

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—全家便利商店股份
有限公司台中中興店



指導老師：沈武賢 老師

學 號：BZ104025

姓 名：吳佳珊

中 華 民 國 1 0 8 年 5 月

摘要

7-11 前幾年一直都是台灣便利商店的龍頭，不過這幾年趨勢已逐漸改變，全家便利商店已超越了 7-11 的便利性與多樣性，像是全家便利商店與大樹連鎖藥局合作，或者是他們開創自己的咖啡店與韓式炸雞店，這些都是 7-11 與其他家便利商店目前無法超越的。

全家便利商店最讓人為之驚艷的改變就是集點。超商的消費集點換贈品活動在台火熱多年，儘管這些貼紙能換到商品，但每個人拿到後，常常都是直接往錢包裡塞，等數量多起來，它們不僅常讓人貼得手忙腳亂，且總是想跟你玩「躲貓貓」，怎麼找都找不到。不過，最近若有走進全家，你會發現這些煩人的小貼紙消失了，因為它們都被全家數位化了。現在結帳時，只要拿出手機點開全家 App，讓店員刷一下條碼或報手機號碼，點數就能被記錄下來。

然而在實習的過程中學習到非常多的東西，從一位只會結帳補貨的基本店鋪服務員晉升到能管理同仁的高階店鋪服務員。磨掉了自己的壞脾氣，培養了自己的耐心，把原先的優點再加強，缺點去除掉。待在全家便利商店的這些日子，學會了如何處理顧客的情緒、顧客的種種問題，還有與同事互相幫忙、互相鼓勵彼此。

透過校內的三明治實習教學，提早進入職場學習在校內無法碰上的事情，增加自己的社會歷練，也由此改進很多本身的問題，讓未來的求職之路會更加的順利。

致 謝

感謝學校與系上給予三明治實習教學計畫，讓我們能提早踏入社會的職場，提早了解到同事與同事之間該如何相處，與顧客之間該如何取得平衡。

除了感謝沈武賢主任同意讓我自薦到全家便利商店之外，最感謝的是中興二店的店長陳皓，第二學期時我被調到這家店，店長陳皓公平對待每位同事，對大家都很好，願意親自教導我們所有的問題，更是教會了我許多做人處事的道理，要圓潤的處理每件事情，並非意氣用事就能改變眼前的狀況。

也非常感謝我的同事，每位同事都很棒，大家都很願意互相幫忙，有事情都會提出來一起討論，誰臨時身體不適也願意幫忙代班，這是我遇到最好的同事了。

目 錄

摘要	I
致謝	II
目錄	III
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	1
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	4
2.4 SWOT 分析	5
三、實習內容	6
3.1 實習部門	7
3.2 工作環境與同事	7
3.3 工作內容	8
3.4 作業流程分析	8
3.5 問題點分析	10
3.6 改善方案	10
3.7 工作日誌	11
四、結論與建議	17
4.1 結論	17
4.2 建議	18

一、前言

1.1 實習動機

對於未來畢業職場的認知：簡單來說就是有別於學生時期較於單純的生活，是一個複雜且需要分工合作，溝通協調，一起為同個目標努力的地方。要比在學校時更懂得察言觀色，因為出了社會不會再有老師時時刻刻提點我們必須該去完成或者參與什麼活動。還必須要有良好的工作態度、發掘及解決問題能力、抗壓性要足夠。

為何參與校內三明治實習計畫：因為想提早踏入職場，了解職場上的生活是如何，趁著學校有安排這個三明治實習教學計畫就立馬參與。透過學校的簽約實習，會比起自己去外面找的工作多一重的安全保障，至少在職場遇到問題還可以找尋老師尋求幫助。

1.2 實習目的

想要比其他的大學生早一步進入社會職場，去了解職場上的規則，希望能透過一年的實習生涯讓自己不至於一畢業，就像一隻無頭蒼蠅一樣不知道該如何找工作，又或者在工作上完全是一個新手。也想透過實習的時候多了解這份工作的出路會有多廣泛？看看自己是否適合或者能勝任這份工作？如果能夠勝任這份工作，會希望實習結束後繼續留在這，然後慢慢累積經驗往上爬。

- *了解此工作內容。
- *熟悉此工作、評估自己是否適合？
- *確認此工作的出路有多廣泛？
- *畢業後待在貴公司繼續往上升。
- *若不適合，可以清楚了解到自己未來不要再往超商這行業工作。

1.3 實習公司甄選過程

大一下學期的時候就已經在這間全家便利商店打工，當初是在 104 人力銀行放履歷，貴公司老闆就與我聯繫，希望我能去面試。後來經過面談一番，老闆就安排我先從晚班開始做。

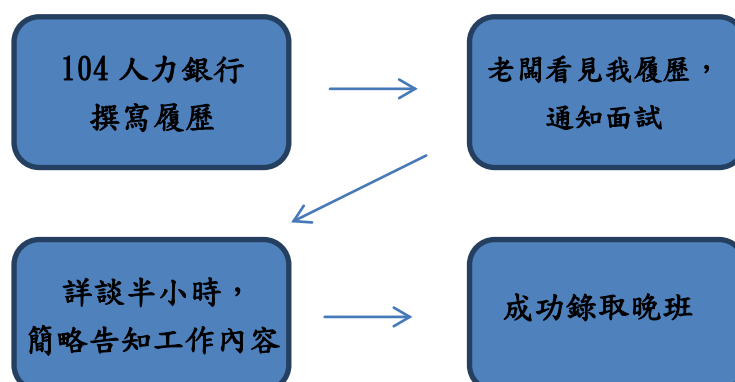


圖 1-1 甄選過程

會選擇此公司實習是因為已經在貴公司做了將近三年，已經會了最基礎的工作內容，還想要繼續做下去，甚至是簽約一年的理由是，想要更加了解全家便利商店內部營運做法，營運者如何管理？更高階的管理階層是如何運作的。

初步了解過後，發現管理階層的職位非常難以勝任…。公司內部營運方式我還沒有非常了解，但是一位管理者必須顧慮到每位員工的工作情緒，團隊內的和諧度，排班上的各種顧慮，種種的問題，身為一位管理者是要自己去處理好。

公司的走向越來越科技化，現在集點數全部都是電子化，已無傳統的紙本、貼紙式集點。一般顧客多數都會拒絕集點，覺得麻煩，必須要跟顧客好好溝通與宣導我們改用電子式的用意，這不簡單呢！起初只有一直吃閉門羹被拒絕，還好總公司也有教我們如何與顧客溝通，也有印出一些簡易教學，讓我們發放給顧客。現在顧客幾乎都會使用，也會用 APP 購買咖啡，這讓我們看到公司的企圖，而且未來公司的咖啡也會在更講究，希望能在這裡好好的工作，學到更多的經驗。

二、實習公司

2.1 公司簡介

創辦人：董事長—葉榮廷

總經理—薛東都

全家在台灣成立於 1988/08/18，已有 30 年。本店成立時間是 98 年。

本店員工人數有 10 個 PT，店長、副店，共 12 人。

公司發展沿革

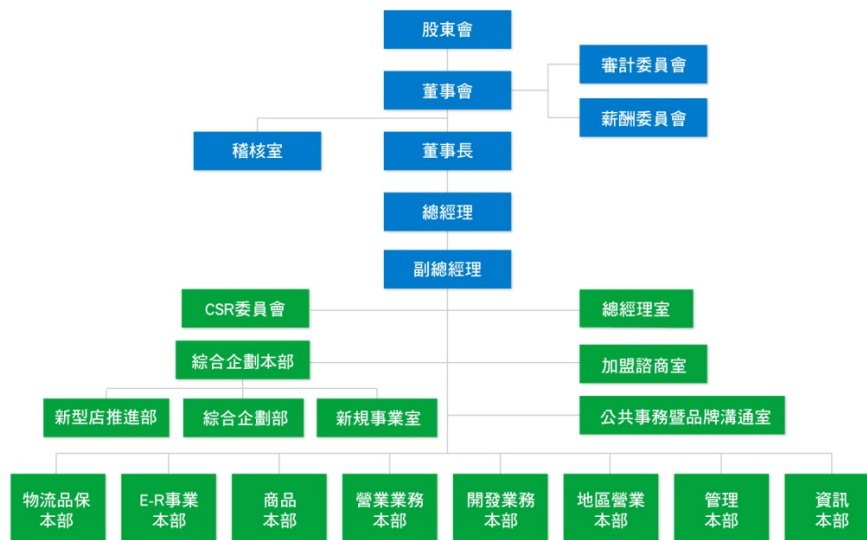


圖 2-2 公司概覽

2.2 營業項目

營業使命：源自日本的全家便利商店，秉持「顧客滿意，共同成長」的理念經營事業，在地深耕。提供安全安心食品是我們的承諾。

我們的目標

全年無休，及時回應您的問題

家家環境整潔、明亮及安全

就是要展現主動、親切及微笑的服務

是不斷推陳出新的生活便利屋

你能買到新鮮且豐富的商品

家家戶戶可信賴的社區服務站

提供的服務有：

1. 列印、傳真服務
2. 店到店、宅配通、新竹物流、送洗衣服(潔衣家)
3. 代收繳費
4. 兌換中獎發票
5. 購票、取票、退票
6. 回收電池、光碟、手機

主要顧客：

1. 中興學生
2. 中興教師
3. 參訪師生
4. 校外民眾

2.3 競爭力分析

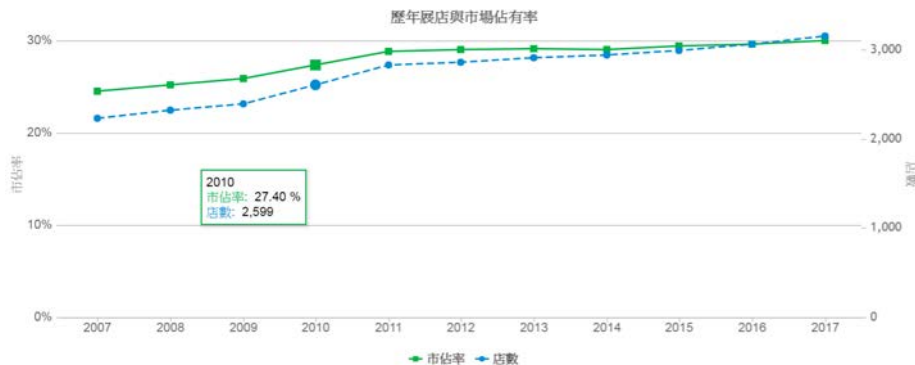


圖 2-1 市場占有率

外在競爭有 7-11、萊爾富、OK...等等，這些都跟全家產業很相似的，都是對全家經營的一種威脅與競爭。

1. 潛在競爭者分析：

潛在競爭者入市場的障礙並不高，因基本的服務像商品的內容、台架的擺設較易於模仿，且對某些產業來說，自行設立便利商店可使自己的營業額因此而提高，所以可能會吸引新產業加入（如百貨業或超市業加長營業時間，或改變其內部擺設），但新加入的產業因經驗不足，市場漸進飽和，再加上此種產業有大者恆大的情況，因此新加入的產業可能無法達成規模經濟以致於難以和原產業中之各企業競爭。

2. 產業競爭者

根據經濟部統計的商業動態調查，以便利商店和量販店之成長率較高。因兩者的定位差異性大，故不會造成彼此的激烈競爭。便利商店為滿足即刻需求，量販店為滿足一日所需。至於百貨因彼此之定位和產品結構的差異性大，不會對全家便利商店產業造成重大威脅。

3.購買者的議價力

整個產業皆以零售價來定價，彼此在價格上較無差別，所以顧客的議價力低。

顧客到便利商店消費時，其購買量和金額並不大，所以顧客無法和便利商店議價。

全家便利商店主要是提供迅速、方便的服務，所以價格的高低並不是吸引顧客到全家消費的主因，所以顧客不會和業者議價。

4.供應商的議價力

全家便利商店在採購商品時購買量也是非常多，加上供應商也希望藉由全家這個通路來使產品的銷售量更多，所以供應商大致上會給予較佳的商品折扣。

同一性質的產品可能有多家廠商在做，且轉換供應商的成本低，再加上有些產品的替換性高，故對供應商較不利。

綜合以上兩點，供應商的議價力為較低的。

5.替代品的威脅

目前便利商店的替代品威脅小，理由如下：

性質難以替代—便利商店主要的功能是提供顧客方便、快速的服務。超市、量販店是滿足顧客「一日所需」，而且全家採用 24 小時營業，所以此種產業不易被替代。

電子商務的發展雖會對全家造成衝擊，但基於上述理由，電子商務不會使便利商店因此而消失，而是會彼此結合，為便利商店產業帶來更大的商機。

2.4 SWOT 分析

優勢(S)

- 1.完整的加盟合約：公司與加盟者簽約時，合約會很詳細講解過，以保障兩方權益。
- 2.內部升遷管道：所有的升遷管道都是透過內部教育訓練與考試通過後才可晉升。
- 3.物流系統完善：全家與全台物流股份有限公司合作之後，本著「物盡其用，貨暢其流」的經營理念，以最低的成本達到最高的配送效率。並以「全方位的物流中心」自詡，目前共設有四處物流中心。
- 4.品牌知名度高：因為已成立 30 年，全家便利商店無人不知無人不曉，近幾年全家自創品牌也相當熱銷。

劣勢(S)

- 1.加盟店訂貨、業績壓力大：總公司會要求某些商品必須訂到一定的量，但店鋪怕賣不好變成報廢而虧損。
- 2.廢棄須由加盟主自己吸收：廢棄商品金額若太高，總公司不會補助，就需加盟業主自行承擔這項虧損。
- 3.基層員工流動率高：因總公司無法調整加盟店福利制度，造成基層員工流動率高。

- 4.商品豐富度，遠不及超市多：因為店鋪空間也沒有超市大，能陳列的商品自然也較少。

機會(O)

- 1.異業結盟：與異業結合模式良好，和外包餐飲業或是特殊節慶產業共同行銷。
- 2.架構全家行動購：增加網購的商機。
- 3.發展複合式店鋪：賣韓式炸雞、咖啡館。

威脅(T)

- 1.市場飽和度高：超商市場已逐漸飽和，幾乎一個路口一家超商。
- 2.行銷方式略同：每家超商的行銷方式都略為相同，較無特別的差異。
- 3.人力成本逐年提高：每年的薪資都在上漲，業主需要負擔更多。



圖 2-3swot 分析

三、實習內容

3.1 實習部門

實習單位是在台中中興店，擔任正職的實習生，業務內容最主要是結帳、補貨、作帳、訂貨與清潔。

人員組織圖為以下：



圖 3-1 人員組織圖

與我相關的工作人員和彼此間業務的關連性：

擔當、店長、副店：交代代辦事項給我。

例：訂貨、退貨、管理賣場與人員狀況。

正職、工讀生：我分配工作給他們，若遇到無法獨自處理的事情會找尋我幫忙。

3.2 工作環境與同事



圖 3-2 FF 區(地瓜、茶葉蛋、蒸包機)



圖 3-3 FF 區(關東煮、熱狗機)

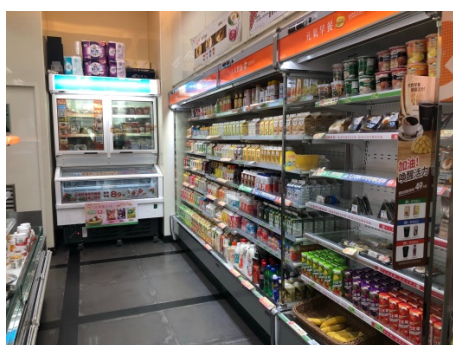
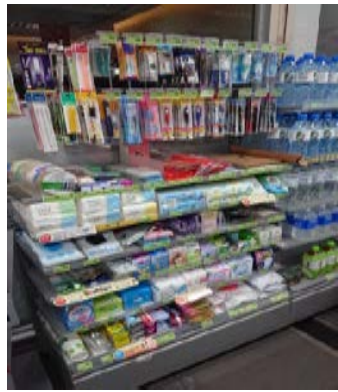


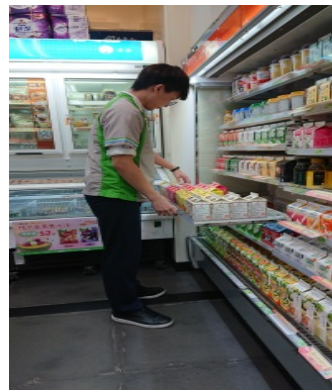
圖 3-4 OC 櫃、立式、子母冷凍櫃圖



3-5 辦公室



3-6 文具日用品架圖



3-7 補 OC



圖 3-8 補 WI



圖 3-9 櫃台結帳



圖 3-10 製作咖啡



圖 3-11 挑已到期商品

3.3 工作內容

開店、結帳、補貨、作帳、清潔、訂貨、退貨。

上班時間與輪值方式：

一天上班時間為 6-8 小時。固定上早班或中班

早班是 06：00-14：00、06：00-12：00

中班是 12：00-20：00、14：00-20：00

做五休二。

3.4 作業流程分析

開店：店鋪的設備開關開啟，把收銀機所需的錢從金庫拿出來放置收銀機。

補貨：將進貨的商品陳列至貨架上。

作帳：把前一天的營業額帳目製作成報表。

清潔：掃地、拖地、擦拭層架與客區桌面。

訂貨：查詢實際庫存量、分析商品銷售情況、銷售期限、考慮銷售日狀況及特殊活動有無、決定訂貨數量。

退貨：查詢當日可退商品，再去找尋店內是否還有此商品，若有的話就將此商品登入後場電腦，開退貨單，再將貨單與商品放置日翊籃送回總公司。

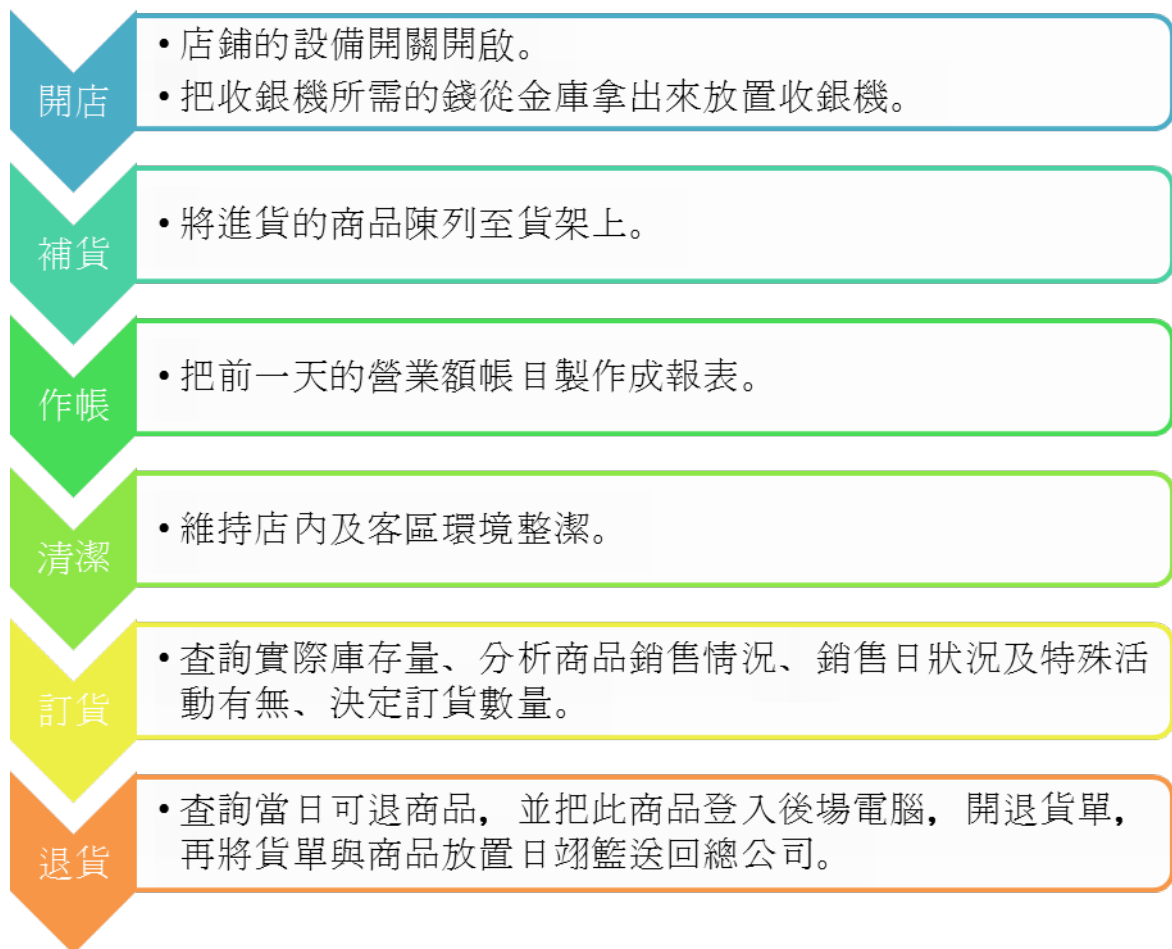


圖 3-12 作業流程圖

3.5 問題點分析

下班前十分鐘，該班人員需要結機，完成交班作業，結機前必須先清點過收銀機內的錢，然後把所有的零錢排到錢盤，湊到整數在與百鈔和伍佰湊到四千元整，剩下無法湊成整數零錢和四千元以外的千鈔百鈔皆為該班的營收。

然而接著要將該班營收的錢和中獎發票、紅利、禮卷投庫，投庫完再按交班鍵，再把該班營收的千鈔拿到店內提款機途中送金，途中送金的意思是該班營收的千鈔先送回總公司以防被竊盜或遺失，而我正在清點收銀機內的金錢時，未使用計算機，而是用收銀機來當計算機，按了應稅再輸入金額(我當下輸入了 30000)，就開始把錢都收入交班袋裡，也未清除收銀機的應稅 30000，恰巧此時同事正忙，顧客也在排隊，我看見一位常客要使用 APP 兌換咖啡，就直接用自己已清點完金額的機台幫顧客過刷了兌換條碼，順手就按了現金鍵，就結帳了…然後我轉身去做咖啡，完全遺忘自己在過刷咖啡條碼前已先 Key 了應稅 30000，直到我交班後看見少了 30000，當下完全沒有想起原因，是和店長一起調閱監視器後才看到上述的過程……。

3.6 改善方式

要退掉 30000 這筆交易紀錄，需要過刷顧客的會員條碼，但我和店長都沒有客顧客的聯繫方式，所以只能等待顧客回到店鋪後，向顧客說明此事，再麻煩顧客出示會員條碼讓我們過刷進行退貨的程序。

其實此次發生的事情是非常嚴重的！如果顧客沒有在事發隔天回來店鋪，那這筆 30000 就只能自己賠償！店長也再次和店內每位員工教育宣導不可使用收銀機當計算機，因為一時的方便而導致虧損豈不是自找麻煩嗎？之後我也絕對不再用收銀機當計算機！慶幸這次預見的是常客，而且他隔天就回到店鋪消費，不然後果不堪設想。

3.7 工作日誌

表 3-1 工作日誌 1

班級：行流四甲	學號：BZ104025	姓名：吳佳珊	撰寫日期：107/9/15
撰寫期間：107/07/01~107/09/15			
實習機構(含分店名)：全家便利商店股份有限公司/台中中興店			
部門(單位)/職稱：櫃台/實習生			
工作日誌內容			
發生事件： 因為現在全家便利商店想把店鋪原先都需要用人力自行訂購的系統，全數更新成為系統訂購，所以這個改變需要花費許多時間，因須由人員先行手動須入一些數據，好讓系統大概知曉要訂購多少的貨量。 起初剛開始接次的時候非常不習慣，時常一個沒注意到電腦的系統訂購數據，就將資料回傳回總部，導致店鋪經常所缺的商品、貨物沒進貨，而不需要的卻來了一大堆，造成店鋪虧損與空間擺放出問題。 學習(Action)： 由於系統的大改變，需要比以往來的更加仔細查詢系統訂購的貨物，必多加巡視賣場，牢記更換活動時間的商品有哪些。雖然需要多耗一些時間與心力，但這也剛好可磨練耐心與細心度，也以防再次讓店鋪虧損或者讓同事之間增加不必要的瑣事。 行動計畫(Plan)： 訂購方面更加了解操作步驟與系統如何運轉，例如：檔期活動要更動的前後幾日，須更加留心與調整數量的多寡，雖然是電腦系統訂購，但本店並非是穩定客源的店鋪，所以要一再修改。			

表 3-2 工作日誌 2

班級：行流四甲	學號：BZ104025	姓名：吳佳珊	撰寫日期：107/11/10
撰寫期間：107/09/20~107/11/10			
實習機構(含分店名)：全家便利商店股份有限公司/台中中興店			
部門(單位)/職稱：櫃台/實習生			
工作日誌內容			
發生什麼事(Do)： 顧客購買咖啡時，因前面還有 12 杯咖啡正在做，雖然我在幫她結帳時已有口頭先行告知需要等候一下，因前面還有 12 杯咖啡要製作。但顧客結完帳約等候 2 分鐘就口氣不耐煩的質問我們咖啡好了嗎？我告訴她還要再稍等，12 杯還未做完，她就很生氣要我先做給她，而我也就先幫她做咖啡，她卻開始她的長篇大論，直到最後購買 12 杯咖啡的顧客開口說：「我已經先讓給妳了阿！」她才停止她的長篇大論，悻悻然地走掉。 反省(Check)： 自己口氣可能略為不耐煩，沒有先思考好作法，讓此事能更圓滑的處理，導致彼此都不樂，以後會更加仔細去應對顧客，減少客怨。 學習(Action)： 以後我也會多加跟顧客提醒咖啡製作時間需要較長的時間等候，若是再遇到像此次前面有大單的問題，也會先騰出一台咖啡機幫單點一杯或兩杯咖啡的顧客製作，讓他們無須等候那麼久。 行動計畫(Plan)： 應對顧客時需隨時注意應對口氣與表情管理，或許我們認為無心臭臉，但別人並不這麼認為，如此便能避免掉不必要的客怨。 另外超商顧客常都是趕時間購物，下次有遇到需要顧客久候的類似情形，應主動告知大約等候時間並隨時注意確定顧客是否瞭解情況，才能避免彼此的不愉快與誤會。			

表 3-3 工作日誌 3

班級：行流四甲	學號：BZ104025	姓名：吳佳珊	撰寫日期：107/12/12
撰寫期間：107/11/12~107/12/12			
實習機構(含分店名)：全家便利商店股份有限公司/台中中興店			
部門(單位)/職稱：櫃台/實習生			
工作日誌內容			
發生什麼事(Do)： 與同事溝通上出了問題，我需要管束晚班同仁，需叮嚀他們有哪些事情該做哪些事不該做，在什麼時間點需要補貨，或是要注意哪些事。 但近期他們似乎因為我較少叮嚀，變得較為鬆散，導致店長與副店質問最近晚班狀況為何如此糟。 反省(Check)： 我想過是否是自己也有鬆懈的狀態，導致整個團隊也一起鬆懈？ 學習(Action)： 找了空閒時間與同事談論最近到底怎麼了？是因為什麼原因導致原先都能好好完成的事情卻都沒有如期完成了？為何上班也變得較鬆懈？ 他們也說是因為做得累了，所以想偷懶，我就和他們一起討論往後大家工作多分配好，而我多幫忙就多幫忙，他們也有了改善，也許人就是需要時時刻刻被叮嚀與督促吧！我亦如此。 行動計畫(Plan)： 做人處事本就難，溝通這一塊一直都是我最缺乏的訓練的。還是工讀生時總能把問題丟給比我經驗多的前輩，但如今是我當大家的前輩，要教好每一位晚輩，所以我也明顯有感受到自己溝通能力增長了些，學到了圓融的處理每件事情會讓往後的路走的更加輕鬆。			

表 3-4 工作日志 4

班級：行流四甲	學號：BZ104025	姓名：吳佳珊	撰寫日期：108/3/8
撰寫期間：108/2/20~108/3/8			
實習機構(含分店名)：全家便利商店股份有限公司/台中中興二店			
部門(單位)/職稱：櫃台/實習生			
工作日志內容			
發生什麼事(Do)： 在上學期的時候，某天老闆請我進辦公室，他詢問我下學期實習的上班時間是否要和這學期一樣？我說希望能固定時段而非每天都不一樣，若可以我想固定上早班。他認為我都上早班的話就無法幫他控管下午與晚班的員工，也無法在他已下班之後幫他補訂貨或者巡視店況。所以他改要我去二店上班，然而二店的上班模式與我原先待的店鋪差異有些許大，我有些抗拒，但老闆給了我這個機會去嘗試，而我也選擇了同意。 反省(Check)： 老闆願意給我不一樣的工作環境，也許是信任我工作能力，我何嘗不去嘗試看看。 學習(Action)： 在不同的環境遇到不同的狀況時，需要隨機應變的能力也相對增強了許多，比起在一店習以為常的作息來的更加有挑戰。 行動計畫(Plan)： 來到了二店，果然訂貨量與客源完全大不相同，以往在一店時，只要商品有活動一定會有銷售量，根本不用擔心滯銷的問題，而且一店的貨架非常不足，也不會訂太多的品項。恰巧二店與一店相反，二店的貨架非常的多，但就連買一送一的促銷商品都有可能賣不好。所以訂貨時需要仔細的去思考這商品是否符合本店的客源需求？貨架的效益一定要提升到最好最高，否則每次滯銷的商品也只會造成本店的虧損。			

表 3-5 工作日誌 5

班級：行流四甲	學號：BZ104025	姓名：吳佳珊	撰寫日期：108/3/22
撰寫期間：108/3/10~108/3/22			
實習機構(含分店名)：全家便利商店股份有限公司/台中中興二店			
部門(單位)/職稱：櫃台/實習生			
工作日誌內容			
發生什麼事(Do)： 最近因為神秘客又要出動開始檢核各家店鋪店況，所以各個同仁都壓力很大，神秘客非常重視專業力、親切力、感動力。恰巧神秘客來到本店的時候，因為店鋪過於忙碌又人手不足，我與同事都忘記微笑，只想趕快把眼前大排長龍的顧客處理完，趕快去補貨。結果神秘客離開後給的評分只有九十分而已，被扣得十分是店員忘了給予顧客親切感。 反省(Check)： 親和力是著重於：(1)微笑接待，細心服務(2)穿著合宜，富有專業感(3)是否有落實營業招呼語，入店招呼、離店致謝(4)能否主動，耐心的協助顧客。 學習(Action)： 把自己當成消費者，多替消費者著想，站在顧客的立場說話。面銷時可以換個方式，想像自己是消費者，哪一種話術更能吸引到自己。例如：「購買光泉鮮奶就能以十元加購一罐米漿或鮮豆漿喔！」像這類的方式，比較容易讓顧客覺得你是在幫他著想，而非只是想推銷商品。 行動計畫(Plan)： 平時也可以多練眼力，記住熟客的需求，或誰與誰是一家人、朋友。例如店鋪有一位媽媽時常購買咖啡，所以當遇到 APP 預售平台有推廣咖啡的促銷活動時，若看到這位媽媽的家人來店消費，就會跟家人說一下有此活動，請幫我代為轉告。此外如有熟客來店沒有購買到想要的商品，當這項商品進貨時，我就會幫忙留意且提醒顧客。			

表 3-6 工作日誌 6

班級：行流四甲	學號：BZ104025	姓名：吳佳珊	撰寫日期：108/4/10
撰寫期間：108/3/28~108/4/10			
實習機構(含分店名)：全家便利商店股份有限公司/台中中興二店			
部門(單位)/職稱：櫃台/實習生			
工作日誌內容			
發生什麼事(Do)： 最近店鋪與 APP 平台的活動越來越多，有時候顧客詢問哪些商品有活動時，我和店長與其他同仁也都需要思考一下，或到商品架前看跳跳卡，又或者直接拿此商品過刷，看 TM 面板有無顯示此商品的活動資訊。 反省(Check)： 因為顧客詢問的當下我們無法立即給予正確的答案，會使我們的專業感下降。 改變方法： 現在每位同仁上班前都會先了解清楚店鋪該有的活動，把自己有把握的事情做好，除了在活動前仔細閱讀通報之外，也能多看看 App 平台的優惠資訊。 行動計畫(Plan)： 我會善用全家 APP 的推播提醒，幫助自己掌握每天的優惠資訊。例如今天 APP 預售有單品咖啡買三送三的活動，我就會在上班前點進去了解預售位置，讓自己服務顧客時更快的引導顧客。			

四、結論與建議

4.1 結論

來到全家便利商店實習前本身就是在店的工讀生，大致上對簡單的收銀與補貨都已了解也熟悉，到了大四要選擇實習工作地方，我決定就與該店簽下實習合約來當實習生，原先與老闆討論我來這當實習生會有什麼安排嗎？老闆有大致上和我說明過，後來正式當了實習生，開始學習訂貨、作帳、教育新人、上全家的教育課程。一開始覺得訂貨應該沒有那麼困難，後來開始學習訂貨，壓力就越來越大，不僅僅需要觀察店內熱銷品(簡稱A級品)是哪些，還要與公司的數據配合，起初一直想不通為什麼明明這些商品在本店的銷售非常不好或者一般般，但公司卻要我們訂到他們所要求的數量，後來才了解是因為公司與生產廠商有配合一定要跟他們訂購多少數量，生產公司才願意生產此商品和配合公司給予公司優惠價格，這樣我們的商品毛利高，店鋪才會賺得多。

但最糾結的地方在於店內有很多東西銷的非常慢，但公司又一直要求我們必須訂哪些商品，有時真的發現照公司數據訂貨，廢棄虧損會超出，只能硬著頭皮與擔當說明情況，看是否能調整數據，不要訂這麼多的數量。

在這家店成為正式實習生後，有很多的事情也逐漸地改變了。本來只是一個工讀生，只需要把老闆交代的事情做完即可，現在是連同沒上班時都不能讓手機靜音或者關機，因為店內同事若遇到不會的問題，又或者遇到一些無法處理的突發狀況，他們就會找我求救，起初剛開始壓力非常大！有好幾次差點就放棄實習，想回到學校做專題，不過忍了一陣子，逼迫自己不能如此諾後就撐下來了。

至於對自己畢業後的規劃其實還有點茫然，可能是待在這裡太久，已成為舒適圈，但又知道自己畢業後並不想留在全家便利商店，所以現在只能不斷地去看看就業博覽會，或者找一些以出社會的學長姐談論未來該如何規劃。目前有想往美甲美睫這方面嘗試看看，雖與本系不相關，但若學成後，會需要如何推廣自己的技術，這就與本科系行銷有關了。

4.2 建議

1.對公司的建議

最想對貴公司的建議就是訂貨量是看未來而非是看以前。公司非常喜歡我們店鋪一直加量，這我們當然能理解，但總是要我們加一大堆是前幾天或者是上星期賣到無庫存的貨。就拿近期發生的事情來舉例：「前一週的涼麵系列賣得非常好，幾近全部涼麵都欠品，所以公司要求我們本週需要把涼麵的品項都各訂五個至八個，可偏偏這週的天氣是一直持續下雨且溫度偏低，導致被公司要求增量的那些涼麵有超過一半都成了廢棄！店鋪因此而損失不少。

2.對學弟妹的建議

當初選擇修平科技大學的行銷與流通管理系的最大原因就是大肆整學年度校外實習。學校和系上對校外實習非常的重視，有很多的合作廠商，如果本身從未打工過，面試的時候可以多和公司談談自己的願景，讓公司的人覺得你是一位有上進心與企圖心的人！面試之前也一定要先了解貴公司的基本資訊，絕對不能什麼都不清楚就直接去面試。

若是已有再打工的，如果這份工作你並沒有想往上升或者久留，那一定要參加學校的合作廠商面試，不然你自薦了原先的工作也頗浪費時間，不如好好利用學校給的機會與資源，還不用害怕遇到太多奇奇怪怪的問題，因為實習期間還有指導老師會適時去你工作地方探望關心你，多一重的保障。

3.對系上的建議

我個人覺得系上能推廣整學年度的校外實習是非常的好,但是我認為工作日誌可以減少為四篇左右，把另外兩篇改成實習報告，讓大家能在專業領域上有更多的研究與探討。然而希望系上媒合的廠商未來能在更多，這樣才能讓學弟妹有更多更好的選擇與福利。