

出國報告（出國類別：訪視）

訪視上海碩士暑期實習同學之工作職場與
相關人、事、物的了解與關心返國報告

服務機關：國立高雄第一科技大學

姓名職稱：呂振雄 講師

派赴國家：中國大陸

出國期間：2013年8月20日至2013年8月24日

報告日期：2014年3月21日

摘要

透過本系研究所研一生迷你三明治的實習制度，由專案老師於 8 月 20 至 24 日訪視上海 3 家連鎖品牌企業及 5 位實習同學，對她們的工作職場與相關人、事、物進行了解與關心，並考察上海目前很熱門的田子坊創意商店市集和海底撈火鍋餐廳，做為個案研究及授課教材之需要。

目次

摘要.....	
目的.....	1
過程.....	2
心得及建議.....	7
附件.....	

一、目的：

本系為國內第一家以培養專業行銷企劃與流通營運管理人才為目標之研究所，近年來，由於產業界極為欠缺行銷與流通專長之人才，而國內相關領域研究所培養之學生又無法符合企業需求，故希望藉由暑期實習的方式，使本所學生在學期間有機會接觸企業實務的運作，以達到未來畢業即能就業的目的。

本系針對研究所同學於每年7月至9月暑期當中，總共為期 2~2.5 月的時間透過甄選方式安排學生至國內外知名企業總部進行專案實習，藉由企業實習瞭解實務運作，以結合理論與實務，一方面可提高學生在校學習成效，也為就業做準備，另一方面亦可有助於企業提早發掘、培訓優良儲備幹部人才，並獲得學術界專業支持，提升產業競爭力，對學校而言，可以了解產業現況，為學生找出路，也增加學校的實務經驗，補足理論在實務應用上的缺陷。

在實習過程中，由系內安排老師至實習企業進行學生訪視輔導，瞭解學生工作狀態及生活安全情形，並與企業相關主管交流了解同學實習表現並促進與企業之關係。

二、過程：

出國行程

8月20日 高雄小港機場-上海浦東機場

8月21日 上午訪視上海長春藤童裝企業(林易崙同學)

下午訪視上海麗嬰房童裝服飾用品企業(周宜均及胡倩瑜同學)

8月22日 上午訪視上海星巴克咖啡連鎖企業(陳鄉儀及吳逸婷同學)

下午考察大陸知名海底撈連鎖火鍋餐廳

8月23日 上午考察老街再造的田子坊創意商店市集

下午考察南京東路徒步街上海黃金商圈

8月24日 上海浦東機場-高雄小港機場

(一)上海長春藤童裝企業(林易崙同學)

1、實習部門直營事業處

2、實習時間：2013/7/5~2013/9/6

3、企業簡介：

常春藤公司旗下的IVY HOUSE品牌自1986年創立於臺北，進入國內市場已逾13年。2003年上海Z-WAY GROUP 全額併購後，常春藤公司一直以來堅持、專注于發展高端品牌童裝，現正積極引進多個國際品牌，目標在未來十年內發展高端綜合品牌店 (Multi-brand Select Boutique) 。

4、實習內容

暑期實習一開始同學被分派到直營部門，此單位主要負責常春藤童裝在中國百貨直營專櫃的擴點與經營。藉由參與直營週會瞭解各區的督導如何解釋各個專櫃當週業績為何成長？為何衰退？以及該如何因應。第一週也透過專櫃巡櫃，去

瞭解商圈立地位置是影響一間商店是否成功的關鍵因素，此外大陸的人文素養與消費型態完全異於台灣，一踏進商場的感受就是不同，同學要自己發掘差異點在哪邊。

5、之後的兩週到三週是工作輪調，被分配到了物流部門、設計部門、品牌部門，實際地來到位於上海郊區的倉庫、製衣工廠以及位在浦東上海新國際博覽中心的CBME孕嬰童展，除了熟知公司的營運外也更深入了解同業品牌及嬰童產業的未來趨勢。最後幾週都在總經理室，這裡是策略性的單位，要規劃上海常春藤的長期營運發展，例如新組織的規劃等等。

6、同學感想：雖然只有短短兩個月的實習時間，但是心裡的感觸完全改變，自己會覺得好多新知在這兩個月間不停地灌輸在腦海中。

(二)上海麗嬰房童裝服飾用品企業(周宜均及胡倩瑜同學)

1、實習單位：A&P品牌部門(Absorba& Peter Rabbits)

2、工作期間：2013年07月01日~2013年08月30日(共2個月)

3、企業簡介

1971年成立台灣麗嬰房嬰童用品有限公司(至今42年)

1993年成立上海麗嬰房嬰童用品有限公司(至今20年)

- 企業願景：孩子是我們一輩子的事業
- 企業使命：有孩子的地方，就有麗嬰房
- 企業文化：「以人為本」的服務理念，建立在「顧客滿意」的基礎上

4、實習內容

2位同學都是在電子商務部，也就是所謂的EC部門，主要是負責麗嬰房線上旗艦店，在目前中國最大的B2C購物平台-天貓商城上的運作協助等，工作大致可

分為兩部分，第一部分為競爭品牌的分析，屬於獨立性的分析調查工作，內容包含了每週競爭品牌折扣活動的分析與更新、特定主題式如電子商城、流失客群等的研究調查，或是針對線上市場進行相關的研究。

第二部分則是部門的協助工作，主要是提供部門相關商品資料方面的協助，如秋冬新品的核對、線上產品介紹的改正建議、以及文案的編寫等。這兩部份的工作以整體來看其實是相輔相成的，部門協助的基礎工作幫助我能夠快速了解商品結構，並且對產品有完善的商業概念，較高階的競爭品牌分析工作就是需要靠這些基礎打底，才能讓同學對於這個產業有一定的know-how，進而去支撐後續整個分析工作，此外，藉由競爭品牌分析的工作，也可以讓同學了解到目前市場上的風格、行銷手法等，學習他人優點，並且應用在平時的工作上，所以工作內容可說是環環相扣的，兩個月下來同學都有意想不到的收穫。

(三)上海星巴克咖啡連鎖企業(陳鄉儀及吳逸婷同學)

1、實習部門：發展企畫部

2、實習期間：2013/7/8-9/6

3、企業簡介

星巴克咖啡公司在台北由統一集團投資成立於1971年，並於1999年在北京中國國際貿易中心開設大陸第一家門店。目前，星巴克在大陸60多個城市營運超過1001家店，而上海統一星巴克是由台灣統一集團與美國星巴克共同合資經營。

4、實習內容

在工作方面，2位同學都被分配到發展企劃部，主要是完成兩個專案，目的是探究不同商圈設點成功的原因，為日後同類型的設點提出參考，專案的製作都是由同學一步步由發問卷、跑問卷分析等等一起分工完成，其中為了得到補貨率，也曾經一整天只拿著計算器在門店裡看著人來人往的人群一個一個計算人流

量，而也因為主管的照顧與指導，以及很多好心的顧客幫助她們填寫問卷，分享她們的意見，才可以順利的完成專案，這過程也讓同學學習到很多，真的是很不錯的實習經驗。

由於總經理給同學的機會，讓她們可以到行銷部做跨部門的學習，因為剛好是中秋檔期，也因此有機會一起到杭州及蘇州參與媒體會，並觀察咖啡大師如何有趣的介紹月餅、並與媒體做互動。此外，行銷部也幫她們安排品牌課程，讓她們可以更加了解星巴克這個品牌是多麼完整有系統的從設點、開店、一直到行銷活動等等來做規劃。

(四)田子坊創意商店市集

田子坊位於上海市泰康路210弄，為傳統的石庫門建築所組成，最早的石庫門產生於19世紀70年代，基於傳統的江南民居，繼承了傳統中國式建築以中軸線為對稱布局的特點，當時的上海正值列強分據的局面，西方的建築細部和中國傳統建築裝飾加以融合，成為上海近代史上一個獨特的時代產物。1930年前後，由於新式里弄、花園洋房的發展，石庫門漸漸成為貧民區。1990年前後，上海市政府開始大規模拆遷石庫門。從此石庫門走入歷史，田子坊是少數保留下來的石庫門建築。

田子坊有三個特色：

- 1.老房子—超過50年以上的建築群，反映民國初年古樸特色。
- 2.創意市集—各式各樣的文創產品，從搏君一笑的武功秘笈，到零錢袋等等相當有創意，並有藝術家定期開設展覽、老照片懷舊或藝術畫作
- 3.咖啡屋美食—各國風情咖啡屋坐落於石庫門建築內，還有露天西洋料理，別具特色。

(五)上海海底撈火鍋餐廳(打浦路店)

海底撈火鍋湯底跟食材都沒有特別差異，但是服務則是好得沒話說，從頭到尾對

每位顧客的90度鞠躬，隨時觀察顧客需要作出貼心舉動，像是隨時倒滿飲料、去洗手間擠洗手乳、遞擦手紙，而且顧客有專屬服務員，更能夠掌握客人需求（不過當然不是一桌一個服務員，觀察的結果，一個服務員大約服務8桌左右）。他們的服務員叫作「小龍」，服務誠懇親切，反應機靈迅速，故海底撈的服務系統及特色可成爲上課的個案探討及教學。

三、心得及建議：

本次在上海訪視了 3 家連鎖品牌企業及 5 位同學，深深感覺同學的表現及工作態度有獲得企業主管的肯定，也為第一科大行銷系展現了高度的榮譽感，同學也一致表示透過如此的實習機會，了解大陸相關產業的現況與發展、消費者的文化及消費行為、及台商在大陸經營的態勢，都覺得獲益良多，是課本學習不到的，也建議再多爭取實習的名額讓學弟妹有更多實習的機會。

附錄

星巴克2位同學於上海總部與同事合照



長春藤同學於上海總部與老師及葉董合照



麗嬰房同學於上海總部與老師及主管合照



田子坊創意商店市集



上海海底撈火鍋餐廳外觀



上海海底撈火鍋餐廳菜單

