

國立雲林科技大學

工業工程與管理系



【校外實習心得】

姓 名：林晏屏

學 號：B10621150

指導老師：駱景堯 教授

實習機構：全家便利商店股份有限公司

實習部門：南中六課

實習期間：110年2月22日至6月30日

實習督導：柯欣妤

中華民國 110 年 6 月

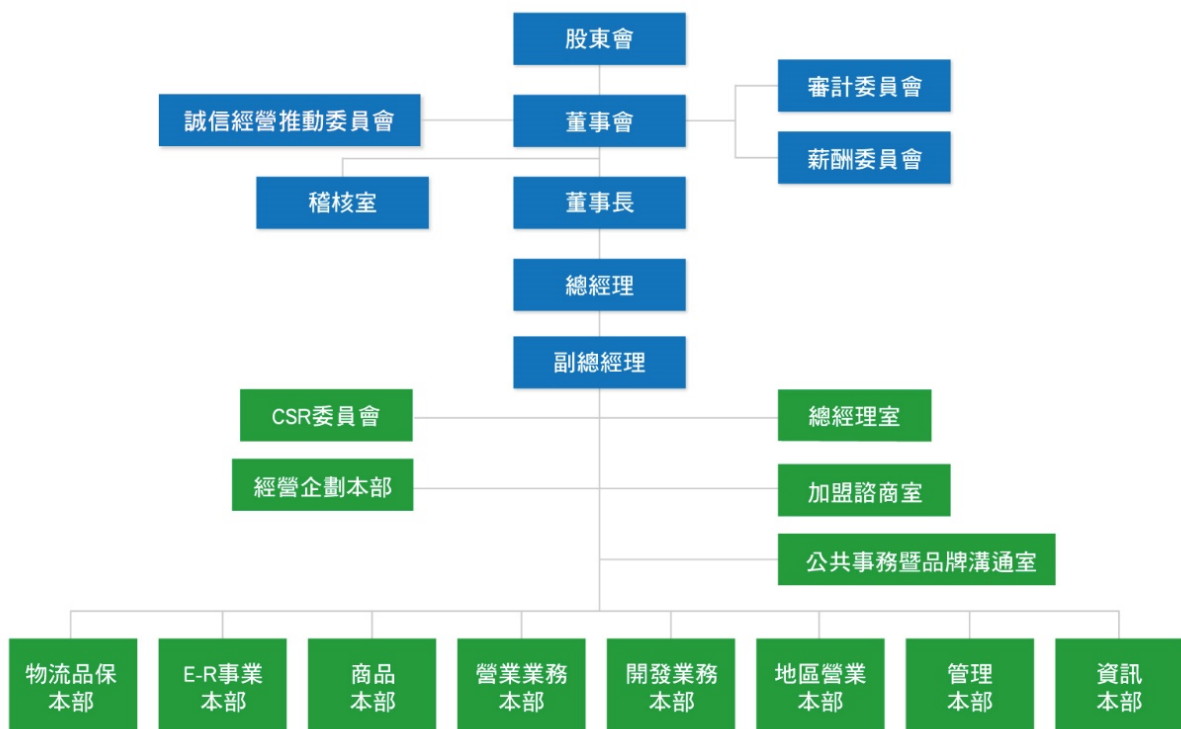
壹、實習公司及部門業務介紹

台灣全家便利商店成立於1988年8月，為日本伊藤忠商社企業集團、日本Family Mart株式會社及國內著名大企業共同合資經營。2002年股票上櫃；目前台灣全家便利商店總店數佔全球第二位，僅次於日本，目前國內店數3,306店。

全家便利商店秉持創新精神，多次成功導入創新服務，不僅開闢藍海市場，同時帶來更貼近顧客的新服務。

秉持「顧客滿意，共同成長」的理念經營事業，在地深耕。自1988年全家在台灣開出第一家店開始，面對台灣零售業競爭激烈，「全家」將敢變的精神融入企業文化，不論是在企業管理流程、服務、商品或是創新及新科技的運用上，皆勇於創新並重視落地實踐，30年來「全家」持續創造與市場的差異化，引領零售業的革新風潮。

營業業務部為全家便利商店員工最多的部門，要進全家便利商店總公司，須在店鋪實作過，了解店鋪的營運模式，後勤人員在推動新措施或新品時才能了解前線人員的難處。



全家便利商店企業組織圖

貳、個人工作內容

一、外場勤務

1. 櫃檯收銀、FamiPort、影印機操作
2. 咖啡、霜淇淋、茶飲製作
3. 烹煮茶葉蛋、熱狗、番薯、馬鈴薯
4. 貨架及環境清潔、賣場補貨、拉排面
5. 透過銷售技巧(話術、面銷等)提高營業額

二、後場庶務

1. 商品訂購
2. 營收作成
3. 倉庫整理與分類
4. 分析商圈與脈動，透過 Line 團購群組推播商品，以增加銷售金額

參、與所學專業之呼應

最主要的應用為生產管理的訂購作業，依據商品的周轉率，設定安全庫存量，而安全庫存量是為了降低供需不確定性，導致缺貨風險，所維持的額外庫存數量，因此當商品數量低於安全庫存量時，表示該商品須進行訂購，透過此方法，以保熱門商品永遠有存貨，不會發生欠品的情況。

每個月會進行一次實地盤點，確保帳上的存貨和實際存貨的正確性，因為便利商店的人來來去去，偷竊或收銀機過刷時刷 A 給 B 的情況層出不窮，故要將庫存數調為正確，也利於後續訂購作業時的方便性，才不會帳上庫存數低於實際庫存數，而帳上庫存數又正好低於安全庫存量，而訂貨人員也沒確認實際存貨，導致明明沒有缺貨，卻將該品項訂進，佔用了倉庫空間。

肆、 實習心得及給學弟妹的建議

這四個月是很特別的體驗，了解便利商店的經營型態、行銷手法，從最初的懵懂，到現在漸漸上手，再到下個月代副店，短短幾個月的時間，從一開始的初階→中階→高階到即將變成副店，一切是多麼的快速，雖然要承擔的責任越大，但相對的，成長也越快。

便利商店或許不是一份長久的工作，但可以學習到很多，會常常因應實事而推出不一樣服務，因此要不斷的學習新的技能，才能幫客人解答；遇到比較難搞的客人，也可以培養自己的抗壓性和耐心，對於現階段的我來說，是可以累積經驗的工作。