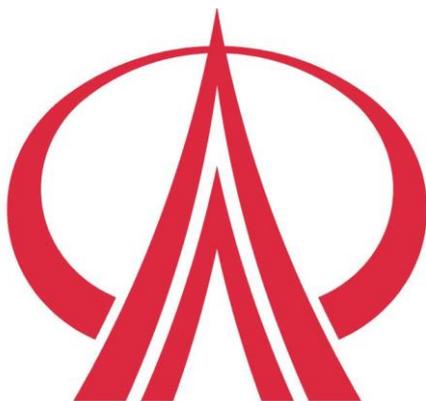


# 修平科技大學

## 行銷與流通管理系

### 三明治教學校外實習專題

實習公司：唐觀有限公司



指導教師：沈武賢老師

學生：BZ99100 何睿凱

中華民國 103 年 05 月

## 摘要

在陌生的環境裡生存是每個人的必經的事，但許多人都在商業環境的過程中有所迷失，甚至是失業，自怨自艾的怪罪社會，但我覺得那都是自我的問題，所以我要求我自己要先訂好自己未來的方向努力去尋找自己所想的工作，所以在大學畢業的最後一年我選擇了提前踏入社會，學習人生最難的必修科目「社會學」，在這段一年的時間我比一般大學生多出一年的工作經驗，從工作當中學到人與人之間的相處與自己未來的工作方向，希望經過這次的三明治實習可以讓我畢業後並不只是個盲目的年輕人，而是個可以讓自己的未來多采多姿有為青年，趁現在年輕時多充實自己等自己真正要出社會才可以很快的跟上許多歷經社會多年前輩腳步，不會的地方多指教他人，讓自己在這些問題當中有所成長，可以獨當一面克服眼前的工作困難，累積更多的經驗以及實力。

## 致謝

感謝糖罐子網拍公司可以給我有這樣的榮幸到貴公司做三明治實習，在這將近一年的日子我過得很充實很感些許多主管的指教，讓我在工作及學業上可以順利進行，也教我一些物流管理的技巧以及包容我的錯誤並且糾正我，讓我可以知道自己有哪些地方可以改進，感謝行銷流通管理系辦三明治實習的課程讓我比其他大學生提早踏出社會，最重要的就是我的指導老師武賢老師，謝謝他只到我完成實習的報告，耐心的一步一步交到我們如何完成，感謝一路上幫助過我的人謝謝大家。

# 目錄

摘要.....	I
致謝.....	II
圖表目錄.....	III
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
第二章公司介紹.....	3
第一節公司沿革與現況.....	3
第二節公司策略.....	3
第三節公司戰術與作業策略.....	6
第四節直接負責單位業務內容.....	7
第三章個案公司實習所見.....	9
第一節門市行政實習.....	9
第二節門市營運管理實習.....	11
第三節行銷企劃實作.....	11
第四節店長與管理職務實習.....	17
第五節商業自動化與營運決策實習.....	19
第六節物流與供應鏈管理實習.....	11
第七節消費者行為分析實習.....	111
第四章實習心得與未來建議.....	23
第一節實習心得.....	23
第二節未來建議.....	24

## 圖表目錄

圖 2-1 企業組織圖 .....	3
圖 2-2 公司五力分析圖 .....	5
圖 2-3 公司部門分布圖 .....	7
表 2-1 說明 swot .....	4
表 3-1 分析 swot .....	14

# 第一章實習動機與目的

## 第一節實習動機

在陌生的環境裡生存是每個人的比經的事，但許多人都在商業環境的過程中有所迷失，剩自是失業，自怨自艾的怪罪社會，但我覺得那都是自我的問題，所以我要求我自己要先訂好自己未來的方向努力去尋找自己所想的工作，所以在大學畢業的最後一年我選擇了提前踏入社會，學習人生最難的必修科目「社會學」，在這段一年的時間我比一般大學生多出一年的工作經驗，從工作當中學到人與人之間的相處與自己未來的工作方向，希望經過這次的三明治實習可以讓我畢業後並不只是個盲目的年輕人，而是個可以讓自己的未來多采多姿有為青年，趁現在年輕時多充實自己等自己真正要出社會才可以很快的跟上許多歷經社會多年前輩腳步，不會的地方多指教他人，讓自己在這些問題當中有所成長，可以獨當一面克服眼前的工作困難，累積更多的經驗以及實力。

## 第二節實習目的

在找實習單位的時候，我剛好我問到我們班的同學他剛好也在糖罐子女裝網拍工作，剛好我對服飾業也有興趣想說去學習一些別人怎麼去管理一間那麼大間的網拍店，還有他們的流通，以及行銷方面的技巧，想對這一行多了解一些，對自己的未來如果想自行創業，在起步時可以比較容易上手可讓工作更加順利，所以也在同學的介紹下進了貴公司，目的是為了學習到貴公司的物流庫存管理，以及與顧客之間的服务行銷方式，所以才到貴公司實習。

### 第三節實習公司甄選過程

在學校提供實習單位時，我選擇了放棄學校的合作廠商，選擇了自己找實習的公司，再找公司實我本來就是想找與物流相關的工作，因為之前在愛買工作時已經學到了許多的門市服務以及口頭行銷方面的工作，所以想再多學一些專業的相關科目延伸學習，所以尋求網拍業者求職，當時聽說同學有人在網拍店服務，所以向前詢問，貴公司是否有缺人，就在因緣際會下我錄取工作，那幾天我身上都帶著資料以及履歷表，然後積極去詢問工作是否錄取，本來對這份工作沒有抱很大的期望因為當時沒有很缺人，到後來我鼓起勇氣做最後的詢問，決定安排了一個職務給我，想不到我錄取，在這過程當中也有許多的不適應以及問題，還有許多公時間上都無法配合，我有點小失落，所以真的不要去害怕失敗，要勇於去克服，聽到有工昨時心情非常的開心，也很期待做這份工作，在裡面可以認識甚麼樣的人跟工作內以及歷練，希望我可以順利的完成實習順利畢業。

## 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

糖罐子是 yahoo 優良賣家.在 yahoo 電子商務的 3 個平台、奇摩拍賣、超級商城、購物女裝均有開，也是樂天與 MOMO 購物網的優良商家，現在還有行動 APP 的購物服務，以穩健的步伐，年年成長，我們主打女性商品，有配件、衣服、褲子、裙子、內搭等女性商品。

#### 二、 企業組織圖

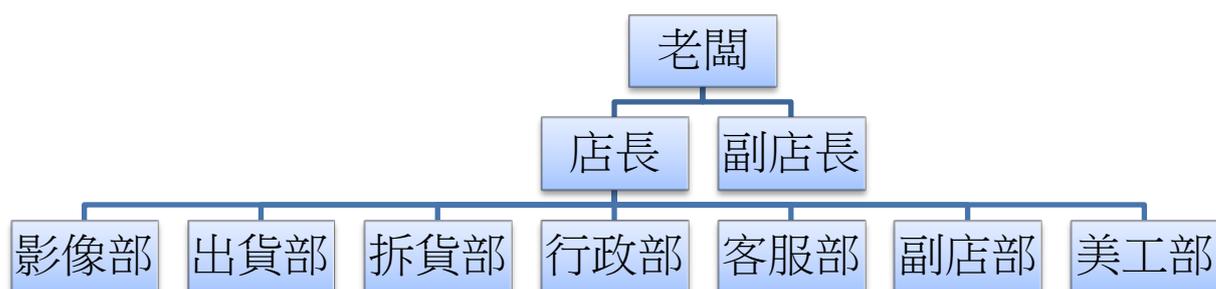


圖 2-1 公司組織圖

### 第二節公司策略

#### 一、 公司策略及目標

唐觀公司以擴大市場為目標，策略是以廣泛的群眾為主，為顧客有更多的選擇以顧客身形去讓顧客去作挑選購物，也開放了許多的平台方便顧客以及過大廠房讓所有員工集中方便工作，創造更大的利潤。

## 二、 公司的外在競爭者

目前網拍有上百多家，真正的大間的網拍業者只剩個位數，可是這幾家真的利潤都有持續在成長，真的很厲害，所以外來的競爭非常大，所以我們要觀察競爭的狀況以及他們的營運內容去學習加以改進我們的營運，讓公司利潤成長，擴大公司的營運。

## 三、SWOT 公司分析表

表 2-1 SWOT

<b>S (Strength)</b> <優勢>	以網路店面為基礎,有固定客源,有倉庫大可以大量進貨物,可以解決網路店面的問題
<b>W (Weakness)</b> <劣勢>	有多的網拍業者的行銷策略做的很落實,所以基本顧客鞏固的好,所以我們成立不就所以還是有少數不了解糖罐子的家網路商店
<b>O (Opportunity)</b> <威脅>	越來越多的同業競爭者,有著五花八門的商品,替代品越多,銷售的量也會隨之減少,這是一個要注意的潛在威脅。
<b>T (Threat)</b> <機會>	可以將網路商店招牌放置拍賣網的首頁,進而抓住剩下的消費者,讓商品的銷售額達到最大,目前是以女裝服飾為主,我覺得可以額外再加些商品,例如或是男性服飾、配件.....等等,讓消費者一有想要買東西,就會先到公司的網頁看看,看有沒有自己要的商品,增加消費者的購買人氣!

#### 四、公司五力分析

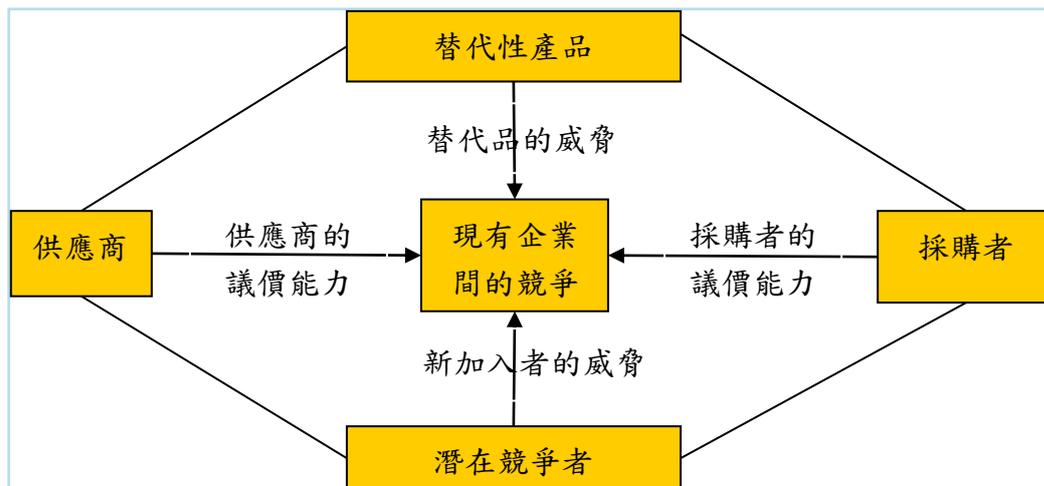


圖 2-2 五力分析圖

採購者的議價能力：

通常消費者極為分散，有可能因為逛逛就購買的消費者比較在乎價格的消費者、購買真正需要商品的消費者。現代消費者意識高漲、資訊透明化，比價方便，成為其議價主要原因。

供應商的議價能力：

糖罐子供應商在於台北五分埔我們是大量批貨，可和供應商大量進貨以壓低價格，然後以薄利多銷方式銷售。

新加入者的威脅：

因技術層次低，利潤不少，可吸引相關產業轉入之可能性很高。以低價在市場上競爭者越來越多，如：lulu's、東京著衣、OB 嚴選，除了低價，糖罐子是以低價銷售利於其他商家。

替代品的威脅：

雖然同樣的商品其他網路商家開始有實體店面讓顧客可以去店面

試穿，但相對在服務上的程度，因而造成威脅。

現有企業的競爭：

網拍在市場中快速成長，獲利也高。因此業者在產品提供差異性上進行競爭，糖罐子推出薄利銷售；LULU'S 則以開設實體店面方式銷售，其他網拍雖然和我們差不多，但在品質上有稍微的差異；糖罐子則以便宜銷售。

### **第三節公司戰術與作業策略**

#### **1. 經營項目或所提供服務：**

我們公司經營的項目是以女裝服飾網路販售，有女生配件、衣服、褲子、鞋子，全身上下都有包辦，提供七天之內的服務還有不定期優惠活動給予顧客。

#### **2. 主要顧客是誰：**

我們的主要顧客是大多是小資上班族為目標，所以拍賣服飾要為成熟。

#### **3. 每天、每週或每月大約上網觀看多少人：**

每天上網觀看顧客數不一定。

## 第四節直接負責單位業務內容

### 一、直接負責單位組織圖

如圖 2-3，本公司一共 7 個部門，由我負責影像部，是七人的部門，以下有更詳細的工作內容介紹

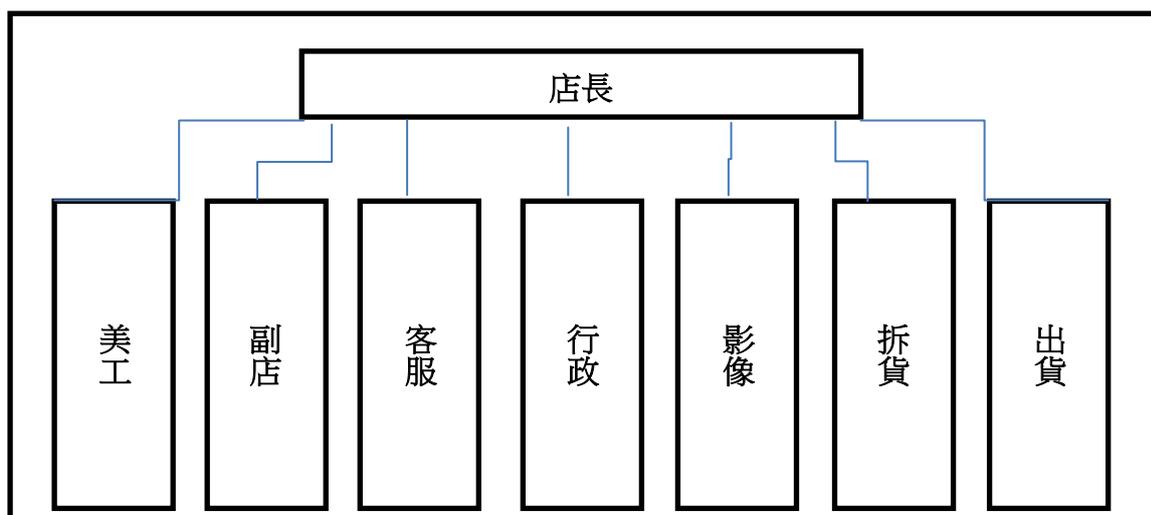


圖 2-3 公司部門分布圖

### 二、直接部門工作內容及介紹

#### 影像部

我們部門裡有一位組長，三位正職，三位工讀

#### 【基本操作】

■四大基本面：細心、點貨、查貨、燙衣服

- 第一先把低庫存的從網拍刪除
- 第二去抓今天要點的貨
- 第三去點貨以庫存架上一件一件點
- 第四點完貨回公司查貨核對庫存
- 第五把與庫存不對的貨物數量及條碼寫下來交給正職去處理

➤ 第六燙衣服非每天有新上架衣服需拍攝要燙過才可拍攝

### 三、 工作與輪值方式

我們工作時間在於是自己安排給予員工自由的自我安排時間，基本上是十一點上班，但下班時間就不一定要依當天工作量完成才可以下班，我們是周休二日的方式所以無輪值的規訂，但旺季時我們每個禮拜六要加班減輕禮拜一的工作量。

### 四、 工作人員、主管與利益關係者

我們部門有一位組長他專們在監督我們的每天的工作狀況，已及跟我們說明檔期的活動變更，並解說讓我們了解如何做好當天的工作，在來是我們有三位正職人員，分別負責不同的工作領域，有一位他是做平面拍攝服飾的攝影工作，另一位是幫忙麻豆搭配服飾穿搭拍攝，還有就是倉庫管理盤點的正職人員，還有職位最小的三位工讀生其中一個就是我，我和其中一位工讀是幫忙用盤點以及查庫存是否有誤差並改正，外一位工讀是在幫忙用平面拍攝的助理，有時我們要去幫忙她燙衣服。

## 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:

需要熱心仔細細心的人員因為每一間貨物需要盤點數量正確如果不正確會導致庫存數字亂掉，會影響公司的出貨進度以及公司名譽。

##### (二)人才招募:

- 1.對網路購物需有一定瞭解
- 2.具服務及有工作熱忱
- 3.能配合加班者佳
- 4.點貨查獲
- 5.協助組長交辦事項
- 6.本公司是yahoo優良賣家.在yahoo電子商務的3個平台.奇摩拍賣.超級商城.購物女裝均有開館.以穩健的步伐.年年成長.歡迎對電子商務女性服裝.配件有目標之好手一同加入糖罐子的團隊誠徵者需刻苦耐勞.反應靈敏.動作迅速.需配合加班依能力調整待遇薪資每年8~12月及2~5月是旺季上班像在打仗.旺季星期六須加班工作非常忙.須有心理準備。

#### 二、員工甄選與試用

##### 1. 甄選的程序:

先從 104 人力銀行投履歷，我們將從 104 裡面篩選符合資格人選，再通知給予面試。

## 2. 面試重點

記得帶履歷表，以及自己的面試時必須穿著適度給予有好的映像，還有自我的時間配合度是否可以適用這份工作。

## 3. 員工試用期間之考核

試用期間是三個月，看試用人是否刻意任職這份工作已及是否常出錯狀況是否百出。

## 三、員工的教育訓練：

### 1. 評估訓練需求：

我們評估訓練的需求主要還繫工作得細心度，因為工作流程每個環節都要非常的注重，不可以有任何的誤差以及散失。

### 2. 訓練方法：

先讓新進員工慢慢熟習工作流程，先讓他去摸索仔細慢慢的完成工作，再來進入狀況要求員工的工作速度及效率。

### 3. 訓練成果的評估：

我們會看工作態度以及效率還有工作的完整度下去對員工作評估是否任職這份工作。

### 4. 員工的在職教育訓練：

在工作時我們會定期開會個部門檢討，提出各部門的問題，再讓各部們去解決問題加強訓練員工。

## 四、工作績效評估與考績

### 1. 工作績效評估方法：

我們會看工作態度以及效率還有工作的完整度下去對員工作評估並且更正錯誤的觀念

## 2.工作績效評估方法之檢討與改進:

在工作時我們會定期開會個部門檢討，提出各部門的問題，再讓各部門去解決問題加強訓練員工

## 五、輪班制度

### 1.排班方法與技巧:

我們是以個人時間排班沒有任何技巧因為我們周休二日，無需輪班制，淡旺季時星期六需要加班，當日完成自我工作即可下班。

### 2.緊急調班作業:

如也要緊急工作，必須隔天提早到公司完成工作項目。

## 六、獎勵制度

### 1.工作績效、考績與獎勵制度的結合:

我是工讀生是以勞基法為基準，所以就是以時薪115，年終獎金就是一個月一百塊。

### 2.獎勵制度的執行、檢討與改進:

希望可以提升工讀時薪，或是年終可以再給多一點的獎金。

## 七、員工保險與福利

1.加退保作業:公司有給予勞健保的福利。

2.福利金申請:工讀福利金比較少許但基本的勞工福利都有給予。

## 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:

我們公司的經營理念就是讓公司變成全台灣數一數二的網拍服飾公司。

### 2.產業現況與發展:

目前的產業現況是穩定，逐年業績不斷的再提升，所以有希望可以向外擴大公司的規模。

## 二、顧客服務

### 1.顧客詢問之處理:

顧客如有任何問題我們會保持顧客第一的態度處理顧客的問題。

### 2.顧客抱怨之處理:

我們不管是否是我們店家的對錯，我們還是事先道歉並且盡力的解決顧客問題，給顧客一個滿意的解釋，也希望顧客可以讓我們在一次為他們福個機會。

## 三、顧客購買忠誠度

### 1.了解顧客購買忠誠度對企業的影響:

商品的販售在現今社會已經不是銀貨兩訖的概念，交易後即買賣雙方各後七天的顧客售後服務，為了達成良好的企業及商品形象，以及爭取顧客的認同，避免顧客的流失現象，顧客的滿意度就成為企業經營的重要課題，而商品的販售就不單單是交易當下的活動，將會延伸到商品交易之前的前置相關活動，例如商品形象、廣告宣傳、交易環境與氛圍等，也會延伸到商品交易之後的售後服務等相關活動，例如維修、保固、教育訓練等活動。藉由銷售前、銷售與銷售後的企業經營活動來創造良好的顧客滿意狀態。

## 2.提高顧客購買忠誠度的方法:

去了解顧客的需求款式，還有定價上可以給顧客親民的價格給予顧客，還有款式多樣化，給予多的折扣優惠回饋給顧客。

## 3.消費者滿意度對企業之影響:

近年來，顧客滿意度一詞深受國內外企業重視，尤其是服務業特別強調顧客滿意的重要性。顧客滿意是影響顧客是否再度購買的一種重要因素。認為顧客滿意是由顧客期望之程度、認知之成效二者交互作用所導致，而期望和理想二者均是產品績效的標準，用以衡量產品實際績效所達到的程度，因而產生滿意與不滿意。認為顧客滿意度為顧客購後經驗所賦予的特性，故滿意度可能會影響顧客對服務品質、購後意願和行為評估。

### 第三節行銷企劃實作

#### 一.環境分析

##### 1. 分析行銷情況:

現在秋冬限時79、69折、買兩件299元的活動開始，讓每一位購買糖罐子的顧客都可以享有相當划算得優惠，讓顧客可以買得開心，後期還會有相當多樣的行銷企劃推出。

##### 2. SWOT 分析與評估:

表 3-1 糖罐子之SWOT分析

優勢 (Strengths)	劣勢 (Weaknesses)
(一)網頁規模大：商品低銷吸引人潮多，購買率也相對較高。 (二)服飾多元化：全身上下都有選者 (三)提供售後服務：七天之內皆可以換貨。 (四)企業形象佳：在奇摩網站上是知名網拍業者 (五)網路商店：消費者可透過網路商店購物商品，不需實際到店家消費，並提供了 24 小時服務。	(一)以女性服飾銷：主要商品以女性為主 (二)員工流動率高：事情較為繁雜，責任制工作，所以留不住基層員工，導致職位上經常有斷層發生。
機會 (Opportunities)	威脅 (Threats)

<p>(一)時尚設計注入；衣服挑選更加時尚。</p> <p>(二)現代人重視美：文明病越來越多，現在的人越來越注重外表，</p> <p>(四) 女性衣服購買率高：女生消費能力比男生高，且女生較注重外在，所以在糖罐子，可以買到很多屬於字的服飾</p>	<p>(一)同業市場競爭：例如:LULU' S 、東京著衣、OB 嚴選</p> <p>(二)網路平台越來越多：網路購物平台愈來愈多：網路購物網站越來越多，競爭性也越大</p> <p>(三)經濟蕭條：消費者可支配所得減少導致有效需求不足。</p> <p>(四)競爭者促銷活動相似：例如:會員卡優惠、商品折價等。</p>
--	--

## 二. 策略規劃

### 1. 設定目標:

讓公司的營業額升

### 2. 預測技術:

增加出貨的量，多加強行銷面的規劃，例如美工的強化，以及定期的優惠活動去吸引顧客購買，還有策略性的行銷手法在不同的季節給予換季的折扣以及促銷活動提升顧客購買意願。

### 3. 各管理階層的目標:

加強各部門的管理能力以及規劃公司未來走向。

## 三、 控制行銷策略

各管理階層的控制程序:各部門都有管理的程序，我們的部門就是有自己的盤點程序，讓點貨數量可以正確的核對數量，例如:分類衣服點貨如數量有差可以用重複點三次確保數量。

## 四、行銷企劃

### 1.預測行銷成果：

可以提升顧部門不足的地方，增加市場上的知名度及顧客的忠誠度賺取強大的利潤，希望可以擴大公司的工作範圍。

## **2.建立行銷策略：**

現在秋冬限時79、69折、買兩件299元的活動開始

## **3.建立行銷組合：**

搭配商品給優惠，或金額上限免運費，向上有廠商進新上架的貨品款式，讓顧客有更多的服飾可以選擇，產品定價在於產品的成本而定價，配銷通路給予黑貓貨運公司合作。

## **4.執行行銷計畫：**

打廣告在各大的拍賣網站架，例如奇摩、樂天上各客在各式的拍賣上可以看見我們商品，也可以打出本公司的知名度！在各大拍賣網站以季節性給予優惠活動。

## **5. 訂定行銷預算：**

因為本公司不給予提供，我大約估計兩百萬，是長期累積刊登的支出。

## **6. 建立行銷控制系統：**

我們皆有專業人員去做行銷工作，以及定期管理上架的貨物，跟換新商品以及管理款式的淘汰給予顧客特價出清。

## 第四節店長與管理職務實習

### 一、認識營業店：

#### 1.商品認識：

衣服編碼順序了解，以及褲子、裙子、內搭褲的管理

#### 2.佈置認識：

衣服的編碼代號是E 褲子是K 裙子是S 內搭褲是 D 皮帶是P  
都有固定的櫃位，號碼由大到小排放整齊，讓工作人可以順利工作。

#### 3. 人員認識：

最高職位就是老闆，再來就是老闆老婆店長，再來就是副店長，其餘各部門都有一個組長負責部門營運狀況，還有正職以及工讀生，總人數大約50~80幾人。

#### 4. 商圈環境認識：

我們是以網路行銷為主，所以我們有四間的工作環境，我們在於學府路上以及國光路，有三間倉庫，其中有一間是出貨網拍的訂單，還有影像美工就是拍攝以及修圖網拍照片，還有行政以及奇摩超級商城的出貨單位，再來就是攝影棚以及拆貨的地點。

### 二、認識店長職務

#### 1.職務與工作內容：

處理各部門的狀況，指導各人員工作分配，還有營運出貨狀況，業績提升方式。

#### 2.應具備之基本條件和技能

細心以及專業能力，還有需要了解各部門的工作內容且須要上手。

### **3.值班組長工作內容和要點**

需要協助店長管好自家部門的管理營運且報營運狀況給店長了解，有甚麼問題提出處理。

### **4.教育訓練活動之推動**

教育提醒員工工作認真，有任何問題提出解決，大家和睦相處。

## **三、業績掌握與目標:**

### **1.工作流程規劃:**

首先先把當日點貨資料印下來，準備去倉庫點貨，然後一件一件的按照衣服上的編號順序點貨，點貨之後開啟庫存系統核對貨的數量並且改正確數量，整理網路的貨物上下架。

### **2.門市作業督導:**

我們有一個正值監督我們點貨，每天決定我們所點的貨，檢查我們所查的庫存是否有誤，有誤的話監督並且更進與修改人員訂正錯誤檢討錯誤。

### **3.目標管理之企劃與執行:**

目標是以創造大的利潤，擴大網頁平台讓顧客方便選購，以及讓大家集中在同一個地方工作，多用一些高單價的衣服上加創造高利潤。

## **四、領導技巧**

### **1.工作指導及人員訓練:**

訓練細心管理、電腦應用庫存系統教學、燙衣服的安全流程訓練。

### **2.排班作業與工作分派:**

固定十一點半上班去點貨、查貨、以及燙拍攝的衣服，無正確的下班時間。

## **五、成功店長之積極角色**

### **1.人力資源應用與管理**

公司未提供

### **2.經營資訊分析與應用**

公司未提供

### **3.營造良好工作環境與購物氣氛**

在工作當中不會的可以馬上問正職，還有公司共應許多的方便給員工，例如會定期買零食跟飲料提供給員工上班時的小點心，還有工作時間彈性，但要把自己當日分配到的共作做完，還有上班大家都是以歡樂相處一起工作，互相幫忙，有甚麼需求功能做到的都會給與提供，給我們有非常方便的工作環境，讓我們為公司更努力的工作創造更好的佳績。

### **4.熟悉公關技巧**

我們是網拍服務無公關方面工作，廠商接洽都由店長自行接洽。

## **第五節 商業自動化與營運決策實習**

### **一、條碼系統**

本公司是以衣服條碼分類服飾庫存例如:分類衣服代號就是exxxx、褲子kxxxx裙子是sxxxx、內搭是dxxxx來分類出貨給顧客。

### **二、POS系統後台報表操作**

本公司是屬於網路公司的方式營業，利用商城後台方式去購物，所以無pos系統，商品是由網路商城加入購物車然後去結帳方式購物。

## 第六節 物流與供應鏈管理實習

### 一、企業之供應鏈網路

大部分商品是由大陸供應商，然後整理貨架，在來網路上架以及庫存捕獲數量，再來接收訂單出貨。

### 二、顧客服務與訂單管理

我們是當天接收訂單以核對庫存貨量出貨，還有核對顧客資料確保正確，還有分類貨運公司以及地區，方便貨運司機送商品，盡量讓顧客領取到貨，有國定節日時給顧客折價優惠的活動回饋給顧客。

### 三、倉庫管理

#### 1、倉庫規劃

倉庫以部門做管理規劃，以先進後出方式做入庫及出庫管理，還有每天都必須盤點意訂貨量核對庫存。

#### 2、進貨檢驗與時間

商品進貨是由拆貨分類配貨上架，再用整理庫存管理，再由我們去盤點核對，看那些商品銷售佳，公司會進較多貨，如銷售不佳，會以少量上架。

#### 3、運輸管理

每天晚上都有黑貓宅配跟其他貨運公司來載貨去顧客領貨地方，每天都有不同的公司進貨，量也不同所以要分類。

#### 4、供應商管理

依消費者的買況去挑選顧客喜歡的服飾，然後就去跟廠商接洽訂貨。

## 第七節 消費者行為分析實習

### 一、立地條件調查

#### 1. 人口結構:

本公司員工大約50~60人，分佈在各部門有出貨部、影像部、拆貨部、行政部、店助部、副店部、客服部。

#### 2. 人流數量:

50~60人

#### 3. 交通狀況:

分佈在國光路上，還有學府路，交通便利。

#### 4. 外圍配合廠商之條件:

大致上都是五分埔的貨，細節廠商本公司不提供正確資料。

### 二、消費者行為調查

#### 1. 風俗習慣:

本公司沒有特殊風俗習慣

##### 1. 宗教信仰:

無宗教信仰

##### 2. 消費者習慣、價值與態度:

我們消費這大致上都是輕熟女的顧客，可能有是小資的上班族因為我們家服裝的價位經濟又實惠非常符合顧客所需。

##### 3. 顧客滿意度:

本部門沒有接觸客服的部分。

### 三、人口資料與顧客系統管理

#### 1. 占有率規劃:

在同行當中我們的市場佔有率逐年增加，剩致有些平台我們已經在市場上，營業額第一。

2.外送或涵蓋區域規劃:

全台灣省，少數海外

4. 顧客資料建檔與應用:

本公司不提供

5. 顧客拜訪技巧:

我部門不與顧客接觸。

#### 四、競爭廠商優勢調查

1.競爭廠商定價策略:

以薄利多銷的方式銷售

2.競爭廠商促銷策略:

促銷方式就是買兩件有折扣，給予顧客超低價又有折扣讓顧客感覺便宜又大碗。

3.競爭廠商人才培育策略:

他人公司不給予提供

4.競爭廠商顧客服務策略:

他人公司不給予提供

## 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

當時公司外觀不知道是一間如此大間的公司，是進入公司後覺得他是一間可以讓你去好好實習的公司，網拍服務業跟以往有實體店面的服務業真的有相當的差別，經營模式也比較不同，網拍銷售方式比較多元例如一家網拍可以在多個上經營，也可以連結手機現在最紅的APP軟體跟便利商店合作虛擬的購物以往的商店既要租金也要許多的成本庫存以及規格比較狹小。

#### 2、實習後與實習前的期望比較

實習前我的期望跟實習後一樣沒變，出了社會我還是一樣會往我的服飾創業想法不斷的持續下去，實習當中我也有在學習糖罐子是如何創業到有現在如此大的規模，希望我可以成功。

#### 3、實習最大的收穫

我學習到我一直很想學的物流管理，因為之前工作是在大賣場工作學習到如何服務客人，現在所實習到的是物流管理倉管人員，在這學到如何盤點隨時都可以了解庫存的數量，也學到許多方式可以精準的核對數量技巧。

#### 4、實習最難忘的事

最難忘的事就是與我的組員相處還有跟大家宜起努力工作的的時光也讓我感守到公司裡每位同仁不同的熱情。

## **第二節未來建議**

### **1、對實習公司的建議**

我覺得公司的建議就是工作環境可以在良好一點，雖然已經很完美了，但我還是希望可以在工作地方可以統一工作地點。

### **2、對系上及實習制度的建議**

我覺得實習是良好的，我希望可以再給多一點學生多一點時間讓同學去規劃自己的夢想以及找尋自己想要的工作，還有學費可以少一點，讓大學可以在就學中存到人生的第一桶金。

### **3、對學弟妹的建議**

希望你們可以這次三明治實習中跟我們一樣可以學到自己想要東西，實習當中要注意自身的安全，順利的完成學業加油。