

真理大學工業管理與經營資訊學系
105 學年度產業實習報告



實習機構：日美生活藥妝股份有限公司

班級：工四 A

姓名：沈昱君

學號：AA022771

實習時間：105 年 7 月 1 日～105 年 8 月 30 日

中華民國 106 年 5 月

目錄

一、實習機構簡介.....	3
二、產品（或服務）簡介.....	5
三、產品製造流程（或服務流程）.....	10
3.1 訂貨（營業點補貨）流程.....	10
3.2 開班流程	10
3.3 關班流程	10
四、服務實習工作內容.....	11
4-1 實習工作項目概述	11
4.1.1 開店及關店.....	12
4.1.2 結帳，跟顧客介紹產品，維持店面整潔、商品檯面整理 .	15
4.1.3 整理到貨商品.....	17
4.1.4 訂貨.....	19
4.1.5 排班.....	21
4.1.6 盤點.....	22
五、與在校所學課程的相關性.....	24
六、心得	30

一、實習機構簡介

機構名稱：日本藥粧堂

地址：台北市中正區市民大道一段 100 號(台北地下街 Y3 出口旁)

負責人：阿部英男

品牌特色：品牌精神：少量進貨，保障每批的商品品質，讓顧客都能開心選購或者了解日本各區各地的人氣商品，商品種類多為醫藥品、化粧品、日用品、嬰兒用品等，且 90%以上的商品皆以日本製品為中心。

客戶對象：一般民眾



品牌故事

台灣的朋友們大家好，我是日本藥粧堂的CEO阿部英男

因多次出差來到台灣，每每都能感受到溫暖的人情味

在此只願將接收到的款待之情，盡數回饋給台灣的朋友們

日本藥粧堂團隊會用最謹慎與不怕麻煩的態度

少量進貨，保障每批的商品品質

讓各位都能開心選購或者了解日本各區各地的人氣商品

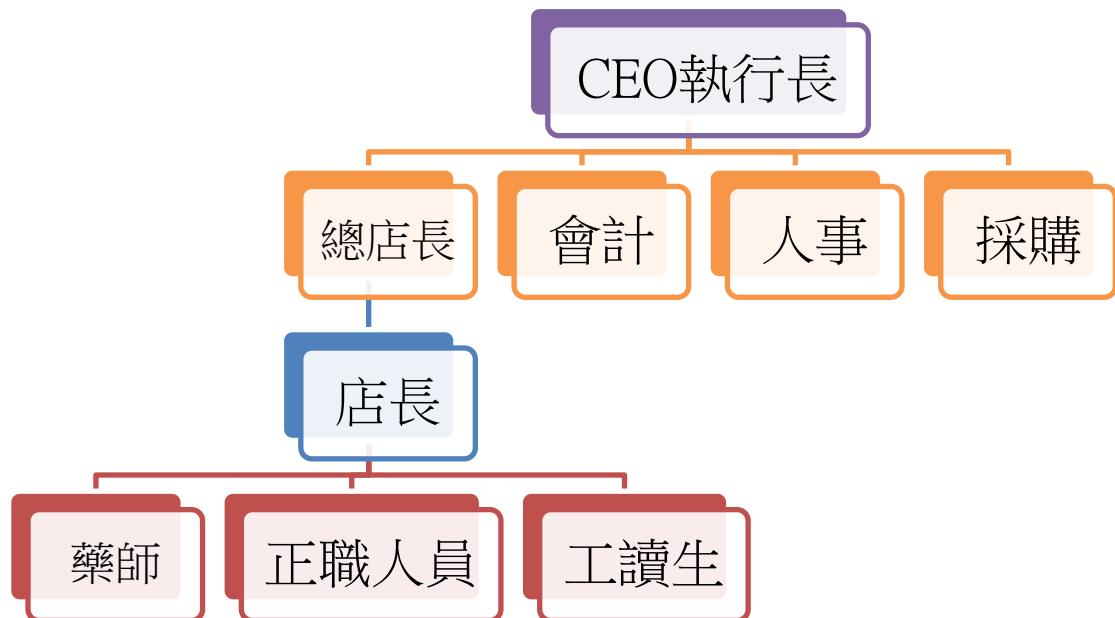
商品種類多為醫藥品、化粧品、日用品、嬰兒用品等

且90%以上的商品皆以日本製品為中心

今後，日本藥粧堂仍會竭盡所能提供多樣化的商品服務

公司概況：我們目前有三間分店，兩間在台北，一間在台中。台中那家分店是與日本的藥妝店合作的，所以招牌名稱會有所不同。而我實習的地方是台北地下街門市。

組織圖：公司的人員並不多，會計跟人事是由同一人擔任，採購兼任總店長，負責巡視各個分店的狀況。藥師是如果店面要販售藥品那就必須要有一位藥師。



二、產品（或服務）簡介

公司的產品主要分成彩妝、藥品、保健食品、生活用品及零食幾個項目。彩妝再分成臉部保養、男仕專區、時尚彩妝、品牌彩妝、美體保養、美髮用品、沐浴用品等。

由於商品眾多，本次只節錄一些賣比較好的商品做介紹，如對其他產品有興趣可以上本公司官網查看：

<http://www.japan-drug.com/>

The screenshot shows the homepage of the Japan Drug website. At the top, there is a navigation bar with various product categories: 活動特惠專區, 臉部保養, 男仕專區, 時尚彩妝, 品牌彩妝, 美體保養, 美髮用品, 沐浴用品, 配件絲襪, 廚房用品, 浴廁用品, 保健食品, 日常生活用品, 49元專區, and 兒童專區. Below the navigation bar is a header section with the Japan Drug logo, a phone number (02-2508-1136), and social media links. The main content area features three large promotional banners. The first banner on the left promotes a 999元 free shipping offer. The middle banner features a yellow duck-shaped product, the AC three ducks face powder, priced at NT499. The third banner on the right shows a product with a 432 discount. Below the banners is a section for the latest news (最新消息 NEWS) with a small table and a cat illustration.

全館單次消費滿
999元
超商免運

AC三麗鴨奇幻遮瑕蜜粉
NT499
有七款可愛俏皮澤

全館消費滿999元起取免運
\$432
點我了解

最新消息
NEWS

HARIST 3D 保濕彈力化妝水／HARIST 3D 保濕彈力夜用精華乳



KO Q10 保濕乳液、化妝水、精華霜



哈密瓜美肌卸妝潔顏膏 100g



Moistage 緊緻卸妝霜 230g

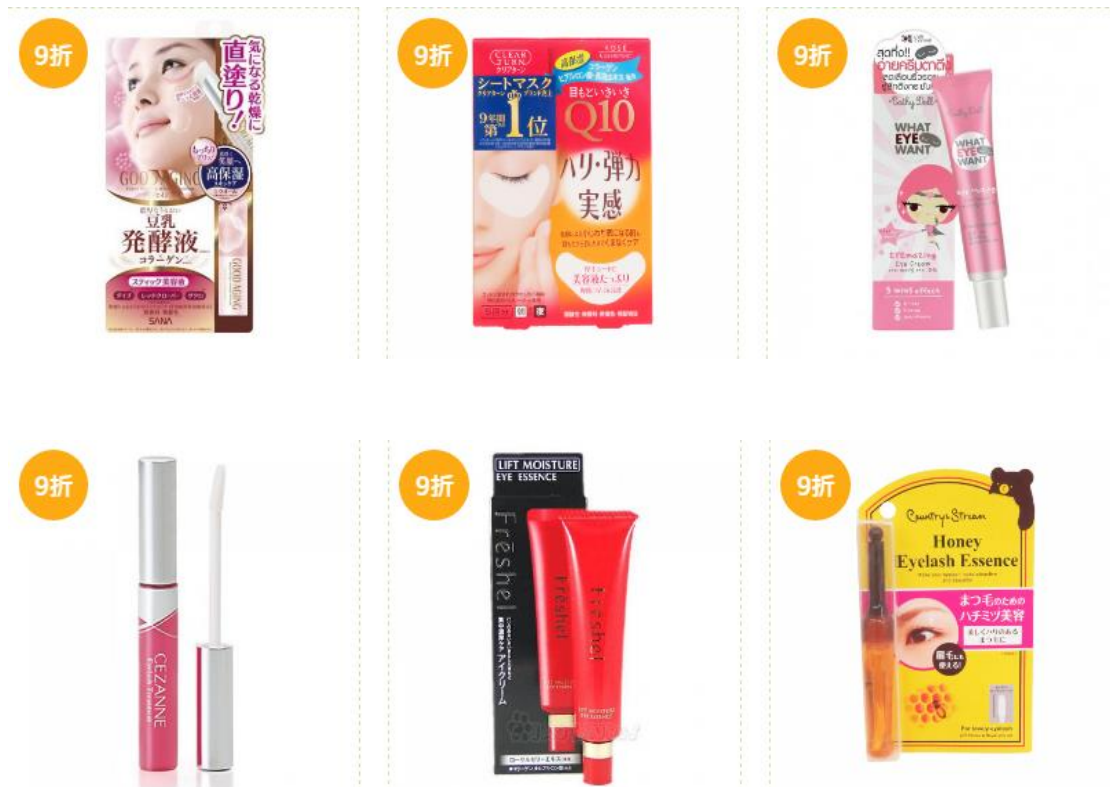


馬油系列

馬油系列產品有肥皂、沐浴乳、洗髮乳、身體乳液、護手霜、化妝水、卸妝水、精華液、面膜等等的相關產品，牌子各有不同，有日本的也有韓國的。



眼霜、眼膜



面膜



入浴劑



洗髮乳、潤髮乳、護髮乳



三、產品製造流程（或服務流程）

3.1 訂貨（營業點補貨）流程

- a. 確認缺貨商品
- b. 將欲進貨商品之條碼輸至「補貨單」
- c. 將「補貨單」傳送給採購人員
- d. 收到廠商寄來之商品
- e. 確認收到的商品數量，「採購單」、「發票」、「出貨單」

三者與收到之商品的數量是否一樣

- f. 如不一樣則連絡廠商處理，如一樣則直接上架

3.2 開班流程

- a. 清點零用金、前一天的營業額是否有誤
- b. 開啟電腦，登入 POS 系統及收銀系統
- c. 收集後台資料進行資料庫更新

3.3 關班流程

- a. 清點零用金、當天的營業額是否有誤
- b. 收銀資料要結帳及清帳
- c. 將收銀資料上傳至 POS 系統

四、服務實習工作內容

4-1 實習工作項目概述

- 開、關店
- 結帳，跟顧客介紹產品
- 維持店面整潔、商品檯面整理
- 訂貨
- 排班
- 盤點

4.1.1 開店及關店

早班：

1. 清點前一天現金營業額有沒有錯誤：雖然營業額的現金部分前一天的員工就會先清點過，但為了避免錯誤，隔天都還要在清點一遍。
2. 開啟 POS 系統：為了要能及時更新商品庫存數量、會員資料、當日營業額等等資料，必須要開啟 POS 系統，進貨、退貨等相關事宜也要利用 POS 系統去處理。

晚班：

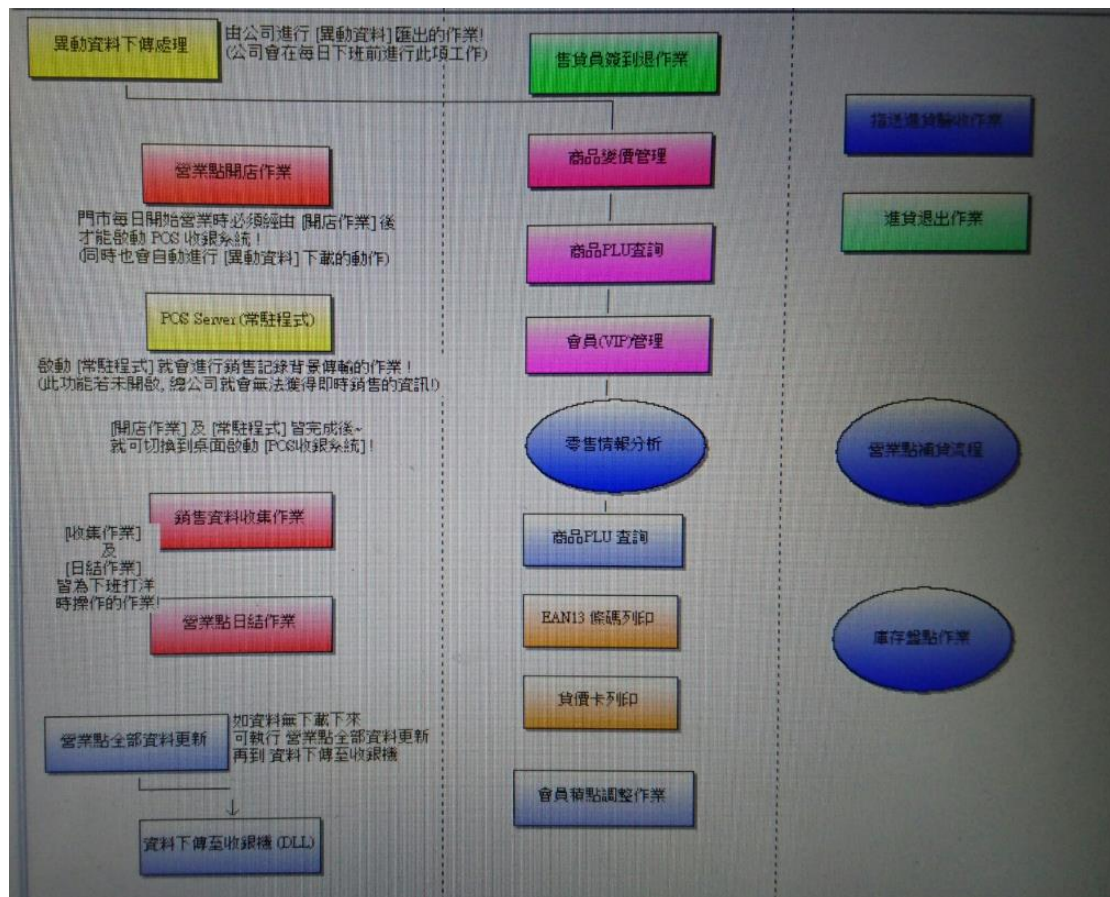
1. 清點當日營業額的現金部份是否正確：要檢查今天收的錢是不是跟系統記的帳一樣。帳款基本上分成三種：現金、信用卡、悠遊卡，另外可能還會收到地下街的禮卷，或公司會員可以兌換的現金抵用卷。地下街的禮卷等同於現金，可以跟現金算在一起；公司會員可以兌換的現金抵用卷則不算入營業額裡面，但系統還是會記錄該比消費資料。以上幾種收費方式加在一起，就是今天的營業額。
2. 收銀台進行關班及清帳作業：當一天營業結束後，要先進行關班作業，好讓我們確認今天營業額是多少，完成之後在進行清帳，讓收銀歸零，以便我們隔天在營業的時候系統記錄的金額正確。



系統日期:	20111111	實際金額:	
營業日期:	20111111	現金	
班次:	1	信用卡	
發票號碼:	123456789	地下街券	
零錢準備金:	100	悠遊卡	
收銀員編號:	1234	APPLE PA	
收銀員密碼:		超商條碼	
		超商代碼	
		運費	

請先將發票收執聯更換成空白紙卷再執行帳條列印作業!

3. 將當日營業資料上傳至 POS 系統：關完班、清完帳後，在將資料上傳至 POS 系統，更新資料庫的資料，讓我們可以輕鬆的得知各種資料，像是營業淨利、毛利分析，商品銷售記錄分析等等。



4.1.2 結帳，跟顧客介紹產品，維持店面整潔、商品檯面整理

這些是我們工讀生最主要的工作。

剛上班的時候同事就讓我們新人要先知道店裡的東西是怎麼擺放的，這類商品放在哪一區、那類商品放在哪一區，然後也要知道這個產品的效果是什麼，這樣有顧客詢問的時候，才能夠告訴顧客他們要找的東西在哪裡，或是我們有沒有賣這項東西。

不僅要知道店裡面有賣什麼東西，也要知道什麼東西沒有賣，又為什麼沒有賣。常常會有顧客來問我們有沒有某項產品，沒有的原因很有多，可能是公司沒有跟廠商進貨，能賣得商品很多，但店面就那麼大，能賣的東西自然是有限；或是，台灣根本沒有代理進口。像是有些藥品，需要經過政府核准才能進口，這類的東西我們理所當然是不能賣。

有顧客的時候要隨時注意顧客是否需要服務，如果看到客人在找東西可以親自上去詢問是否需要幫助，如果不用那就在旁邊靜候即可。

除此之外，也要隨時注意貨架檯面是否需要整理補貨，如果確定沒庫存，則要插上「補貨中」的字卡或是將商品擴排擺放，讓檯面不會太空。

因為店面是開放空間，灰塵就比較多了，我們隨時都要去清掃

檯面，不然檯面很容易就會積灰塵，商品也會沾染灰塵，被顧客看到店裡這麼髒亂很不好。



4.1.3 整理到貨商品

跟廠商訂的商品多半會直接送到店裡面來，而我們就必須將這些整理入庫。

確認數量無誤之後，要在核對單據跟入庫驗收。





4.1.4 訂貨

有時候我們需要協助店長及正職人員處理進貨事宜。

首先我們要先檢查一次店內的庫存，確認有哪些商品是缺貨或是庫存不足，這些檢查出來的商品就是我們要進貨的東西。

將要進貨的商品輸入到 POS 系統的「補貨單」中，進貨的商品數量因為我們公司的進貨都採小額制，所以時常會出現某項產品只進貨 1 個，多的話 6 個以上或是 10 幾個都有可能，具體要進多少個還要看庫存數量及銷售數量來決定。所以我們平常也要將商品銷售的狀況或顧客詢問的狀況跟正職人員說，他們才能有效的抓取要進貨的數量，避免不必要的浪費。

「補貨單」完成之後直接上傳至 POS 系統，總公司的採購人員確認之後會將補貨單依照廠商別分類，經由採購人員確認整理之後出來的單子才是我們進貨要用、要寄給廠商的「進貨單」或稱「採購單」，但這個部分不會經由我們門市人員的手，要與廠商連絡進貨的部分都是由採購人員負責的，我們的工作只有將產品數量統合給總公司而已。

之後廠商便會依照進貨單上的東西寄送商品給我們，我們在拿到東西之後，要確認廠商寄送來的東西是否跟他們開的發票與出貨單上打的一樣，然後再確認廠商給我們的發票跟出貨單與我們採購

單上的數量品項是否一致，如果不一樣，要確認是廠商那邊缺貨沒送還是送錯或是我們自己的單子有問題等等的。

1. 確認要進貨的商品
2. 將欲進貨商品之條碼輸至「補貨單」
3. 將「補貨單」傳送給採購人員
4. 收到廠商寄來之商品
5. 確認收到的商品數量，「採購單」、「發票」、「出貨單」

三者與收到之商品的數量是否一樣：廠商會依照我們給予的「採購單」來寄送對應的產品及數量，之後在將商品連同廠商的「出貨單」及「發票」一起寄送過來給我們，我們需要確認這四者的商品及數量是不是正確無誤。如果不一樣，必須在第一時間連絡廠昌進行相關的處理；如果都確認無誤，就可以直接將商品上架。

4.1.5 排班

店裡的班表都是一個月排一次，基本上都是由店長排班，只有少數時候店長太忙，才需要由我們協助店長排下個月的班表，排完之後店長也會再確認一次班表這樣排是否可行。

排班其實很簡單，只要遵守一個時段至少要有 3 人且正職人員至少有一位。

日本藥妝堂 台北地下街 2017年 3 月 份 班 表																																	
日期	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		
星期	三	四	五	六	日	一	二	三	四	五	六	日	一	二	三	四	五	六	日	一	二	三	四	五	六	日	一	二	三	四	五	積假	
工作事項	休館																																
【1】店長排休、【休】:指定休條																																	
	休	A	A	休	休	A	B	B	休	A	A	休	A	B	B	B	休	A	A	A	休	B	B	B	休	A	B	A	特	特	補1		
	休	休	B	B	B	休	A	A	A	休	休	B	B	A	A	休	B	B	B	休	A	A	A	休	補	B	B	A	補	A	全	補41天	
	休	B	B	A	A	B	休	休	B	B	B	休	A	B	A	A	休	休	B	B	B	休	A	A	A	休	B	B	A				
	休	A	a	/		A	A	A	A	/	A	A	休	A	A	A	/	A	a	A	/	/	A	/	/	a	A	A	A	/			
	休	a	09:45 13:45	休	休	a	a	a	a	a	休	a	a	/	a	a	a	休	a	休	a	a	a	a	休	13:45	a	a	a	/			
	休	/	/	b	a	18:00 22:00	18:00 22:00	/	休	休	休	18:00 22:00	18:00 22:00	/	b	b	a	/	18:00 22:00	18:00 22:00	b	a	/	/	18:00 22:00	18:00 22:00	/	/	/	/	A		
	休	b	/	a	A	/	b	22:00	b	休	b	b	/	09:45 13:45	18:00 22:00	b	休	/	b	18:00 22:00	b	18:00 22:00	a	休	休	b	/	b	b	休			
	休	休	b	a	b	休	休	休	休	b	休	休	休	休	休	休	休	a	休	休	休	休	休	休	b	b	休	休	休	休	b		
	休	b	/	b	休	休	休	休	b	休	a	休	休	休	休	休	休	b	b	休	休	休	b	b	b	a	/	休	休	b	b		
						b					a	a									b						b						
早班人數	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
晚班人數	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
重疊人數 06:15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
A班:09:45~18:15 a班:09:45~16:45 B班:13:30~22:00 b班:17:00~22:00																																	

4.1.6 盤點

盤點的工作一年有兩次。

主要是先將 POS 系統的庫存歸零，重新清點商品庫存，讓我們可以準確的掌握庫存量。

可能是在進貨、調貨、退貨的過程中，該開的單沒有開、該過帳的沒有過帳，因此系統不知道我們有這比交易，這時候庫存就可能會出錯了。

盤點的工作我們是請外面的盤點人員來處理，他們會先用他們的機器清點一次庫存，而我們等他們點完，要再確認一次盤點人員有沒有點錯，確認數量對不對。



五、與在校所學課程的相關性

生產管理	1. 5S 現場管理法： ● 整理（SEIRI）：將工作場所的東西區分為有必要的與不必要的，沒用的東西要儘快處理掉。可以騰出更多空間，製造清爽的工作場所。 ◆ 進貨時剩下的紙箱、垃圾等要整理起來做好資源回收，最後一起丟到地下街公用的垃圾場去回收。 ● 整頓（SEITON）：對整理之後留在現場的必要物品分門別類放置，排列整齊。消除找尋物品的時間。 ◆ 貨架、倉庫的商品，都會分門別類整理好放整齊，不僅讓客人逛街方便，員工自己找商品的時候也能更快速 ● 清掃（SEISO）：將工作場所清掃乾淨。保持工作場所乾淨、亮麗的環境。 ◆ 每天晚上關班前都要掃地，平常上班
------	---

時地上如果有垃圾也都要撿起來。

- 清潔（SEIKETSU）：將上面的 3S 實施的做法制度化、規範化，並貫徹執行及維持結果。
- 素養（SHITSUKE）：培養具有好習慣、有禮貌。遵守規則的員工。
 - ◆ 當有客人進來時要喊「歡迎光臨」或是「いらっしゃいませ（歡迎光臨的日文）」。隨時注意客人是否有什麼需要幫助的地方。結帳完要跟客人說「謝謝光臨」。

2. 進貨管理

公司有制定一套進貨作業計劃，我們在處理進貨的時候都是依照此步驟去做的。

- 進貨作業計劃：此計畫有利進貨流程的順利進行，提高作業效率，降低作業成本。
- 進貨前的準備：掌握進貨商品的品項、數量和到庫日期等情況做好進貨準備。
- 分類與標示：要注意有關的單據和信息，

	對商品進行驗收，以便及時發現問題，查清原因。 ● 核對單據：我們的採購訂單、採購進貨通知，供應方開出的銷貨單、發票等，核對兩者的信息是否相符。 ● 入庫驗收：按規定的程式和手續進行數量和質量的檢驗，確保庫存沒有錯誤。 3. 存貨管理：提供的各種庫存報表和庫存分析可以為企業的決策提供依據；實現降低庫存、減少資金占用，避免物品積壓或短缺，保證企業經營活動順利進行。 ◆ 我們每天都會檢察今天的庫存是否有錯誤，因為數量很多所以不會每項都檢查，會分成好幾個區域，每個區域輪流檢察，用來降低庫存錯誤率。
顧客關係管理	● 顧客資料：企業對顧客整合性資訊的收集，包括人口統計資訊、消費心理特性、消費需求、消費行為模式、交易紀錄、信用等等。 ◆ POS 系統協助我們記錄每一位「會

	員」的購買記錄，這樣當客人回來想問他上次買了什麼的時候，我們能第一時間查到，提供客人他們所需要的產品。 ● 顧客區隔：將消費者依對產品服務的相似慾望與需求，區分為不同的顧客群。 ● 顧客價值：顧客期望從特定產品服務所能獲得利益，包括產品價值、服務價值、員工友誼價值、品牌價值等。目的在提高顧客的所有價值，與降低其所有的成本。 ● 顧客滿意度：顧客比較其對產品服務品質的期望與實際感受後，所感覺的一種愉悅或失望的程度。 ● 顧客的發展：對於目前的老顧客，應想盡辦法提升其對本公司的荷包貢獻度，其主要有兩種作法：交叉銷售：吸引老顧客來採購公司其他的產品，以擴大其對本公司的淨值貢獻；進階銷售：在適當時機向顧客促銷更新、更好、更貴的同類產品。
--	--

	● 顧客保留率：如何留住有價值的老顧客，不讓其流失，利用優秀、貼心、量身訂製的產品與服務來提升顧客的滿意度，以降低其流失率，獲取其一輩子的淨值。 ● 顧客贏取率：利用提供比競爭對手更高價值的產品服務，吸引及獲取新顧客的青睞與採購。
行銷管理	1. 行銷 4P： 每個月，公司都會有不同的優惠活動，像是數量不等的商品特價，或是買一送一、第二件五折等等的促銷活動。也會看看廠商那邊是否有即期要出清的產品，我們會以較便宜的價格購入，在用便宜的售價賣給可以接受即期品的客人。 ● 產品（product）：公司提供給目標貨物、服務，包括產品的效用、質量、外觀、樣式、品牌、包裝和規格，還包括服務和保固等因素。 ● 價格（price）：包括基本價格、折扣價格等。公司出售產品所追求的經濟回報。

	● 地點（place）：包括銷售管道、儲存設施、存貨控制。公司為使其產品進入目標市場所實施的各種活動。 ● 促銷（promotion）：利用各種資訊與目標市場進行溝通的傳播活動，包括廣告、人員推銷等等。
資訊素養	配合行銷活動常常需要利用軟體做一些海報。

六、心得

在這家店做了快兩年的時間，學到了很多東西。

剛開始的一個月，什麼都不懂，連站在櫃檯結帳都有點困難。

初乍到來，店裡面什麼沒有什麼沒有花了好多時間才記清楚，還記得剛開始，有客人問說這個東西你們有嗎？在哪裡？這個東西能幹什麼？這個牌子跟那個牌子哪個比較好？等等的問題，我一問三不知，老實說很挫折……一直做了大概兩個多月吧，才比較清楚店裡面的商品。

做久了，除了簡單的工作之外，店長也開始讓我們接觸比較深的工作，像是進貨。進貨是個很難的工作，要清楚店裡面有什麼商品之外，更要知道這項商品賣得好不好，賣得有多好，該怎麼進貨才不會造成無味的屯貨？

不僅知道在校所學的那些東西是如何在實務上應用的，更明白外面那些在服務業工作的人們有多辛苦，服務業這個幾乎全年無休的行業，還是藥自己做過之後才能真正的明白到其中的辛苦。

兩年多的時間遇到了很多奇怪的客人。

最常的就是會有客人會來質問你說，你們為什麼沒有賣這項產品？常常是因為不是不賣，而是不能賣。不能賣的原因可能是沒有

廠商代理進口，或是因為政府方審核的問題。還有來抱怨你們東西賣得好貴的客人，但這其實不是我們能控制的。還記得有次碰到一個客人在我們這裡買了東西，打個比方，他買了 10 個 50 塊前的商品總共花了 500 塊，隔天他來說要檢舉我們，他說我在隔壁店看到一樣的東西，但是人家一個只賣 45 塊！為什麼你們這邊賣 50？我還一次買了 10 個，這樣算起來我虧了 50 塊，本來可以多買一個的東西因為你們害我少買了一個，我要檢舉你們！而我們除了說抱歉也不能說什麼。

也有客人來問說，這個明明就有日本製的，你們為什麼要賣台灣製的？因為日本的公司授權給台灣廠商製造的啊，在這種情況下，台灣的門市是很難販售日本製的東西的，如果賣了會有法律問題。或是說，原裝進口？你們說這個東西是原裝進口的，為什麼上面都是寫中文？因為沒有中文標籤的東西是不能在店裡面賣的，也是會有法律問題。

店裡面也常常會有國外客人，來自歐美講英文的、日本或韓國的，也有一些中東國家的人，對於英文不好的我來說滿艱辛的，英文其差如我能用些簡單的英文單字跟國外客人做溝通，偶爾還會碰到一些不會說英文的國外客人，你不懂他在說什麼，他也不懂你再說什麼，連用英文都溝通真的是欲哭無淚。如果只是問什麼東西在

哪裡到還好，還會有國外客人問你說這個東西好用嗎？怎麼用？等等的問題，我英文單字量不多，做起介紹來真的很想哭。有時候只能借用 **GOOGLE** 翻譯來跟客人做溝通這樣。

因為地段的問題，常常會有客人來問路。問路到沒什麼，遇到很沒禮貌的客人真的很想生氣蛋生氣了也不能怎麼辦，只能跟同事互相抱怨了事。問路沒關係阿，你說聲謝謝也好阿，問完了然後什麼都不說，就直接轉身走人了，真的滿無奈的，由其這種沒禮貌的人還不少。遇到多了，出門在外都會有意無意的讓自己有禮貌了，服務業不好做阿，本是同根生，相間何太急。

也認識了原本很多我不會接觸的日本商品，由其是化妝品之類的東西，我不化妝，對這些一竅不通，但工作久了也有一定的瞭解了。也會為了能好好的跟客人做介紹，跟公司借試用品回家試試看這個好不好用，好用在哪裡等等的。

雖然畢業之後就會從這邊辭職了，但沒事也會回去看看吧！

真的很謝謝當初把我從一個新人帶大的同事，也謝謝把一些很重要的工作交給我做的店長，謝謝他們如此的信任我。