

102 學年中壩高商門市服務實習心得

班級:121 座號:4 姓名:吳聲霆 實習日期:2013/11/4~11/5

實習這兩天，讓我收穫不少，學習到便利超商的大概作業流程，畢竟我們只是實習的而且時間只有短短兩天，所以不太可能有什麼深入的接觸。剛開始實習的時候，店員帶我認識店內的每個設備、注意事項，接著是學習點庫存，然後補貨、煮關東煮或是茶葉蛋，這些都要在我第二天擔任實習店長的時候交給下一位同學，可不能馬虎。還有守時的觀念非常重要，就算只是實習也要當成一份工作來看待，所以只能早到不能晚到，遲到了別人對你的印象就會減分，「好的開始是成功的一半」如果一開始就不好，了那接下來就很難成功挽回別人對你的看法了。

102 學年中壩高商門市服務實習心得

班級:121 座號:45 姓名:羅曉凡 實習日期:2013/11/8~11/11

第一天

(早上)檢查機器溫度、學習拿捏關東煮的數量

(中午)檢查機器溫度、盤點架上貨物

(下午)檢查機器溫度、幫忙補貨

第二天

(早上)檢查機器溫度、學習煮關東煮

(中午)檢查機器溫度、整理架上物品

(中午)檢查機器溫度、學習操作收銀機、幫忙補貨

心得:透過這次的實習，我了解到要在便利商店打工，需要很細心，便利商店的每個角落都要注意到，並不像我們想的這麼輕鬆。很開心能參與到這次的實習，雖然只是短短的兩天，不過經驗比什麼都重要。

102 學年中壢高商門市服務實習心得

班級:122 座號:18 姓名: 王筠筑 實習日期: 2013/11/11~11/12

這兩天實習時間學到的是平常不會接觸的事物，雖然時間很少，但收穫遠比我想像的多。

偶爾假日我也會在外面打工，不過這兩天卻是我第一次做便利商店的工作。包括煮關東煮、茶葉蛋、補貨、整理排面、紀錄店內各種溫度等等這些事情，在換上制服親身體驗後，才知道關東煮的每一種料的位子其實不是隨便放，補貨也是要「先進先出」，在整理排面時就該將快到過期日的貨往前擺，補貨的時候再將新的往後補，這樣下來動作也會比較流暢。

實習時間裡還有個很酷的流程—第一天當店員第二天做店長，一天學習、一天教導，如果有其中一天沒有交接好，就會影響之後要實習的同學，所以必須認真聽、認真講，把實習當成一份真正的工作，才能得到更有效的學習成果。

102 學年中壢高商門市服務實習心得

班級:122 座號:19 姓名: 田佩婷 實習日期: 2013/11/12~11/13

這兩天的實習，讓我覺得我好像又多了一項一技之長了，從原本只是個消費者的我，變成了一個工讀生的我，那種感覺好妙、好神奇，再這兩天裡我學到了如何當好一位正式的店員，從商品的牌面到盤點商品的存貨以及進貨等多項的銷售流程，每一項工作都是重要的步驟，所以在心情方面與操作方面可是不能馬虎呀!!

而我呢!對於這次的實習是懷抱著期待的心情以及雀躍的心情，因為我從來沒有工讀的經驗，所以這一次也是我的初體驗，真的很高興有機會更進一步的接觸到我們每天都會消費的商店流程，可以更進一步的認識我們平常所不能見到的事，在工作的每個時間點我都覺得很開心，好希望每天都可以有這個機會幫忙服務大家，這次的實習給了我很大的經驗與知識，了解更多不同的事物，不一定只能在課業方面努力，也可向外拓展自己的學識經驗，希望還有機會再去實習一次，真的很高興，也很開心能夠增加了自己的經驗，並且充實自己^^。

102 學年中壢高商門市服務實習心得

班級:123 座號:27 姓名:張瑞庭 實習日期:2013/11/19~11/20

經過了兩天門市服務的實習，讓我了解到各種操作的流程，從剛開始的溫度測量到結帳、盤點...等工作，還記得第一天去實習時，還懵懵懂懂的，但是其中最令我印象深刻的是煮茶葉蛋，因為茶葉蛋是我每天的精神糧食，在測量滷汁的多寡、敲但並把但放進去，每一項工作我都很謹慎，深怕把蛋給敲破，看到了成品，我很高興，雖然煮出來的蛋並不是非常完美，但至少我辦到了。

漸漸地，我熟悉了這裡的工作，一些看似簡單的工作，做起來有時並非如此，在做事的過程中，我了解到待人處事的原則，像是盤點的工作就需要細心和耐心，而平時有點小糊塗的我，也遇到難題了，但是人總是在學習中成長的，經過這次的實習，使我更能克服處理事情的能力，我很慶幸能有這個機會在門市裡服務，這兩天的旅程可說是既充實又愉快。

102 學年中壢高商門市服務實習心得

班級:123 座號:31 姓名:陳彥蓉 實習日期:2013/11/25~11/26

第一天，我抱持著開心、又有點緊張的心情，還不知道要什麼事，到了才知道，要前一個同學教我做，先換上 OK 的制服，然後點溫度，在看店員要我做什麼，今天先教我們煮茶葉蛋，每一鍋的茶葉蛋，都要用 4 盒蛋，和滷包、滷汁 300C.C，每一顆蛋都要先把比交尖的地方先敲碎，但不能太用力不然蛋會流出來，還有煮關東煮，先從冷凍庫把料拿出來，要把料分開，先泡熱水，在泡冷水，重複 1~3 次，再放到鍋子裡煮。到了中午，一樣先點溫度，然後在點架上每一樣商品的數量，好多，點了好久才用好，而且點飲料的時候手會很冷，下午放學，一樣先點溫度，這件事每次來都要做，然後店員就先叫我煮茶葉蛋，有兩鍋，但是早上他有先教我，所以現在我會煮，還有排架面，排飲料時真得很冰，等貨送來，才可以開始點貨上架，今天進了冰品、還有微波食品，點數量，看有沒有少進，或多送，之後點完就可以走了。

第二天，我帶另一個同學去 OK 實習，要教他如何做，和第一天一樣，先點溫度，在做別的事。中午，我不小心忘了要做，點數量，之後才想起要做，點好時都已經超過時間了。放學，一樣進貨，今天進飲料和現麵包類，還有微波食品，這好像每一天都要進，因為壢商的學生，午餐都會來買吃的，所以銷很快。這次實習讓我印象最深刻的是：煮茶葉蛋，它很有趣，因為我從來都沒有煮過，很新奇。這次的 OK 實習讓我學到了很多在課程上都學不到的事。

102 學年中壢高商門市服務實習心得

班級:123 座號:32 姓名:陳思涵 實習日期:2013/11/20~11/21

記得第一天去實習時，還懵懵懂懂的，經過了兩天門市服務的實習，了解到各種超商操作內部的流程。例如:結帳、盤點...等工作，但是其中最令我印象深刻的是煮茶葉蛋，因為茶葉蛋是我的補給品，在測量滷汁的多寡、敲並把但放進去，每一項謹慎，深怕把蛋給敲破，雖然煮出來的蛋並不是非常完美，但至少我辦到了真是令人愉悅。

漸漸地，我熟悉了這裡的工作，一些看似簡單的工作，在我做來都不容易，因為在家都不做事的緣故吧!所以我想來這裡磨練一下!在做事的過程中，我了解到待人處事的原則，像是盤點的工作就需要細心和耐心。

雖然我本人本身沒什麼耐心但我還是盡力把它做完。

而平時有點小糊塗的我，也遇到難題了，但是人總是在學習中成長的，經過這次的實習，使我更能克服處理事情的能力，我很慶幸能有這個機會在門市裡服務，這兩天的旅程可說是既充實又愉快。

102 學年中壢高商門市服務實習心得

班級:124 座號:26 姓名:郭慧文 實習日期:2013/12/5~12/6

一開始聽到有這個實習的時候就很興奮，二話不說就去跟實習股長報名了。第一天我什麼都不會，完全不知道該做些什麼，好險有”一日店長”帶著我。早、中、放學都要記錄溫度，我一直搞不清楚哪個要寫哪裡，後來有稍微的複習一下，避免第二天忘光光，接著就是煮關東煮、查看有沒有過期的商品、點貨、拉排面、補飲料、煮茶葉蛋，放學 OK 店員還有教我們結帳，因為放學比較少人，所以他有讓我們練習。我最喜歡做得是煮關東煮、煮茶葉蛋還有結帳!都是很特別的經驗，而且我個人對”煮”就特別有興趣!結帳要學的有好多，要依客人買的東西然後按機器，我超緊張的~一天下來學到好多東西，只是有些還不熟，還是要問店員我才記得，像煮茶葉蛋就有順序，要先敲蛋，然後才能裝水，要記的東西有很多。 第二天我是”一日店長”，要帶著另外一位同學實習，中午在點貨的時候因為有過一次經驗，雖然很冷，但我和她用超快的速度結束它!這樣才有時間可以多做別的事情~第二天我們有多做一個補糖果，要看日期才能補，在大冰箱裡面補飲料的時候超級冷的!而且現在又是冬天，不過真的很好玩，要以先進先出的方式補貨，這樣商品才不會容易過期。兩天下來讓我更了解 OK 便利商店的內部工作，不只是結帳這麼簡單而已，還有很多我們平常在上課，他們都在做的事情，真的很不簡單，一整天做下來一定很累。這次實習真的很開心!

102 學年中壢高商門市服務實習心得

班級:124 座號:18 姓名:李欣怡 實習日期:2013/12/16~12/17

在某次班會時，透過實習股長得知學校實習處辦理了一個有關於門市服務實習的活動，原本還很怕會不會報不到，因為商經科每班只有五個名額，我們班竟然多達十幾個人報名，跟平常耍廢的大家截然不同，可想而知別班的競爭會有多激烈。好險，之後很順利的，我們班全數報名成功！學校也安排好每個人的實習日期。

每個報名的人都有兩天的實習時間，時段是早自修、午休、放學時間。第一天是當實習店員，會有實習店長及來輔導你，第二天則是當實習店長，這時候就換我們輔導實習店員，有任何不懂的，也都可以請教 OK 店員或店長。

無論是早修還是午休或放學，一抵達 OK 的首要動作就是穿上 OK 的背心，而且不管是哪件背心，口袋裡一定會有筆，接著拿出工作日誌表開始檢查各機台的溫度。早上登記完溫度就開始一一檢查某些商品的保存期限，這感覺真的蠻酷的，先是穿上背心，然後光是從口袋拿出筆這個動作，就給我一種感覺很專業的概念…第一天跟著實習店長跑來跑去，有好多東西要記，原本以為要去記得得檢查哪些機台的溫度已經足夠吃掉我的腦容量了，沒想到這根本是小 CASE，最恐怖的是煮關東煮跟滷味燙的學問，我以為關東煮是丟一丟，放下去就好，原來還要先泡過，放下去之後再加高湯，在這之前還要先把那一堆料分成有油跟沒油的，每個料的數量也不一樣，這可不是煮個一次就記得住的…，好險 OK 店員時不時的會來指導我們，因為時間有限，不管是第一天還是第二天的早上，都讓我們手忙腳亂的。

中午就容易多了，檢查完溫度以後就是煮茶葉蛋然後確認商品的數量，煮茶葉蛋還好，雖然這兩天之中，我有一次敲蛋時太大力，差點變成蛋花茶葉蛋，但跟關東煮比起來根本是小事情，要記得按下鍋子的開關然後不要太暴力就是了。確認商品數量也不難，需要眼明手快和細心，因為品項很多，常常會看得眼花撩亂。

放學的工作內容我覺得很有趣，檢查溫度後，如果需要煮茶葉蛋就先煮茶葉蛋，不需要的話就是去 walk-in 裡面補貨，以前都在外面拿飲料時偷偷看裡面的空間，這次終於親自進去了，推飲料的感覺很爽，這時候真的覺得自己是 OK 的店員了。第二天的放學，OK 店員還教了我們結帳，平常看店員結帳感覺輕輕鬆鬆，實際操作加上練習以後，我跟我的實習店員完全驚訝阿，有很多按鈕要點，因為商品不同會影響到按的內容，雖然有點麻煩，可是我跟實習店員覺得很新鮮，就一直練習，挖掘新的東西，那時候我的實習時間也快結束了，就把握時間一直摸這台即將無緣的收銀機。

第一天時，我什麼都不懂，什麼都很好奇，覺得很新鮮，還很喜歡問實習店長一堆他不知道的問題，跟著他學了很多 OK 店員的工作，我一直很用心的去記下每件事情的步驟，好讓我明天可以正確的指導我的實習店員。第二天跟第一天心情不同，每件事情都上手很多，同時也要教實習店員許多知識，很怕自己教錯。總結兩天的實習，事情其實並不多，感覺安排的很適當，OK 店員也很親切，學到很多平常學不到的東西，果然是實習阿！心得其實很多，多到講不完，總之希望以後還有這樣的活動可以繼續參加！

102 學年中壩高商門市服務實習心得

班級:124 座號:37 姓名:葉沛榛 實習日期:2013/12/9~12/10

在 OK 實習的 2 天我學到了很多東西，在這 2 天的工作內容有，檢查每一個機台的溫度是否在正常範圍之內、排每一件商品的排面讓消費者可以看的更清楚，檢查是否有過期商品把它撤掉避免誤食過期商品，還有煮關東煮、茶葉蛋、滷味，盤點存貨、補貨、進貨、結帳…等等。

這 2 天很謝謝店長和學姊，有他們的幫助讓我們作的更得心應手，也謝謝學姊包容我們的錯誤。學姊指導我們做了所有的事情，讓我們更了解 ok 的工作流程。在 ok 的尖峰時段時總會看到滿滿的人，但店長與學姊們的團隊合作默契超好，把人山人海的人慢慢的消化掉，做的不疾不徐，我想這應該就是經驗的累積吧！

當我們在當實習當店員時，我發現當穿上 ok 的制服的那一刻，立即處於戰戰兢兢隨時待命，就感覺像是把一種責任給穿在身上，是一種無形的感覺，背負著一種使命，感覺自己就是屬於 ok 員工的一份子，就是要把工作做到完美。等到把制服脫下時，才會覺得任務結束可以放鬆了。

謝謝學校讓我們有機會參與 ok 實習的活動，讓我們學到很多東西，是從未見識過的。有了這樣特別的經驗，以後在面對各種新事物與挑戰會更能好好的處理。