有存檔紀錄以利作業流程順暢

(3)顧客拜訪技巧

膽大、心細、音量適中速度不得太快、頭腦清晰、攻心為上

4. 競爭廠商優勢調查

(1)競爭廠商定價策略

競爭廠商繁雜，有低價有高價，本公司選擇定位在中高價位

(2)競爭廠商促銷策略

以門市為據點，提供滿千送百或是折扣戰等…

(3)競爭廠商人才培育策略

尋找大學內新興相關科系畢業生以其基礎佔優勢來培養。

(4)競爭廠商顧客服務策略

幾乎都以顧客服務為上的觀念，讓顧客能接受再次登門購買
以簡訊或專人來電等方式告知最新促銷活動

第四章 實習心得與未來建議

第一節 實習心得

1.對企業的看法與初步看法的比較

公司業績仍然持續成長，此乃好現象。生產線的問題，由於即將遷廠所以產能應該可以提高很多。員工向心力的問題在企業主的帶領下，總是能凝聚。現有公司業務轉型的問題是因為台灣中部與北部市場仍未開發，而我現在正致力於開發中部的市場，唯有人手方面稍嫌不足。整體而言是屬於正向的進步中。但長官說過，業務的工作就是努力衝業績，如果沒業績壓力，那就不叫業務，每一個商業行為，都在存業務行為，業務是公司的命脈，是值得尊重的職業。

2.實習後與實習前的期望比較

在實習中總是希望努力表現，期望能在畢業後能有一定的商務能力，只有學習再學習才能給自己成長，學業結束在即，實習時數也結束了，我認為自己真的有學到許多概念，在人生歷練與談吐禮節上都有得到我想要的，所以有達到實習前的期望。

3.實習最難適應或難過的事

在一開始的時候，我以為行銷等東西應該是不難，不就靠嘴巴講就好，後來發現愈到的客人種類真的太多，每個人的應對方式都要不一樣，在一開始的時候最讓我難適應的是「講話的方式」，雖然一直很想講話方面可以很自然，但要做到真的有點困難因為畢竟是面對一個陌生的客人，後來做了一陣子後「口條」才開始慢慢的便自然。在這裡我看到了老闆的智慧與經驗，雖然很遺憾因為薪資上的問題，讓我認為在生意場上什麼都是活的，又可以學到很多行銷技巧，而這些

學習東西讓我覺得很珍貴，是讓我喜歡這份工作的很大一個支持力。

4. 實習最大的收穫

(1)我在實習公司裡擔任業務專員一職。我要做的是與客戶的接洽，再來就是議價的商業行為。「我抓對方的心，攻擊他想要的」。對方探我的底，看是否能得到它想要的答案。這一來一往之間，很多時候都是在隨時就展開的。有時後對方可能覺得他贏了，好像佔了便宜了，好像這個價格他賺到了。

(2)事實上，我可能只是給了他一點甜頭，成就了這筆生意，其實我才是最大的贏家。我喜歡這種感覺，這是刺激又帶點愉快的行為。這是在我實習裡我學到的技巧之一，談生意是活的，要看自己怎麼去拿捏。這也是我需要的。而剛進去的我，記得自己剛進公司的時候，傻傻的，想成功想賺錢，一股衝勁。可是那個時候就是只有一股衝勁，那也是我上場與客戶的戰爭唯一的一件”武器”。

(3)這幾個月來我漸漸發現在與客戶的談話中觀察對方的人格特質，與客戶的營業地點是很重要的事。如此一來我能知道對方是甚麼樣的人，他需要甚麼樣的產品。格調高與格調較低的人都能從談話中發現。

(4)我可能知道對方在跟我說這些話帶了甚麼意思，他想的，要的。現在的我能與他們應對，或許會花比較長的時間去開發新的客戶與接新的單，但我認為自己已能獨當一面管理與開發公司的業務狀況。管理者也讚賞了我的能力，這也是在實習中最想學的也最想要的

成果，我的個性向來比較直來直往....要我偽裝自己或是要常說一些言不由衷的話與人交往還要善用心機

對我而言....還真是一種挑戰，一種考驗啊！但我喜歡我的工作單純，下班之後就屬個人的時間，而不要還有公事的牽絆；我喜歡與同事之間的相處和諧，但在此行，我有很深的感觸，要結交到真心知心的朋友，其實機會並不會太多，但學習的東西我認為我達到我實習的目的了

5.實習最難忘的事

雖然台語大概都聽的懂，但講台語真的不是很流利，當遇到顧客都在講台語的時候，我就會變的講話很不順暢，時常都話講出一些講讓講台語的顧客啼笑皆非的話語，讓我有時也很哭笑不得。

6.實習甘苦談

業務本色，東跑西跑。整天開著車跑南跑北可能只是為了成交一個 case，長途跋涉下來腰酸背痛，那是常有的事。雖然我知道很辛苦，但仔細想想後哪個工作不辛苦，因為這份中做是我的興趣辛苦一點也無訪吧！至少我做的很開心。

業務畢竟工作是要靠業績，而薪水的高低也來自於你業績量的多寡於是客戶、也就是我們的資產，亦是我們的衣食父母，每天工作....除了電話筒聲音服務客戶之外，也免不了還有現場的客戶要親自面對，而人難免都會有情緒低落，不想說話不想笑的時候，但往往卻必須隱藏自己的情緒，偽裝笑容去迎合客戶，這並非我想要的，但為了工作我不得不這樣。

當然每份職業一定都會有它的壓力與它的甘苦存在，都要靠自己學著去調適，慢慢去接受，在心情不好時這樣的工作模式，要好好整理

情緒，又很怕對客戶失去耐心，竟有著一股壓力罩頂的壓力在。有有
時推銷時見到面我先鞠躬哈腰了一番感謝她的幫忙，而換來的卻非熱
情的臉，問她話也愛理不理的，讓我心情頓時大受影響，

雖然我給她的是熱臉，而她給你的卻是冷屁股，但我還是要隱忍
而笑笑接受!!我相信，這些客戶往後一定是個「難搞」的客戶，雖然
有的會讓我覺得是「澳客」，但以後都還未必會給我業績呢!!而我對
於客戶與我的業績，我向來都抱持著"隨緣"的態度，我並不想為了業
績，勉強自己去做不喜歡的事，那會很不快樂!!

不過往好的方面想，這些終究都是客人，他也是帶給我們業績的
來源，而且不管在哪個行業都一定都會遇到好的、不好的客人，所以
還是只能忍耐，磨練自己的EQ，也是個好是也。

在給我一次機會我還是會選擇實習，書本裡有書本的知識，實務
經驗也有很多課本裡沒有的知識，我可能不喜歡讀書，比較喜歡在外
面歷練，所以還是選擇實習。

第二節 未來建議

1.對實習公司的建議

品牌知名度的提升與據點通路的增加。建議:現在是網路的時代可利用 FACEBOOK 來增加銷售量

2.對實習制度的建議

實習還要回去上一天的課，建議可以減少上課天數，讓遠距離的學生輕鬆一點。

3.對學弟妹的建議

實習還是比看書好，出來實習就算是抱著走馬看花的態度，其實還是可以學到東西。

4.對系上的建議

校外實習生可能會漏掉什麼資訊，因為人不在學校了，希望提供下一屆同學資訊較易取得的管道。

5.對師長的建議

多謝師長們這麼辛苦的照顧我們，在百忙之中還又抽空來公司看我們，真的很辛苦妳們，我們學生還很多不懂的事情常常讓妳們擔憂煩惱。祝你們身體健康、萬事如意。老師同學都辛苦了。謝謝師長們提供實習的機會。

6.對學校的建議

希望學校能重視我們這三明治教學的方式，而且也希望有更多廠商能跟我們學校做配合，一方面學生有多方面發長，我們校方也有可能多增加曝光率。

第三節 我的未來計畫

我未來計劃開店做生意，因為實習當業務，東跑西跑讓我看到很多新的人事物。新的商品，新的趨勢，讓我有許多增廣見聞的知識與常識，對我以後要開店有很大的幫助，在我實習裡讓我覺得這幾樣是真的非常重要的，能夠真正幫助我未來的東西有這幾個重點：

1. 熱情：對這份工作的信念，信念愈深愈有熱情。
2. 柔軟度：在不突破自己尊嚴的底限裡，該低頭時就要低頭。
3. 敏感度：找出客戶的需求，解決他們不太能解決的問題，多多提出有效建議。
4. 同理心：聆聽客戶內心的話，感同身受。
5. 學習力：不管本行的還是他行專業，只要多學多記，總有一天會派上用場。
- 6 毅力：找出讓你所挑戰業務工作的動力，想想你除了工作外還要扛多少的責任。
- 7 信用：對客戶言而無信是業務的大忌。晃點客戶是不及格的業務。
- 8 誠心：用最真誠的心態來面對客戶，不要為了爭取訂單敷衍客戶。

參考文獻

[1]sweet99(2012)日期. 12/11/5

http://orz.sweet99.com/index.php?func=supply&gid=291&pro_id=4797

[2]sweet99 商品圖(2012)日期. 12/11/5

<http://www.fashionguide.com.tw/Beauty/08/ProL.asp?Num=12524>