

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：5%茶飲咖啡專賣店



指導教師：李文明老師

學生：BZ99106 余宗諺

中華民國 2014 年 5 月

摘要

5%茶飲咖啡專賣店自2011年從冰心茶王轉站自創品牌以追求創新和要隨時保持微笑和親和力來塑造的店舖形象，顧客群以工廠和學校為優先，附近的住家工業等外送都不限金額，以拉起更多顧客群。

在實習過程中，我從工讀生懵懂無知只會把門面清潔、清潔公司內部整潔到現在已經可以自己檢查原物料、推銷商品，我學到了很多，雖然有很多不順心的事情，但這也是為了往更高的職位必須過程，也慢慢學會管理一家店真的不簡單，需要靠經驗跟知識才能成功。

我覺得在這邊我學習到很多一開始都不知道的東西，像開始學煮茶要求刻度一定要標準，對於東西的品質要求完美，在搖茶的過程中冰塊的大小都會影響飲料的味覺，而這些學會之後要開始學會如何分配人員做事，讓自己懂得利用人源分配做事情，每天要記得檢查貨源，這些都是慢慢才學會的，後來才發現一開始都會先要求薪資的提升，沒想過自己本身對於公司的價值，再提升自我的價值前不應該向主管提出薪資提升的事情，應努力做好基本工作並有解決公司問題的能力，在這邊發現女性顧客有特定喜好的飲料店，男性顧客在飲料店的選擇上比較有特定偏好，在購買飲料產品時，相較於男性，女性消費者會更加在意連鎖飲料店的品牌或分店，發現消費者表示「飲料口味」為對店家產生偏好的原因。

致謝

當初高中畢業時，唯一的推甄就是選擇了修平行銷與流通管理系，當初看到錄取時也很開心，不後悔選擇了修平，因為離學校進而老師們也很用心，讓我們更努力的學習。

再來要感謝我們的班導師李文明老師，他從大一到大四都很盡心盡力的協助我們班上幫助我們解決各種問題，也很積極的參予甚至是規劃安排班上各種大大小小的活動，在我們班出席的各項活動無論是動態的各種運動會，或是靜態的聚餐同樂，只要有時間就會參予我們，跟我以前高中時，想像的大學班導師出席時間很少這種觀念真的是相差非常多，他對我們班上的付出相信班上的每位同學都會感恩在心。

而我們行流系的大家長林晉照主任，也很盡責的對系上負責，不管是我們在實習上的種種合約及規劃都是由他一手包辦的，如果沒有主任，系上的實習也不會如此的順利進行。

目錄

第一章 實習動機與目的	7
第一節 實習動機	8
第二節 實習目的	8
第三節 實習公司甄選過程	8
第二章 公司介紹	9
第一節 公司沿革與現況	10
第二節 公司策略	11
第三節 公司戰術與作業策略	14
第四節 直接負責單位業務內容	16
第三章 個案公司實習所見	17
第一節 人力規劃及徵選程序	18
第二節 門市營運管理實習	21
第五節 店長與管理職務實習	24
第六節 商業自動化與營運決策實習	24
第七節 物流與供應鏈管理實習	27
第四章 實習心得與未來建議	30
第一節 實習心得	30
第二節 未來建議	31
第三節 我的未來計畫	32

第一章 實習動機與目的

第一節 實習動機

因為一開始就在這邊工作大一的時候就開始了，在一開始確實不太好，但後來漸漸覺得在這可學到很多東西，現在飲料業市場額幾乎已滿，而且這家又是第一家具有挑戰性，他們要求茶的品質和原物料，要讓客人覺得滿意，像最近在三年級的時候旁邊右開了一家台灣第一味，變成競爭者多了一位，左邊台灣第一味右邊清心變成夾在中間具有挑戰性，而這裡雖然比別人晚了一點起步，但品質和茶品都是最好的，在這家以香醇咖啡系列為主，這裡除了賣茶飲也像別的地方有賣冰沙、咖啡，咖啡也是現研磨的，咖啡用選用綜合義式咖啡豆，喝起來茶會回甘，剛好另外兩家的飲料店都沒賣咖啡，也成了這家飲料店要贏它們的一個優勢。

第二節 實習目的

一開始本來是想說先找一份工作，先有薪水在想後面的問題，後來剛進去時發現飲料業並不好做，要記的事情也很多，本來是為了錢進去工作，後來發現在這邊可以學到不是只有工作，像是一般基本的人際關係，和職場上跟別人的應對能力，對於工作上所要求的事情也是剛進去時想了解的目的。

第三節 實習公司甄選過程

在大一的時候都還沒有開始工作，但因為一些原因而開始找工作，一開始是上網去找104銀行、奇集集等其他網站等，找了很多最後

在奇集集看到這家店，剛好在學校附近而且剛好缺人於是在先打電話進去問問看。

在奇集集網路上找到了這家店家，看了網站上的資訊剛好位於學校附近，而他們也剛好缺人，沒想這麼就先打去問，結果店長就說隔天到者履歷去，後來隔天就先去這家店裡和店長詳談工作細節和薪資問題結果就先進去實習工作了。

第二章 個案企業（或公司）介紹

第一節 公司介紹

公司位於仁化路上第一家店店名為"5%茶飲咖啡專賣店"，公司在民國99年成立，成立這家公司的人為何怡潔曾經做過冰心茶王店長的職位，他所創辦的理念為追求產品創新並以顧客為先給顧客一種親和力在飲料方面走中價位的路線。這家企業都是自己採購原物料以獨資型態，目前公司人員尚未穩定所以是第一家總公司，未來將計畫開分店，目前店內員工為6~7人。

第二節 公司策略及目標

一、公司策略

公司以附近光正國中的學生群和附近的工業區為主要的顧客群，顧客群分為學生和上班族群還有老年人年輕人，還有特定為促銷上門的顧客，在這邊原味茶系列例如玄米綠茶有淡淡的米香為老年人的喜愛，特調類的飲品多半以學生族群等，例如：多多綠等為學生的最愛，還有一部分以特價商品為主的顧客群，在每周會以不同特價商品為促銷吸引更多顧客群，每周會不定期推出新品，例如：最近推出芋頭系列的飲品吸引不少女性的顧客群喜愛。

二、公司目標

一開始會先希望等人員穩定，不會說做不久就離職的那種員工，穩定之後希望在公司業績的方面能有進一步的提升，並藉由學生身分的員工向學生族群做推銷的動作，業績穩定之後，以開放加盟為目標，吸引更多的人能夠一起工作，慢慢擴大分店，打出自有品牌的知名度，以提

升讓顧客所認知的飲料業多了一家可以選擇，未來會想以網路方面做行銷策略，讓各地區的顧客能夠更快知道自有品牌的知名度，以增加更多的業績。

三、公司的外在競爭者

台灣目前飲料連鎖專賣店的現況，知名的有五十嵐、清心、台灣第一味、清玉、喫茶小舖等都有一定的規模，目前台灣飲料業佔市場的額度幾乎已滿，要再衝出知名度可說是個挑戰。在本店的右方有家清心左方在一年前的時候也開了家台灣第一味，更具有挑戰，還好他們所共通沒有咖啡系列的飲品，我們有專賣咖啡系列和飲品，咖啡可說是占了上風。

四、SWOT分析

S優勢：

1. 我們的水選用RO過濾的水，會以每個月固定換洗濾心和濾網。
2. 以香醇咖啡系列為主打，在左右兩家都以茶類、特調類為主，並無咖啡系列飲品，在這個位置處於上風。
3. 商品種類繁多。
4. 店家位址多位於交通便利處。

W劣勢：

1. 在飲品方面大多都和一般飲料業者的飲品類似。
2. 在知名度上面顧客大多會選擇知名度高的去購買。
3. 在應徵人員時大多會選擇比較知名的飲料業者為優先，一般不會選擇自創品牌。

O機會：

1. 自創品牌的飲料業者，會吸引特定顧客群嘗試不同新的飲品。

2. 充分了解消費者偏好，可以藉此不同族群的顧客群，因而讓消費者提高購買意願。

T威脅：

1. 在位置方面左方有台灣第一味，在右方有清新福全，顧客經過時多半會先經左方或右方，顧客大多會被先吸引

2在管理方面不像知名飲料業者有一套的經營策略和管理方式。

3. 由於開店時間上有限制的，在還沒營業之前，顧客會選擇飲用其他的飲品。

五、五力分析。

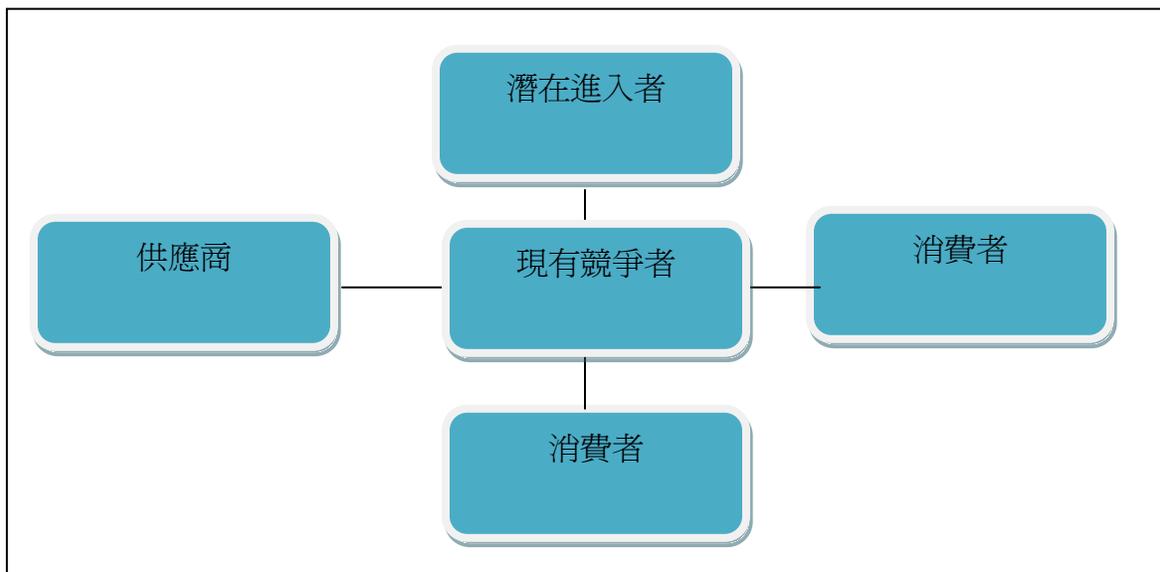


圖2-1 五力分析

(一)產業既有廠商競爭情況

本店競爭包括:飲料連鎖業者五十嵐、清心，分析如下表。

表2-1 競爭者分析

	五十嵐	清心	5%tea
產品包裝	杯子採透明，杯面印有五十嵐商標，方便員工觀察飲料品質是否有瑕疵。	大杯飲料以保麗龍包裝，杯面印有清心商標，雖可保溫但較不合環保概念。	杯子以保麗龍包和塑膠杯，杯外都有印5%tea商標。
包裝特色	五十嵐的杯子和袋子都採透明，上面印有五十嵐商標。	產品因使用保麗龍材質，保溫功能強。	在袋子方面有設計5%tea的商標，杯子的風口膜則有5%tea的商標。
暢銷品	波霸奶茶。	烏龍綠茶、多多綠。	雪藏紅、金萱青茶、拿鐵咖啡、芋泥Q奶。

(二)潛在的競爭者威脅

進入飲料業的障礙包括產品特色、價格、促銷等，飲料店容易開創，但要進入這個產業需要有獨特的風格和規模不斷的進步，不然對其他已市場定位的具威脅性小。目前潛在進入者主要有餐飲店、速食店、咖啡專賣店、冰品店等，因餐飲店的套餐加購飲料較便宜，而速食店的飲料加五元可換大杯，或咖啡專賣店及冰品店所另販的飲料，且進入門檻不高（尤其是獨營店而言），故潛在進入者之威脅性極高。

(三) 供應商議價能力

飲料店所需耗材都是和中盤商一次大量購買，所以對供應商的議價能力高，可以要求供應商提供優厚的商業折扣，所以對供應商的議價能力高、低價錢為主。

(四) 替代品威脅

飲料業替代性高，一般推出茶飲系列的茶包和便利超商所販賣的包裝系列飲品都會吸引顧客因方便而直接購買，在超商會以不訂期推出新的飲品不像飲料業者大多飲品的都有新出的飲品都是替代性高的威脅。在自動販賣機所賣的罐裝飲料以及 DIY 沖泡式的飲料等。且由於開店時間上有限制，大多從早上七點到晚上九點，在這段時間以外想喝飲料時，往往會選擇到去購買替代品，故替代品的威脅性極高。

(五) 顧客議價能力

商品大多不二價，消費族群以學生、年輕人居多，以少量購買居多，所以消費者議價能力偏低。即使數量較多，飲料店通常是以買五送一方式，免費多送一杯飲料，而不會有商業折扣，不會給消費者有任何之議價空間，故消費者的議價能力低。

第三節 公司戰術與作業策略

壹、公司戰術

一、說明企業的經營項目

1. 在飲品方面有原味茶系列例如綠茶、烏龍綠茶，伯爵紅茶，在味茶系列玄米綠茶比較特殊，在價格上也比較高。
2. 在鮮果特調類，有分茶品加果汁，例如鮮橙綠茶、葡萄柚綠、檸檬綠

茶。

3. 純果汁類的，例如金桔檸檬、檸檬汁、鮮桔茶，多多和多酚系列像是多多綠大家都還蠻喜歡的還有鮮橙、葡萄柚、檸檬類加多多的也有。
4. 在多酚系列裡有多酚綠茶、鮮奶多酚，還有檸檬多酚。
5. 香醇咖啡系列有純黑咖啡、招牌咖啡；拿鐵咖啡，卡布奇諾。
6. 雪藏系列類似外面的奶蓋有雪藏紅、雪藏紫(洛神)、雪藏黑(仙草甘)、雪藏黃(綠茶)、雪藏綠(抹茶)。
7. 醇奶系列有一般的招牌奶茶、獨特有奶香味的金萱奶茶、濃濃的巧克力可可、阿華田，另外還有加鮮奶的飲品例如紅茶拿鐵、可可拿鐵，在醇奶系列還有比較特別的撞奶類是全部用鮮奶的，例如青蛙(珍珠)撞奶、綠蛙(綠豆)撞奶、布丁蛙撞奶等。
8. 口感系列分為有大家最常聽過的珍珠奶茶、椰果奶茶還有冰淇淋奶茶，另外還有加鮮奶的像是魔力(咖啡凍)鮮奶茶。

附註：在5% tea茶飲咖啡專賣店還有買五送一的服務，外送則有工業區不限金額的特殊地區服務，例如客人有需要買飯等也可順便幫顧客購買。

二、公司所提供的服務

公司採用每個星期作原味茶第二杯半價、香醇咖啡系列作買二送一，為了吸引更多的消費者向前購買，在每個星期會推出新飲品，做限定的搶購，希望能夠讓更多的消費者能前來購買。在一年\四季推出各種不同新口味飲料，而這些飲料是季節限定的，一旦過了一定的時間，這種飲料就不會再推出了，客人會許就會因為想喝各種新口味的飲品而上門，這也是另一種的行銷策略，在這邊學到基本的工作技能之外，更希望帶給您待人處事的正確觀念，不一樣的工作成就與自我成長、學

習的環境。

貳、作業策略

一、品質部份

在茶的品質選用最好的茶葉，水果類的飲料以新鮮原汁，在香醇咖啡類則以現研磨咖啡豆，咖啡機的使用上則固定每個禮拜大小清理，在使用冰塊上以自己購買製冰機自己製冰塊，定期清洗製冰機，使用水的方面採用活性碳RO的過濾水，在顧客服務品質有分：

(一)有形性：

員工的訓練成果能具體反映出來 設備及員工的外在表現

1. 可靠性：

(1)能提供可靠而正確的服務

(2)能完成顧客所期望得到的服務

2. 反應性：

(1)看到顧客上門，能迅速地為顧客服務

(2)對於顧客所提出的問題能即刻回應

3. 保證性

(1)對顧客有應有的禮貌與尊重

(2)能時時考量顧客的最佳利益

4. 同理心：

(1)服務人員平易近人親和力高

(2)服務人員能主動瞭解顧客之需

二、飲品部分

以每個禮拜做原味茶系列第二杯半價，可做不同原味茶來搭配，在香醇咖啡系列做咖啡買二送一可搭配不同的咖啡，每個星期則會做不同的促銷，像是最近的番茄梅促銷39元。

三、成本部分

為了降低材料成本及確保品質，老闆則自己尋找更好的廠商，在茶葉方面以統一次叫或壓低茶葉價錢，在選用咖啡豆則以每個禮拜固定叫貨，使用搖杯刻度讓冰塊上有使用限制，在招牌燈以固定時間點調整，熱水器則設定設定固定的時間減少店量使用。

四、服務速度部份

在人員分配方面前吧檯負責接單，接現場客人，中吧檯負責指揮搖茶者負責貼外送貼紙、注意前吧現場客人的分配，後吧檯則是顧好該賣的茶，注意原物料的使用，兼外送等，在這些的人員分配可增加飲品給客人的服務速度在客人喜愛的程度也是很重要的因素，飲料店生意要好，本身飲料就一定要好喝，也就是重質不重價，如果真的好喝，客戶自然喝的出來，新聞媒體自然也會報導傳播，所以飲品店的飲料品質保證是要很專業的，不能有任何疏失，一定要給客人最好的才行。員工也要有體貼的服務才可以，面對客人一定要保持親切感，不管心情的好壞都是一樣的，熱情的笑容是必要的，讓客人可以感覺到店家的窩心，不管客人問任何問題都要仔細的回答，給客人一個最好的答案。除了這些，只要滿一定金額即可外送，這也是能吸引客人的因素之一，當然也要記得，外送人員的禮貌及笑容也是必備的。

第四節 直接負責單位業務內容

一、直接負責單位

1. 前吧檯
2. 中吧檯
3. 後吧檯

二、直接負責單位內容

1. 前吧檯:主要以接現場客人和接外送單為主
2. 中吧檯:則是搖茶，和支配人員工作時的調動，幫忙注意前吧檯是否能應對現場客人
3. 後吧檯:則是負責備茶，注意正在使用的原物料，還有外送。

三、工作時間與輪值方式

1. 正職人員須做滿9個小時，享有團保，但無分早晚班，在工讀生方面則分早晚班：

(1)早班時間為7點到下午1點

(2)晚班時間為1點到晚上9點

2. 排休制度

正職人員:固定休假日

工讀生則是輪流排休，同事之間可互相排假。

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. 人力需求預測：

在人員方面店長分配的時間早班和晚班：

早班的人員則：需3~5個人員

晚班的人員則：需要2~3人員

(如無人員時店長則替代人員上班。)

2. 人才招募：

(1)在店門口上面掛招募應徵正職人員和工讀生

(2)在網路則在求職網上去登告應徵資訊，例如：人力銀行、工作求職網等。

(3)員工介紹

(4)透過客人介紹

二、員工甄選與試用

1. 甄選的程序：

人力銀行、網站→面試→錄取公司實習

2. 面試重點：

面試時則應當問清楚公司規定、薪資待遇和排休和福利等資訊，如學生上課時間可方便讓公司安排，對於飲料業是否有熱忱，對於客人是否有足夠的熱情，對於未來是否有想繼續提升店長職位的想法。

3. 員工試用期間之考核：

剛進去時則有7天的期限，未做滿七天者則沒辦法領到期間內所工

作所得新資，七天后則考試該天數內所學的東西，考試完後老闆會依工作情況提升薪資之獎勵。

三、員工的教育訓練

1. 評估訓練需求：

依個人能力所學，一開始以單搖茶品為主，後則學特調類茶飲，最後在學咖啡類，依每個人學的速度而所變動。

2. 訓練方法：

先從基本原味茶茶飲開始搖茶，之後以鮮果特調類和冰沙類各項慢慢灌輸教學，最後在學咖啡系列，全部茶飲學習完每天複習昨天所學的東西複習完再學新東西，隔兩天再從複複習在學新東西，基本上回去會給茶飲的表要複習的項目。

3. 訓練成果的評估：

在試用期間通過考試則繼續教導搖茶方面，在進去公司一個月後則會看是否有進步在決定受否後面該學之東西，也會不定期抽考學習之項目。

4. 員工的在職教育訓練：

基本上沒做完的工作要想辦法在下班時間內趕完，不能有明天在做的工作心態，在飲料搖茶的細結更是不能忽略，忽略有時會變成公司的客源流失，請假時則應提早一個星期告知。

四、工作績效評估與考績

工作的績效由平常的表現來定奪，平常向客人來時要有活力的喊歡迎光臨，在客人消費完則要以有禮貌的喊謝謝光臨，客人來電時應要立即馬上接起，搖飲料的速度則越快越好但基本搖茶標準要到位，這些都是可老闆考慮加薪的因素，有了獎金制度的時候就會比

沒獎勵要有衝勁、熱情，動作慢則會被扣獎金。

五、輪班制度

1. 排班方法與技巧：

早班：基本上是從7點到下午2點

中班：早上9點到下午5點

晚班：從5點到晚上9點

(星期日比較特別是從早上8點半直接上班到5點關門，如果人員太累可和其他同事調班。)

2. 緊急調班作業：

如果在某一天有急事可和同事提前一個禮拜商量是否調班，如果不行最後則由店長幫忙頂替當天員工班表。

六、員工保險與福利

1. 保險福利：勞保職災保險。

2. 休假制度：輪（排）休制(一個月4至8天)。

3. 上班制度：可準時下班。

4. 獎金制度：績效獎金。

5. 加班費。

6. 休閒娛樂：國內員工旅遊。

7. 尾牙/不定期餐敘。

8. 上班時間飲品免費提供。

9. 非上班時間員工優惠價。

福利制度

1. 勞保

公會 員工團體保險，員工高額意外險（意外傷害/意外醫療險）

員工制服，員工旅遊，教育訓練

2. 公司產品優惠價，彈性輪休
3. 員工聚餐，年度聚餐，不定時聚餐，娛樂活動
4. 中秋禮金，過年禮金，全勤獎金，加班費

第二節 門市營運實習

一、組織環境

1. 企業文化：

5% 茶飲咖啡專賣店在2012年成立，在2011年冰心茶王合約到期後改為自創品牌，追求創新研發新產品等。老闆為了追求顧客上門不斷研發新產品，要求不斷的客源，吸引更多顧客源以之後發展加盟等。

2. 經營理念：

在這家店店長以追求推出新產品，例如最近新出的芋頭系列飲品吸引不少女性消費者的喜歡，每個星期推出原味茶第二杯半價和香醇咖啡系列做買二送一，能夠吸引不僅只是學生族群和上班族還可以讓專門為促銷飲品的消費者購買，最重要的是以顧客的喜好為主，享用飲品時的味覺。

2. 在店長的經營理念有分六個部分：

(1) 在服務方面：

以微笑及熱忱來了解並提供顧客的需要，顧客的滿意，就是向前的原動力。

(2) 在品質方面：

對於品質的吹毛求疵、物料的嚴選、飲品製作的流程，皆以專業的角度全方面控管。

(3)在創新方面：

有創新才有成長，對於新產品的研發永遠領先別人一步。

(4)不合格的產品絕對不賣給顧客。

(5)用最好的材料與設備做出最好的飲品。

(6)結合理念相同的人經營共同的志業。

3. 產業現況與發展

5%茶飲咖啡專賣店限在老闆自己訂貨貨源自己控制，冰塊自己製造以保持衛生，未來人員穩定後以開拓加盟來增加更多公司的資金，吸引個多客源增加知名度，以發展各地區。

二、門市作業基本認識

1. 收銀機功能認識與操作：

(1)開機時須注意各種功能是否正常。

(2)熟記每個按鍵功能。

(3)按鍵操作流程確實。

2. 店鋪設備之維護與保養：

(1)定期作基本的保養及檢驗。

(2)若設備故障，立即告知值班主管或店長。

(3)咖啡機冰箱定期檢查等。

3. 發票與各種單據之使用：

我們採用有統一編章的單據發票，客人要開立發票虛告知，但如客

人要開立空白發票給他則無法履行，因怕有其他所用途則無法開立，以免損害公司權益。

三、顧客服務

1. 顧客入店之禮儀與態度：

- (1)你好，歡迎光臨。
- (2)請問需要什麼飲品。
- (3)不好意思，讓您久等了。
- (4)謝謝您。
- (5)謝謝光臨。

2. 顧客詢問之處理。

- (1)您好，有什麼需要為您服務的？
- (2)若有顧客詢問飲品味覺則告訴她喝起來的口感。

3. 顧客抱怨之處理

顧客所提的意見則會像店長申報問題，並給一個滿意的答覆。若有顧客上門訴說飲品哪天有問題時，先安撫顧客情緒在主動了解顧客問題，並清楚告知顧客當天應立即檢查，若是不能馬上解決，請顧客留下資料或告知主管及店長處理。

4. 顧客結帳之禮儀與態度

當顧客一再詢問時應有理的請聽客人的需求，而不是開始不耐煩，對於顧客所不懂的飲品應讓他了解其東西的特性，和顧客說話時都要加個”請”字，對顧客也比較有禮貌。

5. 主動服務顧客之技巧

顧客一進來應主動推薦有甚麼特價的商品或是比較熱賣促銷的商品都應先讓顧客得知，當下雨時應當幫幫顧客撐傘至車中，當客人購買

數量多時則詢問是否幫他外送。

6. 讓顧客留下好印象之技巧

給顧客一種親切感讓他可下此在光臨本店，口氣英輕聲的詢問客人
並主動與客人對話增進互動。

四、顧客購買忠誠度

1. 了解顧客購買忠誠度對企業的影響：

一般對於顧客忠誠度的定義指消費者對於某個品牌會重複購買相同商品，或者選擇依照對品牌的情感強度來購買，這就是忠誠度的核心。

2. 消費者滿意度對企業之影響：

顧客滿意度會增加顧客再次購買的行為，且會購買齊它的商品。顧客滿意度包含對於付出與獲得的評價，此滿意包含認知成分或感情成分，在評估購買過程中，所產生的感性及理性知覺狀態。滿意度判斷之程度，既顧客對企業所提供的產品價格、公司的內部作業效率及服務系統、服務態度及專業知識能力、公司整體的表現及其理想中公司等的總體性評估。

3. 提高顧客購買忠誠度的方法：

品質保證，飲品好喝加上有適時的促銷方案，可吸引大多族群，可幫顧客預定飲品，顧客在消費第二次則記錄顧客電話地址，方便下次訂購則可得知顧客地址也不用詢問。

五、店鋪銷售作業流程

1. 銷售作業流程之規劃與執行

廠商→採購平台→員工→POS 系統→總店→顧客

2. 銷售作業流程之控制

以吧檯接單數的號碼順序來說，在一進遠程來分配，盡量不要讓單子卡在一起，避免外送送不出去導致客人回來客訴。

3. 銷售作業流程之檢討與改善

- (1) 在工作中思考有什麼方法可以增進工作效率及效果。
- (2) 主動發覺問題點並提出改善方法。
- (3) 對部門商品政策，能不斷的依據市場及消費者需求，改善創新。

六、突發狀況之處理

1. 突發狀況之模擬

應當裡外都裝監視器以防有問題時則可察看，對於客人無理取鬧櫃台旁則有一顆緊急鍵可立即向警察求救下，而店附近有警察局不易犯罪。

2. 突發狀況之處理與檢討

目前為止是沒有突發狀況，有的話也是直接按那科按鈕，例如搶劫的話不要跟對方硬碰硬，要想辦法應對，平時應訓練應對能力。

3. 如何避免突發狀況之發生

好好的和對方對談，並詢問對方的用意，在店裡應裝滅火器等設備和警報系統。

七、店舖工作管理

1. 各項標準作業流程

早班:上班時應先開封口機、POS作業系統、咖啡機還有準備金，在三點半時應早班和晚班交班，算好晚班準備金。

晚班:上班時則應準備現有的原物料，避免早班使用時不方便。

2. 獎懲制度

- (1) 在做錯飲料方面則罰現金
- (2) 做錯事情經4、5次勸導不聽屢次犯則扣一百元。
- (3) 平時應對客人有禮儀會加一百元
- (4) 外送則應檢查外送單、吸管和外送找零金等。

3. 店舖工作管理規則介紹

(1) 工作管理

早班: 應下班時檢查冰箱原物料並交代下個班次的人接替工作

晚班: 則應準備原物料和店裡門市的清潔。

(2) 規則介紹

- a 上班不能帶手機
- b 上班時身上不能帶錢
- c 下班時注意瓦斯是否要關
- d 值日生輪流掃廁所
- e 上班時要做事情不能一直聊天

第三節 店長與管理職務

一、認識營業店

在這家飲料店營業方式為以推出新飲品以吸引新的顧客，每周以不同的優惠吸引一些以促銷為主的顧客上門，大部分以咖啡為主，推出新產品實則以新產品為促銷，讓更多的顧客能夠被吸引過來。

二、認識店長職務

整家店舖的代表，是公司的指揮官，不論總公司如何規定，只有店長才是現場的指揮官，公司必須配合店長的要求，並加以執行。也是店舖經營目標的實現者，總公司通常會訂出各分店年度目標，並且掌握商圈特性來達成。降低庫存或費用等目標，必須做出明確規範，並加以控管來達成，以下是店長須具備的能力：

1.應具備之基本條件和技能

目標管理：設定目標依進度帶領部屬朝目標邁進。利用業績營管表思考改善的方法，協助並改善業績較差時員工的心理狀況，按照設定的目標前進。

文化塑造：凝聚向心力領導團隊成員並間達成任務目標。把自己的工作做好成為員工的指標，並帶領員工開創新文化。

溝通協調：能對上、對下、主管之間溝通以取得或分享任務所需資源。主動與同事交談，傾聽員工的需求，不把私人情緒帶到公司，並且為人中立，具有說服力。

培育部屬：能發展及教育員工使其具備達成任務所需之能力與態度。主動丟問題讓員工思考解決，適時教導陳列方式改善部門業績，樂於分享經驗與指導，培育副手一起成長，能以身作則影響團隊成員擁有勇氣及決心完成。

2.管銷方面的能力：

在這家店店長主要為公司的所有管理，負責訂貨、處理人員的問題，經營策略，推出新品，在經營不好時則想出解決辦法，應對各種不同的情況，上班時沒人員可安排則要自己跳出來代替，負責算每天的營業金額，每月營業額有分冬夏季，冬季時一個月營業額大約在28萬左右，夏季則大約一個月平均45萬左右，負責製冰機和電器的

控管。

三、成功店長之積極角色

1. 出缺勤管理良好
2. 員工呈報制度有效管理
3. 晉用及留任有能力的員工
4. 帶人用心
5. 了解員工身心狀況

第四節 物流與供應鏈管理實習

一、企業之供應鏈網路

1. 認識企業

5% 茶飲咖啡店以「追求創新以中價位」策略成功地切入學生和工廠的市場，讓更多的人知道公司。

2. 認識企業之供應網路

為縮短與廠商溝通、交易時間，以及提供上游廠商更便利、迅速的產品銷售資訊，老闆都自己去找廠商比較多方面的考慮。

二、顧客服務與訂單管理

1. 顧客服務的內容

當有顧客上門時向顧客喊歡迎光臨，在顧客飲品好時則詢問是否分開包裝或是裝一起，當顧客要結帳時，確認商品金額無誤，收取現金並將發票及商品拿給顧客。

2. 訂單管理

以來電和外送單來分，當有顧客有需要商品時，應以外送訂單的原物料為優先，在思考是否給予來店客人。

6. 倉庫管理

(1) 倉庫規劃

存貨檢查時，亦可順便檢查商品的庫存量是否過多，而及早對應處理(如促銷、調撥、降低訂購量等)；或太少而常缺貨，亦應改變做法(如擴大陳列空間、提高安全庫存、尋求替代品等)；同時可檢查計有存貨之有效期限及商品品質。應將商品分門別類地整齊陳列，將存貨歸檔、定位，以便隨時查閱。

(2) 庫存管理

A. 庫存量如何決定

應以每個禮拜的銷售量和商品的進出來控制。

B. 庫存策略

採用先進先出，須注意到期日。

第五節 消費者行為分析實習

一、立地條件調查

1. 人口結構與流量

商圈附近多為商家。平日時段以中午和下午五點到晚上八至九點人潮較多，主要的顧客以學生族群和住家上班族及家庭主婦為主。

2. 交通狀況

本店沒有設置停車場，汽車則是臨停又或者是停其他商家停車地方，有時會有警察來開單，店內會告知顧客遷移自己的愛車

以免開單，所以在店外停車不方便。

二、 消費者行為調查

1.消費習慣

在原味茶系列以金萱青茶、玄米綠茶多半以老年人的喜愛，像是多多系列和口感系列多半為學生的最愛，例如多多綠、冰淇淋紅茶，在女性消費者以特殊口感芋頭系列為喜愛。

2.消費價值

現今為顧客導向時代，消費者在選購時有多元化的選擇，飲品的多樣不再是顧客唯一購買選擇的關鍵，滿意服務已成為消費者重要的考量。

3.消費態度

服務人員須備足應對顧客能力，遇到顧客抱怨時，能在第一時間處理，表現誠懇態度去解決，倘若失去黃金時間，事後是很難以彌補的。

附註:

另一方面為售後服務，以往觀念總認為售後服務是種附加價值，但因為各種產業競爭激烈，售後服務漸漸變成商品的一部份，可增加顧客服務價值才能得到顧客肯定與支持。

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

還沒實習之前，在這裡已經有工作一段時間，對於這間 5%Tea 茶飲咖啡專賣店印象一直還不錯，覺得很大間外觀裝潢很漂亮也很有質感，在公司時店長對員工態度也不錯，對於這裡感覺是個不錯的工作環境，實習前最後選了來這裡做，發現最後會忙得雖然不會像其他飲料店一樣，但對顧客真的是很重要，不僅態度及與顧客的互動又或是諮詢都很重要，回答都得恰當，稍有讓顧客感覺不好地方，就有可能造成客訴。

二、實習後與實習前的期望比較

實習前：

希望能適應工作環境，並且能與同事相處融洽，盡力做要往上提升，不懂的請教主管同事，在薪資方面也希望能有不同的變動。

實習後：

對顧客應變能力些微不足，會有點不知所措，與同事之間的對談有待加強，在這裡學到自己對事情的自我要求。

三、實習最大的收穫

我覺得在這邊我學習到很多一開始都不知道的東西，像開始學煮茶要求刻度一定要標準，對於東西的品質要求完美，在搖茶的過程中冰塊的大小都會影響飲料的味覺，而這些學會之後要開始學會如何分配人員做事，讓自己懂得利用人源分配做事情，每天要記得檢查貨源，這些都是慢慢才學會的，後來才發現一開始都會先要求

薪資的提升，沒想過自己本身對於公司的價值，再提升自我的價值前不應該向主管提出薪資提升的事情，應努力做好基本工作並有解決公司問題的能力，在這邊發現女性顧客有特定喜好的飲料店，男性顧客在飲料店的選擇上比較有特定偏好，在購買飲料產品時，相較於男性，女性消費者會更加在意連鎖飲料店的品牌或分店，發現消費者表示「飲料口味」為對店家產生偏好的原因。

四、實習最難忘的事

對顧客有非常多的難忘事，雖然是奧客較多，且也覺得服務業常常被顧客罵的念的都還是有，當他們說的每一句，我們也難過呀，字句都一針見血，像是還有一些客人因為距離稍遠還是很樂意幫他送，但有時會一直要店家幫忙購買檳榔等，浪費公司油錢，不過也有遇過很好的客人會跟你聊天講一些工作上的事情。

五、實習甘苦談

我覺得在這邊實習學到很多原本完全不瞭解的事情，在這邊對於工作的自我要求，平常不會去要求的，而在管理方面也學到一些，以前對於管理這方面可說事完全不了解，對於帶人一開始應以嚴謹方式教導，在這裡最大的學習就是怎麼讓自己更進步，如何推銷自己的產品，怎麼吸引更多的顧客，如何解決公司業績的問題，讓公司能夠更加擴大。

第二節 未來建議

一、對實習公司的建議

1.參考同業經營手法，以追求更高品質目標而言，能參考同業競爭對手

之產品價格，進而提升客戶重複購買率，以期達到更高的獲利；對清心而言，則能參考同業之品質控管流程，對於產品品質提供保證，也建議清心研發季節性飲品，以使產品更多元化，提供顧客更多選擇。

2.擴大店面坪數，拓展海外市場

現今上班族群與學生，漸漸擁有每日飲茶的習慣，建議5%咖啡專賣店拓展店面坪數，設立座位，同時推出低熱量午茶組合與養生輕食，必能帶來更大的餐飲商機。

3.改變結帳模式，節省等待時間及人力成本

面臨逐漸自動化的時代，有許多點餐及結帳方式更能有效的減少人力成本，及顧客等待時間，例如：能以 PDA 點餐系統加快跑單流程，即時將點餐資料同時傳送到結帳櫃檯、調製區(配合增設智慧型電子看板)，減少排隊等候飲品時間，不僅如此，也可順勢利用此系統管控材料的存量及有效日期，同時減少人力資源的使用以及避免下午茶繁忙時段找零錯誤之情形發生。

4.建議提供外送提前一天訂購給予優惠方案 避免消費者大量訂購時，存量不夠或人手不足之情況發生，可擬定外送訂購於前一天通知給予折扣優惠方案，不僅能有充分時間準備，也可避免面臨臨時店內人員人手不足而送錯飲料或耽誤消費者時間之情形發生，不僅使消費者滿意提高了信賴度，甚至增加重複購買率，服務人員也不必因忙亂而忽略品質，實為一石二鳥的新促銷選擇。

二、對系上及實習制度的建議

固定休星期一上課，居然聽到耳邊說為什麼他們配合實習生而不是

實習生配合他們，覺得不好意思了。然後像我們只能休4至6日的我們，休掉了星期一，只剩兩三天的自由時間了。希望實習可以半年，另外半年要學生好好珍惜一下當學生的幸福時光。

三、對學弟妹的建議

對於實習我覺得要選對公司，對自己的未來是否有幫助，會不會學到自己以後想學的東西，還有進去實習的時候是怎麼的想法也很重要，如果說只是想賺錢，那可能學不到什麼東西，所以進去實習的心態也很重要。

第三節 我的未來計畫

目前的計畫會選擇留在實習公司工作，當然也會找尋當中的樂趣，因為兵役的問題，可能先考慮做完兵之後回來這間實習公司考慮店長的職位，希望能夠掌管一家店，才有機會了解經營一家店的經營模式，未來希望能夠以自己的能力增加這家店的業績，能夠有機會再繼續開另一家分店，打開知名度。