

## 大四整年實習甘苦談

班級：行銷三甲

姓名：徐○婷

學號：0525XXX

實習廠商/店鋪：寶雅 新竹新豐店



報到第一天，看著還未開門的寶雅，心裡不禁想，「這就是我未來一年要待的地方嗎？」當初選擇要到寶雅實習，就有聽說寶雅是個非常操的實習單位，其實內心忐忑不安，擔心自己會有學習不佳、適應不良等問題，畢竟這是第一份正職的工作，剛來的前一個月，對店裡狀況都還很不熟悉，面對顧客的詢問，我只能求救同事及主管，剛開始每天都很挫折，也很害怕與同事間的相處，深怕自己又做錯了什麼，每次在做完一天工作回家之後都覺得身心俱疲。

每個禮拜的四、五、六、日都會到物流，每天早上都先分箱上拖車或板車，分貨再進行補貨，每次物流到貨都是煎熬，尤其每次大到貨的時候隨便就有 100 多箱以上的物流箱，物流箱四個以上就比我的身高還高了，一開始完全搬不上去，後來找到上貨技巧，讓分貨更有效率，只是回去就會有後遺症-腰酸背痛，不過從剛開始連分好走道的貨都找不到位置補，到現在可以獨自分所有 B 區的貨了，想想也是挺有成就感的。

在寶雅，會遇到各式各樣的客人，此時就是考驗我面對事情的處理方式、冷靜清晰的頭腦及 EQ 管理，有時候會有客人控管不住自己的情緒，進而發洩在員工身上，此刻也要冷靜耐心地聆聽顧客需求並安撫客人情緒。有一次，在萬聖節檔期結束前一天，我們將檔期的氣氛物及商品先行下架，換成下一檔的活動，而當天就有非常多顧客來向我詢問萬聖節商品，我都會先向顧客致歉並告知已下架，但是其中有一組客人，面露不悅並且對我大聲咆嘯說「萬聖節還沒過，為什麼不賣了？」我又再一次向顧客致歉表示「真的很抱歉，這是我們的疏失」，雖然顧客還是很激動，但至少情況沒有再繼續失控下去。當時，附近的服務人員就只有我，雖然自己也被嚇傻了，還是要冷靜的處理，此事也讓我了解到危機處理的重要性。

在新進人員就職滿三個月之後，要進行考取正職的 OJT 考試，為了考取正職的資格，每天下班還要繼續埋頭苦讀，SOP 背得滾瓜爛熟、筆記寫得再多，考試的前一天還是緊張到無法入眠，隔天早起到了台北考場，順利的考完六道關卡，也順利的通過了考試，不過剛帶著好消息回店裡的時候，主管們就準備好了下一階段的晉升考題等著我，心情五味雜陳，是不是主管們對我太有信心了呢？不過一方面也因為主管對我的肯定而感到開心，看來我可不能辜負大家對我的期望阿，努力朝課長之路邁進！

身為實習生，等同於正職人員，身上所背負的責任也是相對重要的，底下還有兼職人員要帶領，我必須樹立一個好的榜樣，才能和大家一起進步，在經過近半年在寶雅的實習，學到了很多，有許多複雜的問題是我之前不曾遇過的，不僅是公司內部的事還有怎麼如何與客人溝通，磨練了我更細心、記憶力更好、更有耐心，也了解到在有好的購物環境及服務的背後，都是員工們一點一滴辛勤的汗水，雖然工作繁忙，但是很幸運的是我有一群很棒的工作夥伴，每當遇到困難時都會互助，總是會鼓勵我，看到大家團結起來的為工作努力，讓我更有動力繼續努力，現在的我也比較不怕生了，懂得滿足客人的需求。在這半年左右的實習時間，我想跟新豐店的每位同事說聲「謝謝照顧，因為你們，讓我成長了很多，也因為有這個實習機會，讓我能夠認識你們，一起打拼、學習，未來也請多指教！」

## 大四整年實習甘苦談

班級：行銷四甲

姓名：彭○弘

學號：0525XXX

實習廠商/店舖：摩絲漢堡中壢環中店

-----

在學期間都有打工的經驗，當初想著自己打工也有蠻多經驗的，想著實習也能夠輕鬆應對，同時打工同事也多為同年齡層的同事居多，打打鬧鬧處理公事也養成習慣，到了摩斯實習後曾經因為公事不夠正經被店長指正才意識到這是多嚴重的事情，如果對於公事不正經就等於是尊重工作與店長，也很努力改進這點，接著對於公事私事比較不能分開的狀況也容易發生，上班可能會把下班的情緒帶上班而下班也會因為上班的事情不開心造成循環，同事曾經跟我說過客人再怎麼兇、態度惡劣他們都只是過客離開這家店他們就什麼都不是了，但是如果被他們影響到不就和他們的意嗎？我也試著將上班遇到的事情下班就不再去想，不讓自身的情緒被影響，上班也是專注上班的事情不去想生活所遇到的壞事，才能夠正向的面對各種事情。

## 大四整年實習甘苦談

班級：四年 A 班

姓名：郭○楠

學號：0525XXX

實習廠商/店舖：王品集團/藝奇板橋麗寶店

---

實習至今已經超過五個月，我們店是非常繁忙的店，尤其是假日根本沒時間可以休息、也沒辦法教新人東西，有時甚至平日也很忙。而要如何從這種環境中脫穎而出，完全取決於個人的努力，很多人已經做這個工作很久了卻還是在做基本的工作，一開始我想學很多東西，但沒有人有時間教我讓我很挫折。所以我只能努力地觀察幹部，希望能學到東西。直到現在我還是在努力的學習。

我認為這次實習是一個寶貴的經驗，別人會把你視為正職，除了自身要以身作則、也需要承擔更多的責任，我認為這是出社會前需要跨出的一大步。我相信這次的經驗一定能在未來幫助我很多，我也很期待剩餘的日子可以學習到更多東西。



## 大四整年實習甘苦談

班級：行銷 4A

姓名：王○涵

學號：0525XXX

實習廠商/店鋪：王品集團/原燒公益店



當初面試時選擇了「原燒」，很笨的以為只要送上烤物讓顧客自己烤，不用管餐點好不好吃，因為是顧客自己烤的，結果沒想到實際做了以後和想像的差很多，肉質好不好吃是重點，也要一直不斷地替顧客更換新烤網，甚至桌邊服務也很重要，還有許多小細節都是當初我沒有想到的。

這幾個月下來，學習到了很多不論是待客之道、同仁之間的相處、遇到事情的反應能力等等，若是沒有來王品集團我認為我不會學習到這些事情，因為王品就是個以服務客人為主的集團，以客為尊，但也不會讓自己的同仁們沒有尊嚴。

上班很累很忙，每天至少都要上滿八個小時，但在這邊工作每天都很開心，同事們都很好，相處上相當融洽，私底下也都會約出去玩或是下班後會一起去吃東西，討論今天工作上遇到的事情，有時候大家也會很認真地談論公事。

在這邊最讓我感動的是大家都是很公私分明的，私底下很好，但在工作上出了差錯，他們該罵的還是會罵，而罵完之後私底下還是很好，就是很就事論事，這是我認為在工作職場上很重要的一點。

關於實習一年這件事，因為我們是第一屆這樣改制度，許多人沒辦法接受要實習一年，但我認為這是一個很好的機會，可以提早接觸社會，也可以花這一年去了解自己的興趣，思考對未來的想法，也考驗自己對工作的毅力，畢竟實習也不是說能退就能退的。若是一樣在學校上課，自己出去找工讀打工，我認為很快地就會因為一些小事情撐不下去而離職，而半工半讀的工作肯定也是為了混口飯吃，而不是真正有在為未來規畫而做的工作。

我很開心自己當初有選擇實習，到目前為止我認為實習的所有一切都是值得且有意義的，而不是像別人說的只是來打工或是混學分，而是真正有學習到東西，期許剩下的幾個月內可以學習到更多的事物，精進自己，在實習結束的時候可以滿載而歸。

## 大四整年實習甘苦談

班級：行銷與流通管理系 4 年甲班

姓名：蔣○輝

學號：0525XXX

實習廠商/店舖：摩斯漢堡/高鐵新竹店



還記得面試的那天，當時是帶著忐忑不安的心去面試的，面試完後等待著漫長的時間，最終獲取摩斯漢堡的實習機會了，並在之後參加五天的職前訓練，認識不同學校的學生或社會人士，大家一起在教室上課、考試，在廚房學習油炸點心或漢堡等。

訓練結束後，被分發至高鐵新竹店，由於本門市屬於 A 戰區，所以的人潮會很多，特別是週五，是最為忙碌的，排隊會排到對面商家前，每天都可以過得充實。前台排隊隊伍冗長，後台有煮不完的紅茶、洗不完的巴斗跟桶子，每位員工都必須要保持微笑、活力。

實習一個月後，基本工作內容都已熟悉，而工作職務較多是負責收銀，對此也感到很開心，因為能跟客人交流，偶爾會被客人稱讚，但也有遇到客人責難的時候，因為店內的顧客有近 9 成都是通勤族，所以會要求餐點在短時間內完成，店內通常會預先製作推薦菜單上的套餐食物，若客人點選其他的漢堡或點心，都要請客人耐心等候，也會跟客人確認一下乘車時間，故常被客人責罵、投訴，而我們也只能拼命道歉並安撫客人情緒。

在實習的過程中，有很多人都會質疑我，為何行銷與流通管理系的學生要來餐飲業實習，剛開始我是啞口無言，不知道該怎麼回答，可是在摩斯漢堡過了一段時間後，現在的我會回答：在摩斯漢堡實習，可以學到顧客應對方法、成本與損耗管理、員工管理等。很感謝鴻文店長與捷楷幹部在店舖教導我許多“觀念”，也很感謝鴻文店長給我機會，讓我負責一些外商促銷專案，讓我能運用自己所學的，藉由擺設裝飾、口頭促銷讓外商銷售量及金額提升，剛開始都感到很挫折，但後來也能了解顧客想要的東西。

這段實習期間，獲益良多，不論是工作、顧客應對方式，人際關係、還有做人處事態度等，從心底真的很感謝同事跟店長們的指導與陪伴，大家也都很熱情，互相幫忙，也願意給我許多學習的機會，覺得自己很幸運能被分發到這間門市，這次實習讓我永生難忘，真的很喜歡摩斯漢堡及夥伴們。