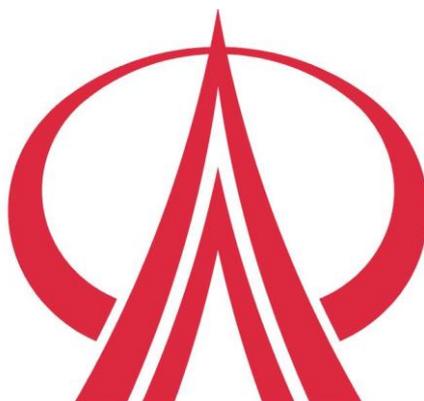


修 平 科 技 大 學  
行 銷 與 流 通 管 理 系  
校 外 實 習 專 題 報 告

屈臣氏股份有限公司  
台中公益店



指導老師：葉京怡老師  
學號：BZ101063  
姓名：吳沛芸

中 華 民 國 1 0 5 年 5 月 6 日

## 摘要

大三下學期開始歷經學校的實習媒合、企業的面試，最後進入屈臣氏，從一個大學生變成了半個社會新鮮人，這個過程中，有快樂、有歡笑、有成長、有學習、也有一些負面的情緒。這一年的屈臣氏實習，成長了許多，讓我更容易在畢業後順利的進入社會。

這一年，從一個懵懂無知的孩子變成了一個一隻腳踏入社會的小大人，看到很多我沒有看過的一面，在那一刻也明白，實習，就是讓我們提早長大，讓我們更容易快速進入這個社會。

**關鍵字：**屈臣氏、實習、成長

## 誌謝

謝謝從大三就開始忙碌的老師們，還有大四開始接收我們這些實習生的企業。一路拉把我們成長的老師，過程中還是不忘要來探訪我們這些學生，詢問我們是否適應的良好，有問題可以提出來討論，深怕我們這些學生在企業被打壓欺負、適應不良。

老師們謝謝你們，這些年一職用心照顧我們教導我們，讓我們順利地出去社會學習，你們的用心良苦我們都看在眼裡，也不會做出一些不好的事情影響下一屆的學弟妹們。我們會好好做，讓企業喜歡我們喜歡我們的學校。辛苦你們了老師，還有願意接收我們的企業主管。

# 目錄

摘要.....	I
誌謝.....	III
目錄.....	IV
圖目錄.....	VI
表目錄.....	V
第一章緒論.....	1
1.1. 實習動機.....	1
1.2. 實習目的.....	2
1.3. 實習公司甄選過程.....	3
第二章實習公司.....	5
2.1. 簡介.....	5
2.2. 營業項目.....	7
2.3. 競爭力分析.....	7
2.4. SWOT 分析.....	9
第三章實習內容.....	11
3.1. 實習部門.....	11
3.2. 工作環境與同事.....	12
3.3. 工作內容.....	13
3.4. 作業流程分析.....	13
3.5. 問題點分析.....	14
3.6. 改善方案.....	14
3.7. 工作日誌.....	19
第四章結論與建議.....	30
4.1. 結論.....	30
4.2. 建議.....	31
參考文獻.....	32

## 表目錄

表 2-1 屈臣氏經營理念 .....	7
表 2-2 促銷手法詳細說明圖 .....	8
表 2-3 SWOT 分析 .....	12

## 圖目錄

圖 1-1 甄選過程 .....	3
圖 2-1 組織型態 .....	5
圖 2-2 屈臣氏集團商標 .....	6
圖 3-1 實習部門組織圖 .....	11
圖 3.2 收銀台 .....	14
圖 3.3 收銀台 .....	14
圖 3.4 店長 .....	14
圖 3.5 店長 .....	14
圖 3.6 結帳 .....	14
圖 3.7 倉庫 .....	14
圖 3.8 改裝後 .....	14
圖 3.9 改裝後 .....	14
圖 3.10 收銀台 .....	14
圖 3.11 流程圖 .....	15

# 第一章緒論

## 1.1 實習動機

在三年多前，選擇學校選擇系所的時候，有人說當然要選擇比較有名的學校阿，因為這樣出去說自己是哪所大學的時候，對方才不會不知道在哪裡。但在我的認知裡，讀什麼系對我來說比較重要，因為那對於未來其實才是最重要的決定。之所以選擇行流系，是因為它會接觸的的行業類別較為廣泛，而且能學習得東西更多，這對我來說其實很重要。做中學，我們只要有行銷的能力，去哪一個行業其實都很吃香，雖然每一種行業都有他基本應該要學會的東西，但他最後還是必須套上行銷。

現在的社會是很現實的，有能力的人才可以一步步往上。我覺得我們很幸運，能夠以還是學生的生份踏入職場，比別人早一年去接觸那個我們還很懵懂的社會，並且可以放心地去工作，因為我們後面有學保護著我們。我覺得這一點真的很重要，而且因為這樣，你才能夠知道公司這樣的對待是不是公平的，我們都還有老師們能夠討論，也能夠得到老師們的協助。

其實我們來就有打工的經驗，但是他其實跟實習有很大的差別。因為一個是很有公司制度的地方，另外一個是小小規模的餐飲店，兩者的差別很大，能學到的東西其實也差很多。所以我會選擇參加三明治教育就是為了希望可以在這一年中，去親身體驗，而不是只單純從書本上獲得知識。

## 1.2 實習目的

之所以會選擇在屈臣氏實習，其實只是因為我是女生，對於藥妝彩妝多少都有一點興趣，然後又因為在這份工作中我能夠獲得更多有關於這一類型的知識，能夠知道他們的用途、他們的用法、對於怎樣的人該選擇怎麼樣的產品，當然，最重要的是因為我更想再面對客人的時候，從中培養我的 EQ。因為這一個工作接觸客人的機會最多，而且時間不會太短，所以用怎麼樣的方式去對待客人，這是非常重要的事情，因為不一樣的態度，從中獲得的回應也相當不同。因為想要讓自己在這一年的實習中，變成更好更棒的人，所以每天都是精神百倍的去完成這樣的任務。

其實在還沒有進入屈臣氏之前，我以為屈臣氏是一個非常輕鬆的工作，只要跟客人清楚的說出商翻的用處，上上貨，結帳就好了。可是當我進入這一個行業之後，我才知道，一間店成功的背後，其實需要的就是每一位員工的努力以及付出。這個工作很累，每天進貨的數量都讓我十分吃驚，因為我的店位於勤美，客人很多所以補的貨就更多，然後其實讓我最挫敗的地方是在收銀。我其實是一個很愛笑的人，可是當我站在收銀台遇到奧克的時候，我笑不出來，那個時候我才知道我的情緒管理還學不夠。這一點其實非常吃虧，即便遇到不好的客人，也應該給予好的服務，讓客人認同我們，才有可能讓他改變他的態度，可是在接觸這份工作的我還不明白其中的細節。

1. 笑容待人、給予客人親切的形象
2. 維持店內的整潔與光明，給客人一個良好的環境
3. 了解商品不同的擺放會有怎麼樣的效果
4. 有關收銀台的所有事項都清晰明白
5. 跟同事們保持友好的關係，並且盡責地做自己分內的事情，不只服務客人，更協助同事完成一天的工作任務。

### 1.3 實習公司甄選過程

先填寫校外實習參與意願調查表，並參考 ilms 上所有廠商的條件與資料，然後從中選擇自己有意願的廠商且填寫履歷表。舉辦就業歧視講座提供我們抉擇比較，開實習博覽會說明各廠商條件及面試當天注意事項，正式面試當天，帶媒合三聯單及履歷表到各家自己喜歡的廠商面試，並且簽訂合約繳交企業實習契約書。如圖 1-1

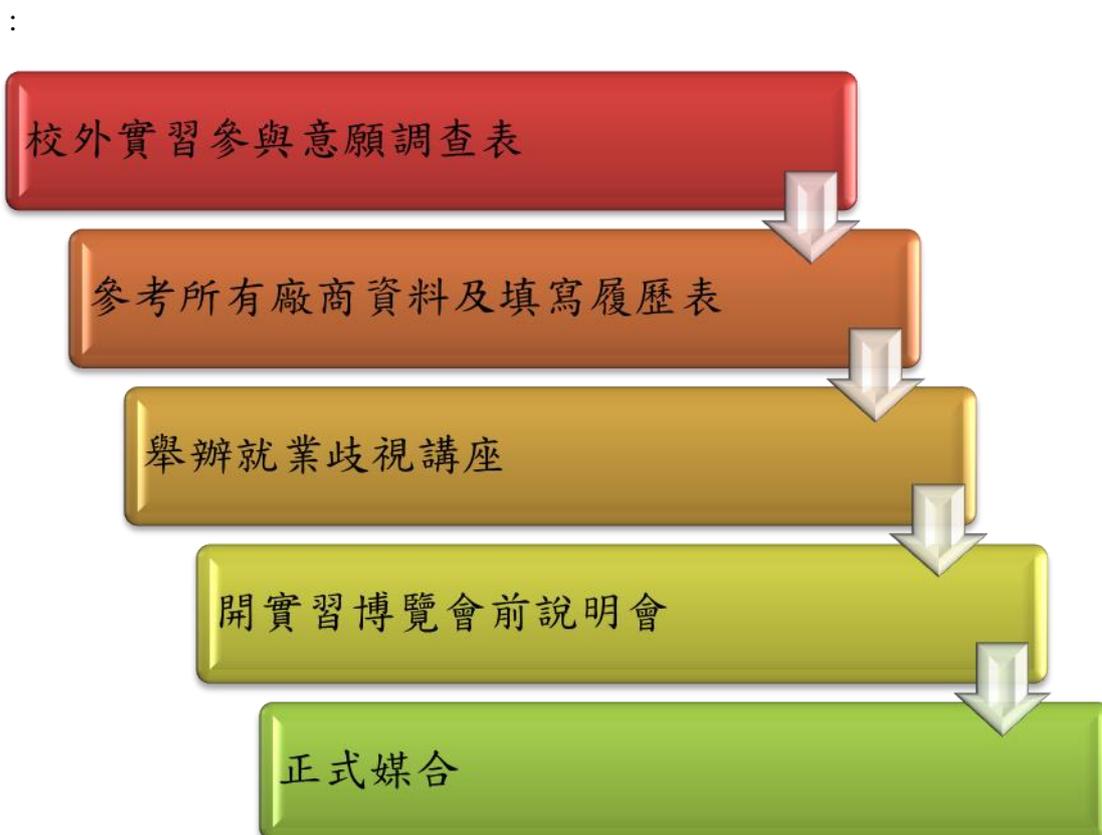


圖 1-1 甄選過程

現在的便利商店到處都有其實很便利，可是其實他少了一種讓人願意多停留腳步的地方，而我之所以會選擇在屈臣氏實習，不單單只是因為我對於藥妝店本來就有一種憧憬，更多的是我很羨慕在這裡工作的人，他們很厲害，問他們什麼樣的商品有什麼用處，什麼樣的人適合什麼樣的商品，他們都能夠很快速地給予回應，能夠很有效率的協助客人，而我其實是一個很熱於幫助別人的人，而且幫助別人本來就是一件很快樂的事情啊，然後這樣的工作又能夠讓我學習到很多平常學不到的知識，光是這一

點，就很吸引我來這裡實習。然後來了這裡我也不會後悔，因為我真的得到了我想要的，並且學已用之，把它也教給比我還要慢來的工讀生，一起服務每個來購物的顧客。

其實常常在臉書上面看到屈臣氏的員工在抱怨上級主管怎麼樣偷懶什麼的，其實我也很害怕遇到這樣的主管。但其實我真的很幸運，可以遇到現在的主管和店長，他們很照顧我，不但很有耐心還很細心的教導我關於工作上的一切，並且教了我很多即便離開了這份工作還是用得上的東西。他們讓我學得快不快、多不多不是最重要的，最重要的是你對這份工作中有沒有熱忱在，你在這份工作有盡到自己最大的責任嗎。店長從來都不要求我們會員卡要推幾張、換購率要有多高。他只要求我們的顧客服務做到最好、賣場整潔要做好，因為我們只要好好的對待每一位客人，賣場的整潔乾淨明亮，這樣就足夠吸引顧客前來購物，提高業績。

其實剛來這間店的時候，每位同事都在問我我會做多久，撐得下去嗎，你會不會很快就走了阿？因為在我之前其實也有很多的工讀生，可是他們都因為太累太忙壓力太多等等諸多原因，不是選擇離開了就是選擇換店。所以就算我現在已經在這待了三個月，同事偶爾還是會問我，做的怎麼樣？有信心繼續做下去嗎？那個時候，我都會很大聲的告訴他我會我可以。不管累不累，這一份工作是我自己選擇的，而且能夠學習到很多從來沒有學過的東西，何樂而不為呢？如果只是因為太累就不做就太不負責任了，爸爸從小就教我每一件事情都要負起責任，答應的事情就要做到，所以現在我既然選擇屈臣氏就一定會好好地完成實習，並且從中學習。

## 第二章實習公司

### 2.1 公司簡介

屈臣氏前身又名澳門藥房於 1820 年成立，然後 1828 年在廣東又設立一間廣東大藥房，1841 年於香港又成立了香港大藥房。創辦人為皮爾森及李文斯頓。

1855 年，托馬斯·屈臣加入香港大藥房，三年後其侄子亞歷山大·斯柯文·屈臣（Alexander Skirving Watson）獲聘為藥劑師，小屈臣從 1860 年起接手經營藥房。1871 年，以小屈臣之名，藥房更名為屈臣氏公司（A.S. Watson & Company），並成為正式的商業品牌。1886 年屈臣氏公司上市，成為公眾性股份有限公司。

在 19 世紀下半葉，屈臣氏成功在中國各地和香港開辦多家分號，成為成功的連鎖企業，同時發展汽水、飲料生產以及酒類進出口生意。至 19 世紀末在大陸由超過 30 家屈臣氏大藥房，在香港也有超過 30 家屈臣氏藥房。屈臣氏大藥房大多設在最繁忙的大街上，例如上海大馬路（今南京東路）、北京的大柵欄、天津的維多利亞道（今解放北路）等。到 20 世紀初，屈臣氏成為遠東最大的藥房，其中又以上海分號的營業額最大。

1963 年屈臣氏被和記黃埔收購，成為和記黃埔旗下房地產開發策略一部分。

2013 年 8 月，開設嬰幼兒概念店 Watson's Baby Store。

2014 年，以全新品牌 BEAUTIQ 打造一站式彩妝護膚品專門店

組織型態：

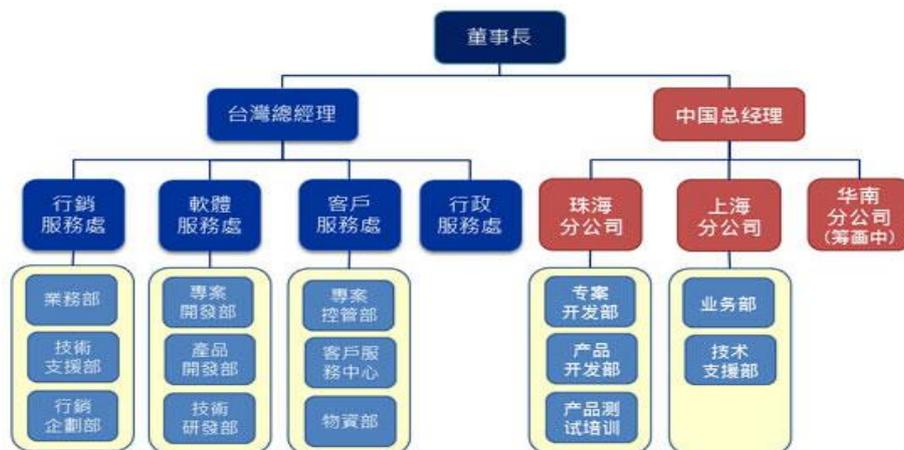


圖 2-1 組織型態

屈臣氏集團商標 屈臣氏集團在亞洲開業將近一百八十年，由「飛龍」、「寶塔」及「獨角駒」所構成的商標，反映著集團悠久的歷史。

「飛龍」象徵帝王至高無上的地位及雄偉的氣勢。代表集團的成功發展和光明前景。

「寶塔」在東方象徵著財富及尊貴，表示對傳統的尊重、恆久的價值。而寶塔層層疊高的結構更代表著步步高升。

「獨角駒」在西方文化中象徵健康及力量，具有純潔、罕見、珍貴的意義。反映著英國集團創辦者的背景，以及中西方文化的融合。



圖 2-2 屈臣氏集團商標

## 2.2 營業項目

公司的經營使命與目標：

屈臣氏是以美麗 (beauty)、健康 (health) 為訴求的台灣藥妝店市場。在國內藥妝市場一枝獨秀多年的「洋」品牌屈臣氏個人藥妝店，正以「多店型」的彈性展店策略，維持市場領先優勢。屈臣氏一直以拓展業務作為長線發展策略，對於歷來佳績，固然引以為傲，但放眼未來仍積極提升顧客的生活素質。

多年來屈臣氏以著重品質、勇於創新見稱，透過旗下超過一千三百間分店出售超過二萬五千種產品，包括藥物、化妝品和個人護理用品，以至時尚精品、糖果和玩具等。

屈臣氏一向靈活回應每個市場不斷轉變的消費口味，突破文化和地理區域的界限。於八十年代初期，屈臣氏在香港只有九間分店，但憑著成功的經營策略，以平均每年增設一百三十間分店的速度(即平均每28日增設一間分店)急速擴展。近年更致力革新品牌形象，幫助顧客追求「健康、美態及歡樂」的購物體驗(Look Good, Feel Great, Have Fun!)。店舖採用明亮而充滿現代感的設計，另為顧客提供美容、保健和嬰兒護理諮詢服務。

屈臣氏在亞洲各地均保持長足的發展，不但是該區首屈一指的美容及個人護理零售專門店，更在芸芸藥房連鎖店中穩佔領導地位，為顧客提供各式各類的保健產品及專業意見。

表2-1 屈臣氏經營理念

美麗	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 最新的化妝品、保養品及美妝用品。</li><li>2. 從專櫃品牌、開架式品牌、醫學美容到日用品，最為齊全。</li><li>3. 不定期推出保養、彩妝知識教學冊供消費者免費索取。</li><li>4. 跨品牌的美容顧問，提供顧客最貼心的諮詢服務。</li></ol>
健康	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 專業的駐店藥師在屈臣氏提供免費的健康諮詢。</li><li>2. 屈臣氏不定期推出「屈臣氏健康報」，提供消費者健康知識、藥師小叮嚀及商品推薦，讓消費者在家也能自行翻閱，增加健康的知識。</li></ol>
歡樂	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 最熱門的零食、玩偶、飾品、禮品，屈臣氏應有盡有，把歡樂的情感帶領給每一位顧客。</li></ol>

公司的經營項目或所提供服務都以顧客為尊的六大經營方針：「趨勢商品、販促活動、專業諮詢、明亮空間、親切服務、多元溝通」。，提供顧客美好購物經驗，以成為顧客最喜愛光顧的美妝、保健個人商店。

自有品牌：自創和個人品牌可以降低成本，也可以區別各個通路間的差異化與競爭力。

促銷手法：在現今的社會中，每個企業都有獨特的促銷手法，以屈臣氏來說，其促銷手法不僅為現今市場帶來另一波商機外，還使屈臣氏獲得廣大消費者的喜愛及高度的接受度。「加一元多一件」、「買貴退兩倍差價」…等等，都是耳熟能詳的廣告促銷，詳細內容請見以下的表格，這對於屈臣氏為何能佔據消費者的心有很大的關係。

表 2-2 促銷手法詳細說明表

促銷手法	詳細說明
加一元多一件	在特定促銷期間，有限定某些商品只要再多加一元即可多一件商品。
買了後悔 14 天 二話不說退換貨	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、購物 14 天內持未開封商品及原發票回原購物門市即可辦理退換貨。</li> <li>2、退貨退款方式將與原付款方式相同。</li> <li>3、退貨時需退回原交易時所領取之未開封贈品（贈品遺失或開封，原商品只能換貨無法退款）。</li> <li>4、以禮券、抵用券、點數兌換或已退差價之商品，只能換貨無法退款。</li> <li>5、同一商品，最多可退換 6 件。</li> </ol>
集點換購商品	每張購物發票滿 200 元（不含專櫃化妝品），即可獲得一點，八點可開始加購點數商品。
買貴退兩倍差價	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、比價商品必須是在商品陳列處標有買貴退兩倍差價黃色標示之商品。</li> <li>2、購物 14 內，持屈臣氏發票回原購物門市，並舉證比價商品</li> </ol>

	<p>在其他連鎖店較低價之有效證明（如彩色印刷DM）始可辦理。</p> <p>3、價格比較要以同一品牌、包裝、容量之商品（非仿冒品）在同一天內公告價做比較。憑印花、集點及禮卷等類似優惠卷所得物價則不包括在內。</p> <p>4、就同一種商品，至多可退六件。已退差價之商品不得在退換。</p> <p>5、屈臣氏保留隨時查證及修定條款之權利。</p>
超值換購	屈臣氏在每期促銷活動中，都會推出 3 個以上的超值商品，顧客只要消費，即可任意挑選超值商品中的一件。
加量不加價	屈臣氏在開架美妝及日常保健品類，以 20%-100%「加量不加價」的超值 優惠回饋消費者，希望以最平實的價格提供消費者最有價值感的消費享受。
套裝優惠	會將某些商品組合成一件套裝商品，讓消費者買一件套裝商品就能獲得更多種不同的商品。

## 2.3 競爭力分析

屈臣氏之五力分析有以下這幾點：

- 1、產業競爭者：相關企業「康是美」近年已漸漸追上屈臣氏的腳步，對於屈臣氏來說也感到一些威脅。
- 2、潛在進入者：有些藥局已漸漸轉型（北部健康人生、南部丁丁藥局），店內商品也加入了保養品，使得顧客選擇增加，導致屈臣氏客源減少，造成威脅。
- 3、替代性商品：便利商店、超級市場、大賣場、百貨公司都有一些相關的商品，有些消費者認為商品價格較為合理，而不會到較有專業的屈臣氏購物，對於消費者上門購物的可能性降低。
- 4、供應商議價能力（低）：大部分的廠商都為有名、有保證的品牌，和有些供應商合作也很久，故對於供應商的議價較無太大的威脅。
- 5、消費者議價能力（低）：商品的價錢大多為公定價、不二價，消費的族群以學生及婦女較多，議價能力偏低，所以議價的空間不大。

## 2.4 SWOT 分析

SWOT 分析基本上是「探討競爭環境的認知度」。其目的主要是要進行內外部環境分析，將分析出來的結果找出適當的因應策略，除了改善缺點、強化優點之外，須設法減少屈臣氏的經營風險威脅及劣勢，才能夠提高屈臣氏在市場上的競爭力，永續經營下去。以下是針對屈臣氏分析後的結果整理如下。

### (一) 內部分析

#### 1、優勢 (Strengths)

- 商品品牌好：產品大多來自較有名的廠商，具有保證性。
- 形象佳：常請一些歌手代言（如：羅志祥），增加消費者對屈臣氏的印象。
- 廣告多：利用電視、報章雜誌或者是看板讓消費者隨時知道促銷特價消息。
- 全省據點多：在全台灣已設置約 400 家據點，居台灣藥妝店龍頭。
- 商品物美價廉：物品都有品牌保證，而價錢也都有公定價，價格變動不大。
- 人員服務好：店員都有受過專業訓練，對待每一位消費者都很親切。
- 產品多樣化：同一種商品有多種選擇，讓消費者依自己的喜好來選擇產品。

## 2、劣勢 (Weaknesses)

- 較缺乏主動提供專業訊息人員：由於商品多元，屈臣氏人員較不會主動告知顧客商品訊息，通常是顧客對於商品有疑問時，才會主動解決顧客的問題，相較於康是美，則是隨時在顧客身邊等待顧客的問題，兩者而有很大的差別。
- 市場定位不明確：雖然屈臣氏在市場上定位為藥妝店，但其店內也有販賣一些生活用品，因此有些顧客反而不了解屈臣氏究竟銷售何者商品。
- 無法滿足一次購足的顧客：店內商品較多為藥品及化妝類商品，至於一些生鮮食品則較缺乏。
- 較吸引年輕消費族群：消費者大多為學生及年輕女性，故較缺乏中年婦女及其他年齡層的消費者，使屈臣氏客源無法增加。

## (二)外部分析

### 1、機會 (Opportunities)

- 美容保養品需求俱增：市場上許多女性消費者越來越注保養，而也使屈臣氏在市場上占有一席之地。
- 國際化多元行銷：現在越來越講究國際化，而屈臣氏除了在台灣據點外，在中國內地、香港、新加坡、馬來西亞、印尼、泰國、澳門、韓國、菲律賓、土耳其、愛沙尼亞及斯洛文尼亞都設有據點，使消費者處處可見屈臣氏。
- 會員紅利積點制：加入屈臣氏寵 i 會員，則可享用一些會員的專屬優惠。
- 網路購物是新的選擇：由於網路的普及，許多企業也都利用這項科技使自己的商品銷售多增加一條通路。

### 2、威脅 (Threats)

- 相關企業威脅(如：康是美)：企業性質也是屬於藥妝店的康是美，近年已漸漸追上屈臣氏，使得屈臣氏也備感壓力。
- 消費通路多元化：市場上有許多不同類型的商店，使得消費者購買不一定要到屈臣氏才買的到商品，故許多消費者會選擇到自己較為喜歡的商店購買。
- 顧客忠誠度不高：大多顧客為學生、女性消費者或者是臨時到店內購物的人，購買商品通常只是一些固定的商品。因此，消費者若認為有些商店的商品價格較可接受時，則將使原本固定到屈臣氏消費的顧客減少。

表 2-3 SWOT 分析

		內部環境	優勢(S)	劣勢(W)
		外部環境		
O)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 美容保養品需求俱增</li> <li>● 國際化多元行銷</li> <li>● 會員紅利積優勢</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 商品品牌好</li> <li>● 形象優良</li> <li>● 廣告多</li> <li>● 全省據點多</li> <li>● 商品物美價廉</li> <li>● 人員服務好</li> <li>● 產品多樣</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 較缺乏主動提供專業 訊息人員</li> <li>● 市場定位不明確</li> <li>● 較吸引年輕消費族群， 使的其他年齡層的客户少</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 相關企業威脅(如：康 是美)</li> <li>● 消費通路多元化</li> <li>● 顧客忠誠度</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 提升服務態度 ，使顧客上門購物機 率提高</li> <li>● 利用廣告加強 企業形象，加深消費 者對本店的印象</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 加強專業人員訓 練，已與相關企業競爭</li> <li>● 可嘗試銷售多元 化商品，吸引更多顧 客</li> </ul>	

## 第三章實習內容

### 3.1 實習部門

1. 目前就職於屈臣氏公益店，擔任門市工讀生
2. 以部門組織圖或分店內的組織圖，呈現你的職位或工作單位
3. 相關的工作人員、主管與利益關係者、關連性

店長—告訴職員們應該遵守的公司規定店內規定及維護自身權益。  
一配二配三配—有權幫忙店長排班，並且可調配員工們的工作內容。  
正職—聽從店長及配班所分配下來的任務，一一完成。  
美容師—讓客人更理解自己需要何種商品。  
藥師—幫忙客人尋找自己需要的藥品。  
工讀生—配合各個主管所分配下來的工作，並且顧好收銀台。  
清潔工—清理店內每一處骯髒的地方。



圖 3-1 實習部門組織圖

### 3.2 工作環境與同事

在屈臣氏這樣的明亮環境中上班，心情很愉悅，與同事們的相處也十分的融洽。



圖 3.2 收銀台



圖 3.3 收銀台



圖 3.4 店長



圖 3.5 店長



圖 3.6 結帳



圖 3.7 倉庫



圖 3.8 改裝後



圖 3.9 改裝後



圖 3.10 收銀台

### 3.3 工作內容

- 1 收銀-幫忙客人結帳並且回答客人的問題
- 2 補貨-貨架上如沒有存貨,則進倉庫拿貨出來補,或者插缺貨卡並且擴牌面
- 3 進貨-進貨數量驗收,上貨,多餘的貨進倉。
- 4 賣場清潔-清潔賣場貨架上的灰塵還有賣品是否乾淨。

工作時間與輪值方式：

前一個月月底開始交班表,如有事要休假要提早告知,其餘由店長獲配班排休,每日工作八小時,周休兩天至三天,基本都是早班(9:00-18:00),如晚班沒有人則會幫忙上晚班(15:00-24:00)。

### 3.4 作業流程分析

1. 工作作業內容的標準作業流程 SOP
  - (1) 九點進店之後打卡清點收銀機台的零用金
  - (2) 九點半進貨驗收
  - (3) 十點開門後出門匯款
  - (4) 匯款完回店裡開始上貨並且結帳
  - (5) 顧收銀台換陳列圖,賣場清潔
  - (6) 下班前清點收銀台內的現金是否正確,並且告知主管
  - (7) 下班簽退檢包
2. 標準作業流程 SOP,繪製成標準作業流程圖

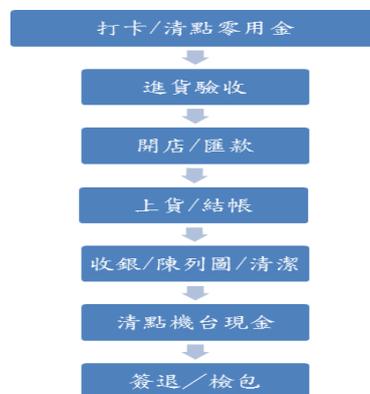


圖 3.11 流程圖

### 3.5 問題點分析

1. 點數換購商品遲遲未到，且超過預定時間商品才到店。
2. 客人常常來電或者電話詢問商品是否抵達。
3. 抵達後的商品通知客人後，客人又不取貨。

### 3.6 改善方案

1. 應備好點數換購商品,並給予商品能夠正確抵達的取貨時間。
2. 應將簡訊發送給客人，提醒客人商品到店應取貨的通知。
3. 應給予一定的期限讓客人來店取貨，或者做貨物寄送到府的服務。

### 3.7 工作日誌

工作日誌表 1

班級：行流四乙	學號：BZ101063	姓名：吳沛芸	撰寫日期：104/10/16
撰寫期間：104/07/06~105/05/30		期間總實習時數：405 小時	
實習機構(含分店名)：台灣屈臣氏個人用品商店股份有限公司/西區公益店			
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>得到這份工作，進入職場之後，我覺得最困難的其實還是人際關係，因為無論是學校還是工作，人際關係是最影響心情的關鍵。每天的進貨、上貨、補貨什麼的其實都還好，日復一日的雖然覺得很厭倦很厭煩，但這就是基本的工作，習慣了也就沒什麼。對於我來說，最重要的是人與人之間的互動，因為我是比較活潑的人，可是工作上的同事不外乎是大姐姐就是媽媽，能談論的話題不外乎都是工作、工作、工作，這讓多話的我在心情上，其實感到十分的不快樂且非常的憂鬱，並且每天的工作都一樣，沒有學習沒有成長，一度讓我十分想要放棄實習回學校做專題報告。</p> <p>但是在這個過程中，我很開心我的室友們開導我，要我用積極的態度，正面的想法去面對。同時，因為店長換人，管理的方式也有所不同，並且店長說會讓我們不單單只是站收銀補貨，一定會讓我們學習到東西。這樣的說法讓我又對這份工作燃起了滿滿的熱情，並且期待在接下來的作品中，讓自己有所成長。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>在這些日子中，每天都認真勤奮的工作，促進自己、激勵自己，讓自己成為主管中讓大家學習的模範。</p> <p>在剛開始工作的時候，其實有一點懶散，有一段時間需要離上四天，因為剛開始接觸，然後每天都是八個小時，所以無論是身體還是心裡都還是有點無法習慣，所以在第四天我就跟店長請假說身體不舒服，我知道這是非常不負責任的，但是我卻做了。在那一次之後，我其實非常的自責，所以之後我常常在主管需要我幫忙多上一個小時的時候留下來幫忙。也不在會因為疲憊而請假什麼的。</p>			



### 3.學習(Action)

在這一次的事件過後，我開始知道怎麼去排自己的假，並且會鼓勵自己、多上一點班沒有關係，因為在我需要休假的時候主管能夠讓我休假，那麼在主管需要我幫忙上班的時候，我應該也要幫忙，這樣才有盡到互相幫忙。

再換過店長之後，我其實很感謝店長，因為我最近開始在學習開車，所以會晚一點上班，但店長為了不要讓我騎快車，所以讓我晚半個小時上班，我覺得店長真的對我很好，所以我覺得我也應該要回饋店長多一點。

在未來工作中我想不管是我自己當管理者還是當被管理的人，都應該知道互相的道理，不可以因為自己想要就造成別人的麻煩，我想這就是我從中學到最重要的事情。

### 4.行動計畫(Plan)

在這三個多月的生活中，心情因為工作而起起伏伏。但因為有室友們的心情輔導，所以改變了心態、還有想法。因為這樣的轉變讓我有有了很大的成長。讓我知道在每一份工作中其實一定都會遇到困難或者心態無法轉變的時候，那個時候一定要用正向積極樂觀的態度去面對，想辦法從工作中找回正面的自己，這樣才有辦法從工作中找到快樂。

工作日誌表 2

班級：行流四乙	學號：BZ101063	姓名：吳沛芸	撰寫日期：104/11/20
撰寫期間：104/07/01~105/05/30		期間總實習時數：750 小時	
實習機構(含分店名)：台灣屈臣氏個人用品商店股份有限公司/西區公益店			
部門(單位)/職稱：工讀生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>從七月開始到現在，在屈臣氏待了四個多月，中間來來去去了很多人。還記得剛到這個工作環境的時候，就好多同事問我會不會做沒多久就離開，那個時候他們都還不知道我是實習生，必須要在這個工作待滿一年。他們很友善的對待我，教導我，不外乎就是希望我可以在這個環境繼續待下去，除了想要我成長之外，更希望我能學到更多然後協助他們。其實剛開始上下班時間都很準時，然後聽到朋友們在抱怨怎麼他們都會拖延下班時間，就覺得很慶幸。但現在我卻越來越願意慢一點下班了，不著急著下班，而是把自己分內的事情做完並且協助同事，之後等到同事有空閒的時候在下班。我想這就是互相幫忙吧，因為有很多事情我都會了，那麼我應該要協助幫忙，這樣的工作態度才顯得有人情味。</p> <p>為什麼會說到這裡是因為，最近來了一個晚班正職，什麼都不會，從頭開始學到現在也兩個月了，可是他還是部會變通，不會幫忙，覺得下班時間到了就要走人，覺得晚班太晚下班了所以要求要轉早班，然後因為這樣，所以工讀生的時數被迫減少，其實心裡是有怨言的。因為覺得你什麼都不會，就因為你是正職，所以我們的時數必須給你，賺得沒有之前多，但事情卻比以前多。心裡真的很不平衡。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>後來想想，其實每個人都有剛開始的時候，每個人都有不會的時候，我們只能盡量從旁去協助她幫忙她，願意多學一點多做一點，那就是他得到的，但如果他不願意</p>			

學不願意做，損失的也是他，我們沒有必要因為一個人的態度而影響自己上班的心情。

### 3.學習(Action)

從這件事情中，我學到用不同的角度去思考，而不是只有一個方位就去定義這個人的處事態度和為人，每個人都有每個人的個性和行事方式，我們不能去主導或插手，而是彼此去磨合，盡量讓彼此能夠在這個工作中盡心盡力，盡全力讓我們的工作能夠得到最大效益，而不是去計較彼此，這樣才能夠讓彼此有一個好的工作環境，讓自己能夠開心的工作。

### 4.行動計畫(Plan)

讓自己站在不同的角度去思考，讓自己多想一點慢一點做決定，不要急著去定義一個人的好與壞，畢竟每個人生長的环境本就不同，一種米養百種人，我們應該要去適應每一個人的不同，而不是一個開始就排斥，這個除了在工作上在生活上也是非常重要。

工作日誌表 3

班級：行流四乙	學號：BZ101063	姓名：吳沛芸	撰寫日期：104/12/11
撰寫期間：104/07/06~105/05/30		期間總實習時數：850 小時	
實習機構(含分店名)：台灣屈臣氏個人用品商店股份有限公司/西區公益店			
部門(單位)/職稱：工讀生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>前一個月，店內進行了改裝，為期十二天。從第一天開始下貨搬貨，雖然很累但是一整天都有事情做的感覺真的很好。從一早到店裡就開始幫忙把架上的貨卸下來，很感謝其他店的同事們來幫忙我們下貨，然後還把這麼重的貨搬上樓。大家一起分工合作然後一起認真上班，這還是我進入屈臣氏後第一次這麼開心且忙碌的工作。之後幾天的工作日非常的麻煩，因為改裝期間，還是有照常營業，吵雜且混亂的賣場，我以為不會有客人進來逛賣場，但還是我想太多了，還是有一堆客人進來逛賣場然後找貨，找不到貨就開始詢問賣場人員，這個時候我真的覺得主管的記性真是一流的，把貨收到哪裡放在哪個箱子它們都記得，因為有主管們的好記性，顧客需要的商品都能很快的找出來。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>從工作中也需要找到一些技巧訣竅，才能夠像主管們一樣能夠有效率地完成自己的工作。我想以後的工作裡不單單是只有單純的顧賣場結帳而已，還要學習到更多有關於管理的事情，才能夠更有效率的幫忙主管完成工作。而且工作中不能只有單純的管理而已，還要自己從工作中摸索出有效率的做事，這樣不會拖延下班時間。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>效率這是一件對於工作上很重要的事情，把事情做好是一件重要的事，但有效率的完成工作更是工作中不可疏忽的一大要點。畢竟誰也不希望明明可以一個小時就做完的事情，偏偏被拖延了三四個小時才完成，這不單單讓一件事情延遲了她完成的時</p>			

間，更是耗損公司的成本，所以在每一件事情上面，我們都應該積極地尋找有效率地完成一件事情的技巧與訣竅。

#### 4.行動計畫(Plan)

工作中，不會的事情就是要去學，學會了就要從中找到他能夠快速完成的方法。如果自己找不到那就詢問主管的經驗，這些事情學會了就是自己的了。

工作日志表 4

班級：行流四乙	學號：BZ101063	姓名：吳沛芸	撰寫日期：105/03/05
撰寫期間：105/01/01~105/03/05		期間總實習時數：416 小時	
實習機構(含分店名)：台灣屈臣氏個人用品商店股份有限公司/西區公益店			
部門(單位)/職稱：門市/門職人員			
工作日志內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>在這裡待了八個月，很難想像原來時間一眨眼就過了。在這中間其實真的有過離職的想法，也只是回學校做專題而已，沒有什麼，剛開始是這樣想的，但是後來覺得如果這點苦都撐不下去，那離開校園的我，該怎麼在這個吃人又現實的社會待下去。</p> <p>這個社會，我們只接觸萬分之一角而已，還有很多的是我們想不到的現實，如果連這樣都撐不過去，我想未來的我們真的就是大家口中說的草莓族，一踩就爛，沒有抗壓性，無法成長、學不到東西。我想這些形容詞應該不是我們這一代年輕人想聽到的吧，無數的批評抨擊著我們的信心，我們只能越來越強壯的成長著。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>剛開始的一個月，就不停的講著我想辭職，這個地方真的待不下去，人難相處工作又多，貨多到每天回家都要貼痠痛貼布，腿腫到每天都抬腿抬到睡著，剛開始真的很累很累，我都不知道這是怎麼撐過來的。一段時間過去了，好不容易習慣了，另一種負面情緒又上來，遇到亂七八糟的客人，一堆自以為理所當然的要求，不要臉的索求。喔這些真是夠了，但我們是服務業，你明白，服務業就是顧客至上，所以即便客人錯了也是服務員的錯。好的，我想這些我也走過來了，因為我走了八個月，接近尾聲。</p> <p>知道工作不容易，每個人都有難處，客人不好搞，但要想盡辦法逗她開心，沒問題我熬過來了。</p>			

### 3.學習(Action)

每天的心情從負面到正面，再從正面到負面，反反覆覆的我也覺得我快神經病了，但是我真的很慶幸，這個社會還是有溫暖有好人的，每天還是會發生暖心的事情。如果你願意用心去感謝別人，如果你願意用感情去融化別人，我想一整天可以有好好的心情的，對吧。這個世界還是充滿愛的，只要你願意用愛去面度每一個人。

### 4.行動計畫(Plan)

你知道這個社會充滿著現實，但是卻忽略了這個世界還有愛。只要心裡懷抱著相信還有愛，這個社會還是充滿溫暖的，試著去相信去改變對這個社會的慣感還有看法，心靈的成長更多，想法會有所改變的。

工作日誌表 5

班級：行流四乙	學號：BZ101063	姓名：吳沛芸	撰寫日期：105/04/8
撰寫期間：105/01/01~105/03/05		期間總實習時數：576 小時	
實習機構(含分店名)：台灣屈臣氏個人用品商店股份有限公司/西區公益店			
部門(單位)/職稱：門市/門職人員			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>最近店長因為生小孩請了產假，所以店裡人員缺少一名，變成所有人的排班時數增加。主管們的班時數明顯增加，大家都很辛苦地幫忙上班分擔工作，互相幫忙。其實這種情狀很特例，因為是產假，無法在調人員進來幫忙，因為這樣店內人員排班時數會超過，公司都有在嚴格控管大家的時數問題，所以只能主管們分擔店長的時數，然後工讀生幫忙盡量上班。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>這一段過程其實很難熬，因為變成有時候想要休假無法休假，必須要幫忙上班。我也有空原本休假的，但前兩天突然通知改班表要上班，其實這樣子真的覺得很糟糕。因為可能那邊原本要回家、回校，或者是有約，但因為這樣，要臨時改過。但因為我們都是店裡面的一員，我們應該學會互相體諒，因為不是只有一個人在配合，而是每個人都要體諒配合，互相卡班了。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>在外面工作，除了要保障自己的權益，也要記得互相幫忙，幫助別人也可以得到幫助的，你今天幫忙上班，改天別人也可以幫忙你上班，就是這樣。如果自己都學不會互相幫忙的話，就沒有人會來幫忙你了。只要有一個人願意改變，我想那是能夠慢慢影響別人的，因為人都是有溫度的。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>在工作中，學到很多，其中最重要的就是互相幫忙和體諒還有協助，一個人的</p>			

用心會傳給第二個人，我真的很幸運我遇到的這些人都很好相處，並且這些人都是很溫暖的人，懂得互相幫忙體諒些助和照顧。這裡的溫暖和我聽到的社會現實不同，期許未來也可以遇到這樣溫暖的環境。

工作日誌表 6

班級：行流四乙	學號：BZ101063	姓名：吳沛芸	撰寫日期：105/04/29
撰寫期間：105/01/01~105/04/29		期間總實習時數：630 小時	
實習機構(含分店名)：台灣屈臣氏個人用品商店股份有限公司/西區公益店			
部門(單位)/職稱：門市/門職人員			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>距實習結束只剩不到半個月了，提早跟主管說了下個月要離職的事情，有點捨不得，主管也挽留了，但是這一份工作，我不覺得他差，但我想要再出去走走，看看這個社會，嘗試更多的新工作，不想要因為習慣一個環境而停留下來。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>也許，有些人會選擇留在實習單位，畢竟做了一年，都熟悉了也都習慣了。如果離開了尋找下一份工作很難，畢竟像在畢業的大學生就是社會失業者，畢業即失業。如果有這麼一個安穩且熟悉的工作環境，能不離開就不離開是吧？這就是每個人想法不同，導致選擇的也不同。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>與其留在同一個地方，倒不如出去看看吧。去嘗試每一份新工作，去尋找自己真正要的是什麼，喜歡的是什麼。我覺得這件事情對我來說比較重要，因為留在一個自己沒有熱忱的地方，其實真的很痛苦，工作也不會快樂，更沒有對未來有任何期許和希望。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>所以我想要出去走一圈，繞一下，去做每一樣工作，去嘗試每一個身分，然後從中找到我自己真正喜歡的，我覺得這件事情很重要，如果不做。未來的我一定會後悔，所以為了不讓未來的自己後悔，我決定，不接受主管們的挽留，提早說出了離職。也很謝謝這一年來，同事們的照顧教導與扶持，覺得很幸運可以遇到大家。</p>			

## 第四章 結論與建議

### 4.1 結論

在尚未進入公司之前，曾經在社群網站上看到很多人對公司的抨擊，眾多的說法，其實多少也影響了我對公司的看法。以為進入公司之後，會被上司欺壓，被同事排擠，延遲下班時間。我以為我也會遇到這些主種不好的事情，但是當你親身經歷之後，你才會知道這些不好的事情僅僅只是一小角，大多數的人還是願意與人為善。我遇到的同事就很好相處，很互相幫忙，我遇到的主管對我很好，都會讓我準時下班，甚至教導我許多東西。我想我的運氣真的很好，可以在這個環境工作，遇到這麼多對我有幫助的人，幫助我成長。

其實對外說出口的都是好的，但其實當中還是有一點點小小不愉快，畢竟你是剛進公司的新鮮人，人家對新人難免會有一點的防備，但是我的個性又比較樂於交新朋友，所以從中還是有點小受傷，覺得他們好像不太歡迎我，但歷經了這麼多時間，我們都變成很和樂的一家人。

其實在還沒實習之前我很害怕，雖然我有打工經驗，但是我去的只是小小的商家，工作夥伴都像姊妹們依樣很好相處，打破了我對工作一些不好的印象。但是實習是大公司，是真正的大型社會，人更多心更雜，所以在進入之前我很害怕，真正在進入公司上班之後，我真的覺得，原來這就是社會阿，各階層的人你都會遇到，每個人的每一面妳都會看到，你會發現這一秒笑笑對你說話的人，下一秒很有可能背底裡攻擊你。這不是危言聳聽，而是真實的看見所以才這樣覺得，這個社會就是一個現實冷酷的社會，當你沒有利用價值的時候你什麼也不是。我那時候才知道，當我什麼都不會的時候，走不進人心，被排除在外的原因是什麼，因為我沒有利用價值。但現在我什麼都會了，你就需要我了，需要我幫忙，需要我去解決，你就會找我，會相處得好，即便只是表面上的，當然，這僅僅只是一小部份的人，因為五們店的人幾乎都是年輕人比較少這種事情發生，畢竟年輕人對這個社會還是有憧憬有溫度的。

我覺得學校做最正確的事情，就是把我們往外推，讓我們脂症的接觸這個社會。雖然剛開始我以為讀行銷不就是去大公司裡面的行銷部門，然後每天熬夜改行銷企劃，但是那其實只是電視上的劇情而已。實際上我們是走出這個社會，去最低層開始學

習，其實這才是最正確的方式，因為我們其實什麼都不會，又有什麼資格像電視上的那些劇情一樣進入大公司實習呢。從低層開始的我們反而更能夠看到高層所看不到的問題，我們更可以貼近人心的去看每個人的反應心情和抱怨，從這樣的生活當中更能激盪我們的腦袋，激發我們有更好的想法。

畢業之後，我想我會回到我上一份工作裡，我想去幫助讓他有更好的發展。想去努力看看讓他讓更多人知道，因為這麼地方層層溫暖帶著我長大，我想要盡一份心力讓它成長茁壯。

## 4.2 建議

我想不單單是我，連我周遭在實習的同學們也有一樣的想法，就是希望公司高層可能傾聽低層員工的聲音，多傾聽多了解，才能讓公司更加成長，並不是坐在公司看著業績報表，看著那一連串的數字，就有辦法提升業績，這個想法是錯誤的。也不是絞盡腦汁的想出一連串活動辦法就能拉住客人。現在這個社會，客人要的就是貼心的服務，而不是開空白支票。不能只有低層員工知道客人的心聲，高層的主管更應該站出來看看，去貼近客人，了解客人真正要什麼，才能讓我們一起成長。

其實，我也沒有什麼建議，但其實在大學最後一年出去實習真的是一件可好可壞的事情，全看你去怎麼想。大學是一個小型社會，我們每天都在交際活動，位以後做鋪路，在大學的最後一年出去實習，和同學們漸漸少了見面相處的機會，慢慢的生疏，只剩點頭之交笑笑而過，其實心裡多少還是會有一點難受，原來人與人在時間和距離之間，真的會慢慢的疏離。但在最後一年出去工作也有好處，可以直接繼續工作不用害怕畢業即失業，也可以提早累積工作經驗才不會這麼害怕社會的現實。這些好的壞的全看個人怎麼想，而我想能不能縮短實習或提早實習，給我們留一點時間讓我們好好的相處說再見。

## 參考文獻

1. 屈臣氏官網 <http://www.watsons.com.tw/>
2. 策略行銷分析 <http://ppt.cc/2yTxe>
3. 關於屈臣氏 <http://ppt.cc/lhVyt>
4. 屈臣氏集團 維基百科 <http://ppt.cc/iDcFD>