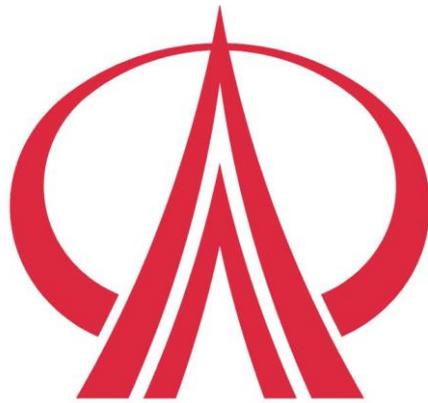


修 平 科 技 大 學  
行 銷 與 流 通 管 理 系  
校 外 實 習 專 題 報 告

全家便利商店股份有限公司  
台中鑫華店



指導老師：姜文忠老師

學號：BZ101067

姓名：蔡巧玲

中 華 民 國 1 0 5 年 5 月 6 日

# 摘要

我選擇全家便利商店股份有限公司作為大四實習十一個月的地方，便利商店屬於綜合型的零售業，任何事情你想的到的事情便利商店都有所接觸，所以選擇全家便利商店，便利商店除了站收銀機幫客人結帳之外，像是宅配服務、代收各類費用、影印、訂貨、煮關東煮、茶葉蛋、烤番薯等等還有其他與服務性商品有關的都是全家便利商店要滿足的服務性顧客需求，簡單來說就是只要顧客有需要我們就要去服務，只要顧客走進門都是我們的家人。

在便利商店上班，每天都是一種挑戰，雖然只是一間小小的店鋪，但你不會知道自己會遇到些甚麼樣的客人，也沒有選擇客人的餘地，所以隨時要更新自己的知識，隨時要注意顧客的需求，我們的工作就是在滿足顧客需求，所以在實習遇到的最大的挑戰是耐力及自己的EQ。

而對於未來的規劃沒有打算繼續在全家發展下去，雖然全家的員工福利和制度都非常的完善，但因為在實習期間發現到自己對於這份工作沒有熱誠，因此在畢業後沒有想往實習公司發展。

# 致謝

感謝學校提供我們學生一個實習的機會，也謝謝老師在實習期間對我們的叮嚀，讓我們在實習時有一個依靠。感謝全家便利商店剛入行的實習生有專業的員工訓練，讓我們在實習期間不迷惘，也讓我們實習生享有勞、健保、勞退金提撥、公司團保、生日假、生日禮券、久任獎金、年度聚餐、國內旅遊、社團活動與年度年終尾牙、摸彩活動、年節禮券、年節獎金等福利。

感謝我實習的店鋪老闆及所有同事對我的照顧，讓我在實習期間學習到了許多，特別感謝我的實習店長隆昇對我的栽培及照顧，讓我知道要經營一家店是多麼不容易的事情，也特別感謝我們的擔當子翔在我們實習生有問題時第一個跟公司反應。

# 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 .....       | 4   |
| 2.1 公司簡介 .....     | 4   |
| 2.2 營業項目 .....     | 5   |
| 2.3 競爭力分析 .....    | 6   |
| 2.4 SWOT 分析 .....  | 7   |
| 三、實習內容 .....       | 8   |
| 3.1 實習部門 .....     | 8   |
| 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 .....   | 10  |
| 3.5 問題點分析 .....    | 10  |
| 3.6 改善方案 .....     | 11  |
| 3.7 工作日誌 .....     | 12  |
| 四、結論與建議 .....      | 22  |
| 4.1 結論 .....       | 22  |
| 4.2 建議 .....       | 23  |
| 參考文獻 .....         | 24  |

# 圖目錄

|                    |    |
|--------------------|----|
| 圖 1-1 甄選流程圖.....   | 2  |
| 圖 2-1 企業簡介圖.....   | 4  |
| 圖 2-2 公司組織圖.....   | 4  |
| 圖 2-3 全家品牌宣言圖..... | 5  |
| 圖 3-1 實習部門.....    | 8  |
| 圖 3-2 與客人面銷.....   | 8  |
| 圖 3-3 關東煮陳列.....   | 8  |
| 圖 3-4 教育店同事.....   | 9  |
| 圖 3-5 教育店店長.....   | 9  |
| 圖 3-6 工作環境內場圖..... | 9  |
| 圖 3-7 工作環境上貨圖..... | 9  |
| 圖 3-8 飲料擦架圖.....   | 9  |
| 圖 3-9 教育店同事.....   | 9  |
| 圖 3-10 外場餅乾區.....  | 9  |
| 圖 3-11 外場環境.....   | 9  |
| 圖 3-12 工作內容.....   | 10 |

# 表目錄

|                      |    |
|----------------------|----|
| 表 2-1 SWOT 分析表 ..... | 7  |
| 表 3-1 工作日誌表 1.....   | 12 |
| 表 3-2 工作日誌表 2.....   | 14 |
| 表 3-3 工作日誌表 3.....   | 16 |
| 表 3-4 工作日誌表 4.....   | 18 |
| 表 3-5 工作日誌表 5.....   | 20 |
| 表 3-6 工作日誌表 6.....   | 21 |

# 一、前言

## 1.1 實習動機

對於未來畢業職場的認知感到迷網，這是許多即將出社會的畢業生煩惱，其實我也不例外，在大學四年來我所讀的科系是行銷流通管理系，這門科系在課程上有一大堆的專業技能理論，像是商業經營管理，企業管理，營運管理等等計畫書的撰寫，這些是我這四年來在熟悉不過的東西，所以在對於實習單位有許多的方向可以選擇。

而在參與校外實習教學計畫主要是因為本校幾乎所有大四生都參加校外實習，並且導師們也支持我們參與這項計畫，給予我們非常大的空間及幫助，從準備資料找尋自我優勢後，篩選自己的實習單位，了解每家公司的背景與願景，由實習單位主管親自面試交談，這是非常難得也值得學習的機會，這些都是教科書沒有教我們的事，這些都很重要也是三明治實習開始的第一步，而且我認為參與校外實習可以培養自身的實作經驗及能力，用時間累積經驗及能力，比起留在學校讀那些專業理論還要重要，並不是說這些專業知識對我們不重要，而是配合自己在大學三年來所學的知識加上未來一年的實作經驗會比待在學校學的更多更快，也能訓練自己在未來職場上的抗壓力，提升自己的實作技能熟能生巧，慢慢接觸職場生活對於未來畢業後的職場生涯更有幫助，讓我們在大四的這一年，提早熟悉未來畢業職場。

## 1.2 實習目的

對於大四的三明治校外實習，我想除了結合前面三年所學專業知識之外，想學習的事實務技能，行銷與流通管理其實和服務業息息相關，而我在選擇實習單位實也選擇了服務業做為我未來一年的實習廠商，在學校的媒合下「全家便利商店股份有限公司」是我第一首選，想藉由在全家便利商店股份有限公司實習的一年，學習如何服務，而在之前選修的一門課上，有看過一本書「天堂級的感動服務魔法」裡面有提到人是有溫度的服務，我覺得這句話影響我很深，書裡也提到了一家企業經營顧客的首要任務即在於創造顧客，在便利商店次要龍頭中如何生存並不被其他家同業者取代呢？因此我覺得在全家實習可以讓我學習到很多。

當一個好的服務員需要什麼專業技能，而企業在顧客在面臨選擇時如何獲取顧客？這也是未來一年要學習的，而我在面對客訴時，應當如何應對、如何應變，讓自己不再害怕客訴處理，使公司得服務品質能夠更上層樓。

1. 學習溝通：與同事溝通，與主管溝通，與客戶溝通。
2. 學習服務：學習如何把服務做到最好，並有一致性的標準。
3. 學習解決問題：遇到問題不是停在那裏不去想而是尋找解決的方式，訓練自己處理解決

問題的方式。

4. 學習調整心態：當妳是一名員工實你應該有的態度，當妳是一名主管時你應該有的專業知識及不斷更新的資訊內容。

### 1.3 實習公司甄選過程

我的實習單位是由學校老師幫忙引薦面試入選的，學校引薦了十多個廠商像是不管是海外實習又或者是國內實習都有，像是海外實習有日本和新加坡做選擇，國內的話有像屈臣士、小林煎餅、摩斯漢堡、全家便利商店、美廉社等等十多個實習廠商讓妳做選擇，從宣導三明治實習一直到真正媒合成功到現在開始實習都非常清楚，以確保我們實習生的權益及安全。

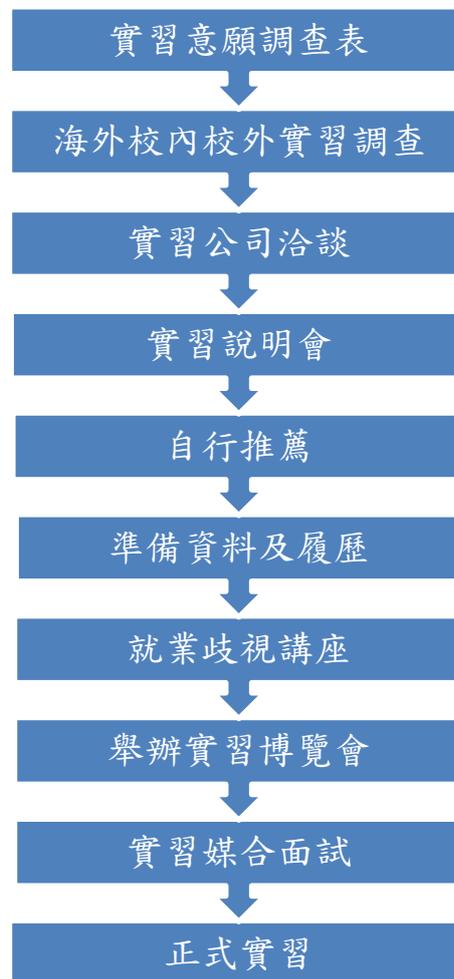


圖 1-1 甄選流程圖

會選擇全家便利商店主要是因為他們裡面的內部管理比其他實習廠商還要有人事規劃，他們對於新進人員的教育訓練非常的完善，並且我覺得做便利商店可以學習到很多，不只是服務而已，妳還要學習如何訂貨，如何在眾多競爭對手中保留好你的客源，也要學習如何在最快速的時間處理好客人的問題，解決問題，而在教育訓練的過程中發現到，原來出過社會之後的人上課和我們這種大學實習生是完全不一樣的感覺，他們積極努力向上，勇於發問問題，不像我們大學實習生，上課就是上課，出過社會上的每一堂課都是要錢的，所以他們非常積極，想把老師腦裡的專業知識通通放進自己的腦袋中，帶回自己的店鋪學習，這是完全不一樣的心態，真的完全嚇到了。

在新進員工訓練時，我們都會去直營店學習五天，之後才會分配去未來實習一年的店鋪，可能是因為全家有太多實習生了，因此我沒有被分配到直營店，反而是加盟店，但加盟店有加盟店的好，直營店有直營店的規定，本來一開始還不習慣直營店的種種龜毛的規定，直到某次在加盟店犯了錯才知道為什麼直營店會這樣子做，但加盟店的困擾就是因為是加盟主自己花錢開的店，因此有許多自己的想法和總公司的想法是不一樣的，但其實我們算是總公司的正職人員，所以我們只能做好自己的本分，盡量幫加盟業者做到總公司的要求。也希望在未來長達一年的實習可以好好學習進步。

## 二、實習公司

### 2.1 公司簡介

全家便利商店股份有限公司為日本伊藤忠商社企業集團、日本 Family Mart 株式會社、及國內著名大企業共同合資經營，台灣成立時間於 1988 年 8 月，在目前台灣全家便利商店總店數占全球第二位，至今台灣全家已成立了 27 年，目前有 2,968 家店，而全球總店數近 17,065 家店。全家便利商店現任董事長是葉榮廷，員工人數為 4,592 人，總資本額為 22 億 3220 萬元，本公司在各國屬於連鎖體系發展規劃，總部→直營→加盟，而加盟又分「特許加盟」和「委託加盟」兩種，經營方式。

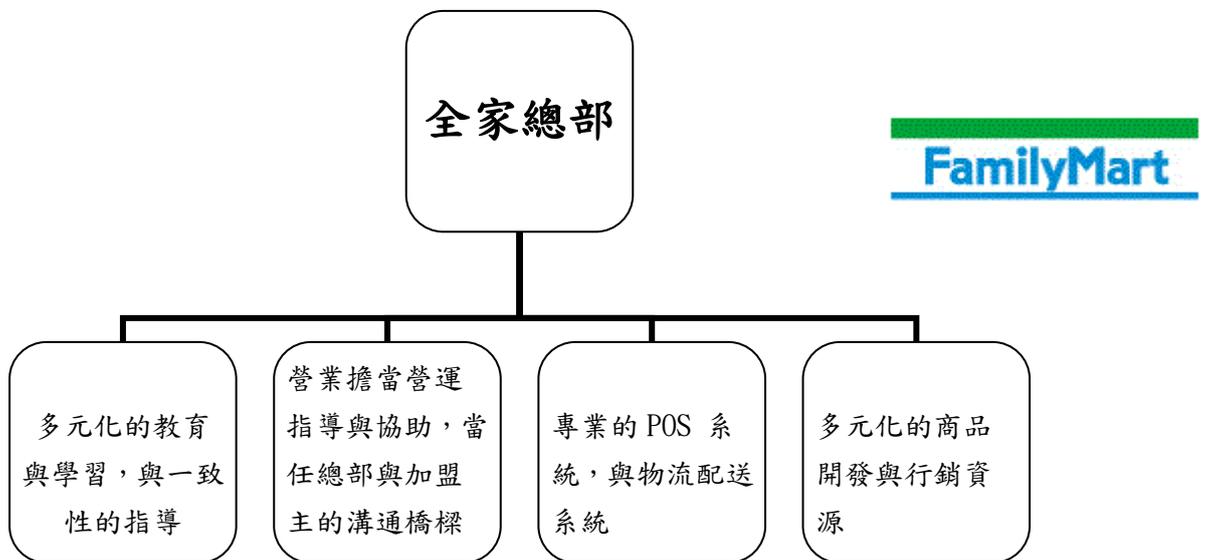


圖 2-1 公司簡介圖

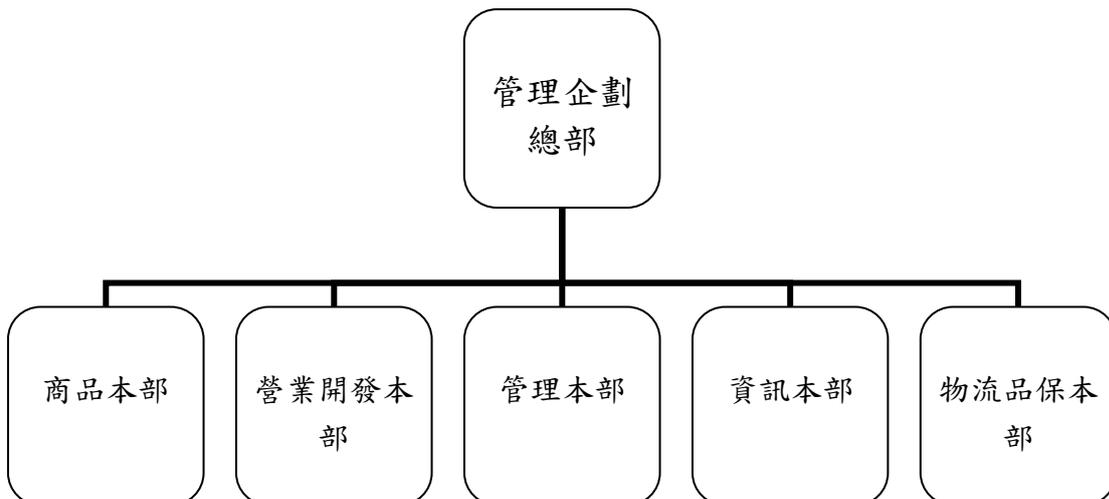


圖 2-2 企業組織圖

## 2.2 營業項目

我們全家便利商店股份有限公司屬於綜合零售流通服務業，共有六千多項服務，供顧客做選擇，也期望成為顧客最想要親近的存在，貫徹「全家就是你家」的服務精神，以服務力第一做為自我要求，並且與加盟者、協力廠商、公司及全體員工共同成長努力。讓全家成為顧客最喜歡去的地方，如圖 2-3 所示。



圖 2-3 全家品牌宣言圖

在國人生活愈來愈忙碌，講求效率與便利的時代，便利商店是個無可取代的需求，除了方便 24 小時全年無休外，也提供了各式各樣多元化的服務，因此我們全家便利商店，漸漸崛起，並秉持著早期柑仔店的精神，不只強調多元化服務也強調人與人之間的人際關係，我們全家除了現場販售服務外還具備了多樣性服務，如：代收服務、電子商務購物、網路 APP 商城、鮮食咖啡及年菜配送等無店鋪販賣的創新服務更提供了顧客臨時停車位及廁所，創造附加價值，以彰顯同中求異之競爭趨勢。

1. 全家店到店服務
2. 宅配服務
3. 國際快遞
4. 代收與查詢
5. 網路 WIFI
6. 潔衣家
7. 傳真影印、雲端列印
8. 相片立可得

9. ATM
10. 回收電池手機筆電
11. 購票

## 2.3 競爭力分析

### 1. 產業現況

便利商店強調便利，在忙碌的生活中快速滿足消費者便利的需求，通常消費者在便利商店中不會逗留很久，拿了商品便可立刻結帳，滿足立即需求，提供飲料、食品、麵包、速食微波食品、簡單生活用品等等，而通常顧客也對價格的敏感度不高，全家便利商店為零售流通市場，雖然不屬於企業龍頭領導者，但我們全家永遠暫居第二，互相比較讓自己進步再進步，卻又不搶鋒頭，在穩定中發展。

但由於現今經濟不景氣，在什麼都漲只有薪水沒漲的生活環境下，顧客們對於價格的敏感度提高了許多，不只要便利快速服務更要求我們業者在價格上可以多些折扣，因此越來越多消費者喜歡選擇去同類型區隔不大的大型零售業，超級市場購物，商品種類多樣化且便宜並因為強調自助服務所以可以降低在商品上的成本，強調價格低廉，但雖然提供了非常多樣化的服務選擇，卻不是 24 小時營業，並且通常大型量販店戰地都非常廣，設置商城的地點非鬧區，以方便性來說便利商店還是取多消費者的首選，以節省現代人怕浪費時間的習慣。

### 2. 公司的核心競爭力進行五力分析

- 潛在進入者的威脅—低

在連鎖便利商店普遍化的情況下，市場已逐漸飽和，且現在連鎖便利商店都擁有自己的物流公司技術與廣告等等，因此潛在進入者威脅低。

- 供應商的議價能力—低

便利商店擁有高額上架費，且目前許多便利商店積極研發自有品牌商品，因此供應商對便利商店議價能力低。

- 顧客的議價能力—低

便利商店強調商品與服務的便利性，消費者即使大量購買亦無折扣，因此消費

者於便利商店購物的議價能力低。

- 替代品的威脅—低

便利商店功能多元化且多樣化，不但提供便利販售鮮食、文具、書報等日常用品，又同時具有宅配、ATM、影印、立可得、代收代售等多元服務項目，目前無產業可完全取代便利商店之各種功能，便利性無可取代。

- 現有廠商的競爭程度—高

目前便利商店前五大連鎖的市場佔有率高，其中龍頭統一超商比率最高，幾乎獨佔連鎖便利商店產業一半的市場，7-11 超商的年營收更是高於其他便利商店，因此統一超商穩佔了便利商店領導者的龍頭。

## 2.4 SWOT 分析

隨著市場競爭激烈以及消費方式的多元，大多都講求便利快速，雖然我們全家非便利商店龍頭，但我們永遠暫居第二，不會被其他便利商店業者打敗，但近幾年全家慢慢在改變，雖然不想當第一，但慢慢的在消費者心中有了一定的地位，不一定非得要小七，全家也可以「全家就是你家」。

表 2-1 SOWT 分析表

| 優勢(S)  | 劣勢(W)                                    |
|--|--|
| 1. 擁有自己的物流公司<br>2. 公司形象明亮清新<br>3. 知名度高               | 1. 非便利商店業龍頭<br>2. 產品可服務模仿性高<br>3. 市場逐漸飽和 |
| 機會(O)  | 威脅(T)                                    |
| 1. 外食族群愈來愈多<br>2. 電子商務購物可觀<br>3. 一致性的 SOP 程序讓提高加盟者意願 | 1. 替代商品多<br>2. 顧客價格敏感度提高<br>3. 產業競爭者多    |

### 三、實習內容

#### 3.1 實習部門

目前我在全家便利商店有限公司台中鑫華店擔任晚班正職人員，由於我們那家店不是全家總公司直營店，是屬於加盟店，因此老闆共有兩家全家便利商店，我就屬於其中一家的晚班正職人員，而在全家便利商店上班，除了一般收銀補貨之外，還需要協助幫忙每兩周活動檔期改台帳等等之類的相關活動，並維護店內整潔，做好每項 SQC，這是目前我主要的職責範圍。

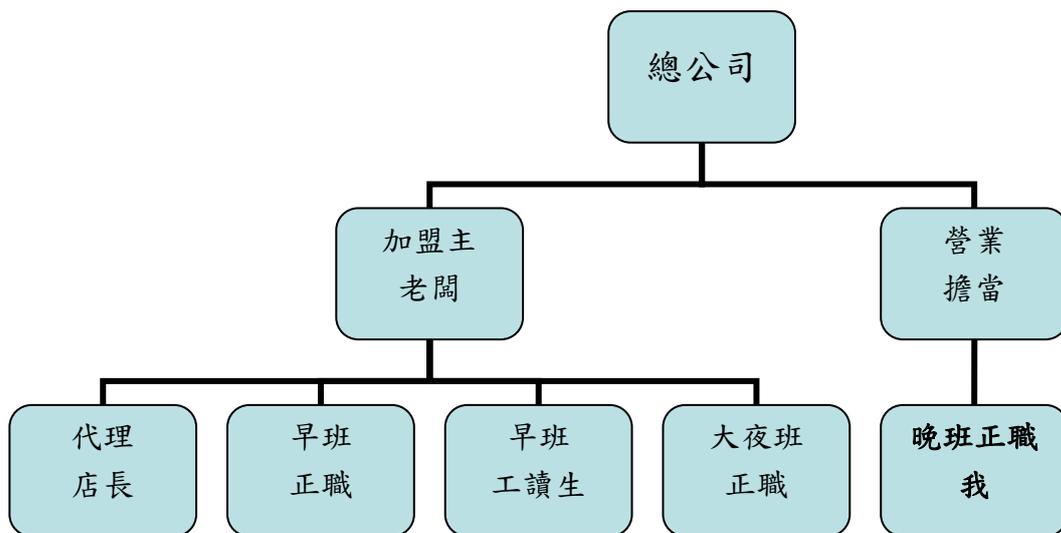


圖 3-1 實習部門圖

#### 3.2 工作環境與同事

從剛入行的新人慢慢的到現在也有許多感情，店鋪也因為大家的努力業績和環境都有逐漸進步的趨向，以下圖示 3-2 到 3-11 是我在便利商店的生活。



圖 3-2 與客人面銷圖



圖 3-3 關東煮陳列



圖 3-4 教育店同事們



圖 3-5 教育店店長



圖 3-6 工作環境 - 內場



圖 3-7 工作環境-上貨



圖 3-8 OC 飲料擦櫃圖

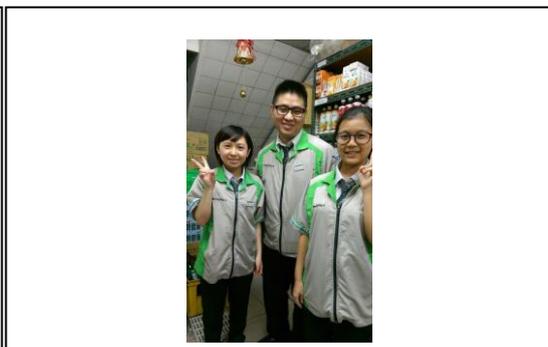


圖 3-9 教育店同事

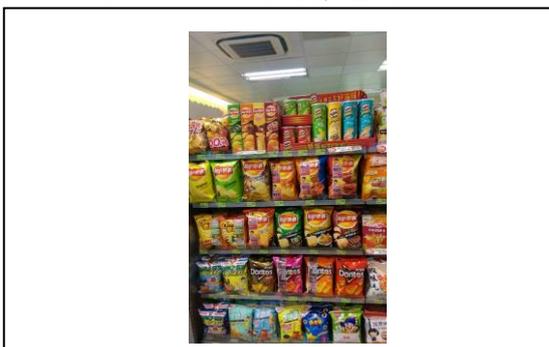


圖 3-10 外場環境餅乾區



圖 3-11 外場環境

### 3.3 工作內容

我目前位於全家便利商店台中鑫華店，擔任實習生也是晚班正職人員，負責的是維護好店內外的環境及服務客人，而我們的店沒有輪班制，因此我都擔任晚班正職，上班時間非常固定，從下午三點到晚上十一點，之後交接班給大夜人員。

### 3.4 作業流程分析

我的工作內容是三點開始與早班人員交接班，確認零用金有無問題之後確認高單價商品有無缺失，再來是煮關東煮，維護賣場環境，像是廁所、地板、店內店外有無髒亂、貨運公司來收取貨物，準備冷凍進貨，再來就是尖峰時段面銷服務客人等，等離峰時段開始整理賣場補貨，10點準備挑廢棄商品報廢，再把整個賣場整理完之後交接給大夜班。如下圖 3-12

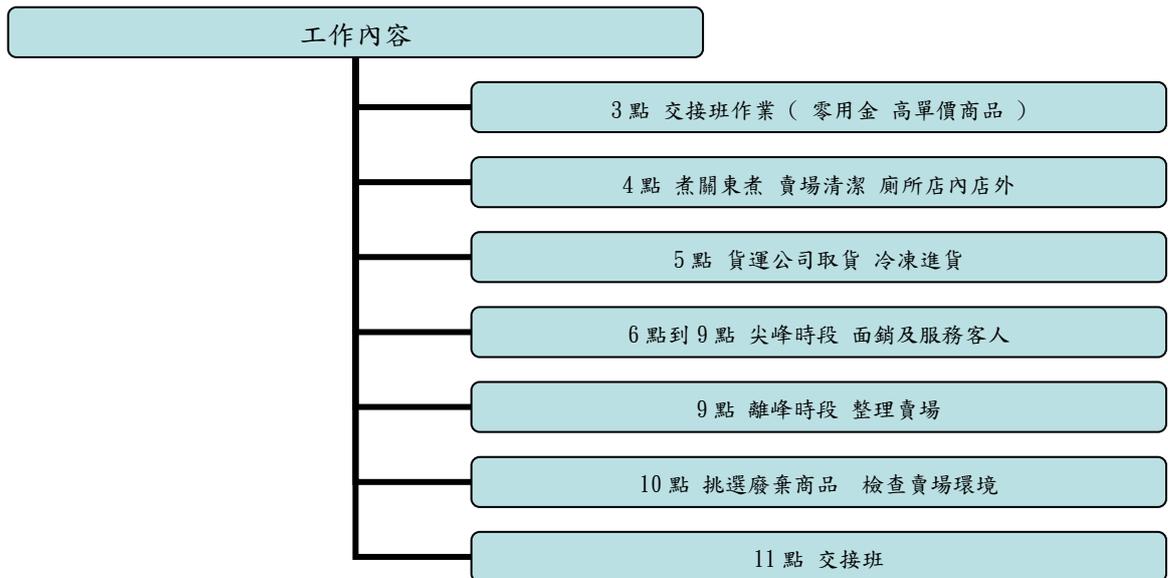


圖 3-12 工作內容

### 3.5 問題點分析

在剛開始進實習公司時，沒有一定的標準作業流程，因為我們店裡的人手不足，常常都是能者多勞，沒有所謂的你早班該做什麼，晚班該做什麼事情，對於一家店沒有要求，很常做不完就在繼續加班，但因為加班久了店長也覺得這樣不太應該，因此才又多請了兩位新人，整家店重新整頓，重新分配工作區塊。

而除了以上這點之外，我們店裡有兩間廁所，經常有客人使用亂七八糟，之前是兩間廁所都開放給客人使用，後來因為太髒沒有員工想掃廁所，整家店尿騷味超重，因此我和店長提議要把一間廁所給鎖起來僅供員工使用，但其他同事不肯，覺得這樣客人會不方便，可是從我進公司之後廁所都是我在掃，我在維護，沒人想做掃廁所的工作，我非常生氣，我覺得要開放可以但至少要有有人維護，你嘴巴上講講但掃得都不是他們，所以我就跟店長要求每班人員都要掃廁所，把乾淨的廁所交給下一班人員，我覺得這樣做才公平，後來同事才同意將另一間廁所鎖起來。

### 3.6 改善方案

針對以上兩點其實沒有什麼太大的問題，但由於我們是 24 小時營業，因此在工作分配上要有所要求，且都要要求公平，減少每班值班人員對上一班值班人員的抱怨，每個人做好自己份內工作，幫助自己也是幫助別人，因為你沒有做好影響到的是下一班的值班人員，而且其實每個人都喜歡公平，如果自己的同事都沒有做事情，而自己卻要幫上一班的同事擦屁股，這樣子的工作環境沒有向心力，更沒有團結力，一家店最需要的除了業績之外最重要的就是整家店的向心力和團結力了，但如果每個人都做好自己的份內工作，互相體恤那整家店的上班氛圍是不是就好了許多。

### 3.7 工作日誌

3-1 工作日誌表 1

|  |             |                |                |
|--|-------------|----------------|----------------|
| 班級：行四乙   | 學號：BZ101067 | 姓名：蔡巧玲         | 撰寫日期：104/10/17 |
| 撰寫期間：104/07/01~104/10/17   |             | 期間總實習時數：552 小時 |                |
| 實習機構(含分店名)：全家便利商店股份有限公司/台中鑫華店  |             |                |                |
| 部門(單位)/職稱：晚班門市人員   |             |                |                |
| 工作日誌內容   |             |                |                |
| <p>1. 發生什麼事(Do)</p> <p>在校外學習我選擇了全家做我的實習公司，很多人都覺得便利商店不外乎就是結帳補貨之類的雜事有什麼好去實習的，但我覺得既然我大學讀的科系是行銷系與服務業有關不如去便利商店實習學習服務這是最快的學習方式也是我認為最輕鬆的，直到我面試上了全家正職人員，上台北總公司職前教育訓練才知道不是我們想像的這麼簡單，便利商店的員工不適只有在吹冷氣結帳這麼輕鬆，任何疑難雜症都要會處理，不管會不會是不是你的工作範圍內的事只要客人有疑問你一定要會解決，當然只僅在服務客人的方面上，在職前訓練除了訓練口才，服裝儀容、訂貨、行銷、防災、防狼、防搶劫之外還有許多注意事項，要在短短的五天內全部學完，這對我來說其實很困難，因為我從來沒接觸過這個份工作，因此要我在短短五天學完其實很吃力，而去台北也不是只有上課而已，連續五天的訓練會打一個成績出來，未達成者有兩個選擇被延長訓練不然就是直接被退訓，很不巧的是我就是被延長訓練的那一個，聽到這個消息我真的差點哭出來，因為挫折感超重，超級無力，已經很努力地在聽課複習預習了，但結果並不如預期想的好，明明大家都過了為甚麼只剩自己沒有過的無力感超重，一開始實習就不是一個好的開始，也會讓容易讓人想太多，開始覺得是不是這份工作不適合我，未來一年的實習我撐得下去嗎？</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>在延長訓練的那三天，一直在反省為甚麼達不到實習公司的目標也達不到自己所預期的成績，其實反省到後面才領悟到，我從來就把自己的心態給弄錯了，今天我是一個職員員工，不是一個學生，公司也把我當成公司職員在培訓而不是實習生，我卻一直感覺對我是學生我還有犯錯的機會，我只是去總公司聽課上課的，並不認為教育訓練是非常重要的專業，在當時聽到被延長訓練的感覺只是無力感很重，覺得只是成績不如理想的這麼好而已，但現在我的感覺是，好險我有被延長訓練，因為我的心態根本不及格，如果</p> |             |                |                |

一直是用這樣的心態根本無法去學習到更多，看的角度也會不同。

### 3.學習(Action)

在這次的延訓中，我學習到的事，當你用什麼心態去面對事情，得到的結果一定不一樣，當你用什麼角度去看待事情時，你的視野也會跟別人不同，當我還是以學生的心態去工作去實習，那你總會覺得自己還有犯錯的機會，而如果我的心態改變了，我是公司的員工我應該為公司想為公司工作時，那妳在學習就會有不一樣的感覺，因為其實沒有一家公司的老闆喜歡一直犯錯的員工，你並不是在學校有老師可以叮嚀你，你現在是在職場，所以該會的專業你一定要會，你不是面對老師，而是直接面對你的顧客，而顧客沒有給你可以犯錯的機會。

### 4.行動計畫(Plan)

這次的經驗告訴我也改變了我的心態，慢慢地努力擺脫自己還是學生的依賴感，這是我目前努力的目標也是我學習的機會，畢竟在幾個月我們就真的畢業脫離學生時代要真正進入職場了，所以學生時期養成的惰性應該慢慢改變，不能把惰性帶到職場，知道自己要馬上改變是不太可能的，因此我希望在我實習這一年可以慢慢改變自己當學生的惰性與心態，一點一點的進步，然後連接上畢業後的軌道。

3-2 工作日志表 2

|  |             |                |                |
|--|-------------|----------------|----------------|
| 班級：行四乙   | 學號：BZ101067 | 姓名：蔡巧玲         | 撰寫日期：104/11/21 |
| 撰寫期間：104/10/17~104/11/21   |             | 期間總實習時數：368 小時 |                |
| 實習機構(含分店名)：全家便利商店股份有限公司/台中鑫華店  |             |                |                |
| 部門(單位)/職稱：晚班門市人員   |             |                |                |
| 工作日志內容   |             |                |                |
| <p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>在還沒實習之前都覺得便利商店的工作非常輕鬆，只要打打收銀補補貨就好了，並沒有什麼困難的地方，但再實習得這兩個月來發現根本不是自己想得這麼簡單，便利商店要學要做的事情太多了，雖然不是很難，但是要很細心，要自己解決問題，並且幫客人解決各種疑難雜症，不管你自己會不會有沒有看過，客人永遠都會認為你要會你該知道，根本不管這是不是你自己的工作範圍，但身為服務業，就要有服務客人的精神，顧客永遠是對的，因此我秉持著這樣的心態認為每個客人都是好客人，不會發生新聞報導上的各種詐騙事件，結果就這樣被詐騙了 500 元，事情是這樣發生的，站收銀是便利商店的主要工作，而再尖峰時期一定會有許多客人再排隊等結帳，當你結完排隊人潮後，有客人進來跟你說，小姐你剛剛沒有找我錢，這時候也沒想這麼多就和客人說不好意思，然後補找錢給客人，等交接班時發現我少了 500 元就是我補找錢給客人的金額。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>在發生找錢詐欺後，當下真得很難過，為甚麼新聞報導上發生的詐騙會發生在我身上，也怪自己沒有仔細記清楚到底有沒有找對錢給客人，而且再找錢事件的隔一天又有一位客人也說我沒有找錢給他，但因為事情發生後我對於找錢給客人都非常的小心，而且我記得那位客人也記得我有找對錢，因此很委婉的和客人說，我有找錢給你且找對錢，並詢問他要不要看監視器，最後他自己可能有想起來所以就說聲抱歉然後就走掉了，老實說還蠻難過的，因為我覺得連續兩天都發生同樣的事再我身上，導致我現在在服務客人時，多了一份防衛心，保障自己也保障店家，畢竟現在社會上這種詐騙案太多了。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>再這次發生的事件上，我學到了，不論再做任何事情都要謹慎小心，不能一昧的只聽片面之詞，就要解決當下問題，很多時候並不是顧客永遠是對的永遠致上，也要為自己和公司多留一些保障，而自己的不細心害公司少了 500 元，這雖然公司沒跟我計較，但自己心裡還是會覺得很虧欠。</p> |             |                |                |

這次的詐騙事件，和檢查、查核的經營理論有關聯性，雖然只是要收銀結帳，但其實在結帳時要注意的地方很多，也終於知道為甚麼公司要訓練我們結帳的術語，一開始只是覺得很麻煩為甚麼要講這些話，後來發生詐欺事件後才知道公司的用意，結帳術語可以讓客人和收銀員再複查一次結帳金額有無錯誤，也可以讓櫃檯的監視器清楚的錄到聲音及影像，確保以後顧客再次回來詐欺。

#### 4.行動計畫(Plan)

這次的事件讓我學習到如何保障自己和公司權益，因為在便利商店會有許多類似的事件發生，因此要懂得處理這類的問題，老闆和同事也交了我許多如何防範詐欺事件的發生，或者是發生之後要如何處理，好讓公司損失和客怨降低。

3-3 工作日誌表 3

|   |            |                |                |
|---|------------|----------------|----------------|
| 班級：行四乙  | 學號：BZ10167 | 姓名：蔡巧玲         | 撰寫日期：104/12/19 |
| 撰寫期間：104/11/21~104/12/19  |            | 期間總實習時數：184 小時 |                |
| 實習機構(含分店名)：全家便利商店股份有限公司/台中鑫華店   |            |                |                |
| 部門(單位)/職稱：晚班門市人員  |            |                |                |
| 工作日誌內容  |            |                |                |
| <p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>我們全家的正職人員分兩種，一種是由總公司派配下來的正職人員享有一般勞健保與公司福利，而另一種是由加盟者業者親自接洽應徵的門市人員，薪資、福利與休假都是由加盟業者親自洽談，因此我們公司正職人員一般只排休假四天，而我在總公司規定休七天遇到特定假日可以再多休一天，這對加盟業者來說覺得有些困擾，因為在我上班的這幾個月加盟業者的人事處理不太穩定，所以我自己認為不要給公司麻煩排休都排的畏畏縮縮的，但還是讓加盟業者感覺不太好，他們覺得我休的七天幾乎都是照我自己的意願排，沒有尊重老闆的意願，所以我們兩方對於幫我排休都有些小誤會。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>回頭想想我自己對於排休假這方面有我自己的堅持，而加盟業者在一開始也給了我空間能讓我排休我有事情日子，像是上課時間我一定要排到假回學校，所以短短的七天扣掉上課的時間加上自己事情，其實能讓老闆幫我排休的日子很少，但我自己認為我要排休的日子我都會事先在前一個月底跟店長說，請店長幫我排排看，如果那天真的不行或是沒有人力時在事先跟我說好讓我有點心理準備，但老闆都是在前一兩天才告知我那天可能沒辦法休假，可是我的事情都也已經排好了根本沒辦法改變，因此讓老闆覺得我有點難搞之類的，可是在我認為因為老闆有兩家店，因此他覺得它的人力應該可調來調去的，所以老闆都是先幫他的另一家店排休，之後才換到我們這家店，但因為老闆有與我談過所以我自己也有反省一下，畢竟是老闆，也要尊重老闆及公司的意見，不能一味地只想自己的排休。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>在這次的學習經驗中，我學習到的事，其實現在已經有點像半個出社會的新鮮人，因此不能這樣這麼任性，這是在於我是員工的個人立場，但如果現在我是以老闆的角度看待，我不會我們老闆這樣處理人事問題，因為假如我的員工有事情，並且是在提前兩個禮拜的告知我的話，我也會在至少前一個禮拜前告知她當天能不能排休，不會在前兩天或是前一天告知我的員工，但也不能讓我的員工都因為有事情就這樣任性的排假，這樣其他員工也會跟著效仿。</p> |            |                |                |

#### 4.行動計畫(Plan)

因此在這次和老闆的談話中，我們兩邊都有算是達到了一點共識，在排休的這一部分，我排休我要上課的日子跟我有事情的日子四天，其他的三天由老闆幫我排休，這樣兩方都比較不會有爭議性，老闆也不會因為要排我休假而感到苦惱。

3-4 工作日志表 4

|   |            |                |                |
|---|------------|----------------|----------------|
| 班級：行四乙  | 學號：BZ10167 | 姓名：蔡巧玲         | 撰寫日期：105/03/04 |
| 撰寫期間：105/01/01~105/03/05  |            | 期間總實習時數：368 小時 |                |
| 實習機構(含分店名)：全家便利商店股份有限公司/台中鑫華店   |            |                |                |
| 部門(單位)/職稱：晚班門市人員  |            |                |                |
| 工作日志內容  |            |                |                |
| <p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>時間一轉眼就過去了，我們也實習了半個多學期了，在這期間其實想了很多，我選擇全家便利商店作為我大四這一年的實習公司到底是為了什麼，那我學到了什麼，我們的實習一天可以和百位客人，陌生人或是常客接觸，在這幾個月的觀察下發現，在每天的近百位客人只有不到一半甚至更少，會跟我們便利商店服務人員說聲謝謝辛苦了，卻反而有另一種心態，會覺得你是一個超商店員我有消費你就是要無條件服務我，不管前面有沒有人排隊，客人都會想第一個插隊結帳，有種心態覺得有消費為什麼要我要等，這其實讓我們員工很為難，也覺得無力感很重，雖然不是每位客人都會這樣子。但我們那家店，十個有七八個客人都是這樣子的客人，每天面對這樣的一百個客人一百個負面情緒，身為服務人員也會覺得很無力，讓我不知道要用怎麼樣的情緒面對客人，服務客人，有時候也會覺得到底「以客為尊」是以什麼為標準。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>出了社會上班就跟現在一樣在工作上一定要懂得收好自己的情緒，所以也只能小小抱怨一下，轉過身後翻個白眼在笑得跟客人說聲「謝謝您的光臨」，並不是發自內心，雖然這樣非常諷刺，但這就是身為服務人員的你最重要的一件事，要懂個學習在面對客人時可以不被他帶來的壞情緒影響上班的心情。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>在便利商店真的可以學習到很多事情，不是向其他人所說的「就只是站在櫃台結結帳而以不會很辛苦」，當你站在櫃台就代表你已經準備好了，準備好面對客人把你當超人使用，不只要當咖啡機、計算機、你還要兼任銀行、地圖、美食專家等相關不相關問題，只要是客人嘴裡說出來的，就是你要想辦法解決的問題。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>同事在討論工作上時，都會提到如果遇到奧客你該怎麼處理，公司員工教育都只有寫</p> |            |                |                |

要如何服務客人讓客人覺得很感動很貼心，卻很像很少提到遇到奧客如何處理等之類的員工教育訓練，真的只有自己親身經歷過幾次才會知道，後來發現你對奧客越好他就越變本加厲，覺得這樣的行為是正常的，雖然說我們是服務人員，但服務也是有限的，不可能說奧客所提出來的任何要求都要做到，所以我們公司老闆和同事真的很好，很懂得體諒員工，因此我們對於遇到真的很不可理喻的客人，我們可以選擇性地去拒絕，不硬要要求我們去迎合客人的討客人的歡心，要把我們最好的服務留給懂得珍惜將心比心的客人。

3-5 工作日志表 5

|  |            |                |                |
|--|------------|----------------|----------------|
| 班級：行四乙   | 學號：BZ10167 | 姓名：蔡巧玲         | 撰寫日期：105/03/19 |
| 撰寫期間：105/03/11~105/03/19   |            | 期間總實習時數：152 小時 |                |
| 實習機構(含分店名)：全家便利商店股份有限公司/台中鑫華店  |            |                |                |
| 部門(單位)/職稱：晚班門市人員   |            |                |                |
| 工作日志內容   |            |                |                |
| <p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>實習在兩個月就結束了，也在公司漸漸穩定下來，因此訓練新人是我目前工作上最重要的事情，把新人訓練好之後就可以結束我在公司的實習生活，但訓練新人真的沒有這麼簡單，很多事情新人做錯都不是罵新人而是跟訓練新人的人說，舉例來說：我們晚班拆廢棄簡單的事情，我認為新人自己可以做好我就沒有再去檢查一次，但卻被下一班的同事抓到了毛病，因此在群組上抱怨我們同事上班都在偷懶都沒有做事，新人沒有做好事情我有一半的責任，因為我沒有做到檢查複查這件事，但沒有像那位同事說的這麼誇張，當下對於那位同事在群組上的抱怨表示了解並謝謝他的告知，因為我自己覺得不想要我們上班的群組變成員工和員工之間的口舌之戰。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>訓練新人本來自己就還要再複查一次，這次的疏忽讓我慢慢思考是不是自己的訓練教育員工的方式有問題，需要調整教育方式還是說需要開發新進同事的積極度。也慢慢反省自己是否和同事說的一樣工作上有缺失有需要再作改善的地方。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>這次的事件讓我學習到溝通，每個人都有自己喜歡的溝通方式，又因為溝通方式的不同，可能理解到的也都不一樣，一個好的溝通是我目前最缺乏的，也是我在未來要努力學習的地方。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>對於同事的抱怨店長也有看到，那我也有和店長說明原由，也將我自己的想法和店長說，自己不喜歡這樣子的溝通方式，因為這樣溝通久了會造成員工和員工之間的隔閡，也不想要每次打開上班群組就是看到哪位同事又和那位同事在互相抓毛病，因此和店長提議說當下交接班清楚若有其他事情沒有做好明天再當面溝通提醒並改善。</p> |            |                |                |

3-6 工作日誌表 6

|   |            |                |                |
|---|------------|----------------|----------------|
| 班級：行四乙  | 學號：BZ10167 | 姓名：蔡巧玲         | 撰寫日期：105/04/08 |
| 撰寫期間：105/03/19~105/04/08  |            | 期間總實習時數：200 小時 |                |
| 實習機構(含分店名)：全家便利商店股份有限公司/台中鑫華店   |            |                |                |
| 部門(單位)/職稱：晚班門市人員  |            |                |                |
| 工作日誌內容  |            |                |                |
| <p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>在實習期間一共遇到三次大盤點，每次盤點除了重視是否盤有盤虧外，還會順便評分店家店況，像是店家整潔度、有無過期品缺失、門市服務人員得態度等等都是盤點時要注意的事項，但在上一次的盤點中我們店被找出了許多過期品，因此店長和公司主管特別注意這次的盤點，而店裡最近來了很多新進人員，並不知道盤點需要做些什麼，因此很多事情都要教新進人員，但發現新進人員的積極度並不好，所以在教育他的同時覺得無力感很重，不知道如何教起。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>在教育新進人員的時，自己也會慢慢思考，自己的教育方式是否淺顯易懂，又或者是如何教導新人訓練新人的積極態度，不要讓新人有一個口令一個動作的感覺，因為便利商店有很多事情是要自己主動學習才會知道，自己有做過一遍，比用聽的學習印象還要深刻一點，所以很多時候我都請新人自己去做自己去摸索，不會的再問我，不要自己沒有碰過就一直問問題，又或者是說沒有問題但在檢查後都沒有做。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>在這次的實習中學習到了，原來教人比被教還要困難，因為自己要先非常熟悉作業流程，才能用淺顯易懂的方式去教新人，而在新人做完以後還要再檢查一次有無缺失，而缺失的地方是否清楚等等。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>我覺得我喜歡教新人，因為在教的過程中自己也會在重新學習到一次，甚至有了不同的想法，雖然說有時候會不知道怎麼教新人做事情，但是慢慢學習發號口令，不要甚麼事都自己做，也要學著分配工作給其他同事，因為我們是一團隊，團隊最需要的是分工合作互相幫忙。</p> |            |                |                |

## 四、結論與建議

### 4.1 結論

在實習前認為便利商店是一份很輕鬆的工作，在實習後發現你如果不是超人根本無法勝任全家便利商店店員的工作，在實習前對於公司一無所知只知道大概片面上的打打收銀幫忙結帳就可以了，並不會很困難，但在真正接觸這個行業後才發現到每一個行業都是非常的困難，要費很多心力和勞力才可以讓一家店正常運作，而讓我感覺落差最大的事，我們實習生一開始都要在直營店學習所謂的全家便利商店正規的 SOP 作業流程課程，但我被分配到的是加盟業者，很多作業流程都和直營店的不同，注重的事情也都不同，直營注重的是效率和分工合作，加盟業者注重的是業績，因為只有業績好加盟業者才有賺錢抽成的機會，因此加盟業者會想盡辦法節省一切成本開銷，加盟業者有分兩種契約模式，特許加盟及委託加盟。

我的老闆這兩種契約都有和全家便利商店股份有限公司簽約，而我是在委託加盟的這間全家實習，因為兩家店的老闆都是同一位，而且我們店是委託加盟因此對於報廢和用度品的訂購總公司會幫忙吸收，那特許加盟完全就是一般加盟業者經營，所以常常老闆會請我們這家店代訂一些用度品給另一家特許加盟的店，而很多廢棄商品也都轉貨到我們這家店來，一開始去的時候真的很不習慣，站在全家便利商店總公司的立場來看這樣事不可取的行為，但如果站在老闆的角度去看的話，這樣他們自己才有利潤可言，因為現在便利商店沒有以前這麼好賺了，市場已經逐漸飽和化，老實說這樣對我們這些上班的人員也是種困擾，因為所有的基本數據都不准，因此不知道用什麼樣的數據去訂貨，又或者是怎麼樣去節省用度品的開銷，也會造成兩家店對於用度品的用量沒有一定的標準，不是庫存過多就是剛好沒有用度品可以用，所以要學著克服，不是工作再配合你，而是你再配合工作。

## 4.2 建議

對於實習公司的建議，我覺得雖然我們實習生去加盟店雖然可以學習到不一樣的業界生態，遇到合得來的老闆也許老闆會願意教你一些東西，但遇到的是不好的老闆，老闆可能只把你當一般工讀生使用，所以其實蠻建議我們的實習生可以去我們實習公司的直營店，因為直營店的員工都是想往上爬的，所以會努力學努力做，遇到不會的他們也都會教正確的 SOP，在不會就請店長上網報名課程讓實習生學習，而且每一個人都是做一樣的事，沒有誰會的比較多就要做比較多的事情，而加盟業者是屬於你自己不會那沒關係交給會的人去做，因為他們自己也算是老闆不喜歡員工犯錯，所以寧願不給你接觸。

對於學校實習的制度是覺得因為實習是幾乎每天都要上班，有時候學校要上課其實排不到休假可以回來學校，因此希望學校可以再減少一些回校的日子，畢竟每個學生實習的地點不一樣，上班的時間也都不一樣，覺得有些困擾。而我們在實習時也遇到許多學校的實習生，也都會互相討論自己學校的實習制度，有些學校六個月，有些學校則是像我們一樣幾乎要一整年度的時間，互相交流後覺得學校的實習時間太長，畢竟還是也學生，雖然實習也是一種學習，但覺得學校可以再把實習的時間縮短一點，一半的時間在學校，一半的時間在外實習，因為這樣才有更多的時間準備畢業後想走的方向，學校覺得實習可以連接畢業以後的工作讓我們不要畢業後就直接失業，但在實習的過程中如果發現這份工作不是自己喜歡的還要撐到快畢業才可以轉換跑道，也沒有時間好好的規劃。

## 參考文獻

1. 麥菲魔力誌 (2016)，用經營家的理念經營「全家」
2. 維基百科 (2016)，全家便利商店  
<https://zh.wikipedia.org/zh-tw/%E5%85%A8%E5%AE%B6%E4%BE%BF%E5%88%A9%E5%95%86%E5%BA%97>。
3. 全家全球網首頁 (2016)，拓展至全世界的 FamilyMart  
<http://www.family.com.tw/enterprise/globe.aspx>
4. 全家便利商店網頁 (2016)，特許加盟裝潢投資降低  
<http://www.family.com.tw/enterprise/franchise/index.aspx>
5. 張嘉伶 (2008)，看好商機全家進軍封閉型商圈  
<http://www.appledaily.com.tw/appledaily/article/finance/20080922/30978793/>