

110學年度

《學生校外實習報告》

實習學生：

實習單位：

實習輔導老師：

110年08月

目錄

[目錄 II](#_Toc80171793)

[圖表目錄 IV](#_Toc80171794)

[第一章 緒論 1](#_Toc80171795)

[第一節 實習背景及動機 1](#_Toc80171796)

[第二節 實習目的 1](#_Toc80171797)

[第三節 研究架構 1](#_Toc80171798)

[第二章 個案分析 2](#_Toc80171799)

[第一節 個案公司簡介 2](#_Toc80171800)

[第二節 XX門市概況 2](#_Toc80171801)

[第三節 DD商品介紹 2](#_Toc80171802)

[第三章 門市銷售人員服務流程SOP 3](#_Toc80171803)

[第一節 服務流程 3](#_Toc80171804)

[3.1.1 服務流程 3](#_Toc80171805)

[3.1.2 服務稽核表 4](#_Toc80171806)

[第二節 服務技巧Service 5](#_Toc80171807)

[3.2.1 服務特質 5](#_Toc80171808)

[3.2.2 顧客肢體語言及表情 6](#_Toc80171809)

[3.2.3 引起顧客抱怨的語言 7](#_Toc80171810)

[3.2.4回答客問 8](#_Toc80171811)

[第三節 防止顧客抱怨 9](#_Toc80171812)

[3.3.1預防準備工作 10](#_Toc80171813)

[3.3.2如何處理顧客抱怨 10](#_Toc80171814)

[3.3.3顧客反應層級表 12](#_Toc80171815)

[第四章 實習心得、反思與建議 13](#_Toc80171816)

[第一節 實習心得與反思 13](#_Toc80171817)

[第二節 建議 13](#_Toc80171818)

圖表目錄

[圖3.1.1服務流程圖 4](#_Toc80171655)

[表3.1.2服務稽核表 4](#_Toc80171656)

[圖3.2.1服務五要素 5](#_Toc80171657)

[圖3.2.2服務要點 6](#_Toc80171658)

[表3.2.2顧客表情或肢體語言 6](#_Toc80171659)

[表3.2.3 引爆語 7](#_Toc80171660)

[表3.2.4敏感語 7](#_Toc80171661)

[圖3.3防止顧客抱怨概念圖 9](#_Toc80171662)

[表3.3.1 抱怨預防準備工作 10](#_Toc80171663)

[圖3.3.2顧客抱怨處理七大步驟 10](#_Toc80171664)

[表3.3.3顧客反應處理層級表 12](#_Toc80171665)

第一章 緒論

第一節 實習背景及動機

第二節 實習目的

第三節 研究架構

第二章 個案分析

第一節 個案公司簡介

第二節 XX門市概況

第三節 DD商品介紹

第三章 門市銷售人員服務流程SOP(僅供參考)

第一節 服務流程

3.1.1 服務流程



圖3.1.1服務流程圖

3.1.2 服務稽核表

表3.1.2服務稽核表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 項目 | 稽核項目 | 配分 | 得分 | 備註 |
| 儀容 | 1 | 制服及圍裙是否乾淨、清潔、平整 | 5 |  |  |
| 2 | 頭髮是否整理 | 5 |  |  |
| 服務態度 | 3 | 是否面帶微笑 | 5 |  |  |
| 4 | 是否隨時親切寒暄 | 5 |  |  |
| 5 | 是否執行入店、離店招呼 | 5 |  |  |
| 6 | 行走時目光與顧客接觸是否微笑點頭示意 | 5 |  |  |
| 服務流程執行 | 7 | 是否微笑遞上DM | 5 |  |  |
| 8 | 是否介紹明星商品、推薦公司檔期款式 | 5 |  |  |
| 9 | 結帳時詢問是否需要統編 | 5 |  |  |
| 10 | 結帳時是否有與顧客確認點餐內容 | 5 |  |  |
| 11 | 是否確實給予發票 | 5 |  |  |
| 12 | 內用蛋糕是否完整盤飾 | 5 |  |  |
| 13 | 內用送餐是否有告知客人口味 | 5 |  |  |
| 14 | 內用是否有確認餐點全部到齊 | 5 |  |  |
| 15 | 外帶是否有確認單號 | 5 |  |  |
| 16 | 外帶是否有告知保存期限 | 5 |  |  |
| 17 | 外帶是否有告知食用方法 | 5 |  |  |
| 18 | 外帶是否有告知保存方法 | 5 |  |  |
| 其他 | 19 | 是否提供顧客其他協助 | 5 |  |  |

經理： 店長： 稽核人員：

第二節 服務技巧Service

3.2.1 服務特質

圖3.2.1服務五要素

* 表情

1.顧客都是抱著愉快的心情前來享用，微笑很容易得到顧客共鳴，而使自己及顧客心情愉快。

2.隨時隨地都要保持心平氣和，將微笑永遠掛在臉上。

* 語言

1.依據具體真誠的讚美，可以讓顧客深深地記得你。

2.找出每一位顧客值得讚美的地方，並及時給予真誠的讚美。Ex：衣著、髮型、體態、氣質、修養、等。

* 態度

1.將顧客以貴賓、好友相待，你一定會得到相同的回報。

2.以謙遜的態度、優雅的肢體語言，表達你對顧客的尊崇，去感動每一位顧客。

* 行動

1.行動是最可以表達的方式之一，也是讓顧客了解你內心的意思，最快速的方法。

2.用最高的敏感度，察覺顧客的需求，並以最快的速度滿足顧客，顧客一定會察覺你的細心。

* 觀察

1.在顧客提出之前，滿足顧客需求就是顧客管動的關鍵。

2.善於觀察顧客表情與肢體語言的習慣，熟悉互動技巧，竟能和每一位顧客建立永久關係。

3.2.2 顧客肢體語言及表情

顧客的肢體語言及表情關鍵在於「在顧客上尚未提出之前，滿足顧客需求」，透過閱讀顧客的肢體語言及表情察覺顧客內心想法，在顧客尚未提出之前趨前致意，讓顧客備感窩心。

圖3.2.2服務要點

表3.2.2顧客表情或肢體語言

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 項次 | 顧客表情或肢體語言 | 可能代表的意義 | 建議處理方法 |
| 1 | 櫃檯前東張西望 | 等候朋友 | 主動示意，有甚麼地方需要我為你服務的嗎? |
| 2 | 等候結帳 |
| 3 | 瞇眼睛、偏頭 | 燈逛或是陽光直射 |
| 4 | 坐席中東張西望 | 想找服務同仁 |
| 5 | 剛入座東張西望 | 找化妝室或等候朋友 |
| 6 | 蛋糕上餐後仍未食用 | 蛋糕尚未解凍 |
| 7 | 拿奶瓶出來 | 需要泡牛奶 |
| 8 | 品嘗一口即皺眉頭 | 餐點不喜歡 | 主動詢問是否對餐點口味滿意 |
| 9 | 餐點未食用完畢 |
| 10 | 桌面空空的 | 出餐速度太慢 | 主動示意，並了解原因 |
| 11 | 玩弄其他桌上東西 | 出餐速度太慢 |
| 12 | 桌上餐具或餐盤過多 | 部分餐點已食用完畢 | 主動示意詢 問是否需要整理桌面 |
| 13 | 撥桌上的屑屑 |

3.2.3 引起顧客抱怨的語言

表3.2.3 引爆語

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 項次 | 引爆語 | 說明 |
| 1 | 抱歉，這是「總公司規定」的 | 如果顧客的需求與公司原意不一致時，可以婉轉的建議顧客其他的替代方案 |
| 2 | 抱歉，「因為」今天顧客比較多，「所以」送餐速度比較慢 | 真的非常抱歉，立即為您處理 |
| 3 | 電話詢問姓名時「您的名字是」？或是「給我全名好嗎」?...等 | 1.先生請問您貴姓大名是?2.小姐您的芳名是? |
| 4 | 顧客要求折扣時，「抱歉，沒有辦法」 | 1.推薦其他公司現有的特惠活動2.詢問是否有特別慶祝的事情，給予另外的招待 |
| 5 | 顧客反應，為甚麼上次朋友可以\*\*\*\*\*，為甚麼我就不行，服務人員回答「不可能吧!」 | 因為優惠的方案不一樣喔!!1.推薦其他公司現有的特惠活動2.詢問是否有特別慶祝的事情，給予另外的招待 |
| 6 | 顧客反應如何分辨口味，服務人員回答「你可以自己看」 | 非常不好意思喔，在您稍等一下，我幫你做口味辨別或是在包裝之前就先做好口味辨識 |

表3.2.4敏感語

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 項次 | 敏感語 | 代表意義 | 如何說 |
| 1 | 等一下 | 不耐煩 | 不好意思請稍等一下喔 |
| 2 | 是這樣嗎? | 懷疑，不信任 | 抱歉，是這樣的…….. |
| 3 | 沒辦法喔 | 不尊重顧客需求 | 真的非常抱歉…… |
| 4 | 原則上 | 有所限制 | 建議您….. |
| 5 | 有甚麼問題嗎？ | 質疑顧客 | 有甚麼地方需要為您服務的嗎? |
| 6 | 真的嗎? | 懷疑，不信任 | 不好意思，馬上為您處理 |

3.2.4回答客問

Q：招牌是那些?

A：介紹六項明星商品

Q：沒有其他優惠嗎?

A：每一位來到門市的客人都是我們的VIP，產品的價格都是做過評估的，產品都

 是手工製作，店裡目前特殊的優惠只有搭配特約商的部分非常抱歉(介紹其他檔

 期商品給顧客)

Q：

A：

Q：

A：

Q：

A：

Q：

A：

第三節 防止顧客抱怨

顧客抱怨的意義：希望能讓顧客止怒，提供顧客一個抒發的管道、進一步讓顧客為我們說好話，一位帶著抱怨的顧客是永遠不會再回來的，全體服務人員努力的目標只有一個，一定要讓每一位消費的顧客還會再次回到實體門市消費。



圖3.3防止顧客抱怨概念圖

3.3.1預防準備工作

表3.3.1 抱怨預防準備工作

|  |  |
| --- | --- |
| 類別 | 工作 |
| 品質Q | 1.了解產品特色2.內用或外帶產品交至顧客前確認其品質是否合乎標準3.可以清楚的解釋產品特色及注意事項 |
| 服務S | 1.落實服務流程2.注意內用區域用餐空調狀況主動調整3.調整服務速度，不因忙碌而險服務品質降低4.養成不論內用外帶皆要確認餐點5.注意言詞，避免引發顧客抱怨 |
| 清潔C | 1.注意餐點是否有異物2.觀察顧客用餐時機3.注意裝面是否有其他異物4.服務過程隨時注意自身儀容5.定時清理化妝室 |

3.3.2如何處理顧客抱怨

圖3.3.2顧客抱怨處理七大步驟

* 適時帶離現場

首先向顧客表示感激，並表示會盡力解決問題，試著技巧性地將顧客帶離，一方面可避免影響其他顧客的購物心情，另一方面也可以冷卻激動的情緒。

* 傾聽抱怨內容

細心、耐心及誠意地聆聽顧客說明，盡可能使其宣洩心中的不快，以積極負責的態度面對抱怨的內容，讓顧客充分感受到重視，消除心中的不快。

* 同理認同顧客

當顧客已經產生不滿時，最重要的是安撫其情緒，以同理心觀察、關心其感受，並透過眼神與點頭支持等行為語言，使顧客確實感受到認同。

* 立即處裡解決

當了解顧客所在意的問題與期望之後，應紀錄所抱怨的內容，並與顧客討論所能接受的觀點及解決之道，以徵求其同意，包括在門市的授權範圍內，給予折扣優惠、贈品。

* 表歉意與感恩

服務人員應當自發自內心再一次鄭重的表達歉意，尋求顧客諒解，並感謝因顧客的抱怨提供門市改善缺失的機會，以更優質的服務案待顧客，表達感恩之意

* 擬定改善計畫

顧客抱怨事件處理完畢後，為了防範日後類似事件再度發生，店長立即召集門市同仁就此個案進行教育訓練，並擬定改善計畫。

* 持續進行關懷

持續關懷曾經提出抱怨的顧客，盡可能地與其建立感情，使顧客的需求與經營策略能夠產生良好的互動。

3.3.3顧客反應層級表

表3.3.3顧客反應處理層級表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 狀況等級 | 發生狀況 | 處理層級 | 處理方式 | 向上回報 |
| 綠燈 | 顧客對任意餐點提出品質上的質疑 | 服務人員 | 致歉及立即處理 | 值班幹部 |
| 蛋糕規格不一 |
| 環境髒亂 |
| 餐點等候 |
| 黃燈 | 入座後尚未出餐 | 值班幹部 | 致歉及立即處理 | 店長 |
| 顧客反映有蚊蟲 |
| 打破物品 |
| 等候外帶過久 |
| 上餐速度太慢 |
| 餐點未達顧客之期望 |
| 紅燈 | 產品撒在客人身上 | 店長 | 立即處理 | 業務部專員 |
| 顧客於現場因設備導致受傷 |
| 餐點有異物 |
| 現場反應服務很差或極差 |
| 顧客抱怨處理完畢，但顧客離席仍不悅 |
| 後餐過久，顧客反應激烈 |
| 出餐順序錯誤 |
| 出餐狀況混亂 |

備註：狀況會因顧客現場的反應及口氣而有所不同

# 第四章 實習心得、反思與建議

第一節 實習心得與反思

第二節 建議