

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：
北澤國際企業有限公司
北澤中友店



指導老師：楊振昌老師
學號：BZ102350
姓名：廖怡婷

中 華 民 國 1 0 6 年 5 月

摘要

升上大學四年級的必修課程是到校外實習或者選擇在校做實務專題報告，我選擇了校外實習，一方面提早適應社會新鮮人，一方面也想藉由實習學習到更多，讓自己有所成長。

而學校媒合中的北澤餐飲集團旗下有多個品牌，一開始選擇希望在樹太老實習，因為想學習到定食的所有烹調技術等。但後來錄取了另一個品牌北澤壽喜燒專賣門市實習。北澤與樹太老是完全不同型態的餐飲業，樹太老是以定食為主；北澤則是吃到飽型態。雖然沒有近到自己想要學習的門市，但也很開心換了個不同型態的餐飲業學習。在這實習期間，學習到了不少很寶貴的經驗。主管、同仁們都很不令色的互相教導學習，這是最令我覺得上班不再是一件沉悶的

參與校外實習至今在北澤的實習總時數也超過十個月，目前還在實習單中，預計會在留任一段時間，一方面去思考未來是否要繼續往更深入的事務層面學習，或去嘗試不一樣的工作性質與挑戰。

致謝

感謝學校的系上所有老師主任們，替學生接洽媒合實習廠商讓學生能有更多元化的選擇。更謝謝有這個計畫能提早體驗職場生活獲得更實務經驗，也適時的給予幫助關心與建議。

在實習的過程中很謝謝主管的耐心教導和互相成長的同事，這是唯一最感謝的。在工作事務上，因為有這些同事和主管的教導，讓實習過程更愉快，除了工作事務的學習外也學習到如何和同事相處融洽製造愉悅的工作氣氛。

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	1
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	4
2.3 競爭力分析	4
2.4 SWOT 分析	5
三、實習內容	6
3.1 實習部門	6
3.2 工作環境	6
3.3 工作內容	7
3.4 作業流程分析	8
3.5 問題點分析	9
3.6 改善方案	9
3.7 工作日誌	10
四、結論與建議	16
4.1 結論	16
4.2 建議	17

圖目錄

圖 1-1 甄選過程.....	2
圖 2-1 公司組織圖.....	3
圖 3-1 門市店外門口	6
圖 3-2 櫃檯工作環境圖	6
圖 3-3 菜口出餐區.....	6
圖 3-4 飲料自助吧.....	6
圖 3-5 作業流程圖.....	8

表目錄

表 2-1 SWOT.....	5
-----------------	---

一、前言

1. 實習動機

近期餐飲業越來越蓬勃發展，從事餐飲服務業的人高居不下。早期社會以升學為主，大部分從事餐飲服務業較無高等學歷，也導致許多老一輩覺得從事餐飲業較沒出息、薪資所得低、工時長且不穩定、保障低，造成餐飲業離職率與流動率偏高。不過今非昔比，餐飲業的形象與經營理念大改革，因此現在的人們重視服務。希望藉由實習餐飲業大集團能夠學習到更深入的知識以及服務的最高境界。

學校設立三明治校外實習教學計畫可以提前進入體驗職場生涯，會參與的原因主要是希望透過學校的謹慎審核廠商企業，讓學生去做選擇。且媒合的企業各行各業皆有，而不會只有單一選擇，也因為學校安排的實習可以讓我們朝不同企業方向去找尋到真正自己喜歡的職業，也不會面臨到一畢業即失業的慘況。

2. 實習目的

一、 實習期望目標

外場:(一)服務是什麼? (二) 與客人應對 (三)領檯結帳

(一) 最好的服務是微笑→餐飲業(壽喜燒)微笑是人與人之間最好的橋梁。若第一眼就讓顧客看到服務人員的微笑，顧客的用餐期間心情會都是愉悅。服務客人時，必須保持高度注意立即警覺心，隨時提供客人所需的服務，並敏感地感覺顧客用餐心態。

(二)與客人應對→外場服務員，最忌諱面對客人「四不一沒有」：不知道、不清楚、不了解、不要問我、跟我沒關係。外場人員須以顧客為出發點設想。

(三)領檯結帳→外場站領檯崗位比其他服務人員壓力更大，因為是第一線接觸到客人，也須考量翻桌率與帶位避免候位客人過多。

內場:(一)控管食材品質(二)備料點貨叫菜(三)餐點美觀

(一)控管食材品質→出餐的最後一眼也是顧客的第一眼，若食材有損壞則不可再出餐給客人食用，避免造成客訴。

(二)備料點貨叫菜→為了不造成食材短缺，也讓顧客擁有更好的用餐品質，叫菜量不可過多或過少，避免食材過多損壞造成公司損失。

(三)餐點美觀→內場需更謹慎把關餐點外觀是否有無不妥。蔬菜上有無菜蟲、肉品上有無血塊、血瘤等。甜點部分冰淇淋外觀是否不妥。

二、 實習公司甄選過程

實習甄選過程，由於不了解自我想朝往哪方向的職場生涯，也面試了幾間不同性質的行業，有批發零售業、房地產、保險業、餐飲業等。最後選擇了餐飲業，因曾在餐飲業打工，想藉由實習到大集團旗下餐飲業繼續精進自我。

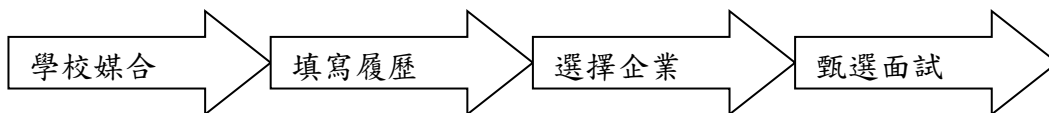


圖 1-1 甄選過程

對亞都麗緻飯店總裁嚴長壽而言，服務業要的人才，在性格和心態上更是決勝點。所謂『良好的工作態度』是指：苦幹實幹、積極主動、忠誠度、團隊合作、彈性（可塑性、學習力）、敬業精神等。人員素養包括：服務態度親切，知識技能專業，服裝儀容整潔，服務精神熱忱，專業形象可信，合作默契協調，持續吸收新知及顧客記憶完善等八項人員素養。

會選擇北澤實習是因為餐飲業非常重視服務以及食材的嚴格把關。創辦人秉持『以美味傳遞幸福的感動，讓每個人都能得以分享！』之理念，帶領團隊以最為嚴謹的精神。

將感動人心的美食推廣與國人分享。這是讓我想到這間企業實習的誘因。

二、實習公司

2.1 公司簡介

2000 年初，北澤餐飲國際集團於台中市設立中部地區第一家大型專業迴轉壽司連鎖店「KULU KULU」，掀起國內迴轉壽司風潮，而後相繼成立全台規模最大「十人十魚」精緻迴轉壽司店、風靡全省之「樹太老」連鎖日本定食專賣店、「北澤」連鎖壽喜燒專賣店、以及「光麵」連鎖拉麵店。是為一專精於經營與開發連鎖餐飲事業之專業團隊。

北澤秉持『以美味傳遞幸福的感動，讓每個人都能得以分享！』之理念，帶領團隊以最為嚴謹的精神，將感動人心的美食推廣與國人分享。

北澤騎下餐飲品牌包括「樹太老日本定食專賣店」、「北澤壽喜燒專門店」、「光麵拉麵專賣店」、「青木和洋食彩」、「青木生活」以及「立食．大丈夫」



圖 2-1 公司組織圖

2.2 營業項目

一、公司經營使命與目標

秉持著每日新鮮食材料理，結合當季食材，做最好的服務態度，舒適良好的用餐環境。堅持著「顧客第一，服務優先」的準則，提供給客人優質的服務，讓很多從各個地區的消費者慕名而來。北澤公益店所有員工，都依循著店內所規定的標準作業流程，以團隊合作的方式，做好每個工作崗位，隨時注意客人是否需要服務，讓客人有賓至如歸的感覺，用餐氣氛愉快。

二、公司的經營項目與所提供的服務

提供壽喜燒餐點服務，採桌邊式服務，中間沒有休息時間，服務每個時段來用餐的顧客。公司的主要顧客 中午時段用餐客人大多是上班族較多，晚上則是學生族群、家庭聚餐比較多，每個時段都有不同族群的客人前來用餐

2.3 競爭力分析

一、公司外在競爭者 MOMO 壽喜燒、鋤燒、八豆食府、…諸如此類的。每家所推出的肉品、蔬菜、飲料、甜點、副食都是不一樣的，各有各的特色，都是採吃到飽的方式，吸引許多消費者想痛快大口吃肉。

二、公司核心競爭力 對於一間餐廳來說，要提升競爭力，強調的是創新與多種，提供給客人多種選擇。提供會員折扣服務，以顧客服務為考量。

三、五力分析：

1. 競爭者分析 壽喜燒有許多的競爭者，不只是壽喜燒的店家還有火鍋的店家，有些人會不喜歡醬油煮的火鍋，反而比較喜歡吃可以喝湯的火鍋，外在的競爭者也就很多。
2. 供應商議價能力 物料價格會依季節而做調整。
3. 顧客議價的能力 北澤壽喜燒屬於中價位吃到飽的餐廳，但為了回饋給顧客，會不定時推出優惠活動。
4. 替代品餐飲業的店家日益增加，我們也有推出新的品牌和新的餐點。
5. 進入門檻 該店屬於直營門市，目前總共有六間分店，在打造店面的成本方面，花費大量資本，需要很長一段時間才能回本。

2.4 SWOT 分析

一、北澤壽喜燒 SWOT 分析

本門市位於中友百貨、一中街和中國醫藥附近，人潮較為密集，且附近也有公車站，離火車站也只要 10 分鐘的距離，交通較為方便，鄰近的停車場也有四家且都有合作(玉雪停車場、新天地停車場、中賓停車場、五權立體停車場)。但是對於壽喜燒大家都不太了解，因此我們在帶位點餐時，皆會詳細介紹食用方法，且大多消費者不太敢食用生蛋液沾醬的部分。由於目前壽喜燒的店家尚未太多，因此我們可以著重於服務態度、送餐速度以及獨特性來先站穩壽喜燒這一塊餅。由於壽喜燒類似火鍋，因此大多消費者會選擇可以喝湯且口味較清淡的火鍋，該如何突破這一點，是我們未來該思考的一點。

表 2-1 SWOT 分析表

優勢(Strengths)	劣勢(Weaknesses)
<ol style="list-style-type: none">1. 主食、飲料無限量供應。2. 附近特約停車場，停車較為方便3. 分店多、據點廣，位於市區，地理位置佳	<ol style="list-style-type: none">1. 餐點缺少變化及特色2. 空間布置密集，顯得壅擠3. 走道狹窄，服務動線不流暢
機會(Opportunities)	威脅(Threats)
<ol style="list-style-type: none">1. 不定時推出活動，吸引客人前來消費2. 外食人口逐漸增加3. 食材品質穩定4. 民眾對異國料理接受度逐漸提高	<ol style="list-style-type: none">1. 附近同等價位餐廳林立2. 價位偏高，平日消費意願低3. 口味選擇較少4. 原物料上漲，經營成本提升5. 主題餐廳興起，市場變化較快

三、實習內容

3.1 實習部門

我在公司的職為是外場服務人員，主要是負責提供服務，客人有需求實地一實間滿足他，替每一位來店消費用餐的客人介紹店內環境、消費方式，對餐點的疑問解答以及顧客的每一個需求及時有效的替他們達成，以使顧客滿足。

- 外場的工作人員依序為：店長→副店長→組長→正職→早晚班工讀→假日工讀
- 內場的工作人員依序為：主任→組長→正職→早晚班工讀 3

3.2 工作環境

實習的工作場所，位於中友百貨後方的美食風味館。店內燈光明亮，上班空間寬敞，設有空調上班環境舒適涼爽，店內流動路線順暢，如圖 3-1 至 3-4 所示。



圖 3-1 門市店外門口



圖 3-2 櫃檯工作環境圖



圖 3-3 菜口出餐區

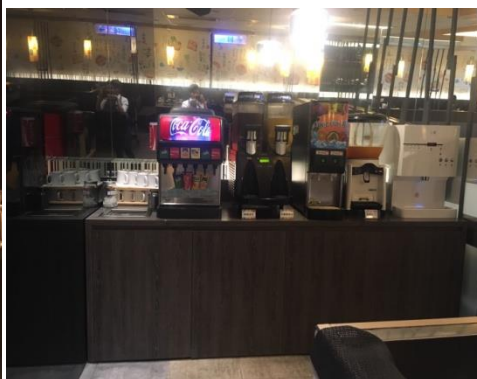


圖 3-4 飲料自助吧

3.3 工作內容

一、負責單位工作內容

*外場五個崗位分為

1. 領檯：負責結帳、招呼客人、了解全區用餐狀況、安排座位。
2. 機動：又稱為全區，那兒需要幫忙便往哪去。
3. 顧區：分為主顧和副顧。主要為帶位、點餐、巡桌、收桌、設桌、客訴處理。
4. 菜車：負責位客人加點青菜和一部份的副食品。
5. 菜口：負責送客人的餐點及飲料和準備備品。

二、工作時間與輪值方式

在公司的職位為實習正職，工作時間是配合排班，開店到閉店的時間內依時段排班，通常為兩班制，一天 8 小時，中間會有休息時間，依正職、早晚班上班時間確實交接，在空班下班。如：早上十點到下午二點→下午五點到晚上十一點 *輪值方式是月休 7~9 天。視狀況排休。

3.4 作業流程分析

最早十點開始準備開店流程，開鍋、設桌準備水醬罐，開飲料吧則是倒飲料先製冰，開菜口則是準備擺上菜車的蔬菜等。準備好約 11 點營業，等待客人用餐。

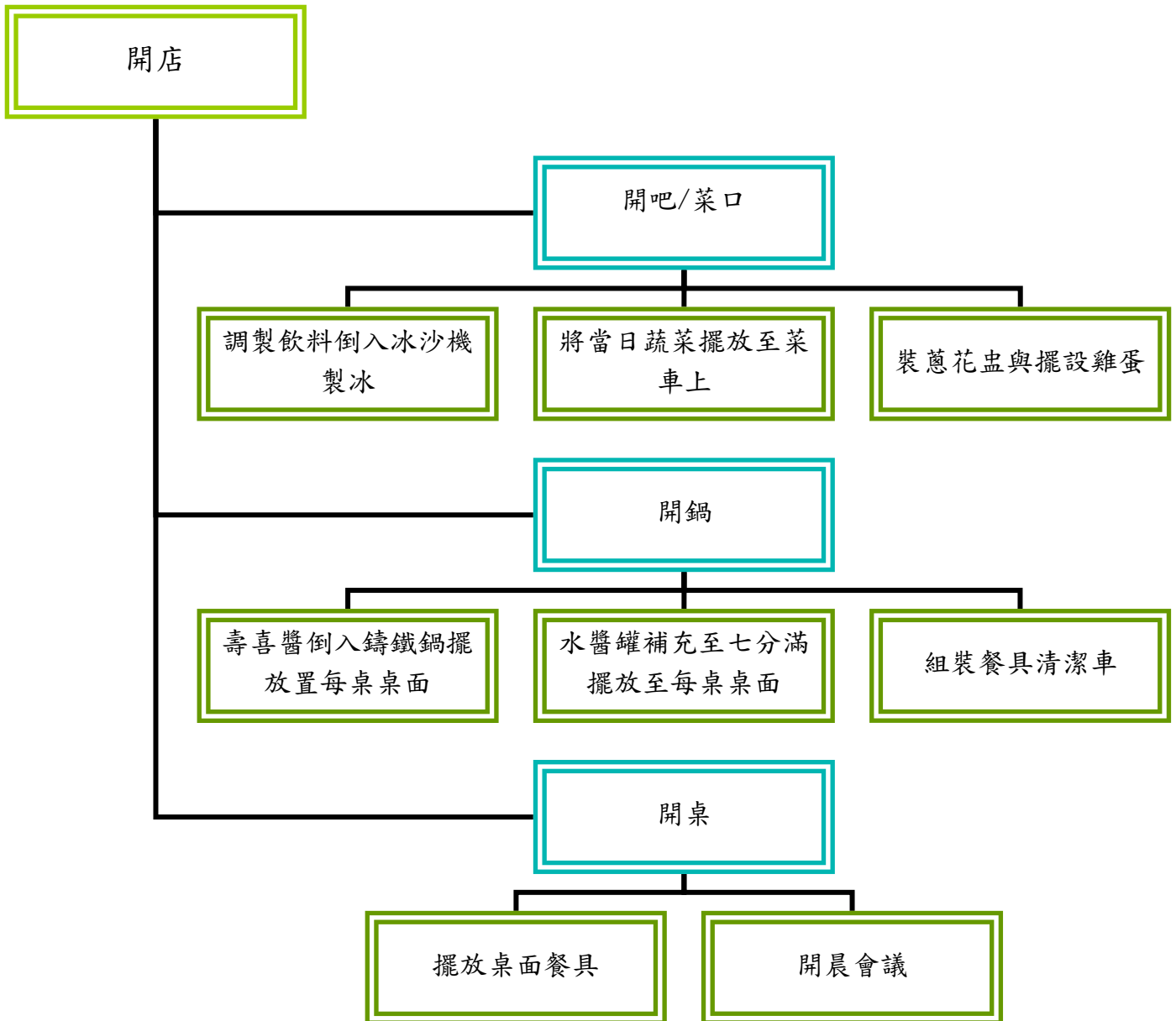


圖 3-5 作業流程圖

3.5 問題點分析

1. 問題：對於新進同仁的帶領方式和標準的 SOP 流程應更加詳細且統一標準，避免讓新人學習不佳，對於各個事物都是一知半解，造成新人無法順利成為新的人力資源。

2. 發生：新進員工向我告知目前學習上遇到的問題，反應某員工帶領教導不確實，使其員工不太了解工作內容，資深同仁的教法帶領方式流程皆不相同，不知道應以誰的為標準。

3. 提出：將此問題回報主管，確實有著問題的存在，會再一次開會做檢討並且告知同仁標準的學習流程和作業程序。

3.6 改善方案

1. 員工於報到當天皆由主管與員工詳細說明且告知員工守則以及公司相關規定和服儀。

2. 並於實習期間由正職人員帶領教導熟悉工作環境與內容，學習期間若遇到任何問題皆先由帶領者的為準，若正職人員不確定是否為正確，可詢問主管階級以上的同仁。

3. 其工作內容，應進行調整撰寫出 SOP 標準作業流程，以利新人了解並熟悉其工作內容與崗位分配。

4. 於當月開月會時提出問題，並提出有需要再進行討論的問題修改，在確認此方案是可否執行。

5. 已修改後的標準作業流程再進行教導員工何者為正確的流程。

3.7 工作日誌

工作日誌表 1

班級：行四丙	學號：BZ102350	姓名：廖怡婷	撰寫日期：105/09/20
撰寫期間：105/07/01~105/09/20			
實習機構(含分店名)：北澤中友店			
部門(單位)/職稱：內場/實習生			
工作日誌內容			
<p>1. 發生什麼事(Do)</p> <p>到北澤實習是先由內場做起，對於烹調也有點研究的我其實是很雀躍的，認識了許多食材和製作過程。內場的大部分職務是洗切蔬菜、削肉品、熬煮湯底、甜點製作等。</p> <p>第一天是站在內場主管俗稱最忙也要控管全內場的崗位…菜口，菜口也稱出餐口。所有餐點都必須從這窗口送出，所以當進客量越多，菜口也越忙。外場若有點單，內場就會不停的出餐，也為了能讓顧客享用到最新鮮的食材，蔬菜肉品幾乎都是當天一大早廠商送到餐廳時現洗現切現削的。一早就先熟悉菜口的作業流程，到十一點開始營業接客時，第一次體會到爆單的感受，點單機一出單就只能無止盡出餐。想著客人正等著在享用餐點，若我慢一點就會影響到客人的用餐時間。所以一直很緊張的加快自己的速度，而在旁邊的主管和內場同仁看到我爆單時如此緊張，就趕緊過來幫我然後也不停的鼓勵我慢慢來不要緊張，第一天慢慢適應就好。雖然有主管同仁的鼓勵，但我還是很想讓自己動作能快在快。</p>			
<p>2. 反省(Check)</p> <p>餐飲業的尖峰是在用餐期的時候，所以這時候不管是內外場都是很忙碌的時刻。自己不停的想加快速度，讓客人能及時的享用到餐點。當我忙不過來或者不懂先後順序出餐的時候，主管或同仁都很熱心地詢問我是否需不需要幫忙也鼓勵我不需要太緊張慢慢來，越急的話越做不好事情，當下覺得很感動，主管或同仁都沒有因為我動作太慢，學習力太慢而責怪我，反而是鼓勵我。即使我站在最忙的一線，也有同仁的幫助，讓我覺得上班的時候並不會覺得很孤零零的。</p>			
<p>3. 學習(Action)</p> <p>在這次事件中我學習到團隊的互相幫忙合作。也很謝謝主管與同仁的耐心教導和鼓勵，能讓我在短期間內肯定自我，也讓自己一天比一天進步更多也學習到更多。主管人很好，總是會教導我許多能提升自我速度的方法…莫急、莫荒、莫害怕，我是個急起來就容易緊張的人，還好有主管在旁叮囑鼓勵與協助，讓我在內場學習到更多小訣竅。</p>			
<p>4. 行動計畫(Plan)</p> <p>對於站菜口出餐速度方面，我學習到餐點的先後順序</p> <p>甜點一定必須要先出，用完餐的客人最期待的就是最後一道甜點，客人用完餐後就可能離開，所以要在客人用完主餐後，在限定時間內出甜點。也是外場需要拚翻桌率的一個關鍵點。若有哪桌客人需要先出甜點，就必須先準備出餐。</p>			

工作日誌表 2

班級：行四丙	學號：BZ102350	姓名：廖怡婷	撰寫日期：105/10/19
撰寫期間：105/09/21~105/10/20			
實習機構(含分店名)：北澤中友店			
部門(單位)/職稱：外場/實習生			
工作日誌內容			
<p>1. 發生什麼事(Do)</p> <p>在用餐尖峰期，餐廳為了翻桌率必須在規定的時間內限制客人的用餐時間，也要在客人離桌時進行整理和設桌，才能再繼續帶位服務下一組客人。北澤壽喜燒的用餐時間為 90 分鐘，外場工作崗位又分為領檯、主顧、副顧、菜車，主顧與副顧除了要注意客人的用餐狀況和時間以外，也要控制客人的用餐時間。在假日比較忙的時候，主、副顧除了不停巡桌外，拚翻桌率時，要去麻煩客人用餐時間已到，若尚未用完餐可能須加快速度。有一次的假日期間非常的忙碌，訂後位客人很多，現場也滿桌，與同事搭檔為主副顧。當準備翻桌時，卻發生客人遲遲未走還在用餐或者聊天無法翻桌的狀況。</p>			
<p>2. 反省(Check)</p> <p>外場分為 AR 區 OB 區，兩區都會有主副顧與菜車崗位，由於主顧還須顧及其他還在用餐的客人，當餐期時間需要翻桌，必須與副顧菜車搭檔的默契配合。會發生無法翻桌的狀況產生是因為副顧並未確實地去執行主顧吩咐的事項，造成超過用餐時間的客人遲遲未走桌面也尚未整理，現場後位客人又已到現場等候，才會慌張地去麻煩客人與收設桌。當時覺得副顧沒有盡到自己本身崗位職責，但礙於站副顧崗位的人員尚未熟悉此崗位需要注意的事情，才會有這樣的狀況發生。若搭配的副顧無法遵從主顧交代吩咐的事項，那麼該更確實的教育訓練。</p>			
<p>3. 學習(Action)</p> <p>在這次翻桌翻不過的事件中，學習到團隊與搭檔合作默契的重要性。若搭配默契高，會使整個翻桌順暢，也使得領檯再接訂位時可有更準確的流程，也避免有訂位或現場登記後位的顧客有太多的等待時間影響用餐心情。</p>			
<p>4. 行動計畫(Plan)</p> <p>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？</p> <p>對於身兼主顧的崗位，必須警覺性更高，不僅要顧及客人用餐狀況、時間等，也要去督促其他崗位同仁的工作狀況與態度。近日產生假日人潮較多用餐時，同仁會有態度欠佳的情況產生，影響到客人用餐心情也會造成客訴。</p>			

工作日誌表 3

班級：行四丙	學號：BZ102350	姓名：廖怡婷	撰寫日期：105/11/30
撰寫期間：103/11/01~103/11/30			
實習機構(含分店名)：北澤國際餐飲集團-台中中友店			
部門(單位)/職稱：外場/實習生			
工作日誌內容			
<p>1. 發生什麼事(Do)</p> <p>近期因又有新店展店，招募了許多新人培訓。預定是在明年一月中會展店，必須在這短時間內培訓好要過去的新人。而身為中友店的實習生，就成了帶新人的不二人選。</p> <p>壓力其實很大，畢竟要在短時間內培訓新人成為能負擔起事情員工。因為大里新開的北澤店很大，約三百坪上下。一次能容納用餐客人少說是一兩百人，在這麼大的工作環境，不僅要去注意客人用餐狀況、時間上、翻桌率等等問題。在餐期忙碌的時候，更能看到新人的反應能力與做事態度。其中一個新人 1 號，雖然幫助其他人很好，但自己當下的事情尚未完成就去幫忙別人，導致自己該做的事情未完成延遲進度。</p>			
<p>2. 反省(Check)</p> <p>當時餐期很忙碌，訂候位客人都已經到現場在等待。中友店的座位區分 AR&OB 兩大區，每天區域都會有三個崗位，分別主顧副顧菜車手。除了崗位是機動人員外，當天分配的區域就是該在哪區域看顧。新人 1 號會跨區到別區域去幫忙，或者幫菜口送餐等做其他無謂的事務，導致當天該區域翻桌率降低。因北澤大里店無菜車桌邊服務，所以培訓新人皆由副顧站起，副顧主要職責也是分擔主顧的事務與隨時注意客人狀況等。當天我是主顧，也是屬於最主要顧客人帶位點餐、分配事務給副顧與菜車。由於當天餐期生意狀況很好，但因新人一號總是到處晃，雖已有善意告知崗位職責，但依然故我。</p>			
<p>3. 學習(Action)</p> <p>在這次的狀況我學習到，上司派給部屬培訓新人的職責，就應當發揮到最好。</p> <p>而在短期中培訓好新人，這樣在餐期忙碌的時候，新人能做到應做的事務，會使工作流程更輕鬆且有默契。</p>			
<p>4. 行動計畫(Plan)</p> <p>由於以清楚這位新人的狀況，會在短期中再繼續糾正且領導新人。</p> <p>分配好事務與輕重緩急，我相信也期望自己能更快達到上司分配的職責。</p>			

工作日誌表 4

班級：行四丙	學號：BZ102350	姓名：廖怡婷	撰寫日期：106/03/03
撰寫期間：106/02~106/03/03			
實習機構(含分店名)：北澤國際餐飲集團-台中中友店			
部門(單位)/職稱：外場/實習生			
工作日誌內容			
<p>1. 發生什麼事(Do)</p> <p>大里北澤開幕了，由於需要招募更多的工作同仁，所以一直有在徵才。而中友北澤店成為了暫時的訓練店。在這段期間，有許多來自各地區的來應徵，在培訓員工時，最主要的就是先教會基本流程，點送餐話術等…</p> <p>最近在訓練新人時，發現有些同仁會因為新人學習慢，講話語氣上有些許不耐煩。</p>			
<p>2. 反省(Check)</p> <p>上班時每位同仁都須配戴對講機，由於餐期很忙碌，訂候位客人很多。而新人站在最忙碌的菜口送餐，顧客若已到達送甜點的時間，顧區會先向客人詢問是否須用甜，如要上甜就會發麥告知菜口同仁麻煩甜點、桌號上甜點。有時對講機會因為沒電或有人剛好一起發麥導致會砍麥。當天因菜口新同仁沒有聽到哪桌須要甜點，所以發麥在問了一次是哪一桌須上甜點。因餐期忙碌，資深同仁語氣較不悅的回答，就那幾桌有困難嗎？</p>			
<p>3. 學習(Action)</p> <p>在這次的狀況我學習到，每位同仁都是從最基礎的開始學起，不應該因餐期的忙碌而去責怪還不熟悉工作環境的新同仁。而是應該耐心教導新同仁。</p>			
<p>4. 行動計畫(Plan)</p> <p>因此次狀況，主管在開會時有特別提出，並糾正資深同仁的帶領方式。在這一次的事件中，我學會了不管是在多麼忙碌情況下，慢下動作靜下心有條理且耐心的去教導同仁，才能使新進同仁能快速上手。</p>			

工作日誌表 5

班級：行四丙	學號：BZ102350	姓名：廖怡婷	撰寫日期：106/03/17
撰寫期間：106/03/03~106/03/17			
實習機構(含分店名)：北澤中友店			
部門(單位)/職稱：外場/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)			
<p>1. 發生什麼事(Do)</p> <p>近期突發生禽流感事件，原本壽喜燒最適合的沾醬就是整顆生雞蛋加蔥花攪拌沾取食用，若不敢吃生雞蛋的故可以將生肉片沾取蛋液在下鍋涮煮。大多客人熟知這樣的用餐習慣。因為發生禽流感的事件，所以將雞蛋預防性下架，讓許多客人十分的不諒解。</p> <p>2. 反省(Check)</p> <p>客人提出疑問並詢問我為何停止提供雞蛋，壽喜燒沾醬就是蛋液加蔥花沾取食用才是最佳風味。</p> <p>當下我並未完整的解釋給客人了解為什麼停止提供雞蛋，因此導致客人產生了誤會，事後向主管報告這次的事件，主管也在月會提出如何更完善的去解決和回答給客人的所有疑慮。這樣不僅是服務業同仁的責任也能使顧客明白。</p> <p>3. 學習(Action)</p> <p>在這次事件，由於服務員都只是告知顧客目前沒有提供雞蛋，而未完整的應對客人提出的問題。於是在每月的開會我提出更完善且易理解的方式。</p> <p>4. 行動計畫(Plan)</p> <p>在月會時提出是否在顧客桌面上設立小插卡告知顧客暫時停止供應雞蛋的原因。因為禽流感為了食品安全，全面性預防性下架，給與客人更安心用餐。</p>			

工作日誌表 6

班級：行四丙	學號：BZ102350	姓名：廖怡婷	撰寫日期：106/03/23
撰寫期間：106/03/17~106/04/07			
實習機構(含分店名)：北澤中友店			
部門(單位)/職稱：外場/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) 事情發生於假日忙碌翻桌時，由於新進同仁以適應了一段時間，但還是一副未進入狀況的樣子，導致在和新人同顧區的同仁很辛苦，必須在多一份心力去分攤事務。而新同仁也就擺的蹣跚態度很隨便的樣子，令其他同事感到無奈。 後來因為有一桌客人要上甜點，幫忙收完桌後的同仁向顧區喊麻煩上甜點，當天是這位新進同仁站菜口出餐，因為還有其他桌需要上甜點，可能遺漏聽到那桌客人要吃甜點了，過了二十分鐘才送上甜點。後來客人離開時有填寫客訴表說:甜點說要上了，卻過了二十幾分鐘才送上。 報告主管後，主管有先詢問狀況是如何發生，主顧錯在沒有注意和控場客人，收桌的副顧錯在沒再去追問甜點是否送上，菜口錯在沒有再次詢問是否有遺漏哪一桌甜點未上。後來請主顧去與這位菜口新同仁告知有客訴產生，但客人以離席請同仁要在注意聽 mic 是否有哪桌要出餐上甜點的。新進同仁卻回覆一句:管他去死有送上就好。這在餐飲業是一件大忌，服務業就是要服務客人的產業，若是這麼輕浮，那服務過程中也不會有多真誠且態度。			
2. 反省(Check) 因為在假日翻桌很忙碌，難免會沒有注意到 mic 裡講的話，不能只是怪菜口同仁，顧區更是第一線控場的人員，必須比一直走來走去送餐的同仁還了解且注意用餐情況。 當時的主顧可能也因為忙其他翻桌，導致疏忽了客人的需要，這也是需要告知且加強的地方。			
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？ 在這次事件中，我學到不能一味的去責怪同仁，而是教導同仁該如何去處理避免客訴產生，藉由這次客訴，讓大家更去警惕服務過程中的態度是否正確。			
4. 行動計畫(Plan) 在開月會時提出客訴，並讓大家去檢討甚至去發表該如何反應和立即處理的方案。 也讓同仁互相講出對方需在改進的地方，一同的去努力和做的更好。			

四、結論與建議

4.1 結論

選擇北澤集團實習，原本是選擇樹太老，因為比較喜歡定食，也希望能學習到定食餐點的烹飪及擺盤。陰錯陽差則入取了北澤壽喜燒，一開始稍微抗拒且非常不喜歡這種餐廳的模式。吃到飽非常忙碌，且兩段班制三餐不定，每天上下班或空班時間都不一定，會變成整天都待在公司。但習慣後發現，每天不一樣的上下班時間比較不會有厭倦感。且越休也是八至九天，福利算是還不錯，公司也有提供供餐。

校外的實習第一志願是選北澤的樹太老，由於餐飲業集團旗下有許多品牌，故被錄取維旗下品牌北澤，之前已經有在餐飲業工作的經驗，大概了解餐飲業的習性，但做起來卻還是比原本想的還要再辛苦，畢竟吃到飽是需要一直去服務且注意客人所需，注意客人的用餐狀況，剛開始真的無法去調適，但後來漸進佳境抓到訣竅後，輕鬆了許多。我喜歡北澤的同事主管之間的關係都很歡樂，遇到困難或問題，都會主動關心，就算每天工作要去服務客人很辛苦，但有一群要好的同事們一起互相扶持。

實習期間最難適應的第一就是時間上的不穩定，畢竟餐飲業都是有餐期巔峰時段，也是最需要充裕人力的一段時間，所以過了那個時段就必須減少人力而減班。

實習中最大的收穫就是與客人的講話應對方式，因為這是無法靠教導而學的，必須真的有與客人去互動到才有辦法一點一滴的去學習到。用最真誠的態度去對待顧客像家人般親切，聽到顧客的「謝謝辛苦了」。那種成就感就是服務人員的動力。

在這實習的過程當中，有數不盡的回憶，和同仁一起辛苦並肩合作去服務客人。服務業是永遠以客為尊的產業，即使顧客有錯，也是服務人員的錯。在這段時間也遇到許多的挫折和辛酸，像有些客人會故意刁難等等的問題。有時也會無法理智的去面對…，這時候很慶幸有著一群很要好的同事陪伴，一起扶持走過這段時間也互相鼓勵、教導對方。

4.2 建議

1.對實習公司的建議

最主要的還是上班時間的問題，能體諒非餐期時間需要減少人力，所以會減班，但建議每天排班的實數減班不超過 1.5 小時~2 小時。有新進同仁也要有詳細的專業流程內容去教導，而不是由每位不同的同仁交叉教導，不僅容易導致新同仁不知道該聽取誰的教導，也會因為每位資深同仁的帶人方式不同而會有所不同的標準。

2.對系上的建議

在媒合企業可以在多元化。定時探訪學生實習期間狀況，學生是否在實習期間有任何異狀或不符合勞基法方面的事宜，或遇到無法解決的困難。實習產業可以多聽學生的意見做參考，讓實習的範圍產業更廣泛，並可以讓學生到自己最希望學習的產業去學習。

3.對師長的建議

定期與實習中的學生電聯或親自探訪，了解該學生在實習期間的所有狀況，或實習上是否遇到困難需要幫忙。

。