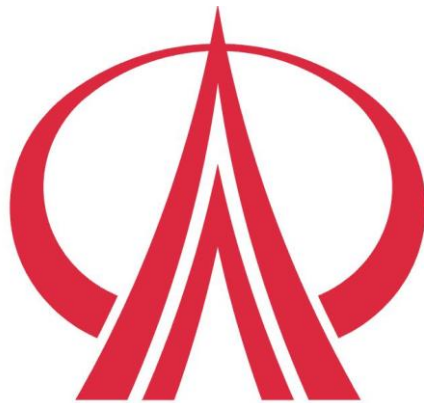


修平科技大學

行銷與流通管理系

三明治教學校外實習專題

實習公司：嘉晟企業社



指導教師：李文明老師

學生：BZ99015 陳蕙琪

中華民國 103 年 05 月

摘要

我實習的公司是嘉晟企業社，公司成立於 1995 年，老闆娘從只懂得一些基礎便開始創業，一步一腳印慢慢的開始，我想要了解老闆娘是如何創造這般成績，擁有什麼樣的動力，使得她可以努力這麼久堅持到現在，這些年裡她經歷了哪些事情？有遇過什麼樣的困難和阻礙，老闆娘又是如何克服所有困難的呢？藉由著大四實習在她的身邊學習我在學校沒有的社會經驗，也學習到創業是需要用什麼樣的態度和精神，才能如此的成功呢？

我在公司實習大約有 1600 小時，雖然公司不是在一個繁華熱鬧的地方，但是在這裡能學到的不比外面其他公司的少，老闆娘經營公司的教學讓我有更上一層的經營理念，許多平常的行為是和工作息息相關的，學習的空間依然很廣闊，實習結束之後我也想學習著老闆娘的精神自行創業，在這個經濟不景氣的社會要自行創業是件非常艱難的事情，我會先繼續賺錢，等我存到了第一筆創業基金，然而尋找市場商機、做市場調查，並且找到趣味相投能夠一起打拼的好夥伴，多一點意見多一份創意，我會努力朝著我的夢想前進。

致謝

這一年來的實習，心裡有許多的感受，首先感謝行銷與流通管理系，因為系上提供了課程計畫—三明治教學，提供了很多資源的協助，使我們有全新的學習環境，而且提早接觸與校園不同的職業環境。

在這學校四年來非常感謝一直陪伴著我們的班導師—林晉照老師，在百忙之中，不管我們學生有任何問題，不論是課業、生活，總是第一個前來關心的，而且永遠都那麼得有活力，帶領我們參與校園的各種活動。還有非常感謝本次實習指導老師李文明老師，給我工作各方面最佳的方向指引。真的非常感謝系上的所有老師與教導過我的老師這四年來對我的照顧，使我成長了許多，在這獻上我最誠摯的謝意。

另外也要感謝行流系的所有同班同學，感謝同學在求學過程中給予的支持與鼓勵，有你們的陪伴，真的很幸福與開心。更感謝嘉城企業社的所有同仁，因為有你們的幫忙，才能讓本報告順利完成。

陳蕙琪 致謝

中華民國一百零三年

目錄

摘要.....	I
致謝.....	II
目錄.....	III
圖目錄.....	IV
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	2
第三節 實習公司甄選過程.....	3
第二章 公司介紹	4
第一節 公司沿革與現況	4
第二節 公司策略	5
第三節 公司戰術與作業策略.....	8
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	10
第一節 門市行政實習	10
第二節 門市營運管理實習	12
第三節 店長與管理職務實習	16
第四節 商業自動化與營運決策實習	18
第五節 物流與供應鏈管理實習	19
第六節 消費者行為分析實習	22
第四章 實習心得與未來建議	24
第一節 實習心得	24
第二節 未來建議	26
第三節 我的未來計畫	27

圖目錄

圖 2-1 直接負責單位組織圖	4
圖 2-2 單位組織圖	9
圖 3-1 摺紙機器	13
圖 3-2 電腦設備	14

表目錄

表 2-1 競爭者比較	5
表 2-2 SWOT 分析表	6
表 2-3 五力分析表	6

第一章 實習動機與目的

第一節 實習動機

現在的學生不只是需要學習校內的知識，到了職場上學習職場上的技能和經驗更加重要，學校為了學生們開辦了許多科系本身的知識或是跨科系修自己有興趣、對自己將來有利的課程，有利於我們在將來職場上的幫助。對行銷與流通管理系來說，三明治教學是為了讓學生可以提早接觸職場，利用在學校所學的知識與技能，可以讓我們比其他大學生早一步適應職場上的生活，並且找到適合自己又有興趣的行業，畢業之後能夠繼續留在原本實習的公司或者順利得找到其他的工作。

在升學之前選擇自己未來嚮往的職業才選擇要讀的科系，我選擇了行銷與流通管理系，在學校裡跟著老師們學習如何行銷並且運用它，系上又有三明治的職場實習，讓我找到了目前就職的公司(嘉晟企業社)為實習與技能應用的地方，讓我學習到更多不同的知識與技能。

讓這四年所學習的知識與技能能夠充分的利用在往後的職場上，利用自己在學校學習的知識能夠快速進入公司的現況，好讓自己在最短的時間內對自己的工作熟悉又上手，利用自己在學校學的技能能夠得到上司的肯定並且得到升遷的機會，對我來說，只要肯努力與用的學習與付出，就會達到自己的目標。

第二節 實習目的

藉由實習這個機會，尋找出自己有興趣的又適合自己的工作，對未來進入社會，我想要訓練自己變得獨立、負責任，還有提升自己的抗壓力，希望自己不管遇到什麼挑戰或是困難都可以努力勇敢面對它，也可以藉由實習觀察人與人之間的相處，藉此提升自己的工作經驗與歷練。對自我期待如下：

1. 希望能將在學校所學習的知識與技能提早運用在職場上。
2. 培養以及拓展人際關係，與同事間相處能夠和睦。
3. 讓我的想法與說話技巧更加成熟。
4. 讓我現在所學習到的知識與技能當作對自己的未來投資。
5. 提升自己的情緒管理，降地自己心浮氣躁的心情。
6. 盡快熟悉工作環境以及盡快跟上所有同事的腳步。
7. 希望自己對工作經驗或是工作態度都能夠努力學習，並且提升。

第三節 實習公司甄選過程

一、實習公司資訊的取得

學校有三明治教學方案，可以自己去找公司，或配合學校三明治教學。剛開始打算由學校分配來尋找自己適合的工作，但是後來因為學校推薦的公司大多數以餐飲業、大賣場或是便利商店為主，自己本身對於會計方面比較有興趣，加上之前在系學會是擔任總務一職，所以想找一份有關會計方面的工作，好讓自己在工作上能夠快點上手，所以從朋友口中得知有份會計方面的工作可以學習到很多事物，時間也非常的彈性，所以我選擇了會計這方面的工作。

二、與實習公司接洽的方法

透過朋友介紹，再由主管通知面試。

三、選擇目前實習公司之理由

自己對會計方面的工作比較有興趣，加上在學校所學習了有關這方面的知識，剛好可以運用在工作上。

第二章 公司介紹

第一節 公司沿革與現況

一、公司名稱及介紹

嘉晟企業社成立於 1995 年，至今經營時間已有 19 年之久，座落於台中市西屯區，是由一位王頤如女士所經營的，在沒有投資經驗情況下，心中只想著成立一間屬於自己的公司當老闆。

嘉晟企業社專門與廣告公司合作，幫忙廣告公司的宣傳單要以不同的摺紙方式設計宣傳單，所以嘉晟企業有著不同的摺紙機器，都以大量的製作方式給廣告公司。

未來將繼續秉持提供更好的品質與更好的服務，投資新區域為未來發展方向，也希望未來可以再創造其他通路 EX：網路行銷，好讓公司可以永續的經營下去。

二、直接負責單位組織圖

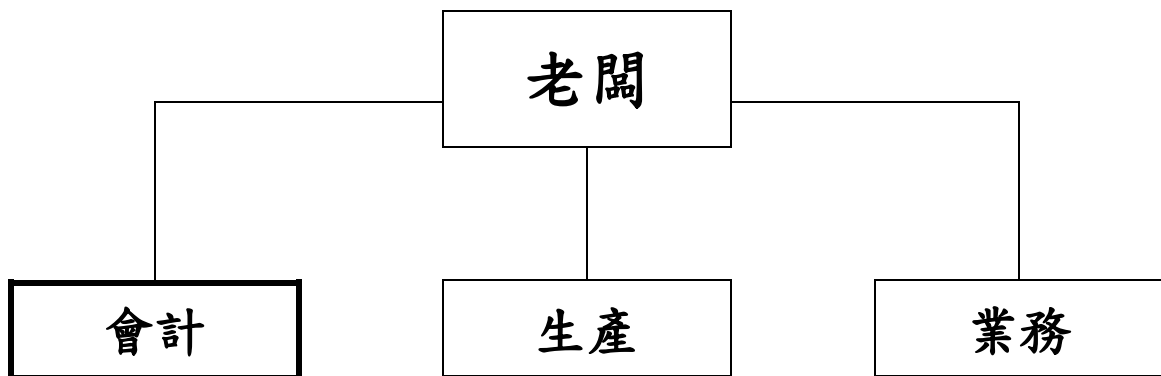


圖 2-1 直接負責單位組織圖

三、企業創辦人

嘉晟企業社成立於 1995 年，座落於台中市西屯區，是由一位王頤如女士所經營的，在沒有任何投資者的情況下，心中想著要成立屬

於自己的公司，讓自己當老闆，但是開一間公司並不容易，所以在嘉晟企業社還沒成立之前，王頤如女士原先在她大哥的台北公司實習工作，為了將來成立公司做好準備，但是因為離鄉背景，下一代即將出生，又有著想自己出來成立公司創業，為了不再有著顛沛流離的感覺，以及想讓下一代有個穩定更好的成長環境，所以回到了家將台中自行成立公司創業，所以就有了現在的嘉晟企業社。

第二節 公司策略

一、公司策略及目標

希望能夠繼續的拓展客源，讓公司創新，唯有不斷的有新的客戶加入以及不斷的創新，才能將營業業績往上提高。

二、公司的外在競爭者

以摺紙企業社為主，我選擇和我們性質相同的富山摺紙企業社做為競爭比較，列出兩家摺紙企業社的商品種類、商品價格、服務態度、品質、優勢與劣勢。

表 2-1 競爭者比較

企業社 項目	嘉晟企業社	富山摺紙企業社
商品種類	包摺、彈簧摺、觀音摺、十摺、特殊摺、萬能摺、手工摺	包摺、萬能摺、彈簧摺
商品價格	低、中價位	中價位
服務態度	服務態度好，招呼顧客，服務的速度快	服務的速度快
品質	高	中

優勢	商品種類多樣化，客製化，固定的優惠活動	因商品種類較為少樣，使得顧客挑選樣式較為方便簡單型
劣勢	知名度不足，缺少網路通路。	無客製化，缺少網路通路，知名度不足。

三、嘉晟企業社 SWOT 分析與評估。

表 2-2 SWOT 分析表

S 優勢	W 劣勢
<ol style="list-style-type: none"> 1. 產品技術優良。 2. 製作過程機械化，減少人力浪費。 3. 商品種類多樣化。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 銷售通路大多以台中市區為主，較少其他縣市。 2. 缺少網路及門市通路。 3. 機器使用率高，淘汰替換機率偏高。
O 機會	T 威脅
<ol style="list-style-type: none"> 1. 針對不同目標的客戶設計出不同的摺法。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 經濟蕭條的影響，顧客會找價格較低的廠商配合。 2. 環保觀念盛行，許多替代品逐漸出現。

四、公司五力分析。

表 2-3 五力分析表

嘉晟企業社-五力分析	
現在店家競爭者	類似嘉晟企業社的摺紙工廠在各縣市都有，產品項目的相似度越高，顧客會以低價格跟其他廠商配合的可能性也越高。
潛在進入者威脅	競爭者越多也越容易抄襲，只要能取的商品的

	樣式就可以製作相同的產品，無須高深的技術。
供應商議價能力	降低成本價的高低，以長期配合的方式向供應商購買機器來降低供應商的議價能力，議價能力幾乎等於零。
替代品威脅	現今社會為了響應環保，廣告傳單也逐漸減少，幾乎都以網路廣告或是電視廣告做為最佳的宣傳方式。
顧客議價能力	考慮到商品的成本與利潤，單價原本也比較偏低，訂出來的價格變動彈性也比較低，所以顧客沒有甚麼議價的能力。

第三節 公司戰術與作業策略

一、 說明企業的經營項目獲所提供服務

摺紙客製化訂做：

提供客製化商品，將顧客的創意與思想可以完整的表達在商品上。

● 摺紙系列：

- A. 包摺
- B. 彈簧摺
- C. 觀音摺
- D. 特殊摺
- E. 十摺
- F. 萬能摺
- G. 手工摺

二、 顧客服務

- (1) 對商品種類要有一定程度的了解，這樣才能馬上知道顧客想要得樣式，服務的速度也能提升。
- (2) 需要面對道不同的顧客，所以名片管理是相當的重要，這樣才能在第一時間找到聯絡資料，訊息的傳遞才不會延遲。
- (3) 可以認識與接觸到不同的顧客，並且建立起自己的人脈。
- (4) 與顧客溝通也是一門技巧，希望公司的產品能讓顧客滿意，並且能夠長期的配合，在議價的時候，以不得罪顧客的方式溝通，得到雙方都滿意的價格。
- (5) 會計人員有許多的文書工作要做，有做給顧客看的報價單，

三、 企業的主要顧客

公司的主要顧客都以廣告廠商為主，以顧客想要的商品樣式

做出顧客滿意的商品。

第四節 直接負責單位業務內容

一、直接負責單位組織圖

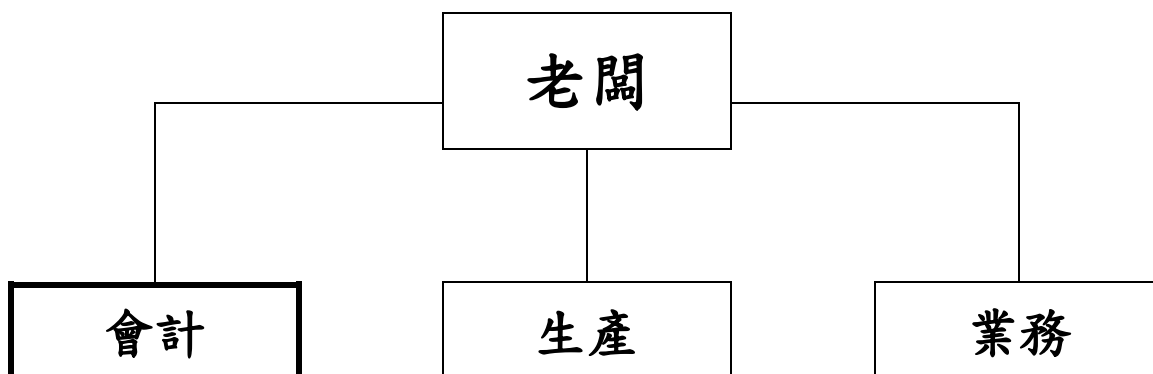


圖 2-2 單位組織圖

二、直接部門工作內容及介紹

1. 將業務拿回來的訂單分類
2. 計算數量
3. 紀錄在筆記本
4. 寫入業務報表裡
5. KEY 給顧客的請款單
6. 傳真或是寄送請款單給合作公司請款
7. 收到貨款開發票給合作公司
8. 計算每個月的損益

三、工作時間與輪值方式工作說明

1. 星期二~ 星期五(星期一會回學校)
2. 早上 9:00 ~ 下午 5:00

四、說明與你相關的工作人員

主管與其他會計人員和客戶都要維持著和諧的關係，而且也需要業務人員互相幫忙，讓工作程序非常的順利。

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

(一) 人力需求預測

以店家的來客數，預測該店該班的上班人數，或是以過去營業資料估計總員工數。因為本店家行業特殊所以人力安排上也會與其他行業有所不同。

現今店家營大致上為一班制，大部分都是以兩個人為數，除非有時有人休假或請假才可能以一人顧店，預估平常人數大不多店長一人、員工二人。

(二) 人才招募

公司門口張貼徵人啟示、人力銀行網站上徵人啟示、報紙刊登、員工推薦。

而我是透過朋友的介紹，登記填寫履歷應徵，一開始是公司由電話聯絡的方式通知面試，面試的時候主管最注重的是禮貌與態度，在面試的時候主管會使用比較輕鬆的方式進行，順便測是如何與人應對。

二、 員工甄選與試用

(一) 甄選的程序

人員推薦，應徵的人員是由主管電話通知面試→主管面試→實習→人事資料準備→正式錄取。

(1) 家庭狀況：家裡面有幾位成員，利用排行了解家庭背景來做為個性的參考指標。

(2) 居住地點：在公司上下班的交通非常重要，往往會引響出缺勤的狀況以及分配上班的單位，所以居住地點也是很重
要。

(3) 員工推薦：公司通常都以網路人力公司徵才，但是在公司
還有一個特色就是由員工推薦或是介紹，公司裡面有五位
員工就有一位是透過員工推薦進來公司就職的。

(二)面試重點

(1) 配合度：每個禮拜上班的地點都不一樣，加上公司會有不定期
開會的需要，所以配合度方面相當的重要。

(2) 積極度與自信：積極的發表出自己的計畫，展現強大的企圖心，
願意為公司奉獻與學習，有了承諾就要努力的做到，不可以落
入只會口說無憑得虛偽之中。有信心達成工作目標的訊息，
並且表達工作與自我成長的期望。

(3) 工作態度：要有對待上司與同事間的基本禮貌，對於工作必須
要要責任心。

(三)員工試用期間之考核

適用期為一星期至一個月。

這段時間內，會教一些帳務的前置作業，處理帳務，打請款單向
合作的公司請款，以及帳務最後的作業。

在這段時間內都要非常細心的學習，因為只要一個環節錯誤後面
的作業程序都會亂掉，必須從頭來過。

三、員工的教育訓練

(一)評估訓練需求

工作態度、執行能力與自發性、團體信念。

(二)訓練方法

- (1) 工作態度：出勤是否準時或是遲到早退，主管下達命令是否遵從。
- (2) 執行能力與自發性：優點，在上班的時候如果遇到問題能夠自己解決獨當一面。缺點，突發狀況都需要求救找主管無法自給自行解決。
- (3) 團體信念：同事與同事間、同事與主管間，共同觀念和態度必須和組織文化相同一致，這樣的態度和觀念學習必須得到主管的支持，讓學習更有效果，讓所學習的行為和觀念才能發揮。

(三)訓練成果的評估

工作的能力最主要來自學習，所以每個月公司都會利用開會訓練研討分享來增進員工的能力。這樣不只可以讓能力提升，同時也增進了團體之間共同信念。

(四)訓練成果的評估

出缺勤是否正常，會不會自動自發得幫忙協助，若同事有事不在的時候是否會幫忙銷售，每次開會時是否準時到達，能力上有沒有傳授或是教其他同仁或是請教同事，每次會議當中主管都會針對需要改進的同事與需要進步的地方給予意見。

第二節 門市營運管理實習

一、組織與環境之認識

(一) 企業文化與經營理念

嘉晟企業社成立於1995年，座落於台中市西屯區，是由一位王頤如女士所經營的，專於與廣告商合作，幫忙廣

告商的宣傳單依不同的摺紙方式替廣告商宣傳。

誠實-對人對事，以誠實為第一要點。對公司、同事、廠商、客戶、家人誠實以待，而誠實的態度是：繼誠信幼時在。

創新-創意無限、形式成熟而不守舊。敢於向傳統挑戰，不迷信、不陳腐。

群力-群策群力、團隊精神。相信在群體激勸之下，每一個人的潛能更能發揮極致。

滿意-凡事都要讓客戶滿意、公司滿意和周圍的所有人都滿意。

(二) 產業現況與發展

現今的銷售模式為一間工廠在西屯區駐點，可望未來能在不同的地區都有駐點，現今要把現有的市場鞏固好，發展至穩定期時，在將目標市場鎖定在不同的地區。

二、門市作業基本認識

(一) 公司設備之維護與保養

工廠有不同的摺紙機器例圖(3-1)以及會計人員使用的電腦設備(3-2)，公司會不定期的請專業人員來保養。

(二) 發票與各種單據之使用

發票都是等合作公司把貨款匯入帳戶或是送到公司來，之後會計人員會開發票寄送給合作公司。



圖 3-1 摺紙機器



圖 3-2 電腦設備

三、 顧客服務

(一) 顧客入店之禮儀與態度

- 客戶進入公司時-招呼客戶
 - (1) 用微笑面對客戶。
 - (2) 有禮貌的對客戶說：「您好」。
 - (3) 拿出DM給客戶挑選喜歡的摺紙方式。
- 基本電話禮儀
 - (1) 開頭招呼語：「嘉晟，您好」。
 - (2) 看不見對方，謙詞務必禮貌。
 - (3) 需要輕聲掛斷電話。

(二) 顧客詢問之處理

- 詢問摺紙方式時，用簡單清楚的方式說出商品特色、優點介紹。
- 盡可能回答客戶所詢問的問題。

(三) 顧客抱怨之處理

- 先道歉，傾聽客戶抱怨的問題。
- 把握時效性，立即處理客戶抱怨的問題。
- 客戶抱怨應做適當合理補償。

- 將客戶抱怨的內容及處理過程記錄下來，作為之後改善。

(四) 顧客結帳之禮儀與態度

- 如請款單是使用傳真或是寄送方式，會打電話詢問是否收到請款單，之後再用郵寄方式寄送給客戶發票。
- 如請款單親自送到客戶的公司，要確認送給哪位會計人員，並且將發票給會計人員，並且簽收。

(五) 主動服務顧客之技巧

- 與顧客談話應有共鳴表現。
- 當客戶猶豫不決時，應客觀的方式提供下決定之輔助意見。
- 詢問客戶的預算多少，讓客戶好挑選適合的摺紙方式。

(六) 讓顧客留下好印象之技巧

- 詢問客戶預算價位以及哪種摺紙方式。
- 傾聽客戶的需求。
- 主動與客戶攀談，使客戶不會感受到壓力。

四、 顧客購買忠誠度

- 商品特色及優點介紹。
- 鼓勵客人多看不同樣式。
- 如客戶要所需的摺紙方式需要長時間的等貨，主動建議其他選擇。

五、 店鋪銷售作業流程

先建立銷貨日報表，而每筆交易成交時，須詳細記錄銷售金額及商品摺紙方式。以便營業結束時，方便紀錄以及統計。

六、突發狀況之處理

- 如發生火災或是停電，迅速派人了解狀況，持續監控現場的狀況。

七、店舖工作管理

- 開店標準流程-開會→機器開機暖機→進行作業→帳務處理。
- 閉店標準流程-機器關機→關好公司的門窗。

第三節 店長與管理職務實習

一、認識營業店

(一) 商品認識：

摺紙方式：

- 包摺
- 彈簧摺
- 觀音摺
- 十摺
- 特殊摺
- 萬能摺
- 手工摺

(二) 佈置認識：

廠房依各種不同的摺紙機器擺放，讓生產人員有多一些的空間能夠方便的操作機器。

(三) 人員認識：

- 辦公室：老闆、會計人員、業務人員
- 廠房：生產人員

二、認識老闆職務

老闆她是會計人員也是業務人員更是生產人員，因為他有著像會計人員得精打細算，也有著像業務人員的好口條，更有著像生產人員得好技術，她兼具了這麼多的技能，是為了讓公司能夠以最好的價格以及最好的品質的保證跟每位廠商一直合作下去。

當我們員工遇到瓶頸時她會提供她的經驗與我們分享，讓我們員工能夠從困難、問題中找到最好的解決方式。

三、業績掌握與目標管理

- (一) 工作流程規劃：每日的出貨單經由電腦輸入，月底出帳單時由電腦統一系列出，再一一寄送給客戶請款。
- (二) 營業報告分析與業績掌握：目前由於同業的競爭激烈，讓公司營業業績不如往常。
- (三) 成本控制技巧：在材料方面盡量不可浪費，在人事方面盡量提高工作效率。

四、領導技巧

- (一) 帶人要帶心，更需要以身作則。
- (二) 隨時了解員工理念，可以提昇向心力與忠誠度。
- (三) 加強行動力，減少工作延誤與不當失誤。
- (四) 公私分明，並公平對待每位員工。
- (五) 無時無刻瞭解員工的狀況，並且給予關心。

五、成功老闆之機及角色

成功老闆最重要的是要懂得每個部門的技巧更要有服務的熱忱與堅持的信念，唯有如此才能把公司經營得有聲有色，讓自己與顧客在公司能找到歸屬感。而且懂得體恤員工，讓員工有上進心的對待公司，這樣公司才會有更好的待遇。

第四節 商業自動化與營運決策實習

一、店舖報表研習

公司都是以 KEY 帳單，寄送帳單的方式給顧客，讓顧客瞭解他們的銷售內容，再跟顧客收取貨款。公司沒有 POS 系統做為商業的輔助。由於每間顧客所需的摺紙方式都不同，我們會將每家顧客一個月的銷售製作成一個報表。

二、情報蒐集與傳達之管理

(一) 情報蒐集方式與規範

瞭解顧客真正的需求，藉以調整公司的營運策略、提高服務品質、增加銷售量，甚至開發更多的新產品或新客源，以提升公司的營運績效。

(二) 情報整理與分析

收集並且明確的了解顧客真正的需求，整理好資料，公司會分析讓員工都能清楚的知道顧客的需求是甚麼，可以再開發更多的新產品，拓展新客源，提升公司的營運績效。

(三) 經營環境與競爭優勢之研判

公司的位置是在巷子內，雖然有點隱密，但是比較優勢的地方是唯獨一家，沒有其他競爭者，而且我們的價格也偏低，商品的品質也不差。

(四) 因應對策之研擬

親切簡單的方式跟顧客解說，讓顧客能夠很快的瞭解，選擇需要摺紙方式，當遇到顧訴的時候，我們會有耐心得傾聽，並且以最快的速度解決問題。

(五) 產品分類比較品

如果顧客沒有特別要求比較特殊的摺法，我們都會以比較基本的摺法幫他們設計宣傳單。

產品分類：包摺、彈簧摺、觀音摺、十摺、特殊摺、萬能摺、手工摺。

- 基本的摺法：包摺、彈簧摺、十摺。
- 特殊得摺法；觀音摺、特殊摺、萬能摺、手工摺。

第五節 物流與供應鏈管理實習

一、企業之供應鏈網路

(一) 認識企業

嘉晟企業社成立於 1995 年，座落於台中市西屯區，是由一位王頤如女士所經營的，在沒有投資經驗情況下，心中只想著成立一間屬於自己的公司當老闆。為了將來開公司準備，所以她決定先去她的大哥台北公司實習工作，有了所有實習經驗，她決定回到台中成立跟她大哥所成立的公司性質一樣，也就是嘉晟企業社。

嘉晟企業社專門與廣告公司合作，幫忙廣告公司的宣傳單要以不同的摺紙方式設計宣傳單，所以嘉晟企業有著不同的摺紙機器，都以大量的製作方式給廣告公司。

(二) 平時顧客關係建立技巧

- 主動的問候顧客，針對顧客的需求，挑出適合的摺紙方式。
- 當客戶猶豫不決時，應客觀的方式提供下決定之輔助意見。
- 謹慎處理客訴問題，將客訴化為滿意度。

- 收集顧客的意見，持續改善、開發新商品或服務，以吸引更多的顧客。
- 協助所在社區環境整理，善盡企業社會責任。
- 有耐心得瞭解顧客的困惑及問題，把握時效性，誠心誠意得立即處理顧客所抱怨的問題。
- 熟悉與瞭解顧客習慣使用的摺紙方式，讓熟客能夠在他們要求的時間點內拿到他們的商品。

二、顧客服務與訂單管理

(一)顧客服務的內容

提供摺紙方式的解說、幫助顧客解決問題、客訴處理等，皆是顧客服務的範圍。必須熟記每項摺紙方式的內容、價格、使用方法等，唯有具備充足的商品知識，才有利於銷售活動的進行，進而滿足顧客的各種需求。

我們依顧客需求達到顧客滿意度，必須以親切與友善的態度、精確熟練的工作技巧，來滿足顧客之需求，讓顧客感受到尊重。

(二)顧客期望

現在的社會經濟不景氣所有的物價都上漲，顧客希望價格可以再降低一點，品質能夠再更良好。

價格並不是可以自行上漲或下降，而且也會有競爭者互搶顧客，所以我們作法是降低成本盡量為顧客爭取福利，價格依品質的優劣來區分，高品質的價位當然是偏高因為價值的不同，所以我們採取品質比較中等，這樣一來可以盡量達到顧客的期望，也不希望顧客者拿到粗俗的低劣商品。

(三)訂單管理

公司的訂單管理是廠商打電話來說大概甚麼哪個時間點要取貨，每個月會編製一個表格，依照廠商說說的日期去安排工作的進度，不讓廠商拿到商品的時間點有所延誤。

三、倉庫管理

因為考量進出貨的運輸，我們將倉庫劃分為兩大區域，將倉庫以大型鐵櫃來做區分。我們會將一邊放置廠商給我們的訂單商品，另外一邊則是放置已經製作好的商品等待廠商來取貨，雖然分成兩邊放置，但是怕商品會被混淆，所以我們還會再把商品用小塊木板隔成小格用標籤備註，不但可以快速區分商品也方便進出貨的擺放。

四、庫存管理

公司沒有庫存管理，因為顧客會給我們固定的訂單，只要我們在顧客規定的日期內交貨，不延誤商品交貨時間即可。

五、運輸管理

公司沒有委外廠商，都是由員工親自運輸，我們的運輸工具是小貨車。我們會依照顧客公司的路線來安排運輸路線，除非有指定時間的顧客我們會依時間的優先考量來安排路線，老闆希望可以促進顧客與員工的互動關係，也可以更深入的了解顧客的需求與顧客培養良好的關係，也可以更加了解顧客習慣使用的摺紙方式，讓顧客感受到我們的專業態度與服務。

六、供應商管理

公司的供應商只有摺紙機器的供應廠商，我們選擇的機器供應廠商是相同行業好友所介紹的，之後看到機器的品質與價格再做比價，相對的還要看看哪家的售後服務比較好，畢竟機器是要使用比較長期得的，一直淘汰換新，這樣公司成本會很吃緊。

為了要跟供應商有長期的配合，我們會簽一份合約，我們希望他們提供給我們的機器品質不能有所瑕疵，售後服務也必須要做到讓我們感到滿意，而我們也會跟他們簽長期合約，讓我們成為他們的固定顧客。

第六節 消費者行為分析實習

一、立地條件調查

公司的主要顧客是廣告商，他們提供宣傳單讓我們幫忙設計，設計完商品再送回給廣告商。會有外縣市的廠商特地來我們公司與我們配合，因為公司的價格較低，服務品質也良好，所以我們人流數量範圍較為廣闊。公司單價雖然偏低，但是提供商品品質卻是中品質，不會因為低單價卻提供低品質的商品，所以我們的所得水準比較偏中低水準。公司最大的缺點是顧客沒有辦法方便停車，因為公司位於巷子內，停車不方便，容易造成交通阻塞。

二、消費者行文調查

公司會以不同顧客得習慣與需求製作一個表格，觀察並且瞭解顧客會習慣哪種摺紙方式，抓準他們的習慣與需求，公司研發了新的方式又類似他們的習慣，可以推銷給他們嚐鮮，不僅可以讓公司更進步，顧客也可以拿到不一樣的商品，也可以提升我們公司的顧客滿意度。

三、人口資料與顧客系統管理

顧客資料我們會製作成一本顧客的聯絡資料，方便以及用最快速的方式知道對方是哪家顧客，既不失理又可以更增進與顧客間的感情。

有時候送帳單去顧客的公司也算是拜訪客戶，我們會很親切主動的問候客戶，詢問一下對我們設計的商品是否還滿意，然後把帳單給客戶，可以跟客戶聊聊他們還有甚麼樣的需求，或是我們有需要改進的地方，希望客戶能與公司繼續配合下去。

四、競爭廠商優勢調查

競爭者的公司設立在繁華地區得比較多，大地方方便又醒目，單價偏中高點，品質與我們公司的品質相對也比較好些，有時候會推出促銷價促銷活動吸引更多顧客。

人才培訓的時間與素質比我們公司多了許多，他們希望他們的服務品質是最好的，不僅提升公司的素質也可以吸引更多的顧客提升他們公司營運的績效。

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

透過朋友我才有這個機會進入了嘉晟企業社實習，剛進公司前，覺得公司只是一間專門幫忙設計宣傳單的工廠而已。

還不熟悉公司的規模制度之前，我都一直以為家成企業社只是使用機器設計包裝一樣的宣傳單，等我深入了解之後，發現每台機器設計宣傳單的方式有不同的方式，一張普通不起眼的宣傳單可以在設計之下變得很有創意。

我的同事都是有好幾年的經驗老手了，他們會時常會鼓勵我並且非常有耐心的教會我所有事情，讓我這位新手能夠慢慢得跟上他們的腳步，讓我知道團隊精神有多種要，有好的團隊精神可以幫助公司達到更好境界。

在實習得這段期間不僅僅只是賺去生活費，更重要的是在過程中所學習到的經驗，很感謝學校系上提供三明治校外教學的活動，讓我了解到實務能力上的缺少部分，並且學習到實務上的技術、人際的溝通以及職涯規畫等等得珍貴經驗。

二、實習後與實習前的期望比較

實習前覺得會計部門做的事情應該在學校學得差不多，但是當我進去會計部門實習時，發現學校學得不夠在那發揮，還需要跟著前輩一步一步得慢慢學習，讓自己要多點耐心與細心，並且把出錯的機率降到最低。在實習前就很期待能在公司裡學習很多東西，果然實習後學習到蠻多知識的，也讓我有所成長。

三、實習最難適應或難過的事

因為剛進公司還是新手，會計這個部門也需要多點細心與耐心，

有次不小心 KEY 錯廠商的帳單，幸好還沒寄送出去，前輩看到有錯誤之後趕緊要我把帳單重 KEY，有了這次經驗，每次都會提醒自己要再更細心點以及再三檢查以免再出錯。

四、實習最大的收穫

學習每位員工的各項長處來提升自己，例如：業務對於上司與顧客間交際手腕以及談話技巧。會計人員對於顧客關係處理非常拿手。每位同事們的專長都值得我去學的。

五、實習最難忘的事

因為自己是新人，希望自己能以最快的速度跟上前輩的腳步，就是因為這樣有時會出錯，有天下班會計部的前輩跟我說：「你是新人，有些事不是快點學就上手的，慢慢得仔細得去瞭解它才會知道怎麼去處理是最快的，吃快會弄破碗的，慢慢學，有不懂的地方可以多多問我。」因為她的這番話，讓我慢慢上手，出錯的機率也逐漸降低，真的很感謝她跟我講了這些話。

六、實習甘苦談

任何工作有好有壞，但是要看自己是用甚麼樣的心態去面對。如果心態不保持好的話，不管做甚麼事情都不對，所以不管在職場上或是處理事情都能用好的心態去面對，我想這樣能事情做起來比較順利吧！

在公司會遇到不同的顧客，不一樣的人讓我學習到了不同的待人處事的做法，也更加的成熟，知道了在工作上要學習看別人的臉色，因為學會和別人和睦相處對工作是有益無害的。

七、若再讓你選擇一次，你仍然願意實習嗎？

1. 願意
2. 實習時間有一年，這份工作讓我有出社會的準備。有了豐富

的實習經驗，相信未來出了社會會比較好上手。人生本來就沒有所謂的公不公平，努力了不一定會成功，但是不努力絕對不會成功，這句話的意思讓我能夠深深的體會到。不管自己聰不聰明，只要有努力就會有成效。

第二節 未來建議

一、對實習公司的建議

公司的老闆與員工們都是些經驗豐富而且出社會多年的人，不妨跟一些有關行銷科系的學校來合作，相信會為公司帶來更美好的新氣象。

二、對系上及實習制度的建議

我覺得系上的實習制度不錯，如果三明治實習能夠延續下去，對學弟妹們會有非常大的幫助，讓他們學習如何利用實習計畫去學習與歷練，提早為出社會做準備。

三、對學弟妹的建議

實習就像比其他學生先出社會一樣，很多東西不是要讀名校或是做許多的論文報告才懂得，真實的去體驗現實的社會，才是做人的生存之道。我推薦系上的三明治實習，因為只有自己親自去體驗去做，才會知道賺錢的辛苦、父母親的辛勞、人際關係以及溝通的重要性，你得態度決定你的高度，這些都是可以從這裡開始學習到的道理。

四、對系上的建議

可以試著讓學生找些自己有興趣的實習場所，自己喜歡的工作實習起來也比較輕鬆愉快，所學的東西可能也是畢業後對自己有幫助的，感謝系上給我這個難得的實習經驗。

五、對師長的建議

感謝系上老師們在實習當中的協助與指導。更感謝班導師與紙道

老師在實習的時候對我的關愛與慰問。

六、對學校的建議

感謝修平科技大學能夠支持行銷與流通管理系舉辦三明治實習的活動，讓我不只能在學到課堂上的知識，還能去職場上親身體驗與學習。

第三節 我的未來計畫

我規劃我畢業後的計畫是，希望可以去嘗試不同行業的工作，累積不同的工作經驗與知識，並且努力存到人生的第一桶金，我的人生第一桶金也是我未來的創業基金，在公司我跟老闆娘學到了如何成功的經營一間公司，但是我還想學習到更多，因為自行創業是一件非常艱難的事情，多少都會失敗，但是我並不害怕，因為我都抱持著失敗為成功之母的想法，而且也可以在失敗中學中學習更多知識並且檢討自己哪裡做得不好，下次就能做得更好。如果還能遇到趣味相投的好夥伴，那是更好的事情了，多一個人也多了一些創意與想法，我會努力得為我自己的未來打拼的，我相信我自己也做得到。