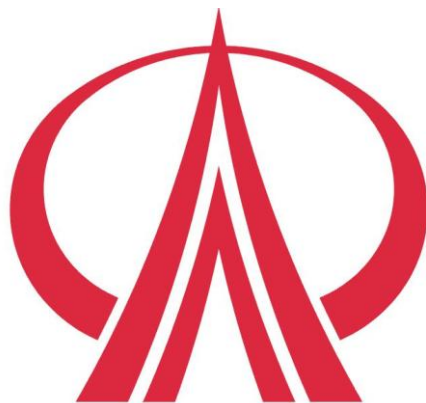


修 平 科 技 大 學  
行 銷 與 流 通 管 理 系  
三 明 治 教 學 校 外 實 習 報 告

實習公司：屈臣氏個人生活用品股份有限公司  
—沙田店



指導老師：葉京怡 老師

學 號：BZ100015

學 生：陳佳宜

中 華 民 國 1 0 4 年 5 月

# 摘要

此份專題報告是我在修平大學四年時系上安排的三明治實習的專題報告，因為今年系上更改成我們三明治實習的一學期只需要回學校三次，所以此份報告紀錄我們平時在實習公司上班的一些感想與心得和在實習時和想想未來的有什麼打算，報告內容有詳細記錄我在屈臣氏實習時平常我在店內所做的一些工作內容，和我在公司內遇到的客人或困難解決不了的事情，都有做詳細的紀錄並且也有介紹公司本身是屬於那種方面的公司和公司本身的一些內外部的分析都有介紹，而將近 10 個多月的日子裡，這份報告都記錄著我這幾個月來的心得與感想。

# 致 謝

實習從去年 2014 年到今 2015 的 5 月 5 號，時間過好快喔!!想到剛去實習時在七月份現在轉眼間已經五月份了，現在對實習的店已經有熟悉的感覺不像當初那麼陌生，雖然實習即將結束但我覺得我在實習的這段時間我學到了很多，店裡的店長還是員工他們給我的感覺真的就像我另一個家，他們不管是在上班時或是下班後我們都相處的十分融洽讓我就算上班再累有他們的陪伴一起工作，身心感覺就部會這麼累，我很開心我到這間店實習實習即將結束但我應該還是會先繼續在那工作，因為我覺得我還滿適合這份工作，雖然現在還是常常會遇到我解決不了的問題要如何克服解決真的都是經驗累積才會知道的，所以我想我會更努力的去勝任這份工作的~加油!!!

圖:是今年生日店內幫我慶生的，這裡真的很有家的感覺很謝謝他們教我那麼多



# 目 錄

摘要 .....	I
致謝 .....	II
目錄 .....	III
一、前言 .....	1
1.1 實習動機 .....	1
1.2 實習目的 .....	2
1.3 實習公司甄選過程 .....	3
二、實習公司 .....	4
2.1 公司簡介 .....	5
2.2 營業項目 .....	6
2.3 競爭力分析 .....	7
2.4 SWOT 分析 .....	8
三、實習內容 .....	9
3.1 實習部門 .....	9
3.2 工作環境與同事 .....	10
3.3 工作內容 .....	10
3.4 作業流程分析 .....	11
3.5 問題點分析 .....	11
3.6 改善方案 .....	11
3.7 工作日誌 .....	12
四、結論與建議 .....	17
4.1 結論 .....	18
4.2 建議 .....	19

# 一、前言

## 1.1 實習動機

我覺得畢業後我對於我選擇的職場工作應該和現在實習得性質會是一樣，因為自己本身就很喜歡從事服務業雖然服務業工作最好找選擇性也很多，但要找到自己真的很喜歡的還是需要時間或者是有去親身體驗了解才會了解各個職場的生活型態的不一樣，去了解適應從中找到真的適合自己的工作，讓自己每天都是想要去上班工作做得很開心我覺得是最重要的，未來職場遇到各種場合人事物皆不相同什麼人都有，還有不一樣的顧客消費者，工作上遇到的瓶頸一定也是很多，這些都是未來職場所會遭遇到的，如何化解調適這些都是未來必須學習的，職場有太多未知樹和變化所以我覺得隨時都要做好準備充實自己才能在工作上闖出自己的一片天。

參加企業實習讓我們在大學畢業前可以先出社會見見世面，我覺得參加實習是件好事，因為此早都會有出去找工作上班的時候，學校安排一些公司讓我們像真的出社會在外找工作的樣子，從面試開始等待是否有錄取等各種測驗，所以我四年級決定要參加系上辦的企業實習，學校安排的公司又有我想到公司，所以增加我參加的決心，雖然參加實習不能上課，但實習也讓我未來可以學到更多學校沒教的事物，所以這一年可以提早了解出社會可能會遇到的各種狀況，如何解決克服這些都是因為參加企業實習才能學習到的。

## 1.2 實習目的

我希望在我四年級實習這年學到出社會可能面臨的問題要如何做有效的解決，像是因為我們是做服務業的面對客人問的問題都是面對面，要如何解決問題或是幫客人找到需要的物品在短時間能幫他完成，而且我現在實習我覺得學到最重要的就是負責任，因為這是團體的生活分工合作很多事沒做好就會牽連到別人，延遲別的工作時間，要如何要在有限時間內完成分內工作也是學習的一大重點，我覺得我現在在屈臣氏實習學習我想要學到如何用最快速的時間做好每件事還都是用好的，這是我現在目前想要學習的，還有臨場反應的解決方式也是我想要好好學習的地方。

在一個公司裡就是群體生活，到了一個新環境新的地方接觸不一樣的人要如何調適

心情這也是必須區學習的，在公司上班如何分配工作和別人一起去完成作業讓事情有效率解決也是一項學習，因為分工合作才能盡快完成，還有就是自己的情緒管理也是相當重要，上班時必須保持好心情面對顧客，假如心情有什麼的也會影響對自己和這間店的看法所以情緒方面的管理要如何管理這是我想要在實習學習的，還有遇到顧客問的問題如果自己解決不了要如何尋求協助該怎麼解決也是很重要的，所以與客人發生爭執如何解決溝通也是我最想要學習的。

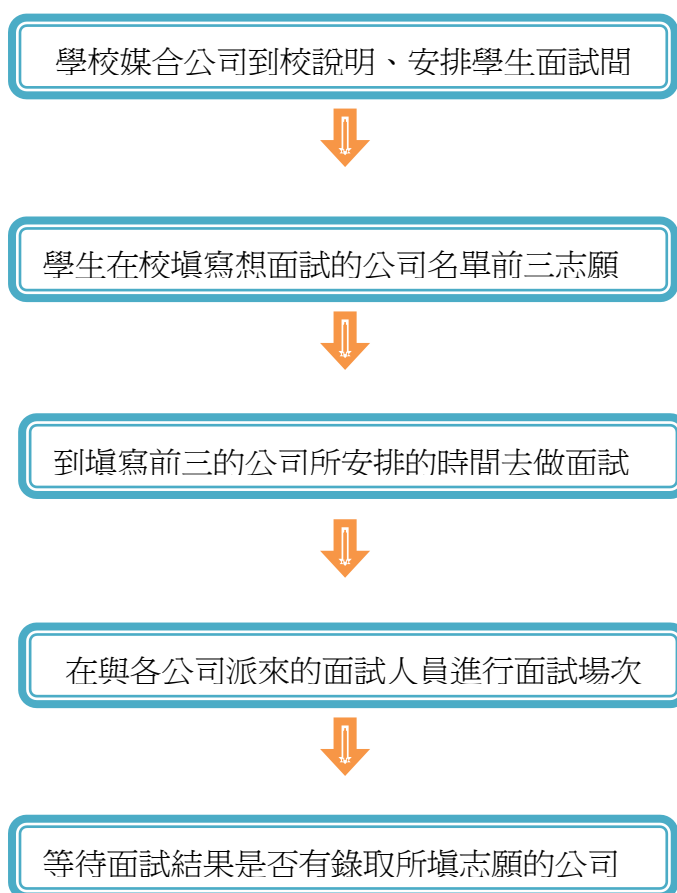


圖 1-1 流程表

### 1.3 實習公司甄選過程

學校先安排很多公司到學校階梯教室講解，各公司用簡報來講解他們的上班內容還有公司制度和福利等等，之後屈臣氏有向學校做媒合，而我本身還滿喜歡屈臣氏的所以我就參加面試，之後學校就安排各公司可以到校做面試的時間，我們在依照面試時間去面試，屈臣氏來的面試人員是之前來解說的人員，他是屈臣氏人資部的人員，面試時他們總共兩位，他們面試前請我們先填他們給我們的單子上面有一些基本資料還有填寫希望在屈臣氏的哪間店實習等問題，面試時他們一次叫三位同學進去，先請我們自我介紹，然後他們看資料提出問題像是有問對屈臣氏的看法和是否會前往屈臣氏消費等，問完問我們有那些問題想要提問這樣，而我有提問上班時間安排方式是如何調整的，再來就等待面試解果。還有當初為什麼決定四年級這一整年要到屈臣氏實習的原因是，因為本身自己平常很喜歡到屈臣氏消費對他們的營運過程廣告促銷什麼的，還是店內販售的各商品也都很感到興趣，因為他們常有活動所以有空就會想到屈臣氏消費逛逛看看，剛好學校有向屈臣氏合作所以我就很想面試這間因為想真的去了解屈臣氏是個怎樣的公司，他們的福利制度有什麼都想要更深入的去了解，後來面試有上而且實習的店家離自己住的家也相近所以覺得很方便，因此也更確定自己想要實習的公司是屈臣氏。但現在我從上班到現在我覺得屈臣氏販賣的東西實在太多太廣泛，要記得商品也實在太多，外面記好後還有倉庫的位置也都要是去熟記，我覺到屈臣氏要學習的地方太多，商品查詢進貨退貨訂貨而且每天的進貨量都不一樣，必須上架歸位還要倉庫歸位這些都是需要學習的，真正進來到屈臣氏後覺得屈臣氏真的是一間有很多需要花很多時間去學習的公司，所以在這一年實習中我可能會遇到各式各樣的問題，要如何克服也是一大課題。

## 二、實習公司

### 2.1 公司簡介

1.屈臣氏的前身是(廣東藥房)在於 1828 年在廣州創辦，到 1841 年南遷至香港，成立香港藥房。Dr.Alexander Skirving Watsons 於 1858 年加入香港藥房擔任經理。

1971 年註冊成為 A·S Watsons&Company 屈臣氏公司，於 1981 年成為和記黃埔有限公司，並且在 1987 年在台灣成立第一家門市。

台灣目前全省門市總數達:500 家

#### 2.說明公司的發展沿革

屈臣氏是採取的是連鎖經營模式。連鎖經營是一種成功的企業經營方式，連鎖經營模式是一種很好的經營模式：首先，連鎖經營的“七統一原則”是企業的經營，這樣既降低經營的難度又提高經營的質量與效率。其次，能有效的調動社會資源參與屈臣氏的門店建設及產品結構的生產與採購。如同仁堂與之合作的美容品和藥品領域典型是資源共享為我所用的方式。第三，連鎖經營的集中採購和集中配送既節約運營成本，又可以營造自有品牌的價格競爭優勢。連鎖經營把分散的經營個體組合成一個規模龐大的網絡經營結構，通過總部為各店集中採購，進貨批量大，可享受較高的價格折扣，降低瞭進貨成本。第四，連鎖經營的自建網點速度遠遠超過其他經營模式，能有效增加自有網點規模及擴展廣大的區域規模。連鎖經營從外延上拓展瞭零售企業的市場陣地，並且使自有品牌較易進入廣闊的市場領域，而且可以大大延長自有品牌在市場上的知名度。最後，連鎖零售企業在原經營領域內培養的信譽及帶給消費者一致的服務和形象還可以降低消費者對自有品牌的認知成本，提高消費者的忠誠度。

我目前實習的店在沙鹿火車站出來步行約 100 公尺就可以看到了，因為我們店裡附近是火車站和沙鹿菜市場所以我們店是屬於早市所以我們店是九點營業到晚上十一點，有的店家是十點開始營業，我們也是屬於屈臣氏分類的住宅型門市，加上因為我們早開店所以通常平日早上進店客人大多是婆婆媽媽們，他們大多都是看保養品較多所以都要保握銷售機會提高單價增加業績。



### 3.組織架構

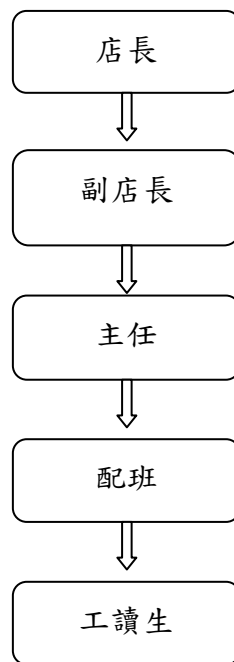


圖 2-1 組織架構

### 2.2 營業項目

1. 屈臣氏的 DNA 組合分別有以下四種:

Passion-熱忱

Commitment-承若

Teamwork-團隊合作

Sinence-科學

屈臣氏的三大策略

Foucu-專注

Simplicity-簡化

Leaprog-躍進

屈臣氏的經營項目有協助消費者在健康、外貌及購物方面做出正面的改變方法，從而更加享受人生而且全省門市超過百家讓顧客在哪都方便購買商品，屈臣氏內所販賣的商品眾多，不管是生活必需品或是家用品甚至是男性商品女性商品都有分別販賣針對不同的顧客層次販賣不一樣的商品給客人提供最好的服務品質給到屈臣氏的消費者們。

## 2.3 競爭力分析

### 4P

#### 1. 產品(Product)

銷售產品以美妝 (beauty)、保健(health care) 、生活用品商、食品類、及日常用品等。

有上述這幾項主要商品產品的各大廠牌有這些舉例說明:、聯合利華 (Unilever)、花王 (KAO)、日本藥妝的開架品、專櫃品牌(佳麗寶、資生堂、Kose)等產品，而一直都有在增加新產品上架。而且屈臣氏在顧客服務上提供顧客美容產品知識、保健食品的使用方法和嬰兒護理諮詢的各項服務。

#### 2. 價格(Price)

屈臣氏都已以大量進貨量來降低貨物的成本開銷，而價格也都以平價商品居多，高單價商品少數。

商品價格也會因店家地點的位置和周邊競爭者店家的價格而有商品價格不一樣得區別。

#### 3. 通路(Place)

在台灣各縣市都有設置自己的店面目前門市已開到481家店面，由於網路的普及現在網路上也有屈臣氏的商店和實體商店販賣商品相同活動優惠也都相同，針對不同的顧客需求。

#### 4. 推廣/促銷(Promotion)

促銷手法：屈臣氏透過各種促銷活動推廣自有平牌的產品提高知名度，或是與各廠商本身有的宣傳活動來提供不一樣的促銷活動辦法。像買月都有新的DM，DM內容都有本期的優惠活動折扣等，加上店內有電視牆和促銷商品廣播和門市店員的的口頭介紹最新商品資訊促銷活動等吸引消費者的注意，增加消費者購買的意願。

屈臣氏的寵愛會員卡:申辦的話可以累積消費，1元累積1點累積到300點可扣現金1元，每周六點數6送，會員生日當月5號到屈臣氏購買點數20被送，而且憑卡至店面每月至少可領取4次來店禮，還有屈臣氏專櫃都有享有9折的優惠，有很多福利回饋給顧客。

## 五力分析

### 1. 戶議價能力 (the bargaining power of customers)

現在的消費者有的是專程前往購買商品有的者是去逛逛看到需要的順便購買的、現在同性質的店家也越來越多商品的也多為相同所以以再價格方面，顧客都會做比較再購買，現代的消費者意識高漲、廣告資訊也較多所以有活動促銷會是顧客購買的主要原因。

### 2. 供應商議價能力 (the bargaining power of suppliers)

屈臣氏在台灣國外都有分店，可讓產品的廠商或公司以大量進貨讓價格降低，加上在店內販售自創品牌的商品是直接跟製造商直接大量訂購供應所以不僅可以拓展自有品牌的知名度也讓成本降低，這樣和其他商品競爭時有更大的機會。

### 3. 新近入者的競爭 (the threat of new entrants)

現在市場是同性質的店家越來越多像是:康是美、四季、寶雅等這些商店也都會聚集在屈臣氏店面附近一起競爭，因為性質大為雷同所以增加消費者購買商品選擇權，要如何要讓消費者有效區別或是吸引消費者到屈臣氏店家購買是必須是要認真檢討討論的課題，不僅這樣網路的普及網路都有很多同性質的店家這些也都帶來一定的影響力。

### 4. 替代品的威脅 (the threat of substitute products)

有些藥妝品是需要專業的美容人員才能提供給顧客一些回答，而藥品的使用方法也都要有藥師的專業說明才能讓顧客都對產品有更多的了解和使用方法。

### 5. 現有廠商的競爭 (The intensity of competitive rivalry)

相同性質藥妝店的成長率在市場中成長速度非常快因此獲利也很相對較高。因此業者在在產品和服務上提供差異性作為競爭，主打的新產品或是服務項目也都去努力和其他競爭店家去做分別，來吸引更多消費客群。

## 2.4 SWOT 分析

表 2-1 SWOT 分析

<p><b>屈臣氏(S 優勢)</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 沙田店是屬於早市所以很早營業</li><li>2. 鄰近火車站和市場所以有很多過路客</li><li>3. 店面較小找商品比較快</li></ol>	<p><b>屈臣氏(W 劣勢)</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 鄰近就有相似店面(康是美和四季等)</li><li>2. 因為鄰近市場所以停車位難找</li><li>3. 店面小所以貨多時會擋到客人走道</li></ol>
<p><b>屈臣氏(O 機會)</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 我們店內服務態度佳顧客很喜歡</li><li>2. 我們店內有美容顧問和藥師</li><li>3. 客人詢問商品知識有專人可以解答</li></ol>	<p><b>屈臣氏(T 威脅)</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 同性質店家多客人大多會比較價格在消費</li><li>2. 因為屈臣氏本身有經營網路商店所以有影響</li><li>3. 我們在沙鹿區加我們有兩家屈臣氏所以業績也會受影響</li></ol>

### 三、實習內容

#### 3.1 實習部門

1.我是賣場的銷售人員，負責賣場的收銀和貨價補貨和的商品介紹銷售部分，我的職位是SS配班人員

2.屈臣氏沙田店內所有工作人員共有 10 位

SM(店長)→AM(副店長)→SS(配班)→PT(工讀生)→BAW(美容顧問)→PX(藥師)→專櫃

我目前是屬於正職的配班人員，我上班的時間是有早班或晚班

3.我上班時都會配一個工讀和一位藥師或美容顧問

一位工讀和我負責賣場方面的銷售收銀等，加上有一位藥師或是美容顧問可以提供客人更多顧客服務針對顧客更詳細想要了解問題，當中午或晚上要輪吃飯時就是最少要有兩個來在店內賣場顧著。

#### 3.2 工作環境與同事



圖 3-1 店門口



圖 3-2 店內員工聚餐

### 3.3 工作內容

我現在是正職人員負責賣場事項和顧客服務還有電腦後台的操作，像是店長副店不在時我是當班人員，就要去負責人員工作安排，還有一些公司分配要執行的工作，假如有別間店的轉貨發貨也都是我要處理去用，我上班的方式是一個禮拜都會固定休兩天由店長安排除了有特別指定假，上班時間有早班或晚班，早班的話是早上九點到晚上六點，晚班的話是從下午兩點到晚上十一點中間各有吃飯時間一小時。

### 3.4 作業流程分析

星期一賣場進貨有物流箱→上貨貨滿進倉庫裡→要匯款(匯五六日的營業額)禮拜一都要更換陳列圖(商品物價順序更換)→賣場整理和倉庫不可太亂→貨運司機會收禮拜日退貨產品

星期二沒有物流箱→早上 11 點前要做高失竊的盤點→開架化妝品盤點→top200(熱賣商品)盤點→印各項資料的報表→賣場整理排面要整齊

星期三賣場有物流箱→上貨貨滿進倉庫裡→要匯款(匯一二的營業額)→禮拜三都有固定中國信託信用卡滿 988 打 88 折活動→賣場整理拉商品排面要整齊

星期四賣場進貨有物流箱→上貨貨滿進倉庫裡→要開架化妝品盤點→賣場整理和倉庫不可太亂

星期五賣場進貨有物流箱→上貨貨滿進倉庫裡→要匯款(匯三四的營業額)→賣場整理客服項目要做好→隔天禮拜六固定有活動有點數六倍所以要放訊息上去，平日一到五開架彩妝都 85 折禮拜六 77 折所以要放訊息上去→賣場整理排面要整齊或補滿

星期六賣場進貨有物流箱→上貨貨滿進倉庫裡→假日人多所以以賣場的活動為主→增加業績→賣場整理排面要整齊或補滿→晚上撤訊息

星期日沒有物流箱所以不用上貨→包公司要退貨的產品→盤點買場的缺貨商品數量→清貨數量→賣場整理排面要整齊或補滿

### 3.5 問題點分析

最近上個禮拜我們店要做盤點，屈臣氏一年總共會盤點 2 次，在盤點前要做的事前工作很多所以店長安排我們做的工作也比較多，像是倉庫的貨假如是一箱用箱子裝的裡面產品不同的話要細分好然後數量太多要拿橡皮筋綁起來，因為已經看過箱子裡的商品所以就也會順便將商品名稱拿紙寫起來貼在箱外，因為這樣盤點完後以後要補東西時就會更快找到商品在哪很方便，至於倉庫裡還有貨架貨架上的商品也要逐一排整齊，但因為屈臣氏販賣商品眾多而且像是洗髮護髮產品很多外包裝都長得一模一樣，所以我這幾天都在對條碼不然再盤點時很容易入錯商品導致盤點錯誤，記得我去年七月來時再十月時有盤點那次有遇到，那時候才來多久所以盤點那天所用的都是已經用好的然後只要拿盤點機輸入商品就好都不知道事前都有這麼多準備工作要做，而且店長要做的事情更多因為還要畫平面圖分配位置這樣盤點才會比較好盤點，因為店長說我升主任了所以平面圖要學著看學著畫畫看，這次他有教我從倉庫開始畫，但畫那個真的很難我會的很醜，店長看部下去就自己字畫一次，但我有大概了解圖怎看層數怎麼算順序也有規定的，店長也說一年只會有兩次所以遇到了都要學的弄，不然平常根本不會用到這一塊，但這次跟去年比起來我有比較熟悉了，會再好好加油!!!

每次上班都會遇到客人問的問題或是他們會詢問我們商品的哪格牌子好用還是推薦哪種好，我覺得我在顧客服務這方面真的還要在加強對商品的知識也是，不然總是要去求救於別人，假如有求救於別我都會在旁邊聽他們怎麼跟客人做介紹的，這樣以後遇到也比較會跟客人說，店長也說我對這方面真的要再加強.....我會慢慢累積自己的經驗，因為可人這麼多種問題也都不一樣這都還要去學習的!!

### 3.6 改善方案

因為今年是我第二次遇到盤點工作，所以我們在盤點前的準備我在比第一次有更熟悉一點了，像是商品貨架的排放順序和位置我們都有先有分類好，商品同品項的先分好排好不同的在用箱子裝箱，這樣盤點時會更方便，而且我在對於店長他們畫平面圖的順序我有更進一步的了解，除了盤點外我在客服方面要再加強，雖然我們是規定一個禮拜要上兩次線上課程，但我都會多上了解商品的內容，這樣遇到客人詢問時我能跟客人說明，或是推銷給客人讓客人購買商品。

### 3.7 工作日誌

工作日誌表 1

班級：行四甲	學號：BZ100015	姓名：陳佳宜	撰寫日期：103/10/17
撰寫期間：103/07/01~103/10/17		期間總實習時數：243 小時	
實習機構(含分店名)：台灣屈臣氏個人用品股份有限公司-沙田店			
部門(單位)/職稱：櫃台/實習生			
工作日誌內容(請各位同學認真撰寫，撰寫時請將紅色字體與圖形刪除)			
<p>公司每一個月都會有新的檔期活動，每次活動的優惠都不一樣，所以一個月後都會有新的 DM 和新產品到貨，的第一次遇到換檔時很多都不會用，像是從外面開始因為活動不一商品都要換成 DM 上的商品，剛開始去屈臣氏覺得裡面的商品實在是太多太廣，然後遇到換檔要換新的商品時又要去倉庫找，剛開始總是找步道商品收在哪，不然就是要找很久或問同事們，才能順利找到，也因為他每檔活動商品不一樣優惠活動也不一樣也都要回家 DM 去，這樣客人在問時也比較好回答或是結帳時可以跟客人這些優惠活動增加購買率，但之後經過三次換檔也有比較熟悉一點，換檔的流程順序等，像這是本檔有消費滿 1500 送 100 元商品提貨卷，但這 1500 有寫些商品除外所以自己必須知道清楚有那些財部會造成結帳時有問題，這是我覺得需要記熟的地方。</p> <p>現在想到有一次公司有做活動，因為我剛開始去對於活動有些商品除外還不熟悉，所以造成結帳完後沒有受到折扣，而且發票也打出來了所以必須全部作廢從新再用一次，所以要記得那些商品沒有清楚知道，這樣才部會造雙方困擾，所以只要有新檔或是新的 DM 活動我都會回家看仔細去記，這樣才不會在發生像這樣的問題了。</p> <p>所以我覺得檢查很重要回去熟悉活動內容或是熟悉商品的位置很重要，或在換檔完後可以去檢查是否有將商品改道正確的位置上和價錢是否有做更改，也因為每檔活動不一樣有部分商品有滿額有送贈品，這些都要自己去知道去記得，所以如果有去看檢查 DM 和店裡實際活動是否有依樣真的是相當重要的一環呢。</p> <p>現在到屈臣氏快三個月，對店內之前熟悉多，也較了解每次活動流程或顧客詢問一些常見問題，現在對於公司固定有活動時那些商品有列入那些沒有也都清楚，或一些贈品的活動須知我都會回家去熟記了解，去了解去背真的在實際結帳是都有很大幫助，不僅增加結帳的速度，更因為熟記更可以主動去推薦客人或是更詳細的去介紹商品給客人購買。</p>			



工作日誌表 2

班級：行 100 甲	學號：BZ100015	姓名：陳佳宜	撰寫日期：103/11/25
撰寫期間：103/07/01~103/11/27		期間總實習時數：200 小時	
實習機構(含分店名)：屈臣氏股份有限公司/沙田店			
部門(單位)/職稱：櫃台/實習生			
工作日誌內容(請各位同學認真撰寫，撰寫時請將紅色字體與圖形刪除)			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>現在實習有四個月了對店內的人事物也比之前熟悉許多，因為有時候上班時間不一樣但幾乎都是晚班，有幾天是早班而且我發現早上的客人族群和晚上的客人族群也很不相同，像是我覺得晚上的客人來消費時他們都會逛比較久可能是因為下班了比較有時間逛，所以假如有客人有商品方面的問題，我們也可以慢慢的幫她作解釋，假如是早上的客人因為我們店裡靠近菜市場所以早上開門時都是阿姨婆婆的比較多，阿他們因為有買菜吧要回家所以店內消費時都會直接問你東西在哪會是哪個東西好用，比較趕時間的感覺所以都速戰速決，而且加上早上都有貨要上有的時候有活動貨就會很多，早上要邊上貨邊做客服就會比較忙碌，所以上早班或晚班都有我可以學習的地方，還有店長也說我的客服方面或是跟客人的應對能力還是要好好加強，每天都有不同的事情要做要面對不一樣的客人問題，要怎麼自己去解決應對，都是慢慢去累積磨練的，還有商品的知識也都知識也都是還要加強的地方，不然客人問你有沒有 XXX 商品的都會一問三不知，但有時候因為客人的詢問而對那項產品有了更深的映象，假如下次有客人問起就會馬上知道在也是一項好事，現在的我對這項工作感到很喜歡除了要換檔或是有 85 折活動時會特別辛苦特別累，不然我覺得在店裡上班我都上的滿開心愉快，一年說長不常說短也不短，能學習的就要好好學習。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>其實很多事都是要遇到了才會知道要如何解決，像是客人問我商品的效用或是使用方法等假如我不大會時我就會去求助我的同事們，然後在旁聽他們大概是怎麼解說商品的，學起來下次才會講才不用一直麻煩他們，而且我現在也很怕有 85 折活動時有顧收銀，因為打折活動有商品活動是不能一起列入活動內，所以自己本身要清楚那些可以那些不行，在客人結帳時先跟客人說清楚，不然等到全部結完發現在沒有折扣，客人又要去湊東西會造後方排隊的客人要等待更久…所以有活動時的結帳速度，我的速度效率也是還要好好加強</p>			

的，不然都會造成客人的不便，還有有很多突發狀況或是什麼東西壞了要怎麼處理的，有的我還是搞不太清楚都還是要再問問摸索才會了解。

### 3.學習(Action)

在此次事件中學到什麼？這和〈哪一個〉經營理論有什麼關聯？

我學到對店內商品的熟悉度還有活動訊度等都要更詳細清楚，不然客人問的時候什麼都不知道，而且在有活動結帳時也能更有效率的去解決問題，這和 DO 有關執行就是要去瞭解熟悉去活動內容商品內容等知識。

### 4.行動計畫(Plan)

同學會為這次的經驗採取什麼樣的行動以執行自己的學習？

我現在只要下班就會回想今天遇到的問題，還有我問了誰怎麼做，阿想假如自己真的要自己用時到底會部會用，還是教完就忘了記了，所以我都用一個本子紀錄下來，等到真的遇到了假如沒人可以馬上幫忙的話至少還有東西可以參考，而且有很多時候，遇到客人的問題或是態度不好的客人要怎麼幫他或是要如何讓他情緒改善等都是我要在學的地方，作服務業的什麼客人都是會遇到，所以要做好準備，加油!!!!

工作日誌表 3

班級：行四甲	學號：BZ100015	姓名：陳佳宜	撰寫日期：103/12/23
撰寫期間：103/07/01~103/12/23		期間總實習時數：小時	
實習機構(含分店名)：屈臣氏個人生活用品股份有限公司/沙田店			
部門(單位)/職稱：櫃台/實習生			
工作日誌內容(請各位同學認真撰寫，撰寫時請將紅色字體修改或刪除)			
<p>現在實習快五月個月了對店裡的商品還有每個月每天該做的事也都比較熟悉，不像剛開始進去東西在哪都不知道或是客人問有沒有什麼東西時都要跑去問其他同事，還有倉庫的貨也都比較知道怎麼放或是那些商品都固定放哪，加上公司每個月都有新的活動所以一到換檔就要換很多新商品或是換置，所以真的很不喜歡換檔因為要提前做好多東西然後記新的活動訊息或是新的商品知識等等，雖然習慣就還好但還是有點累阿，加上公司都會有神秘訪客來，所以就會很緊張很怕是自己遇到假如分數太低就覺得會對不起店裡的同事們，所以平常的客服表現還有結帳的標準都要做好很多小細節都要去注意，最近店裡來了一個新人，看到他有想到自己跟開始來的樣子，就覺得很多事真的都要常做才會，什麼樣的客人會問什麼問題都是要遇到才會知道，該如何解決也是靠平常去看同事們或是店長他們怎麼說怎麼解答的，店長跟我說過我在商品知識方面還是要多加學習，因為店裡有醫美部門的商品所以當美容師不在時有客人問你要怎麼介紹給客人都還是要學習多看看的。</p> <p>雖然去了五個月但有些商品的知識真的還是不太熟或是店內藥品放哪我真的還不太了解所以藥師不在時有客人問時我都會找很久或是要問同事們放在哪，在屈臣氏上班真的要會讓客人購買商品，這方面的銷售技巧或是話語都是我還要學習的地方，加上公司有上商品知識的網站裡面都有店內商品的內容或是商品功能那個看完都可以讓人更了解商品讓你可以介紹給客人，很多時候遇到的問題都不一樣不管是客人的疑問或商品用完有疑慮該如何處理這些我都還要再好好學習得，但我很慶幸我在這間店上班因為我有一個很好店長跟一群很好的同事們他們都很認真教我東西，我上的很開心!</p> <p>現在上班晚上整理商品排面時我都要認真的拉，因為這樣可以更清楚商品放的位置假如有客人詢問時就可以更快帶客人找到東西，還有我的線上上課要常常上這樣才能介紹更多產品給客人讓他購買增加店裡的業績銷售量，也可以訓練我的口語商品銷售技巧。</p>			

工作日誌表 4

班級：行三甲	學號：BZ100015	姓名：陳佳宜	撰寫日期：104/04/10
撰寫期間：103/07/01~104/04/10		期間總實習時數：331 小時	
實習機構(含分店名)：屈臣氏個人生活用品股份有限公司/沙田店			
部門(單位)/職稱：櫃台/實習生			
工作日誌內容(請各位同學認真撰寫，撰寫時請將紅色字體與圖形刪除)			
<p>最近上個禮拜我們店要做盤點，屈臣氏一年總共會盤點 2 次，在盤點前要做的事前工作很多所以店店長安排我們做的工作也比較多，像是倉庫的貨假如是一箱用箱子裝的裡面產品不同的話要細分好然後數量太多要拿橡皮筋綁起來，因為已經看過箱子裡的商品所以就也會順便將商品名稱拿紙寫起來貼在箱外，因為這樣盤點完後以後要補東西時就會更快找到商品在哪很方便，至於倉庫裡還有貨架貨架上的商品也要逐一排整齊，但因為屈臣氏販賣商品眾多而且像是洗髮護髮產品很多外包裝都長得一模一樣，所以我這幾天都在對條碼不然再盤點時很容易入錯商品導致盤點錯誤，記得我去年七月來時再十月時有盤點那次有遇到，那時候才來多久所以盤點那天所用的都是已經用好的然後只要拿盤點機輸入商品就好都不知道事前都有這麼多準備工作要做，而且店長要做的事情更多因為還要畫平面圖分配位置這樣盤點才會比較好盤點，因為店長說我升主任了所以平面圖要學著看學著畫畫看，這次他有教我從倉庫開始畫，但畫那個真的很難我會的很醜，店長看部下去就自己字畫一次，但我有大概了解圖怎看層數怎麼算順序也有規定的，店長也說一年只會有兩次所以遇到了都要學的弄，不然平常根本不會用到這一塊，但這次跟去年比起來我有比較熟悉了，會再好好加油!!!</p> <p>每次上班都會遇到客人問的問題或是他們會詢問我們商品的哪格牌子好用還是推薦哪種好，我覺得我在顧客服務這方面真的還要在加強對商品的知識也是，不然總是要去求救於別人，假如有求救於別我都會在旁邊聽他們怎麼跟客人做介紹的，這樣以後遇到也比較會跟客人說，店長也說我對這方面真的要再加強.....我會慢慢累積自己的經驗，因為可人這麼多種問題也都不一樣這都還要去學習的!!</p>			

## 工作日誌表 5

### 工作日誌表

班級：行三甲	學號：BZ100015	姓名：陳佳宜	撰寫日期：104/03/13
撰寫期間：103/07/01~104/03/13		期間總實習時數：325 小時	
實習機構(含分店名)：屈臣氏個人生活用品股份有限公司/沙田店			
部門(單位)/職稱：櫃台/實習生			
工作日誌內容(請各位同學認真撰寫，撰寫時請將紅色字體與圖形刪除)			
<p>在去年的 11 月我們有區的區主管有幫我們配班人員上課，記得那時候主管我們幾位配班人員你們對主任考試有什麼想法，還有你們你需要花多少時間去準備考試，當時我在想我是否畢業還要待在這間公司，之後想想覺得自己畢業以後還是可以先待在這繼續做，自己也很喜歡我們店的上班模式和同事們，之後主管們給我們三個月的時間去準備，時間好快就到了，一月底時區主管通知店長跟我說幾號就有主任筆試加口試，那時候知道日期時都好緊張，我們店長也很幫我，他都幫我去詢問其他之前考主任的員工，問她們考些什麼問題，還有因印資料給我回去準備，看到他這麼用心幫我去找資料她真的也很希望我能考過，因為我也才去了 7 個多月很多東西其實都還在學，但現在有機會可以所以她真的希望我好好準備不要錯過機會，所以呢在考試幾天我都很認真看資料練習口試，店長也在我考事前一天幫我排休讓我放心準備，到了考試當天筆試考完後接著口試口試是我最緊張的部分，面對區主管和高區的問題真的很緊張，雖然有準備問題的答案但看到人載回答還是會回的很緊張，但整體而言過程還算順利，結束後心裡也舒談多再來就等考試結果了</p> <p>過了幾區主管有來我們電巡店也也跟我们店長聊，晚上店長也有跟我結果，結果是我有通過主任考試，她很替我開心也很認真告訴我自己接下來要做的事要學的是會比之前多要好好加油，自己要有責任自己的表現也要比以前更好，你怎做你的員工也都會看在眼裡所以未來必須要更努力，而他又告訴了我之前公司有要寫 2014 年優良員工，他說你年資較淺所以不一定會入圍，但店長說他還是有幫我寫很多所以再看公司決定了喔，後來結果成績出來我有選上孩也有入圍我們整個區的優良員工，所以還有獎金 2000 元，所以那天同時知道自己有兩件這麼棒的喜事自己也很感到很開心，回家後我思考了我想說我真的能把這個職位做好嗎.....</p> <p>之後我覺得我必須努力，遇到事情部會就是要問不管是電腦後台操作還是前面櫃檯遇到各種突發狀況，服務業什麼樣的客人都有會有各式各樣的問題要如何自己遇到解決，還是倉庫商品的效期還是退貨要怎麼用，很多都還要再去學習再去記得，屈臣氏賣的東西實在太多，商品後台要每個月還有每個星期都有固定要執行的工作，這些雖然都知道但有時候要我自己實際操作時又覺得不太熟悉，所以還是要多做多看，我很謝謝我店長總是很樂意教我很樂意花心思在教我，更幸運我到這間店實習，因為我也有好的店長跟很好的同事們，所以未來的日子還要跟他們一起加油朝著國外員工旅遊努力哈哈!!!</p>			

## 四、結論與建議

### 4.1 結論

記得升大四時知道接下來的一年都是要在外面公司度過提早體驗以後畢業工作的感覺，還記得剛開始才在準備履歷填寫前三想實習的公司，之後去各公司面試覺得那才是幾天前的事而已，每想到在一個月實習就要結束了，真的很不敢相信時間真的過好快喔!!!!之前還沒去屈臣氏實習時，心裡想說應該部會太累會太難，但做了才知道跟我平時去屈臣氏所看到的真的很不一樣，一間店要注意的小細節東西實在太多了。

我實習的門市在沙鹿火車站出來一下就會看到的，而且我們店面積很小不大間只有一樓，但去上班後我真的好開心我是分到這間店來實習，雖然店小假如貨多時倉庫會很擠又很亂不是很方便，但是在上貨時我們沒有樓上所以不用搬很重的貨上去輕鬆了許多想到有的店有兩樓還是三樓真的是搬貨搬到累死吧還要爬樓梯真的這樣搬應該會瘦吧，現在回想起來我剛到店裡實時是店長交我熟悉環境大概知道商品種類放在哪邊，店長叫我拿只跟筆去記然後教我商品標標價卡上面寫的數字代表什麼意思，第一天回去覺得天啊有點難但店長給人感覺還不錯都會笑笑的，第二天店長放我跟主任上班我第一次看到她，主任又大致上教我一次店長昨說的問我有沒有記起來她會考試喔，主任看起很來很嚴格所以我有點怕她也會比較緊張跟她上班，之後賣場熟悉後他們開始教我收銀方面的工作，收銀真的很難收銀有收銀的流程必須要照做，但有一次我算錢時錢好像又少，連主任都到收銀台幫我在算一次，還我很不好意思，但這之後有改進有比較好沒在少錢了。

做了三四個月我們店的一個配班沒要做了，店長問有沒有想做正職的，因為剛我好我們也都不用常回學校，所以上班時間比較能配合正職的時間，店長叫我回去跟家人討論看看，之後我們家人都說你覺得你有喜歡這份共作你就做吧看你的想法，之後我就答應做正職人員，正職做的事情和之前做的不一樣也更多，記得剛做的那一個月我常常晚上睡不好因為很怕我有哪裡沒有用好會被明天早班的店長貨主任罵，所以早上睡覺時有聽到 line 訊息聲時都會怕是店裡來的訊息就會很緊張，但之後一兩個月有慢慢的對工作事項越來越上手了，店長和主任也都很認真教我，有遇到問題要用他們都會順便一起教我，所以我對辦公次後台操作還是依些機器使用說明也都有更進一步了解，我真的很感謝店長和主任的教導，讓我有機會再往上升遷到主任，我覺得他們給我得鼓勵是我很大動力他們真的都很用心教我每件事，還有我們店內的工讀生美容師跟藥師每個人都很好，像是雖然現在我從配班考到主任但我比店內每個都還資淺所以我有許多問題都還是要詢問他們，他們也都會教我或是幫我，我覺得我現在能實習得這麼開心真的是因為我來到了一個很好的大家庭，雖然有時候真的會很累會想

到底要不要在做下去，但看到他們就覺得能跟他們上班是一件很棒的事，更讓我交到好多好同事們，所以我覺得我真的很幸運能在這時習上班，畢業後還是會先待在這裡上班之後再做打算，謝謝學校系上跟屈臣氏合作有機會讓我到屈臣氏上班，一個環境和人真的都會影響很大，對我來說我真的是很幸福又幸運到屈臣氏沙田店上班!!!!!!

#### 4-2 建議

雖然不用常常回學校但我覺得實習不一定要實習這麼久其實可以半學期就好，半學期在學校上課因為我覺得畢竟是大學的最後一年因為實習所以跟同學好朋友提早分開不常見面我覺得很可惜，所以我覺得實習是依定要有的課程因為真的會讓人學到很多認識很多不一樣的事，但真的也還是希望能會學校去上課，不然就是在大三去做三明治實習因為有提早去實習大四還能在學校上課，不僅可以有提早體驗工作機會更能有多的時間可以思考自己到底想要從事什麼行樣，也可以詢問老師同學們的意見，這樣對我們也會比較好…像現在快結束離畢業時間也越來越近真的都很懷念以前和在大四有回會學校的日子，雖然分開是早晚的事但還是要面對，很開心我在這一年實習有很多的收穫和成長。謝謝指導老師幫我們看作業辛苦了。