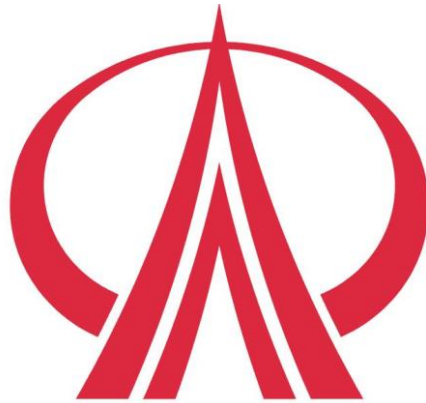


修平技術學院

行銷與流通管理系

三明治教學校外實習專題

實習公司：大買家股份有限公司-國光店



指導教師：楊振昌 老師

學生：BZ98085 阮怡瑄

中華民國 102 年 5 月

# 摘要

實習的公司是大買家股份有限公司—國光店，在擔任客服部帳管課收銀服務人員。「大買家股份有限公司」成立於1993年，資本額為新台幣壹拾參億貳仟萬元整，由中陽集團及中部知名建商創立，1994年大里國光店開幕，1996年北屯店，1999年高雄店(金銀島購物中心)正式營業，引進連鎖智能電腦營運管理系統，並由專業團隊經營管理，以提供各類民生必需品及餐飲、商店街的複合式量販店，滿足消費者一次購足，應有盡有的量販百貨大賣場。

我們在營運中保持務實、簡單和富於創新的原則，持續推動企業的成長與進步。透過歐尚(Auchan)集團全球經營的know-how，以每週一小時的訓練，培養員工的專業技能與專業知識，確實提昇員工的專業素質。鼓勵各分店參與社區生活，深入了解商圈住戶的想法，以制定符合顧客需求的商業提案，進而建立員工、企業與顧客之間，完全信任的互動關係。為了維護專業服務的企業形象，大買家每年都會舉辦顧客滿意度調查活動，透過專業分析的問券調查結果，找出問題進行改善，並力求從每位員工做起，來提昇顧客滿意度。國光店除了提供一次購足多元化商品外，更集結區域性商圈，例如：餐飲美食、

休閒娛樂、生活服務、運動醫療等優良商家，只要持大買家會員卡享有折扣優惠外，並不定時舉辦大買家會員專屬免費諮詢服務及特惠活動，履行不只提供商品服務，更提供家庭幸福生活的承諾。

畢業之後不會在留下來，畢竟那不是我的興趣。再給學弟們一些建議。這種類型的服務業如果你沒有很強的意志力，你沒有跟我一樣的一群好友一起去時實習，強烈的建議除非找不到比較好的工作，不然就不要來大買家實習，因為他們往往跟剛開始說的都不一樣，只會讓你更加累家覺得自己被利用被欺騙被坑錢。但如果真得選擇了這個單位實習的話，好好努力去做，就算不好，你得到的東西會是更多的，以後會比別人更加有能耐或經驗的。再次的希望師長們能夠提前告知學弟妹有關於他們即將實習的地方的好壞，或者是多多請學長姐們告訴她們實習經歷過程。

# 致謝

在大買家實習的這段時間。首先要感謝的是系主任 **林晉照** 主任，謝謝主任找了很多實習廠商讓我們作選擇，**楊振昌** 老師，因為老師是我的**指導老師**，在這段時間常常會到大買家看我，聽我訴說工作上需要老師幫忙協助指導或者是需要替我向公司協調工作上的不合理。我的**班導師****沈武賢** 老師、**劉淑寧** 老師、**李文明** 老師。

再來要感謝的是在工作這段時間幫助過我照顧我的同事組長。**副理 蔡瑞祥**，雖然他在去年就離職了，但還是要感謝他在這段時間對我的特別照顧，可能是我有在辦公室待過助理職位，所以他才會那麼幫助我、照顧我。**課長 陳夙映**，雖然課長常常點都非常嚴肅，因為要管理這一整個課所以要很有威嚴，但是下班的時候就會感覺跟我們是好朋友的感觉。**組長 黃素卿**、**陳美月**，常常因為不敢告訴課長協調班表調整休假，都會一直麻煩組長，有時候還會調到讓組長很煩惱，但是組長們都是嘴巴上說說，之後還是會幫我們作處理。教導我的**學姊 吳映璇**，謝謝她對於一開始什麼都不會的我用了那麼多的耐心在教導我。還有**內勤姐姐 林珮微**、**陳家愉**，同事 **張嘉奴**、**洪揚清**、**黃筑蓮**、**侯閔淳**、**楊舜閔**、**董蔓縈**、**劉冠筠**、**林春玉**、**林國楨**、**蘇姍姍**。我最親愛感情最好的一些同事，謝謝你們在這段時間的幫助和

給予的好多歡樂，常常會受到客人的欺負、客訴和某些組長的不公平待遇，還要感謝同樣在那一起實習的，楊雯鈞、陳俞鈞、李箏芝、胡惠姍，因為有你們的關懷、照顧和相挺，才讓我在這段實習的日子能夠那麼的開心地度過，就算被某些同事欺負受傷害，因為有你們所以我也不會孤孤單單的一人，謝謝你們，好愛好愛你們。

最重要要感謝的是支持我的家人，爸爸、媽媽、弟弟、奶奶。這一年來，謝謝您們早上叫我起床上班，謝謝您們總是聽我抱怨訴說這工作上的喜怒哀樂，謝謝您們總是等我回家才去休息，謝謝您們在我成長過程總是這麼的細心照顧，謝謝您們無私的愛。

感謝這段時間所有幫助過我的人。

阮怡瑄致謝

2013/4/22

# 目 錄

摘要	I
致謝	III
目錄	V
圖目錄	VII
表目錄	VIII
第壹章 實習動機與目的	1
第一節 實習動機	1
第二節 實習目的	1
第三節 實習公司甄選過程	2
第貳章 個體企業介紹	3
第一節 公司沿革與現況	3
第二節 公司的策略	5
第三節 公司戰術與作業策略	7
第四節 直接負責單位業務內容	8
第參章 個案實習公司所見	9
第一節 門市行政實習	9
第二節 門市營運管理實習	17
第三節 連鎖企業經營管理實習	28
第四節 行銷企劃實作	36
第五節 店長與管理職務實習	42
第六節 商業自動化與營運決策實習	46
第七節 物流與供應鏈管理實習	49
第八節 消費者行為分析實習	59

第肆章 實習心得與未來建議	63
第一節 實習心得	63
第二節 未來建議	66
第三節 我的未來計畫	68
參考文獻	69

# 圖目錄

圖 1 大買家招牌圖 . . . . .	3
圖 2 創辦人 張異昌 . . . . .	4
圖 3 滿意保證圖 . . . . .	7
圖 4 公司內部組織圖 . . . . .	8



# 表目錄

表 1 SWOT 分析圖 . . . . . 36

# 第壹章 實習動機與目的

## 第一節 實習動機

學校安排三明治實習是為了讓我們學習到更多的經驗，讓我們提前體驗踏入社會的感覺，去摸索認識、學習不同於學校的環境，不管是學習接觸來自不同背景的人們之間的互動、或是與上司、同事或客人間如何應對進退以及對事件的反應和處理的態度等問題。

## 第二節 實習目的

藉由學校提供的三明治實習計畫，在實習中找到屬於自己且更適合自己的路，奠定一定的基礎提升自己的競爭能力，為往後的就業做準備外，也期許能利用這些時間來訓練自己，讓自己能發展出潛力、累積經驗、更加的成長。且學習如何協助員工保護自己、重視自己的身體健康、及後續的其他工作。我所實習的職務是收銀人員，起初認為工作內容不過是收錢、找錢而已，讓我興趣缺缺，沒有任何學習價值，但工作後發現其實受益良多，書本中所沒提及的職場經驗、與顧客間的應對，皆是在實習後所學習到的。

### **第三節 實習公司甄選過程**

#### **一、 如何獲得實習公司資訊**

在三明治教學計畫前，看到人力銀行上在徵人，就自行前往投履歷到大買家

#### **二、 與實習公司如何接洽**

原本就在那裡打工，然而學校又有三明治教學計畫，又再從寫履歷交到人資部，人資經理再約我面談，從打工轉為實習。

#### **三、 為何選擇目前實習公司**

從打工開始，還沒接觸過大賣場的工作，賣場是能最最接觸以及服務各種年齡層，中低階層或高階層的人，面對不同的客人，在這當中可以學習到與不同客人的應對方式而且也離家很近，想說到大賣場做試試看，看可不可以學到很多東西，增加社會經驗。

# 第貳章 個案企業介紹

## 第一節 公司沿革與現況

「大買家股份有限公司」成立於 1993 年，由中陽集團及中部知名建商創立，1994 年大里國光店開幕，1996 年北屯店，1999 年高雄店(金銀島購物中心)正式營業，引進連鎖智能電腦營運管理系統，並由專業團隊經營管理，以提供各類民生必需品及餐飲、商店街的複合式量販店，滿足消費者一次購足的需求。



圖 1 大買家招牌圖

1997 年為擴大採購規模提升競爭力與大潤發流通事業股份有限公司交互持股策略聯盟，成立商品聯合採購中心。

2001 年與法國歐尚集團合作，提升國際性更多元化的商品服務。

2008 年因應更專業和多角化經營，成立餐飲及流行百貨招商營運部門，專營以品牌專櫃 OUTLET 業態為核心的商店街、購物中心，對消費者承諾 Save & Safe 「買的便宜 買的安心」。

2009 年再擴大營業規模，成立地產事業部門，針對商業不動產開發、營建、管理、銷售等建立完整的經營體系。有鑑於網路的蓬勃發展暨消費趨勢，整合公司資源成立網路事業部門，消費者可選擇透過網路或到實體店購物，結合虛實，創新行銷服務理念讓顧客更方便、更滿意。



圖 2 創辦人 張異昌

旗下擁有中陽建設、坤福營造、大買家量販店、金銀島購物中心、大買家科技的中陽集團董事長張異昌，5年前創設了國內首家結合產業公會、廠商、建築師、設計師等近300家裝潢產業資源的「台灣裝潢網」，顛覆傳統的裝潢服務模式。目前該網站每日平均有1萬5000次的點閱率，今年業績可望突破10億元大關，張異昌已為裝潢產業走向無店鋪行銷開創新局。董事長24歲那年自行創業，接觸的都是房地產，搭上房市起飛及蓬勃期。民國83年，準備開發台中縣大里一塊3000坪用地時，房市卻逐漸走下坡，某家知名量販業者找上門，想要承租這塊土地。在洽商過程中，這位量販業者鼓吹說：何不自己跳下來開量販店？所以董事長只花了10分鐘就決定投入零售業，還

把量販業者挖角到「大買家」量販店當總經理，雖然考慮過程很短，但事實證明，零售業是賺錢的行業。投入裝潢產業的過程，其實與投入零售業的無心插柳相似。大約 5 年前，正在思考如何讓企業永續經營時，正好興起一陣網路熱潮，知道創新不一定會成功，但是不創新絕對沒機會，同樣花了 10 分鐘就決定投入網路世界，而且結合了最拿手的營建業、流通業為核心競爭力，創設了今日的台灣裝潢網。

## 第二節 公司的策略

以秉持誠信、創新、專業、永續經營、熱情親切的經營理念，履行企業責任，關懷社會，以提倡「幸福家庭」創立宗旨。堅持「環境舒適」「衛生品質」「天天低價」「親切服務」，讓消費者「買的便宜買的安心」，不只提供商品服務，更提供家庭幸福生活。在經營特色上，由各分店依照當地顧客的需求，組合出正確及多重選擇性的商品，以熱情周到的接待方式服務顧客，用心傾聽顧客的聲音，快速並確實地給予回應與行動，讓大買家走進每一位顧客的生活中。2001 年更增加進口及自營商品的品項，以"市場最低價" 把越來越多的商品，以越來越便宜的價格，滿足顧客【買的便宜 買的安心】服務理念。

### 五力分析

#### 1. 現有競爭者的競爭：

主要的競爭者有家樂福、愛買、大潤發和好市多…等等，這些競爭者最主要都以比較大型的賣場為主，而大多都是國際性的企業，所以競爭對手都是有一定的規模在。

## 2. 供應商的議價能力：

掌握了大部份的通路，物流也相當龐大，加上我們與大潤發結盟，共用一個採購系統，所以就對供應商的議價能力而言，該應是可以取得一些優勢的。

## 3. 消費者的議價能力：

其實購買商品是十分便利的，所以如果沒有價格上的需求的話，基本上不一定要選擇這種大型的大賣場的。而在現代社會裡，賣場講求【買的便宜 買的安心】的想法，而會吸引顧客前來購買商品的意願，所以就這部份而言，顧客的議價能力是不小的，尤其是在台灣購物這樣便利的地方，必須要把價格壓低到某種程度，才能保有基本的市場。

## 4. 替代者的威脅：

現代許多小商家，像超級市場、全聯、便利商店…等等，有許多客人需求不大，就會選擇這樣的小超市去購物，由於這購物是非常的便利，所以這些替代品所能搶走的市場是不小的。

## 5. 潛在進入者的威脅：

進入門檻其實並不高，就結果論而言，在台灣並沒有非常多的大型超級市場的公司，況且牽涉到的物流之龐大，也不是一般企業可以負荷的。所以也只有具有一定規模的企業能夠參與競爭。

## 第三節 公司戰術與作業策略

國光店除了提供一次購足多元化商品外，更集結區域性商圈，例如：餐飲美食、休閒娛樂、生活服務、運動醫療等優良商家。然而公

司以讓消費者【買的便宜 買的安心】為主，為了增加客源，在每一檔期都有許多樣式的活動，特定商品會有贈送贈品、買一送一、買兩件享有幾折優惠…等等，吸引顧客們前來消費，而辦理會員卡會享有更多的優惠活動，除了可以累積點數之外，還有許多印花商品的特惠、年中或年尾時也會有各式各樣贈品即可兌換、購買商品可享有九折優惠。

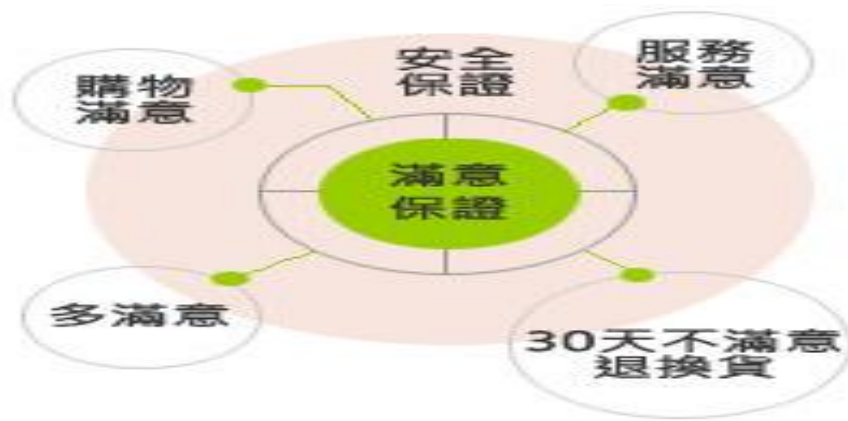


圖 3 滿意保證圖



## 第四節 直接負責單位業務內容

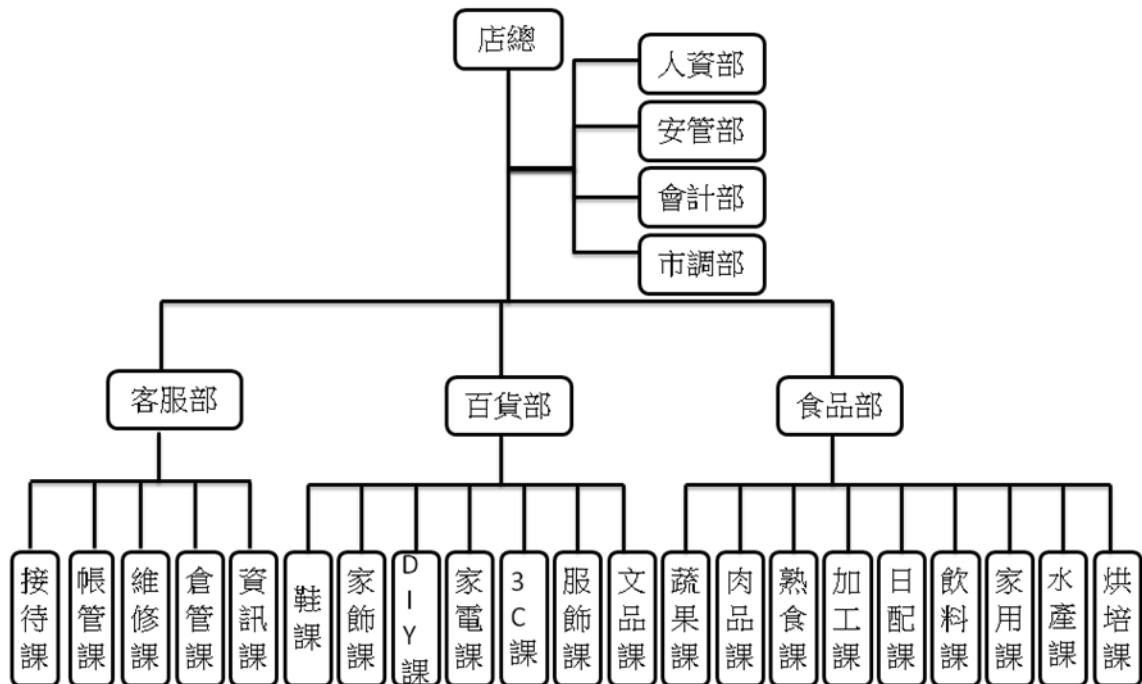


圖 4 公司內部組織圖

### 直接負責單位工作內容

大買家國光店，是一間很大規模的公司，我負責的單位是在客服部帳管課，工作內容是收銀。在服務台學習辦理會員卡、退換貨服務、顧客諮詢服務。

### 工作時間與輪值方式

我是輪 p，所以是任何時間都可以上班的，經由排班組長所下去決定排得。

### 相關的工作人員、主管與利益關係者

與我有相關的人就是工讀生與正職，而我們直屬主管是組長再來是課長，再來就是經副理或店總。

# 第參章 個案實習公司所見

## 第一節 門市行政實習

### 一、人力規劃

「大買家股份有限公司」成立於 1993 年，是以提供各類民生必需品及餐飲、商店街的複合式量販店，滿足消費者一次購足的量販百貨大賣場。以大買家(國光店)內部人力組織結構來說，分為以下幾個部門：人資部、客服部、百貨部、食品部生鮮部。

平日和假日的人量相差極大，平日最多人的時候通常是在早上到中午 11 點前，早上生鮮蔬果都會現實大特價，所以很多婆婆媽媽們為了撿便宜一大早就會來購買，線數至少要到 6 線。到了假日，人潮都會很多，除了原本的收銀人員，其他幹部或其他部門的人都要支援。不然常常結帳會造成塞車。淡季時，都會推出活動，例如：買 2000 送 200，來吸引顧客消費，刺激業績。在特殊日子時，常常要求員工那段時間禁止休假，怕人力不夠。會按照早晚班及節慶，做輪班人數的控制。

### 二、員工甄選與試用

甄選的程序：

公司會在網路人力銀行上徵人、報紙、門市公告張貼徵人啟事，也可以藉由親朋好友得知公司有無缺人。先到公司的服務台填寫履歷表，最後就會由公司的人資部門來做篩選，等電話通知面試。

## 面試重點：

- (1)請自我介紹一下你自己
- (2)你為什麼會想來我們公司
- (3)說說你的興趣
- (4)你工作上最在意什麼
- (5)你的朋友都認為你是什麼樣的人
- (6)你的未來規劃
- (7)你覺得自己最該加強的是哪部分

## 員工試用期間之考核：

正職：試用期限訂為三個月，依個人之表現及態度來考核，加薪或扣薪、記功或記過，可享有福利全、享勞健保，休假採排班制(休假天數符合勞基法)，設立職工福利委員會，婚、喪、喜慶、三節、生日均有相關經費、津貼與績效獎金。

工讀生：統一時薪 103 元，試用期間為三個月，試用期滿，可享有福利全、享勞、健保，休假採排班制(休假天數符合勞基法)，設立職工福利委員會，婚、喪、喜慶、三節、生日均有相關經費。

## 三、員工的教育訓練

### 1. 訓練方法

- ◆ 一對一的帶人訓練：以資深員工帶著新進員工教導整個工作流程
- ◆ 面對顧客的應對和檢討：讓員工自己去應對顧客和解決顧客

的問題，若有什麼問題，主管會跟你做檢討與改進。

## 2. 訓練成果的評估

- ◆ 每個月的精準率以及掃描率跟一些標準的統計

## 3. 員工的在職教育訓練

- ◆ 在上班時注重服裝儀容，一律是黑色褲子、白色上衣，外面穿著員工制服，女生的頭髮要綁起來。
- ◆ 員工對每一期的活動要很清楚的了解，收銀會收到的各類禮卷的不同以及優惠活動要通知顧客

## 四、工作績效評估與考績

### 1. 工作績效評估方法

新進員工在前三個月是試用期，對於檔期活動的了解度、對顧客的服務至上、對賣場裡面的地理位置、員工面對顧客的親切度，還有對工作內容的熟悉度，依以上幾點來評估。收銀員是賣場裡面對顧客的第一線人員，所以不管服裝儀容、臉上的笑容、對於賣場的熟悉度，都要非常的了解，當顧客有疑問時，就可以很快速的了解與找到想要的答覆。

### 2. 工作績效評估方法之檢討與改進

- 將組織目標轉化為行動，促使員工行為集中於正確的策略。
- 應能協助企業設定組織及個人成長的方向。

- 確保評估結果，並與員工進行溝通。
- 訓練管理者如何適當地評估。
- 利用績效面談，將績效表現回饋給部屬。
- 績效評估制度要與員工的生涯發展制度相結合。

### 3. 考績評分表之項目與評分重點

- 對於當期活動的了解度
- 對賣場的熟悉度
- 對顧客的服務
- 對收銀機台的清潔是否完整
- 出勤紀錄是否合乎規定
- 速度掃描率
- 準確率

### 4. 考績評分表之使用與評比技巧

對於考績內容，都會有一個標準在，如果退步了或是沒達到標準，嚴重點組長就會要求你寫報告，輕則只是口頭警告並更要求你達到標準內。

## 五、輪班制度

### 1. 排班方法與技巧

排班方法分為：

- 8小時兩班制：就是只有早班跟晚班，不輪夜班，月休8-9天
- 12小時兩班制：大概就是做兩天休兩天，不過大概都會做12.5小時，

半小時交接班，所以每個月上班的工時跟第一種是差不多的

以上都是規定的。

◆ 我實習的企業則是：

(工讀生)一個月休6~8天，(正職)一個月休7~10天，其餘給主管排，一個月一個人只能排一個禮拜六和一個禮拜日，工作人員有分正職、早P(工讀生)、晚P、輪P，依照人數的配合配班。

班表類型：

早班： A8(08：00~15：30)

A85(08：30~16：00)

A10(10：00~17：30)

A11(11：00~18：30)

晚班： P155(15：30~23：00)

P165(16：30~23：00)

P18(18：00~23：00)

全天班(加班3小時)

其實下班時間都不一定，有時候還有可能會超過法定時間，都是要看人潮多寡。

## 2. 緊急調班作業

事先調班：基本上依兩個員工達成共識，填寫調班異動表，再經由主管簽名即可調班。

臨時調班：要先通知該課課長，或打給公司，課長或部門主管同意即可

人潮多時，我們的人員不足時，其他幹部也下去支援跟調派樓上坐辦公室的客服部人員支援，所以客服部的人都要經過收銀的訓練，已備不及之需時必須支援。有時候真的補上了，人員還是不足，就會請辦公室的所有同仁都下來幫忙，不管是不是客服部的。或是主管會聯絡工讀生是否可以提前來上班。

## 六、獎勵制度

### 1. 工作績效、考績與獎勵制度的結合

國定假日或者是颱風天，大買家是沒有休息的，工讀生的薪水都有加倍，正職員工則沒有，但是他們會有多假可以排休。

大買家制度佳、福利全、享勞、健保，休假採排班制（休假天數符合勞基法），設立職工福利委員會，婚、喪、喜慶、三節、生日均有相關經費、津貼與績效獎金。

工作的績效依照每個月或每一年下來的評量考績，每個月都會有人來檢查公司的環境、員工服務態度…作為衡量，再經由這評量結果，在發放績效獎金。

### 2. 獎勵制度的執行、檢討與改進

工讀生(PT)特定假日工作時數不能太多，以及上班的人數也不能過量，常會要求 PT 進去休息，以縮減時數，但又會造成人手不足，人潮塞車的現象。

每個月月初有一定的時間要把所有商品檢查是否有過期或是即期的商品，都要馬上把這些商品下架，這樣當顧客來消費時，才不會有前來反應此商品怎麼過期了還在賣。

因為帳管部是最前線，所以不管是服務台或是收銀台，最重要的就是服務態度，只要服務的態度好，就會得到顧客的讚賞，這樣對公司的績效也是有影響的。



## 七、員工保險與福利

大買家制度佳、福利全、享勞、健保，休假採排班制（休假天數符合勞基法），設立職工福利委員會，婚、喪、喜慶、三節、生日均有相關經費、津貼與績效獎金。

### 1. 員工保險分為以下幾點：

- 健康保險：醫療保險(本人及眷屬)
- 勞工保險：生育、老年、傷病、死亡、殘廢
- 僱主意外責任險：員工因執行公務發生之意外責任保險(本人)
- 僱主意外責任附加團保：市調課、業務代表及維修課
- 報到加保(轉入)離職退保(轉出)

### 2. 員工福利

- 結婚致賀 3000 元(禮金花籃喜幛)
- 生育致賀 1200 元(配偶部份無補助)
- 端午節慰勞 250 元(禮卷)
- 中秋節慰勞 250 元(禮卷)
- 春節慰勞 500 元(禮卷)
- 生日致賀 250 元(禮卷)
- 慶生會 40 元(每月慶生活動費)
- 年度旅遊 1500 元(依公告之資格者)
- 住院慰問 500 元(慰問品限一次)
- 春酒 500 元(每人春酒活動費)
- 開工紅包 滿 7 小時以上核發 500 元，7 小時以下核發 250 元  
(初一~初三值班者)
- 勞動節慰勞 250 元(禮卷)

## 第二節 門市營運管理實習

### 一、組織與環境之認識

#### 1. 文化與經營理念

企業文化：「大買家股份有限公司」成立於 1993 年，資本額為新台幣壹拾參億貳仟萬元整，由中陽集團及中部知名建商創立，1994 年大里國光店開幕，1996 年北屯店，1999 年高雄店(金銀島購物中心)正式營業，引進連鎖智能電腦營運管理系統，並由專業團隊經營管理，以提供各類民生必需品及餐飲、商店街的複合式量販店， 滿足消費者一次購足，應有盡有的量販百貨大賣場。

1997 年為擴大採購規模提升競爭力，與大潤發流通事業股份有限公司交互持股策略聯盟，成立商品聯合採購中心，2001 年再與具有 45 年零售流通經驗的法國歐尚集團合作，提升國際性更多元化的商品服務。

經營理念：大買家股份有限公司秉持誠信、創新、專業、永續經營、熱情親切的經營理念，履行企業責任，關懷社會，以提倡「幸福家庭」創立宗旨。

提供「家庭幸福生活」為核心所需的生鮮、日常生活用品、3C 家電、應有盡有的量販百貨、品牌 OUTLET 商店街等數萬種一次購足多元化商品，並提供網路及實體店方便購物便利服務。

堅持「環境舒適」「衛生品質」「天天低價」「親切服務」，讓消費者「買的便宜買的安心」，不只提供商品服務，更提供家庭幸福生活。

## 2. 產業現況與發展

2008 年因應更專業和多角化經營，成立餐飲及流行百貨招商營運部門，專營以品牌專櫃 OUTLET 業態為核心的商店街、購物中心，對消費者承諾 Save & Safe 「買的便宜 買的安心」。2009 年再擴大營業規模，成立地產事業部門，針對商業不動產開發、營建、管理、銷售等建立完整的經營體系。有鑑於網路的蓬勃發展暨消費趨勢，整合公司資源成立網路事業部門，提供民生必需品為核心的應有盡有量販百貨—網路店，消費者可選擇透過網路或到實體店購物，結合虛實，創新行銷服務理念讓顧客更方便、更滿意。

## 二、門市作業基本認識

### 1. 收銀機功能認識與操作

- 記得每個按鍵的功能
- 按鍵的操作流程確實
- 結帳時一定要盯著畫面，注意名稱及數量價格操作
- 詢問顧客有無會員卡，需要統編嗎
- 商品經由條碼機感應刷出
- 按付款總額，告知顧客多少金額（現金、信用卡、各種禮卷）
- 找零取發票給顧客

### 2. 店舖設備之維護與保養

- 結帳下機後，東西歸位以及環境擦拭
- 若設備故障，立即告知值班組長及幹部
- 定期做基本的保養與檢驗

### 3. 發票與各種單據之使用

- 發票機之使用正確位置裝置
- 三聯式發票開立
- 信用卡簽單顧客簽名的要回收
- 結帳時收到各式禮卷、抵用卷等一律作廢章，簽上日期、機台、名字
- 客退、誤打、價格錯誤的發票要請組長幹部處理作廢

### 三、顧客服務

#### 1. 顧客入店之禮儀與態度

- 顧客入店的第一時間，也就是我們服務台和帳管課的員工，到入口處歡迎
- 顧客，帶著微笑對顧客說”您好早安、歡迎光臨”，這就是我們的迎賓禮。
- 在站梯口時，要腰微彎 30 度說”歡迎光臨”，並幫顧客拉手推車起來，避免顧客不小心跌倒。
- 在顧客前來服務台詢問時，帶著親切的微笑問說”您好，需要什麼服務嗎?”
- 在顧客前來收銀檯結帳時，要微笑著對顧客說”您好，歡迎光臨”。

#### 2. 顧客詢問之處理

當顧客對商品提出認知上的疑問時，須保持耐心傾聽且態度溫柔，而在解答時要有誠意不可以表情厭煩，快速的答覆顧客，不讓顧客等太久。

#### 3. 顧客抱怨之處理

顧客抱怨時應於第一時間釐清抱怨原因，衡量顧客情緒，若是影響到其他顧客，將顧客請至休息區或內場，必須表現有誠意且恭敬的態度，若是顧客不滿意商品，請顧客持購物證明，進行退換貨處理。若顧客依然不滿意即由主管出面，計算成本進行補償或其他處理方式。

#### 4. 顧客結帳之禮儀與態度

態度須謹慎迅速，表情愉悅，動作確實

##### 4-1. 結帳時須記住四大用語：

1. 您好，請問有會員卡嗎？
2. 須要打統編嗎？
3. 總共 XX 元，收您 XX 元，找您 XX 元
4. 謝謝光臨

##### 4-2. 在服務台時須記住四大用語：

1. 您好，很高興為您服務。(您好，需要什麼服務嗎?)
2. 需要辦卡嗎?有帶證件嗎?填完資料麻煩證件借一下。
3. 需要退貨或換貨嗎?請問商品有什麼問題嗎? 謝謝。

#### 5. 主動服務顧客之技巧

外勤人員要隨時注意顧客的狀態、動向，假使在賣場若發現有顧客停留在某一類商品前許久，即可能是需要了解各品牌之特性，這時可以向前詢問是否需要服務。若賣場有顧客表情疑惑在貨架間來回觀看即可能是要尋找某類商品，這時可以向前詢問是否找不到商品。

#### 6. 讓顧客留下好印象之技巧

增加貼心的問候語，看顧客是否需要幫忙。

結帳時，若不是很忙 可以幫忙顧客搬運商品，或將商品裝袋。

#### 四、顧客購買忠誠度

##### ◆ 了解顧客購買忠誠度對企業的影響

1. 當顧客關係維持越久，企業可以從顧客身上獲得的收益就越多，企業的基本收益亦會增加。
2. 忠誠的顧客會為企業推薦新的顧客
3. 忠誠的顧客會讓企業增加更多的業績
4. 顧客購買的數量越多，企業的收入也將隨著成長

##### ◆ 提高顧客購買忠誠度的方法

當顧客滿意度對顧客忠誠度有正向影響，其中以工作人員服務內容與產品品質的滿意度越高時，則影響顧客忠誠度再購意願越高。

認為服務品質中的服務過程講求的是正確而無誤，就是以服務至上為主來服務顧客，在這最適當的時刻中做最恰當的服務，且在服務態度上以微笑有禮貌與尊重、體貼為顧客服務的親和力，也需要運用顧客所了解的語言解說並傾聽溝通，使顧客產生信賴產生信心與安全感，產生再購與推薦之意願。

##### ◆ 消費者滿意度對企業之影響

顧客滿意度會增加顧客再度來購買的行為，且也會購買其他的產品。包含對付出與獲得的評價，此滿意包含認知成分或感情成分，評估購買過程，所產生的感性及理性知覺狀態。顧客滿意可以與舊有顧客建立關係，相較於爭取新顧客是一種成本較節省的途徑可使就有顧客有較高的再購傾向，並經由正向的口碑，來爭取新顧客。

## 五、店鋪銷售作業流程

### 1. 銷售作業流程之規劃與執行

百貨部、食品部（柴米油鹽醬醋茶、冷凍、飲品、民生）

- 收貨：首先，早班部門人員會在倉庫迴轉區，收到從倉管部門那邊送到的貨，各部門人員便將自己所屬的商品一一拿到賣場進行上架。
- 商品上架：商品上架時，要注意是否有破損或是過期，在將這些商品上架，在排上商品時要注意不要放到別的商品的位置，而價格要對齊，商品要正面的面向客人，如果可以重疊的商品，可以往上疊，把排面做出來。
- 退貨：退貨的步驟如下面幾點為主
  - (1) 先瞭解退貨的原因
  - (2) 準備退貨的單子
  - (3) 將退貨的商品，給該部門收回處理
  - (4) 最後的步驟，如果是退抵用券給顧客，就是把紅色、黃色、綠色的顧客，剩下的兩張藍色聯要下給會計；若是退現金或是信用卡，紅色和藍色那兩聯都要交回會計。
- 補空排面：當到貨已經全部上架後，便開始搜尋空的排面，並找到該商品上架，讓架上能夠保持有商品。
- 整理賣場排面與替換價格標：將賣場的所有商品排面整理



至標準，並將隔天的價格標替換好，最好並將客人亂放的商品歸到該屬的位置。

## 2. 銷售作業流程之控制

負責金錢的來往，顧客會使用幾種付費方式：

- 現金：現金通常是較多客人會採取的次付費方式，由於現代人比較不喜歡帶太多現金在身上，所以付款方式為比信用卡的來減少些。
- 信用卡：信用卡付費方式已經非常普遍，甚至大學生都會用，這種延遲付款方式，非常的吸引顧客，但為此也會有些的危險，如果下個月無法繳付上月的費用，會使自己的信用破產外，當然還得付加利息。
- 禮券：禮券這類的比較少顧客會用，而禮券視同現金，像大買家禮券大部分都可以先在服務台購買，付費時可以找零的，禮券還有大潤發的也是可以用。

## 3. 銷售作業流程之檢討與改善

- 退換貨：有退貨和換貨的服務，在退貨方面，大部分都以顧客的原付款方式去退貨，換貨方面，以同樣商品來進行換貨動作。
- 辦會員卡：攜帶證件，填會員資料，再KEY入電腦裡面
- 退空瓶服務：依照空酒瓶上有註明可退2元，
- 顧客寄物：比較大型物品、寵物，都是寄放在服務台。
- 顧客遺失物：顧客在賣場裡遺失物品，前來服務台領取。
- 顧客商品諮詢：顧問詢問商品問題，服務人員打給該部門人員，詢問與了解。

## 六、突發狀況之處理

### 1. 突發狀況之模擬

- 員工拉手推車時，不小心輪子用傷到顧客。
- 乘手扶梯時，會遇到手扶梯停止、故障或顧客不小心跌倒。
- 當顧客的問題，有時會不知怎麼回答，找不到答案。
- 客人不滿意抱怨。
- 商品損壞，例：飲料破掉、米糖鹽破掉漏出來等。
- 電話查卡，查無資料，需耗費時間
- 結帳時，商品沒有條碼

### 2. 突發狀況之處理與檢討

- 員工在拉手推車時，最多只可拉 10 台，要特別注意前後左右的人潮，不能拉太快。
- 定期的為手扶梯做檢查與處理，避免再有客人搭乘時會遇到故障或不穩定。
- 在每一期的開檔前，每個員工都要事先看該檔期的 DM，上面會有哪些活動，而會送些什麼東西，都要事先先了解。
- 傾聽客人的抱怨，尋找解決之道
- 詢問客人還要嗎?還是要另換一包!
- 請客人要不要向其他顧客借卡使用，或請客人先至旁邊電

腦查詢比較清楚，或是使用臨時卡

- 打電話至商品所在的部門查詢

### 3. 如何避免突發狀況之發生

- 注重與加強職前訓練
- 定期檢查手扶梯的運作正常
- 每個檔期的活動都要清楚，賣場裡的事也要熟知
- 請各部門加強檢查條碼有無標上及是否正確
- 建議公司是否收銀機可換成輸入資料就可以跑出卡號

## 七、店舖工作管理

### ◆ 各項標準作業流程

1. 換貨(專櫃): 檢查商品有幾件→查詢是哪間的專櫃→開換貨單→讓客人到該專櫃換貨。
2. 換貨(本店): 檢查商品是否齊全→檢查發票明細→確認商品→填寫本店換貨單→請該課部門把商品拿上來→到出口安管處進行換貨。
3. 專櫃退貨: 先開換貨單給顧客→該專櫃收取貨→專櫃寫退貨小白單→再拿來服務台開退貨單→開立退貨小黃單→退現或退刷。
4. 商品退貨: 檢查商品整個配件、外包裝→發票明細→(若是 3C、大家電商品 7 日內退換貨規定，而商品有任何問題都要打電話給該課人員確認是否可退貨)→KEY 入退貨系統→查詢顧客是用現金或信用卡付款→開立

折讓單、退現或退刷。

5. 辦會員卡：請顧客填寫會員資料→出示證件(身分證、健保卡、駕照其一)→KEY入會員系統→列印會員卡→護貝會員卡。
6. 買貴退價差：先查詢該商品是否有一模一樣→購買日期在8日內→填寫買貴退價差的單子→列印外店DM和購買明細發票→若開立抵用卷(以手寫抵用卷)、或是退現金、信用卡(請帳管人員來調帳)。
7. A店買，B店退：先查詢商品本店是否有賣→①若開抵用卷(直接KEY入電腦系統，以正常退貨方式退，此商品由該課人員回收)或②若以原付款方式退貨，手寫A店買B店退之小黃單→退現或退刷給顧客→將商品寄回B店。

#### ◆ 獎懲制度

獎賞：每一個月都會有績效獎金

懲處：折讓單若有錯誤，會有連繫單，會扣錢

#### ◆ 店鋪工作管理規則介紹

1. 辦理會員卡：每一地區都有一定分類，中彰投以外的縣市和學校地址，是不寄DM的，所以要鎖卡。
2. 商品退貨：商品退貨時若發票有打統編，需要顧客的統編章或是幫顧客把該筆退貨商品消統編。商品退貨時，需細心檢查該商品裡面的配件和外包裝。
3. 專櫃退貨：專櫃退貨不可KEY入電腦裡的退貨系統，以要手寫的小黃單，有特定幾間專櫃需要給帳管課調帳。
4. 需調帳退貨：手開抵用卷、買貴退價差都要請帳

### 第三節 連鎖企業經營管理實習

#### 一、連鎖加盟之發展

##### 1. 連鎖加盟對零售業貢獻

無論是百貨公司、便利商店、量販店、超級市場，連鎖化經營更是其今後的主要發展趨勢。可以預見的是其必定透過開發連鎖店的方式積極展店，搶攻行銷市場。連鎖店經營是目前商業發展的主流之一，兼具小企業之彈性與大企業規模經濟之優勢，也可為企業提高知名度，勢必為台灣企業帶來一番新氣象。

零售業態，是指針對特定消費者的特定需要，按照一定的目標，有選擇性地運用商品結構、店鋪位置、店鋪規模、店鋪形態、價格政策、銷售方式、銷售服務等等的經營方式，提供消費者銷售和服務的經營形態。

連鎖作為經營模式其實是經濟高速發展下的產物，它是一種現代流通業的新型態企業組織和經營方式，雖然連鎖起源於美國，但由於它不受國家和地區的限制，也不受文化傳統、商業習慣的限制，更不受行業、零售業態的限制，所以在一切具備條件的地方和領域都可以產生連鎖經營。

連鎖加盟產業更是知識經濟的具體表現，有益於商業服務業的國際化發展與經驗輸出。因此，我國的連鎖加盟產業為了尋求產值的持

續擴大，有必要將觸角延伸至海外，積極擴展國際市場。

連鎖零售產業國際化發展策略應注意到：

- 參考國際化程序模式，訂定國際化策略。業者可針對外部與內部因素的改變而進行策略調整。
- 建立既符合國際市場又符合本土需要的管理模式，以擺脫長期對先進國家零售業之多國籍性廠商在管理方面的依賴。
- 在與外商簽訂國際合作經營契約或行銷契約時，確實納入合作開發市場的計劃，藉以加速提升零售業的國際性經營能力，並塑造多國籍零售性企業之基礎與形象。

## 2. 連鎖加盟對企業經營之特色

大買家分店為台中二間（國光店、北屯店），高雄一間和網路購物。大買家在經營特色上，由各分店依照當地顧客的需求，除了提供一次購足多元化商品外，更集結區域性商圈，例如：餐飲美食、休閒娛樂、生活服務、運動醫療等優良商家。然而公司以讓消費者「買的便宜買的安心」為主，為了增加客源，在每一檔期都有許多樣式的活動，組合出正確及多重選擇性的商品，並提供強而有力、令人驚喜的商品折扣，吸引顧客們前來消費，而辦理會員卡會享有更多的優惠活動，除了可以累積點數之外，還有許多印花商品的特惠、年中或年尾時也會有各式各樣贈品即可兌換、購買商品可享有九折優惠。以熱情

周到的接待方式服務顧客，用心傾聽顧客的聲音。

## 二、連鎖加盟之種類

### 1. 自願加盟

加盟者自行向加盟連鎖業要求加盟，並繳付業者所訂的加盟權利金或保證金，取得加盟資格，通常簽約後，總部會提供授權，使用其商標和整體之企業識別系統及物流供貨系統等，加盟店由加盟者自行經營，一切營運與員工、盈虧等由加盟者自行負責。

此種方式的優點是加盟主可以獲得全部大多數的利潤而不需與總部分享，也無百分之百的義務需聽從總部的指示，但缺點是總部因此可以不負責任，往往指導也較鬆散，此外店的經營品質也不容易受到控制。許多台灣連鎖飲食業多採用此種方式經營。

### 2. 特許加盟

加盟總部以簽訂合約的方式，將總部之商標、服務精神、產品、服務、技術、專利及其他支援系統等授權給加盟者，共同合作經營加盟店，總部對加盟店的約束力較高。總部與加盟者按照雙方所議定的比例分享毛利，但加盟者需自行負擔營業費用，如員工薪資、水電費、維修費及房租等。

### 3. 委託加盟

委託加盟(License Chain)與自願加盟相反，加盟主加入時只需支付一定費用，經營店面設備器材與經營技術皆由總部提供，因此店鋪的所有權屬於總部，加盟主只擁有經營管理的權利，利潤必須與總部分享，也必須百分之百的聽從總部指示。

此種方式的優點是風險極小，加盟主無須負擔創業的大筆費用，總部要協助經營也要分擔經營的成敗，但缺點是加盟主自主性小，利潤的多數往往都要上交總部。美國便利店 7-Eleven 多採此種形式經營。

大買家屬於會員制的連鎖店，聯合採購體系，導入物流中心、降低成本、提昇服務品質，結合完整的供應商，建立網路互惠價值鏈，並改變與顧客關係，建構長期的忠誠、良好的互動，提高競爭力，增進營運績效。

定位為會員制連鎖大賣場的大潤發成立於民國 85 年，隔年與大買家 3 家店結合，以聯合採購、交互持股方式擴大服務，民國 87 年又併購亞太量販 3 家店。現在旗下共有大潤發、亞太和大買家三大品牌共 18 家店，去年營業額約為 240 億元，為國內連鎖規模第二大的量販店品牌



### 三、連鎖加盟之業態及個案

#### 1. 量販店業態

量販店是一種倉庫型的商店，系指結合了超級市場與百貨公司的功能，販售大量且多樣的南北雜貨及服裝，除了供零售商以較低價格鋪貨之外，也便於一般家庭採購一週生活所需。許多大型量販店除了供應食品、日常生活用品之外，尚有電器、3C、精品專櫃等其他分類項目。量販店以賣場大、品項齊全、價格便宜及停車方便的優勢。以取得顧客的信賴，生鮮區、熟食區也隨之跟進，以方便家庭主婦在不想烹廚時，可在此食用享受到美食的樂趣，使得消費者真正享受到一次購足的便利。

例如：大買家屬於會員量販店，提高商品種類與品質，為我們廣大的顧客群，提供更優質的購物品質及生活水準。

大買家量販會員享有以下優惠：

- 定期提供大買家促銷快報
- 特殊印花商品超低價優惠
- 紅利點數累積商品享 9 折優惠
- 買貴退差價
- 結合多家優惠商店，憑會員卡獨享各項折扣優惠或贈品。
- 30 天不滿意商品無條件退換貨

好市多是國內唯一收取會員費之量販店，收取會員費鼓勵會員多次採購節省成本，並堅持其經營中心思想「省下更多成本回饋給會員」，堅守四大原則「守法、照顧會員、照顧員工、尊重供應商」。提供品質優良、清潔安全衛生的商品、且價格合理，同時產品種類與競爭者做區隔，能滿足會員需求，會員只要增加採。

## 2. 便利商店業態

便利商店，第一個印象可能是 24 小時營業，便利商店因面積小，單一店面商品數量不及超級市場，需要大量的店數來負擔物流中心的成本，因此便利商店在展店的過程當中，往往採取在短期間內於一定的範圍內大量開店的方式，這樣的方式還可以減少總部的管理成本。

## 3. 超級市場業態

超級市場以現代化的方式經營，力求有效率的物流，達至薄利多銷。它有大量的不同品牌、價格、種類的貨品，貨品有序地排列，以方便顧客可以在同一所店舖購買所有所需，用貪方便的心理留著客人。顧客選好貨品後，到櫃台排隊付款，減低僱員的需求，節省成本。超級市場通常有手推車和籃子這類工具以便顧客拿，有些超級市場甚至有送貨服務。

#### 4. 百貨公司業態

百貨公司是一種售賣多種貨品的大型零售商店，貨公司通常會售賣較昂貴和大型的商品，台灣的百貨業發展至成長階段時，市場的密度會逐漸增加，同類型的百貨公司間競爭加劇，而在競爭後仍能獲得生存者，往往是屬於有大型財團作為後盾的廠商，其次大型財團由於資本雄厚，所以在「有利可圖」的情況下，發展百貨連鎖成為一種普遍的現象。

#### 四、連鎖加盟國際化

##### 1. 亞洲地區特色

加盟連鎖指特許者將自己所擁有的商標（包括服務商標）、商號、產品、專利和專有技術、經營模式等以加盟連鎖合同的形式授予被特許者使用，被特許者按合同規定，在特許者統一的業務模式下從事經營活動，並向特許者支付相應的費用。

- (1) 直接特許--即特許者將加盟連鎖權直接授予加盟連鎖申請者，獲得加盟連鎖權的被特許者按照加盟連鎖合同設立特許點，開展經營活動，不得再行轉讓特許權。

(2) 區域特許--即由特許者將在指定區域內的獨家加盟連鎖權授予被特許者，該被特許者可將加盟連鎖權再授予其他申請者，也可由自己在該地區開設特許點，從事經營活動。

## 2. 歐洲地區特色

加盟連鎖是一種營銷產品和（或）服務和（或）技術的體系基於在法律和財務上分離和獨立的當事人--特許人和他的單個受許人--之間緊密和持續的合作，依靠特許人授予其單個受許人權利，並附加義務，以便根據特許人的概念進行經營。其項權利——經由直接或間接財務上的交換--給予並迫使單個受許人商號，和（或）商標，和（或）服務標記，經營訣竅，商業和技術方法，持續體系，和其他工業和（或）知識產權，在雙方一致同意而制定的書面特許合同的框架和條款之內。

## 3. 美洲地區特色

加盟連鎖是特許人和受許人之間的契約關係，對受許人經營中的如下領域，經營訣竅和培訓，特許人有義務提供或保持持續的興趣；受許人的經營是在由特許人所有的控制下的一個共同標記、經營模式和（或）過程之下進行的，並且受許人從自己的資源中對其業務進行投資。

## 第四節 行銷企劃實作

### 一、環境分析

#### 1、分析行銷情況

- ◆ 在每一檔期都有不同商品的特價優惠，吸引顧客前來消費
- ◆ 利用辦會員卡：
  - ①增加消費點數，購買商品時可享打9折優惠
  - ②有一些商品有印花價，使用會員卡可享印花價
  - ③增加消費點數，可到贈品區換贈品
- ◆ 跟幾間的銀行合作，利用聯名卡，紅利雙倍送，免利息可分期
- ◆ 促銷商品每天不一定，天天有優惠

#### 2、SWOT 分析與評估

表 1 SWOT 分析表

優勢	弱勢
1. 店址位於市區和學區附近，地理位置優勢	1. 專業人才的不足，人員流動率偏高
2. 利用自有通路發展自我品牌（賣場裡有賣自己的品牌產品）	2. 因商品多元，所需的店面、人力較大，管理上也比較困難
3. 長期有活動的優惠，吸引更多顧客	
4. 賣場裡面的擺設清楚，分類也清楚，讓顧客很容易就可以找到	

機會	威脅
1. 消費者逐漸形成量販消費行為 2. 可以裡用進行大潤發卡或是發DM之類，做優惠活動或是與好幾家的銀行合作進行聯名卡、紅利點數加倍... 等方法，使其擴大或吸引顧客前往。	1. 競爭者越來越多 2. 目前社會趨向以"小家庭"的形式，對於物的需求量不大，轉向"離家近、量較少"的超商購物。

## 二、策略規劃

### ◆ 經營策略:

1. 結合大型超市與百貨公司、商店街、不同廠商的多角化經營。
2. 設立大買家網站，結合虛實，以這創新行銷理念來讓顧客購買商品更方便。
3. 多樣多量採購策略，使商品多樣化。
4. 以會員制的連鎖大買場為主。

### ◆ 行銷策略:

5. 在每一個固定的檔期推出低價商品活動和優惠。
6. 印花商品點數折抵紅利活動。
7. 紅利點數兌換贈品之活動。
8. 與幾間的銀行合作，讓紅利點數加倍送。

### ◆ 產品策略:

9. 大量採購，降低商品的價格。
10. FP 自立品牌建立顧客依賴性。
11. 烘培、熟食皆當天現做，天天新鮮、便宜。

### 三、控制行銷策略

#### ◆ 建立控制程序

由公司的行銷企劃部門，為每一檔期做行銷廣告，做出規劃和修改，並提供大量的大買家自由品牌資訊，並寄這一期的DM給每位會員的家中，讓顧客知道每檔期的活動優惠。

#### ◆ 各管理階層的控制程序

企業為達成其最大獲利目標，在組織日益擴大，與專業的需求之下，不得不法制化；打算做某件事之前，一定要事先企畫好一個執行計畫，團隊作業中為了統一步伐，各部門間的協商會議的決議，任何時候或每年規劃預算時，負責人可能變更或制定其政策，生產設備更新或出現新的管理理論時，作業程序可能改變作業要求，合約契約等也是勞資間的行為限制。

### 四、行銷企劃

#### 預測行銷成果

#### ◆ 預測市場規模

大買家國光店位於商業住宅區與學校附近，以家庭、學生、上班族為主

#### ◆ 預估市場佔有率：

台中有兩家大買家（北屯、國光），高雄有一間，所以佔有率並不大

#### ◆ 建立人員及企業目標

人員的目標，在於提升業績，若業績高則影響人員的薪資與

工作保障就會有變化，企業目標在於將人員素質與形象提高，並且將不好的形象轉變成好的，還要將自由品牌打出，達到在消費者心中都有大買家的自由品牌，最後進而獲利。

### 五、建立行銷組合

- ◆ 規劃新產品線：平均每兩週換一次檔期，與每周末舉辦新產品試吃活動，並且成立團隊，將計畫擬定並且讓各部門都了解。
- ◆ 配銷通路規劃：由總部去規劃新產品的促銷結構，再由行銷部門將企劃規畫好，再給予各分店的店家去執行，而採購部分也交由總部來運行，並且尋找廠商提供促銷的內容與產品，並且找行銷公司將此產品給予他們規劃並做出結論後，在擬定何時舉辦或者何時發送廣告，並由行銷公司來找人員運作。

### 六、執行行銷企劃

配合DM、配合電視廣告、店家媒體、落地陳列、宣傳車等等排定行銷活動流程。

利用人潮多的假日，強打零碼鞋減價大出清，將零碼鞋全數擺上花車，堆越滿越好，載將花車推至最顯眼的促銷區，並在正上方掛上超大型告示刊版，吸引顧客目光，讓顧客了解有此活動。

再將所有零碼鞋的價格卡貼在每雙零碼鞋上，讓顧客一看就懂該零碼鞋的價格，再將一些滯銷的零碼鞋，降到最低價，以畸零售價法，例：99、199、299…等出清。



在執行行銷計畫時，會常碰到以下的問題：

- (1) 消費者或顧客的需求瞬息萬變，不易掌握
- (2) 市場機會與了解的評估
- (3) 產品的定位、定價與如何切入市場
- (4) 如何評估廣告績效

## 七、訂定行銷預算

能夠成功激起消費者的購買慾望以及達到增加業績的效果都算是成功的促銷方式哦。人們幾乎都在某種程度上受到廣告或其他形式的促銷活動所影響，擁有有效與目標群眾進行溝通之能力，對其成功而言是至關重要的。

DM發放：大買家會員在每個檔期會寄發期刊，因此不須其他活動傳。

廣播、廣告：賣場內廣播無須費用，廣告部分一天重複放送20次，如以一次2萬估計，約40萬元。

看板：看板可張貼於賣場外牆，一布約3萬。

海報：列印約200張，貼至於賣場內外及公用場所，一張彩色約50元，共

1萬元。

商品市場調查：影印市調查單10000張，一張2元，共2萬元。

總預算估計部分約 46萬元。

## 八、行銷控制系統

在商品的策略上，商品是高流轉性的，凡銷售不佳的商品，上架的空間會一再被縮小，若是依舊銷售不佳，會很快地被下架，對量販店而言，商品價貨櫃空間是相當寶貴的。

長期促銷、短期促銷：

就長期性促銷所採取的措施有：方便顧客，延長營業時間；每天都有特價商品，不滿意就退貨。

短期性促銷大致分為：

- (1) 貨架堆頭促銷：在正常的貨架兩頭有專門為促銷產品陳列的架子，每檔期分百不同的促銷產品。
- (2) 店慶、節日假日促銷。
- (3) 中心主題促銷：家樂福常利用不同的季節或某一事件為主題開展促銷。
- (4) 集中品牌促銷：根據廠商全年的促銷計畫，在家樂福節日或某一促銷期間集中廠商所有品牌和規格，用公司特有的宣傳手段陳列所有商品，可自行設計或裝飾展區。

## 第五節 店長與管理職務實習

### 一、認識營業店

#### 1. 商品認識：

賣場裡主要分為百貨部和食品部。有許多日常用品、生鮮食品、冷凍冷藏食品、南北乾貨等並有商店街、美食街滿足您購物及休閒的需求。除了量販店商品以外，另涵蓋了各地名產美食、傢俱傢飾、百貨精品、服飾、圖書文具類、家電及 3C 商品。

#### 2. 佈置認識：

大買家國光店分為 1F 食品部門、服務台、收銀機台、外包廠商，B1 為百貨部門、專櫃廠商，2F 有停車場和贈品區、外來廠商、美食街，3F 與 4F 停車場。

#### 3. 人員認識：

在賣場裡，除了熟食、烘培部門的人員都是著白色全身衣服之外，其他都以綠色的背心為主，而主管級的都著咖啡色的背心，其他駐場人員都是以綠色圍裙。

#### 4. 商圈環境認識：

大買家國光店位於國光路與大明路交叉路口處，鄰近學校有中興大學。

## 二、認識課長職務

### 1. 職務與工作內容：

開店前準備上機事宜，準備一天資料(活動檔期、上機 員工密碼、人員調配、錢的分配..等)。

### 2. 應具備之基本條件和技能：

了解任何事情的標準流程，必具備解決顧客及底下員工問題的耐心與知識。

### 3. 值班組長工作內容和要點：

幫客人查卡號、換錢、上機員 工任何問題幫忙解決。

### 4. 教育訓練活動之推動：

每月都有不同主題商品，櫃上人員需與公司作交流，保持現狀的進度。

## 三、業績掌握與目標管理

我實習單位是在帳管課，雖然對上層沒有業績的壓力跟排名。但每週皆會計算掃描率及統計漏結、未消磁的情況進行檢討。

其他部門像是加工課、水產課、烘培課、熟食課、日配課、飲料課、蔬果課、肉品課、家適課、家用課、家電課、3c、服飾課、文品課..等，每段時間都有業績報表出來而且還排名。

每個部門的課長都要定時向上層回報說，那些商品銷量比較好，哪些較差，開會討論，這期活動商品要主打哪些，如何銷售等。

#### 四、領導技巧

##### 1. 工作指導及人員訓練：

工作指導由舊員工指導新進員工，講解該工作內容。

人資部在每月份會安排員工職場訓練。

##### 2. 排班作業與分派：

排班作業由部門主管在前一月份排定，機台表皆會在每週公佈。

- 及時交集部屬理念，提升向心力與忠誠度
- 強化行動力，減少工作延誤與不當失誤浪費
- 提升幹部的生管理實力，創造組織整體效率
- 帶人要帶心，更要以身作則

## 五、成功課長之積極角色

成功課長最重要的是要有服務的熱忱與堅持的信念，唯有如此才能把門市經營得有聲有色，讓自己和顧客在門市找到幸福。而懂得體恤員工，讓員工的心一起向著，這樣才會讓店家更好

### 1. 人力資源應用與管理：

各部門主管每天安排早晚班的人數，和該當天員工的工作內容與行程。

### 2. 營造良好工作環境與購物氣氛：

對於賣場內外場地、服務台、收銀機台的環境清楚，貨架上的清潔，每個商品是否都有上架齊全，與員工們良好的工作情緒。

### 3. 熟悉公關技巧：

對於常來賣場消費的顧客與常訂購大宗貨物之顧客，應該瞭解與熟悉這些顧客的購買商品種類來應對。

## 第六節 商業自動化與營運決策實習

### 一、店鋪報表研習-(每日課內之報表)

1. 今日上機名單
2. 上機掃描率報表
3. 上機臨時卡率報表
4. 差異價退錢的帳表
5. 新辦會員和修改資料的報表數量與資料
6. 會員卡數量報表
7. 領錢報表
8. 換鈔報表
9. 調班名單調整表
10. 專櫃報表
11. 現金明細表

### 二、條碼系統

所有商品我們都必須均貼條碼，才能掃過顯示價格及品名。目前因為成本的關係，大多使用 EM(電磁原理)製作成的磁條來作為防盜的感應磁條，而部分商品內貼上感應磁條，當結帳時利用桌面上方的磁鐵或是消磁器解除感應磁條，如果未經解除感應磁條，在出口經過感應器時就會發生警報聲。

### 三、RFID 自動標籤系統

大賣場導入 RFID 是為了省去人潮多時結帳大排長龍。RFID 技術是一種非接觸式的自動識別系統，主要由標籤、判讀機與天線三部分所組成，只要藉著內嵌在商品內發出無線電波的智慧標籤，就能進行如商品序號、價格、日期等各項訊息記錄的識別與追蹤。換句話說，當你有天至大賣場購物時，將不必再排隊等候櫃台人員將所購買的產品掃瞄條碼，只要透過商品上的 RFID 智慧標籤，就能即時將商品名稱與總價等資訊傳遞給出口的電子判讀機，完成結帳付款的動作。

就我們收銀，因為事先詢問客人是否有會員卡，常常客人都忘記帶卡或是認為查卡是理所當然的事，我們查卡卻不是直接在收銀檯輸入資料，而是必須打電話查卡，所能查的地方也有所限制，而且必須是剛好那地方有空，像是中控台、服務台、贈品區、總機、成衣、3C 結帳區。所以常常導致人潮一多，忙得不可開銷時，這時候就很難找到可以查卡的服務人員。

**1. 直接更改電腦系統，像現在電腦輸入資料就會自動顯示出客人卡號。**

優點：迅速查詢到，並卡號較為正確（目前電話查卡只報電話跟名字，正確度有待加強）

缺點：需耗費成本，而且會員資料龐大，需耗費多時處理



## 2. 專門接聽查卡人員

優點：迅速查詢到，口氣較為清晰平和(目前查詢人員都有工作，查卡只是附帶的導致常常口氣不佳或是急迫，讓人沒問清楚)

缺點：浪費人力成本

## 四、POS 系統後台報表操作

1. POS 與商品主檔之應用：由公司將商品資訊上傳至各門市 POS 電腦中，給予各門市做商業應用。
2. POS 系統導入之程序：從總公司將商品的資訊建立檔案後，再傳至各門市的後台 POS 系統中，並由各門市將此商品資訊拿至前台。
3. 商品陳列電腦化系統：在櫃檯前方有多媒體顯示器可與 POS 做連結，作為廠商與門市廣告的商品介面。
4. POS 系統基本操作：輸入會員卡號→刷入商品條碼→顯示品名及價格→顯示總金額以及付款方式→跑出明細表及發票(裡面會紀錄點數、時間點…等)

## 第七節 物流與供應鏈管理實習

### 一、企業之供應鏈

#### 1、認識企業

「大買家股份有限公司」成立於 1993 年，資本額為新台幣壹拾參億貳仟萬元整，由中陽集團及中部知名建商創立，1994 年大里國光店開幕，1996 年北屯店，1999 年高雄店(金銀島購物中心)正式營業，引進連鎖智能電腦營運管理系統，並由專業團隊經營管理，以提供各類民生必需品及餐飲、商店街的複合式量販店，滿足消費者一次購足，應有盡有的量販百貨大賣場。

1997 年為擴大採購規模提升競爭力，與大潤發流通事業股份有限公司交互持股策略聯盟，成立商品聯合採購中心，2001 年再與具有 45 年零售流通經驗的法國歐尚集團合作，提升國際性更多元化的商品服務。

#### 2、認識企業之供應

科技影音家電：集合暢銷品牌，價格保證超低價。從組合音響、手提音響到專業的家庭劇院，多樣化組合商品，提供您至高的視聽享受及舒適安全的生活品質。

自營唱片：CD、LD、錄音帶、VCD、DVD 專賣，收羅國內外最新

流行音樂及影片，提供 CD 試聽服務，以自營量販價格回饋消費者。

自營圖書天地：集合各類暢銷書、文學小說、工具書、雜誌、兒童書籍，天天折扣優惠，並提供舒適的閱覽休息區。

超大坪數的清潔用品：超大坪數賣場品牌最齊全，從洗衣清潔、客廳清潔到廚房衛浴清潔，全年不斷提供全方位超低價商品，大幅節省您的家庭清潔支出。從美容美髮到清潔護膚，商品一應俱全，並定期推出折扣優惠，讓您以市場最低價買到最划算的商品。

家用紙品區：國內家用紙品大幅調漲時，大買家、大潤發堅持以超低價回饋顧客。自營品牌 FP 天天低價衛生紙為媒體評比為量販業品質及便宜第一名。

豐富的美容彩妝商品：平行輸入歐美及日本品牌化妝保養品及香水等一應俱全，商品價格都只有市價的三分之一，並設有開架式彩妝保養品，提供多樣化的商品選擇。

全家人的服飾：全客層的休閒服飾，從小孩到大人，滿足全家人追求舒適的休閒穿著。流行女裝及青紳西服，強調機能性的多重搭配，讓您一衣多穿，無論是選擇單品或成套購買都很划算。

仕女內睡衣：仕女內睡衣，花色款式眾多，尺碼齊全，現場並有服務人員提供您專業的穿著建議，賣場設計採半開放式的私密空間，讓女性消費者更輕鬆自在的選購貼身衣物。

品牌齊全的男性內著：集合知名品牌的男性內著，尺寸齊全、款式眾多，專櫃級的品質、量販店的價格，讓男士們在舉手投足間享受貼身的舒適。

全家人的鞋區：從小孩到大人，無論是正式的、休閒的或運動的，擁有各種尺寸及各式鞋款，現場採自助式販賣，讓您自由自在選取滿意的商品。

溫馨的嬰幼童用品區：嬰兒食品、幼兒童裝、成長用品、百貨用品及益智玩具…等，全系列嬰幼兒商品讓您一次購足。

精緻的傢俱寢具：DIY組合傢俱、收納用品…等，質感佳、好用又實惠。寢具傢飾款式眾多，品質一流，提昇居家睡眠品質。尺寸及功能齊全、價格便宜的各式枕頭，更是量販店首屈一指。

新鮮供應漁肉蔬果：生鮮肉品一律採用 CAS 優良認證肉品，新鮮又便宜。現流水產每日進貨，天天出清，品質最安心。產地直送生鮮蔬果，省去中盤商成本，直接將利潤回饋顧客，天天新鮮、天天都便宜。

道地美食專區：大買家、大潤發特聘五星級飯店大師傅，配合

顧客喜好，研發口味道地、各具特色的台灣小吃、日式炸物、滷味、港式點心及藥燉食補，提供您全家人豐富的三餐，讓忙碌的家庭主婦不必動手做，也能滿足全家人的需求。

歐式烘焙麵包坊：特聘通過國家級鑑定考核的烘焙大師傅，成立烘焙學苑培訓各分店種子師傅，每日製作精美可口的各式甜麵包及歐式特色糕點，超過 100 種以上的烘焙美食，天天隨時新鮮出爐。

糖果餅乾區：品牌最多、種類齊全的糖果餅乾商品，針對消費者需求提供最經濟的小家庭包裝，並有多款糖果餅乾禮盒，滿足您送禮的需求。

實用的汽、機車百貨用品：各式機油、添加劑、汽車內外配件、清潔保養用品，保證品質優良、貨源來自正統名牌，提供愛車專業的維護與保養。

超優的寵物食品及用品：集合各大廠牌愛犬及貓咪美食物，定期引進季節性服飾或寵物用品，以量販價格讓寵物擁有優質的呵護。另有豐富的水族箱、水族護理商品及各式水族配備，讓您一次購足輕鬆享受飼養樂趣。

## 二、顧客服務與訂單管理

### 1、顧客服務的內容

#### 全年無休

營業時間從 AM08:30~PM10:30 ，全年無休為您服務！

#### 顧客服務中心

會員卡申請/補發、退換貨處理、買貴退價差、紅利補登、發票處理、商品查詢、禮券銷售、廣播服務、換幣服務、電話卡代售、大型物品寄放、寵物寄放、嬰兒車/輪椅租務。

#### 禮券銷售

賣場服務台備有實用的禮券好禮，面額 500 元(子券 100 元 5 張)，送禮自用兩相宜！

#### 大宗購物

公司行號或社團、寺廟、福委會需要大宗購物時，可來電洽詢議價並提供專人配送服務。

#### 自動價格查詢機

賣場內各區域設有自動價格查詢機，並可查詢累計的紅利點數，給您購物帶來方便。

### **自動提款機**

賣場設有 ATM ，方便您隨時所需。

### **免費停車場**

賣場備有大型停車場免費提供消費顧客車輛停放，讓您的購物更方便！

### **試衣、修改服務**

賣場提供店內販售長褲免費修改褲長。

### **託運安裝服務**

賣場提供大型商品託運及安裝服務，請持提貨卡結帳後至服務台辦理，費用低廉。

## **2、顧客期望**

公司的投訴處理人員必須善於溝通，了解顧客不滿的實際情況，落實傾聽顧客不滿的事情，只有明白了顧客的不滿，才能處理解決。顧客大一部分是因為期望太高，而實際的服務卻沒有達到他們的期望，投訴處理人員要善於控制顧客的期望，引導正確的期望，以便使企業的服務更接近現實。

### 3、 訂單管理

由每日檢視各貨架的商品銷售紀錄後，在依照實際的需求由訂貨機器連結至後台 POS 執行訂貨作業。

## 三、 倉庫管理

### 1. 倉庫規劃

- (1) 廠商送貨點收、驗貨
- (2) 發貨管理、退貨管理、貨品運送
- (3) 整倉、倉庫分類管理、倉庫庫存區，迴轉區整理整頓

### 2. 物料管理

- (1) 倉庫以適質、適量、適時、適地之原則，供應所需物資，避免資金呆滯和供貨不足。
- (2) 倉庫會同有關部門，根據銷售記錄與計劃、生產計劃等制定最優訂購點、訂貨理、安全庫存、訂購提前時間等標準。
- (3) 倉庫對訂有標準的物資品種進行控制，實際庫存量降到訂購點時，即可提出補充採購計劃申請。

### 3. 入庫流程

- (1) 所有物料，無論是新購入、退貨、領後收回，均應由倉管部門檢驗後方準物品入庫。
- (2) 辦理入庫手續時，對照物品與訂購單、提貨單、驗收單、發



票所列的品名、型號、規格是否相符。如發現品名、型號或規格或包裝破損的，應通知採購主辦處理。

(3) 倉管員於物料入庫時發現問題，未及時於次一個工作日內報告處理的，該物料視為合格。

(4) 倉庫管理員對所有入庫物品及時的入帳登記。

#### 4. 出庫流程

(1) 凡各級主管簽批的領用單、領料單經確認後，方可領料出庫。倉庫管理員對所有庫物品及時入帳。

(2) 倉管部門對領用要求，於規定的時間內發貨或調撥。如缺貨或不足，則應回復預定或供貨的日期。

(3) 供領雙方在確認出庫物料的品種、規格、數量和質量後，均應在一式多聯領料單據上簽字，各聯分送、留倉管、領用、財務等有關部門。

(4) 領料人於物料出庫時發現問題，未及時當場處理的，該物料視為合格。

(5) 物料出庫提運過程中，禁止領料人隨意進入倉庫內部場所，對不聽規勸的可拒絕出貨並報主管。

(6) 堅持原則，不徇私情，嚴格按批准數量、質量領取、發放物品。倉庫管理員態度和藹，熱情主動服務。

(7) 對非常設倉管員的倉庫可規定特定時間領用物品。對緊急事項可即時領用。

#### **四、庫存管理**

##### **1. 庫存量如何決定**

由每日檢視各貨架的商品銷售紀錄後，在依照實際的需求由訂貨機器連結至後台 POS 執行訂貨作業。

##### **2. 存貨週轉率有多少**

銷售人員必須了解各種包裝的適用範圍和庫存量的多少，也就是通過了解消費者和顧客的需求，了解各種品牌、包裝的知識、向顧客推薦正確的包裝和品牌的商品組合，這是保確顧客正在銷售符合消費者需求的商品，進行顧客管理的前提條件。

有三個原則必須遵守：動手周轉貨架上的陳列商品、落實先進先出的原則、把存貨數記入顧客的會員卡。

## 五、供應商管理

### 1. 如何選擇供應商

瞭解企業本身生產管理之各項優勢與弱點，可取得合作夥伴間之各項生產資料，瞭解企業與企業間可以得到即時的市場資訊，以調整自身之經營計畫。

### 2. 供應商如何管理

可透過供應鏈管理及相關軟體來增加競爭力，仍經常保持聯繫，畢竟商業合作關係之維繫非軟體應用或流程整合所能取代。

### 3. 供應商如何評估

減低供應鏈成員間相互反應之時間，提高供應鏈間合作夥伴相互之信任關係。

## 六、委外策略

### 1. 企業內有多少業務委外？

清潔人員 保全 配送人員……等

### 2. 如有委外，如何選擇與評估第三方物流公司？

是否夠積極警慎，是否有前科紀錄。

### 3. 核心競爭優勢為那些？

賣場立地不錯 附近有學校 交通方便 停車方便

## 第八節 消費者行為分析實習

### 一、立地條件調查

#### 1. 人口結構

以家庭為最主要

#### 2. 人流數量

因位於市區，上下課與上下班的人潮，所以人潮眾多。

#### 3. 所得水準

主要以一般的收入為主。

#### 4. 外圍配合廠商之條件

品牌、價格、距離。

#### 5. 交通狀況

它又是通往台中市路段邊設立，所以外邊就設立很多公車站牌，位於住宅區與車站之間的主要道路沿線。

## 二、消費者行為調查

### 1. 風俗習慣

- 大小節慶有需要都會去大賣場
- 大賣場裡什麼東西都有，多樣化，價錢便宜又公道

### 2. 消費者習慣、價值與態度

周一至周四就一般消費者，絕大部分都是上班族，所以比較少有時間前來購物，除非有急需或想前來逛一下就會來消費。而假日時，都以家庭為主，前來大賣場消費。到了有大節慶時，都會大量的購買所需的物品。

### 3. 顧客滿意度

顧客滿意度不是很高。

原因：

1. 商品位置常更改，導致找不到商品。
2. 價格標籤錯誤，買到更貴的。
3. 查卡號速度慢，無法直接收銀電腦查，必須打電話。
4. 熱銷商品，很快就缺貨，補貨速度慢。

## 三、人口資料與顧客

### 1. 顧客資料建檔與應用

新辦會員卡顧客，在服務台填寫個人資料，再 KEY 入電腦裡。

若是修改資料顧客，也先填寫需更改的資料，在 KEY 入電腦裡

## 2. 顧客拜訪技巧

當電訪時，首先先說：『您好，這裡是大買家國光店』『請問 XXX 先生(小姐)在嗎?』。

若是電訪有無正常收到 DM 顧客

『不好意思打擾了，想要詢問有沒有正常收到我們這一檔期的 DM』

- ①有。就再詢問對我們本店有什麼意見還有需要改進的地方
- ②常常延遲。我們再詢問郵局是否有寄對地方詢問一下原因
- ③沒有。再跟顧客確認地址，而補寄一份 DM 給顧客，查明原因

若是電訪有兩個月以上沒來消費的顧客

- ①『因顧客有一段時間沒來消費了，想詢問一下是比較忙還是不常使用會員卡的習慣』
- ②『除了來本店消費之外，還有去哪些商家購買民生用品』
- ③『會選擇去某商家購買商品，它吸引您去的原因』
- ④『最後，對我們本店有什麼意見或需要改善的地方嗎?』
- ⑤『有任何需要，再度光臨』

若是電訪一年以上沒來消費，近期有消費顧客

- ①『本店想寄 DM 給您，所以想確認一下您家地址，方便 DM 寄到正確的地址』

#### 四、競爭廠商優勢調查

##### 1. 競爭廠商定價策略

隨時不斷推出自己獨創的新產品，提高建議售價

##### 2. 競爭廠商促銷策略

- (1)每檔期特價商品
- (2)會員優惠、點數折價
- (3)不定期限時優惠時段
- (4)低價商品促銷搶購

##### 3. 競爭廠商顧客服務策略

- (1)舒適優良購物環境
- (2)買的便宜、買的安心
- (3)親切服務

# 第肆章 實習心得與未來建議

## 第一節 實習心得

第一次進入這麼大一個賣場工作，心裡充滿著期待又害怕，剛開始一定會不習慣，面對不一樣的人、事、物，心裡總是會怕怕的。由於我進入的部門是客服部帳管課，帳管課主要的工作就是【收銀】也是所有賣場的最前線，所以在面對客人的時候可能會與客人之間發生很多問題，該從中學習應對能力，收銀步驟可說是一致性，但過程卻是什麼樣的可能都有。

我自認為我的脾氣不是很好，在還沒實習前，我希望這份工作能讓我磨練磨練自己的脾氣跟耐心，累積經驗值，讓我在服務業這塊找到另一片天空。開始實習後，對於禮卷及收銀機台上很多地方不了解，但久了之後就熟能生巧，而客人有問題時，常常是裡面其他部門的問題，但因為客人最後一個面對我們，所以我們都要解決客人問題甚至被出氣，接觸眾多客人之後，才知道做好服務業真的不容易。

最難適應的應該就是當客人發生問題時，無法馬上解決，總要等上一段時間，常常造成客人等待時間上的不耐煩，甚至無法順利為後面客人結帳，造成結帳塞車，或是客人有問題時，我所講出的理由無法讓客人接受，這會讓自己很無奈和挫折感。



我記得有一次暑假的假日，那一天我原本沒有班，但是因為客人手不夠，課長便詢問我們放假的同仁要不要回去支援，如果不是因為課長打給我的，我也不會答應去支援也不會發生這種事。那時候有位阿公因為排隊結帳等太久，又加上他老人家重聽。當我在幫前面的先生結帳時，阿公就一直說「小姐，可不可以快一點，到哪裡都要排隊，你不快一點我不買了！」邊說邊把卡片和錢放在輸送帶上面。當時我心裡想「不要買就不要買呀！我又沒有拜託你買」，但是身為服務業的我，當然不能這樣說呀！我很客氣且非常禮貌地告訴他「不好意思，前面這位客人價錢有問題，所以要稍等一下。」因為我們的輸送帶會一直跑，除非有板子或者是商品擋住才會停下來，阿公的卡片和錢因為太過薄不會感應到，所以我便幫他把東西拿起來交給他「不好意思，這個不要放在上面，會掉下去。」不知道為什麼，他很生氣的說「你們手都這麼髒不要亂拿我的東西。」便很大力的打我的手臂。當下我真的哭出來，哭是因為他打人超痛，還有我真的覺得國光店大買家的客人，素值真的太低太低了完全沒有同情心也都是一大堆【澳洲來的客人】都不會幫助我們被欺負。好幾次不只是我，我們的同事都會無緣無故被罵、兇假的，旁邊的客人也都不會幫忙反而跟這一起說我們的不是。一直在想，我們只不過是工讀生而已有必要把錯都怪在我們身上嗎？那些客人請別把自己行為當作是理所當然，當你在糟蹋

人、製造麻煩時，有想過以後你周遭的親人或小孩，有可能也會面臨同樣的情況。多點笑容、多點禮貌，可以為幫你服務的人更願意幫你、更開心。

但是如果再讓我選擇一次，就算還是會被罵我還是願意去實習，因為我覺得現在的大學生，完全沒有目標跟想法，完全不知道自己的下一步要往哪裡走，有的等到畢業之後還找不到適合自己的工作，就算找到工作，也有可能不是自己喜歡的，只是勉勉強強的去工作，只是為了一份薪水，並不會從中得到快樂。

但是對我來說，最大的收穫是，在這裡我學到了，當問題發生時，面對不同的客人要用不同的態度、方法，去安撫他、和他溝通、甚至是說服他。這個職場什麼樣的人都有，什麼讓你意想不到的事情會發生，同事間的勾心鬥角、主管的苛刻要求和不公平的待遇、客人的無理取鬧，在這工作我得到了很多課本學校從未教到東西。

## 第二節 未來建議

### 一、對實習公司的建議

主管說話要算話，不要作出自己做不到卻要部屬作的事情，福利應該更完善，應該多培訓人才，多學習，如果有員工願意多學習，也該多督安排，而不是單一做那些重複的工作。

### 二、對實習制度的建議

實習制度合約上應該要做更改，應該給即將畢業的同學作選擇，只要作完就能結束這項實習，看要是留在實習單位做還是另尋工作或是升學。很多應屆畢業生在還沒畢業時就開始積極找工作，但如果有時候卡在實習單位合約上，就算有好的工作機會，也必須放棄。

### 三、對學弟妹的建議

這種類型的服務業如果你沒有很強的意志力，你沒有跟我一樣的一群好友起去時實習，強烈的建議除非找不到比較好的工作，不然就不要來大買家實習，因為他們往往跟剛開始說的都不一樣，只會讓你更加累家覺得自己被利用被欺騙被坑錢。但如果真得選擇了這個單位實習的話，好好努力去做，就算不好，你得到的東西會是更多的，以後會比別人更加有能耐或經驗的。

#### **四、對系上的建議**

應該給多的選擇，更多不一樣的實習場所，不同類型的工作，才能讓我們找到屬於自己的那個地方。

#### **五、對師長的建議**

在實習前給學生們多一點的資訊，也可以請之前在那單位待過的學長姐回來訴說他們的心得，而不要等到學生進去之後才說。

### 第三節 我的未來計畫

經過這段實習的過程，很多事情都看得很清楚，包括這間公司的環境和制度福利等等。服務業是最缺人力的，但真正做好這項工作很不容易，但也需要藉由這些工作經驗累積，才知道市場需什麼。我希望以自己興趣，找出自己想要的工作，才會樂在工作中。

畢業之後，希望可以再往不同類型的工作前進，我想要先前往旅遊業的相關工作下手，累積更多的職場經驗，希望將來可以自己做老闆開店，將我所學的經驗與知識，運用在自己所開的店，拓展更好的營業目標，人家常說服務至上，雖然，做服務業需要面對不同客人，需要耐心去解決問題，但是，我會希望可以做出一套屬於自己應對客人的秘笈，當面對不可理喻的顧客時，可以不用只會說”不好意思”而已。

# 參考文獻

1. 大買家官方網站

<http://www.savesafe.com.tw/RootRedir-North.aspx>