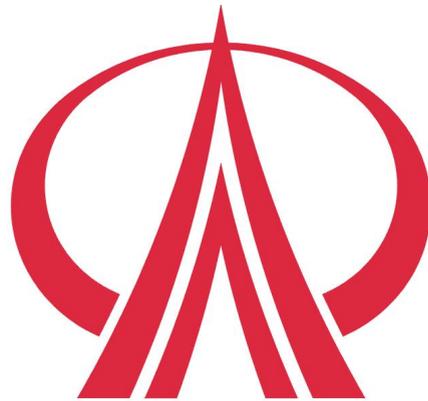


修平科技大學

行銷與流通管理系

三明治教學校外實習專題

實習公司：寶雅國際股份有限公司大墩分公司



指導教師：林玉華 老師

學生：BZ98507 趙佳華

中華民國 102 年 5 月

摘要

在寶雅大墩店上班 1050 小時以上的實習過程中，實習的過程每天都是愉悅的心情在學習。專題內容提到實習單位的歷史、現況與環境分析，以及我在實習過程當中所學習到的作業流程，POS 系統操作，報表的使用方式，與顧客有技巧的溝通。

也了解工作是要與同事合作的重要性，遇到問題大家一起想辦法解決，那是一種很滿足的快樂，能在這樣的大環境下工作，讓我每天上班都充滿幹勁。

目前還在大墩店工作，預計畢業後就要離職，雖然現在工作不好找，但希望能去嘗試不同領域的工作，擴充人脈累積更多經驗。

致謝

在寶雅大墩店實習的這一年，謝謝學校配合的三明治實習，讓我們不只學習到實務經驗，更學習到了處理事情上的圓滑。感謝班導師、指導老師、主任在我們困惑時都能幫助我們解決困難。

首先，謝謝大墩店店長讓我可以大墩店實習，再來是大墩店的收銀長，謝謝收銀長會願意教導我許多我不懂的事情，更教我面對問題如何應對，也謝謝收銀夥伴們體諒我禮拜一要上課都會讓我休假，還有其他門市人員謝謝你們在我不懂的門市作業也會耐心的教導我。

目錄

摘要	II
致謝	III
目錄	IV
圖表目錄	V
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	1
第三節 實習公司甄選過程	2
第二章 個案公司介紹	3
第一節 公司沿革與現況	3
第二節 公司策略	5
第三節 企業（或公司）戰術與作業策略	7
第四節 直接負責單位業務內容	9
第三章 個案公司實習所見	11
第一節 門市行政實習	11
第二節 門市營運管理實習	16
第三節 連鎖企業經營管理實習	24
第四節 行銷企劃實作	28
第五節 物流與供應鏈管理實習	31
第六節 消費者行為分析實習	38
第四章 實習心得與未來建議	42
第一節 實習心得	42
第二節 未來建議	44
第三節 我的未來計畫	45

圖表目錄

表 2-1 部門分配表	7
圖 2-1 職務內容	9
表 3-2-1 銷售作業流程	21
表 3-2-2 SWOT 分析與評估	26
表 3-2-3 企業之供應網路	31
圖 3-6-1 人口結構	38

第一章 實習動機與目的

第一節 實習動機

在大三時，知道大四三明治教學計畫，參加此計畫不僅可以提早適應職場生活、也可以藉工作找到興趣所在，可以顧到學業、也能貼補生活費、還能在實習中學習到很多經驗以及做人處事的道理。工作累積的經驗是在課本上無法學到的，必須親自去做去體驗才能懂。所以為了避免自己以後在職場上有任何不適應的情況，我要讓自己有更多工作經驗和學習空間充實自己。而當別人還在困惑畢業後要做什麼時，我會比別人更懂自己想做的以及適合的工作。所以當我大三想打工時，就希望打工的工作可以銜接大四實習時可以做的工作而找了寶雅。

第二節 實習目的

1. 將學校所學的知識有效應用於公司
2. 藉由三明治教學能學到更多學校沒教的事
3. 獲得不同的實務經驗
4. 與人應對進退方式妥當
5. 在實習當中找到自己的缺點，加以圓潤修改

第三節 實習公司甄選過程

1. 如何獲得實習公司資訊？

網路以及店家貼出徵人公告。

2. 與實習公司如何接洽？

直接到店家填寫履歷應徵。

3. 為何選擇目前實習公司？

在實習前，就對學校的三明治實習所要的工作了解，也對寶雅有興趣，所以在實習前就進入寶雅。

4. 你對實習公司的初步看法為何？

寶雅福利以及整體制度令人很嚮往，是我第一個想工作的地方。

第二章 個案企業介紹

第一節 公司沿革與現況

1. 企業（或公司）成立於幾年？

成立於民國七十四年。民國九十六年，正式進入台中大墩路466號，成立台中大墩。

2. 企業（或公司）創辦人是誰？

由創辦人陳建造先生於台南創立。民國七十五年，陳建造覺得中盤商們彼此削價競爭的關係，經營利潤越來越低，看到整個下游業者跟中盤批貨，再到夜市銷貨的模式，讓他興起了建立自有通路的念頭。民國八十六年，寶雅百貨正式成立，八十七年，正式採用寶雅(POYA)為商標並為企業記識別標誌用。民國八十九年，更名為寶雅國際股份有限公司。

3. 企業（或公司）創辦理念為何？

從成立至今，致力於深耕國內綜合零售業市場，在其經營者秉持「誠實、勤奮、專業、創新」之企業文化及「貼近生活、滿足夢想」的經營理念下，不斷地累積豐厚的市場經驗及專業技術，整體營運狀況都相當良好，又加上現在是e世代，寶雅生活館因應社會變遷也加入網購的行列，以便擴大市場。

4. 企業（或公司）為哪一種組織型態

寶雅為股份有限公司係經營者依公司法規定，向經濟部或所授權之地方政府辦理公司執照登記，再按商業登記法，向各地方政府辦理營利事業登記。其基本條件依公司法規定，需 2 人以上股東，全部資本分為股份，股東就其所認股份，對公司負其責任，選出董事至少 3 人、董事長 1 人，並選出監察人至少 1 人。目前除有特殊規定外，最低資本額為新台幣 1 0 0 萬元。

5. 企業（或公司）目前共有多少分公司？

73 家以上，今年要拓展到 100 家

6. 企業（或公司）目前員工人數多少人？

因為各分店的規模人數不同，以一家店大約有 35 人

全省總人數 2600，加上總公司內務人員，大概有 2800 人。

第二節 公司策略

1. 說明企業經營使命與目標？

寶雅從成立至今，在其經營者秉持「誠實、勤奮、專業、創新」之企業文化及「貼近生活、滿足夢想」的經營理念下，不斷地累積豐厚的市場經驗及專業技術，整體營運狀況都相當良好，以便擴大市場。

寶雅圖片象徵：「美麗流行，平價奢華」。

- ①「美麗」除了提供流行情報資訊及產品之外，還有護膚保養等服務以滿足顧客美麗的梦想。
- ②「健康」針對消費者需求開發自有品牌伊貝摩兒，菲兒等品牌商品，開發眾多台灣良品，實現消費者對商品健康需求的渴望。
- ③「流行」領先同業，同步接收國內外最新流行情報，發展出精緻商品來滿足消費者。
- ④「便利」提供4萬多種多樣化的商品提高消費者選購的方便性。
- ⑤「實惠」結合上游製造商及貿易商，透過綿密的通路以及每檔次優勢的DM銷，提供各式會員價，促銷價及紅利價商品，已最實惠的價格回饋給消費者。

2. 企業（或公司）的外在競爭者有那些，請加以說明。

寶雅主要的競爭者除了對公司內部進行分析外，對於競爭者活動也需要相當的注意，必須觀察競爭店所推出的促銷活動，並參考競爭店所販售的商品及賣場擺設是否有可取之處，可以學習或是改進公司的相關陳列等。寶雅生活館的同業競爭者主要為美華泰、A+1、四季及名佳美，其次則是屈臣氏及康是美，因此每個月檔期結束時門市人員都會進行市調，了解競爭店所販售的商品價格是否較低，並可依此調整店內的商品價格以提升競爭力與吸引消費者目光。

第三節 企業（或公司）戰術與作業策略

表 2-1 部門分配表

部門名稱	部門中分類商品
A01+02 美妝保養	臉部保養、彩妝配件、洗面乳、乳液、品牌性開架式商品
A04 飾品	髮夾、髮圈、耳環、戒指、頭巾、領帶
A05 皮件	包包、皮夾、購物袋、水壺袋、化妝包、零錢包
A07 襪子	安全帽內套、機車座套、口罩手套、帽子、圍巾、絲襪、男/女/ 兒童襪
A08 內衣	男/女/兒童內衣褲、免洗內褲、瘦身系列、冬季毛類
A09 家庭百貨	衛生紙、化妝棉、衛生棉、牙刷/牙膏、刮鬍刀、美髮用品、清潔 劑、洗衣精、雨具、分裝瓶、醫療保健用品、芳香/除蟲/除臭/除 濕、鞋墊
A10 文具	紙、筆、卡片、玩偶、禮品、資料夾、圖書、電子產品、美術用 品、電池、手表、蛙鏡
A12 食品	餅乾、糖果、巧克力、零食、沖泡系列、泡麵、飲料、禮盒、健 康食品
A14 生活雜貨	毛巾類、鞋類、窗簾、全身鏡、各式套類、DIY 用品
A15 五金百貨	沐浴用品、家用掛勾、DIY 用品、安全帽、衣被用品、清潔用具、 整理收納盒/架/籃、餐具廚房用品、水壺/保溫瓶
A16 洗沐用品	洗/潤髮、洗沐類、美髮用品、香皂、洗手乳
A20 醫學美容	婦女保健用品、維他命保健、保養品

7. 說明企業（或公司）的主要顧客是誰？

主要是賣流行性商品，美容保養就佔了賣場三分之一，所以消費者以年輕女性為居多，以及下班出門購物的上班族及家庭則是購買居家生活必需用品。

8. 目前來客數每天、每週或每月大約多少人？

不算人數，就單筆消費，每天至少有四百筆消費，一個月有一萬兩千筆消費，一年有將近十五萬來客消費數。

4.營業額每個月或每年多少元？

每家分店規模不一樣以及據點不同，營業額也有所不同，就以實習單位大墩店來做分析，每日平均營業額約 40 萬，每個月約一百兩百萬則一年可達到一千五百多萬營業額。

第四節 直接負責單位業務內容

說明實習直接負責單位（請以公司組織圖呈現）與你的職位

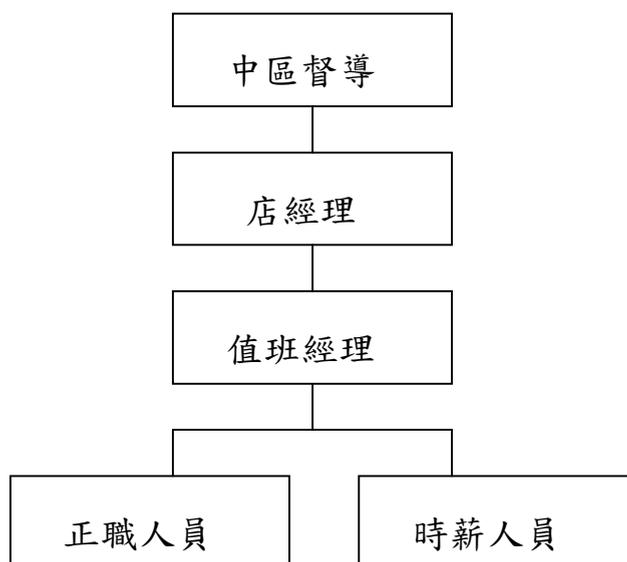


圖 2-1 職務內容

1. 說明直接負責單位工作內容

我是收銀部門的晚班工讀生，工作內容是幫顧客結帳、顧客服務。例：點數查詢、商品查詢、價格查詢、顧客疑問…等。

2. 說明你的工作時間與輪值方式

正職人員以月薪方式計算，月休 6-8 天，上班 8 小時，其中 45 分鐘為吃飯時間。工作時間採輪班制，同一區域至少要有
人上班。

上班時間：

正職：早班 09：30~17：30、晚班 14：30~22：30。

兼職人員：早班 09：30 ~ 17：30、晚班 17:30 ~ 22:30。

我是收銀晚班兼職，上班時間 17:20~22:50

第三章 個案公司實習所見

第一節 門市行政實習

一.人力規劃

1. 人力需求

正職、早班工讀生、晚班工讀生

本店兩個樓層，坪數大。每個部門至少需要一個正職一個工讀生。

每個區域至少要 2-3 人。收銀早上一位正職一位早 P 及一位主

管，晚上一位正職兩位晚 P。每班人員至少有 10 人。

2. 人員招募

依照店內所欠缺的職務找尋需求的人力，藉由網路刊登 104、1111

人力銀行，或在店門口張貼人力招募公告。

二. 員工甄試與試用

1. 甄選的程序

(1) 店長篩選履歷

(2) 通知及約面試時間

(3) 錄用或不錄用

(4) 通知上班

2. 面試重點

- (1) 約定面試時間能夠提早或是準時到達
- (2) 與人聊天是否面帶微笑，是否有良好的談吐
- (3) 從面試中，感覺是否有誠心需要工作
- (4) 從上個工作有學到什麼？

3. 員工試用期間之考核

對於新進員工，通常不會有太大的要求。

希望他們在學習新的東西的時候能夠認真學習。

三、員工的教育訓練

1. 評估訓練需求

公司的收銀為主，每個新進人員都優先練習收銀工作，必須練習好收銀再到門市學習。

2. 訓練方法

請新進人員先看好公司的 SOP，再讓新進人員邊看邊學收銀的順序，等到確定他熟悉了再讓他自己開始收銀，並在旁邊教導、協助。

3. 訓練成果的評估

根據每個新進員工的狀況觀察，評估他是否需要多加學習或者進而學習門市的工作。

4. 員工的在職教育訓練

讓新進人員先學習在上工，並在旁邊教學指導。

由工作熟練度觀察是否能夠獨立。

四. 工作績效評估與考績

1. 工作績效評估方法

(1)主動支接收銀塞車，動作快速、敏捷

(2)發現排面缺貨，能盡速補貨

(3)態度正面且積極工作

(4)營業時間地板髒亂會主動清理

2. 工作績效評估方法之檢討與改進

由公司全體員工共同督促，使團隊的工作效率更加提升

3. 考績評分表之項目與評分重點

公司對於工讀生並沒有明確的評分方法，而是依照員工工作上的態度來給予教導。

4. 考績評分表之使用與評比技巧

公司對於工讀生，並沒有明確的評分表

五. 輪班制度

1. 排班方法與技巧

每個月 25 號開始排休假，一個月至少休 8 天。

讓員工先把休假的日子排好，再安排早班晚班的人手。

2. 緊急調班作業

如果事假請在三天前先跟店長報備，再請能夠代班的同事幫忙。

病假要與店長連絡請假，再跟當天主管告知。

六. 獎勵制度

1. 工作績效，考績與獎勵制度的結合

① 營業績效獎金

每個檔期結束，公司會結算績效。各個部門會制定績效。每個星期會做評估，第一星期若沒達到，就得在下個星期努力趕上，商品的排放是否需要更改。整個月下來，全部部門業績有達到 KPI 標準，每個人就有績效獎金。

①績效獎金

正職 1000 元

工讀生 800 元

②聯名卡獎勵

聯名卡一張一百元。

2.獎勵制度的執行、檢討與改進

公司對於工讀生的獎勵雖沒有正職人員多，但是還是都有照顧到工讀生。

七. 員工保險與福利

1. 加退保作業

進公司，由公司會計辦理。

2. 慰問金、福利金、補助金...之申請

①三節禮金

②生日禮金

③年終獎金

④ 由於是工讀生，所以跟正職人員不同

3. 離(退)職給付之申請

填寫公司離職申請書，並於離職前一個月提出申請，填好表格繳回公司

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

公司成立於西元 1975 年由創辦人陳建造先生、范美津夫婦於台灣台南市西門路成立第一家舶來品店“美華泰”當時完全以批發為主，顧客來自中南部小店價及攤販。由於主要銷售女性生活用品為主，因此以「寶」象徵財源，「雅」代表女性形象。後來由女婿陳宗成接手為了貼近年輕消費族群，因此打出 P O Y A 的企業形象識別標誌。1980 年董事長夫婦移居國外，將美華泰廉價讓給目前美華泰經營者，1985 年回國後於台南西門路創立第一家傳統舶來品精品店“寶雅”（為現今台南小北店）。

企業創辦理念從成立至今，致力於深耕國內綜合零售業市場，在其經營者秉持「誠實、勤奮、專業、創新」之企業文化及「貼近生活、滿足夢想」的經營理念下，不斷地累積豐厚的市場經驗及專業技術，整體營運狀況都相當良好，又加上現在是 e 世代，寶雅生活館因應社會變遷也加入網購的行列，以便擴大市場。

2. 產業現況與發展

創辦人陳建造先生覺得中盤商們彼此削價競爭的關係，經營利潤越來越低，看到整個下游業者跟中盤批貨，再到夜市銷貨的模式，讓他興起了建立自有通路的念頭。1997年，寶雅百貨正式成立，1998年，正式採用寶雅為商標並為企業記識別標誌用。2000年，更名為寶雅國際股份有限公司，到了現在2012年總店數已達78間。目前陸續還在找地點開店！

二. 門市作業基本認識

1. 收銀機功能認識與操作

功能:結帳和開立發票

操作:

- ①詢問客人有無會員卡，可累積點數
- ②商品經由條碼機感應刷出
- ③按小計
- ④告知顧客多少金額
- ⑤按結帳
- ⑥取發票給客人

2. 店鋪設備之維護與保養

- ①定期的做基本的檢查與保養
- ②若設備故障，立即告知主管與店長
- ③通知維修人員，請維修人員到店裡

3. 發票與各種單據之使用

- ①發票機之使用，收執聯與存根聯正確位置裝置
- ②發票字軌設定，注意有無跳號
- ③三聯式發票開立(須向客人詢問統編與聯絡電話)

三. 顧客服務

1. 顧客入店之禮儀與態度

當顧客進門時，要喊歡迎光臨。

寶雅員工要熟記五大用語

①你好，歡迎光臨

②請稍候，馬上為您服務

③對不起，讓您久等了

④謝謝您

⑤謝謝光臨

2. 顧客詢問之處理

您好，請問有什麼需要為您服務。

當顧客詢問商品放置何處，先詢問有無商品，再請門市人員帶領

顧客到商品擺放處。

3. 顧客抱怨之處理

若有顧客對商品有抱怨時，先安撫顧客情緒了解顧客問題，先幫

顧客退換貨，若無法馬上處理，請顧客留下資料，在告知主管或

店長。

4. 顧客結帳之禮儀與態度

結帳時，先詢問顧客有無會員卡，再告知顧客點數多少、能折抵多少以及需帶卡片才能折抵，再詢問顧客有無需要袋子，再確認金額，收取現金或信用卡，確認簽單，在雙手將現金或信用卡以及發票給顧客。

5. 主動服務顧客之技巧

若顧客不確定商品是否合適，對於商品的特性，以簡單化的方式介紹給顧客，讓顧客清楚是否合適。

6. 讓顧客留下好印象之技巧

想像角色互換，當自己是顧客時，希望能夠受到好的待遇。

例：若顧客購買貼身衣物以及衛生棉，主動詢問需不需要紙袋。

四. 顧客購買忠誠度

1. 了解顧客購買忠誠度對企業的影響

提供體貼的服務，認真經營顧客與我們之間的關係，創造雙贏。

2. 提高顧客購買忠誠度的方法

① 主動帶位，並詢問顧客有何問題，解說問題有耐心，並且面帶微笑

② 對於顧客的反應能夠馬上解決

③ 顧客消費商品過多，幫忙提上車

3. 消費者滿意度對企業的影響

消費者對於購買、使用商品或服務時的整體態度很注重。

如果超過消費者的預期程度，則消費者就感到滿意。

若產品未能合乎事先預期的，則消費者就感到不滿意。滿意的話會持續購買，不滿意的話就會減少消費，對企業是很大的影響。

五. 店鋪銷售作業流程

1. 銷售作業流程之規劃與執行

寶雅國際配合建立體系 e 化作業系統，除了可提升體系競爭力外，對於現有訂購作業的改善來說，能發揮最顯著的效益。從以往業務人員必須到各店抄寫訂購需求的作業來說，上網查詢分店訂單將大大的改善訂購作業的時效性，並縮短訂單處理時間，以及送貨流程；利用透明的庫存管理系統，掌握各分店現有庫存數量，迅速且直接反應產品需求，減少缺貨狀況的產生。

3. 銷售作業流程之控制

表 3-2-1 銷售作業流程



3. 銷售作業流程之檢討與改善

寶雅國際先清楚界定 e 化的目標，與公司 e 化營運的範圍，針對企業流程進行分析、改善與規劃，同時訂出可以幫助公司實質獲利的營運模式，藉由採購作業流程、盤點作業流程、驗收作業流程及退貨作業流程的流程再造，成功地建置 EProcurement 系統，提供供應商 Web 化的電子下單機制。

六. 突發狀況之處理

1. 突發狀況之模擬

消防警鈴響了，要趕緊疏散人潮，避免顧客無法逃生，並且多加巡視店裡是否還有人，加速人員逃離。請顧客把未結帳商品放置一旁，加快腳步離開。

2. 突發狀況之處理與檢討

發生狀況避免驚慌，要如何冷靜處理危機是第一要件，安撫顧客心情，讓顧客了解現在發生什麼狀況，員工都需要加強訓練。

3. 如何避免突發狀況之發生

- ①隨時測驗警鈴是否故障
- ②商品貨架避免擋住逃生口
- ③危險物品則是小心使用

七. 店鋪工作管理

1. 各項標準作業流程

① 結帳：詢問是否有會員卡→是否需要購物袋→刷商品→收取現金或信用卡→遞發票給顧客

② 退換貨：檢查發票商品→開銷貨折讓或換貨單→告知主管→顧客填單→換商品或退錢

2. 獎懲制度

① 聯名卡一張 100\$

② 遲到一分鐘扣 1\$

3. 店鋪工作管理規則介紹

① 每個人有每個人的工作，做好自己份內的事情。

② 上班不能吃東西

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

可以提供各家廠商的商品之通路販售，連鎖家數越多，需要的貨量越多，可以壓低成本。也讓廠商們獲得訂單。

2. 連鎖加盟對企業經營的特色

公司沒有加盟。

二. 連鎖加盟之種類

公司採直營連鎖店，由總公司投資
不開放加盟以維護公司整體品質。

三. 連鎖加盟之業態及個案

公司直營是精品百貨業態
如名佳美/美華泰/四季/A+1.. 等等等

四. 連鎖加盟國際化

1. 亞洲地區特色

重視多元化，價錢要合理，商品要有趣。

2. 歐洲地區特色

商品品質和價格是相對。

3. 美洲地區特色

觀光地區，需要帶動觀光特色產品。

寶雅預計以每年開 8-10 間分店的腳步深耕國內市場，於明(2013)年展店至 100 家、2014 年再開 20 個新點，並有進軍大陸市場的計畫。

五. 連鎖加盟管理

1. 連鎖加盟總部條件

①商圈的評估

② 立地的評估及開店位置的選定

2. 加盟主條件

以總公司立分店

第四節 行銷企劃實作

一. 環境分析

1. 分析行銷情況

顧客成為會員，公司有了顧客的資料，在寄送每一檔期的 DM 給顧客。

DM 上標明特價商品的價格，並在店內把特價商品擺出來，讓顧客能夠馬上看到。而特價商品會用紅標表示。

2. SWOT 分析與評估

表 3-2-2 SWOT 分析與評估

Strengths 企業內部優勢	Weakness 企業內部弱點
<ol style="list-style-type: none">1. 商品數量多，多達四萬多種2. 不定期有特賣活動與促銷活動3. 明確的市場定位4. 快速的資訊化系統及管理機制5. 生活用品齊全，供消費者一次買齊6. 搶先推出消費集點可折抵現金	<ol style="list-style-type: none">1. 商品多，分類不清，消費者找尋不容易2. 人才培育不易，員工流動率高3. 某些商品價格未比39元商店低4. 網路市場知名度尚未打響
Opportunities 企業外部機會	Threats 企業外部威脅
<ol style="list-style-type: none">1. 日、韓商品近年仍是主流商品2. 經濟不景氣，開架式化妝品及保養品成為新寵3. 及時資訊系統的掌握及提供4. 經濟規模提升營業淨利5. 根據研究，待在大賣場越久，消費者購買量越多6. 加強行銷廣告，宣傳網路平台	<ol style="list-style-type: none">1. 大型賣場與新通路的興起，對原有零售市場，造成一定程度的衝擊2. 不同業態的競爭界限模糊化3. 同業競爭將更為劇烈4. 同業強推行銷廣告5. 現今流行的宅網路

二. 策略規劃

1. 設定目標

不只在美妝保養，要在生活用品上也有好成績。

示範店舍制度、人力、行政作業簡單化

優化執行力與優化企劃力

2. 預測技術

價格上，爭取客群

3. 各管理階層的目標

店長要以如何增加店裡業績為主要考量

區長要以中部業績為考量

處長則是以全省為主

三. 控制行銷策略

1. 建立控制程序

今年目標同店要比去年成長 5%，顧客滿意提升 5%。

2. 各管理階層的控制程序

店長尋找銷售資料，找尋暢銷商品，大量訂貨，商品擺設，排

面調整，讓商品更暢銷區長針對中部分店的業績、服務力，貨

架層列加以監督。

* 處長針對全省分店營運狀況，並維持成長業績，在報告總經理。

第四節 行銷企劃

1. 預測行銷成果

①預估市場規模：成為台灣美妝保養龍頭，目前北中南持續增加店面

②預估市場佔有率：

③預估產品獲利率：

④建立人員：以優渥的獎勵制度，以福利誘因讓員工努力拼績效，績效越好，獎金可以領得越多，績效好也能提升企業活力，創造雙贏

2. 建立行銷策略：

①確認目標市場：

主要目標以喜愛彩妝及愛保養的大眾為主，設置住宅區以及學區。

②擬定產品定位：

1. 以季節來定位，當冬天來臨，皮膚乾燥時，多進保濕商品。

2 以流行定位，當今年流行的彩妝色彩定位，那商品就會以色彩為優先。

3. 建立行銷組合：

- ① 規劃新產品線：直行銷售(面銷商品)
- ② 產品線的定價：以大量進貨降低價格
- ③ 配銷通路規劃：以各家店面大小來決定配貨多少
- ④ 人員及組織銷售管理：每位收銀員有銷售業績
- ⑤ 廣告與促銷作業：收銀員主動告知顧客

4. 執行行銷計畫

① 排定行銷組合的活動：

產品：乳液+沐浴乳

價格：單瓶乳液要169\$ 買乳液+沐浴乳特價169\$

通路：寶雅大墩店 以大店先進貨上架

促銷：兩件組合 169\$ 數量有限

5. 訂定行銷預算

跟廠商進行評估，以暢銷商品為主，訂定特價價格，以吸引顧客大量買進。

6. 建立行銷控制系統

① 年度計畫控制：通過銷售分析、市場分析、顧客態度分析等多種方法檢查行銷的目的是否實現。

② 營利率控制：通過銷售情況來分析公司行銷與銷售之間的營利率。

③ 戰略控制：確定行銷的目標和手段是否適合現階段公司的經營情況和戰略發展目標。

第五節 物流與供應鏈管理實習

一. 企業之供應鏈網路

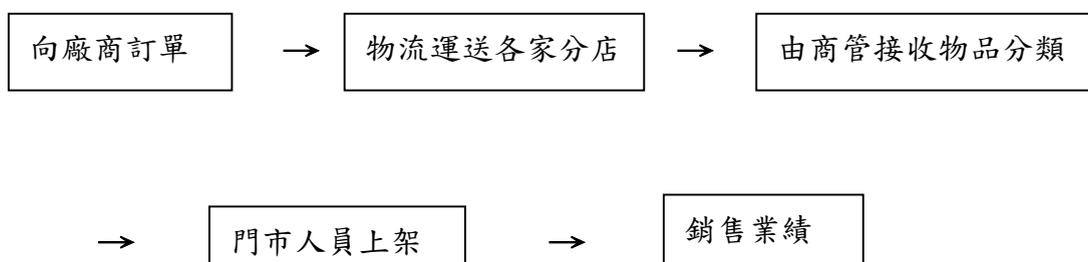
1. 認識企業

寶雅生活館為全國第一家以『美妝雜貨專門店』股票上櫃之大型零售通路商，陳列商品共有六萬多種，主要經營類別包含：歐、美、日、韓流行彩妝、品牌化妝品及內衣專櫃等，另外有醫學美容、日韓熱銷商品、開架式美妝、美材用品、進口流行皮件、飾品、日韓當季休閒食品、日本少女襪、生活雜貨、家庭五金…等。

2. 認識企業之供應網路

寶雅為直營公司，以集合各類商品銷售。

表 3-2-3 企業之供應網路



二. 顧客服務與訂單管理

1. 顧客服務的內容

- ① 以顧客滿意度為主
- ② 提高服務品質，建立顧客忠誠
- ③ 提供給顧客最大的利益換取高回流率，服務價值升高

2. 顧客期望

- ① 確保承諾的實現性—實體店面沒有鑑賞期，但七天內都可退換貨
- ② 重視服務的可靠性—顧客對商品有質疑時，給他保證如果不符合要求可以退換貨
- ③ 堅持溝通的經常性—當顧客對店家有疑問時，詢問是否是哪裡需要更改

3. 訂單管理

當顧客需要訂店家目前缺貨或不足的商品時

請顧客寫訂貨單，留下資料，並詢問數量以及顏色等等。

詢問顧客方便聯絡時間及最後確認並告知訂貨需等 7 至 10 天的時間，貨到會馬上通知。

訂貨單(白紅藍單)

- ①白單收執聯留給放置服務台等待到貨通知顧客。
- ②紅單訂貨單交給門市人員幫忙訂貨。
- ③藍單取貨單交給顧客請取貨時帶來。

三. 倉庫管理

1. 倉庫規劃

倉庫於賣場三樓，分為家百、食品、內衣、襪子、五金、文具、生雜、化妝保養部門以及贈品區，由店長規劃路線及部門排放位置。

還有退貨暫存區，需等商管人員再次檢驗完貨才可以寄出。

((退貨暫存區內含有廠商自取商品退貨之區域))

2. 進貨與檢驗時間

進貨時間為星期一至星期六白天，或遇到貨當天就由商管人員使用 PDA 輸入訂單編號進行商品的驗收作業，確認到貨數量與門市人員訂購數量是否符合。

3. 入庫流程

由各部門的門市人員將商品入庫，商品入庫箱外需貼入庫單入庫單需填寫入庫時間、到期日、入庫人員及商品名稱入庫單分三種顏色白單為正常商品庫存藍單為季節商品庫存紅單為滯銷品庫存(買斷商品之庫存)

4. 搬運設備認識

① 貨梯

勿超載，貨物不可超出梯箱範圍，門要關好以及鋼索要定期檢查，且嚴禁人員搭乘

② 推車

後勤、一樓及二樓賣場各五台，方便運送貨物

四. 庫存管理

1. 企業採用哪一種庫存策略

採用先進先出法，並且需注意到期日

2. 庫存量如何決定

每次檔期 DM 活動商品不能有缺貨的情形，所以 DM 商品會訂購比平時多一倍。

熱銷商品以多量多進，部分商品則需應映外在環境需求有所改變，這些就得靠部門人員。

3. 服務水準的決定

①總店下單：部分商品總採，不接受分店下單〈部分商品指的是下檔期特價商品或限量品〉

②分店下單：每周一為訂貨日，由部門人員利用 ARS 訂貨系統及 PDA 補貨系統進行部門商品的訂貨。ARS 訂貨系統分為正常品及販促商品訂購，會顯示商品的庫存、週銷量、建議訂量級商品等級、售價等資訊。門市人員可用來參考銷售情況對正常品和販促商品的訂購。

1. 盤點策略為何

e化後的盤點作業過程中，因為總公司與各分店對於銷售數量與庫存資料的同步需求。

有效的降低了盤點作業的人工成本，更能夠藉由總公司對於各分店商品庫存數量的即時掌握，降低庫存成本與提升營業額、提高顧客滿意度。

① 藉由統一資料庫的管理，隨時更新各分店的庫存，以提高庫存管理的效率，並因為有正確的庫存資料，對於採購與盤點皆有正面的影響。

② 盤點的作業流程透過e化的輔助予以精簡，縮小誤差，以增加盤點的效率及正確性。

五. 運輸管理

1. 是否委外有，進貨與退貨街友
2. 採用哪些運輸工具貨運公司的貨車
3. 運輸公司的選擇由總公司評估運輸公司
4. 何時運到每個星期一、二、三的白天。

六. 供應商管理

1. 如何選擇供應商

由總公司洽談

2. 供應商如何管理

由總公司決定

七. 委外策略

1. 企業內有多少業務委外?

- ① 保全
- ② 物流運輸
- ③ 信用卡機器維修人員
- ④ 紙箱回收
- ⑤ 裝潢維修
- ⑥ 廠商外派人員

第六節 消費者行為分析實習

一. 立地條件調查

寶雅生活館大墩店位於大墩路上，於學區與住宅區。

1. 人口結構

年 齡	0-4	5-9	10-1 4	15-1 9	20-2 4	25-2 9	30-3 4	35-3 9	40-4 4
人 數	428	602	730	760	506	454	583	711	853
年 齡	45-4 9	50-5 4	55-5 9	60-6 4	65-6 9	70-7 4	75-7 9	80-8 4	85-8 9
人 數	854	615	431	267	139	126	79	67	26
年 齡	90-9 4								
人 數	6								

資料來源：臺中市政府民政局

圖 3-6-1 人口結構

2. 人流數量

很多車很多人

3. 交通狀況

在大墩路與向上路轉角，車流量多。

二. 消費者行為調查

1. 風俗習慣

對於消費者喜歡可以花少錢買多量，公司以單個商品與組合包來銷售。

2. 消費者習慣、價值與態度

① 主婦：以便宜量多為主，針對每檔的特價的生活用品

② 上班族：以品牌特價品為主，針對品牌打折商品，各大廠商有滿額贈

③ 學生：以價低為主，針對價低商品

3. 顧客滿意度

對於顧客的問題，能夠幫忙解決，顧客滿意度就能提高。

三. 人口資料與顧客系統管理

1. 顧客資料建檔與應用

會員卡的會員資料，用來顧客忘了帶會員卡，可以報電話或身分證來找資料可以累積會員點數。

因現在個資法上路，在填寫會員資料時都會請顧客同意或不同意資料外借市調，進而確保顧客資料是不會外漏。

四. 競爭廠商優勢調查

1. 競爭廠商訂價策略

與競爭對象價格相差不大，如有賣相同商品價格相同或多少 1 到 5 元價差，而我們賣沒有的商品就會比普遍價格高一些，賺取同類商品價差。

2. 競爭廠商促銷策略

①指定品牌買二送一

②消費總金額再打九折

3. 競爭廠商人才培育策略

競爭對象以「學分制」方式學習，藉由個人化的學習卡完整記錄訓練課程，並激勵員工透過不斷的進步與學習得到更快速成長與升遷。

4. 競爭廠商顧客服務策略

競爭對象以六大經營：『趨勢商品、販促活動、專業諮詢、明亮空間、親切服務、多元溝通』

提供顧客全方位美好購物經驗，已成為顧客心目中最常光顧的美妝與保健之個人商店。

五. 調查方法研討

1. 資料整理與分析

透過主要績效指標營業額、利潤、預算與實際加以控制管理，已達成最佳經營績效，創造最高利潤為投資者獲得最大之投資報酬率。

公司透過競爭店的市場調查，比價服務的吸引力希望顧客能夠滿意。

第四章 實習心得與未來建議

第一節 實習心得

1. 對企業（或公司）的看法與初步看法的比較

進入寶雅前，我是寶雅的常客，因為喜歡寶雅給人亮麗的感覺，覺得是很好的購物環境。直到進入寶雅，了解寶雅是如何維持帶給顧客良好的環境。

現在當消費者也都會站在服務員辛苦的角度，甚至幫忙拉一下排面。

2. 實習後與實習前的期望比較

實習前，希望這份工作能夠成為畢業後的工作。

實習後，覺得我不想只待在這邊，我想去探索不同的工作

3. 實習最難適應或難過的事

我身為顧客時，都會有禮貌的謝謝服務員，但當我身為服務員時，卻發現並不是每位顧客都有禮貌，甚至還會莫名的破口大罵你甚至恐嚇你。

4. 實習最大的收穫

站在最前線的收銀區裡，面對各式各樣的顧客。我的 EQ 變得越來越好。

5. 實習最難忘的事

還是新人的時候，並不是每件事都可以處理得很完美，好險有同事一起協助，讓我可以完美的處理好顧客的問題。謝謝店長以及同事的幫忙。

6. 實習甘苦談

在收銀部門，要處理各式各樣的問題，面對顧客的責備與責罵只能吞進去，然後好好的幫顧客解決所有的問題，只要解決一個就能夠提升一點點 EQ，處理久了你就會發現顧客的問題變得沒有很多、沒有很難，那就代表你成功了。

7. 若再讓你選擇一次，你仍然願意實習嗎？

我願意，在寶雅裡學習到非常多的應對方式，那是在外面學不到的，能夠加入寶雅這個大家庭，真的非常榮幸。

第二節 未來建議

1. 對實習公司的建議

在管理者方面可增加在職訓練，統一管理標準並在一定的範圍內給予適當的彈性，人際關係方面，可強化對部屬上下關係的建立，帶領部屬一起努力完成公司經營的目標。

2. 對實習制度的建議

每個禮拜一固定可以休假回到學校，與同學們相聚，一起做報告，然後又可以完成老師吩咐的功課。超級棒！

3. 對學弟妹的建議

面對即將大四的時候，在現階段就該先想清楚未來想要做的工作，可以先去尋找工作、去嘗試、去適應，你可以選擇你想要的而不是被選擇。在公司裡，新人的時候要聽前輩的教導。在工作上，面對顧客要有耐心。

4. 對系上的建議

希望實習公司有更多的選擇。

5. 對師長的建議

謝謝老師們對所以實習同學們關心與建議。

6. 對學校的建議

謝謝學校對於學生的照顧。

第三節 我的未來計畫

在工作快兩年的時間，雖然很喜歡公司的內部環境，但是我希望能夠去嘗試不同的工作性質與內容，所以我畢業後要離開現在實習的工作。