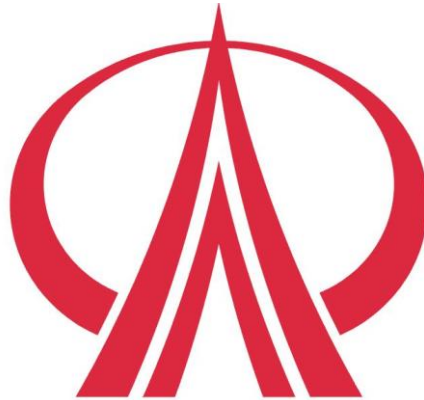


修 平 科 技 大 學

行 銷 與 流 通 管 理 系
校 外 實 習 專 題 報 告

實習公司：台灣屈臣氏個人用品商店股份有限公司

彰化彰二店門市



指導老師：葉京怡 老師

學 號：BZ101087

姓 名：王修涵

中 華 民 國 1 0 5 年 5 月

摘要

因學校大四校外實習課程的關係，讓我在暑假前加入屈臣氏這個大家庭。屈臣氏是目前在台灣最具影響力的藥妝店，而我擔任的職位是美容師，主要提供顧客彩妝、保養的知識與建議，讓顧客們能因自己的需求而得到滿意的答案。

在屈臣氏的這段時間，學習到與同仁們的人際溝通、客人的應變方式、彩妝保養的專業知識、和公司們的團隊精神，這些都是在學校裡尚未體驗到的，在店長身上我也學到很多人生的啟發，我感到非常幸運能在彰二店實習。

實習已到尾聲，我很清楚在未來我會繼續鑽研彩妝以及保養方面的知識，為了提升自己的專業度，我也向公司報名考取相關的美容證照，獲取證照之後，我也會繼續留在屈臣氏擔任原本的職務，繼續為顧客服務，努力的充實自我。

致 謝

首先，要感謝學校系上所有的師長幫我們找尋多家廠商讓我們有機會去選擇適合自己的實習廠商，也可以順利的比別人早一步進入職場學習，訓練我們的抗壓性與面對事情的處理態度。

在實習的過程中，非常感謝彰二店所有同仁的教導及照顧，學了很多知識，而影響我最深的也是最感謝的人是我的店長，他的做事風範以及處理事情的態度都讓我值得學習，甚至犧牲休假時間回到店裡來幫忙處理事情，把所有時間心力都放在店裡，讓我相當欽佩，店裡就像他的第二個家，過程中，店長也時常會跟我說些他的人生哲學，他說：「我的人生一直都在學習，我學的永遠不夠」，聽到這番話，讓我很感動，讓我也想向我的店長學習。

最後，選擇彰二店是對的，有個積極的店長，同事間相處模式讓我很快進入狀況，過程中非常愉悅，謝謝這段時間大家的團隊合作，讓我了解到屈臣氏不只是屈臣氏，它涵蓋的所有人、事、物，都能讓我在往後的工作上，用正面的想法去面對任何難題

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	
1-1 實習動機	1
1-2 實習目的	1
1-3 實習公司甄選過程	1
第二章 企業介紹	
2-1 企業沿革與介紹	2
2-2 企業策略	4
第三章 實習內容	
3-1 實習部門	6
3-2 工作流程分析	7
3-3 問題點分析	8
3-4 改善方案	8
3-5 工作日誌	9
第四章 結論與建議	
4-1 實習心得	15
4-2 未來建議	17

圖目錄

圖 1-1	門市組織.....	3
圖 2-1	五力分析.....	4
圖 3-1	櫃台工作環境.....	6
圖 3-2	彰化彰二店店長.....	6
圖 3-3	班表.....	6
圖 3-4	SOP 流程圖.....	7

表目錄

2-1 SWOT 分析.....	5
------------------	---

第一章 實習動機與目的

1-1 實習動機

參與實習是因為自己從未工作過，想了解職場的情形以及自己的能力與抗壓性，剛好藉由這次的實習，不僅可以提前累積社會工作上的經驗，這些是在學校生活無法去體會出來的，也趁實習這個機會，讓自己了解適合什麼樣的工作性質，對往後在尋找適合自己的工作上也會有相對的幫助。

1-2 實習目的

藉由實習課程，讓我可以提前進入職場社會，而我選擇了屈臣氏，職位是美容師，想學習以前從未碰過的專業技能，趁這個機會，體驗職場與人的相處模式、客人的應對進退，提升自我價值，充實自己的人生。

- 提升自我充實自己對職場的知識
- 瞭解自己的抗壓性，並且克服各種壓力與困難
- 學習非本科系的專業，多嘗試各種不同的技能知識
- 學習在職場的人際溝通與應變能力
- 如何與同事相處並一起團隊合作讓公司更好
- 想體驗工作和求學的差異，並扮演好自己的角色

1-3 實習公司甄選過程

(一) 實習公司資訊的獲得

首先學校提供有哪些廠商與我們學校做媒合，在這之前我們也有充足時間做好功課，並讓我們有時間好好思考想進入哪家廠商實習，面試當天，就陸續到自己所選的廠商進行面試，而我順利的應徵上了屈臣氏，讓我非常期待未來一年的實習過程。

(二) 選擇目前實習公司理由

我現在在屈臣氏擔任美容師，選擇它是因為屈臣氏是藥妝店的龍頭，而美容師這個職務讓我可以學到專業的技能，雖然我不是念本科系的，但想嘗試各種不同的事物，過程中雖然辛苦，但我也一一克服，獲得最大的成就就是這些專業都是我自己學來的別人無法取代的，這是很

難得的經驗。

(三) 對實習公司的看法

一開始進入陌生的環境加上不熟悉的事物讓我面臨很大的壓力，在賣場若遇到客人除了要招呼外，還要主動詢問是否需要幫忙或是介紹適合客人的產品，這讓我經過很長的時間才有辦法自信的主動服務客人，也開始喜歡與客人聊天。這樣的規定主要就是要讓每位客人感受到我們服務的貼心與熱誠，讓他們感覺屈臣氏是一個輕鬆購物的好地方。

第二章 企業介紹

2-1 企業沿革與介紹

(一) 關於屈臣氏

屈臣氏個人護理店（英語：Watsons），原稱屈臣氏藥房、屈臣氏大藥房，是亞洲地區一間連鎖個人護理產品零售商，創立於 1828 年，最早創辦人為印度公司的醫生皮爾森，和另一位廷樣來自英國的李文斯頓，為了服務廣大的外國商人而開設，到了 1981 年被和記黃埔集團所收購，之後老闆為李嘉誠先生。屈臣氏在香港、澳門、中國大陸有約二千多間分店、台灣、新加坡、馬來西亞、印尼、泰國、日本等十多個國家或地區均設有分店。集團涉及的商品包括有保健產品、美容產品、香水、化妝品、食品、飲品、電子產品、洋酒及機場零售業務。

- 1828 年 屈臣氏前身「廣東藥房」在廣州開業
- 1871 年 正式註冊為 A.S.Watson & Company (屈臣氏公司)
- 1895 年 屈臣氏在香港已有 35 家藥局
- 1937 年 爆發日本侵華的戰爭，幾個月之後，日本軍隊占領香港並接管屈臣氏非酒精飲料製造廠，重新命名為「日本海軍飲料製造廠；日本的侵略讓屈臣氏損失慘重
- 1945 年 日軍投降後，屈臣氏才陸續收回其經營權，各分店重新在香港恢復營業
- 1987 年 屈臣氏正式渡海來台發展，同時也陸續於澳門、新加坡、馬來西亞、泰國及菲律賓等展店，臺灣的第一家屈臣氏開在臺北市衡陽路
- 2006 年為止，屈臣氏在臺灣的店數已經達到 400 家
- 2010 年 理想品牌大調查中，屈臣氏榮獲「連鎖藥妝店/藥局第一名」

(二) 經營理念

屈臣氏在連鎖經營中，始終強調三大經營理念

除了在店內經營更有講究，同時貨架設計足夠人性化。每家屈臣氏個人護理店均清楚地劃分為不同的售貨區，商品分門別類，擺放整齊，便於顧客挑選。在商品的陳列方面，屈臣氏注重其內在的聯繫和邏輯性，按化妝品—護膚品—美容用品—護髮用品—時尚用品—藥品—飾品化妝工具—女性日用品的分類順序擺放，並且在不同的分類區域會推出不同的新產品和促銷商品，讓顧客在店內不時有新發現，從而激發顧客的興趣，致力以多元的零售概念和消費品，在我們的每一個市場上，超越顧客的期望。

- 藥品及保健品保留著創店以來的特色，倡導“健康”
- 美容美髮及護理用品所占比重最大，種類也最繁多，表達著“美麗的概念”
- 獨有的趣味公仔及糖果精品則傳遞著“樂觀”的生活態度

(三) 屈臣氏-彰二店組織圖

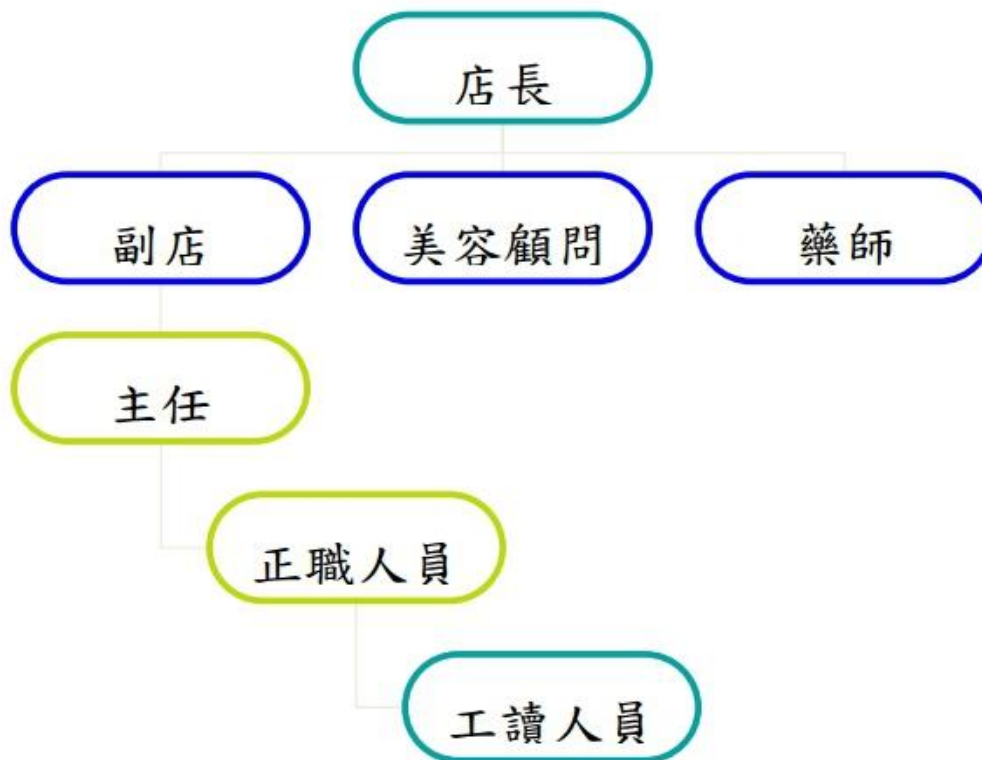


圖 1-1 門市組織

2-2 企業策略

(一) 自由品牌提升效益

屈臣氏連鎖店是目前亞洲區最具規模的健康與美連鎖店，一直為顧客提供多元化種類的商品。屈臣氏出了自己的自由品牌，想跟其他商家有所差異化，自由品牌就等同於我們的特色。在過去兩年裡，屈臣氏在個人護理產品的銷售市場中佔據了 21% 的市場份額；自有品牌品種數量由最初的 200 多個產品類別，迅速增長到目前的 1000 多個，其自有品牌產品由於良好的品質價格贏得了消費者對屈臣氏更多的認同和信任。自有品牌成為零售業發展過程中不可或缺的一個重要成分。而屈臣氏個人護理店用行動表達了自己的態度，自有品牌不僅僅是「重要」的，而且是「必不可少」的。

(二) 競爭力分析

現代人越來越注重自身的健康保養，其中以女性的個人保健用品和美妝保養品為最熱賣項目，台灣一年的美妝市場商機高達新台幣 700 億以上，成為各界美容藥妝業者急於爭奪的市場，近幾年來隨著同類競爭者陸續進駐，像是康是美、寶雅、美華泰，使得屈臣氏在商品市場中增加了許多競爭對手，然而，在這個充滿競爭力的市場中，各家商店紛紛推出不同的促銷策略吸引消費者，而隨著國民所得、知識水平提高，所以人們會精打細算，對於想購買的商品會在再三仔細地評估，形成消費者對於更平價也更有效果的保健保養品的渴望。然而，台灣藥妝店的兩大龍頭非「屈臣氏」及「康是美」莫屬了，康是美也是我們最大的競爭者。

(三) 五力分析

1. 現有產業競爭者：相關企業像是寶雅、美華泰還有康是美，而康是美近年已逐漸追上屈臣氏的步伐。
2. 潛在者的威脅：藥妝店性質產業越來越多，有些藥局已漸漸轉型（健康人生、丁丁藥局），店內商品也加入保養品，使得顧客選擇增加。
3. 替代品的威脅：像是便利商店（7-11、全家）、百貨公司、全聯福利中心等都是一些相關的商品，消費者也會貨比三家選擇價格較為合理的去購物，而比較少到有專業的屈臣氏購物，導致消費者上門購物的可能性降低。
4. 供應商議價能力：因為已擁有大量的直營門市，一次性採購可以降低許多成本，也因為長期合作，使供應商議價能力較低。
5. 消費者議價能力：因為主要消費者為女性消費者，商品屬於較難殺價，所以消費者議價

能力較低。

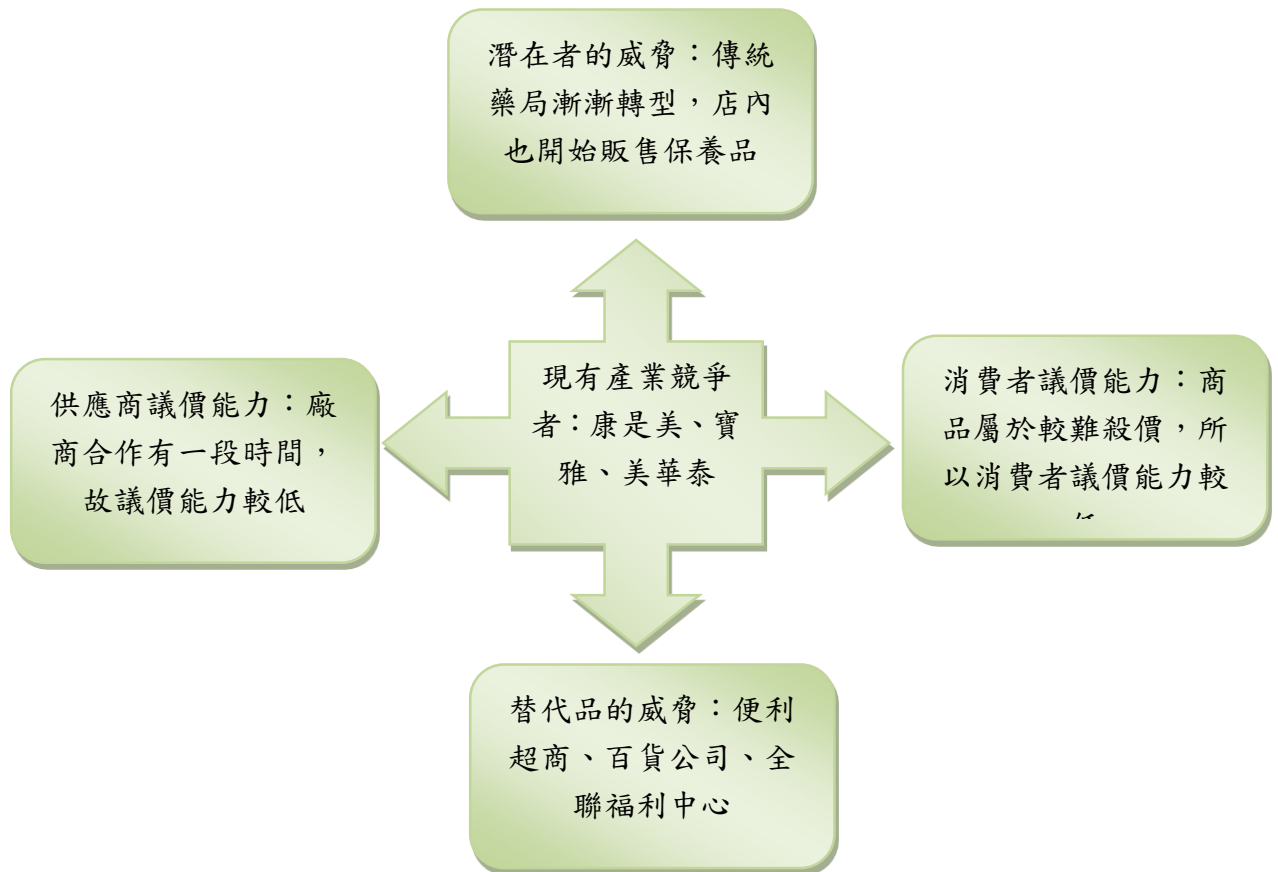


圖 2-1 五力分析

(四) 屈臣氏-SWOT 分析

表 2-1 SWOT 分析

優勢(Strengths)	劣勢(Weaknesses)
<ul style="list-style-type: none"> ■ 商品品牌佳，具有保證性 ■ 常找知名歌手代言，形象好 ■ 利用新聞媒體打廣告，知名度高 ■ 擁有專業的服務人員介紹商品 ■ 創造自家品牌，創造差異性 ■ 產品多樣化 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 無 24 小時營業較不方便 ■ 商品定位不明確，使消費者很模糊 ■ 無法滿足一次購足的顧客 ■ 活動多，但限制也多 ■ 賣場空間窄小，容易擁擠及擦撞到商品

機會(Opportunities)	威脅(Threats)
<ul style="list-style-type: none"> ■ 消費者使用保養品日漸俱增 ■ 網路購物日趨多樣化 ■ 健康意識抬頭，保健食品日益上升 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 消費通路越來越多元化 ■ 顧客忠誠度不高 ■ 同性質產業競爭者多，使屈臣氏吸引力下降 ■ 近年景氣不佳，購買慾望降低

第三章 實習內容

3-1 實習部門

(一) 工作內容與同事

在屈臣氏每天所從事的工作主要以彩妝與護膚商品為主，而工作人員有時會輔助我，不懂的事物，漸漸熟悉之後，只有吃飯的時候他們會幫忙我顧二樓彩妝部分，而我覺得與顧客最有利益關係也學到很多事情，可以從顧客口中得知各個產品訊息，以及顧客自己用完產品的感想我也可以從中得知資訊，分享給其他顧客，也能達到我的銷售成績。

- 黏防盜標籤，防止商品被偷竊
- 拉排面，維持賣場整齊
- 清理排面，維持賣場整潔
- 商品上架、查效期
- 主要是客服（銷售產品），介紹產品功能、提供顧客的需求
- 其他（份內工作已做完可幫忙其他同事的工作）

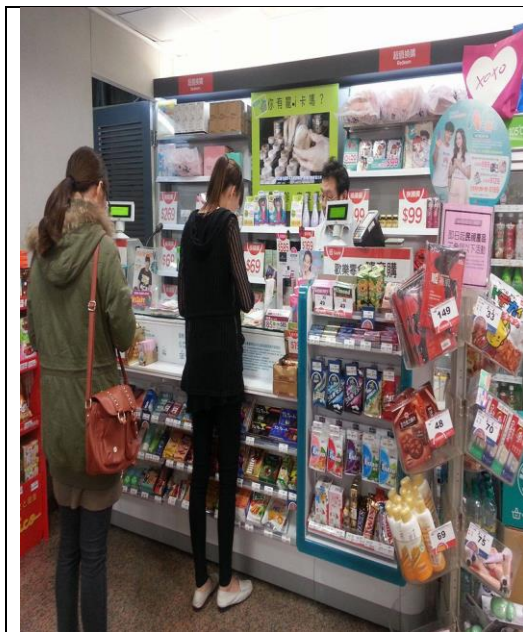


圖 3-1 櫃台工作環境



圖 3-2 彰化彰二店店長

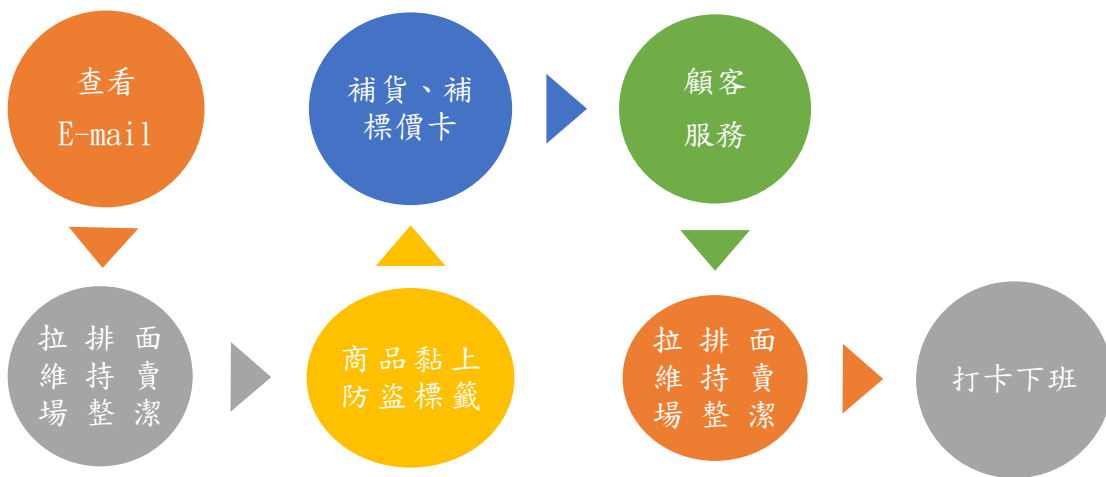


圖 3-4 SOP 流程圖

3-3 問題點分析

(四) 問題點分析

- 活動標示太模糊

電視廣告常打著禮拜三以中國信託刷卡，消費滿 988 就能打 88 折，但是實際到屈臣氏購物，像是買一送一或是兩件五折、專櫃、抗漲破盤價均不列入，讓消費者覺得受廣告欺騙。

- 禮拜六點數六倍不明確

常常有消費者為了點數六倍特地禮拜六至門市選購商品，但是結帳時常常說為什麼有些沒有六倍，原來是買一送一或是抗漲破盤價均不列入，讓消費者覺得我們標示不明確。

3-4 改善方案

- 藉由跟上層反應，希望利用媒體打廣告時，標示那些品項均不列入，才不會讓消費者感覺被欺騙甚至覺得屈臣氏廣告不實。
- 還有禮拜六點數六倍應以員工口頭提醒消費者哪些品項不列入，或是以明確的條文放置消費者容易看到的地方。

3-5 工作日誌

工作日誌表 1

班級：行流四乙	學號：BZ101087	姓名：王修涵	撰寫日期：104/10/06
撰寫期間：104/07/06~104/10/17		期間總實習時數：535 小時	
實習機構(含分店名)：台灣屈臣氏個人用品商店股份有限公司/彰化彰二店			
部門(單位)/職稱：美容師/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>1.發生什麼事</p> <p>說明特別的事件、特定的對象、特定的時間或特別的主題，發生的過程細節說明</p> <p>我有個同事，她是配班，她人很好很善良，也樂於助人，只是有一項比較不好的缺點，就是她經常在客人面前發洩自己的情緒，或是常遷怒給其他同事；有一次，因為公司辦活動，所以當天大家都很忙，有許多貨要黏上防盜標籤、許多貨要上架、非常多的瑣碎小事，只要有空的人就得幫忙，我當天在黏防盜標籤，但如果櫃台有很多人要過去結帳，我也必須過去幫忙，因為其他人也在忙自己的事情，結果當天結帳機出了點問題，我就請那位同事幫忙，結果因為機器跑太慢又很多人在排隊加上很多情要做，所以她覺得很雜，就當著我們的面罵髒話，我觀察到客人露出傻眼的表情，我也是頻頻跟客人不好意思，之後等了一會兒，才弄好機器順利幫客人結完帳。</p>			
<p>2.反省</p> <p>回頭想想，為什麼事情會發生？自己做了些什麼？其他人做了些什麼？當時感覺如何？現在感覺如何？</p> <p>我覺得同事都想把服務做到最好，但是機器偶爾也會有故障的時候，在這個時候我覺得必須想想辦法安撫客人情緒，而我的這位同事處理得當然不好，不應該把自己的情緒表現出來，這樣對公司形象也不好，也會造成客人不好的觀感，而我當時覺得也不能傻傻的在旁邊看她處理機器問題，我就盡量地安撫客人情緒或是主動與客人聊聊天，讓客人不會因等了太久而不耐煩。</p>			
<p>3.學習</p>			

在此次事件中學到什麼？這和〈哪一個〉經營理論有什麼關聯？

我學到了“態度”，不管以後我是客人還是服務者，都必須要有良好的態度，我覺得這是待人的基本原則，一個好的態度會影響人家對你的印象及看法。

至於經營理論，我想應該是人際溝通這方面，不管到哪家公司或是我們自己屈臣氏這家公司，都需要學習人際溝通，互動雙方彼此相互了解、相互回應、並且期待經由溝通的行為與歷程，建立接納及共識。

4.行動計畫

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？

我會努力經由銷售方面給每位顧客良好的態度，甚至與顧客聊天或是給予適當的保養程序以及有關保養的問題，增加我對於人際溝通的技巧，還有與同事和上司的相處之道，也是我要學習的，多讚美同事，處處幫忙他人，別去管那件事情是不是我的責任，既然大家都在同一間公司就是一個團隊，應該互相幫忙讓自己與他人更喜歡自己。

工作日誌表 2

班級：行流四乙	學號：BZ101087	姓名：王修涵	撰寫日期：104/11/19
撰寫期間：104/10/17~104/11/21		期間總實習時數：175 小時	
實習機構(含分店名)：台灣屈臣氏個人用品商店股份有限公司/彰化彰二店			
部門(單位)/職稱：美容師/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)			

1.發生什麼事(Do)

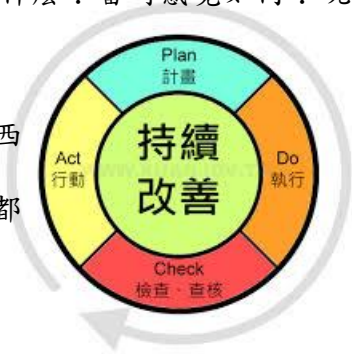
說明特別的事件、特定的對象、特定的時間或特別的主題，發生的過程細節說明

十月中時，我們店來了一位新的工讀生，大家會一起教導她店內工作的內容，只是我發現她是需要一步一步慢慢解釋細節她才會了解的，像是店內一些專有名詞她就不曉得，我們就會解釋，但是店長卻不會跟她解釋，我心想給他魚吃不如教他怎麼釣魚還比較好。

2.反省(Check)

回頭想想，為什麼事情會發生？自己做了些什麼？其他人做了些什麼？當時感覺如何？現在感覺如何？

我覺得每個人的教導方式不同，只是我覺得店長是直接告訴她東西擺哪，東西放哪，但是卻沒解釋為什麼要這樣做，所以我和配班都會一一解釋給她聽，然後讓他理解，以後遇到事情也會了。



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？

我學到了既然不同人教導的方式也不同，我會同樣的事情問各個人員，觀察每個人教導我的細節，然後再整理出最好的方式達成任務。

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？

不懂的事情我會多問，也會觀察店內的配班及店長如何處理事情，然後學起來，以後當我遇到事情也能對我有幫助，我也能隨即克服事情。

工作日誌表 3

班級：行流四乙	學號：BZ101087	姓名：王修涵	撰寫日期：104/12/8
撰寫期間：104/11/21~104/12/19		期間總實習時數：154 小時	
實習機構(含分店名)：台灣屈臣氏個人用品商店股份有限公司/彰化彰二店			
部門(單位)/職稱：美容師/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)			

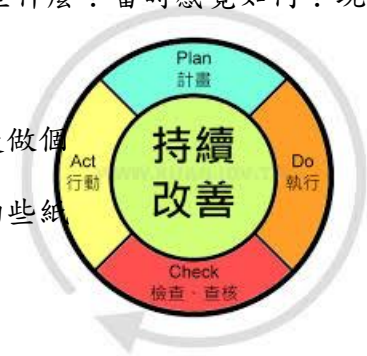
1.發生什麼事(Do)

說明特別的事件、特定的對象、特定的時間或特別的主題，發生的過程細節說明
最近要換檔了，所以在換檔的前幾天就可以撤掉當季的活動訊息，因為我是負責二樓，我就開始撤我的訊息，有些紙架（陳列商品的紙盒）已經不陳租了，所以就可以丟掉了，我就拿到樓下放在一樓垃圾桶旁，代表是要丟掉的，一方面，新來的紙架也會放在這邊，之後聽店長說，新的紙架不小心被我同事丟掉了，所以等於又要跟廠商要新的紙架這樣。

2.反省(Check)

回頭想想，為什麼事情會發生？自己做了些什麼？其他人做了些什麼？當時感覺如何？現在感覺如何？

現在仔細想想，當初負責櫃檯的人應該把新來的紙架收好，或是做個記號，以免跟要丟掉的紙架混在一起，而我當初也應該提醒我的些紙架是要丟掉的，若其他人都多一點細心提醒，就不會誤丟了。



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？

我學到同事間互相提醒能幫助到他人也可以幫助到公司，因為每天要做的事情太多了，當我聽到一件事情時其他人也有聽到，就可以一起幫忙記得，提醒其他同事，才不會因為忘記某個行程耽誤了整個公司的運作。

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？

現在開始我會記下某件事情時可以用紙條寫下來提醒自己也可以提醒他人，幫助同事甚至是公司的事情，並且積極主動提醒店長分擔公司內部事情。

工作日誌表 4

班級：行流四乙	學號：BZ101087	姓名：王修涵	撰寫日期：105/02/28
撰寫期間：105/01/01~105/03/05		期間總實習時數：313 小時	
實習機構(含分店名)：台灣屈臣氏個人用品商店股份有限公司/彰化彰二店			

部門(單位)/職稱：美容師/實習生

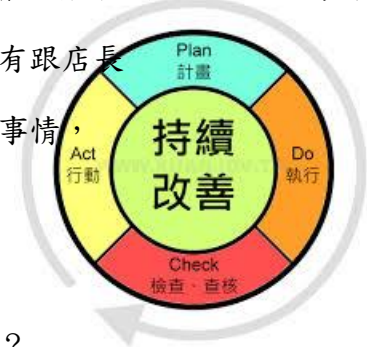
工作日誌內容(請各位同學認真撰寫，撰寫時請將紅色字體與圖形刪除)

1.發生什麼事(Do)

某次，我幫屈臣氏裡的伊莉特櫃姐買晚餐，結果多買了，櫃姐就把多出來的晚餐賣給 KISS ME 的櫃姐，結果櫃姐就在櫃檯吃起了晚餐，結果區主管剛好過來巡店就被看到，結果區主管就去罵我們店長，然後伊莉特櫃姐就覺得是她的錯非常不好意思。

2.反省(Check)

當時我知道後，我是覺得早知道吃飯就去樓上的休息室吃就不會這樣了，櫃姐可能因為要做業績，若他去樓上剛好有客人來就錯過了，而事後櫃姐們也有跟店長解釋，店長就不再那麼生氣了，因為我們店長比較不會在意小事情，他比較在意業績，所以他會覺得在樓下吃飯也沒關係。



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？

學習到了我們是服務業，也很重視門面，若要吃東西時，可能必須

在客人或主管看不到的地方吃，或是可以挑來客很少的時間趕快先吃飯，

那這樣當人潮多的時候，也可以做到業績。

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？

若餓的時候，可以吃個小東西止餓，或趁比較沒人潮的時候先去吃飯，然後可以在外面吃或是買回休息室裡吃，這樣也比較不用怕如果區主管臨時來被看到怎麼辦。

工作日誌表 5

班級：行流四乙	學號：BZ101087	姓名：王修涵	撰寫日期：105/03/15
撰寫期間：105/03/05~105/03/19		期間總實習時數：84 小時	
實習機構(含分店名)：台灣屈臣氏個人用品商店股份有限公司/彰化彰二店			
部門(單位)/職稱：美容師/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)

1. 發生什麼事(Do)

我們店裡常常有老鼠，因為上班的時候，會發現零時被咬破，或是巧克力被老鼠吃光光，所以我們就想說來抓老鼠，要下班時，我們配班會用黏鼠板放在可疑的地方，然後再放一些老鼠藥，就下班去了，結果某次，我們配班晚上也有放置黏鼠板，但隔天要上早班的人不知道，一進店裡，還尚未開燈，我們正職就踩到黏鼠板了，然後鞋子都黏黏的，踩的店裡到處都是。

2.反省(Check)

我覺得我們配班有放置黏鼠板時，應該要告知一下我們大家，避免有人在踩到，就像有些事情，就算是小事情，都必須告知其他同仁，這也是一種團隊的精神。

2. 學習(Action)

學習到了不管到哪兒上班，我們都是一個團隊，尊重彼此相信彼此，互相溝通互相解決事情，這也是我們店長常常告訴我們的，這樣一來事情也可以做的快速省下不少時間。

4.行動計畫(Plan)

有時難免會因為工作的小事情而自單獨做好，但我覺得我也必須告訴上面的配班或是店長，畢竟有告知一下，店裡的人也會知道，做事物的流程也會比較快比較清楚，所以在未來我也希望自己可以到哪都能有團隊的精神。

工作日誌表 6

班級：行流四乙	學號：BZ101087	姓名：王修涵	撰寫日期：105/04/08
撰寫期間：105/03/19~105/04/09		期間總實習時數：112 小時	
實習機構(含分店名)：台灣屈臣氏個人用品商店股份有限公司/彰化彰二店			
部門(單位)/職稱：美容師/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)			

1.發生什麼事(Do)

某次，我幫屈臣氏裡的伊莉特櫃姐買晚餐，結果多買了，櫃姐就把多出來的晚餐賣給 KISS ME 的櫃姐，結果櫃姐就在櫃檯吃起了晚餐，結果區主管剛好過來巡店就被看到，結果區主管就去罵我們店長，然後伊莉特櫃姐就覺得是她的錯非常不好意思。

2.反省(Check)

當時我知道後，我是覺得早知道吃飯就去樓上的休息室吃就不會這樣了，櫃姐可能因為要做業績，若他去樓上剛好有客人來就錯過了，而事後櫃姐們也有跟店長解釋，店長就不再那麼生氣了，因為我們店長比較不會在意小事情，他比較在意業績，所以他會覺得在樓下吃飯也沒關係。

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？
學習到了我們是服務業，也很重視門面，若要吃東西時，可能必須在客人或主管看不到的地方吃，或是可以挑來客很少的時間趕快先吃飯，那這樣當人潮多的時候，也可以做到業績。

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？
若餓的時候，可以吃個小東西止餓，或趁比較沒人潮的時候先去吃飯，然後可以在外面吃或是買回休息室裡吃，這樣也比較不用怕如果區主管臨時來被看到怎麼辦。

第四章 結論與建議

4-1 實習心得

(一) 對企業看法

在還沒選擇屈臣氏作為我未來實習地點時，對於這個企業並不是很了解，只知道每個月可以免費去門市領來店禮之外，會員卡累積的點數可以折抵現金，有時還會不定期有活動可以撿便宜，雖然常常錯過活動時間。當我知道應徵上的時候就開始期待並且決定要好好學習職場知識

屈臣氏是間很有制度的企業，非常注重與客人之間的互動，當客人進入到門市後，就要

以最專業最親切的服務態度主動詢問客人是否有需要服務的地方。而這些互動模式是到每家分店都可以感受到的熱情。除了每位員工都要有這樣的服務心態之外，主管也會主動關心員工，詢問是否在工作上遇到任何的難題。並且會隨時鼓勵每位門市人員，不會給予太多工作上的壓力。

（二）實習前後個人的預期與實際感受

- 實習前：一開始覺得就是進入一家公司上班，然後聽上司的話，該做什麼就做什麼，把分內的工作做好，完成實習，順利畢業。
- 實習後：到現在我覺得我會思考未來該往哪個方向前進，更會與人應對，可能也是因為服務業的關係，遇到需要幫忙的人就衝第一，也思考過是否繼續往美容師之路邁進，取得專業證照，讓自己更專業，或是繼續留在公司等想法。

（三）實習最難適應或難過的事

一開始，從未學過美容，我想這是我壓力最大的時候，整天吃不下胸口非常悶，擔心自己學不好美容的知識，怕自己的話術無法讓顧客想購買，總之都是一些負面情緒，當客人詢問我東西時，我也說不出來或是說錯，我自己也覺得非常難過，覺得自己非常的弱，才體會到原來我是這麼的渺小等想法出現。

（四）實習最大的收穫

很慶信自己是在彰二店，遇到對的同事與店長，從同事中學到如何把事情做得快又做好，還有從店長身上學到了很多人生哲學，還有自己更有自信更敢與人應對，一點都不會怯場，該表現自己的時候就不要畏畏縮縮，勇於表現自我，自己也會更上一層樓。

（五）實習甘苦談

剛開始進入實習，對於工作環境以及同事都不熟，難免會有低潮期，但是勇於發問，少說話，多做事，大家就會對你的印象不錯，久而久之，也熟悉了工作內容，自然與同事間就有話題，就能順利走下去。

（六）我希望來前就能在學校學到哪些東西？

若能在實習前就能學到一些賣場的資訊就會更好，像是學校的門市課程若能實際訓練更好，因為就學期間都從未工讀過，以至於實習算是我第一份工作，讓我非常挫折，壓力與同事間的相處都是第一次，讓我深感害怕，但現在已克服。

（六）個人生涯規劃與未來展望

我會在實習結束之前考慮好之後是否繼續留在貴公司，若確定要繼續留下來，我會去考取美容丙級證照，一方面為自己的專業度加分，也能替公司達成業績拿到獎金，而美容是具有流行性的，我喜歡追隨流行事物，讓自己越來越厲害。

4-2 未來建議

(一) 對實習公司的建議

若能在一開始徵選時更能詳細的說明公司理念以及內容更好。

(二) 對學弟妹的建議

不要再最能吃苦的時候選擇安逸，要勇於面對壓力戰勝了就是自己的。

(三) 對系上的建議

希望媒合的廠商不一定要與該科系相關，我覺得與科系不相關更能學到各種專業，系上也不需擔心學生從未學過是否能克服，人在遇到困難的時候就會有著如何解決辦法的實力出現，讓學生自己想辦法，克服了之後就又長大了。