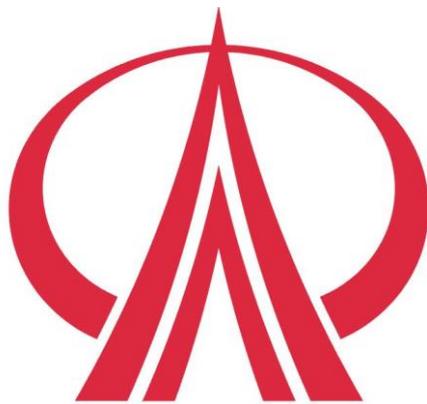


修 平 科 技 大 學
行 銷 與 流 通 管 理 系
校 外 實 習 專 題 報 告

校外實習專題—以茶湯會西屯店為例



指導老師：李文明 老師

學 號：BZ101336

姓 名：阮柏諭

中 華 民 國 1 0 5 年 5 月

摘要

我實習的是茶湯會西屯店主要實習職務為正職人員，主要負責工作:品質管理，客戶關係管理，工作流程，監督人員。在茶湯會的這段期間我開心，從一開始很害怕去面對客人，到後面能很熟練的跟客人溝通。

在這重視服務態度的年代，服務原本為附加價值，有些地方使得它變成核心商品一杯幸福茶，一份人情味，再這裡和學校學習的東西受益良多，將來有機會一定推薦系上加入茶湯會實習的選項，讓大家不止課業上的學習更能發揮行銷與流通管理系的駱駝精神。

致 謝

終於到了實習回顧的最後一刻，想起這一年中，自己走過的路和同學老師經歷過的事，有開心與不開心的事，這些都慢慢的浮現在眼前，有時也會在睡前想起，在這過程中，自己不斷的學習及成長，學習了很多事，身邊的好朋友不斷的加油和鼓勵讓我充滿了自信。

在大學的日子中很感謝章綺霞老師對我的包容和指導，有時候會為老師帶來困擾，但老師不厭其煩的指正和教導，讓我的台風報告等可以慢慢步上正軌，在大學期間，也很感謝在我身邊的同學和朋友及老師，雖然人各有志，但有你們的一路陪伴，和老師的支持，讓我不孤單，真的萬分感謝。

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.....	2
1.3 實習公司甄選過程.....	2
二、實習公司.....	5
2.1 公司簡介.....	5
2.2 營業項目.....	7
2.3 競爭力分析.....	8
2.4 SWOT 分析.....	10
三、實習內容.....	11
3.1 實習部門.....	11
3.2 工作環境與同事.....	11
3.3 工作內容.....	13
3.4 作業流程分析.....	13
3.5 問題點分析.....	13
3.6 改善方案.....	13
3.7 工作日誌.....	15
四、結論與建議.....	21
4.1 結論.....	21
4.2 建議.....	22

圖目錄

圖 1.1 求職流程圖	3
圖 2.1 公司組織圖	7
圖 2.2 五力分析圖	9
圖 3.1 店內組織圖	11
圖 3-2 公司服務圖	12

表目錄

表 2.1 茶湯會 SWOT 分析.....	10
------------------------	----

一、前言

1.1 實習動機

在市場競爭上，飲料業者也面臨許多挑戰和競爭。在什麼原物料都漲只有薪水沒漲的時代關於飲料價格方面，飲料可以說是利潤相當不錯的產業各種飲料價格由於受到原物料價格上漲而調整產品售價，但卻需面對產品銷售量減少的致命問題，或是客人重視的服務態度及飲料品質等等，都是影響一家店能否做得長久的關鍵。

在都市地區的最熱鬧的地區，例如：一中街、逢甲夜市、東海商圈，幾乎是沒幾公尺就有一家飲料店，購買方便與成本相對較低，如果研發新產品速度快，喜歡新鮮嘗試的消費者有較多的期待感，以及一股神秘感，商品多樣選擇多，不斷研發新口味與符合消費趨勢的經營型態，卻也相當花費時間以及失敗的風險。

春水堂—為珍珠奶茶創始店，茶湯會又是旗下品牌，打著“一杯幸福茶一份人情味”為口號的精神，要如何飲料業競爭激烈的同業市場中佔有一席之地，是靠著春水堂的知名度或者是茶湯會本身的熱情及品質品牌理念又或者是中國最傳統好客來喝茶熱情等受消費者愛戴。

為何想進入茶湯會實習，茶湯會的總公司為春水堂，春水堂有著好的服務態度中國人的熱情好客，加上泡茶那些專業的技巧，讓我嚮往不已，為了培養自己的耐心和了蹶服務業這塊的市場，所以我選擇了茶湯會。

1.2 實習目的

提到珍珠奶茶，一定會直接想到春水堂，春水堂已是世界知名的珍珠奶茶創始店，因此時常有很多觀光客前來品嚐，藉這次實習希望能在學習與客人溝通溝通中，發揮所學學校所學的技巧及說話的藝術，透過實際對話來提升自己說話的談吐。

了解自己的不足，進而提升自己應對客人的能力此外，藉著從事服務業，能學習如何放下身段為他人服務，如何與陌生人適當溝通，提升自我的表達能力，。這次的實習機會不僅能加強溝通能力，更能增加職場經驗，對未來求職方面有極大的幫助。

1.3 實習公司甄選過程

實習公司是我一直以來打工的場所，剛開始做時沒想過要做長久，不知不覺就做了4年，對工作的熟悉，也因為非常熟悉才會選擇實習繼續待在這邊，相信這裡絕對有我想學到的東西，也有我可以效法的管理模式，公司的資訊網路上都有口耳相傳評價也不錯，跟老闆討論過是否可以在此繼續實習，也得到學校的同意，自行推薦的通過，讓我有機會學習更多的東西及技能，這一年的實習，將有許多收穫，首先要感謝行銷與流通管理系提供三明治實習的課程，提供許多資源協助，讓我們能夠提早進入職場，體驗實際工作環境。

感謝這四年來一直陪伴我們、帶領我們的班導師-章綺霞老師，他總是一直在叮嚀我們各項事務、鼓勵我們，給予我們寶貴的建議，也感謝每個教導過開導過我們的老師，總是不計次數的開導讓我們一路上學習快樂順利。

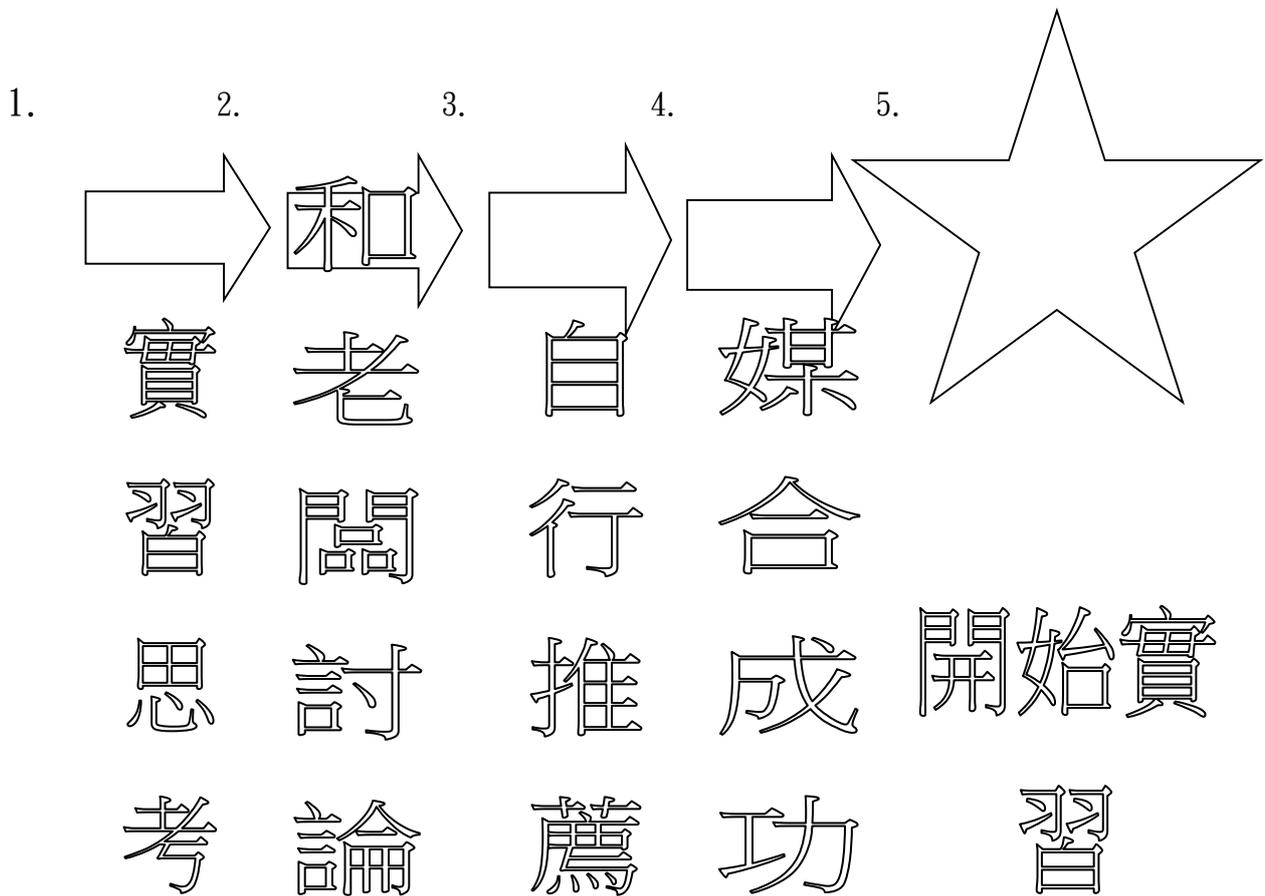


圖 1.1 求職流程圖

主要是熟悉工作的性質及特性，了解工作內容及動機，加上老闆對我很好及未來有更多發展的機會，做了將近 4 年的時間，我認為把行銷的手法運用在飲料店的行銷上，也是一種挑戰，飲料算是現在很大的市場，就讀行銷的我，更有興趣把行銷在這上面發揮的淋漓盡致，學習怎麼把行銷運用在各大市場，加以宣傳，其他的實習選項也許有更多的實習經驗，可是我選擇自己熟悉和穩重的工作，進而專精。

茶湯會這份工作是從高三時後開始做的，一開始是我媽幫我介紹進去的，因為就在家對面很方便，換到新的環境工作也點不適應，因為之前是做燒烤的這次做得比較輕鬆一點，從頭開始學起老闆跟店長對我非常照顧也對我很好，常常約

我出去或是逛街之類的，讓我第一次在工作的地方有這麼開心的感覺。也讓我全心全意地投入這份工作就越做越努力，通過各種考試更肯為這間店付出及賣力，通過泡茶櫃台服務等各種考試一路上有他們的細心教導，也讓我在工作上有種成就及付出的努力，也曾經考慮要換工作可是大家對我有恩而且我又習慣這工作的性質，當實習到來時腦海直接浮現茶湯會這份工作。

也感謝學校有三明治教學這次的機會，不只侷限於教室內的學習，也在職場上學習實戰經驗，即在課堂上學習到的東西運用在上面，從大一一開始學習的東西，班導傳授的私人秘笈你的台風談吐之類，行銷管理各種實用的課程，以後也會推薦別人來讀修平。

給老師指導一樣參加三明治實習，各種事物勇於嘗試，多考幾張專業證照，聽幾場老師精選在外要錢的演講，報告的內容如何充實及整理，相信有些事多做多看，不做不會怎樣，做了會很不一樣。

二、實習公司

一、公司簡介

1983年5月，《中國茶藝》作者劉漢介開了一家冷飲茶專賣店。春水堂重現宋朝茶館風貌，提倡生活四藝，將插花、掛畫、音樂、文化呈現於店舖。創辦人劉漢介研習歷代中國茶藝，深諳日本煎茶、抹茶茶道，熟知詔安、潮州及臺灣工夫茶，因深感臺灣四季炎熱，可樂、汽水暢銷，冰紅茶只停在行車販賣階段。故劉漢介投資設立新風貌茶行，開始提供小壺泡的冷飲茶。冷飲茶是用小壺泡原理濃縮後再稀釋，經雪克器調理，推出後半年內造成流行風潮，成為臺中新興特色，並向全國傳播。1983年5月，於臺中市臺中州廳後方四維街24-1號成立「陽羨茶館」，研發「泡沫紅茶」。成立至今近30年，創辦理念為一杯幸福茶，一份人情味。就職於西屯店和一中街分店總人數為15人。

- 1983年5月，於臺中市臺中州廳後方四維街24-1號成立「陽羨茶館」，研發「泡沫紅茶」。
- 1985年，將半醱酵茶加入冷飲系列。
- 1987年12月，將粉圓加入奶茶中，名為「珍珠奶茶」。
- 1988年1月改名「春水堂」，並另設「木犀堂」於春水堂內。
- 1993年，引進歐式吧檯作業，並另創冷飲茶新境界「凍飲茶」0~5度的茶飲料。7月成立「荊谿茶學院」（後為大進店）。
- 1994年，開拓茶酒飲料（習自中國雲南少數民族），並將後醱酵茶類（普洱茶）加入冷飲茶。

- 1997年，成立「山家小舖」開幕，專營歐式花茶及品味咖啡（後為大隆店）。
- 1999年1月，總部移置臺中朝富店。3月成立「茶湯會」茶飲外帶專賣店。
- 2001年10月，受邀於第二屆海峽兩岸茶葉科技學術研討會中進行茶藝表演。
- 2002年1月將改良煮法的普洱奶茶加入冷飲類系列，並催生第一屆臺灣茶人會於臺中經國園道舉辦。3月受台灣觀光協會邀請，赴德國柏林國際旅展以珍珠奶茶推廣臺灣觀光。

2007年3月，春水堂出版林文隆創作音樂CD「用心唱臺灣」，其中收錄有「珍珠奶茶」及「臺灣茶史」等歌曲。11月，受臺中市政府邀請，於亞洲盃及世界盃棒球賽之間，進駐臺中洲際棒球場打造舒適飲茶空間協助城市行銷。12月受臺中市政府邀請，參與臺北國際旅展。

2013年7月27日，春水堂正式進軍日本，首家分店在東京代官山開幕。

2014年1月14日，日本二號店六本木店開幕^[1]。3月21日，日本三號店表參道店開幕。

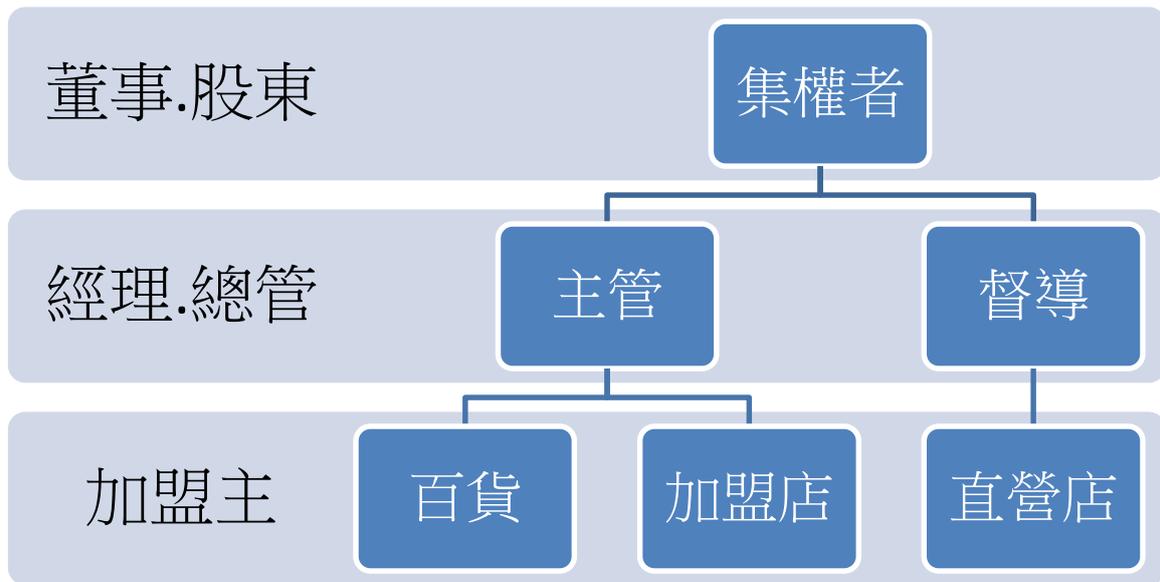


圖 2.1 公司組織圖

2.2 營業項目

一、茶湯會品牌理念

(一) 茶與茶

了解各種茶種特性與不同的沖泡方式、將每種茶獨特的香味搭配天然嚴選素材沖泡出獨家特色商品。高品質的保證，不添加甘味劑，健康天然的素材。

(二) 茶與人

專業教育課程，人文環境的培養，重視員工成長，塑造員工樂在其工作環境。

(三) 人與人

以茶會友，用茶與顧客交朋友，賣的不只是茶，更多一份人情味。

二、目標

傳遞一杯幸福茶一份人情味的理念，將做好的品質速送到顧客手中。

公司所提供的服務可分為現場服務及外送服務，外送服務包含送到府上，百貨公司，辦公大樓，政府機構等，現場服務為蓋集點卡，點茶做飲料寒暄介紹等主要客人白天為辦公大樓上班族等晚上為現場客路人住家等等。

2.3 競爭力分析

茶湯會的產業現況主要還是以春水堂的商品為主，以外帶及外送為主要銷售，講求快速方便，其中更注重茶的品質及人與人之間的人情味，整體篇中國風店裡擺設及佈置，更是有中國古代請別人喝茶的味道。外在競爭環境為其他飲料店及有賣飲料的小吃店等，外在競爭者為各種品牌飲料店，清玉. 五十嵐. MR WISH 等還有高單價的星巴克等。

公司的核心競爭力主要為春水堂的指導的茶飲，統一的品質，附加的服務品質五力分析如下：

1. 潛在競爭者

未崛起的品牌，改革的餐飲店紅茶冰，泡沫紅茶店等。

2. 上游供應商

原物料皆由春水堂引進，品質一致。

3. 現有競爭者

五十嵐，大苑子，清心，WISH，COCO，台灣第一味等。

4. 下游買主

為各年齡客人，各種品茶習慣不同客人，各種職業等 5. 現有產品: 飲料. 獨特

招牌. 春水堂品牌. 好客熱情。

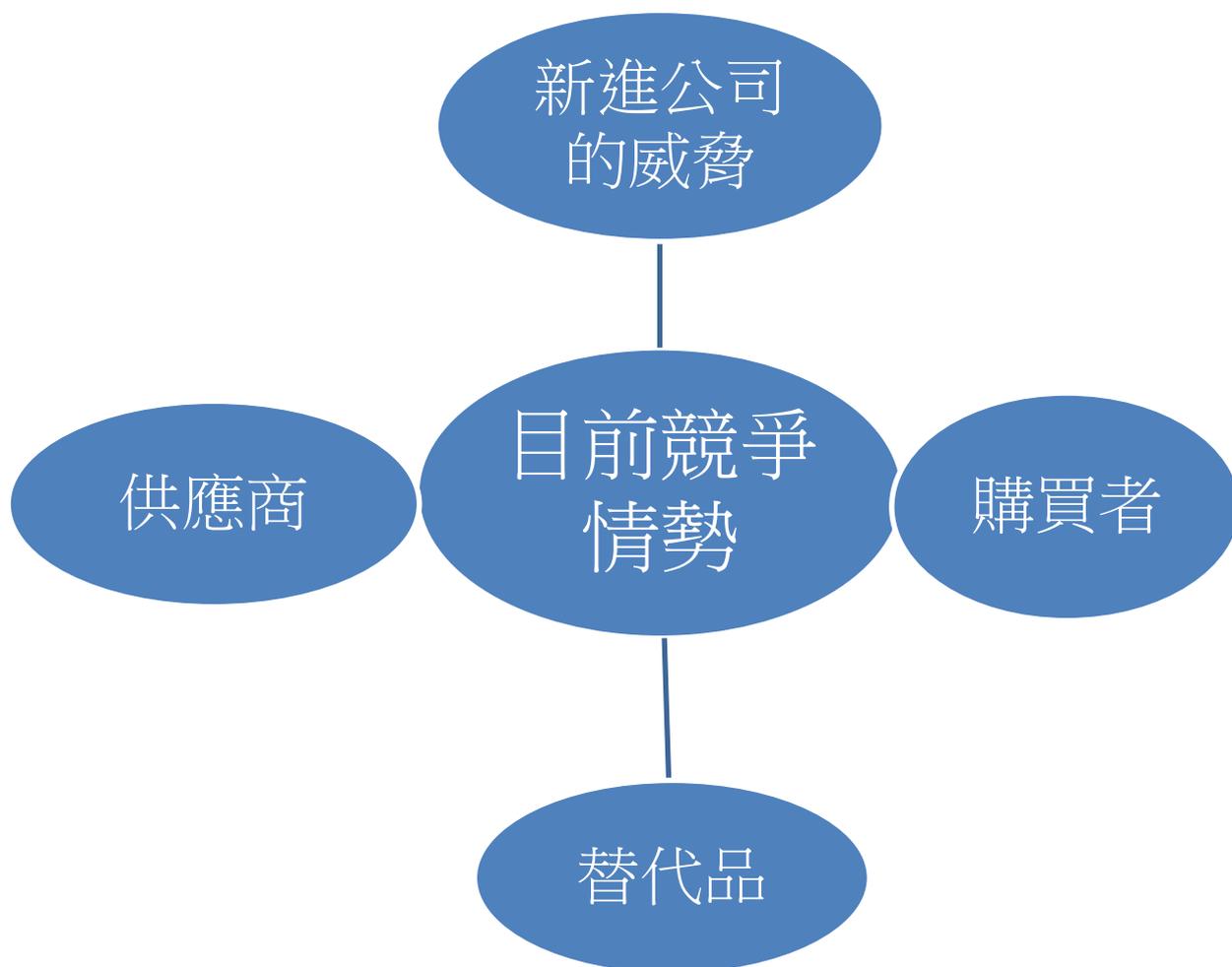


圖 2.2 五力分析圖

2.4 SWOT 分析

本公司 SWOT 分析如表 2.1 說明。

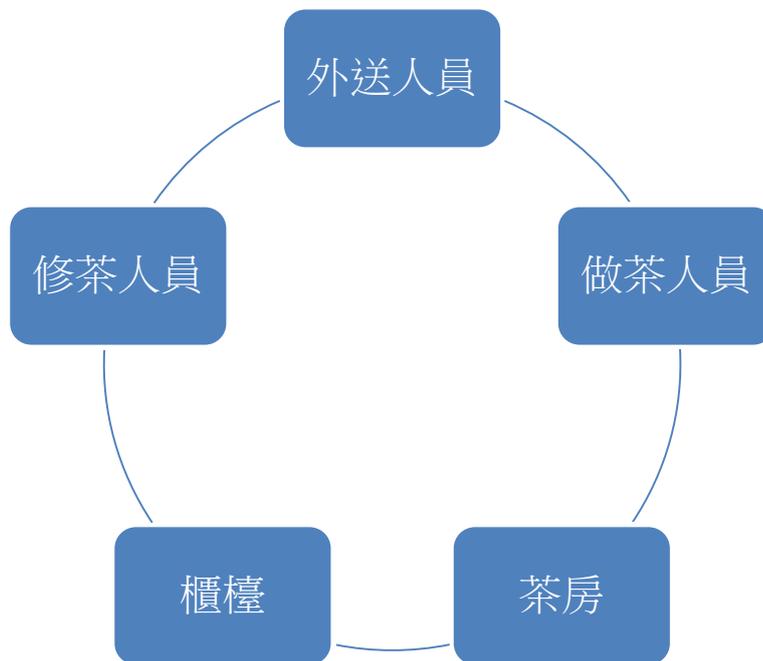
表 2.1 茶湯會 SWOT 分析

<p>S優勢</p> <p>(1) 茶湯會每家店位置都是在鬧區，又是春水堂的旗下品牌，知名度較容易提升。</p> <p>(2) 品質受顧客肯定。</p> <p>(3) 新鮮茶系列ex: 翡翠檸檬，鮮吉檸檬，檸檬鮮吉都是新鮮現榨。</p> <p>(4) 春水堂30週年慶，春水堂與茶湯會珍心回饋，珍珠奶茶第二杯10元，與春水堂同慶，可加深顧客對春水堂與茶湯會的關係。</p>	<p>W劣勢</p> <p>(1) 因競爭者多，造成業績影響，導致於人效過低。</p> <p>(2) 茶湯會飲料都是茶湯與冰塊拌入果汁機座，皆須經過濾冰和修茶，出茶速度較其同業慢。</p> <p>(3) 分店品質不一，連帶影響顧客對春水堂的品質疑慮。</p>
<p>O機會</p> <p>(1) 新產品，會有促銷活動: 冬瓜檸檬與冬瓜鐵觀音任兩杯折抵10元，主要提升新產品印象</p> <p>(2) 藉由些公益活動，提高曝光率。</p> <p>(3) 茶湯會都是使用無添加人工香料及防腐劑食品。</p>	<p>T威脅</p> <p>(1) 西屯店立地點於西屯路二段，位於繁華地區競爭者多。</p> <p>(2) 飲料市場同業眾多，產品易被替代，相同質性高。</p> <p>(3) 冷飲市場淡旺季較顯著，夏季的業績通常比冬季來的要好。</p>

三、實習內容

3.1 實習部門

實習的單位是茶湯會西屯店，擔任的職位是正職人員，正職人員要督促工讀生的上班狀況，及維持店裡的品質服務效率，供應品質好的飲料，再督導進行評鑑時維持各個品質，以達到一杯幸福茶，一份人情味的理念



3.2 工作環境與同事





圖 3-2 公司服務圖

3.3 工作內容

我在公司所負責的工作內容包刮下列各項：

1. 櫃檯負責點
2. 內場負責做茶
3. 茶房負責供應茶
4. 工作時間是早上 9 點到下午 6 點包刮打掃工作
5. 監督茶品質及作業流程

3.4 作業流程分析

本公司作業流程如下：

櫃檯負責招呼客人，包茶，點茶維持櫃檯清潔，招呼語，親切，等茶房負責供應茶，及茶房清潔，及茶的品質，一早的泡茶開店等做茶負責做出客人點的飲料，維持做茶區清潔，做茶品質等。

程序包括：歡迎光臨→客人點單→內場做茶→修茶員修茶封杯→櫃檯包裝飲料→交給客人→謝謝光臨。

3.5 問題點分析

我在公司所面臨的問題包括下列項目：

1. 茶的溫度不夠
2. 茶湯的量少
3. 外送的時間太緊湊
4. 現場客人很亂
5. 人力不足
6. 茶的品質不定

3.6 改善方案

1. 茶的溫度不夠，通常茶放一段時間溫度會逐漸下降，用加熱器加熱會影響茶的口感，所以最好的方法就是用電磁爐加熱整個茶，而且量大又方便比加

熱器省時間，又不會影響茶的味道。

2. 茶湯的量太少是修茶茶太輕的情況，可以用沉澱的方式，把多餘的泡泡刮起來，再把剩餘的茶湯給倒下去跟茶的溫度也有關係，溫度不夠就沒辦法熔掉冰塊，這樣修茶就會變少。

3. 外送有時忙碌就都會積在一起，應該分配外送的區域，和人員的分配，現場客人告知要等候，先做外送或者是交叉做，這樣才不會影響外送的時間，也能好好安排下一個外送的地方及時間的掌握。

4. 櫃檯應掌握好等候的時間，和外送時間的安排，如現場杯數較多應跟客人告知等候時間，掌握出茶的速度，可以用有效的做法，把急需的飲料先完成給客人，外送交叉做也不會影響到外送的速度。

5. 有時尖峰時段，人力會稍顯不足，建議可以安排某些時間點幫忙的人手，來提升整體的效率外送就可以先出去，現場也比較好掌控，等於是支援那個時間點，來製造最大的效益

3.7 工作日誌

工作日誌表 1

班級：行休 4 丙	學號：BZ101336	姓名：阮柏諭	撰寫日期：104/10/15
撰寫期間：104/07/01~104/10/15		期間總實習時數：???小時	
實習機構(含分店名)：茶湯會股份有限公司/西屯店			
部門(單位)/職稱：正職			
工作日誌內容			
<p>1. 發生什麼事(Do)</p> <p>有天人手不足早上只有 4 個人，中午人潮又很多非常非常忙，外送就陸續出去全部都告知要等，當時差不多 1 點接到一筆外送，結果新人沒告知要等，差不多 2 點半做好她的了，要幫她送過去，送過去時她說不要了，她說等太久了她不要了，叫我悶不用送，直接拿回去，我悶那外送員就拿回來了，我悶大家就要平分，後來我就打給那小姐，她說並不知道會等這麼久，她客人都走了誰要喝，我就跟他道歉說是我悶的疏失，新人沒有告知要等候，下次幫她打折跟他道歉之類，，她才沒有客訴</p>			
<p>2. 反省(Check)</p> <p>今天很忙的時候難免會沒注意到，應該告知新人外送藥等，正確的時間，還有外送的順序，和流程的安排，才可以讓外送順利出去不讓客人等太久。</p>			
<p>3. 學習(Action)</p> <p>學習到安排流程，即現在該做甚麼，先做現場客人或是把外送趕出去，製造最大效益</p>			
<p>4. 行動計畫(Plan)</p> <p>首先就是反省，和提供飲料的的速度，再來就是時間安排，及首要完成的工作</p>			
指導教師輔導紀錄			
指導教師：		系主任：	

工作日誌表 2

班級：行修四丙	學號：BZ101336	姓名：阮柏諭	撰寫日期：104/11/18
撰寫期間：104/10/3~104/11/21		期間總實習時數：??小時	
實習機構(含分店名)：茶湯會股份有限公司/西屯店			
部門(單位)/職稱：正職人員			
工作日誌內容			
<p>再差不多一個禮拜前，本店接到客訴，對於茶湯會來說服務的品質和顧客的滿意度一向是公司很重視的，事情發生是差不多下午 2 點左右，有一位小姐來買飲料，因為現場客人多已事先告知要等候 5-10 分鐘的時間，小姐同意後開始製作她的飲料小姐的單號是 194 號，再一段時間後小姐開始詢問我的好了嗎?此時看一看現場的單號現在做到 188，告知小姐還沒有，小姐有點不耐煩，過了一會兒，小姐又問好了嗎，這時到了 192 號告知她下個做完就是妳的了，小姐口氣就很差說快點好嗎，終於小姐的做好了，195 也做好了，櫃檯是一個新人，她跳號包茶了，她喊說 195 您的飲料好了喔，此時小姐大罵為什麼我的好了不給我!先給別人，你不知道我等很久了嗎?我們一直跟他道歉，她說沒做好教育訓練就別讓她來站櫃檯嘛，讓我等這麼久還不給我，飲料我不要了，丟在桌上沒拿就走了，隔天就接到客訴</p>			
<p>2. 反省(Check)</p> <p>中下午時間外送跟現場客人本來就比較多，因為每筆的杯數不一樣，有時候也比較難去抓那個時間，只是先告知客人需要等候，今天櫃檯的是新人，我們也告知過她要按照單號包茶，我們因為忙沒有看到她包錯跳號，是我們的疏失，下次應跟她溝通而幫助他</p>			
<p>3. 學習(Action)</p> <p>在這次學習到越是忙的時候越是要穩住，大家越是要一啟度過難關，而臨為不亂</p>			
<p>4. 行動計畫(Plan)</p> <p>後來老闆要求我打給那位小姐，我也跟她說明當時的情況，發送閱換卷給她，跟她道歉才獲得她的諒解最後才取消客訴，新人應該由我們多注意，遇到不會的或是忙的時候可以多幫助他，下次遇到狀況或問題時才可以迎刃而解</p>			
指導教師輔導紀錄			

工作日志表 3

班級：行休 4 丙	學號：BZ101336	姓名：阮柏諭	撰寫日期：104/10/15
撰寫期間：104/07/01~104/10/15		期間總實習時數：???小時	
實習機構(含分店名)：茶湯會股份有限公司/西屯店			
部門(單位)/職稱：正職			
工作日志內容			
<p>1. 發生什麼事(Do)</p> <p>有天人手不足早上只有 4 個人，中午人潮又很多非常非常忙，外送就陸續出去全部都告知要等，當時差不多 1 點接到一筆外送，結果新人沒告知要等，差不多 2 點半做好她的了，要幫她送過去，送過去時她說不要了，她說等太久了她不要了，叫我悶不用送，直接拿回去，我悶那外送員就拿回來了，我悶大家就要平分，後來我就打給那小姐，她說並不知道會等這麼久，她客人都走了誰要喝，我就跟他道歉說是我悶的疏失，新人沒有告知要等候，下次幫她打折跟他道歉之類，，她才沒有客訴</p> <p>2. 反省(Check)</p> <p>今天很忙的時候難免會沒注意到，應該告知新人外送藥等，正確的時間，還有外送的順序，和流程的安排，才可以讓外送順利出去不讓客人等太久。</p> <p>3. 學習(Action)</p> <p>學習到安排流程，即現在該做甚麼，先做現場客人或是把外送趕出去，製造最大效益</p> <p>4. 行動計畫(Plan)</p> <p>首先就是反省，和提供飲料的速度，再來就是時間安排，及首要完成的工作</p>			
指導教師輔導紀錄			
指導教師：		系主任：	

工作日誌表 4

班級：行休 4 丙	學號：BZ101336	姓名：阮柏諭	撰寫日期：105/3/4
撰寫期間：105/01/01~105/03/31		期間總實習時數：???小時	
實習機構(含分店名)：茶湯會股份有限公司/西屯店			
部門(單位)/職稱：正職人員			
工作日誌內容			
<p>1. 發生什麼事(Do)</p> <p>人手不足, 老闆去總部開會, 外送出不去被客人退單, 客人打電話客訴封殺我們, 差不多早上 10 點多, 陸續有接外送的單子, 可是都有告知要等, 後來單太多, 可是還是有告知會延後至少都是 1 個小時起跳, , 後來有一個 11 點叫的外送, 我們也在趕外送, 後來送出去是 2 點多, 說要等 1 個小時半也等了結果這麼久我不要了, 以後也不會叫妳們的飲料, 很生氣結果就客訴, 後來老闆打給他並送他優惠卷, 即打折, 並跟他道歉他才取消客訴</p> <p>2. 反省(Check)</p> <p>一開始不應開一直接單, 應考慮人力及時間, , 才可在指定及配合的時間送出去</p> <p>3. 學習(Action)</p> <p>學到時間的掌控, 以及人力的分配</p> <p>4. 行動計畫(Plan)</p> <p>接不了的外送不要硬接, 不然吃虧送不出去反而信用破產</p>			
指導教師輔導紀錄			
指導教師：		系主任：	

工作日誌表 5

班級：行休 4 丙	學號：BZ101336	姓名：阮柏諭	撰寫日期：105/3/4
撰寫期間：105/01/01~105/01/31		期間總實習時數：???小時	
實習機構(含分店名)：茶湯會股份有限公司/西屯店			
部門(單位)/職稱：正職人員			
工作日誌內容			
<p>1. 發生什麼事(Do)</p> <p>茶湯會內場, 茶房, 櫃台證照考試通過</p> <p>2. 反省(Check)</p> <p>經過幾年的努力, 終於獲得這些得來不易的證照, 獲得茶湯會的肯定</p> <p>3. 學習(Action)</p> <p>經過不斷的調整, 以及老闆的教導, 終於拿到證照, 也證明了自己的努力, 也為老闆贏得面子</p> <p>4. 行動計畫(Plan)</p> <p>再來往更高技巧的技術邁進</p>			
指導教師輔導紀錄			
指導教師：		系主任：	

工作日誌表 6

班級：行修四丙	學號：BZ101336	姓名：阮柏諭	撰寫日期：104/04/08
撰寫期間：103/03/01~103/04/5		期間總實習時數：???小時	
實習機構(含分店名)：茶湯會股份有限公司/西屯店			
部門(單位)/職稱：正職人員			
工作日誌內容			
<p>1. 發生什麼事(Do)</p> <p>早上時候有一天很忙，現場杯數很多，我們是一個做茶，一個修茶，結果忙完以後接到客訴，說茶太輕，客人不要喝了，說要還給我們，店長覺得非常不應該，客訴會被扣分，會關係到可不可以繼續加盟，所以就要大家多注意修茶的部分，不然客人花錢結果買到這樣的東西，換做是我我也會生氣</p> <p>2. 反省(Check)</p> <p>想起當時的情況，我人站在後方準備茶，結果沒注意前面的情況，因為現場很忙杯數也很多，所以應該是求快沒有把茶修滿，下次會更注意茶的品質及份量</p> <p>3. 學習(Action)</p> <p>下次修茶可以先放著給他沉澱，這樣比較好把多餘的泡泡直接刮掉，再把剩下的茶湯倒入</p> <p>增加茶本身的重量，不要因為求快而亂修，只會本末倒置，就算很多杯也要慢慢把他修滿</p> <p>不然就是刮的時候不要刮到茶湯，把泡泡直接刮掉，已提供最好品質的茶</p> <p>4. 行動計畫(Plan)</p> <p>經過這次我會更注意自己的修茶，也注意同事的修茶，一起努力互相監督</p>			
指導教師輔導紀錄			
指導教師：		系主任：	

四、結論與建議

4.1 結論

在學習中最大的收穫就是，剛開始面對顧客的時候會非常的緊張，有時候會點錯茶或是包錯茶，但前輩給的都是加油與鼓勵沒有責罵，雖然心情都會很難過，但隨著時間越久，自己也成長了不少，在茶湯會待了快四年，以前是我跟著店長學習雖然他最後選擇去澳洲走走看看，不過我真的很感謝他。

如果不是她不厭其煩和有耐心的教導我，可能我還成不了大才，如今換我變成正職人員教導新人面對顧客詢問及應對技巧和客訴等種種情況及狀況，真的很開心有茶湯會這個企業。在做了快四年的這時候我被升為店裡的正職人員，也來來去去許多的員工，老闆從來沒開除過任何一位員工，大家有緣相遇就是靠一個緣字。

也認識了不少的工讀生及客人，選擇茶湯會實習也是因為還沒上大學前就在茶湯會做，茶湯會對員工算是不錯，要求有一定的標準，妳的服務招呼口氣品質反應之類的，每個都是評分的事項，這店評更是影響到能不能繼續開的關鍵。

茶湯會是春水塘的旗下品牌，當然要加減顧到春水堂的面子，更不可能雜自己的招牌，原本也以為自己只是隨便找份工作做做，沒想到一做就做了四年，我也討厭過我的老闆，可是她卻把我們當作一家人，一啟聚餐出去完還員工旅遊，前年還去香港帶我們去玩，實習的收穫莫過於職場上的經驗，這種問題的處理，各種情況的發生。

回來學校聽老師分享經驗及個人的傳承，剛開始做很苦不會其摩托車外送，所以總是給別人很大的困擾，都要請其他人幫忙外送，自己又不會做茶，只能站在櫃檯，客人問又一問三不知，當然真的覺得自己很費，督導來還害店裡被扣分，會騎車後也不太清楚外送的地點，還被叫去多看地圖。

在學校老師教的，職場分析阿SWOT之類的，都能讓你更加清楚公司的定位以及妳站的位置，覺得未來行銷這塊是比較熱門的，至於你要怎麼賣給消費者，以及消費者會因為什麼而回來跟你買，都是行銷課裡面的精隨所在，多聽聽老師的經驗及分享和方法妳自然不吃虧。以後想往這塊去發展。

畢業後先和學校道別，跟老師尊重再見，去當兵完成人生中的大事，回來先做茶湯會存點錢，做點小投資有前後開屬於自己的店，開創自己的未來，會許許多人對未來感到害怕和不解，可是當你回過神來你已經出社會了，現實就是要逼你做決定妳週遭的人可以給你意見，可是最後最決定的只能是你一個，自己的人生就該自己去負責。

出國去看看也好走走，這世界比你想像的大多了，回來在好好開始妳的後半段人生，我一值都有我自己的精神信仰，就是我的偶像我效訪她的生活態度，我認為成功的關鍵，絕對不是你天生的優勢，技能的強弱，或是比別人聰明，而是隨時保持挑戰的態度。

4.2 建議

1. 對實習公司的建議建議可以多給實習的子弟一些看看的機會讓成功人士來開導帶領新進員工，多讓大家參與活動增加歸屬感，已教導取代責罵工作並不是唯一，重點是你學到什麼。

2. 對實習制度的建議建議是回學校的日期及時間應該彈性點或者是簡短些，取京華教導同學省去繁亂的演講，多讓同學有休息的時間，多聽聽同學的意願及意見，多多聆聽大家的心聲。

3. 對學弟妹的建議選一個妳徵振有興趣的實習單位，或許你根本不知道你的興趣及專長，可是開心是成功的第一要素，慢慢發覺自己的興趣勇於去嘗試。

4. 對系上的建議可以安排老師的交流，更有新鮮感的教學課程，讓學生投入於其中，項上次的攝影課程覺得還不錯，跳脫一般上課的沉悶，也可以帶學生出去走走。

5. 對師長的建議老師就是最辛苦腳色了，帶了我悶整整四年，老師都有做好老師的義務和不厭其煩的教導我們，有事覺對會為我們出聲，這四年來老師辛苦了，給老師的建議就是別太操勞，一日為師，終生為父。

6. 對學校的建議:本校一切良好，是我心目中理想的學校，將來必定推薦更多人來就讀，發揚修平的精神。