

## 實習工作週紀錄表

範例一：請注重智慧財產，勿抄襲

項 目	內 容
<b>事件名稱</b>	I cash 卡損壞
<b>時間</b>	98/2/23 下午 14 點左右
<b>地點</b> (包括環境描述，配置圖)	7-11 龍運門市，當時店長出門辦理事務，我在櫃檯剛結完一筆帳，這時一位媽媽拿著損壞的 I cash 卡來詢問補救辦法..
<b>物品</b> (商品、工件、工具、流程等)	I cash 卡
<b>主角 (人)</b>	媽媽、店員
<b>事件經過</b> (描述越詳細越好，最好有雙方對話內容)	<p>媽媽:[小姐!我的 I cash 卡被折到了，是否還可以使用?]</p> <p>店員:[我幫你看看] (查詢餘額中.. 電腦有顯示)</p> <p>店員:[小姐!可以喔]</p> <p>媽媽:[喔!謝謝!那是不是只要不傷到晶片，折到其他部分都沒關係?]</p> <p>店員:[是!可是你折損面積不要過大到無法拿取卡住]</p> <p>媽媽:[那我怎麼知道這張卡什麼時候會壞掉!那萬一卡無法使用怎麼辦?我可以把這張卡的錢挪到另一張嗎?或是退錢給我?]</p> <p>店員:[如果是晶片上有問題，可以寄信到公司，他們會盡快幫你維修好!如果是人為的折損就可能沒辦法維修，要重新買卡，至於金額的轉卡我不是很清楚，我可以幫你問問看再回覆你]</p> <p>媽媽:[小姐!你馬拜託!我這要給我兒子用的，他明天就要用了，要等多久呢?]</p> <p>店員:[不好意思!] (正在努力的打電話給店長.但..店長好像沒帶手機出去...= =)</p> <p>媽媽:[好啦!算了!先幫我結帳!我要儲值五百元]</p> <p>店員:[小姐!你可以先不要儲值這麼多嗎?萬一損壞又不能轉卡會損失較多喔!]</p> <p>媽媽:[先儲兩百好了!這卡一點都不好!]</p> <p>店員(無言...結帳中)</p> <p>媽媽:[你給我維修電話好了!我自己問比較快!]</p> <p>店員:[你的卡片後面有電話喔]</p> <p>媽媽(生氣的離開..)</p>
<b>事件結果</b>	等店長回來時，告知事件之後，店長:[其實我們無法判定要做維修

(包括後續處理)	還是怎樣，我們只是第一線人員，以後遇到就請客人把卡片寄到公司，讓公司判定，若他問退錢轉卡，基本上!除非他要出國了，不再回來台灣，公司會讓他退錢的喔!若是你，要出國很久不再可能使用，但裡面還有一千元，你會罷休嗎? 店員:[不會] 店長:[所以囉!公司會照合理把錢退給顧客]
<b>心得</b> (建議)	下次遇到這樣的情況，就先請顧客寄卡片給公司作判定，不用與顧客爭執!

**範例二：請注重智慧財產，勿抄襲**

項 目	內 容
<b>事件名稱</b>	熱食區咳嗽
<b>時間</b>	98/4/27 晚上 8 點
<b>地點</b> (包括環境描述，配置圖)	7-11 龍運門市，晚上 8 點，當時只有晚班與中班人員，店內只有一對情侶
<b>物品</b> (商品、工件、工具、流程等)	關東煮
<b>主角 (人)</b>	中班店員、晚班店員、
<b>事件經過</b> (描述越詳細越好，最好有雙方對話內容)	<p>當時中班店員正在補貨，準備下班!晚班店員正在點高單，這時一對情侶走進門市買熱食...</p> <p>晚班店員:[你好，歡迎光臨龍運門市!]</p> <p>這對情侶往熱食區挑選關東煮，這時...</p> <p>女客人:[咳咳咳.....]雖然他一手撫著嘴，但是在熱食區咳了無數次，看起來很不衛生，店員們看了很傻眼，但是又不知道該怎麼跟客人說..</p> <p>女客人問男朋友:[你要吃什麼?... 咳咳咳... 咳咳咳... 咳]那對情侶就在關東煮機前邊挑邊說話，那位女客人邊挑邊咳嗽，整個畫面只有噁心...直到... 那對情侶結完帳後...</p> <p>晚班店員對中班店員說:[怎麼辦?這樣誰要買阿?噁心ㄟ]</p> <p>中班店員:[必要的時候，把它報廢處裡!給他們這樣搞一下，一百多元的關東煮就這樣報銷了]這時店員們都覺得噁心極了，也正在採取報銷的動作...</p>
<b>事件結果</b>	最後整整報銷了 122 元，報銷過後也沒有再煮過，因為那鍋湯也被

(包括後續處理)	污染到了，當時也已經快 9 點了，基於人潮不多的情況下，買的人也不多，關東煮就停機直到大夜清理掉!事後問店長遇到此類情形要如何處理，雖然店長回應沒遇過此類情形，但回應若是他，當下也無法對客人說什麼，只能做報銷動作!後來又問另外一家店長，那位店長則說，就拿一個餐巾紙，請客人撫著嘴挑選，總比他一直這樣咳下去吧!我們店長又補說了一句，要不然也可以主動幫客人挑選，不管客人是否感冒，能主動幫忙客人，也是一種貼心的服務!
心得 (建議)	回想當時真的很噁心，但是又不知道該如何對客人做阻止的動作，為了避免類似的情形發生，當遇到顧客要選購熱食區的商品時，就主動向前幫忙服務。