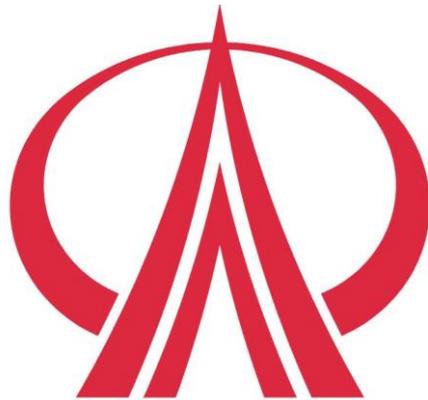


修 平 科 技 大 學
行 銷 與 流 通 管 理 系
校 外 實 習 專 題 報 告

校外實習專題
大買家有限股份公司 北屯店



指導老師：姜文忠 老師
學 號：BZ104305
姓 名：黃智遠

中 華 民 國 1 0 8 年 5 月

摘要

早已知道在大學四年級有校外實習的機會，也找到許多正在外面實習的學長姊聊了許多，了解一下實習的用意以及實習的效果，實習能夠讓自己提早進入社會，熟悉並了解未來在社會職場上的型態。

藉由學校安排的實習說明會，各個有與學校合作的廠商都到學校為即將要去實習的大家來做解說，讓我們了解各家廠商公司的歷史還有他們大致上的工作內容，在這麼多的實習廠商裡面，我實習的地點選擇了大買家。

致 謝

在這一年的實習，我要感謝我的行銷與流通管理系的主任、老師們還有我的指導老師，在實習這一年當中的關懷還有鼓勵。

在大買家我要感謝我的課長、副課長、小組長還有同事們，剛開始非常熱情的讓我融入他們，在他們帶領下，讓我了解到在未來職場上會遇到哪些問題，還有我只要在工作上出了任何問題主管們都會耐心的教導還有鼓勵我，最後也要感謝大買家讓我有這次的實習機會，給了我一個非常棒的實習環境。

目 錄

摘要	I
致謝	II
目錄	III
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	1
二、實習公司	
2.1 公司簡介	2
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	
3.1 實習部門	4
3.2 工作環境與同事	4
3.3 工作內容	4
3.4 作業流程分析	5
3.5 問題點分析	5
3.6 改善方案	6
3.7 工作日誌	7
四、結論與建議	
4.1 結論	12
4.2 建議	13

一、前言

1.1 實習動機

實習是為了讓我自己職場上學習更多的經驗，我本身在實習前就已經在大買家打工，希望在大買家實習能夠學習到服務業相關的經驗，也想藉由這次的實習讓自己知道自己是否真的能夠在服務業生存，我也會盡力配合公司所安排的學習課程認真學習，並在實習當中發現自己是不是在哪一方面上能力不足。

1.2 實習目的

想藉由這次的實習，將自己在學校不管是課程上或是學生組織裡學到的東西，運用在職場上，看看是不是自己需要的，還有了解在職場上的生活，可以方便的增加自己的工作能力還有經驗的累積，每天都面對不同的客人，從裡面了解、觀察、學習每天的工作內容及與顧客的應對，而且也可以在這次的實習中知道是否畢業後能夠繼續適應這類型的工作，希望自己能夠在實習當中可以學到知識、技能，提升自己的待客之道、對工作的熱誠。

1.3 實習公司甄選過程

與學校配合的廠商到學校舉行了一個實習廠商說明會，召募即將大四的我們到貴公司實習，準備履歷表給自己有興趣的實習廠商，學校與實習廠商會安排面試，錄取後，會再接取到分配到的公司與直屬的主管面。

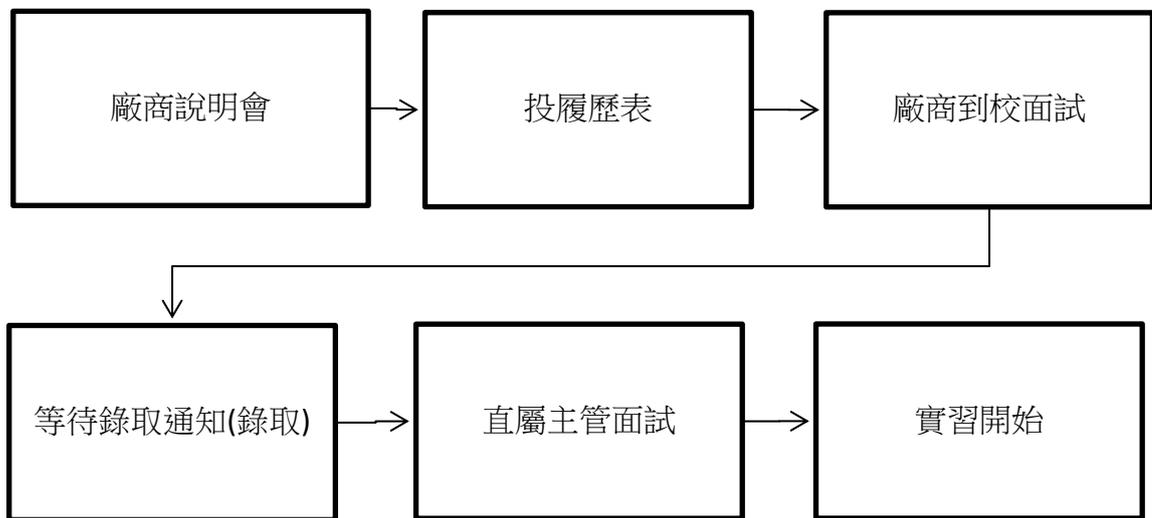


圖 1 實習廠商應徵流程图

二、實習公司

2.1 公司簡介

「大買家股份有限公司」成立於1993年，資本額為新台幣壹拾參億貳仟萬元整，由中陽集團及中部知名建商創立，1994年大里國光店開幕，1996年北屯店正式營業，引進連鎖智能電腦營運管理系統，並由專業團隊經營管理，以提供各類民生必需品及餐飲、商店街的複合式量販店，滿足消費者一次購足，應有盡有的量販百貨大賣場。

1997年為擴大採購規模提升競爭力，與大潤發流通事業股份有限公司交互持股策略聯盟，成立商品聯合採購中心，2001年再與具有45年零售流通經驗的法國歐尚集團合作，提升國際性更多元化的商品服務。

2008年因應更專業和多角化經營，成立餐飲及流行百貨招商營運部門，專營以品牌專櫃 OUTLET 業態為核心的商店街、購物中心，對消費者承諾 Save & Safe 「買的便宜 買的安心」。2009年再擴大營業規模，成立地產事業部門，針對商業不動產開發、營建、管理、銷售等建立完整的經營體系。有鑑於網路的蓬勃發展暨消費趨勢，整合公司資源成立網路事業部門，提供民生必需品為核心的應有盡有量販百貨一網路店，消費者可選擇透過網路或到實體店購物，結合虛實，創新行銷服務理念讓顧客更方便、更滿意。

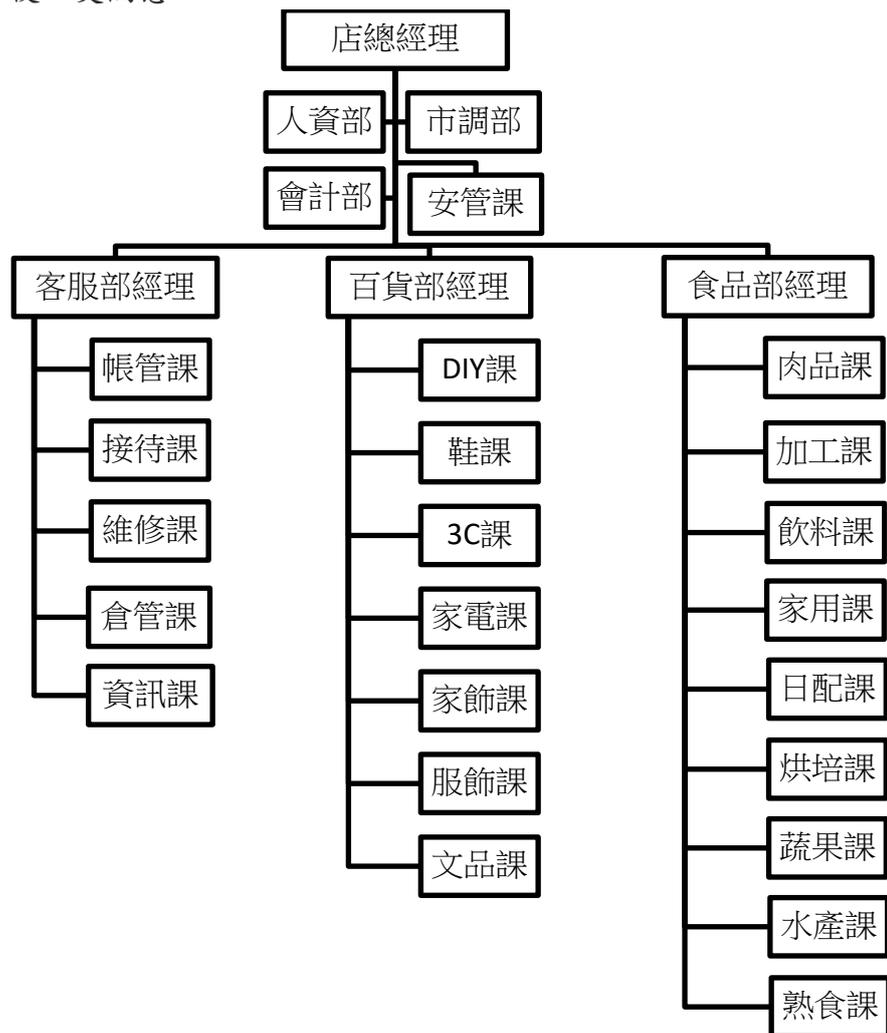


圖 2 公司組織圖

2.2 營業項目

大買家在經營特色上，由各分店依照當地顧客的需求，組合出正確及多重選擇性的商品，並提供強而有力、令人驚喜的商品折扣。以熱情周到的接待方式服務顧客，用心傾聽顧客的聲音，快速並確實地給予回應與行動，讓顧客分享與大買家一起成長的愉快經驗。

提供「家庭幸福生活」為核心所需的生鮮、日常生活用品、3C 家電、應有盡有的量販百貨、品牌 OUTLET 商店街等數萬種一次購足多元化商品，並提供網路及實體店方便購物便利服務。堅持「環境舒適」、「衛生品質」、「天天低價」、「親切服務」，讓消費者「買的便宜&買的安心」，不只提供商品服務，更提供家庭幸福生活。

2.3 競爭力分析

主要的競爭者有家樂福、愛買、大潤發和好市多…等等，這些競爭者最主要都以比較大型的賣場為主，除了大潤發之外，家樂福、愛買和好市多其實也都是國際企業，但是大潤發也和法國的歐尚集團合資，所以在競爭對手也都有一定的規模。現代許多小商家，像超級市場、全聯、便利商店…等等，有許多客人需求不大，就會選擇這樣的小超市去購物，由於這購物是非常的便利，所以這些替代品所能搶走的市場是不小的。

2.4 SWOT 分析

表 1 SWOT 分析表

S 優勢	W 劣勢
1. 利用自有通路發展自我品牌。 2. 連鎖企業，相互合作，解決存貨、缺貨的困擾。 3. 利用網路，增加購買族群和方便性。 4. 停車場面積大，停車方便，並且不收取任何費用。	1. 賣場動線不明確，客人通常都找不到自己要的東西。 2. 設備老舊，無法有效率的處理作業。 3. 休息區少，使得一些顧客走累了無法坐著休息片刻。
O 機會	T 威脅
1. 位於市區及郊區的交接點。 2. 消費者逐漸形成量販消費行為。	1. 小型購物中心，如：全聯福利中心、家樂福便利購。 2. 專業人才不足，人員流動率高。

三、實習內容

3.1 實習部門

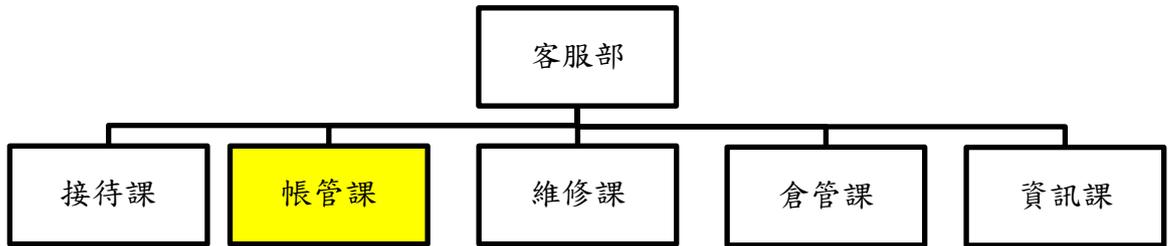


圖 3 單位組織圖

目前屬於客服部帳管課

3.2 工作環境與同事

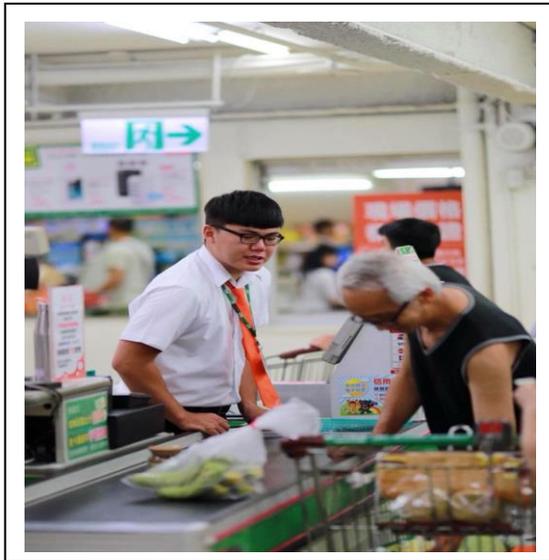


圖 4 櫃台工作環境



圖 5 指導老師參訪與主管

3.3 工作內容

工作內容(一)

負責收銀，結帳收銀員需對經手的金額負全責，因此在進行交易點收的過程中，都必須格外謹慎小心，以避免找錯錢、結錯帳，造成個人或公司的損失及內勤人員的麻煩；一般金額短少的部分，皆是由個人自行補貼。收銀員在工作期間，不可以隨便離開收銀台，若有需要先行離開時，需告知主管或者有其他替代人員才能離開。若沒人替代時，離開櫃台時應將收銀機上鎖。而在工作的期間內如累積大筆現金，則應預收。接手或換班時應盤點收銀機內現金金額，確保收帳金額的正確性。並且在收銀過程中隨時注意觀察顧客的手與眼，尤其注意不敢正視店員者，並落實清車降低漏結率。

工作內容(二)

帳管中心服務台接待，在服務台內負責處理顧客申辦會員卡、現場退/換貨處理、商品查價/條碼、檔期活動加購、電影票販售、處理收銀機台上問題還有解決顧客到服務台詢問在賣場上的問題還有需求。

工作時間方面和輪值方式任何時段都可以上班。休假方面則是月休 9 天每月月中填寫個人所想休假期日期三天，剩下天數接著經由排班組長、課長評估安排休假。

3.4 作業流程分析

在收銀機台的工作，作業流程一定要謹慎迅速，表情愉悅，動作確實。結帳時，一定要實施「三唱步驟」避免在收找零時差異。



圖 6 三唱步驟流程圖

在帳管中心服務台工作內容及流程

申辦會員卡	請顧客填寫申請表→與顧客借取證件核對是否為本人 →把資料與新會員卡號 KEY 進電腦→給顧客會員卡→完成
現場退/換貨處理	顧客商品當下買錯或者有瑕疵→回收商品、退款(該商品價格)
查詢商品價格(退價差)	商品價格結帳出來如與賣場標示不符會以賣場保證退 兩倍價差給顧客
檔期活動加購	告知客人當日消費滿額(滿千)都可以加購當日擺放的加 購商品(如隔日加購商品更換無法以之前滿額發票明細 加購)

3.5 問題點分析

在賣場有公告：如您發現現場價格標示與結帳價格不符，大買家退您兩倍價差，同一商品(同條碼、同規格)以退三個銷售單位為限！

發生此情形而導致公司虧損，可能是該部門人員在擺放商品更換價卡時，未仔細檢查清楚是否正確。顧客反應價格有問題時，我們到會到賣場查是否屬實，查經屬實後確認的確是工作人員的疏失未擺放正確商品價卡，會退兩倍差價給顧客。

3.6 改善方案

發生這種事情，每個部門應該都要控管好自己部門管理的商品，隨時都要注意商品價格是否都有和賣場標示的價格一樣，才不會讓我們大買家的服務理念「買的便宜 & 買的安心」變成客人得不信任。

3.7 工作日誌

修平科技大學行銷與流通管理系校外實習

工作日誌表

班級：行流四丙	學號：BZ104305	姓名：黃智遠	撰寫日期：107/10/19
撰寫期間：107/07/01~107/10/19			
實習機構(含分店名)：大買家股份有限公司-北屯店			
部門(單位)/職稱：帳管課-正職			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>一開始進入大買家實習的時候，我對於工作的內容還不太熟悉，在結帳的時候，時常手忙腳亂，常常按錯付款別，或者是在收找零時，未覆點清楚導致金額差異，還有對於店內的活動不是那麼的清楚，經常告知客人錯誤的資訊，導致客人心情不悅而投訴，被主管責備。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>對於收找零時的錯誤，我會再更加細心一點，不要因為想要動作快，而造成金額上的錯誤，而活動內容，我認為要清楚到顧客一問，就能馬上回答出來，所以我必須詳細的反覆背清楚，讓顧客能夠馬上得知活動訊息</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>我學習到遇到不知道的事情，要勇於發問，如果不去問只會自作聰明，那什麼都完成不了，甚至可能變得更慘。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>收找零時，要在更仔細覆點，並實施三唱步驟(總共多少、收您多少、找您多少)，避免差異。還有活動資訊在上班前，要主動的詢問前輩活動內容為何，才能準確的告知顧客。</p>			

工作日誌表

班級：行流四丙	學號：BZ104305	姓名：黃智遠	撰寫日期：107/11/16
撰寫期間：107/10/20~107/11/16			
實習機構(含分店名)：大買家股份有限公司-北屯店			
部門(單位)/職稱：帳管課-正職			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>在大買家消費的顧客，凡是有會員，消費滿 100 元都會累積紅利點數至會員卡，點數累積到達一定的量可再下次消費做折抵，顧客在結帳前會告知收銀員要使用紅利折抵，有些則不會，這樣會導致部分客人的點數在年底截止前使用不完，而發生客訴。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>因為每個客人使用紅利點數的方式不同，點數可使用於購買紅點商品、結帳折抵、兌換折價護照以及商品禮卷....等等，配合當月檔期活動都有許多使用紅利點數的方式，所以在收銀時不會主動告知顧客使用點數！</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>若在結帳時，未幫顧客折抵到點數，可以委婉地告知客人可於下次消費時做折抵！或者告知之後會有紅利點數換購活動，下次使用之類的。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>可以公告當月檔期活動紅利點數折抵的方式，或者在結帳時與顧客說明本月紅利點數折抵方案，避免沒有兌換到，也可以提醒顧客下次消費時可以告知收銀員需要折抵點數。</p>			

班級：行流四丙	學號：BZ104305	姓名：黃智遠	撰寫日期：108/01/14
撰寫期間：107/11/16-107/12/14			
實習機構(含分店名)：大買家股份有限公司 北屯店			
部門(單位)/職稱：正職			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>大買家會員在店內消費時，滿 100 元可累積紅利點數 1 點，年度期限快到期了，顧客在累積到一定點數時，可在消費上做折抵或是使用在紅利活動上，但是必須出示實體店會員卡，有些客人會直接把會員卡條碼存至手機內，導致會有一些爭議，而導致在服務台人員被顧客責罵及客訴。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>當下在處理這方面的事情，首先都會先了解公司原本在使用紅利點數的方式，年度快結束時，使用條碼會員卡的客人無法使用他所剩餘快要截止的點數，都會用電腦以及客人的證件核對是否本人或者告知會員卡本人提供自己的證件、10 塊工本費補卡，方便往後使用紅利點數！</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>因為時代的關係，3C 產品越來越普遍、便利，告知客人雖然手機內的會員卡條碼在結帳時可使用，但是要使用會員紅利點數時，必須帶著實體卡片才能做使用！</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>如會員卡遺失或是會員卡存在手機內的顧客，都會與服務台人員以電話核對會員資料，是本人的話，方可使用點數。</p>			

修平科技大學行銷與流通管理系校外實習

工作日誌表

班級：行四丙	學號：BZ104305	姓名：黃智遠	撰寫日期：108/03/07
撰寫期間：108/01/01~108/03/07			
實習機構(含分店名)：大買家股份有限公司北屯店			
部門(單位)/職稱：帳管課/正職			
工作日誌內容			
<p>1. 發生什麼事(Do)</p> <p>客人結帳時，購買的商品單價比較大時，刷卡可能額度不足，會告知必須與銀行聯絡，或者是需要簽名時，我們會和客人借證件核對一下是否為本人持信用卡付款，但是會遇到客人忘記帶證件，無法辨別是否為本人使用，請他至服務台幫客人照會銀行確認是不是信用卡本人，事後導致客人心情不悅，打電話到店反應事情並客訴，最後才知道課長之前有宣達過客人購物時買了金額較高的商品不需要核對證件，才發現自己闖禍了。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>發生了這種情況，會對於公司告知的事情知道怎麼處理幫助客人，還有課內主管宣達過得事項都要記得，避免再次被客人客訴。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>在這件事情我學到了很多事情都有很多的處理方式，主管都會以最簡單且明確的方式教導我們幫客人處理，雖然課內的業務很多，但也不能因為這樣而忘記之前宣達過的事情以及該注意的事情。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>我會與主管討論是不是要再準備一些攸關於信用卡付款會遇到事情這一方面的教案，來教導在收銀線上的同事，加強印象，避免不必要的爭執，讓來購物的顧客到店消費的感覺是舒服的！</p>			

班級：行四丙	學號：BZ104305	姓名：黃智遠	撰寫日期：108/03/22
撰寫期間：108/03/09~108/03/22			
實習機構(含分店名)：大買家股份有限公司/北屯店			
部門(單位)/職稱：帳管課/正職			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>大買家與台新銀行有配合合作，所以有需求得客人都可以申辦我們大買家的聯名卡，可以享購物滿額分期或紅利點數兩倍送的優惠，以前在店內有台新銀行的專員專櫃進駐，讓想辦聯名卡的顧客可以直接申辦，現在櫃位已經撤掉了，想辦卡的顧客只能在我們的服務台索取辦卡申請書回家參考，需要辦的話，顧客可以直接連絡銀行業務或者是拿著準備的資料以及申請書到店拿給服務台人員，銀行的業務會再過來跟我們拿取！</p> <p>在三月十六號的時候，有客人把她的辦卡申請書拿給我們，有告知銀行的專員到店跟我們領取，當時我收到的時候，拿張紙條備註業務會來拿就放在一旁，也沒跟同事們交接這件事情，到隔天的時候申請書就不見了，導致客人沒辦法及時拿到聯名卡以及要在重寫一份資料，造成客人的困擾。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>回頭想想，自己當下應該要告知同事這份申請書是客人填寫完的要轉交給業務，而不是自己收著放在桌面上，沒注意到的人，可能以為那是空白的申請書直接給下一位需要辦卡的客人。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>在這件事發生之後，我了解到不管是上面聯名卡的問題還是客人反應公司的一些事情，應該馬上告知主管、同事，已備業務來或者其他部門人員不在現場的時候還有其他人員知道事情該怎麼處理。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>在賣場上發生任何重要的事情，我會馬上告知身旁的同事，如果旁邊沒有人的時候，我會把事情傳到群組上，告知每個同仁，讓他們知道有什麼事情以及該怎麼處理。</p>			

修平科技大學行銷與流通管理系校外實習

工作日誌表

班級：行四丙	學號：BZ104305	姓名：黃智遠	撰寫日期：108/04/12
撰寫期間：108/03/23~108/04/12			
實習機構(含分店名)：大買家股份有限公司/北屯店			
部門(單位)/職稱：帳管/正職			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>檔期商品缺貨的時候，都會詢問該部門的人員是否可以留資料，客人也願意留資料等商品到店在購買，但是檔期過了才告知我們商品廠商缺貨暫時不會到貨通知客人這個訊息，有客人非常的不能接受，說我們有點在欺騙消費者，造成客人打電話至總公司客訴！</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>當下有商品沒貨時，部門人員應該要給一個非常肯定的答案，而不是隨便應付了事，最後以這樣的方式打發客人。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>遇到這種事情的時候，我會請該部門的人員到服務台來了解客人的需求，請該部門人員親自來處理才是最明智的方式。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>檔期商品如果檔期開始了，都沒有任何貨的時候，必須叫該部門告知我們，並且請部門人員尋找替代商品以及道歉啟示，這樣客人來服務台詢問的時候，我們才可以明確的告訴客人，避免不必要得等待。</p>			

四、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

一開始我認為我來大買家就是普通的幫客人服務結帳，快速的把商品刷完、按螢幕鍵盤，但是跟著教導我的同事我才發現其實沒有想像中這麼簡單，要認識許許多多優惠活動告知顧客、如何操作機台上機器的任何功能，最重要的是如何與每一位顧客應對。

2.說明實習前、後個人的預期與實際感受

實習前，想趕快適應賣場環境，很想跟其他同事一樣，不出任何差錯以及賠錢，實習後，當個收銀員必須要做非常多的事情，不單單是只要結帳速度快就好，每位客人都會詢問問題，不知道怎麼處理都會找組長、同事來幫忙，在旁學習遇到類似的問題該如何為客人解決疑問，甚至會遇到一些自己不能處理的事情，才發現服務業是一個非常麻煩的東西。

3.說明實習最難適應或難過的事

最難適應以及最難過的事情是自己在面對顧客的時候，把自己了解的、公司教導我們的告訴客人，客人卻無法答應，導致客人不高興去客訴，雖然遇到這些事情都非常的無奈，但是還是必須跟顧客道歉。

4.說明實習最大的收穫

在實習過程中最大的收穫是被課長、副課長和小組長們肯定自己的能力，被安排到帳管服務台去服務客人，累積自己的工作經驗，還有近距離的學習主管們在與顧客們應對的方式，這才是實習最重要的目的。

5.實習甘苦談

選擇服務業，就必須學會如何管理好自己的情緒，以及該如何發洩，雖然不是我們自己的錯，我也必須要忍下來，與顧客道歉，服務業這行業不好做抗壓性一定要夠！

6.我希望來前就能在學校學到哪些東西，拿到業界最有用的是什麼？

在學校有參加系學會，在學生組織所認識、學習到的東西，其實在實習上或者是在未來的職場上都用的到！

7.個人生涯規劃與未來展望

在公司實習得都還不錯，與主管的感情也是，實習結束當兵完應該會繼續在公司上班，如果可以的話，會與主管們推薦自己能夠成為公司的幹部，安排一些課程讓自己更上一層樓。

4.2 建議

1.對實習公司的建議

賣場的工作人員應該要認真於自己的工作崗位上，而不是有時候客人有需要某個商品時，電腦上的庫存量是有的，而不是直接告訴客人商品剩架上的或留資料預定商品，賣場內商品擺放、商品條碼、價卡也是，一個商品必須要明顯標示一個價卡做區分，避免顧客搞錯，帳管人員還要幫忙去查詢價格或條碼。

2.對實習制度的建議

實習制度個人覺得很棒，提早出社會的感覺！

3.對學弟妹的建議

我們實習的時間不像其他系上或者有些學校那麼短只有幾個月而已，如果實習時間短的話你才剛學完實習就結束了，甚至是還沒學完實習就結束了，對學弟妹的建議，量販業真的很辛苦真的不是平常去逛逛量販店那樣輕鬆，賣場裡的大小事你都要會做之外還要會跟客人做應對，簡單來說你在賣場裡面就是要當個無所不能的人，這樣你在實習的時候不只是在學未來的一技之長而已，更可以在實習之中找到自己的成就感。我覺得可以在大一到大三的時候多安排一些企業參訪多讓學弟妹們認識，這樣對他們未來在職場的選擇會多很多幫助。

有實習的機會必須要把握，提早出去職場上看看，在未來畢業後出社會很有幫助！

參考文獻

1. <http://www.savesafe.com.tw/SaveSafe/index.aspx> (大買家官方網站)
2. <http://ir.hust.edu.tw/bitstream/310993100/4231/1/%E5%A4%A7%E8%B2%B7%E5%AE%B6%E8%82%A1%E4%BB%BD%E6%9C%89%E9%99%90%E5%85%AC%E5%8F%B8+.pdf> (修平科技大學 王慧婷 學姊校外實習報告)