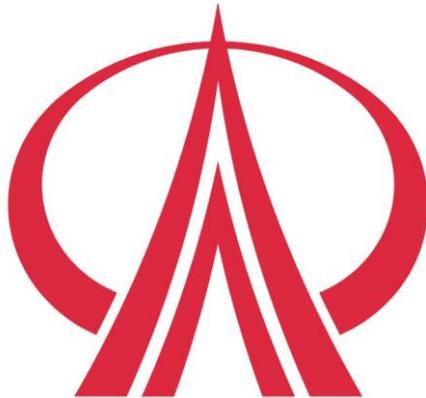


修 平 科 技 大 學  
行 銷 與 流 通 管 理 系  
校 外 實 習 專 題 報 告

棉花田生機園地股份有限公司  
桃園中山店



指導教師：林彥霆老師

學生：李蕙安

中華民國 105 年 5 月

## 摘要

我所屬的實習單位為，棉花田有機生機飲食股份有限公司－桃園中山門市，工作內容分為早班晚班吧台、中場，早班與晚班為每個月輪流，吧台與中場也會互相交替工作，目的是要讓同仁都能熟悉操作早晚班、吧台和中場的工作內容。早班吧台負責吧台所有事項，包括打精力湯、試吃試飲、生鮮冷凍收貨等等；早班中場負責開門、訂菜、整理蔬果、服務客人等；晚班吧台負責準備精力湯備菜、煮飯、整理廚房、打掃廁所；晚班中場負責檢查牌卡、服務客人、核對採購單、晚班結帳。工作時間為每天 8 小時，一個月休假八天，工作為輪班制，早晚班每個月輪替，有時則是卡班制。

在這幾個月裡我學習到很多，學會如何打精力湯、削鳳梨，還有對客人的貼心問候。在這過程中我也學會了主動去關心他人，變得更會替他人著想，能站在他人的角度去關心，去了解他所需要的是什麼。當客人來店裡時，我們不是以販賣商品的商人角色，而是以家人朋友的角度去關心問候他們。每天都是帶著開心愉悅的心情去上班，也因此這樣總是能帶著笑容面對每天來的客人，讓他們感受到我們的活力與熱情。在實習的期間因為展店關係，人員都被調動，也因此我待了三家不同的門市，在不同門市和不同個性的同事相處，也學習到每家門市不一樣的擺設和小細節，這些都是能讓我學習的地方之一。

食安風暴的問題不斷的在新聞上重演，看膩了這樣又那樣的新聞報導，所以認為與其看電視或是聽從他人的說法才能了解什麼不能吃什麼可以吃，不如親自從事相關的工作，從中了解食物生態，從最基本的地方開始了解，為家人的健康做把關。我認為社會大眾的食安與健康就從小小人物開始。慢慢地去影響他人把力量變大，讓台灣食安問題能慢慢減少，也能藉此灌輸大家正確觀念，正確的飲食與作息，讓大家都擁有健康的身心靈。經過在棉花田的這幾個月，服務客人的過程裡能感受到人與人之間的溫度，有時反應熱絡有時反應冷淡，但這就人與人之間的相處模式。即便實習結束了，我想我還是會從事相關性質的工作，雖然大家都說服務業跟餐飲業是最累的，但我覺得這是一份累的很值得的工作，我很樂在其中。

## 致謝

在實習的這段期間內，最感謝的是我的店長與桃中山門市的同事們，說起來這個實習也算是我的第一份工作，在實習之前我完全沒有任何的工作經驗，一切都是從頭開始學起。剛開始，我是個連刀子都拿不好、也不敢跟客人打招呼的人，但是我現在能以正確的姿勢拿刀，切好一顆完整的鳳梨，也能主動的跟客人打招呼問聲好，除了不斷的練習再練習，自我調整之外，最重要的是感謝我的店長與同事們，他們給予我很多的幫助跟鼓勵，在我低潮的時候總是不斷的勉勵我、不厭其煩的讓我一直重複問問題。當然在這過程中我也遇到很多瓶頸，在店裡有一位是負責教導我的姐姐，她是位嚴厲的姐姐，一開始我很挫折，覺得自己每件事情都做不好，那陣子也過得很艱苦，心情也很沮喪，或許是第一次工作的關係，覺得姐姐的教導很嚴厲很嚴謹，一直覺得快要撐不下去，不過姐姐雖然嚴謹但還是不嫌煩的願意教導我，經過一段時間的練習與努力，我終於打破了瓶頸，事情變得得心應手，雖然那位姐姐因為被調到別家店當店長已經不在同個門市，但我還是很感謝她，因為有她的嚴厲指導，我處理事情也變得更加謹慎，也變得更加細心，能去發現小細節或是缺失，從姐姐身上我除了可以感受到姐姐對處理事務的謹慎，更能感受到的是面對事物的那一份認真的態度。那段期間每天我都覺得很辛苦很難熬，也很不想去面對，不過歷經時間的磨練與成長，回想起那段時光，我覺得是開心的，有很大的收穫也覺得自己有慢慢的在成長，除了感謝夥伴們的支持和照顧也很開心能看到自己的成長，相信這份成長的喜悅會持續下去的，我會持續的努力，讓這份認真努力的態度延續下去。

## 目錄

|                   |     |
|-------------------|-----|
| 摘要.....           | II  |
| 致謝.....           | III |
| 目錄.....           | IV  |
| 圖目錄.....          | V   |
| 表目錄.....          | VI  |
| 壹 前言.....         | 2   |
| 1-1 實習動機.....     | 2   |
| 1-2 實習目的.....     | 2   |
| 1-3 實習公司甄選過程..... | 2   |
| 貳 實習公司.....       | 3   |
| 2-1 公司介紹.....     | 3   |
| 2-2 營業項目.....     | 3   |
| 2-3 競爭力分析.....    | 4   |
| 2-4 SWOT 分析.....  | 6   |
| 參 實習內容.....       | 7   |
| 3-1 實習部門.....     | 7   |
| 3-2 工作環境與同事.....  | 7   |
| 3-3 工作內容.....     | 8   |
| 3-4 作業流程分析.....   | 9   |
| 3-5 問題點分析.....    | 13  |
| 3-6 改善方案.....     | 13  |
| 3-7 工作日誌.....     | 14  |
| 肆 實習心得與建議.....    | 22  |
| 4-1 實習心得.....     | 22  |
| 4-2 建議.....       | 22  |

## 圖目錄

|       |                  |   |
|-------|------------------|---|
| 圖 3-1 | 吧台工作環境.....      | 7 |
| 圖 3-2 | 中場工作環境.....      | 7 |
| 圖 3-3 | 店內全景.....        | 7 |
| 圖 3-4 | 桃園中山店店長.....     | 7 |
| 圖 3-5 | 小農開講之講座.....     | 8 |
| 圖 3-6 | 創辦人翁老師心靈講座.....  | 8 |
| 圖 3-7 | 每個禮拜的生機飲食課程..... | 8 |
| 圖 3-8 | 下班後與同事一起聚餐.....  | 8 |

## 表目錄

|                        |    |
|------------------------|----|
| 表 2-2 棉花田營業項目.....     | 4  |
| 表 2-4 棉花田 SWOT 分析..... | 6  |
| 表 3-4-1 早班中場流程.....    | 9  |
| 表 3-4-2 早班吧台流程.....    | 10 |
| 表 3-4-3 晚班中場流程.....    | 11 |
| 表 3-4-4 晚班吧台流程.....    | 12 |

# 壹、前言

## 1-1 實習動機

在大一時對於"工作職場"並沒有太大的感覺跟認知，一心只想著擺脫高中痛苦的學習日子，所以大多時間都是在玩樂，或做自己想做的事情。到了大二也還是一直處於懵懵懂懂，覺得什麼也沒關係的想法，繼續過著快樂無憂的大二生活。直到升上大三後開始要為了大四實習做相關準備時，才真正認真的意識到關於自己未來的路該做什麼樣的選擇。大三學期初老師們就開始告訴我們關於大四實習的相關事情，大四實習有很多種選擇，可以自行創業、自己找想要的公司、學校媒合或是海外實習。之所以會選擇校媒合，是因為我認為雖然是實習但也是一個正式的工作，想藉由實習的這一年裡好好存錢，也慢慢地替未來做打算。在學校媒合名單裡看到了陌生的名字「棉花田」，對的間公司完全陌生也不清楚，甚至在這之前完全都沒有聽過。會選擇「棉花田」為我的實習單位也是經過一番深思熟慮還有與家人的討論後所做的決定，也因近年來國內食安問題層出不窮，健康意識抬頭，除了要拒絕黑心廠商以外，我認為身為消費者的我們也要有些健康的飲食觀念，才能在這食安充滿危機的時代生存。另一半原因也使因為想替家人在飲食上有所把關，希望能藉由實習這個機會了解到更多相關知識，讓家人吃得安心健康，也能把這份知識傳遞給更多人知道。

## 1-2 實習目的

希望透過這個實習機會能學習到不同領域的專業，因為工作性質屬於門市服務，在工作時會接觸到很多各式各樣的客人，藉由接觸到不同形形色色的客人，學習如何與人相處，還有待人的處事態度與應對方式，對我來而言這都是一個一直不斷在學習的機會，除了應對進退的能力，還有與他人談話的說話技巧，我認為這些都是在校園生活裡較無法去碰到的學習機會，每天來店裡的客人很多，有熟客、年輕人、婆婆媽媽、好的客人、不好的客人，每天會遇到怎樣的客人、會發生什麼事情都是未知數，也因為這個未知數讓我更有份好奇心，想挑戰每天的未知數。希望在棉花田實習的這一年，能充實自己外也能補足在學校裡沒有學到的不同知識與技能，在與客人介紹商品時能展現自己對於商品的專業知識，也能提升溝通技巧，讓自己變成一個有想法、有內涵的社會新鮮人。

- 接觸新環境認識新朋友
- 學習溝通技巧與應對能力
- 增加自我知識學習新技能
- 找到自我能有所發揮的場所

- 在過程中探索自我需求了解自我
- 挑戰自我精益求精
- 讓他人看見自己的努力

### 1-3 實習公司甄選過程

#### (一)實習公司資訊的獲得

在學校媒合之前老師們就開始不斷的給我們很多關於實習的相關訊息，如何從第一步到最後一步，老師們很有耐心不厭其煩的一一回答我們重複率過高的問題。在我決定要面試的公司後，老師也給了很多相關資訊，讓我們能擁有更完整的資料去準備面試。記得面試當天所有人都是一副備戰狀態，每個人都想搶在他人面前當第一順位的面試公司的第一位面試者，我也不例外的一臉緊張樣子站在面試路口，當老師說開始面試時，每個人都是以跑百米速度前往自己面試的第一順位，我很幸運地跑在最前面，我很緊張地坐下來開始簡短的自我介紹，在自我介紹完後面試的主任開始向我介紹公司的制度及公司的特色及緣起，還有播放公司的介紹影片讓我對棉花田有初步的了解與認識。因為選擇棉花田面試的加我不過也才三個人，所以面試主任就以聊天方式跟我對談，談談我對有機這個詞的想法及概念，還有我個人對未來的想法及規劃，就這樣像朋友一樣聊了一個多小時，不過也因此緩和了不少我緊張的情緒，我也順利的面試成功，成為棉花田的一份子。

#### (二)選擇目前實習公司的理由

幾年前爸爸因為生病開刀住院，雖然有好轉也恢復得很好，但覺得跟生病前的模樣健康還是有很大的落差，還有爺爺奶奶年紀越來越大，做子女的應該要替長輩們多加留意健康這方面，也因食安風暴的問題不斷的在新聞上重演，看膩了這樣又那樣的新聞報導，所以認為與其看著電視才能了解什麼不能吃什麼可以吃，不如親自從事相關的工作，從中了解食物生態，從最基本的開始了解，為家人的健康做把關。在學校媒合的名單裡棉花田剛好是一間有機蔬果、健康食品的有機生機飲食公司，我認為社會大眾的食安健康就從小小人物人物開始，慢慢地去影響他人，把力量變大，讓台灣食安問題能慢慢減少，也能藉此灌輸大家正確觀念，正確的飲食與作息，讓大家都擁有健康的身心靈。

#### (三)對實習公司的看法

我認為「棉花田」是一間很有愛的公司，「棉花田」以「散播健康，傳遞幸福」為使命，他們與顧客的相處並不是今天要賣什麼商品給客人買，而是今天要與客人分享什麼有幫助的事情。在我待的桃園中山門市是一間充滿歡樂的店，每個同事都是很好相處的人，個性也都很樂觀開朗，他們喜歡與客人聊天互動，每當客人進門時除了禮貌性地招呼問候，也會深入關心了解客人需求，把顧客當作是自己的家人朋友，我相信這樣的現象不是只有我所處的實習門市會這樣而已，而是整個公司的體系與風氣，才能影響到全公司底下的人員及門市，讓消費者變成忠實顧客，也變成無話不談的家人與朋友，我覺得這是很少見的現象，讓我覺得能在這樣的公司裡實習覺得是一件幸福的事情。

## 貳、公司介紹

### 2-1 公司簡介

數十年前，創辦人翁湘淳老師站在事業的巔峰，身體卻出現了警訊。長期工作繁忙加上壓力，導致全身免疫系統出了問題。翁老師曾有一整年的時間都在生病，即使每天睡上廿個小時，整個人依然無精打采、提不起勁。在偶然的機緣下，聽到雷久南博士談論生機飲食的錄音帶，於是開始蒐集相關資料，並且在自家後院種蔬菜，遵守不灑農藥、不施化肥的原則，飲食內容逐漸提高生食比例，幾個月後，病情康復，身體機能也恢復正常運作。

試行生機飲食一段時間，體力復原狀況有目共睹，親戚朋友也覺得很神奇，紛紛要求翁老師開班授課，分享她生機飲食的觀念。於是翁老師結束原有的服飾業務，以原有士林店面作為分享生機飲食的處所。剛開始，只是單純分享所學及生機飲食的觀念，她以義工的心態分享成長與喜悅，以推廣的心情開課，所有課程皆免費結緣，而學員的熱烈反應，也完全超乎翁老師的預期；在課程持續地推廣與學員數量不斷增加下，也讓棉花田的規模持續成長，在無壓力並充滿愛的能量下，一路發展到至今。

棉花田從 1992 年「湘淳生機園」的草創初期，到「棉花田生機園地」的成長階段，沿至今日的「合一生機」，每位夥伴都是我們的核心力量，以擁有身心靈整體健康為理念，致力推廣有機課程並提供消費者專業的營養諮詢。我們深信健康絕對不是喊口號，而是由裡到外，將理念付諸行動的過程，為我們所在的土地保存美好、均衡的生態環境，讓有機得以綿延不絕地傳承。

### 2-2 營業項目

棉花田以「散播健康，傳遞幸福」為使命，與大眾一起分享生命的美好。有品質嚴格把關的有機蔬果、食品、環保生活用品、均衡美味的有機餐點、萃取性機能品、專業營業諮詢、生機飲食調理課程、健康蔬食調理課程、健康樂活講座、舉辦農場之旅及身心靈整體健康課程，創造健康和諧環境。

身心靈整體健康快樂的人生，及健康、幸福、和樂的家庭。讓消費者可以找到安全健康的產品，讓心靈有休息與成長的地方，棉花田提供品質嚴格把關的產品，像家一樣溫馨安全的環境，以及真心誠摯的服務。

表 2-2 棉花田的營業項目

|   |  |   |   |
|---|--|---|---|
|  | <p><b>產品嚴格把關</b><br/>每日固定抽樣做農藥殘留快速檢驗，為消費者做安全把關</p>                 |  | <p><b>身心靈成長課程</b><br/>瞭解自己的身心靈狀態，傾聽心靈內在的聲音，進而認清生命內涵</p> |
|  | <p><b>豐富的免費結緣課程</b><br/>舉辦生機飲食調理班、健康蔬食調理班、健康樂活講座，不僅能吃出美味更能吃出健康</p> |  | <p><b>發行刊物與結緣季刊</b><br/>不定期發行刊物，每三個月發行一次結緣季刊</p>        |
|  | <p><b>現場供應餐點</b><br/>健康美味零負擔</p>                                   |   |   |

## 2-3 競爭力分析

台灣地區有機專賣店近年來蓬勃發展，單店或是連鎖店紛紛開業，不論是民間私人機構或是大企業甚至宗教團體均投入此一產業，大企業中早期的有統一生機公司，近年來台塑企業、永豐餘企業、康緹企業等，宗教團體如：里仁、聖德禪寺等，由產業發展的角度來看，加入者眾時，表示至少開始進入成長期，但是成長期中間優勝劣敗的現象，反映出來的是較無財力又無經營特色的小型業者遭淘汰出局，財力雄厚、運用連鎖加盟降低經營成本與風險的企業得以生存。

早期的有機專賣店之客戶，主要以素食者、公教人員、重視環保人士、病患、追求健康、愛美瘦身者為主，不過近年來，普遍大眾也越來越能接受有機生機飲食，因為有機飲食不再是無色無味的水煮或是清蒸食物，而是越來越多樣化，口味跟選擇也越來越多變。也由於市場競爭及業績壓力，大多數採用複合式經營，如：有機食材加上餐飲服務、有機產品加上貼心售後服務、有機產品加上專業的知識，客戶對產品除了要求品質之外對價格亦敏感。

### 五力分析：

#### 1. 消費者的議價能力

會選擇購買有機蔬果或產品的消費者，其實都有一定的消費水準，「有機」給人的感覺就是價格比一般菜市場或是大賣場還有貴，一般民眾鮮少會前往有機專賣店購買，所以會來消費的消費者即是接受了有機專賣店所訂定得價格，故部會有特別議價的能力。

## **2. 供應商的議價能力**

棉花田長期與小農合作，與小農或是一些廠商都有簽定合約，因此與廠商之間不會有議價上的糾紛，棉花田也以行動幫助與支持小農，讓小農們能被消費者們看見，與小農們是相輔相成的友好關係，而現階段還在成長與需要被消費者看見的小農與廠商們故不會特別有議價的能力。

## **3. 潛在競爭者的威脅**

除了目前現有的競爭者外，大賣場是現在抑是未來的一大競爭對手，實際走訪大賣場，會發現賣場裡除了平常就會看到的蔬果區域外，還增設了有機蔬菜區域，必是看準了消費者對養身與健康意識抬頭，所採取的競爭策略。又加上大賣場所販售的商品，食衣住行樣樣都有，既使消費者想要購買「有機相關產品」，也能在賣場裡一次購足。

## **4. 現有競爭者的威脅**

目前現有的競爭對手有：聖德科斯、里仁、蕃薯藤、柑仔店等等，其中以聖德科斯和里仁門市的據點為最多，里仁是屬於宗教性團體開設的，所以有一定的主要客群；聖德科斯則是統一集團旗下的一個品牌，有一定的勢力存在；棉花田則屬於民間自己新興而起的企業公司，目前雖尚無法成為有機界的企業龍頭，但棉花田也是緊追在後的實力派公司。

## **5. 替代品的威脅**

鄰近的菜市場還有生鮮超市，都是成為棉花田替代品的威脅，大多數的消費者會認為在菜市場買的菜會比有機連鎖店還要便宜，其實不盡然，當你真正走過菜市場一趟，你會發現有些商品甚至比店裡賣的還要貴，但是在菜市場既有的消費族群已經習慣菜市場的經營模式，也不懂的去別處比價競爭，因此還是會選擇菜市場。

## 2-4 SWOT 分析

棉花田擁有自己自創的品牌商品，自產的產品只有在棉花田才購買得到，還有專業的檢驗室，不管是國內外的產品都會經過棉花田檢驗式的嚴格把關，但也因檢驗耗時花費金額也因此提高。門市目前以北部居多，中南部較不知道棉花田這品牌，因此知名度略顯不足，但我們以專業豐富的知識與貼心式的服務鞏固消費者心中的地位。因食安風暴層出不窮，消費者對於健康養生的意識越來越高，也開始願意花費較高的金額和時間去做選擇購買，不過同質性的店家也如雨後春筍般的不斷建立，而以下是針對棉花田的 SWOT 分析。

| S 優勢  | W 劣勢   |
|---|--|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 擁有專屬的自創品牌</li> <li>2. 擁有專業的檢驗室，嚴格把關</li> <li>3. 專業豐富的知識與貼心式的服務</li> <li>4. 有固定的熟客會前來消費</li> <li>5. 獨賣商品與包裝</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 檢驗花費金額高，且耗時</li> <li>2. 門市目前以北部居多，因此北部以下的地區較不知其品牌</li> <li>3. 展店速度快，造成人少不足、人力吃緊現象</li> </ol> |
| O 機會  | T 威脅   |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 消費者對健康的意識崛起</li> <li>2. 有機商品種類多樣化能吸引新族群</li> <li>3. 與小農合作相輔相成</li> </ol>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 同性質的店家越來越多</li> <li>2. 大賣場也開始有「有機蔬果」專區</li> <li>3. 蔬果易受到氣候與天災影響</li> </ol>                   |

2-4 棉花田 SWOT 分析

## 參、實習內容

### 3-1 實習部門

- ◆ 我所屬的實習單位為，棉花田有機生機飲食股份有限公司桃園中山門市，工作內容分為早班晚班吧台、中場，早班與晚班為每個月輪流，吧台與中場也會互相交替工作，目的是要讓同仁都能熟悉操作早晚班、吧台和中場的工作內容。
- ◆ 在桃中山門市我和店裡每一個同事都相處的很愉快，每天都帶著開心的心情上班，因為大家都很隨和也很友善，雖然店裡的姐姐比我大，但相處下來完全沒有負擔或是壓力，姐姐們也很樂於教導我不會的地方，從不吝嗇教我新事物，在他們身上除了學到相關專業知識外，也學習到很多待人處事的道理，和店裡的人沒有什麼利益關係，大家是相輔相成的一起成長。

圖 3-1 吧台工作環境



圖 3-2 中場工作環境



圖 3-3 店內全景



圖 3-4 桃園中山店店長



圖 3-5 小農開講之講座

圖 3-6 創辦人翁老師心靈講座



圖 3-7 每個禮拜的生機飲食課程



圖 3-8 下班後與同事一起聚餐



### 3-3 工作內容

- ◆ 工作內容分為早班吧台、早班中場、晚班吧台、晚班中場、卡班，早班吧台負責吧台所有事項，包括打精力湯、試吃試飲、生鮮冷凍收貨等等；早班中場負責開門、訂菜、服務客人等；晚班吧台負責準備精力湯備菜、煮飯、整理廚房、打掃廁所；晚班中場負責檢查牌卡、服務客人
- ◆ 工作時間為每天 8 小時，一個月休假八天，工作為輪班制，早晚班每個月輪替，有時則是卡班制。

### 3-4 作業流程分析

| 早班中場 SOP    |   |
|-------------|---|
| 時 間         | 工作項目  |
| 7:15~7:30   | 一、打卡<br>二、開燈<br>三、放靜心音樂(半小時 7:30~8:00)<br>四、開電腦、發票、秤子、錄影機、事務機<br>五、開保險箱<br>六、檢查信用卡是否清帳<br>七、冷凍、冷藏打開，棉被歸位(溫度要看)<br>八、看留言本<br>九、店裡全部快速檢查一次，檢查重點如下 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 菜櫃品質及新鮮度</li> <li>2. 日配櫃有效日期</li> <li>3. 乾貨櫃貨是否有補齊</li> </ol>   |
| 7:30~8:00   | 一、7:30 開鐵門，活動看板要拿出去<br>二、掃地(從白色的線算進來都是我們的)<br>三、尋客留區有沒有前一天未通知或未取貨<br>四、看 e-mail 及前一天的負庫存<br>五、PDA 下載看今天會到什麼貨  |
| 8:00~8:30   | 一、跟中場討論今天試吃   |
| 8:30~10:30  | 一、服務客人、收貨<br>二、10:30 看一次信箱及配貨表(乾貨訂貨系統)  |
| 10:30~11:00 | 專心訂菜，現場服務及結帳交給吧台  |
| 12:00~12:30 | 最晚 12:30 前去煮飯，30 分鐘煮出來  |
| 13:30~14:00 | 一、13:30 前午餐用完<br>二、與晚班吧台交接未完成事項 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 帳(信用卡單、作廢發票)</li> <li>2. 轉貨本</li> <li>3. 重要的事情(如:客訴)</li> <li>4. 進貨單問題</li> </ol> 三、廚房清潔(垃圾、廚餘要拿出來) <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 整理廚房勿超過 15 分鐘，除非每週大整理)</li> </ol> |
| 14:00~15:30 | 一、協助物流、DC 上貨<br>二、生鮮、日配、冷凍的貨架卡要補齊<br>三、下班前乾貨要補，如來不及要拉台面   |

表 3-4-1 早班中場流程

| 早班吧台 SOP    |   |
|-------------|---|
| 時 間         | 工作項目  |
| 8:15~8:30   | 一、打卡<br>二、頭巾務必要帶、筆記本、筆、美工刀  |
| 8:30~9:00   | 一、看留言本<br>二、跟中場討論今天試吃<br>三、吧台用酒精消毒、調理機用能量水洗過<br>四、檢查吧台 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 精力湯葉菜、鳳梨高湯、黃豆品質</li> <li>2. 吸管、杯子、牙籤、廚餘桶</li> <li>3. 廁所桌子上的衛生紙有無補齊</li> </ol> 五、檢查吧台下哪些是要處理掉的            |
| 9:00~10:30  | 一、抄冰箱溫度表<br>二、打精力湯<br>三、試吃試飲<br>四、生鮮及冷凍收貨   |
| 11:00~12:00 | 一、抄溫度表  |
| 12:00~12:30 | 最晚 12:30 前去煮飯，30 分鐘煮出來  |
| 13:30~14:00 | 一、13:30 前午餐用完<br>二、與晚班吧台交接未完成事項 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 需宅配的部份</li> <li>2. 客留(生鮮、冷凍、乾貨)</li> <li>3. 吧台備料(菜、綜合堅果、紅棗....等)</li> <li>4. 冷凍庫存位置</li> <li>5. 雜項</li> </ol> 三、廚房清潔(垃圾、廚餘要拿出來) |
| 14:00~16:30 | 一、協助物流、DC 上貨<br>二、生鮮、日配、冷凍的貨架卡要補齊<br>三、下班前乾貨要補，如來不及要拉台面<br>四、黑貓要打包(16:30 前要打電話) <ol style="list-style-type: none"> <li>拍照 1、內容物；2、外箱並上傳群組</li> </ol>  |

表 3-4-2 早班吧台流程

| 晚班中場 SOP    |   |
|-------------|---|
| 時 間         | 工作項目  |
| 12:45~13:30 | <ul style="list-style-type: none"> <li>一、打卡、銀存</li> <li>二、逛一圈(問早班有沒有急需處理的事)</li> <li>三、看 PDA 有沒有應到貨未到貨的廠商</li> <li>四、請早班去吃飯</li> <li>五、看 E-MAIL 有無新增的信件</li> <li>六、檢查信用卡是否清帳</li> <li>七、跟中場討論今天試吃</li> </ul>  |
| 14:00~16:30 | <ul style="list-style-type: none"> <li>一、物流、DC 上貨(大'、小倉有進貨就需整理)</li> <li>二、現場陳列更新(有善空間、不會跑的商品要換位子)</li> <li>三、檢查 A6 及 A4 牌卡，沒有的一定要給他</li> <li>四、追"進貨單"未回簽的</li> <li>五、追 DC 有問題的帳是否扣帳</li> <li>六、每天進貨的 DC 調整</li> </ul>  |
| 16:30~18:00 | <ul style="list-style-type: none"> <li>一、找時間去煮飯(18:00 前吃完飯)</li> <li>二、看 E-MAIL</li> </ul>  |
| 18:00~20:30 | <ul style="list-style-type: none"> <li>一、主要現場分享，陳列要作好</li> <li>二、看 E-MAIL(將事務訓息拍照並印出，且要完成，如未完成請告知早班協助)</li> </ul>   |
| 20:30~21:00 | <ul style="list-style-type: none"> <li>一、領用、負庫存(要找原因)，調出調入確認。</li> <li>二、結帳、日結、打卡、上傳、1、2 機發票號碼</li> <li>三、關發票機、電腦、錄影機、磅坪、扣保險箱</li> <li>四、下班前要再次確認以下地方 <ul style="list-style-type: none"> <li>1. 廚房、廁所、冷氣(溫度一定要寫)、吧台、乾貨、冰箱溫度</li> <li>2. 未完成事項要寫留言本，請早班協助</li> </ul> </li> </ul> |

表 3-4-3 晚班中場流程

| 晚班吧台 SOP    |  |
|-------------|--|
| 時間          | 工作項目   |
| 12:45~13:00 | 一、打卡<br>二、頭巾務必要帶、筆記本、筆、美工刀   |
| 13:00~13:30 | 一、掃地(簡單)、現場有貨未收要先收貨<br>二、PDA 補貨<br>三、交接<br>1. 留言本<br>2. 要 call 客的客留<br>3. 黑貓<br>4. 吧台備料(菜、綜合堅果、紅棗.... 等) |
| 13:30~14:00 | 一、跟中場討論晚上試飲及聚焦商品   |
| 13:30~18:00 | 一、協助物流、DC 上貨   |
| 15:00       | 二、抄溫度表   |
| 15:30 以前    | 三、完成要洗的菜   |
| 16:30 以前    | 四、黑貓打包好  |
| 17:00 前     | 五、精力湯的菜備好  |
| 17:30 前     | 六、煮好晚餐   |
| 18:00 前     | 七、用餐完畢   |
| 18:00~18:15 | 抄溫度表、打掃廚房  |
| 18:15~18:30 | 廁所   |
| 18:30~19:00 | 掃地   |
| 19:00~19:30 | 印農檢表、對 DC 單、寫 PI、會員申請書   |
| 19:30~20:30 | 一、補乾貨(晚班需補乾貨及貨架卡)<br>二、整理生鮮櫃、冷凍櫃(庫存要補、菜品質要檢查)<br>三、看日配櫃的豆腐、牛奶... 等, 需惜福的請貼上惜福貼紙                          |
| 20:30~21:00 | 一、換靜 心音樂<br>二、收吧台(20 分鐘內完成)<br>三、垃圾及回收<br>四、當天試吃、試喝的東西需清乾淨, 勿留到隔天<br>五、寫吧台留言本                            |
| 21:00~21:30 | 一、把外面發票箱、活動看板拿進來, 外面走廊燈、鐵門關掉、電動門開啟<br>二、菜櫃台面拉好<br>二、日配效期再看不準有過期<br>三、拖地<br>四、廚房、廁所、冰箱溫度、冷氣、客留都要再尋一次      |

表 3-4-4 晚班吧台流程

### 3-5 問題點分析

問題一：

公司定期都會有不一樣的課程，但是這些課程的地點都是在台北總公司，對於位在新竹與桃園的同仁實在是挺辛苦的一件事情，因為每次都必須搭好長一段路的車程，一趟車程就要一個小時，來回加總也差不多要三個小時。課程三個小時，大約晚上六點結束，若當天課程較晚結束，對遠距離的我們又是一個苦戰，正臨下班下課的尖峰時刻，回程通常都是沒有位子的，還記得有一次快七點才結束課程，回到家的時候都已經九點多了，雖然課程大約一個月一次，但是每次來回都要耗費不少時間，還真的蠻累人的。

問題二：

公司近年來持續有展店的計畫，新店面還沒開幕前都會招募新的員工，新員工也都到不同的門市裡學習，等待展開新的店面後就會轉移到該門市工作，新人在門市裡學習所以的工作事項，因公司不斷開設新地點，資深的門市同仁都被調到別處去支援，A店的同仁去新展門市，而因A店又調B店的人去幫忙，B店的人去幫忙又缺人所以又調C店的人去支援，這樣一直無限循環，加上又有新人到店裡，導致店裡出現都是新人的狀況，一家店出現2:3，2個老鳥3個菜鳥的場面。資深同仁面臨要依面教導新人所有的工作內容，紬要一邊工作服務客人，常常會接應不暇，雖然有跟公司反應過此問題，但目前現狀還是不能得以解決，因為展店是以決定的人事，招募新人、教導新人、人員缺乏都是不可避免的問題。

### 3-6 改善方案

問題一解決方法：

跟同事討論後有把這個問題告訴店長，店長也有多次向總公司提出這個問題，是否能分區域上課，這樣新竹、桃園地區的同仁就不用大老遠跑到台北上課，公司給的回應是，因為講師跟人力都在總公司，且設備或器材也比較完備，如要分區域上課可能會有不方便的地方，在未來桃園以南地區門市店數到一定數量的話，就又可能會分區域上課，因目前新竹、桃園店數尚未到達一定程度，所以目前還是得到台北總公司上課。

問題二解決方法：

有多次向主管們反應人員不足的問題，但卻沒實際得到回應，原因是公司想提高知名度與可見度，所以目前正積極拓展門市，因門市增加速度快，新進人員多，原有的資深同仁都被調去新店當店長，或者是去別家店支援，以致發生一家門市裡新人比老鳥多的情況。雖然反應過，但現階段還無法改善這個狀況，最佳的改善方法就是每位同仁都要努力的提升自己的能力，這樣當資深同仁不在時，其他同仁對於所有的事物也都能得心應手，各方面都學習會了也能利於教導部段湧進的新人同事。

### 3-7 工作日誌

#### 工作日誌 1

|   |             |                |                |
|---|-------------|----------------|----------------|
| 班級：行四乙  | 學號：BZ101112 | 姓名：李蕙安         | 撰寫日期 104/09/16 |
| 撰寫期間：104/07/08~104/10/15  |             | 期間總實習時數：528 小時 |                |
| 實習機構(含分店名)：棉花田有機生機飲食股份有限公司/桃園中山店  |             |                |                |
| 部門(單位)/職稱：門市/實習生  |             |                |                |
| 工作日誌內容  |             |                |                |
| <p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>在上班的第一天我連一句簡單的「早安，你好」都說不出口，甚至是連拿刀的握法都不正確，而店裡又有替客人削鳳梨的服務，在這段期間讓我真的很受挫，加上教導我的同事比較嚴格一點，所以讓我覺得什麼壓力很大，也認為自己沒辦法做好，又加上是第一份工作的緣故，心裡多少都存在著一份緊張擔憂的情緒，但又不想回學校做專題，但是因為店長跟其他店裡的同事都很有耐心的教導我，也一直鼓勵我，我也慢慢的能適應工作的生活，從原本的排斥到適應良好。</p> |             |                |                |
| <p>2.反省(Check)</p> <p>雖然說是第一次工作，但我認為會有如此的排斥與不適應工作生活，是因為抗壓性不夠所造成的。在這期間內我也不斷的自我反省、自我勉勵，告訴自己我是可以的，也很謝謝身旁的好朋友陪伴在我身邊不斷的安慰鼓勵我，給我支持，也很謝謝店長與同事們給我學習的機會，讓我慢慢的學習變得更好，很感謝大家對我的幫助與支持，致使我能更加進步。</p>  |             |                |                |
| <p>3.學習(Action)</p> <p>在這三個月裡我學習到很多，學會如何打精力湯、削鳳梨，還有跟客人關心問好。在這過程中我也學會了主動去關心他人，變得更會替他人著想，能站在他人的角度去關心他所需要的。當客人來店裡時，不是以一個商人販賣的角色，而是以朋友家人的角度去關心問候他們。每天都是帶著開心的心情去上班，帶著笑容面對每天來的客人，讓他們感受到我們的活力與熱情。</p>  |             |                |                |
| <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>經過不斷的練習，我可以正確的削好一顆完整的鳳梨，也能自然的跟客人打招互問好，已經沒有像一開始的那樣生澀緊張了，當然同事們教予我新的事物時，我會認真的抄筆記，下班後回到家仔細看過一遍後，腦中先想過一遍，在做一次筆記，紀錄更完整的內容。而每當遇到不會的問題，我會立即詢問同事，或是自己找到解決的方法，慢慢的我學習到很多事情。</p>   |             |                |                |

## 工作日誌 2

|   |             |                |                |
|---|-------------|----------------|----------------|
| 班級：行四乙  | 學號：BZ101112 | 姓名：李蕙安         | 撰寫日期：104/11/19 |
| 撰寫期間：104/10/17~104/11/21  |             | 期間總實習時數：326 小時 |                |
| 實習機構(含分店名)：棉花田有機生機飲食股份有限公司/桃園中山店  |             |                |                |
| 部門(單位)/職稱：門市/實習生  |             |                |                |
| 工作日誌內容  |             |                |                |
| <p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>這陣子因為新聞報導關於蜂蜜純、參有假蜜事件，而我所實習的公司被報導販售假蜂蜜，讓許多購買到此款蜂蜜的消費者惶恐不安，紛紛前來門市詢問事情的發生，或是能否可以退貨的相關訊息。此事件發生的很突然，不僅讓門市人員稍稍錯所不及，也讓被報導出含有問題的蜂蜜廠商受苦，導致消費者對蜂蜜信任度信心大減。</p>  |             |                |                |
| <p>2.反省(Check)</p> <p>事件報導後的隔天就有民眾拿著蜂蜜說要來退貨，在公司沒有施行下一步計策時，我們也只能就我們所知道的告訴消費者，來的客人當中有帶著怒氣像是來詢問犯人，也有比較理性肯聽我們好好說明解釋的客人，說實在的不管來的客人的態度口氣是如何，我想這也都不能責怪他們，因為只要每個人都是以消費者的角度跟想法去思考，都是能理解為何他們會這樣，不過在這之中遇到稍微較難溝通說服的客人時，除了心情會跟著受影響，信心也跟著下降，因為會覺得「明明我們是對的阿，我們真的沒有販賣假蜂蜜，農民們也都是無辜的受害者，為什麼消費者卻還是要這樣指責我們，我們真的是繼無辜又無奈」，腦中不斷的有這樣的聲音，但門市的姐姐會告訴我們不要氣餒，既然是對的事情就要有該有的態度，自己要站得住腳消費者才會被你說服，聽完這一番話後，我要告訴自己即使客人還是沒辦法接受也不要因為這樣影響自己，把自己該做的與認為是對的事情做到最好就好。</p> |             |                |                |
| <p>3.學習(Action)</p> <p>在此次事件中我學到如何去面對突如其來發生的問題，還有要如何去向消費者作解釋，如果是遇到不理性、怒氣沖沖的消費者，我們除了向消費者解釋之外還有就是好好地安撫消費者的情緒，消費者會有這樣的反應也是可以理解的，如果換成我是消費者，我也會認為有機商店的商品比一般市售的店還要貴一些，應該要做好商品把關才對，怎麼會讓消費者受害，不過此次事件除了消費者是受害者，養蜂農民與販售被報導有問題的蜂蜜的商家也是受害者，其中又以養蜂農民所受到的傷害最為嚴重，報導的不實重創了養蜂農民，雖然新聞媒體事後有新的新聞說是報導錯誤，但是我認為傷害已造成是無法挽回的，就像潑出去的水是無法回收回來的，這也是台灣媒體的亂象，隨便一篇看似沒什麼的報導卻可以讓養蜂農民受到嚴重的傷害，即使道歉說是誤報，但我覺得還是無法挽回消費者對於被報導出有問題的養蜂農民信心。</p>                          |             |                |                |
| <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>經過這次的事件之後，我體會到除了要有耐心的向消費者一一的說明解釋，還要安撫顧客的心，把消費者的心安定下來，讓他能理性的聽我們說明事件的原委，</p>   |             |                |                |

也要展現出我們對商品的信心與把握度，既然是沒有問題的商品即使被新聞媒體重傷，我們還是要先出我們的立場，若連門市人員都退縮了，那誰來替那些無辜受害的農民出聲。若下次還有類似事件發生，在了解之後我會把我該做的事與我認為是對的事情做到最好，讓傷害降到最低，也希望透過我們這微薄的力量去幫助農民，否則他們辛苦建立起來的名聲與信譽就這麼輕易的被不實指控與報導毀於一旦。

### 工作日誌 3

|   |             |                |               |
|---|-------------|----------------|---------------|
| 班級：行四乙  | 學號：BZ101112 | 姓名：李蕙安         | 撰寫日期：104/12/7 |
| 撰寫期間：104/11/22~104/12/11  |             | 期間總實習時數：128 小時 |               |
| 實習機構(含分店名)：棉花田有機生機飲食股份有限公司/桃園中山店  |             |                |               |
| 部門(單位)/職稱：門市/實習生  |             |                |               |
| 工作日誌內容  |             |                |               |
| <p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>公司近年來持續有展店的計畫，新店面還沒開幕前都會招募新的員工，新員工也都會到不同的門市裡學習，等待展開新的店面後就會轉移到該門市工作，新人在門市裡學習所以的工作事項，因公司不斷開設新地點，資深的門市同仁都被調到別處去支援，A 店的同仁去新展門市，而因 A 缺人又調 B 店的人去幫忙，B 店的人去幫忙又缺人所以又調 C 店的人去支援，這樣一直無限循環，加上又有新人到店裡，導致店裡出現都是新人的狀況，一家店出現 2:3，2 個老鳥 3 個菜鳥的場面。資深同仁面臨要依面教導新人所有的工作內容，紿要一邊工作服務客人，常常會接應不暇，雖然有跟公司反應過此問題，但目前現狀還是不能得以解決。</p>                |             |                |               |
| <p>2.反省(Check)</p> <p>實習了五個月我對棉花田的門市工作也有一定程度的了解和熟悉，所以也算是一個老鳥了，雖然店內幹部會負責教導新進人員，但有時幹部繁忙或是不在時我們也需要幫忙教導新人，而在教導新人時發現我講話的速度會過快，讓新人無法聽清楚或者是來不及做筆記，經過幾次的反應跟提醒後，我也學會把說話的速度放慢，並且詢問一次是否能了解、或是會不會講得過快聽不懂，詢問確認說話速度不會太快，我講解的也都了解我才會進行下一步。經過這樣的事件，我也慢慢的去調和我的腳步，讓自己不要那麼著急，這也讓我發現，做事情之前應該要先顧慮一下他人，不能一昧的往前衝，最後會發現對方根本不懂自己在說什麼，有時腳步應該要放慢一點，別人才跟得上，自己也不會操之過急。</p> |             |                |               |
| <p>3.學習(Action)</p> <p>在教導新人的過程中，我也能反覆學習，忘記的工作步驟在教導新人時又能在腦海中重現，學習是不會厭煩的，每次的學習都能加深我的印象，而每次也都會有不一樣的發現，有時會發現同事教導新人的作法跟我所教導的做法不一樣，發現同樣的事物但是因教的人不同結果也會不一樣，而我們也會進一步的討論，什麼方法跟做法是最好的，若是沒有統一的作法新人也會不知道該怎麼去實行，面對客人也會有不一樣的服務態度。因為大家的作法跟方法不一樣，所以也激發了許多不一樣的創新想法和靈感。</p>  |             |                |               |
| <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>若該做的工作都忙完了，當下也沒有其他事情或客人時，我也會在一旁聽同事是如何教導新人，因為每個人教的方法都不一樣，所以我會在一旁聽取，看和自己的是不是哪裡不一樣，或是有沒有需要改進的，從中也能擷取同事好的方法吸收變成自己的，讓自己日後在教導新人時能教得更完善、更正確。</p>  |             |                |               |

#### 工作日誌 4

|  |             |                |               |
|--|-------------|----------------|---------------|
| 班級：行四乙   | 學號：BZ101112 | 姓名：李蕙安         | 撰寫日期：105/2/29 |
| 撰寫期間：104/12/15~105/2/29  |             | 期間總實習時數：146 小時 |               |
| 實習機構(含分店名)：棉花田有機生機飲食股份有限公司/桃園中山店   |             |                |               |
| 部門(單位)/職稱：門市/實習生   |             |                |               |
| 工作日誌內容   |             |                |               |
| <p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>12月15日我發生了車禍，那天一起搭班的同事因為剛學晚班結帳，速度比較慢之外又剛好那天遇到電腦無法列印報表，以至於我們在店裡忙了很久才結束，結果整個收拾好後已經晚上11點了，心裡著急很晚了想趕快回家，所以在回程的路上騎的速度很快，因為我車速過快，雖然有看到紅燈但已經來不及了，就撞到橫向前進的機車，還好對方剛起步車速不快，因閃避不及所以加上過快的速度我整個人摔倒在馬路上，還好有好心的路人扶我起來，當下通知男友後把我送到了附近醫院急診室，在急診室裡做過簡單的傷口處理後，因生說我左手骨折，但還是需要看完骨科後才能更進一步的確認，隔天去看骨科，醫生說我左手鷹嘴窩骨折，需要休息一至兩個月，再加上還有左右手、左右腳膝蓋處都擦傷，尤其是左腳大面積擦傷又屬於是濕類型的傷口，以致不太能行走，後來我整整休息了兩個月才開始上班。也因為休養兩個月無法上班，導致實習要延後結束，不然實數無法達成。</p> |             |                |               |
| <p>2.反省(Check)</p> <p>經過這次事件後，我也深深的反省，其實會發生這樣的事情也是咎由自取，如果我沒有趕著回家騎那麼快的話，或許就不會發生受傷的事情了。這兩個月除了好好休息養傷之外，也讓我好好反省沉澱自己，因為自己的不小心和不應該，造成了其他人的困擾與麻煩，這兩個月沒辦法上班，所以我原有的工作也分配給其他同事，又加上巧遇過年期間，讓其他同事工作量加重，也因為回家休養，媽媽除了要工作又要照顧我，還有讓家人朋友們為我擔心，覺得自己很不應該，下一次在做任何事情之前我一定會更加小心的。</p>   |             |                |               |
| <p>3.學習(Action)</p> <p>在這次自我反省中，我深刻體會到我們永遠無法預測下一秒會發生什麼事情，就如同「計畫趕不上變化」這句話的道理，也因為我們無法預知所以面對所有的人事物更應該謹言慎行，許多時候如果我們能更加注意更加謹慎小心，就不會發生意外，因為意外總是來得又急又快讓人措手不及。藉由這次受傷的經驗，讓我感受到家人對我的好與付出，家人是永遠的避風港，也很感謝我的同事們，除了幫助我替我分擔我的工作，也很關心照顧我，讓我不用煩惱工作的事情，好好的在家休息養傷。</p>  |             |                |               |
| <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>休養的這段期間除了要忍受換藥的疼痛外，最難熬的想上班卻無法上班的心情，因為骨頭生長速度較慢，至少需要兩個月的時間才能恢復，除了每天按時換藥，我也吃可以增加鈣質與膠原蛋白的保健食品，因為想要快點好起來才能回到工作崗位上，這兩個月雖可以讓自己好好的休息養傷調整自我，但是也讓我失去了不少，雖</p>   |             |                |               |

然目前我是實習生，但這也是我的工作我的職責，也因為真的很想快點回去上班，我很努力地去醫院做復健，因為是傷到骨頭當然力道無法像受傷前那麼好，必須得靠復健讓手慢慢找回力道，讓骨頭慢慢定型，現在雖然完全好了，但也因為這次的意外讓我不敢在其那麼快了，凡事都要小心謹慎財部會讓意外趁虛而入。

## 工作日誌5

|   |             |                |               |
|---|-------------|----------------|---------------|
| 班級：行四乙  | 學號：BZ101112 | 姓名：李蕙安         | 撰寫日期：105/3/16 |
| 撰寫期間：105/3/1~105/3/19   |             | 期間總實習時數：146 小時 |               |
| 實習機構(含分店名)：棉花田有機生機飲食股份有限公司/桃園中山店  |             |                |               |
| 部門(單位)/職稱：門市/實習生  |             |                |               |
| 工作日誌內容  |             |                |               |
| <p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>這個月我都晚班，因為要開始學晚班結帳，晚班結帳是要結算店裡一整天的營業額，雖然不難，就是把錢算對來然後電腦按一按輸入進去，但這也同時在考驗我的細心程度，晚班除了收銀結帳還有很多事情得做，要看庫存領用，核對訂單等，若是早班同事沒做完的事情也要接著做完，有時如果剛好事情繁多客人又多，事情就會整個延遲，加上我才剛學會結帳，所以在做晚班事務的時候我都會重複確認，避免出錯，晚班吧台的人在關店後會收拾整個店裡，讓中場的人可以好好的結帳，就是避免一心二用結錯帳，雖然我才剛學沒幾天，但卻也發現我總是忘東忘西的，也總是會算錯金額，簿子上都是塗改過的痕跡，這正也凸顯我的出錯率。雖然店長有教過我全部完整的流程與步驟，但我在執行時因為擔心自己錯誤或是做的不正確，總是會一職詢問一起搭班的同事，問這樣是否正確，雖然同事很有耐心的教導我，但也讓我覺得自己是否不夠認真，才會導致錯誤率高。</p> |             |                |               |
| <p>2.反省(Check)</p> <p>我應該要更加專心，不能一心二用做事情，因為我本來就是一個容易分心的人，也容易被周圍事物影響，所以我必須更加謹慎更加認真，專注當下所做的事情，除了重複確認之外，也要仔細的去檢查每個步驟是否正確，有沒有漏掉什麼，或許就是擔心若結算的太慢會耽誤同事下班的時間，所以總是會有點焦慮不能平靜的結算，當然這也不能怪罪於同事，只能說是自己還不夠成熟穩定。</p>  |             |                |               |
| <p>3.學習(Action)</p> <p>這就是在考驗一個人的細心程度，還有對自己的自信程度，若對自己有信心，就不會一直去詢問同事流程與步驟，而若我更加細心的話出錯率也不會那麼高，在這幾次的過程裡，我學到了要為自己的事情負責，也要把自己的事情做到最好，事對我的一大考驗，我該去克服它，並且戰勝它，我相向自己是可以的，只是需要再一點時間，多做幾次就會越來越熟，多做幾次就會越來越細心，出錯率也會因此降低，所以我該學習的是心無旁騖，專心的去做一件事情，完成它且把它做到最完美，讓自己更進一步，也能不讓其他同事擔憂或是得善後。</p>  |             |                |               |
| <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>擷取同事們的經驗，把他們好的的地方變成自己的，檢討如何讓自己可以更快速且完整的結算金額，每當結算完畢要再檢查一次是否有遺漏的，以降低錯誤率。把流程跟步驟熟讀，學會不要看筆記也能順利的完成，是我接下來的目標。</p>  |             |                |               |

## 工作日誌 6

|  |             |                |              |
|--|-------------|----------------|--------------|
| 班級：行四乙   | 學號：BZ101112 | 姓名：李蕙安         | 撰寫日期：105/4/8 |
| 撰寫期間：105/3/20~105/4/9  |             | 期間總實習時數：136 小時 |              |
| 實習機構(含分店名)：棉花田有機生機飲食股份有限公司/桃園中山店   |             |                |              |
| 部門(單位)/職稱：門市/實習生   |             |                |              |
| 工作日誌內容   |             |                |              |
| <p><b>1.發生什麼事(Do)</b></p> <p>四月中旬內壢要新展一家門市，因尚未有新進員工，人員不足的情況下，每家門市都要被抽調一個人員至新展店的門市，而因為大業店因為有一位同事車禍受傷，需要休養好一段時間，又被調走一位人員，導致店裡只剩下三個人力，所以我就被調去大業店支援。但是在一個完全不同型態的店上班，讓我有點適應不來，因為有很多規則跟細節都跟中山店是完全不一樣的，雖然我都會了，但是就像新人一樣要重新學習，在大業店的步調也不像中山店那樣的快，不過還好我一開始是待在步調快的店，若是我一開始是在步調慢的店卻被調到步調快的店，應該會更適應不來。因為在新環境不只要適應環境，還要記住商品的庫存位置，還有一些店內的規則，到大業店也快一個禮拜了，但有些細節我還是時常問同事，像是東西擺放的地方等等。</p> <p><b>2.反省(Check)</b></p> <p>因大業店的步調屬於較緩慢的，也覺得自己心態有變得較散漫，不像中山店那樣是屬於緊繃型的，也很怕自己會因為這樣心態慢慢的變調，一心只想著何時能回到中山店，我想因為這樣我可能錯失了很多學習的機會，也錯失了發現新事物的機會，所以我應該要好好的去面對與接受，才能持續的做到好。</p> <p><b>3.學習(Action)</b></p> <p>在不同的店可以看到不同的視野，遇見不同形式的客人，學習到不同的事物，在不同型態的門市商品擺放的位置與格式也不同，可以學習商品陳列位置，還有不同年齡層的客群要如何應對。待在不同的環境下我想我會有不一樣的感受，也會有不一樣的成長。</p> <p><b>4.行動計畫(Plan)</b></p> <p>既使在不同的門市，但是工作心態應該要是一樣的，不能因為在不同環境就改變原來的自己，這樣持續下去的話，慢慢的會失去原有的工作熱忱與態度。所以首先我需要改變自己的心態，心態改變了做事情的态度也會不一樣了。</p> |             |                |              |

## 肆、實習心得與建議

### 4-1 實習心得

實習的前一兩個月真的過的很辛苦，期間也好幾次想要放棄，不過很幸運的，我身邊除了有家人朋友們的陪伴與支持，還有一群對我很好的同事們，在低潮的時候，有家人跟朋友們的鼓勵我才能走到現在，在那段期間也想著如果撐不下去該怎麼辦，想著是不是也要像其他同學一樣回學校做專題，但是不想因為專題被困在學校裡，另一方面也覺得，既然我當初選擇了實習這條路，我就不應該輕易的放棄，我要為我自己做的選擇負責，所以就算遇到再多的瓶頸再辛苦，我都要勇敢堅強的撐下去，除了家人朋友還有同事們佔了一大半，我也為我自己感到很開心，很開心我自己能撐下去，沒有因此被擊敗。實習的這段時間我也把學生的身分完全屏除調，把自己作為一個真正在外工作的上班族，工作雖然辛苦但我覺得辛苦的很值得很開心，以前都只是聽大家說服務業跟餐飲業是最勞累的工作，直到自己也接觸之後，深深的體會到真的就如同大家所說的那樣，真的很勞累也很辛苦，什麼事情都要學會，有時候還會遇到不講理的客人，或是因為新聞報導牽扯到一連串的风波，這些在這短短的幾個月裡我全都經歷過了，有一種說不上來的感覺，「累」這個字已不足以形容，反而是更多的無奈與無助，不管是遇到無理取鬧的客人、無法解決的困難問題、或是一些令你意想不到卻發生的事情，都只能笑笑的去面對去承擔，我了解到唯有正面去迎敵你才會是勝利者，且得到的是更多的收穫與回報。

雖然抱怨了很多，但我還是很喜歡這份工作，也喜歡從事服務業，雖然真的真的很累也很辛苦，但是只要想到客人臉上的笑容，就覺得再累也值得。在棉花田工作除了該做的工作事項，還有每天要面對一堆貨物外，就是面對前來的客人，雖然來店裡的客人都是婆婆媽媽們，但是在他們身上我也學習到很多不一樣的事物，每天都是以開心的心情去上班，想著上班途中會不會有什麼什麼好玩有趣的事情發生，還有一點也是使我能帶著好心情上班的原因，就是桃中山的同事們，他們很友善也很有愛，我們就像家人一樣，我們認真工作偶爾也會像朋友那樣打打鬧鬧、說說笑笑，對我來說他們就像家人一樣的存在，難過時我們會互相安慰鼓勵，開心時我們會一起分享喜悅，我很開心能遇到這麼棒的一群同事。

工作的這段期間我也打破了很多以往的舊觀念，棉花田的員工跟顧客的相處很不一樣，不是像我們看到的商人今天要賣什麼商品給客人，而是今天要與客人分享什麼有幫助的事情。在我待的桃園中山門市就是一個很好的例子，每個同事都是很好相處的人，個性也都很樂觀開朗，他們會主動去跟客人聊天互動，在聊天過程中去思考客人今天需要什麼，或是去發掘客人有沒有什麼疑問或困難是我們可以幫助的，就像把顧客當作是自己的家人朋友去關心，我喜歡這樣的相處也喜歡這樣的工作氛圍，未來我也會繼續從事類似性質的工作，雖然很辛苦但我覺得能看到客人臉上的笑容，就算再累也值得，且我喜歡與人互動，在互動中會發生許多令我們意想不到的事情，也許有好有壞，但對我來說都是一個有趣的體驗。

## 4-2 建議

我想對學弟妹們說，如果你選擇了實習這條路，那就不要輕易的放棄，雖然在實習過程中很辛苦，也會發生很多讓你意想不到的事情，好的壞的開心的難過的通通都有，不過撐下去、熬過去就是你的了。雖然前幾個月的實習期間一定會覺得很辛苦很想要放棄，因為跟自己想像的不一樣，雖然是實習生，但也不能再像在學校裡那樣，必須要更有責任感、積極上進的態度、還有堅強的毅力跟喜歡自己工作的心。

能在外實習體驗職場生活我覺得這是一個很棒的機會，也很謝謝系上有這樣的制度能讓我們去體驗，讓我們能在有學校的保護下在職場上闖蕩，一年的時間看似很長，但如果你是很認真的去工作的話，會發現時間過得很快，而這一年也是足以學到該工作的所有精華，不管是工作領域上的專業，還是待人處事上的學習以及處理事務的應變能力，不論是哪方面我相信我都比在還沒實習之前的我更加進步，也變得更有所不同了。

關於要定期回學校這點我覺得系上可以在作討論，因為偶爾可能會有不方便的地方，所以建議關於反校時間可以稍做調整，不一定都要集中在禮拜五，因為接連週末對於需要搭車同學可能較有不便之處，所以在這方面系辦老師們可以再作討論，讓日後實習的學弟妹們更加便利。