

修 平 科 技 大 學
行 銷 與 流 通 管 理 系
校 外 實 習 專 題 報 告

實習公司：來來便利商店股份有限公司
-大甲 和平店



指導老師：楊振昌 老師

學 號：BZ100016

姓 名：陳政琳

中 華 民 國 1 0 5 年 5 月

摘要

104年7月開始實習課程，進入OK便利商店接受新進人員訓練之後，瞭解到便利商店的運作，也認識到門市的值班輪替流程與各種商品間的銷售與流動。

在適應工作內容的期間，我也學到了很多，像是如何清洗店內各種機器設備、進貨與上貨等等，在實習過程裡遭遇的突發狀況當中學習如何應變處事，面對顧客反應時的處理，都是非常寶貴的經驗。

致 謝

此次的校外實習，非常感謝修平科技大學還有行銷與流通管理系，不斷提醒我們進入職場前注意事項的主任及老師們，讓我們提早進入職場中學習，體驗在職場上會面臨的困難與有機會學到的寶貴經驗。

感謝和平店的店長在我進入工作之後耐心教導我該有工作流程，工作流程上順序的建議，還有如何面對各式各樣的客人，也感謝在這段實習期間內共事的同仁們對我的照顧與一同維持門市營運的辛勞。

目 錄

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

圖目錄

圖 1-1 甄選流程圖	2
圖 3-1 店內組織架構圖	7
圖 3-2 門市外觀	8
圖 3-3 櫃台工作環境	8
圖 3-4 賣場工作環境-餅乾糖果區.....	8
圖 3-5 賣場工作環境圖-熟食區.....	8
圖 3-6 賣場工作環境圖-飲料區.....	8
圖 3-7 賣場工作環境圖-生活用品.....	8

表目錄

表 2-1 SWOT 分析	6
---------------------	---

一、前言

1.1 實習動機

以前我有過在工廠打工的經驗，而這次企業實習的工作性質與幕後的作業相比之下更能磨練應變能力，一方面則是因為工作地點可以選擇離家裡較近的地方，這樣便可以住在自己家裡而不用住在外面。

希望藉由參與此次三明治校外實習的機會去認識他們員工的專業，學習他們在職場上應用的技能，透過工作接觸到各式各樣人們的反應，訓練自己在職場上遇到問題時能夠處理問題的應變能力，並在實習過程中認識企業的制度與員工福利等，也讓自己實際去扮演一個員工，而非顧客的角度，來重新思考發生在職場上的各種事件。

1.2 實習目的

期望藉由企業實習來認識一整家門市的運作，例如賣場內商品的排列與進貨，店內外環境的整潔，機器設備的維護，排班人員的調動，與顧客的互動關係，企業的體制與員工福利等等。利用此次實習的機會來讓自己學習更多並增廣見聞，以實際作為員工適應職場，訓練遭遇問題時的反應，來認識自己在職場上的不足並在實習階段提升改進這些不足的地方，培養出職場上需要的責任感、技能、應變能力。

1. 認識門市的運作。
2. 適應職場上的工作內容。
3. 認知自己在職場上有何不足，並加強。
4. 培養自我對職業的責任感、技能、應變力。

1.3 實習公司甄選過程

我們會先參加實習廠商說明會，並選擇企業，準備好自己的個人履歷，繳交校外實習課程參與意願調查表之後，便參加說明會，4月15日穿著正式服裝參加企業實習博覽會並進行面試，面試結果於當天便能得知，之後繳齊各項相關資料與備妥報到資料，於7月6日前往分發門市進行企業實習。

會選擇進入目前的公司實習，是因為該企業門市的工作類型為便利商店，因為從來沒有在便利商店工作過，所以自然會好奇一家門市所需要的人力與物資到底是怎麼運作的，所以我選擇到OK便利商店實習，去認識門市的運作為何。OK便利商店提供了完善的線上新進人員教學，可以補足新人對工作內容不熟悉的地方，讓新人能夠盡早理解工作內容並遵照公司規定的方法實行，另外在員工福利方面也有妥善的計畫，像是員工在特殊節慶時公司會發放特定金額的商品禮卷給職員使用等等。

一開始我認為在OK當門市人員也許並不會是極為困難的事情，不過也不覺得當門市人員能有多輕鬆，仔細想想光是走進店裡看到的各式陳列架就可以想到補貨的時候要補多少能有多雜，尤其現在的便利商店提供的額外服務越來越多，作為門市人員的工作內容想必也不會過於簡單，我的想法大略就是這工作看似簡單其實繁雜吧。

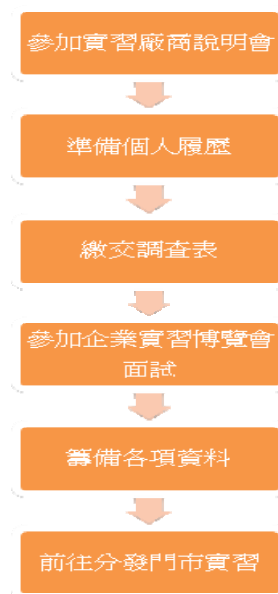


圖 1-1 甄選流程圖

二、實習公司

2.1 公司簡介

1988 年豐群企業集團在台灣同時開幕了三家 OK，隔年在基隆區開設分店，以發展『鄉村包圍都市』的開店策略，豐群企業集團是由知名的企業家張國安先生所創立，他秉持「豐富人群」的理想，將企業取名為「豐群」。OK 超商長期以來，以顧客滿意為努力的目標，並提升店鋪形象與降低經營成本以提高競爭力。至 2007 有約 850 餘家分店，OK 組織架構主要為營業、行銷、人資和財務管理這四大部門，並各由一位副總或協理領導。

歷史沿革(年份)

1988 -公司成立，公司名稱『眾利超商股份有限公司』，經營『OK』，三家門市店開幕。

1989 -發展『鄉村包圍都市』的開店策略。

1991 -完成店內帳務系統電腦化、開始測試 EOS 系統、推行商店自動化之電腦連線作業。

1992 -商業自動化 EOS 系統正式作業。

1993 -實施『消費者購物滿意保證服務』，商業自動化 POS 系統測試。

1996 -引進新電腦系統，及人員教育訓練。

1998 -成立『加盟部』，規劃加盟事業體系，經營方式多元，正式展開加盟推展的工作。

2001 -首次和台新銀行合作，導入 ATM，提供消費者使用。

2005 -公司名稱變更為『來來超商股份有限公司』

2007 -OK 超商加入聯合信用卡中心梅花便利店，成為全台第一家結合「接觸式」及「感應式」信用卡付款的便利商店。

2010 -多媒體服務機台—OK go 服務正式上線，提供繳費、寄件等多元化的功能。

2011 -首發 OK 好利卡，搭配推出多項持卡享優惠折扣，卡面設計定期更新。

2013 -榮登中華徵信所「2013 年版台灣地區大型企業排名 TOP5000」公民營企業。

2.2 營業項目

OK 超商的經營使命與目標，就是以顧客的滿意度為經營的優先重點，為顧客設想，並不斷進行改善，同時追求更好的經營績效，還有建立起知識形的企業體系，使經驗可以更完整的傳承下去。

OK 超商的營業項目眾多，有最基本的生活用品及食品零售，代收與宅配服務，也有提供 ATM 服務等等。而門市的主要客群通常為居住於附近的民眾、學生族群，與特定時段會經過門市消費的上班族。另外設置在企業工廠裡的門市，其主要的客群便為該企業員工，各時段均是企業員工前往門市消費，與在市街的門市相比，消費的族群比例較為不同。

2.3 競爭力分析

至今已有 800 多家分店，分布於全台各地，目前更不斷增設分店，以擴大企業規模，一直以來都以顧客滿意度為經營的重點，除了提供豐富的商品組合、優質的服務品質外，亦建立了完善的購物環境，使消費者有賓至如歸的感覺。未來更繼續以達成「顧客滿意度最高」的連鎖便利店，作為經營的方向和目標。

目前全台的便利商店數量眾多，而同業競爭者也在積極增設分店，原本就飽和的市場，競爭變的更為激烈。

(一)五力分析

(1)潛在進入者的威脅

目前便利商店的市場已趨近於飽和，市場上的競爭更加激烈。

(2)消費者的議價能力

便利商店講求的是便利與迅速，僅提供部分商品優惠，商品的價格較為固定，且價格並不是吸引顧客的主要原因。

(3)供應商的議價能力

供應商家數眾多，為了使商品進入便利商店，所以對便利商店的議價能力較低。

(4)替代品的威脅

目前已經有眾多的便利商店都採取 24 小時營業，且分布密集據點也與日俱增，而便利商店所銷售的商品更是大同小異，其他大賣場大多也有販賣便利商店有賣的商品，消費者能夠選擇地方眾多，所以替代品的威脅高。

(5)現有競爭者的威脅

根據經濟部統計處公告台灣四大超商近年來店數之統計，103 年底四大超商總店數已達 1 萬 131 家為便利商店之密度居全球之冠，平均每 2,300 人就有 1 家便利商店。同業競爭者所分部的門市數量眾多，且其他競爭者各富有創新力與品牌形象等，競爭者的威脅高。

2.4 SWOT 分析

OK 超商有豐富多樣的商品提供顧客上門選購，以及給顧客良好的購物環境，但 OK 超商在國內四大超商當中為總店數最低者，目前與 7-11、全家、萊爾富超商的總店數相比有一大差距。

OK 超商有著多元的服務，如代收繳費、寄件、影印傳真等等，提供了許多在生活上的方便性，而設置的輕食櫃與哈燒熱點也是吸引顧客消費的商品之一，不過目前便利商店的市場趨於飽和，具有相同性質的便利商店為主要威脅，在消費者沒有做比較的情況來說，任何一家便利商店都是一樣的。

表 2-1 SWOT 分析

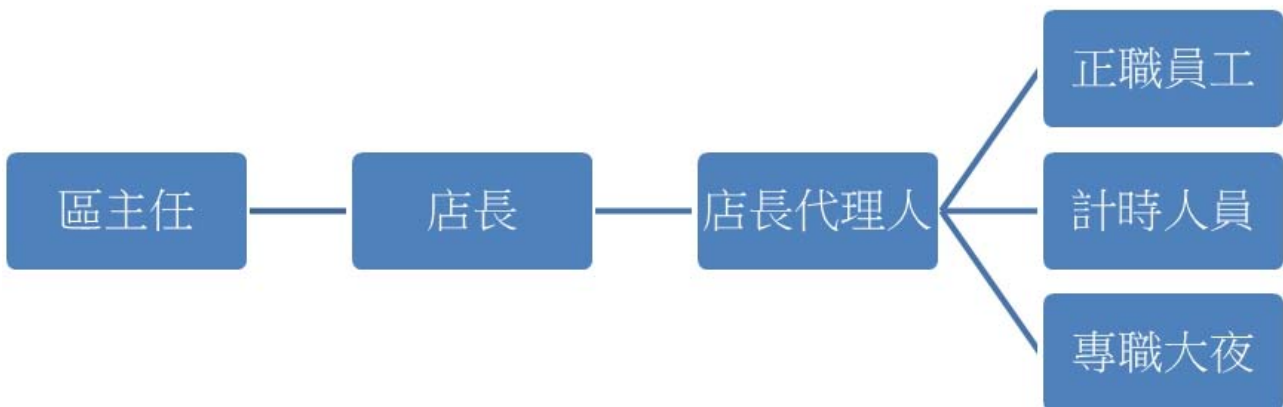
優勢	劣勢
1. 豐富的商品組合。 2. 優質的服務品質。 3. 完善的購物環境。	1. 無自有品牌 2. 國內四大超商品牌總店數最低者。
機會	威脅
1. 出現複合式便利商店 (EX: 輕食櫃、哈燒熱點、烘焙坊) 2. 多元的服務項目 (EX: 宅配通、照片沖洗、購票、影印傳真等)	1. 市場趨於飽和。 2. 同業競爭者多。

三、實習內容

3.1 實習部門

實習單位為來來便利商店/苑裡億光店，職位是門市正職人員，主要工作內容為：

- (1)櫃檯清潔，收銀結帳。
- (2)進貨點貨。
- (3)協助顧客解決機器操作問題。
- (4)協助與教導新人。
- (7)室內與室外清潔
- (8)熟食類烤製。
- (9)各機器設備清潔。
- (10)挑報廢與輸入報廢。



3.2 工作環境與同事

工作環境主要分成：收銀櫃檯區、飲料區、餅乾糖果區、熟食區、生活用品區，結帳的動作主要是在櫃檯區進行，其餘皆為商品擺放之賣場，提供顧客自由挑選，詳細店內環境圖如下圖 3-2 到 3-7 所示。



圖 3-2 門市外觀



圖 3-3 櫃台工作環境



圖 3-4 賣場工作環境圖-餅乾糖果區



圖 3-5 賣場工作環境圖-熟食區



圖 3-6 賣場工作環境圖-飲料區



圖 3-7 賣場工作環境圖-生活用品

3.3 工作內容

我的工作內容是門市銷售服務、倉儲商品管理、賣場經營、環境清潔維護、機器設備清潔、報廢輸入、進貨與代收單之整理。工作時間為夜間 22 點或 23 點到早上 7 點，另外月休 9~11 天，由店長進行排班。

3.4 作業流程分析

夜間上班時間為 22：00~07：00，負責結帳、機器清洗、補貨、點貨、賣場清潔、商品先進先出之排列、煮關東煮、哈燒熱點、茶葉蛋等之熟食、挑報廢，倒報廢等。而億光店 24 小時皆有人潮，所以上班有大部分的時間在幫顧客結帳。

作業流程：

交接班→人潮結帳→挑報廢→清洗各設備→煮關東煮、蒸包機、茶葉蛋、烤地瓜、烤雞腿排、烤蛋塔→報廢輸入→整理進貨單→整理代收單→麵包進貨→EC 商品進貨→捕賣場商品→整理賣場→補冰箱飲品→關班→清帳→交班→日結→倒報廢→下班

3.5 問題點分析

在我值班的過程中有一項主要的作業流程，那就是進貨，當進貨司機把貨物送來之後會給我們進貨單，上面有這次進貨的品項清單，進貨單可以讓我們在清點貨物時更有效率，點好的商品需要補上貨架，多出來的就必須放在庫存冰箱裡，並且要做好日期與種類的整理，比較常見的問題是，點貨不確實所造成的商品漏點或是商品短缺，還有在整理進貨商品時日期與種類沒有做好排序，這會造成他班人員或自己在補貨時容易沒注意到商品有效日期便拿來補上架，有可能會造成舊日期的商品被放到過期的問題。

3.6 改善方案

在點貨時可以在進貨單上面的商品數量那裡做標記,對點過的商品做記號,要是遇到清點數量不符時可以先在進貨單寫上已點數量,最後在檢查進貨單上是否有漏點或短缺。

整理貨物時依照商品種類與日期排序來做整理,以舊日期的商品靠外的方式來排放,便可以減少在補貨時翻找商品日期的時間,也可以防止新日期的商品先上而舊日期的庫存放過期的問題。

3.7 工作日誌

工作日誌表 1

班級：行五甲	學號：BZ100016	姓名：陳政琳	撰寫日期：104/10/16
撰寫期間：104/07/06~104/10/01		撰寫期間：104/07/06~104/10/01	
實習機構(含分店名)：來來便利商店股份有限公司/苑裡 億光店			
部門(單位)/職稱：櫃台/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>有次因為颱風來台的關係，在大夜人員上班的時候面臨停電，因為整家店都斷電的關係，第一個面臨到的就是無法使用收銀機結帳，所以我們只好利用手開發票的方式來結帳，把價格數量寫在紙上在加蓋店章，紙上有寫編號會撕給客人，讓他們可以在之後拿來兌換發票，停電後需要冷藏的商品接連退冰，所以導致部分商品只能報廢，像是冰淇淋就是全部融化了也無法賣給客人。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>因為颱風天，造成門市停電，收銀機沒有電源所以無法使用收銀機結帳，停電的範圍包括門市附近區域的住家，所以民眾都會想來我們門市購入必需品，因為要手開發票的關係，如果有客人一次拿很多東西我們要把全部的品項與價格數量寫在紙上，這樣之後才能確實刷進電腦裡，而店裡的冷藏物因為只有墊著冰塊的關係，持續不到幾個小時就會開始解凍，造成之後要全數報廢，到了晚上幾乎沒什麼客人會來，而且因為沒電的關係，我們只能拿手電筒在店裡顧著直到下一班員工來。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>在此一事件中我學到面對停電時的狀況處理，而便利商店面對大部分的突發狀態時還是會繼續保持營業，尤其是像停電這種突發狀況發生時，一般民眾會更傾向於到門市購入必需品，這更凸顯便利商店在狀況發生時能夠為消費者帶來的便利，更可以建立與消費者之間的關係，讓門市對顧客來說有更多的存在意義，這與顧客關係有所關聯。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>學習面對各突發狀況發生時所帶來的影響，並實行可有效解決的方案，如收銀機無法啟動就先利用手開發票來結帳，若是遭遇無法自行面對的狀況，可以在第一時間聯絡店經理請求指示。</p>			

工作日誌表 2

班級：行五甲	學號：BZ100016	姓名：陳政琳	撰寫日期：104/11/19
撰寫期間：104/07/06~104/11/19		期間總實習時數：635 小時	
實習機構(含分店名)：來來便利商店股份有限公司/苑裡 億光店			
部門(單位)/職稱：櫃台/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>從開始學習工作內容一段時間之後，因為和平店要整修的關係，於是我就被調往苑裡的億光店，是位於一家工廠的八樓，在那裡的商品幾乎都要經過9折優惠，由於員工人數眾多，在工廠休息時段員工進出門市頻繁，去那裡的第一天就被五點開始湧進的人潮感到訝異，也因為結帳人數過多的關係，很容易在結帳上出錯，進貨量比起和平店更多，所以職班人數是兩個人，如果其中一個人出錯極有可能會拖累到另一個人，例如結帳上要是有意誤，短益的金額便會是兩個人共同承擔，補貨進度過慢則會延誤另一人下班。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>結帳上的錯誤在人多時容易發生，如果在收銀操作介面上常常按到無法返回的地步，自己除了要加強結帳操作外也要保持冷靜，避免讓接下來的操作繼續出錯，更是為了其他同事著想，畢竟一個人的錯誤並不是只有一個人需要負責，有些同事其實非常有耐心的在指導，以避免其他人犯錯，當時覺得自己結帳速度不夠快，對介面還不是很熟，在專注站櫃來加強結帳之後，現在則是可以用流暢結帳。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>我學到在職場上要是自己一遇上問題就驚慌失措，只能靠同事幫忙解決問題的話，除了會給自己更大的心理負擔以外，更會對一起值班的同事造成損失，不論是金錢上或是時間上都有可能，要明白自己的專業技能或是有其他不足的地方，若能在短期間內加強並改善，除了共同值班的同事能夠輕鬆一點之外，也能對一家店裡的員工相處有良好的影響。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>視工作內容，加強並改善自己可以學習與吸收經驗的東西，利用實際上多做來讓自己能夠熟悉原本不熟的作業內容，當熟悉的作業流程越多，便能夠意識到更多的工作細節，比起線上教程，我覺得實際去做得到的經驗會更多。</p>			

工作日誌表 3

班級：行五甲	學號：BZ100016	姓名：陳政琳	撰寫日期：104/12/18
撰寫期間：103/07/01~103/12/18		期間總實習時數：900 小時	
實習機構(含分店名)：來來便利商店股份有限公司/苑裡 億光店			
部門(單位)/職稱：櫃台/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>我們店裡有一個加盟主跟工讀生進來，店長會先負責教他們基本的工作內容與重要須知，如果我有跟他們搭到班的話也必須負責教他們該學的工作事項，有時候新人不懂得提出問題或是有不不會的事情，很可能就會停在那裡不知道接下來該怎麼做，而新人最容易發生的問題就是在補貨的時候沒有做好日期先進先出的排列，導致大夜班的人在挑報廢時變得更辛苦，也使原本能賣出的舊商品要報廢造成店內損失。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>因新人先進先出沒做好，其他班的人也許沒有發現架上商品與庫存裡商品的日期排列問題，以致造成同事困擾與店內商品損失，這種很容易疏忽的整理工作，只能夠讓員工多注意一點，盡量防止即期品的產生。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>這些事情讓我學到，在教導新人的同時不要忘記提醒他哪些工作是最為重要的，並不是有告知就可以，而是要讓他們記住，並且能夠做到，這樣對店裡的所有人都是件好事。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>教導別人並不是一件輕鬆的事情，負責教的人也要有耐心，觀察新人問題，必要時讓新人多做他不熟的工作事項，藉此讓他熟悉，防止不熟而多次犯錯的問題。</p>			

工作日誌 4

班級：行五甲	學號：BZ100016	姓名：陳政琳	撰寫日期：105/03/04
撰寫期間：105/01/01~105/03/04		期間總實習時數：1400 小時	
實習機構(含分店名)：來來便利商店股份有限公司/苑裡 億光店			
部門(單位)/職稱：櫃台/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>有一次在跟同事搭班的時候一起進貨，通常進貨司機因為要趕著送貨到下一個地方的關係，所以都會把貨品跟進貨單交給我們之後就走了，而這位司機剛好不是平常來送貨的人，在點完貨之後我們發現司機少送一箱飲料，雖然有請司機先留下電話才連絡到司機告知少送一箱飲料的情況。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>主要是因為送貨司機貨沒點齊貨物造成短缺，但我們當下回報店長之後，店長表示貨還是要請司機補送回來，否則是我們當班的人要賠這一箱飲料的錢，之後也有聯絡送貨司機希望他補送缺少的貨回來，當時感覺要是真的賠錢就兩個人分攤，現在覺得有事先請司機留下電話是對的。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>在此事件中我學到要是貨物真的短缺那也會是我們當班者的責任，平常就做好預防狀況的準備便可以在問題發生時盡速找出解決方法，就算遇到狀況沒辦法處理也要保持冷靜並回報狀況給店經理。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>聯絡店長與送貨司機告知問題，事先詢問送貨司機的電話以防後續問題。</p>			

工作日誌表 5

班級：行五甲	學號：BZ100016	姓名：陳政琳	撰寫日期：105/03/18
撰寫期間：104/07/01~105/03/18		期間總實習時數：1600 小時	
實習機構(含分店名)：來來便利商店股份有限公司/大甲和平店			
部門(單位)/職稱：櫃台/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>有一次值班時收到一位客人的200塊中獎發票,而那張發票其實是一張傳統發票,所以發票上面並沒有條碼可以刷,只能用肉眼來確認,在我收了那張發票給客人兌換後過了一天,我們店長表示那張發票並不是今年該月份的中獎發票,而是前幾年的發票,只是對獎號碼剛好一樣而已也無法拿去換錢,所以我們必須要求那位客人歸還200塊的金額。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>這件事情會發生主要在於我沒有做好確認這張發票是否中獎以及發票的年月份,所幸店長發現之後有馬上告知我,最後也聯絡到客人並告知此次兌換上的錯誤也請他歸還兌換給他的金額,當時覺得先聯絡客人看看,要不回來也只能花錢學教訓,現在感覺那客人還真有心。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>在此次事件中我學到在檢查傳統式發票時一定要多加確認發票上面的年月份,並且發票背後都要寫上兌獎人姓名聯絡方式與地址等等的相關資料,以免發生類似意外卻找不到兌獎人。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>與店長確認兌獎發票上的問題點,聯絡客人並告知問題,尋求歸還獎金。</p>			

工作日誌表 6

班級：行五甲	學號：BZ100016	姓名：陳政琳	撰寫日期：105/04/13
撰寫期間：104/07/06~105/04/13		期間總實習時數：1800 小時	
實習機構(含分店名)：來來便利商店股份有限公司/大甲 和平店			
部門(單位)/職稱：櫃台/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>有一次職大夜班的同事遇到一位沒付錢就把關東主拿起來吃，咬了一半又放回去的客人，這位同事當下看到馬上就叫了警察到店裡來處理，而這位客人也許是因為情緒緊張的關係，所以在看到警察之後還動手打了警察，在警察連絡了其親人來帶回之後才結束。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>因為客人沒結帳便吃了我們店裡在賣的商品，所以同事才連絡警察來，'我事後聽到的感想是這世上果然什麼人都有，現在覺得要是在遭遇類似情形，應該冷靜應對，告知顧客應先付款，告知無用在依照流程辦事。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>應保持冷靜，依照流程行事，告知店長。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>事後依照店長的指示處理類似意外事件。</p>			

四、結論與建議

4.1 結論

在進入便利商店以前，我覺得這個工作雖然看起來很輕鬆，但真的去做一定會有很多事情要做，做過後覺得各種機器設備的清洗與操作，還有進貨與上貨就有很多事情，在加上同時還要顧好幫客人結帳，實際上是非常忙碌的，在進入實習以前就先有心理準備也許會很忙，在實習之後便開始去適應這種忙碌的工作環境。

實習中難適應的事情大多都是在剛開始做的時候，像是不熟悉商品擺放位置，工作過程中時間的拿捏，進貨時不熟悉商品導致點貨速度較慢等等，而此次實習讓我得到的收穫是在職場上面對問題的反應能力，還有工作時得效率及工作流程中對時間的拿捏。

經過實習的過程，我覺得當下處在什麼樣的環境與立場上去思考真的影響蠻大的，在以往自己處在消費者的立場上來看待員工的想法，與自己在當員工時面對消費者會是截然不同的思維，這其中的差異也許會對情緒造成影響，而情緒其實會影響自己在工作時的效率，如何讓自己在在工作時也能保持心裡的平衡我覺得也是很重要的。

4.2 建議

對學弟妹的建議，不管是應徵哪一家公司，在公司或是上層對你的工作要求上必然都會有辛苦的地方，做好會勞碌的心理建設，在來就是對於工作性質的選擇，怎樣的工作性質會是自己排斥的，或是自己會努力想去嘗試與克服，至少選擇自己能夠接受與適應的，在薪資福利方面上面也可以詳細詢問該公司的面試人員。