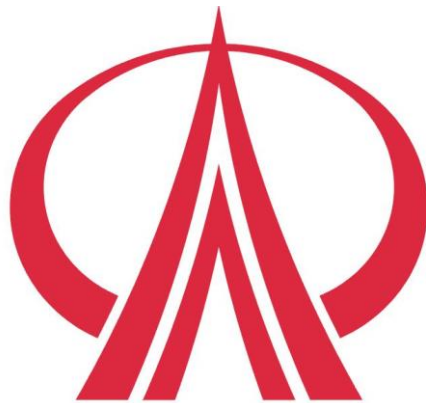


修 平 科 技 大 學
行 銷 與 流 通 管 理 系
校 外 實 習 專 題 報 告

校外實習專題—以印斐納禔國際精
品有限公司/喜帖專家為例



指導老師：盧文欽老師

學號：BZ102304

姓名：陳奎字

中 華 民 國 1 0 6 年 5 月

摘要

學校在此辦了校外實習教學，主要就是希望讓我們能夠學習到在校內所學不到的職場上的經驗和體系。而在職場是是需要一顆用心向學的心不要怕辛苦，試著去挑戰自己去適應各種環境，面對到職場上的各種大小事情都應該積極去處理還有著負責任的心，保有這樣的工作態度對於自己的未來才會是有幫助的。

這次我選擇校外自行推薦在朋友的介紹之下，我選擇了喜帖設計公司，屬於門市部門。主要為門市接待、客服處理、設計排版、售後服務、庫存清點以上，一開始面來這麼多從未接觸過的事情心裡總是很擔心自己能不能夠做得好，但從了解公司的運作和體系後也開始接了第一組客人，介紹喜帖產品時都是一對一介紹的要與每一位客人(新人)介紹清楚我們喜帖的款式和收費報價等等。另外本身口條不太流利的我而接過很多組客人(新人)後，發現在與人對談之中也已經找出自己的自信和與客人的應對話術，發現這就是學習中的成長吧。另外又難再說喜帖在客人(新人)下訂後都會需要排版設計，從 Illustrator 軟體去接觸了解開始去排版主管們相當細心教導我，若有不懂的地方我自己也會在馬上提問和實作，如果比較複雜我也會隨時以筆記紀錄下來，讓我在忘記時可以馬上看。而在售後服務則絕對需要非常用心去處理每一件事情，在這過程中難免一定會遇到與客說我們處理態度讓他們覺得不滿意，但我只是覺得說我們今天絕對是會幫您處理好的，不會隨隨便便含糊處理。在面對各種客人指責時有時心裡真的很不是滋味，但也不能隨便與客人發生口語上的衝突，如果身為一個專業的售後服務人員一定須保有一個我樂意幫您處理到好的態度，讓每位客人能夠感受到您非常專業用心在處理，這相對是需要極大的抗壓性。

在任何工作上我覺得同事就像是夥伴一樣，若對方遇到需要幫助的地方我們應該積極去協助，而相對你自己遇到問題人家也相對會來幫助你的，這是我認為在職場是大家都應互相扶持才能夠帶領公司賺大錢讓老闆開心就是我們員工該做的，在這就像是一個家庭一樣不會有任何小團體，感覺大家的心都是一致的往同一個目標而邁進，有什麼說什麼無話不談。另外大家平常都會利用開會時間討論說需要多做什麼樣的優惠活動而促進業績的成長，這種向心力團結在一起時，是一股很大的力量的。只要有心去做好每一件事情都會是一種很踏實的成就感。

致謝

感謝修平科技大學-行銷與流通管理學系的主任老師們，在大四舉辦了這樣好校外實習的機會，而這實習計畫的課程讓我們從中學習到很多也讓我的個性也改了不少，再出社會前能夠體驗這樣的職場經驗對我們是獲益許多，學習接洽客人再討論訂單中的細節了解客人的需求，這都是我們需用心去聆聽去了解的，畢竟結婚是每一對新人們的終身大事我們就必須要求自己做到最好，讓客人感受到我們的專業與信任。其實很開心這段時間與同事的相處，在工作中同事們都懂得如何分配工作事項，都做到有一個團隊的默契在了，因為實習已經接近尾聲了當然與同事們相處的時間也不多但現在每天都很珍惜而也努力，希望在這剩下的一個多月內把自己的本分給做好，讓公司運作一樣順利和生意心隆。或許之後不會回到這裡繼續與同事們打拼了，但心裡始終記得這裡的老闆和主管們對我說過的話都讓我深深的記在腦海中，因為在學習中不管是老闆或主管的責罵對我們都會好的，人家願意跟你說或分享都是代表覺得事情應該可以再做更好的只是不如預期，希望下次能都打這些問題點都處理好不要再發生了。其餘下班時間我與同事之間也會有些飯局，分享一些生活大小事什麼都聊或著對於工作上有什麼該注意的事項或者是抱怨客人等等，反正這些都是我們同事之間的相處。

從大學打工以來都是以餐飲業接觸比較多，但在朋友介紹下來到了喜帖設計的公司這真的是一個很難的的機會，相信在這所學的許多不同事情對於我自己未來一定幫助不少，也是人生中相當不錯的一段經驗，我非常珍惜這段開心和主管們的說教的時光，或許在畢業之後我也會常會去看看同事大家們的。謝謝您們~

目錄

摘要	I
致謝	II
目錄	III~V
一、前言	
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	
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	4
三、實習內容	
3.1 實習部門	5
3.2 工作環境與同事	5
3.3 工作內容	5
3.4 作業流程分析	5
3.5 問題點分析	6
3.6 改善方案	6
3.7 工作日誌	7~12
四、結論與建議	
4.1 結論	13、14
4.2 建議	15、16

表目錄

表 1 SWOT 分析表 4

圖目錄

圖 1 甄選流程圖	2
圖 2 櫃台工作環境	5
圖 3 喜帖專家主管	5
圖 4 作業流程 SOP 圖	6

一、前言

1.1 實習動機

參加這次大四的實習，我個人覺得是非常好的學習機會畢竟大四也在過一年就要畢業了，馬上就要成為社會新鮮人，我在現在這邊是做喜帖設計排版的工作，門市也是要接待客人也要學習客訴的問題。一開始有很多事都沒辦法跟上腳步但後來也熟悉整個工作的流程，也慢慢步上公司的軌道了，而在這也遇到了許多各式各樣的客人，有遇過很客氣的也有奧客但這也是一種學習，看自己有什麼樣方式去接洽每位客戶，也讓我在這人與人溝通這方面談吐也比以前好很多，這都是對我有很大幫助。而在這我學會一個設計排版的軟體叫

Illustrator 也讓我學會了不少這軟體有很多很好用的地方，對於任何排版設計圖案文字非常好用。這也是平常我在學校學不到的東西，所以實習真的是出社會前最好的磨練，不要害怕吃苦也不要擔心有很多事自己做不來的，只要肯學學會的東西就是自己的，別人是也都偷不走的。

1.2 實習目的

實習就是為了讓自己更進步不斷的學習，像老闆交代什麼樣的事自己都能做的很好也不讓主管來催繳，就是一個良好的工作態度。態度真的在工作上佔了很重要的一環，沒有良好的工作態度，自己也不會進步成長。在這也學會如何叫貨出貨，發現在這所學習的真的是平常學校沒有教過，透過實作能幫助自己學習更快遇到不懂或不了解的問題可以馬上詢問上司主管，不管做任何工作都一樣心想我們並非只是單單的領那月薪，而是不斷地要求自己找出自己不好的地方加強改進。因出社會後我們所遇到的事會更多更繁雜，其實真的都很辛苦就要看自己怎麼調配工作的步伐，讓自己帶入最佳的狀況。而每次看到我們自己設計的喜帖臉上那滿意的表情，就知道那為這份工作所努力的成果，自己很開心也很有成就感。過程中或許辛苦但換來都是甜美的果實，我相信只要肯做肯學對自己都會是幫助最大的。

1.3 實習公司甄選過程

因為當初在朋友的介紹我來到了喜帖專家這邊，一開始也不是很清楚要做的是什麼事情，只告訴自己好好學就對了。近來後老闆就叫我來面試，面試的過程老闆就跟我分享了許多工作上的注意事項和經驗，老闆也有問我說問什麼想來我們公司上班，我回答說因為在朋友的介紹下過來的而且也有先了解喜帖工作的內容，也說自己很想學習設計排版這個領域相信對自己的未來很有幫助，後來老闆就帶我去認識公司的環境。先從喜帖倉庫先認識學習說該如何清點貨量和叫貨，再來就是門市的接洽，客人如選定款式就可以直接跟我們下單填寫內文資料，接著就會進入我們的排稿校稿的流程了，確認可以印製後我們就會把客人的喜帖給廠商們給印製，印製回來後就要檢查看有沒有問題或瑕疵如果有問題就跟廠商那邊反應該如何處理，後續就是等待要包裝出貨檢查品項是否沒問題，就可以請貨運公司人員幫我們寄送出去。大致上就是我們整個工作上面的流程，整個過程我都覺得跟我所學的科系都有息息相關，而我們整體都算是一條龍作業樣樣都要去學習，這也是我自己覺得在這邊最大的收穫。而在設計這個區塊我覺得可以培養你對設計的美感，如果設計的不錯可能之後出去其他公司面試可以拿來當自己的作品集分享給主管看，對設計這塊我一定要把他學好，這對於之後的我們在工作上也是一樣技能。

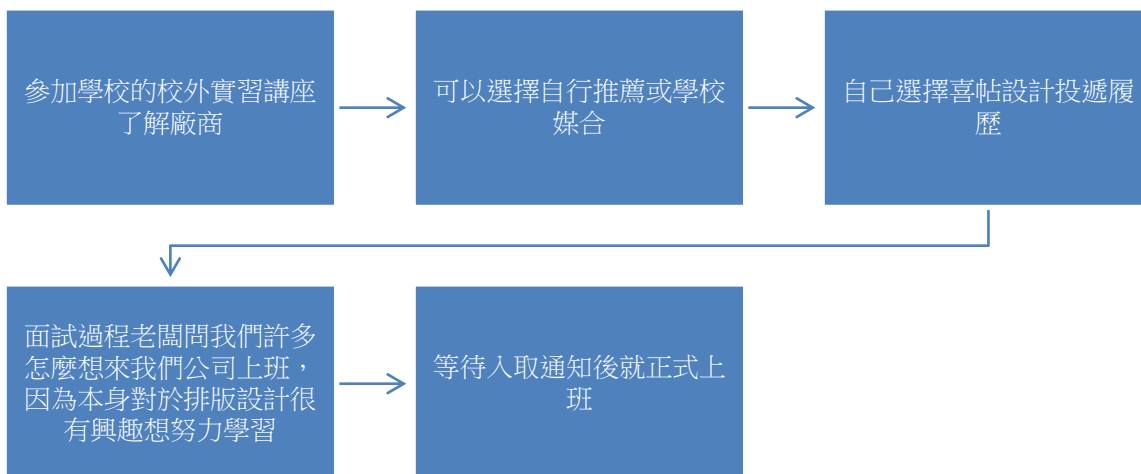


圖 1 甄選流程圖

進到這公司我發現只要肯做肯學真的對自己非常有幫助，而在這邊所學的跟就讀的科系也有很大個關聯，也讓我在這段時間內秉持努力去做的態度，畢竟年輕就是要多學多嘗試從問題中找出解決問題，這對於將來的我們絕對是好的。而學向為我們參加校外實習也是很好的一個機會，說不定做的很好主管會問您看畢業要不要繼續留下來做，所以要好好把我現在所學的一切可以套用到你自己的未來工作上。

二、實習公司

2.1 公司簡介

公司負責人:吳晉杰先生

成立時間:10 年以上(經營時間)

創辦理念:理念就是以價格便宜實惠款式多元提供客人挑選，目前有分為燙金喜帖、相片喜帖、明信片喜帖分為這三大類，另外時常會有些特價的優惠活動讓跟多網路與門市的客人們多看到我們，認識我們自家的產品。

分公司:目前只有一間獨立門市，另也經營網路行銷

員工人數:3~4 人

原本喜帖這方面只有像大家傳統所看到的燙金喜帖(純文字)客群偏年長輩族群，想說這樣的款式設計不夠讓客人有更多的挑選，所以後續設計了喜帖可以夾入新人們的婚紗照片，讓原本只有文字感覺多了不同的呈現方式，後來也慢慢多了明信片式的喜帖主要的客群就比較偏向年輕人族群，我們不只想要做出單單普通沒有創新改變的喜帖

時代會慢慢改變，所以有些傳統的東西慢慢也會越來越少人印製，唯獨只有不斷的創新改變才能夠立足。因我們算獨資組織，畢竟公司門市只有一間所以沒有特別的組織型態，主要就是要接待好每位客人，讓每位在我們這邊訂喜帖的客人都能夠開心拿著我們的喜帖發給自己的親朋好友就很開心了，有露出滿意的表情對於我們也是種認同。

2.2 營業項目

我們的使命就是接洽好每位客人和網路訂購的客人，開心拿到喜帖我們就心滿意足了。之後我們也有考慮把我們設計的喜帖推到國外去讓跟多不同國家的人們跟我們訂喜帖。我們主要的客群為年輕族群和中年族群都有，幾乎是長輩平輩都會來跟我們做喜帖

2.3 競爭力分析

說明公司的產業現況、外在競爭環境、外在競爭者等

目前現況台中做喜帖的本來就不多間，所以在台中的競爭對手就不多但在其他縣市也有蠻多間喜帖店家的，有些像北部的喜帖多設計的樣式非常的漂亮也很有質感但價格就沒有這麼便宜，但像我們主要是以價格優惠款式多元，來吸引更多人來看我們的喜帖。

2.4 SWOT 分析

優勢:價格優惠，款式多元

劣勢:設計的質感不像北部商家們這麼漂亮

機會:有可以在設計更多西式的喜帖，攻向其他國家

威脅:傳統款式都會慢慢被取代掉\

表 1 SWOT 分析表

<p>Strength</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 價格優惠，不定期會推出優惠活動。 2. 款式多元，提供給客人更多的挑選。 	<p>Opportunity</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 尋找不同的競爭定位，確實與其他喜帖業者做出區隔。 2. 妥善運用既有資源，化劣勢為優勢。 3. 把自己設計的喜帖推向其他國家 4. 多設計年輕款式西式喜帖供客人挑選
<p>Weakness</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 設計上不比北部其他喜帖來的厲害。 2. 店面的地點偏小路，客人反應說不好找 3. 無客製化 	<p>Threat</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 傳統款式都會慢慢被取代掉 2. 其他業者將會推出其他優惠方案吸引客人訂購 3.

二、 實習內容

3.1 實習部門

- 1.我負責的單位是排版設計、接聽電話、處理客訴和盤點喜帖庫存
- 2.門市店面→無分部門→我屬於櫃檯門市時薪人員
- 3.雖說我是領時薪的薪水但做的工作也不會少，從接到客人的下訂、排版、校稿、發印給廠商印製、回到門市檢查，最後才通知客人取件交給他們。如喜帖有問題也因及時幫客戶做處理

3.2 工作環境與同事

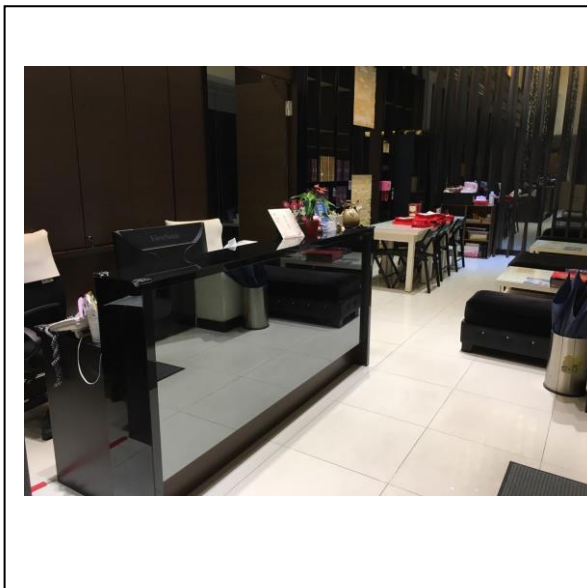


圖 2 櫃台工作環境

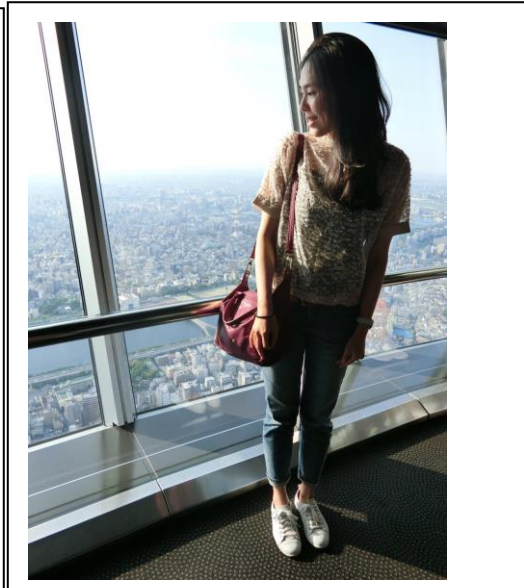


圖 3 喜帖專家主管

3.3 工作內容

- 1.主要負責客戶的訂單處理、喜帖排版、電話接洽，每天的工作內容大致上是這樣
- 2.我的工作時間固定是從上午 10:00~下午 19:00，假日的部分是兩班制。
月休固定 8~9 天自由劃班

3.4 作業流程分析

- 1.我們作業流程就是公司先做環境清潔打掃，再來工作內容就是先幫客人做校稿上的修改，後續就是確認排版沒問題就是幫忙做發印，再來就是排版新的訂單，大概下午過後會有一批客人的喜帖會回到門市，需要做檢查看說有沒有問題或瑕疵。如像有問題應立即做處理向廠商馬上做補印，確認都沒問題的喜帖就可以電話通知客人來門市取件，如像是要做寄送的就
要幫客人包裝好當天寄出。以上~

2. 將上述標準作業流程 SOP，繪製成標準作業流程圖

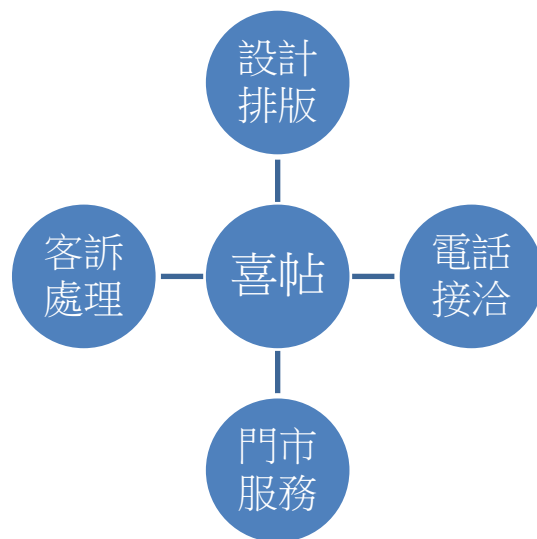


圖 4 作業流程 SOP 圖

3.5 問題點分析

1. 喜帖在每一次庫存整理時在叫紙時都會有色差的不同和瑕疵的問題，這樣如果在出貨給客人時會讓客人的觀感不好，覺得品管須加強。
2. 而在與客人校稿中一定都需告知清楚我們的工作流程與天數，避免說造成說後續處理的麻煩，避免客人說閒話。
3. 應該時時注意我們官網上客人的留言詢問，避免讓客人等太久。
4. 在打掃工作上必須分配清楚大家應該打掃的位子，不然有時都是同一人代替去做環境整潔打掃。
5. 當門市中客人和又有電話來電時，常常就會與客人介紹到一半被電話打斷導致要先馬上去接聽這樣的困擾。

3.6 改善方案

1. 基本上我們在叫紙的時候都會與廠商再次確認說這次的紙色是否相同，再次的做確認減少出貨時有色差或瑕疵的紙張給顧客。
2. 再與客人校稿中我們都會在另外貼上一段文字或者是電話口頭提醒顧客們，說清楚工作流程和工作天數及注意事項等等，讓整個作業流程更加順暢。
3. 應該隨時注意顧客是否有再網站上做詢問與報價，必須立即保持網頁的重新整理並且立即回覆。
4. 須在製作一張打掃工作分配表，分配清楚哪位同事今天負責哪個區域，打掃完成就請另外一位同事去檢查，檢查完成後在分配表上打勾確認有清掃乾淨。
5. 我到最後發現說用，先與客人說不好意思稍等我一下先去接聽個電話，等等回來再繼續替您作介紹，您樣本款式先慢慢看。(面帶笑容千萬不要讓客人覺得手忙腳亂的)

3.7 工作日誌

工作日誌表 1

班級：行流四丙	學號：BZ102304	姓名：陳奎宇	撰寫日期：105/09/23
撰寫期間：105/6/30~105/9/23			
實習機構(含分店名)：印斐納禔國際精品股份有限公司/喜帖專家			
部門(單位)/職稱：櫃台/實習生			
工作日誌內容			
<p>1. 發生什麼事(Do)</p> <p>常常主管如果交代的事項沒有做好，就會想辦法給他處理完成。也常會遇到一些客訴的電話，但我們就要先聽清楚客人的訴求，看我們怎麼處理最為妥當。也是有遇到客人打來就披哩啪啦一直罵但也一樣要請客人先冷靜，我們能夠為您作解決，在職場上很多事情都必須要靠自己，雖然有時會被罵很無奈但還是要笑臉迎人的處理，但這也是個學習的機會如何把客人的事處理的服貼滿意，這就是考驗自己的本事了</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>有時候客人要求的事項沒幫客人處理好，就是自己的責任所以當事情發生時要找出問題點做出客人到所需求，另外排稿的部分常會有錯字出現因在跟客人作校稿時就要先瀏覽過一變減少出錯率，這樣的工作效率也會變比較好。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>在學習喜帖設計這一塊真心覺得要非常細心，只要一個粗心後續有很多事情都會跟著亂掉了，但這也是再續練自己像我自己平常也很不夠細心都在這邊學習後做很多事情就有比以前更加專注用心了。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>在這短時間內我希望我能再把我們細心度做的更好，慢慢更多繁雜的事情能夠幫公司主管們一同解決討論，另外設計排稿設計這部分也要多加練習變得更加上手熟能身巧。</p>			

工作日誌表 2

班級：行流四丙	學號：BZ102304	姓名：陳奎字	撰寫日期：105/10/24
撰寫期間：105/9/24~105/10/24			
實習機構(含分店名)：印斐納禔國際精品股份有限公司/喜帖專家			
部門(單位)/職稱：櫃台/實習生			
工作日誌內容			
<p>2. 發生什麼事(Do)</p> <p>目前在喜帖公司學做設計排版真的是需要多學和訓練才能越來越上上手，到現在為止工作的情況都還蠻熟悉的，只是希望在速度上可以加快不要拖到客人的東西。另時常如有接到客訴或抱怨喜帖有什麼問題都因當下馬上做處理，在電話當中必須了解清楚客人目前的狀況，後續處理完成也必須給個客人答覆，這就是服務業要做到的地方</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>我覺得我在於口說應對這方面比較沒那麼流暢，在這公司的環境下我的口條也有進步了不少，但我還可以再更好。給自己的是更高標準不管事做任何一件事只要有心把每件事都做到好，相信在外來哪間公司職場上對自己都是有相當的幫助</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>在這學習到了許多學校課堂上學不到的經驗，也讓我們深刻體會到工作賺錢的辛苦，慢慢也能開始對自己有理財規劃、和生涯規劃了，許多原本不熟悉的東西在這些時間學習之下對於我們都是非常好的學習經驗。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>希望在這一年的實習階段內可以給自己一個目標，就是設計出一款明信片式的喜帖。在這需要多加練習設計排版軟體，也能多看看國外的西式喜帖當參考範例給自己一個方向，或許哪天自己設計出來真的是種成就感，也希望能讓更多客人能看上我們所設計的喜帖樣式，過程一定不容易為有一個永不輕易放棄的心這樣才能讓自己不斷的前進進步。</p>			

工作日誌表 3

班級：行四丙	學號：BZ102304	姓名：陳奎字	撰寫日期：105/12/11
撰寫期間：105/11/11~105/12/11			
實習機構(含分店名)：印斐納禔國際精品有限公司/喜帖專家			
部門(單位)/職稱：櫃台/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>其實在公司都過得很平順，沒有特別發生什麼事。在最近公司會有新的同事來，像我也來一陣子了大部分很多事情都已經學會了，所以新進的人員也要好好協助她把我們所學的都一一交給她。但在公司還是有很多該注意的小細節都是要大家一同提醒，因為有時候忙碌起來還真的會亂掉，其實只要自己多花點心思很多事情都會越做越上手，只要有心什麼都可以做得很好的。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>常常再處理客人的事情時都注意自己答應過客人什麼，如答應了沒做到真的是很麻煩啦，所以常提醒自己客人的訴求是什麼要先弄清楚再幫客人做處理，相信各行各業都是一樣的，真的多花一點小小心思很多事情都做很好。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>在這裡工作學到的經營理念就是解決自己眼前每個問題一一把它解開，找出問題點去解決相信有些碰到問題見丟在那邊不管或者覺得不甘自己的事，但我們可不一樣主管會試著認我們自己嘗試去解決，事情真正處理好時自己會才發現其實並沒有想像中困難，而這也是幫助自己在以後任何一個工作上勇於去面對眼前那些問題，自己也會慢慢發現處理事情的能力與經驗值都增加許多人。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>我自己的行動計畫就是看見眼前沒有完成事項去把它完成，不要先等別人交代才去做。如果自己事先做好，再把剩下的時間再去做其他的事情，這樣也可以減輕主管們的負擔。</p>			

工作日誌表 4

班級：行流四丙	學號：BZ102304	姓名：陳奎字	撰寫日期：106/02/15
撰寫期間：106/01/10~106/02/15			
實習機構(含分店名)：印斐納褆國際精品有限公司/喜帖專家			
部門(單位)/職稱：櫃台/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>做到目前為止其實很多事已經都可以自己做決定了，不需先經過主管確認但代表自己也慢慢能夠承擔起一些事了，因為最近再有新進的同事所以有很多新人都會詢問說什麼是要怎麼做，我都會很有耐心的一一告訴，畢竟剛進來學習時的我一樣很多東西都不了解不會在長時接做下來自己也慢慢學會了不少東西。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>我覺得目前需要改進的地方就是，主管常常交代的事項都會遺漏掉沒有做好，所以每一次主管交代什麼事項我都會用筆記抄寫起來，這樣在做事情的同時可以檢查自己還有什麼事還沒做要記得在下班前完成，這樣幾天下來真的做事起來比較有效率也懂得如何規劃分配時間做事。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>人都是在學習中成長，學習我覺得就是要學出自己的一套理念要做就要跟別人不一樣，把自己不足的地方像其他人一點一滴的學習起來，加強自己的不足，這樣在做起事來真的會越做越上手，主管也會認為有認真學習。而學習並不是學給人家看的，是要做給自己看，因為如果你打工或實習的時候把每份工作的經驗都學一點，這樣在未來的工作路上就能夠比較輕鬆，多累積點社會經驗把學習的基礎打穩，相信未來的是可以自己決定的。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>現在我上班都會有手抄筆記的習慣，所以我都會把自己有什麼不足或需加強的地方寫在筆記上時刻不斷提醒，把每斷交代的事情做好，因為每天做的事情比較多不可能都一直記的住，所以抄寫起來看在自己如何去分配，這樣的做事效率一定會對自己有很大的幫助。</p>			

工作日誌表 5

班級：行流四丙	學號：BZ102304	姓名：陳奎字	撰寫日期：106/03/17
撰寫期間：106/02/18~106/03/17			
實習機構(含分店名)：印斐納禔國際精品有限公司/喜帖專家			
部門(單位)/職稱：櫃台/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>最近遇到客人的客訴，本身目前都是遇到客人的問題都會責怪道是我們的問題，我們也是願意幫客人處理，但客人都會用比較酸的語氣來責問我們。所以我們都會表達我們的原則跟客人解釋，有些原則規定不能因為客人為了他們自己的方便而當隨便，認定我們都一定能夠幫他處理到好，所以我們都要很強硬。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>我覺得客人有時候在客訴過程中難免口氣會比較差，但我們也要把脾氣壓下來委婉千萬不能跟客人起任何的衝突。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>在爭辯過程絕對不能與客人吵起來，但就是我們要學習的一個重要部分，不管在以後任何工作上都一定會遇到這樣的問題，都因積極心平氣和與客人解釋。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>下次遇到此類問題我們要先擬定一個因應的話術，說服客人讓彼此買賣雙方都能滿意。</p>			

工作日誌表 6

班級：行流四丙	學號：BZ102304	姓名：陳奎字	撰寫日期：106/4/10
撰寫期間：106/4/07~106/4/10			
實習機構(含分店名)：印斐納禔國際精品股份有限公司/喜帖專家			
部門(單位)/職稱：櫃台/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>目前在喜帖公司我們有計畫要在進口新款的喜帖讓客人有更多的挑選，但其實不容易我們必須與國外廠商叫紙進口到台灣，後續還需要做庫存盤點、商拍、上架等等。主要老闆都會讓我們自己去處理這些方面的大小事，但如果處理的不錯對於外來工作上也會是個不錯的經驗。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>在這幾個月看來工作方面上都表現得還算順利，基本的事項處理都非常熟悉了。但因為有時事務繁忙要記得處理的事情難免會遺漏掉，所以我必須隨時把當天需要處理完成的事項給弄好，如果尚未處理完成必須寫工作交接提醒其他同事們繼續協助處理。這樣在個工作流程上才會更加流暢。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>在這學習到的是人與人之間的溝通和對做事情一個認真的態度，我們在做任何事情都必須有要有上進心，不能想說隨隨便便想說做完就好也是要再三確認這樣才不會有太多的問題。我自己雖然有時候會偷懶一下但遇到該做好的事一定全力以赴完成，只要先做好自己該做的之後也可以向主管主動要求有需要再幫忙的其他事情嗎，這樣才是一個有心學習的態度。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>距離實習結束也剩下沒多久了，發現這一年的時間在校外學到了不少新的東西。而即將面臨的是我們要踏出社會的第一步了，心裡還是有很多的不確定和方向自己要做的工</p> <p>作是什麼，但能想的時間也不多我們也必須在這短時間內做出自己未來的工作方向和規劃。我要求自己在畢業前明確了解自己未來要做什麼樣的工作，不要怕吃苦任何工作都有辛苦的地方我們要去接受和學習，把自己的抗壓性給磨練起來對自己以後絕對是好的。</p>			

三、 結論與建議

4.1 結論

1. 說明實習後對公司的看法與初步看法的比較

在大四實習的這個階段發現，其實在工作職場上與在學校學習的東西完全都不一樣。出去學到的東西真的是經驗而在學校學不到的事情，實習將近快一年的時間了我發現跟當初的自己變了許多，主要因為工作上的關係與人的談吐會沒辦法說得很快很好，現在是客人再要詢問什麼了解什麼同時就可以馬上回覆與解釋，這是我自己覺得最大的收穫。因為在未來出了社會人與人之間的談吐對話是很重要的，也是對自己以後是很有幫助的。

2. 說明實習前、後個人的預期與實際感受

本來實習前自己是個比較內向的人，所以在做喜帖接洽這一部分根本對我是非常的不容易。因為在接洽時會遇到各種客人，有很好講話的也有故意要找查找麻煩的都有。但之後習慣整個工作的作業流程現在自己面對每一組客人都能夠輕鬆應對，發現自己可以學習做出屬於自己的工作態度。

3. 說明實習最難適應或難過的事

剛開始最難適應應該是電話接洽時，你要表現出自己的專業讓客人士能夠信任你把它們的喜帖處理的非常好不用讓他們擔心，另外在電話中客人也一定會有很多疑問，所以這時也是要聆聽清楚客人想要的是什麼然後一一的回答他們，這應該就是我個人覺得是從學校到工作上最難適應的地方。

4. 說明實習最大的收穫

在這段期間我學習到的絕對莫大過於學校所教的，因為台下的我們聽老師講解事情很多或許我們都沒有很認真聽，但在工作職場上就不能這樣了也不能現學校這樣開玩笑，因為現在我在這邊上班讓我學會了門市接洽、電話處理客訴、設計排版、包裝出貨、盤點庫存、清點每日收入支出以上。這些事物讓我真的學習進步了不少，雖然薛習的中間過程辛苦但學起來後就都是自己的，所以自己也相當的滿足慶幸能在這間公司學了這麼多。

5. 實習甘苦談

在實習工作中讓人最討厭的就是遇到奧客，因為在要下訂喜帖前我們都會跟客人先講解我們的工作流程、印製天數和注意事項，但有些客人可能對於我們的一些規則都不是很了解，例如說：一般印製喜帖我們的工作天數是 5~7 天左右，但很多客人都認為喜帖不是下訂過後 1~2 天就都印好了不是嗎，每遇到一組就先不斷的與客人解釋因為我們主要是只有接洽設計這一部分印刷都是外包廠商所以工作時間相對會比較長。遇到有些更講不聽的就是明明自己的婚期很趕很近又叫我們趕快點給他們，真心覺得很多客人更本不懂印刷的流程又裝懂，有時候沒有提前給客人還會生氣不開心，只是覺得其實結婚這種事情不是早應該把時間都提前訂好的事情嗎，為什麼之後才在要結婚的前幾個禮拜才來與我們下訂，真的不太能夠理解時間觀念真的很差，而我們今天做生意的本來客人就是要配我們的規則，而不是我們今天要去迎合每位下訂的客人說想怎麼樣就怎麼樣，說真的這樣生意真的很不好做。在此說了這麼多只是希望每組與我們的客人能夠將心比心，在下訂任何東西前都應該詢問清楚每一間店家的工作流程和事項，不要到時才說你們當初又沒有說清楚這種話，聽了真的會讓人非常不開心。在此我們都是做服務業的真的希望大家能夠互相，而不是自認自己為客人想要怎樣就怎樣，如果有提出任何不合理的要求我們是絕對不會答應的。

6. 我希望來前就能在學校學到哪些東西？

我覺得學校與企業有舉辦媒合的這個選項真的很不錯，希望學校能夠在課堂中詢問了解學生大部分的喜愛工作的偏好能夠做選擇，在以後與廠商洽談配合都可以多加慎選，這相對對每位學生都是相當不錯的。

7. 在校所學，拿到業界最有用的是什麼？

因為我本身是就讀行銷系的，所以很多在工作上的流程都與行銷有很大的關係，例如說 SOP 作業系統、庫存盤點、收入支出、行銷推廣等等。

8. 對個人從事相關產業的省思

其實目前做這份工作，我本身沒有太多的省思但主要有心做好每一件事情都能夠做得非常的好，工作最大的就是自己的態度對就好有心去學習每一件事對自己一定都是有幫助的

9. 個人生涯規劃與未來展望

我自己希望能在這邊學習到的設計軟體，應用在未來的工作上。目前設計軟體我沒還有法運用到非常的熟練，但我只求自己在剩下實習結束的期間內把它學好。這一定對我自己未來的工作面試和履歷上都有很大幫助。

4.2 建議

1. 對實習公司的建議

主要目前自己對公司的制度上沒有什麼特別大的建議，只是有時候需調配好自己的工作量，不然有時太忙沒有事先把工作事項列清楚一一處理，只要抓到自己的工作步調相信做起任何事情都能夠非常的順利。

2. 對實習制度的建議

在實習過程中希望學校這邊能與配合的廠商能夠溝通清楚，實習生和正職生的公平性因為有聽過一些廠商用實習生與正職生做的事情和工作時間都是一樣但領的薪水卻不同，我個人覺得這不公平。我自己是希望如我們本校實習生到任何一間廠商去工作，希望實習生與正職都可以在面試時與各間廠商洽談詢問清楚薪資這一部分以免自己吃虧。

3. 對學弟妹的建議

各位學弟妹們其實不管在任何一間公司工作就是需要保有態度兩個字，這任何事情都一樣如果沒有一顆真正想認真的心做事情是絕對不會做得好，相對如果你今天肯努力為這間公司努力付出一定會給予應有的回報的，我覺得實習對於未來的工作都是有一些幫助的，我們現在就是要多累積經驗才能一直不斷發現在己的缺點增進自己的不足。

4. 對系上的建議

辛苦系上的主任和各位老師了，你們為我們學生努力爭取與各家廠商有合作的機會，我自己是沒什麼建議要多的但心中就覺得這學期在校外學習到不少東西，也讓我自已改變了也非常感謝系上的安排與規劃，讓我在這一年中充實了不少。

5. 對師長的建議

其實非常感謝盧老師，他帶領我們快四年的時間了很多心中的感謝。沒想到時間過得這麼快我們將要踏出社會邁向人生的另一段里程，在學校這幾年其實自己感覺都沒算非常認真，但後來自己慢慢覺得自己的未來想要過什麼樣的生活做什麼樣的工作都是要自己做決定的，所以自己一是到我們真的該對自己負起責任不能再這樣打混摸魚。另外盧老師平常學校的事物也很繁忙，在我們實習的這些時間內還要抽空去探訪每位學生真是相當辛苦。

6. 對學校的建議

我個人覺得學校在我們大四生在校外實習卻收取一樣的學費我個人是覺得不合理，因為畢竟回學校上課的次數和使用器材設備的時間也非常的少，所以我希望學校在這方面可以討論說看說能不能再學、雜費這一部分能夠收取繳交太多，因為像有些學生是就學貸款在畢業後都是要償還這不小的金額。這樣對學生出社會後也是個蠻大的壓力，因為如果我們都有使用學校器材設備和老師授課收取這些費用我都覺得合理。所以希望學校能夠討論清楚擬定各種方案能位學生多方著想。

參考文獻

1. <http://weddingcards-expert.tw/>喜帖專家官方網站