

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—車麗屋汽車百貨



指導老師：林玉華 老師

學 號：BZ102112

姓 名：林威仲

中 華 民 國 1 0 6 年 5 月

目 錄

目錄.....	
摘要.....	1
致謝.....	2
一、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
二、實習公司.....	3
2.1 公司簡介.....	3
2.2 營業項目.....	3
2.3 競爭力分析.....	3
2.4 SWOT 分析.....	3
三、實習內容.....	5
3.1 實習部門.....	5
3.2 工作環境與同事.....	6
3.3 工作內容.....	7
3.4 作業流程分析.....	7
3.5 問題點分析.....	7
3.6 改善方案.....	7
3.7 工作日誌.....	9~14
四、結論與建議.....	15
4.1 結論.....	15
4.2 建議.....	15

摘要

因為喜歡汽車所以大三就開始慢慢接觸汽車這個行業，雖然是大家說的黑手有些人可能不喜歡，不過我覺得這是我的興趣，工作重要的不是薪水多寡，做得開心做得自在比甚麼都還要。

大概說明了公司的營運、同事間的相處模式、上班的內容。

從剛要選擇校外實習的工作開始，我就認為我應該要在原公司上班最為快樂，第一是熟悉了這邊的工作模式、工作內容，第二是每天跟自己喜歡的人事物在一起也是帶給我快樂的來源，上班雖然沒有跟別人一樣的冷氣房，有著永遠比別人濕的衣服，但是值得。

致 謝

感謝車麗屋崇德店所有的同事一年多來的照顧、教導讓我能成長學習，獨立完成作業，剛進公司的時候甚麼也不會，一天一天慢慢累積自己的經驗，主管職也不厭其煩的教導，甚至是給我一整天的時間去摸透車輛細節，慢慢接觸更高等級的車 也有了自己的一套工作模式、步驟，學會了別人不會的技術、創造了自己獨特的專長，也因為有這個平台才可以展現不一樣的東西學習不一樣的新知識。

一、前言

1.1 實習動機

未來想要做技術類的工作，學一點特別的、專業的，增加自己的競爭力。想提早了解職場的型態，所以選擇參加校外實習，

1.2 實習目的

在工作中學習汽車維修、汽車改裝、底盤升級、音響改裝、動力提升。自己本身對車子很有興趣，所以決定朝車子方面發展剛好公司有這個機會能讓我在公司裡面為公司服務客人，發揮自己的才能，技術方面的學習讓我在畢業後不會有找不到工作的問題，學起來一輩子都是自己的，誰也搶不走。

因為對車子有興趣所以學起東西來也特別輕鬆、勤奮，做到一份自己喜愛的工作每天上班也會開開心心、快快樂樂的。

1.3 實習公司甄選過程

本身從大學二年級後就從事汽車行業，已經在公司任職一年，剛好大四有校外實習的機會，便繼續在公司學習技能，提升跟客人應對的能力，銷售汽車相關零件、保養器材、改裝商品。得知要校外實習時，有事先跟公司店長討論，且談好工作時數的問題，達成協議後才簽合約，兩個人的意見都很一致所以實習文件也處理得很迅速確實。也謝謝公司主管可以給我這個機會在公司繼續服務

車麗屋汽車百貨崇德店與一般的汽百貨不同，在公司常見的車輛就是 BMW F 世代的所有車系，F10 F20 F22 F30 F31 F32 F33 F36 F80 等等，從一系列到六系列都有，在施工改裝方面，SNOW 水噴、JB4 外掛可程式電腦、WANGER 中冷、EIBACH TEIN KW BUDDY 避震器、渦輪金屬管、鋁圈改裝、制動系統改裝每一樣都會接觸到，是一個很好的學習機會，比起一般傳統店或是普通汽車百貨，在公司裡面確實學了不少東西

最早是從傳統店做學徒出來的，換到大公司接觸到更新更有挑戰性的車種也讓自己對車子的興趣對工作的熱忱提升不少，每天的工作環境很快樂，同事的相處很和諧，以前面對的只是老闆，現在面對的是很多的同事，還有每一位車主每一位客人，更客人的接觸和談話可以增加自己對於陌生人的溝通能力，除此還要做商品銷售、介紹。

上網 104 ---- 投履歷 ---- 安排面試 ---- 基本考核 ---- 上班

二、實習公司

2.1 公司簡介

「車子」一份對它莫名的喜愛，工作於此，樂不思蜀。相對於同行間誇大廣告所得到的短暫虛榮與如浮雲般名利，並非我們所嚮往。我們所執著追求的是提供廣大愛車者一個最舒適的購物環境，並建立和客戶間的良好互動與溝通，進而成為愛車者最知心的好朋友。

我們是一群擁有專業、充滿熱情與活力、隨時提供一個全方位汽車服務的年輕家族，您的光臨就是我們的榮耀，您的滿意就是我們快樂的泉源，期許車麗屋可以成為消費大眾心中可靠、信賴與品質服務的代名詞。擁有積極的工作觀，才有可能追求個人在職場環境的成長，具備負責的工作觀，是把工作做好的最佳保證，積極負責的工作態度，更是讓整個團隊保持不斷進步的絕佳動力。分享是一種快樂，公司擁有積極負責的員工，能達到優良的績效，公司也有義務及決心要把成果分享給所有的同仁。

另一方面，透過教育訓練的落實，來車麗屋工作的同仁都能從中學習到汽車百貨賣場的經營及商品的管理，公司的教育資源都是公開的，把這樣優質的經營理念及寶貴經驗讓同仁研習，這更是一種分享，讓車麗屋成功的經驗散播到每一個從業人員。

車麗屋汽車百貨更與 Happy go 合作推出車麗屋 Happy go 卡來拓展更多會員，車麗屋 HAPPY GO 卡為整合多家不同消費性商品的聯合集點卡，舉凡日常生活中的食、衣、住、行、育、樂，只要在合作的特約商店消費，不論您使用現金、百貨公司禮券或信用卡支付消費金額都可以獲得點數，並將點數集中在您名下的集點卡上！聯合集點的好處是讓您可快速的累積點數，車麗屋 HAPPY GO 卡堅持在您消費的同時就可獲得點數，並與特約商家共同提供您最優質的產品與服務，帶給您更多的便利與更實際的回饋，讓您消費購物的時刻快樂多一點，每分每秒充滿愉悅！

2.2 營業項目

以永續經營、追求卓越的經營理念，秉持著以下三大原則服務廣大愛車者：

1. 以最專業的汽車知識提供愛車者最豐富、最精確的汽車生活資訊。
2. 提昇員工團隊生活品質，注重效率、效能、專業知識，以「尊榮標竿」作為落實專業服務的要求，真正實踐「以客為尊」。
3. 以快速又精良的品質服務愛車者，贏得消費大眾的支持肯定與鼓勵，就是車麗屋永續成長的原動力。

負責車輛的維修、保養、音響、底盤、改裝、電機，提供客戶專業快速的維修服務，徹底檢查車輛上路的安全性。

2.3 競爭力分析

公司以改裝為重，要跟別的汽車百貨做出區隔，競爭者如旭益、車寶貝、金弘生等同性質的汽車百貨，一般以基本保養、維修為重，價格也是消費者的第一考量，各家汽車百貨都在比價，把口碑做好、技術做好讓客人信任願意把自己心愛的車交給公司才是長久經營的首要條件。

2.4 SWOT 分析

表 2.4 SWOT 分析表

Strengths 優勢 有跟別人不一樣的技術、歐系車的原廠電腦可以檢測故障碼，專營底盤動力制動改裝，有比別人更不一樣的專業知識	Weaknesses 劣勢 還無法到可以以改裝為生，因為改裝市場在台灣已經不是最主要得來源，還是需要一般車輛的維修與保養才能持續經營下去
Opportunities 機會 公司的規模龐大，有數百間配合廠商資源充足，報價也因進貨量大而壓低價格。	Threats 威脅 同行汽車百貨業越來越多間，也都在台中市設立不少據點，需要做出自己的獨特性、專業性才能留住顧客。 。

三、實習內容

3.1 實習部門

部門：保養廠 職位：技師

店長 ---- 主管職 ---- 組長 ---- 技師 ---- 學徒

工作部門分成兩邊 一邊是門市部 一邊是維修部

在工作上的同事，彼此互相幫忙協助銷售，每個人都有專業的地方，遇到困難無法解決的問題互相詢問幫助，讓大家的工作進度都可以在線上持續進行

但是因為每個人都有業績目標，有時候門市專員會為了業績產生爭執，造成工作氣氛變差了或是互看對方不順眼，不過還是以雙方溝通好為優先避免不必要的爭吵

3.2 工作環境與同事

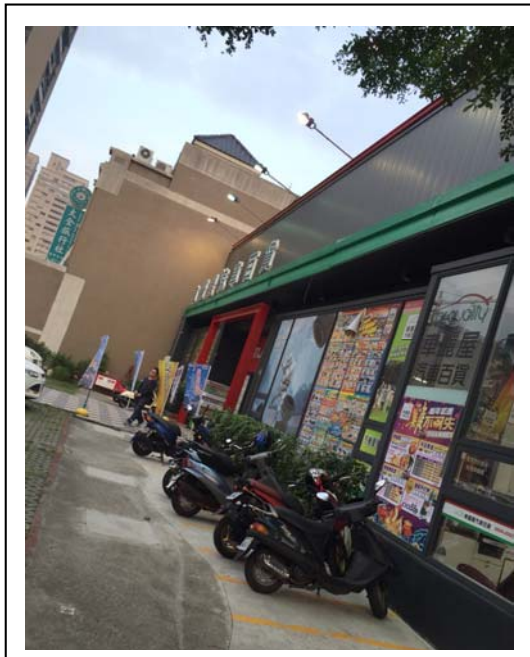


圖 3-1 門市大門口



圖 3-2 T型招牌

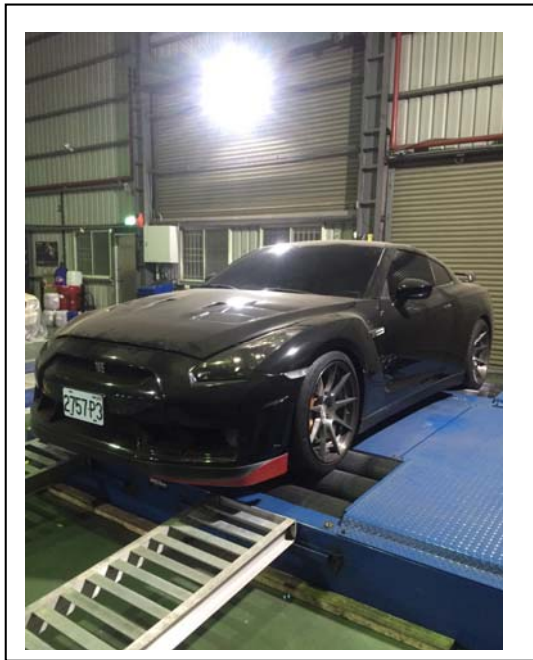


圖 3-3 馬力機

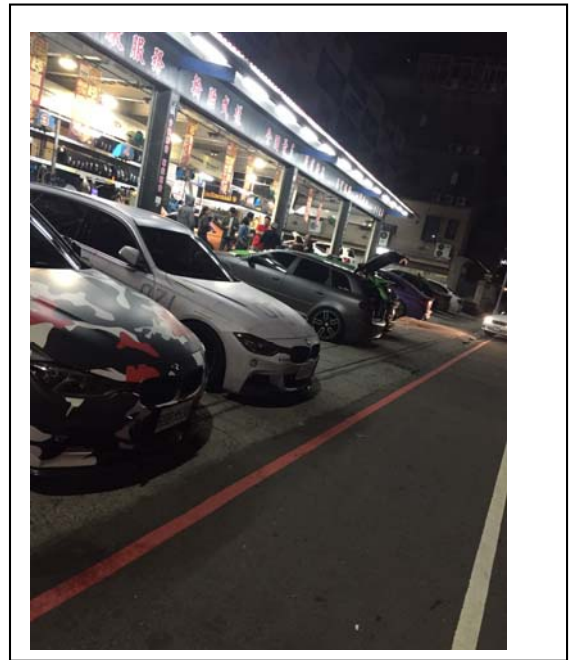


圖 3-4 晚上保養廠



圖 3-5 每週頂高機清潔



圖 3-6 早上開店員工預備

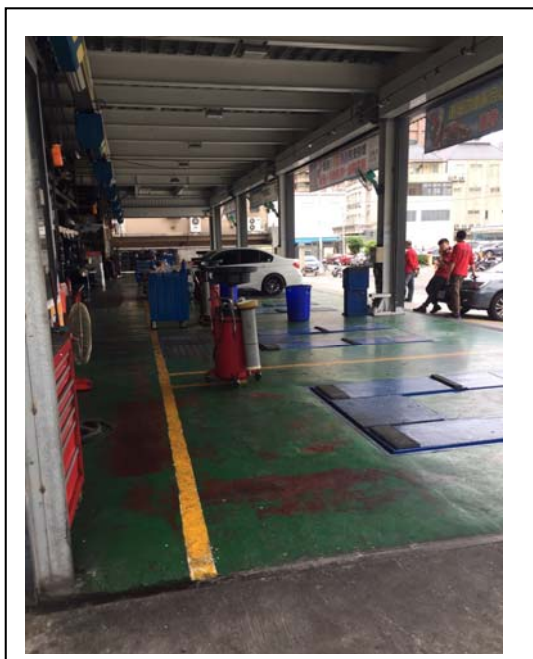


圖 3-7 保養廠 總共 8 個頂高機



圖 3-8 保養廠外圍廠商招牌



圖 3-9 X6M 來更換 LED 霧燈

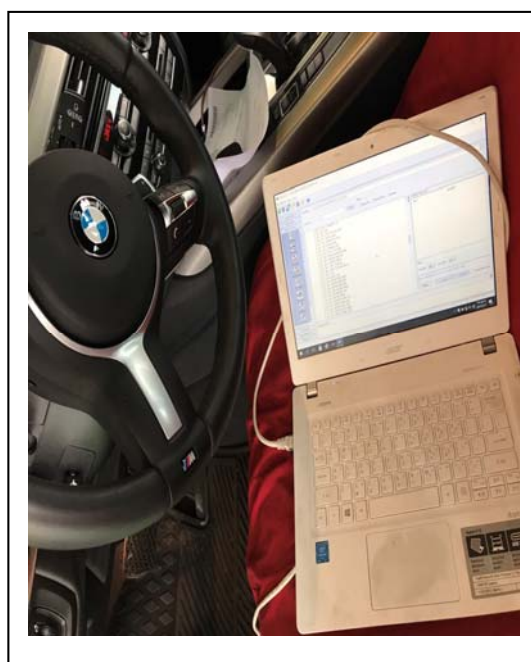


圖 3-10 必須用電腦編程車輛內碼

3.3 工作內容

汽車保養是很重要的，買的一輛新車，首先要懂得如何保養。汽車保養需要做的幾項工作：

清潔汽車外表，檢查門窗玻璃、刮水器、室內鏡、后視鏡、門鎖與升降器手搖柄是否齊全有效。檢查散熱器的水量、曲軸箱內的機油量、油箱內的燃油儲量、蓄電池內的電解液液面高度是否符合要求。檢查喇叭、燈光是否齊全、有效，安裝是否牢固。檢查轉向機構各連接部位是否松曠，安裝是否牢固。檢查輪胎氣壓是否充足，并清除胎間及胎紋間雜物。檢查轉向盤的游動間隙是否符合標準；輪轂軸承、轉向節主銷是否松動。檢查離合器和制動踏板的自由行程是否符合規定。

檢查輪胎螺母、半軸螺栓、鋼板彈簧騎馬螺栓和 u 形螺栓是否牢固可靠。起動發動機后，察看儀表工作是否正常，傾聽發動機有無異響。檢查車輛有無漏水、漏油、漏氣、漏電等“四漏”現象。檢查拖掛裝置工作是否可靠。

機油的作用主要是對發動機進行潤滑、冷卻、密封、清潔、防銹、防腐……若沒有機油，汽車的心臟就不能正常運轉。使用礦物油，一般 5000 公里換一次機油。正確的換油標準是以“引擎運轉時間”來計算的。 $(\text{自估平均時速：公里/小時}) \times (100 \text{ 小時/礦物油}-200 \text{ 小時/合成油}) = \text{換油公里數}$ 。

3.4 作業流程分析

車輛入場後先打引擎蓋打開，檢查引擎週邊的設備作動正不正常，轉開機油蓋後頂高車輛開始放油，等待 5~10 分鐘後將卸油螺絲鎖緊，就可以倒入新的機油，確認油量後，確定行駛下不會有任何安全的問題即可交車。

3.5 問題點分析

實常有車輛本身的問題，但車主卻質疑我們的技術

3.6 改善方案

在施工前先仔細檢查過後，跟車主一一解說車輛問題後再開始施工 以免不必要的誤會。

3.7 工作日誌

修平科技大學行銷與流通管理系校外實習工作日記

工作日記表 1

班級：行 102 乙	學號：BZ102112	姓名：林威仲	撰寫日期：103/09/10
撰寫期間：105/08/01~105/09/5			
實習機構(含分店名)：車麗屋汽車百貨崇德店			
部門(單位)/職稱：技師			
工作日記內容(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) 跟公司的同事起了小爭執，發現在這種業績單位，常常會有內鬨為了自己的業績、為了自己部門的銷售目標，也看到人一般人對錢的敏感，剛入公司不方便說太多閒話，就先看在眼裡，慢慢的去了解他們的生活模式。			
2. 反省(Check) 自己的社會經驗不夠，要趕快適應這樣的工作模式，強者才能生存不適者淘汰，如果沒有比別人精彩的銷售嘴巴、專業的商品知識，是沒辦法在這銷售的行業中生存的。			
3. 學習(Action) 要成為一個大家都認同的銷售員，不是一件簡單的事，必須了解每一為客人可以接受的說法和說詞，才能對每一次的任務簡單完成。			
4. 行動計畫(Plan) 時常跟在業績 1.2 名的銷售員旁邊，提醒自己要像他們一樣，服務好客人、讚美好客人，業績自然而然就會一直成長上來了。			

修平科技大學行銷與流通管理系校外實習工作日誌

工作日誌表 2

班級：行 102 乙	學號：BZ102112	姓名：林威仲	撰 寫 日 期： 105/010/10
撰寫期間：105/09/15~105/10/9			
實習機構(含分店名)：車麗屋汽車百貨崇德店			
部門(單位)/職稱：技師			
工作日誌內容			
<p>1. 發生什麼事(Do)</p> <p>在販售商品的時候卻被客人問倒，不熟悉商品的特性跟相關的功能，被主管出功課要利用上班時間和回家之後記起每一樣產品的功能，已變以後不會被客人問倒增加自己的專業知識。</p> <p>2. 反省(Check)</p> <p>自己沒有花時間在熟記商品的相關功能導致客人對自己的專業度有質疑而不願意花錢購買，相對如果我是消費者，我也不會購買聯電原都不熟悉功能特性的產品。</p> <p>3. 學習(Action)</p> <p>遇到問題實應該要詢問比較資深的同事，了解他們如何跟客人介紹這東西還有說法，讓客人比較容易被說服也比較容易買單 主動去詢問比較資深的同事，學習自己不會的地方。</p> <p>4. 行動計畫(Plan)</p> <p>記起商品名稱，利用下班時間上網查廠商資訊和商品相關功能特性，充實自己的腦袋，才能創造更高的業績讓同事刮目相看。</p>			

修平科技大學行銷與流通管理系校外實習工作日記

工作日記表 3

班級：行 102 乙	學號：BZ102112	姓名：林威仲	撰寫日期：105/12/1
撰寫期間：105/11/01~105/12/1			
實習機構(含分店名)：車麗屋汽車百貨崇德店			
部門(單位)/職稱：技師			
工作日記內容(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)			
<p>105 年 11 月 20 號時在施工 BMW f30 避震器時，不小心把客人原車避震器上座的轉向軸承逼到損壞，導致無法正常作動，沒辦法順利將改裝避震器安裝上去，因為是麥花臣避震器的設計，所以轉向軸承無法正常作動 汽車也就沒辦法落地正常行駛了。</p>			
2. 反省(Check)			
<p>因為當日的車輛比較多，所以工作做起來就會比較趕，但汽車這是攸關上路安全的問題，不應該要這樣快速解決事情讓客人回家，而是應該靜下心來一步一步慢慢做，才不會弄壞了客人的車子，也丟了一般民眾對我們的信任，車子在我們手上施工，也就是我們的責任，我們必須盡力把它弄到好 弄到車主滿意。</p>			
3. 學習(Action)			
<p>在工作中不求快、只求穩，每一台車每一筆生意都做得好做的完美，讓客人對自己的信心增加，才能把客人變成永續經營的對象，也降低自己出包的風險，成功讓客人信任，也是為自己多了一份成就感，辛苦是值得的。</p>			
4. 行動計畫(Plan)			
<p>接手的每一台車都跟車主確認施工的項目、車主想處理的問題，做事時邊做邊提醒自己有沒有把每一個步驟做好，多一份細心就少一個問題。</p>			

修平科技大學行銷與流通管理系校外實習工作日記

工作日記表 4

班級：行 102 乙	學號：BZ102112	姓名：林威仲	撰寫日期：106/02/01
撰寫期間：106/01/01~106/02/10			
實習機構(含分店名)：車麗屋汽車百貨崇德店			
部門(單位)/職稱：技師			
工作日記內容(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)			
<p>這個月遇到了一個有理說不清的客人，今天來施工的車輛明明是要換剎車油，但是煞車油換完之後，竟然跟我說他的變速箱換檔不順，怪我們是不是車輛進廠的時候動了甚麼手腳要求解釋清楚還有賠償，剎車油跟變速箱完全是兩個不一樣的主要機件，不可能會因為更換了 A 的油去引想到 B 的作動，檢直就是沒有汽車的基本概念。</p>			
2. 反省(Check)			
<p>應該在施工前先告知車主更換後有可能會發生的問題，保護自己也保護公司，不讓有理說不清的客人有來質疑我們的技術和服務，做好跟客人的溝通是永續經營的首要目的，在一個任務上達成共識，是必要的步驟，也能清楚讓車主了解他愛車的狀況。</p>			
3. 學習(Action)			
<p>替自己上了一課，也明白世界上真有這種客人，怪東怪西順便可以磨練自己的脾氣，雖然在實習階段，但也很慶幸遇到了這種客人給自己一個不一樣得經驗可以分享給同事、也可以給同學們一個經驗討論。</p>			
4. 行動計畫(Plan)			
<p>明確告知施工後有可能會發生的事情，以免造成專業知識不足帶來的無理取鬧。</p>			

修平科技大學行銷與流通管理系校外實習工作日記

工作日記表 5

班級：行 102 乙	學號：BZ102112	姓名：林威仲	撰寫日期：106/03/01
撰寫期間：1036/02/15~106/03/01			
實習機構(含分店名)：車麗屋汽車百貨崇德店			
部門(單位)/職稱：技師			
工作日記內容(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) 這個月遇到流氓客人，講話很不客氣，看你年輕人在動他的車就直接恐嚇你敢把它的車弄得怎麼樣就走著瞧，當下非常想要請一些年紀比較大的老師傅接手，但這樣的話不就等於我少了一項挑戰可以完成嗎，所以最後還是決定自己動手做，才不會被客人被同事看不起，也能為自己多增加一次經驗和成就感。			
2. 反省(Check) 或許是遇到了很兇的人讓自己在當時的環境下無法瞬間答應他的要求。			
3. 學習(Action) 遇到困難不要一直想著逃避，有壓力人才會成長，有目標人才會前進，運用的地方不只是工作，其他地方也是用的到這句話的含意。			
4. 行動計畫(Plan) 有了這次的經驗後，只要是我沒施工過的車輛或者是同事無法完成的事情我都能勇於挑戰，讓自己增加經驗，也能讓客人對我印象深刻。			

修平科技大學行銷與流通管理系校外實習工作日記

工作日記表 6

班級：行 102 乙	學號：BZ102112	姓名：林威仲	撰寫日期：106/04/06
撰寫期間：106/03/01~106/04/07			
實習機構(含分店名)：車麗屋汽車百貨崇德店			
部門(單位)/職稱：技師			
工作日記內容(請各位同學認真撰寫，撰寫時請將紅色字體與圖形刪除)			
<p>1. 發生什麼事(Do)</p> <p>近期來了一個跟我一樣是專攻音響的同事，已往都是我自己一個人在施工音響，現在多了他我輕鬆許多，本來一個人需要花 3~4 小時在施工的車輛，現在的施工時間足足減少了一半，好處是車主也不會再現場等待這麼久，我們也能輕鬆做沒壓力，把事情做到最完美而不是草率了事趕工給客人。</p>			
<p>2. 反省(Check)</p> <p>公司應徵的新同事跟我很合得來，有一樣的興趣也有對方都特有的技術可以學習。</p>			
<p>3. 學習(Action)</p> <p>我和他都有不一樣的技術可以學習，在工作上能互相交流，在私底下能互相聊天交朋友，這是一個不錯的發展，也不會讓自己的技術依然停留在已自己為中心的時候，互相交流學習，工作起來也能更得心應手，彷彿向多了一隻左右手一樣，工作起來特別有信心了。</p>			
<p>4. 行動計畫(Plan)</p> <p>一起工作時，常常對換兩人的位置，可以幫助自己熟悉更廣泛的技術，也能挑戰不一樣的東西。</p>			

四、結論與建議

4.1 結論

公司的福利與制度還算是半成熟階段所以有一些福利目前還感受不到都是空口說白話，在實習前原本以為我的工作成績只是就一個很一般般的年輕大學生畢竟還沒退伍公司也不會放太多的經驗太多的技術給你，但經過了一年的時間我改觀了，崇德店的各位同事樂於分享，把他們在職場上在工作上累積的知識、常識毫不保留的分享給我們也讓我們在工作上輕鬆許多，在面對客人面對廠商時懂得如何應對，實習階段等於大部分醒著的時間都是在工作剛開始很不習慣，早上起床就是上班，晚上天黑就是下班一天過一天會羨慕其他還在玩的朋友或者是已經出社會有穩定工作的社會人士，有比較多的休息時間可以陪伴家人陪伴朋友，還有少部分客人的瞧不起因為年紀的問題，剛開始總會有一些客人質疑你的專業你的技術，難免心裡會有一些過意不去，不過卻可以把它轉換成成長的動力，才有空間越來越進步。

對個人從事相關產業的省思，我從事的是技術業的行業，在工作上客人都是以尊敬的角度去看你，喊一聲師傅心裡聽了也是一份令人開心的尊重，但付出的勞力也可能是一般服務業的兩倍甚至更多，流的汗不會比別人少，有時羨慕同學可以在冷氣房裡工作，可以在舒適無塵的環境下上班，但這是我選擇的再苦也必須熬過去，心裡也有一種說不出的成就 只有自己明白

個人生涯規劃與未來展望，希望在畢業後能實現自己的夢想出國工作幾年後再返回台灣，國外的薪水遠遠超過台灣的收入，兩倍三倍都是自己的努力換取的，在台灣貧富差距越來越大，有錢人越來越有錢、窮的人越來越窮，希望自己以後能過不一樣的生活，也能讓家人的生活品質提升，這是最大的夢想

4.2 建議

希望學弟妹要實習的時後，想清楚自己的興趣不要隨便選了一個工作就去應徵。

錢是其次，
但工作快不快樂，學的東西實不實用才是重點。