

需求評估期末報告

新生活流行館工作人員 之訓練需求評估

指導教授:賴婷鈴老師

第八組

497730043 蘇品蕙、497730548 許家菱、497730050 林郁君

497730035 郭文品、497730464 郭書好、497730142 莊 羚

摘要

本訓練需求評估建立於新生活流行館職前訓練的需求之上，為檢視正式員工及工讀生現有的職前訓練是否符合新生活流行館之基本營運標準，使得新生活流行館能夠了解問題所在與思考適當的解決方式。研究資料對象分別為新生活流行館之店長、正式員工及工讀生共 12 位，分別以問卷及訪談來進行調查。

以圖表與敘述方式陳述研究結果，最後藉由店長訪談結果及員工問卷調查發現問題所在，例如：記憶商品位置及價格之相關能力尚待加強。(參考 P.7)

評估結果將回饋給新生活流行館作為以後職前訓練加強、改善的參考。

目 錄

一、背景說明01
二、採用之方法及工具04
三、結果07
四、討論問題與建議22

附錄（一）綜合訪談內容

附錄（二）問卷內容

附錄（三）訪談的進度與過程

附錄（四）參考書目

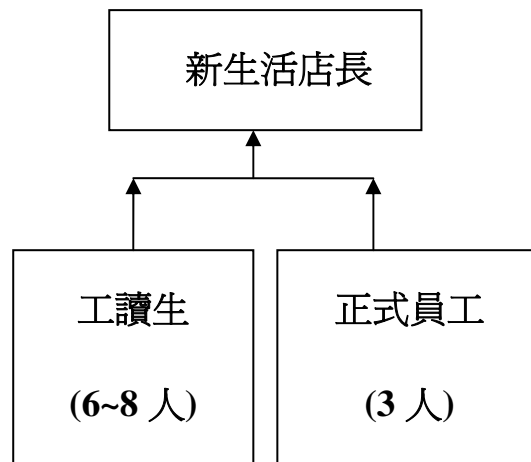
小組工作分配及貢獻度紀錄

第一章、背景說明

本部份包含：

- (一) 組織架構圖
- (二) 需求評估目的
- (三) 公司介紹
- (四) 公司教育訓練課程部分
- (五) 定義問題
- (六) 工作分析

(一)、組織架構圖



(二)、需求評估目的

本訓練需求評估研究的目的，主要為檢視正式員工及工讀生現有的職前訓練是否符合新生活流行館淡大店之基本營運標準，評估並呈現結果，使得本分店能夠了解問題所在與思考適當的解決方式，例如更完善的職前訓練課程，讓工讀生及正式員工在工作技能上能夠有所提升。

(三) 公司介紹

新生活流行館淡大店為販賣書籍、文具、大型百貨、生活用品、DIY 用品、運動用品、各種紙類、飾品、禮品、化妝品、玩具之小型連鎖店。

(四) 公司教育訓練課程部分

新進員工進入公司後，由資深員工帶領，進行為期三天的職前訓練，訓練內容包括：記憶商品價格、記憶商品位置、收銀、處理訂單、檢查補貨、賣場巡視、處理退換貨流程、商品陳列等等。

(五) 定義問題

由於收銀台無刷條碼設備、員工必須記憶商品價格，當特價商品較多時，記憶商品價格就成為了重要的課題；對於新進的員工來說，記憶商品位置與了解店內商品的性質需要一定的時間來熟悉。基於店內攝影機架設不足，偶有遭竊問題發生，尚在尋求最適當的解決方式。另外，職前訓練未明確教導退換貨流程，也沒有告知顧客退換貨的標準，導致商家必須自行吸收不合理的退換貨成本。

(六)、工作分析

一、工作的基本內容為：

- 1.檢查報表：目的在於將上一班人員未完成之事做完成。
- 2.櫃台交班：在當日值班完成後需要結算帳務，並在報表上填寫未完成作業以便
 下一班人員執行。
- 3.收銀。
- 4.處理訂單：主要早班人員負責，以方便產品能夠早點補齊。
- 5.檢查貨架：基本的整理、補貨、清潔等等。
- 6.補齊貨架上欠缺的物品。
- 7.以吸引顧客的方式將產品陳列整齊。
- 8.記憶商品價格
- 9.記憶商品位置。
- 10.賣場巡視。
- 11.處理退貨流程。
- 12.回應顧客的需求。

二、店長

除了一般員工的工作內容外，為確保公司營運狀況優良，使用 45 點記點制度對員工進行獎懲以防止作業疏失。

三、正式員工及工讀生

正式員工及工讀生的工作在於檢查每天的工作環境，內容包括補貨、整理貨架、清潔、監督、處理訂單等等。

第二章、採用之方法及工具

一、對象

本組就對象分為兩個族群，分別為新生活流行館淡大店之店長、正式員工及工讀生，共 12 位。

二、工具

我們採用訪談及問卷的方式進行，採用訪談方式是為了能深入了解更多的詳細資訊，而採用問卷是為了不打擾店家的營運狀況，並且能夠快速得到大量資訊。

(一) 深入訪談

本組分別於 12/7 及 12/20 與店長進行深入訪談，內容包括員工人數的多寡、公司福利、工作項目、工作成效、新人訓練的項目、方式及時間、宣傳據點及目前所遇到的問題，例如：記憶商品位置、處理退換貨問題..等等。也於 12/11、12/16 與資深員工進行面對面的深入訪談，希望能了解其員工實際工作情形及真實遇到的問題為何，得知規範員工的詳細制度內容以及三班制交班工作內容及時間。

	Training Needs Assessment	訪問對象
理想	1.職前訓練時注重員工的什麼表現? 2.記憶產品位置的最佳方式為何? 3.理想中的工讀生具備條件為何? 4.店長希望的退換貨應對方式為何?	店長 資深店員 店長 店長
現實	1.基本的營運狀況為何? 2.店內格局與大小為何? 3.職前訓練內容為何? 4.主管、正職員工與工讀生的工作時間為何? 5.員工福利制度? 6.員工的加薪標準? 7.員工及店長的工作時段為何? 8.工作內容的分類?	店長 店長、資深店員 店長、資深店員 資深店員 店長、資深店員 店長 資深店員 店長、資深店員

	9.店內販賣的產品種類有哪些? 10.員工實際處理退換貨方式為何? 11.45 項記點制度內容有無公佈給員工知道? 12.熟記商品價格的標準及考核方法為何?	店長、資深店員 店長、資深店員 店長 店長、資深店員
感覺	1.覺得 45 點記點制度規範程度如何?	資深店員
原因	1.造成員工必須記憶商品的原因為何?	店長
解決	1.監視器的顯示畫面太小有沒有一套解決方法? 2.當發現顧客有偷竊行為時如何處理?	店長、資深店員 店長、資深店員

(二) 問卷內容及設計原因

本問卷主要分為六大部分，主要的研究項目為：一、對職前訓練的滿意度，二、個人能力及處理方式，三、員工評量，四、處理退換貨流程，五、整體表現，六、基本資料，目的在於探討員工的職前訓練及工作情形。

本研究主要以新生活員工為主，共計發出 11 份問卷，回收 10 份問卷，回收率為 90.90%，調查其間為 2009 年 12 月 27 日到 2010 年 01 月 02 日，問卷攜至新生活流行館淡大店請店長及資深員工代為發放。

第一部分為對職前訓練的滿意度，共計兩題，題型為選擇題。針對員工職前訓練是否足夠及需要加強的工作技能提問。

第二部份為對個人能力及處理方式，共計九題，題型為選擇題。要求員工以個人實際工作情況作答，例如：檢查報表、處理訂單、賣場巡視及整理貨架等等。

第三部份為員工評量，共計四題，題型分別有開放式問答、選擇題及配合題；開放式問題及選擇題一題以七分計算，配合題一格以五分計算，共計一百分，目的在於測驗員工記憶商品位置及價格與對於店內陳列商品之分類方式是否精熟。

第四部份為處理退換貨流程，共計兩題，以情境題測驗店員的應變方式，旨在檢視員工們對於處理退換貨流程是否洽當及處理問題的積極度。

第五部份為整體表現，共計兩題，題型為選擇題，使員工自我檢視自己的工作表現及工作情緒易受何種因素影響。

第六部份為基本資料，共計五題，題型為選擇題及開放式作答，旨在分析是否因為不同的背景而影響工作效率。

第三章、結果

第一節 問題陳述

(一)專案合作對象

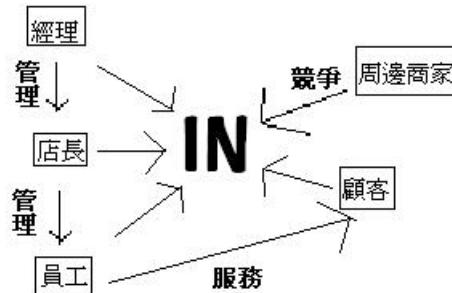
新生活流行館淡大店

(二)簡述問題

- a.環境限制: (1)販賣商品種類受到周邊賣家限制(食品類)、
(2)攝影機架設不足而導致遭竊問題
(3)沒有時間與經費重新裝潢與更新貨架
(4)收銀台無刷條碼設備、導致員工必須記憶價格，影響到工作效率、客戶及公司利益問題
- b.訓練問題:客人常有退換貨的問題，需要一套應對方式

(三)相關對象及單位

公司、店長、員工、經理、顧客、周邊賣家



(四)現況描述

- a.環境限制: (1)周邊各賣家所販賣之食品有重覆之情形
(2) 顧客偷竊
(3)公司沒有時間與經費重新裝潢與更新貨架
(4)員工記憶價格，工作負擔較重
- b.訓練問題:員工無法順利處理退換貨問招致客訴

(五)專案合作對象之期望

- a.環境限制: (1)希望公司能引進更有競爭力且價格較低廉的食品
 - (2) 店員監督區塊配置恰當，店員必須機靈點
希望公司提供更完善的監視系統
 - (3)希望公司能撥空整頓貨架問題
 - (4)引進條碼機，增加工作效率及減低錯誤率
- b. 訓練問題: 員工訓練關於退換貨的應對方式

(六)問題之改善

- a.環境限制: (1)遭竊率降低
 - (2)收銀時錯誤率降低
 - (3)貨架能夠做有效利用
- b.訓練問題:客訴減少

(七)問題未改善之影響

- a.環境限制: (1)無法增加更多收益與客源，失去競爭力
 - (2)遭竊率居高不下，額外的成本虧損
 - (3)顧客對店內環境的印象較差，客源減少
 - (4)員工工作效率低、錯誤率較高且壓力較大，公司收益受損、
客源減少
- b.訓練問題:客訴增加，客源減少

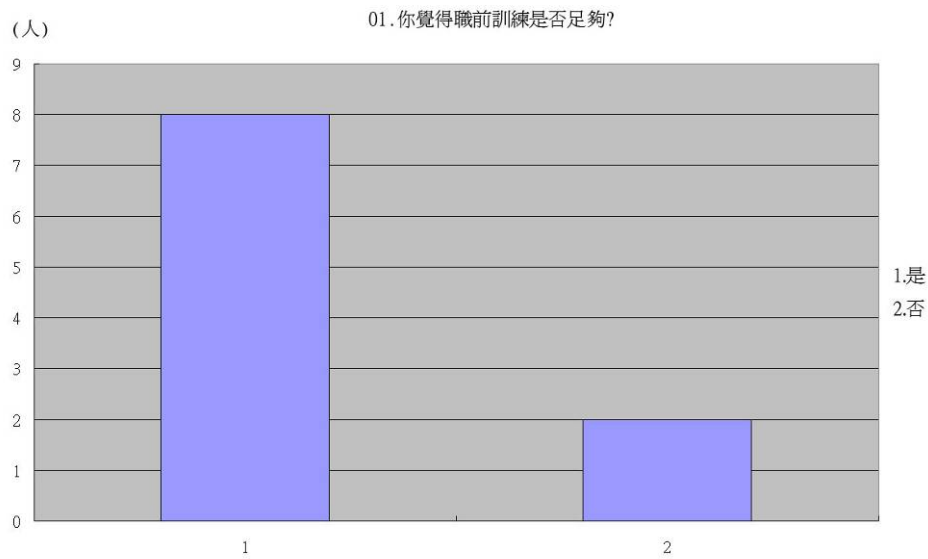
第二節 問卷統計結果

問卷調查法主要調查的對象為新生活流行館淡大店 10 位在職員工，其中問卷型式為混合式，總共六大部份：(一)對於職前訓練的滿意度，(二)個人能力及處理方式，(三)員工評量，(四)處理退換貨流程，(五)整體表現，(六)基本資料。

(一) 對於職前訓練的滿意度：

在職前訓練的滿意度部份，經統計後有 10 份有效問卷。在 10 份有效問卷中，認為職前訓練足夠的有 8 人，認為職前訓練不足的人數有 2 人(參圖 1-1)。在認為職前訓練不足的 2 人當中，覺得最需要加強的部份依序為記憶商品位置、記憶商品價格、退換貨應對、收銀機操作、補貨及點貨、巡視店內情況、紀錄報表。

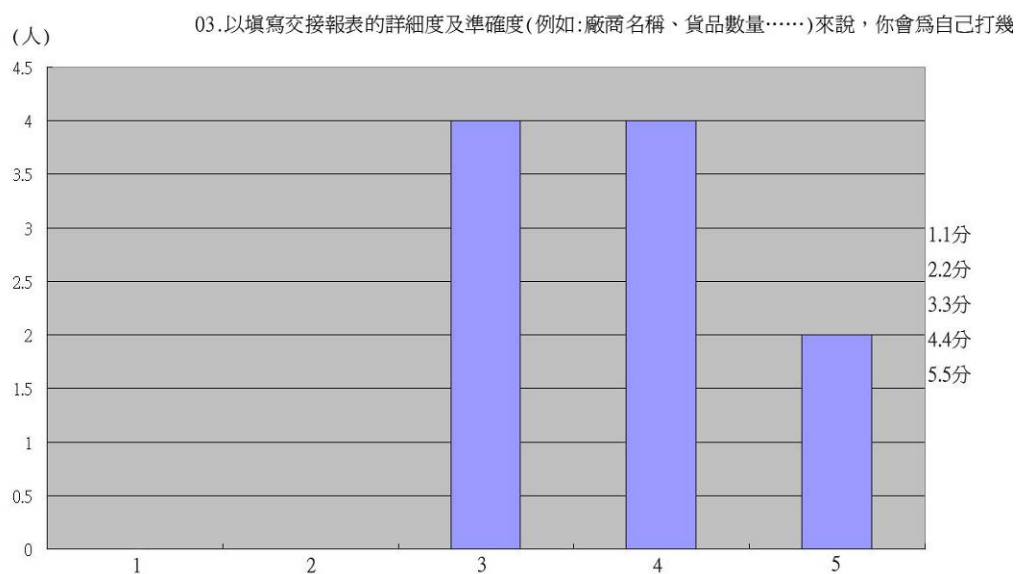
(圖 1-1)



(二) 個人能力及處理方式：

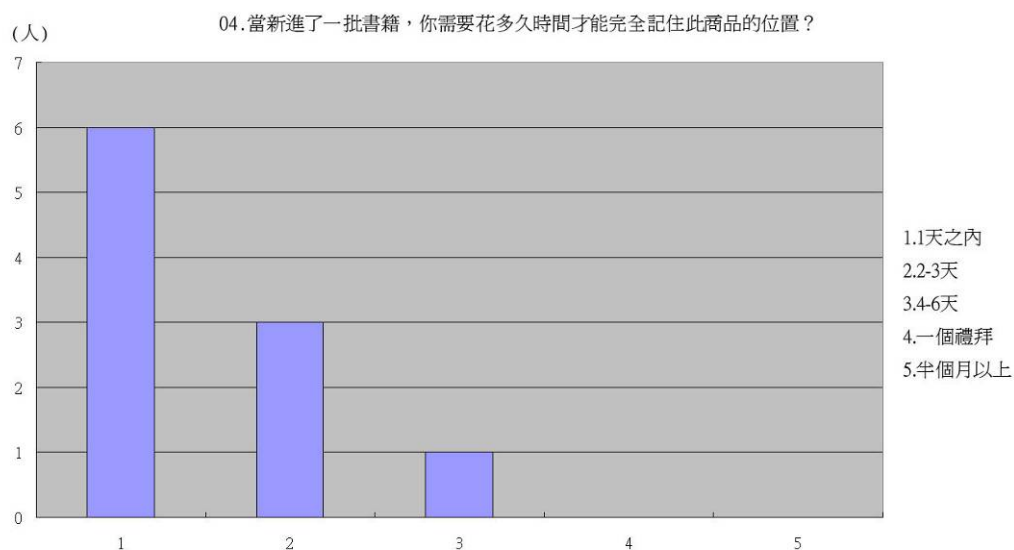
在此部份，以填寫交接報表的詳細度及準確度而言，員工對自己的滿意度為 1 分的有 0 人，2 分的 0 人，3 分的 4 人，4 分的 4 人，5 分的 2 人(參圖 2-1)。

(圖 2-1)



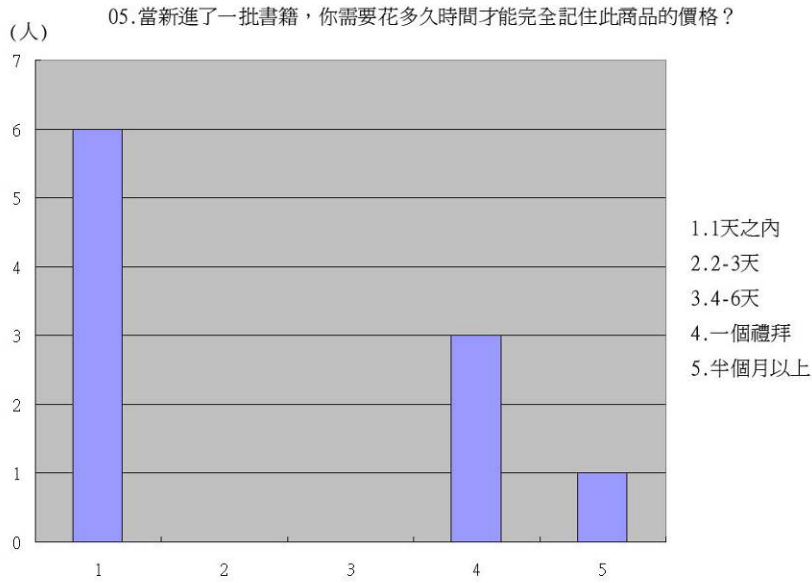
當新進一批書籍時，完全記住商品位置的時間，在 1 天內的有 6 人，2-3 天內的有 3 人，4-6 天的有 1 人，1 週的有 0 人，半個月以上的有 0 人(參圖 2-2)。

(圖 2-2)



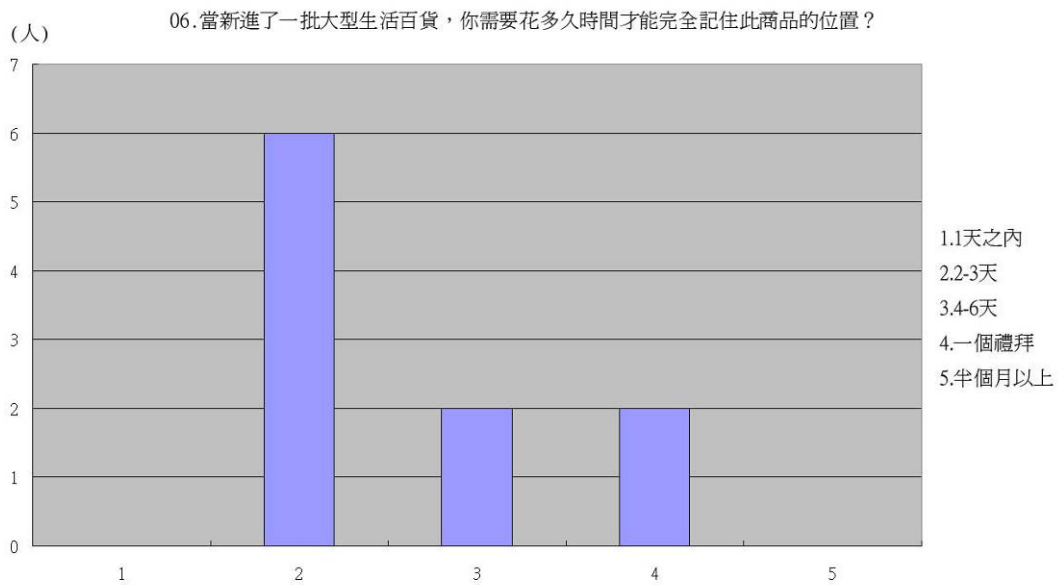
當新進一批書籍時，完全記住此商品的價格，在 1 天內的有 6 人，2-3 天內的有 0 人，4-6 天的有 0 人，1 週的有 3 人，半個月以上的有 1 人(參圖 2-3)。

(圖 2-3)



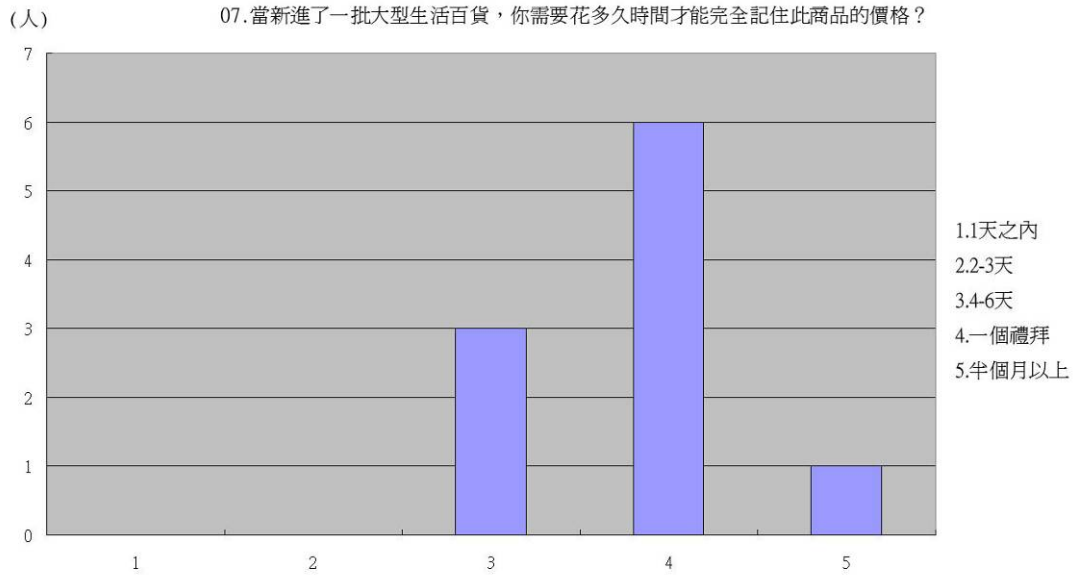
新進一批大型生活百貨，完全記住此商品的位置，在 1 天內的有 0 人，2-3 天內的有 6 人，4-6 天的有 2 人，1 週的有 2 人，半個月以上的有 0 人(參圖 2-4)。

(圖 2-4)



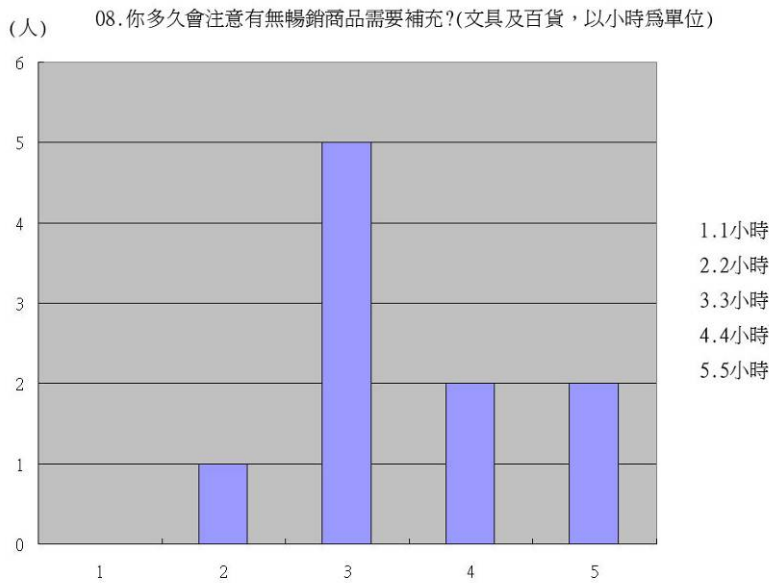
當新進一批大型生活百貨，完全記住此商品價格，在 1 天內的有 0 人，2-3 天內的有 0 人，4-6 天的有 3 人，1 週的有 6 人，半個月以上的有 1 人(參圖 2-5)。

(圖 2-5)



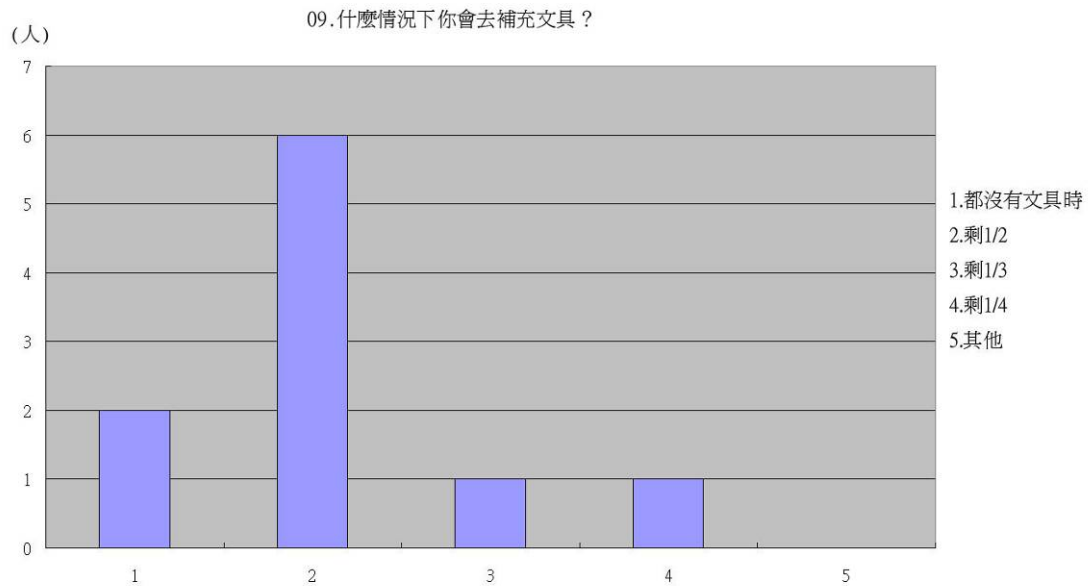
注意暢銷商品並補充，以小時為單位，每隔 1 小時的有 0 人，2 小時的有 1 人，3 小時的有 5 人，4 小時的有 2 人，5 小時的有 2 人(參圖 2-6)。

(圖 2-6)



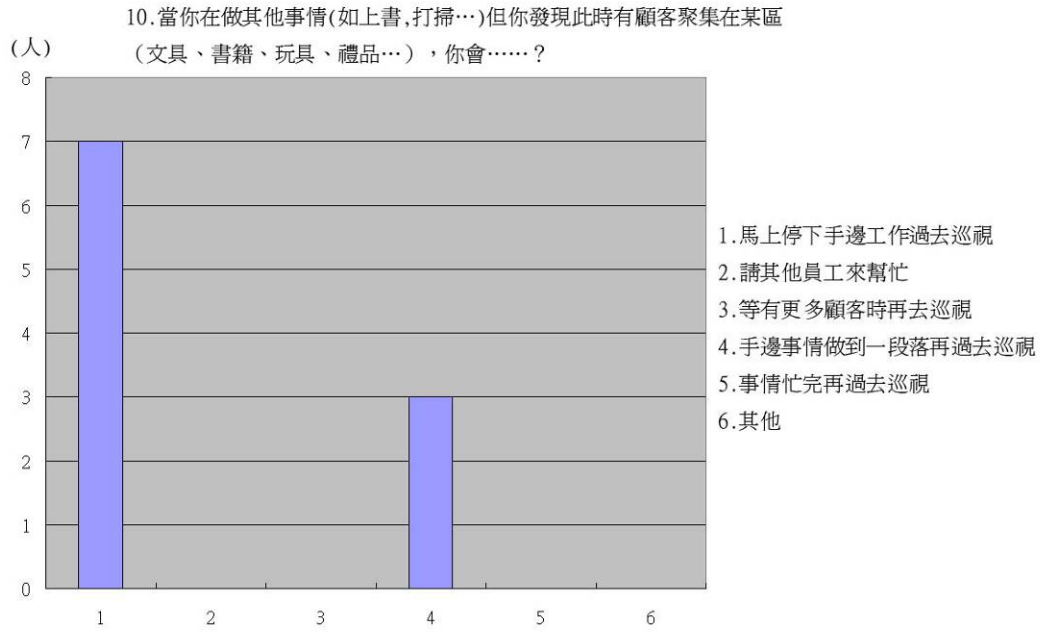
補充文具的情況，都沒有文具時有 2 人，文具剩下 1/2 時有 6 人，文具剩下 1/3 時有 1 人，文具剩下 1/4 時有 1 人，其他有 0 人(參圖 2-7)。

(圖 2-7)



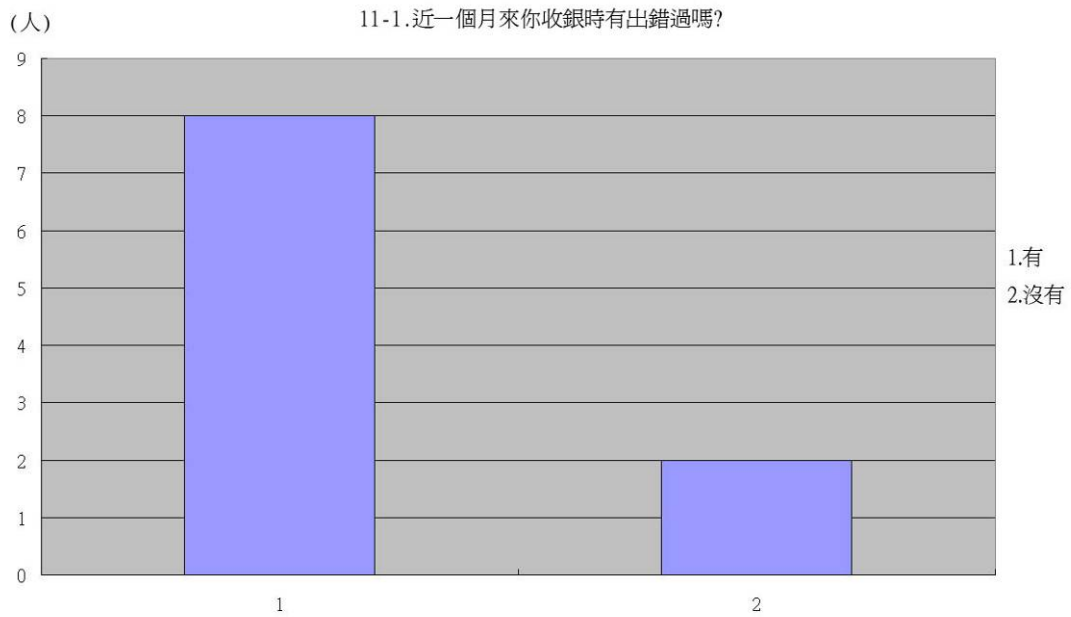
在做其他事情(如上書，打掃...)但發現此時有顧客聚集在某區(文具、書籍、玩具、禮品...)的處理情況，會馬上停下手邊工作過去巡視者有 7 人，請其他員工來幫忙者有 0 人，等有更多顧客時再去巡視者有 0 人，手邊事情做到一段落再去巡視者有 3 人，事情忙完再巡視者有 0 人，其他有 0 人(參圖 2-8)。

(圖 2-8)



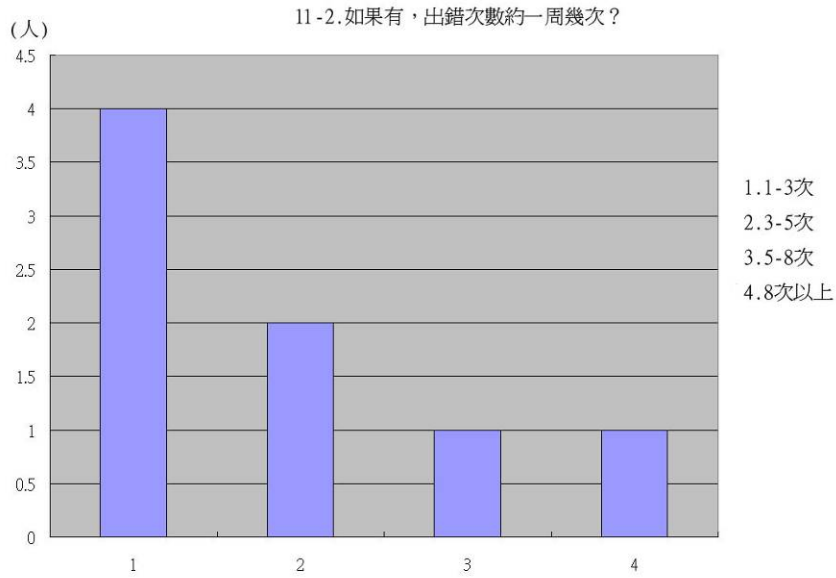
近一個月收銀時有出錯過，有出錯者有 8 人，無出錯者有 2 人(參圖 2-9)。

(圖 2-9)



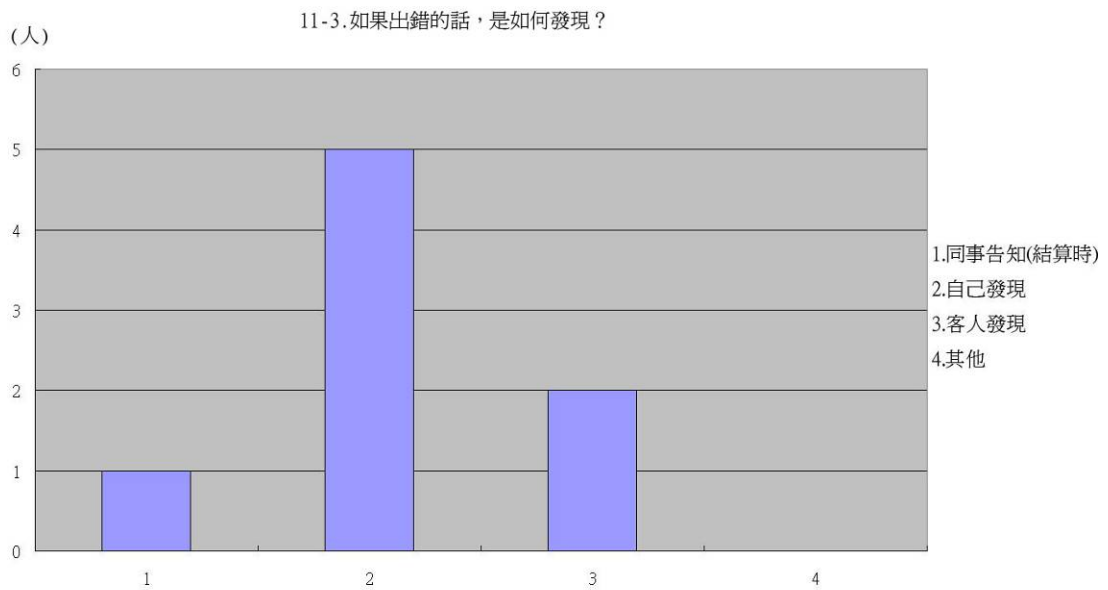
如果有出錯者，一周出錯次數 1-3 次有 4 人，3-5 次有 2 人，5-8 次有 1 人，8 次以上有 1 人(參圖 2-10)。

(圖 2-10)



出錯者發現錯誤時，由同事告知者有 1 人，自己發現者有 5 人，客人發現者有 2 人，其他有 0 人(參圖 2-11)。

(圖 2-11)

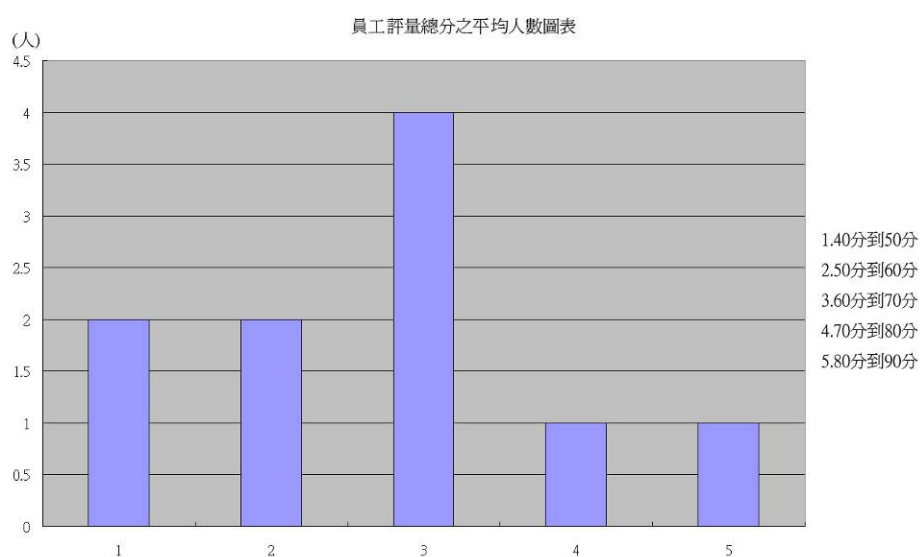


(三) 員工評量

我們將員工評量設為考題。考題主要分為兩部份，一為商品價格與商品分類，二為商品位置，一共有 4 大題，題號為 12 到 15。其中第 15 題內包含 13 個小題。1 大題答對得 7 分，答對 1 小題得 5 分，4 大題全對得 100 分。

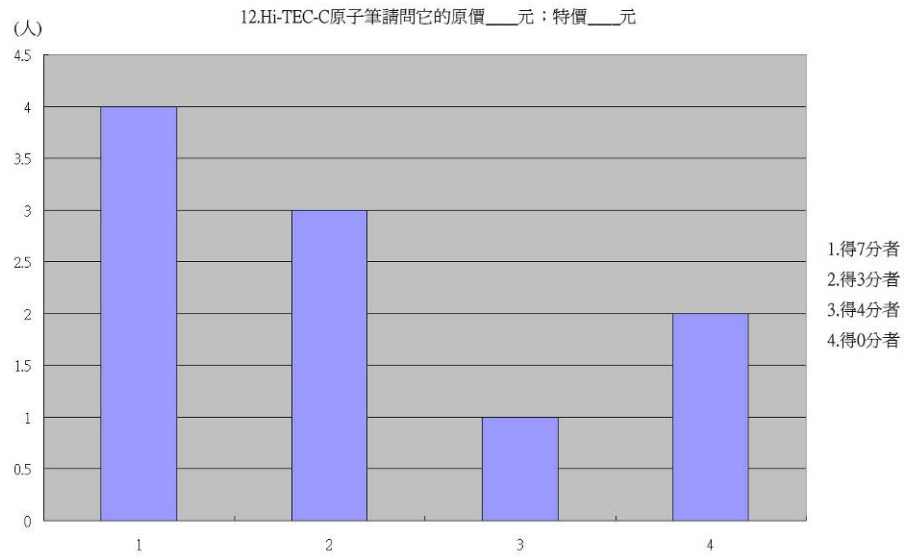
統計 10 分有效問卷過後，結果顯示平均分數為 62.8 分，其中，40~50 分的有 2 位，50~60 分的有 2 位，60~70 分的有 4 位，70~80 分的有 1 位，80~90 分的有 1 位(參圖 3-1)。

(圖 3-1)



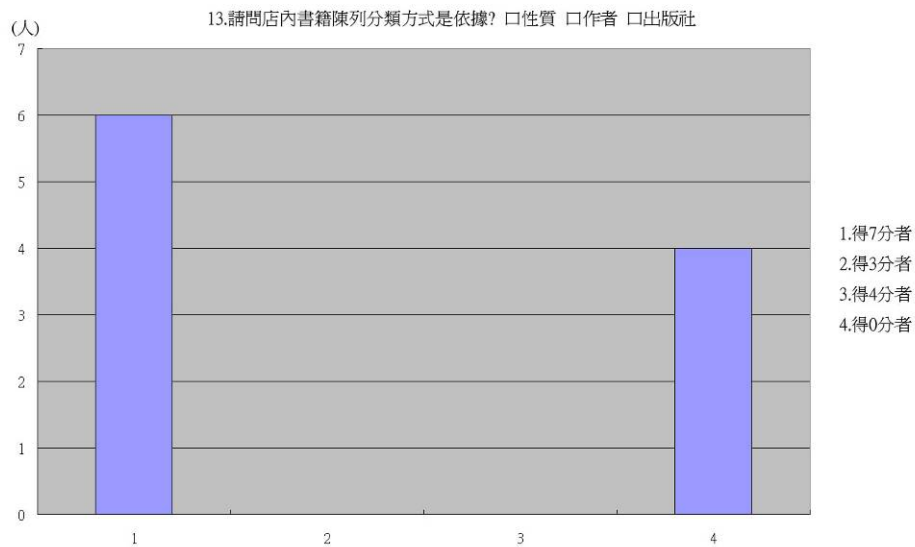
在商品價格考題部分，全答對者有 4 人，得 3 分者有 3 人，得 4 分者有 1 人，全答錯者者有 2 人(參圖 3-2)。

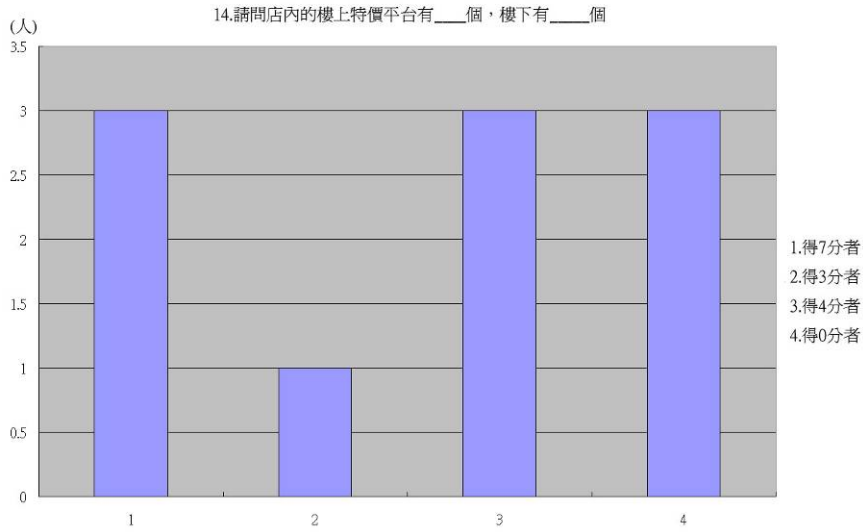
(圖 3-2)



在商品分類考題部分，共有兩題。第 13 題全答對者有 6 人，得 3 分者有 0 人，得 4 分者有 0 人，全答錯者有 4 人。第 14 題全答對者有 3 人，得 3 分者有 1 人，得 4 分者有 3 人，全答錯者有 3 人(參圖 3-3)。

(圖 3-3)



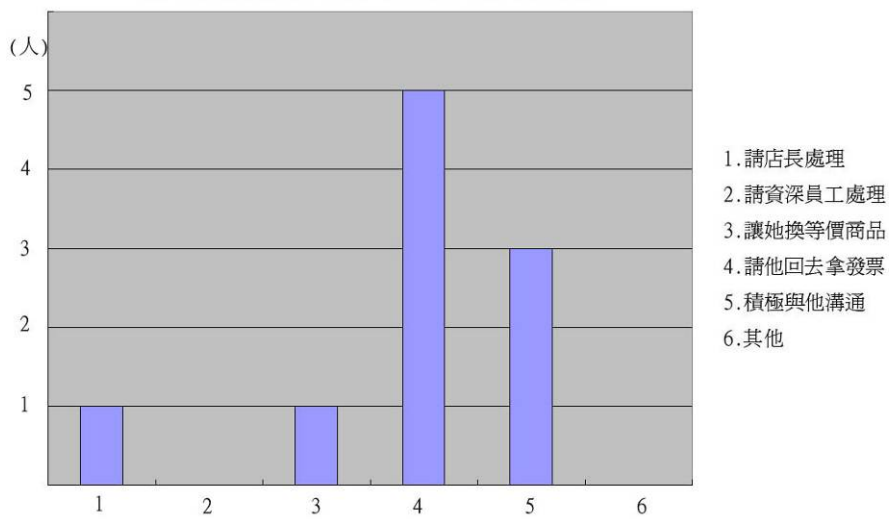


(四)處理退換貨流程

本部份有 2 題情境題。此情境為客人不合理的退換貨，詢問店員應對方式。請店長處理者有 1 人，請資深員工處理者有 0 人，讓客人換等價商品者有 1 人，請客人回去拿發票者有 5 人，積極與客人溝通者有 3 人(參圖 4-1)。

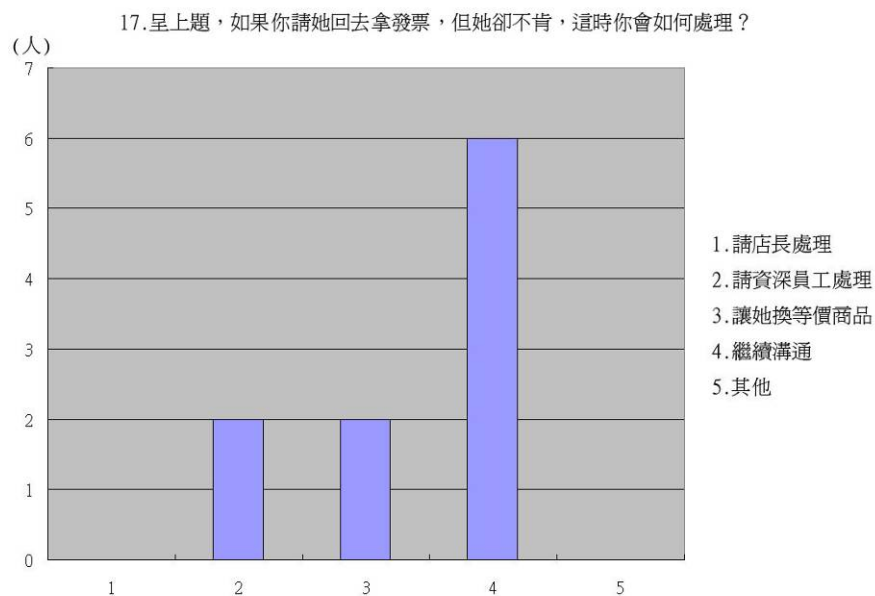
(圖 4-1)

16. 現在有一位態度強硬的婦人，要求退換她直稱三天前在店內買的洗髮精，退換的理由是回家開封後才發現買錯了，但他又沒帶發票，經過溝通後他仍然不妥協，請問這時你會如何處理？



此情境為客人不願意配合拿發票時，請店長處理者有 0 人，請資深員工處理者有 2 人，讓客人換等價商品者有 2 人，請客人回去拿發票者有 6 人，積極與客人溝通者有 0 人(參圖 4-2)。

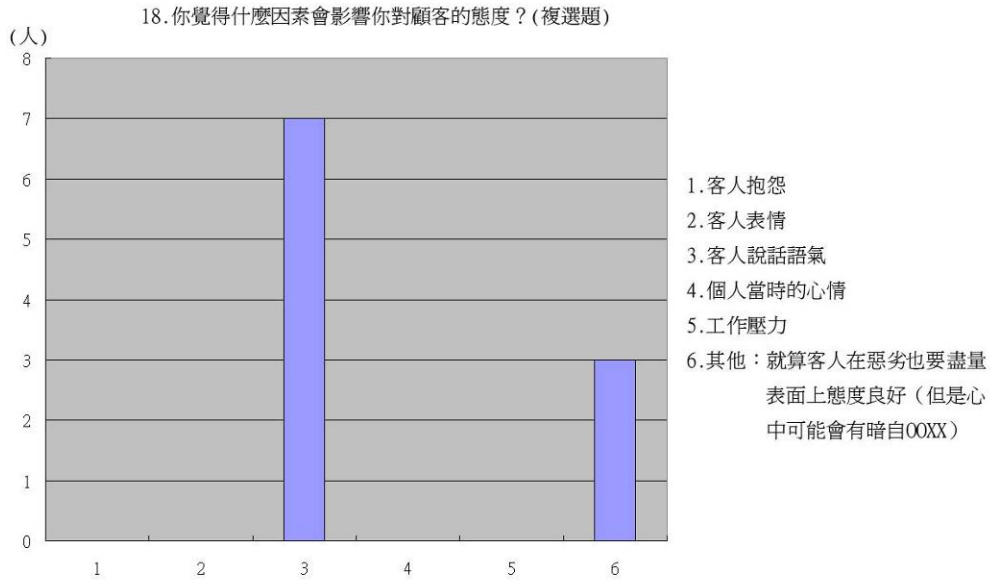
(圖 4-2)



(五) 整體表現

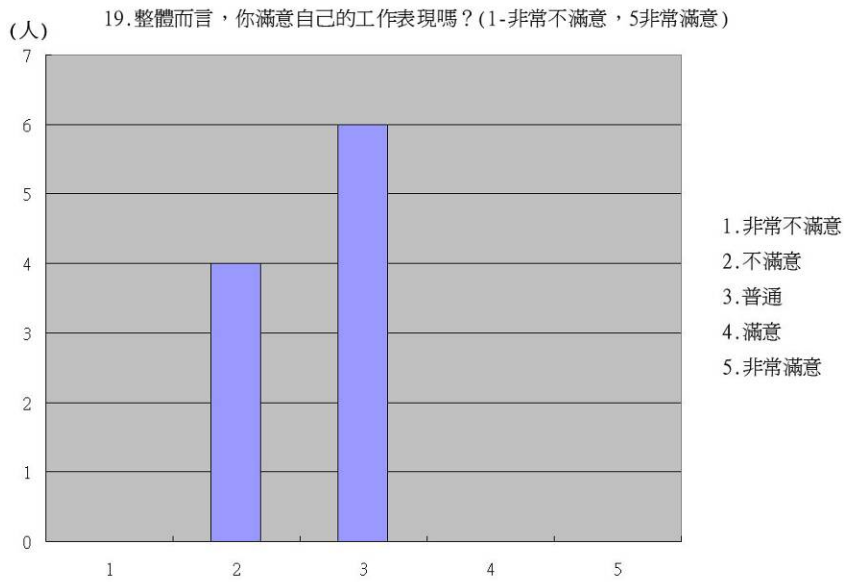
本部分為評量員工整體表現。在影響員工對待顧客態度的因素方面，客人抱怨者有 0 人，客人表情者有 0 人，客人說話語氣者有 7 人，個人當時心情者有 0 人，工作壓力者有 0 人，其他因素(就算客人再惡劣也要盡量表面上態度良好)者有 3 人(參圖 5-1)。

(圖 5-1)



對自己工作表現的滿意度，非常不滿意者為 0 人，不滿意者為 4 人，普通者 6 人，滿意者為 0 人，非常滿意者為 0 人(參圖 5-2)。

(圖 5-2)



(六)基本資料

在這部份，經統計後，員工平均年齡為 20 歲；年資範圍從 3 個月到 1.5 年之間，參加過職前訓練的有 8 人，未參加過職前訓練的有 2 人；有類似工作經驗的有 3 人，沒有類似工作經驗的有 7 人。

第四章、討論問題與建議

(一)工作技能方面

經本問卷評量分析後發現，員工的平均分數為 62.8 分（滿分為 100 分），答對的百分率不到七成，顯示員工在記憶商品價格及位置的技能需要加強。

(二)職前訓練方面

由訪談得知，新生活流行館淡大店的職前訓練方式為由資深員工帶領新進員工進行為期三天的訓練，店長及員工普遍滿意現階段的職前訓練方式，但經由問卷結果顯示，在職前訓練中已訓練過的工作內容，如：記憶商品位置及價格，仍有不足之處。（請參考 P.7）

(三)整體建議

建議新生活流行館淡大店重視此分析發現的問題，能夠建立一套有效率的記憶商品方式，幫助新進員工快速進入工作狀況。

遭竊率降地的問題，由於攝影機方面無足夠經費支出更多的監視器設備，建議員工在尖峰時段放下手邊工作，多巡視賣場。

可針對職前訓練的課程規劃進行補強，或建立一套效率記憶商品的方式，以提升員工工作能力及效率。

附錄一：綜合訪談內容

工作制度

- 新進員工職前訓練內容：
 1. 認識工作環境。包括商品陳列位置、櫃檯位置等，由於工作場所大，使得熟悉環境成爲一件重要但困難的事情。
 2. 在商品種類眾多的情況下，新生活流行館無法將每種商品皆貼上價格標籤，因此每位員工都需要清楚知道每種商品的正確價格，特別是商品特價活動期間時，被列在特價活動中的商品會做價格上的調整，需要員工另外記憶。
 3. 了解環境過後，新生活流行館的員工將學習如何陳列商品使其美觀以增加客人購買慾。
 4. 基本的環境整理，包含清潔地面、整理櫃子等。

- 在職前訓練時新進員工在過程裡被觀察所需具備的員工特質爲：
 1. 由於服務業的需求考量，員工需具備活潑積極之個性特質
 2. 在訓練過程中能記住商品價格與位置，且抗壓性高。
 3. 在生意繁忙的情況下，員工需要良好的工作效率，若在職前訓練的過程中發生學習速度較慢的情況，則依此名員工的學習態度來決定去留，認真努力者會給予時間適應，態度不佳者則會被要求離開。
 4. 新生活流行館在應徵員工方面並無性別、學歷等限制，年齡多要求二十歲以上，相關經驗並無要求但有者爲佳。
 5. 工作內容若有不懂之處要盡速發問。

- 員工上班時段：

早班員工及工讀生：10:30AM~7:00PM(若是夜校生則可以 5:00PM 下班以方便上學)。

晚班員工及工讀生：6:00PM 開始上班至休息打烊。

店長：2:00PM~10:30PM。

- 員工薪資與福利制度：

1. 薪資 95 元/hr、加薪以三個月為單位、一次加 5 元，薪資以表現態度來做調整。
2. 三個月聚餐一次（例如烤肉）。
3. 年終有類似尾牙的活動，有抽獎。
4. 老闆在節日時會送月餅、柚子等禮品。

工作內容

- 工作基本內容：

1. 為了完成上一班員工未完成的工作，員工需要參考報表來檢視確認未完成的工作內容。
- 2.處理訂單：主要由早班人員負責以方便產品在第一時間內補齊。
3. 檢查貨架：基本的整理、補貨、清潔等。
4. 櫃台交班：在當日值班完成後需要結算帳務，並在報表上填寫未完成作業以便下班人員執行。
- 5.賣場巡視。
6. 記憶價格與產品位置。
7. 處理退貨流程。

8.補貨

9. 陳列商品。

● 店內主要販賣的商品：

1. 書籍
2. 文具
3. 大型生活百貨用品
4. 化妝品類
5. 運動用品
6. DIY 商品
7. 禮品
8. 紙櫃
9. 飾品

● 退換貨標準規定及情況：

- 1.客人需要帶發票或店家標價貼紙等購買證明在七天期限內退換。
- 2.是否能退換貨要依商品狀況之完好性而定。
- 3.一般狀況下，紙類與筆類無法退貨，僅有在賣錯商品的情況下才可能退換貨。
- 4.基本的退換貨應對無一定標準，須由員工自行考量，若客人態度強硬，應採取安撫的方式且盡量配合客人做退換貨的動作。

● 盜竊問題

1. 目前並無增加監視設備的考量。
2. 解決方法-在人潮多時，例如學生放學、下課時,需要員工放下手邊的工作且分散走動加以巡視。

3. 偷竊對象大多是國中小學生，主要是偷竊漫畫玩具為主。
4. 處理方法為請家長或是學校老師來，不須罰款以原價購買即可，且請學校進行宣導。

- 宣傳問題

1. 主要據點為學校附近，或是鄰近住家已投信箱方式傳遞當期 DM，一年之中會有四次，三個月一次(像是開學季、聖誕節季)，數量大多幾萬張。
2. 也採取結帳時向顧客介紹並予以 DM 的策略。

附錄二：問卷內容

親愛的新生活工作人員 您好：

為了解 新生活員工職前訓練及工作情形，進行問題評估，以提升本公司營運狀況及服務品質，藉由各位員工的寶貴意見，以做為本公司未來經營管理之參考。

本問卷採匿名方式作業，且您所填答的資料不外流，也不會影響考績，因個人感受不同所以答案沒有對或錯。本問卷分為五部分，預計五分鐘完成，請按照個人感受回答。

感謝您的協助與合作

敬祝 安康

淡江大學教育科技系二年級

蘇品純、郭書好、許家菱、林郁君、莊羚、郭文品 敬上

對職前訓練的滿意度

01.你覺得職前訓練是否足夠? 是 否 (是則跳至第 3 題)

02.你覺得職前訓練在哪方面有可以加強的部分?

(1 為最需加強，依序排列，若有其他不足之處不在選項內請填寫在其他內)

- | | | |
|---------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 記憶商品價格 | <input type="checkbox"/> 記憶商品位置 | <input type="checkbox"/> 補貨、點貨 |
| <input type="checkbox"/> 巡視店內情況 | <input type="checkbox"/> 紀錄報表 | <input type="checkbox"/> 退換貨應對 |
| <input type="checkbox"/> 收銀機操作 | <input type="checkbox"/> 其他_____ | |

個人能力及處理方式

在每天的工作內容中，例如：檢查報表、處理訂單、賣場巡視、檢查貨架、補貨、收銀……，請依您的實際工作情況填答。

03 以填寫交接報表的詳細度及準確度(例如:廠商名稱、貨品數量……)來說，你會

為自己打幾分? 1 2 3 4 5

04.當新進了一批書籍，你需要花多久時間才能完全記住此商品的位置？

1 天之內 2-3 天 4-6 天 一個禮拜 半個月以上

05.當新進了一批書籍，你需要花多久時間才能完全記住此商品的價格？

1天之內 2-3天 4-6天 一個禮拜 半個月以上

06.當新進了一批大型生活百貨，你需要花多久時間才能完全記住此商品的位置？

1天之內 2-3天 4-6天 一個禮拜 半個月以上

07.當新進了一批大型生活百貨，你需要花多久時間才能完全記住此商品的價格？

1天之內 2-3天 4-6天 一個禮拜 半個月以上

08.你多久會注意有無暢銷商品需要補充?(文具及百貨，以小時為單位)

09.什麼情況下你會去補充文具？

都沒有文具時 剩 1/2 剩 1/3 剩 1/4 其他_____

10.當你在做其他事情(如上書,打掃...)但你發現此時有顧客聚集在某區(文具、書籍、玩具、禮品...),你會.....?

馬上停下手邊工作過去巡視 請其他員工來幫忙
等有更多顧客時再過去巡視 手邊事情做到一段落再過去巡視
事情忙完再過去巡視 其他_____

11.近一個月來你收銀時有出錯過嗎? 有 沒有

如果有，(1)出錯次數約一週幾次? 1-3 3-5 5-8 8次以上

(2)是什麼樣的錯?_____

(3)如何發現? 同事告知(結算時) 自己發現 客人發現 其他

員工評量

12.Hi-TEC-C 原子筆請問它的原價_____元；特價_____元

13.請問現在店內書籍陳列分類方式是依據？ 性質 作者 出版社

14.請問店內的樓上特價平台有_____個，樓下有_____個

15.請選出下列的商品，應是放在店內哪個位置？（請在正確位置打勾）

	第一排	第二排	第三排	第四排	第五~九排	其他(填入區塊名稱)
吹風機						
圖釘						
膠水						
大富翁						
紙						
籃球						
掃把						
電鍋						
化妝水						
剪刀						
雙面膠						
L 夾						
垃圾袋						

處理退換貨流程

以下為一個退換貨的虛擬情境，請依您實際處理方式填答。

16.現在有一位態度強硬的婦人，要求退換她宣稱三天前在店內買的洗髮精，退換的理由是回家開封後才發現買錯了，但他又沒帶發票，經過溝通後他仍然不妥協，請問這時你會如何處理？

- 請店長處理 請資深員工處理 讓她換等價商品
請他回去拿發票 積極與她溝通 其他_____

17.呈上題，如果你請她回去拿發票，但她卻不肯，這時你會如何處理？

- 請店長處理 請資深員工處理 讓她換等價商品
繼續溝通 其他_____

整體表現

18.你覺得什麼因素會影響你對顧客的態度？(複選題)

- 客人抱怨 客人表情 客人說話語氣 個人當時的心情
工作壓力 其他原因_____

19.整體而言，你滿意自己的工作表現嗎？(1-非常不滿意，5 非常滿意)

- 1 2 3 4 5

基本資料

1、年齡：

2、性別：男 女

3、工作年資：

4、是否參加過職前訓練：是 否

5、是否有類似工作經驗：是_____ 否

感謝您的配合與合作

附錄三：訪談的進度與過程

12/7 (一) 第一次訪談新生活店長 (5:20~5:50PM)
12/11(五)訪談資深店員 (12:00~12:30PM)
12/16(三)訪談資深店員 (3:40~4:10PM)
12/20(日)訪談店長、分店店長 (2:30~3:00PM)
12/27(日)發放問卷 11 份
12/29(二)回收問卷 3 份
12/30(三)回收問卷 3 份
12/31(四)關心問卷填答情形
01/02 (六)回收所有問卷

附錄四：參考書目

績效需求評析(Performance Needs Assessment) 簡建忠著,五南圖書公司出版

附錄五：小組工作分配及貢獻度紀錄

組員的工作內容皆相同，每一個部份都是我們共同討論後的結果！

郭文品 滿分

蘇品純 滿分

林郁君 滿分

莊 羚 滿分

許家菱 滿分

郭書妤 滿分