

## 學海築夢學生出國實習心得報告內容大綱

獲補助年度	104
薦送學校、系所、年級	中台科技大學 應外系 四年級
中文姓名	黃怡萍
國外實習國家(含城市)	新加坡
國外實習機構	MUJI 無印良品
國外實習考評成績或評語	88/100
<p>一、緣起</p> <p>二、國外實習機構簡介</p> <p>三、國外實習企業或機構之學習心得</p> <p>四、國外實習之生活體驗</p> <p>五、國外實習之具體效益(請條列式列舉)</p> <p>六、感想與建議</p>	

## 一、起 緣

### (一) 實習動機

“新加坡海外實習”是我在大學二年級時得知系上有海外實習的機會，因為自己從未出國過未曾做過飛機，所以得知系上有給這個機會就很想參加，所以和一群同學報名參加，當時的心情既興奮又緊張，幾乎每天在家裡不斷的練習面試的對應，結果在面試那天因為我太過緊張所以表現的不理想，公布結果後果真我落榜了，當時我很失望也很難過，不過我告訴自己沒關係明年還有機會，所以我在這一年裡參加了簡報比賽，也常常在課堂上上台報告練習自己的膽量與台風。

一年後，抱著”再試一次，再給自己一次機會，這次有沒有被選上沒關係有努力過就好，不要讓自己有遺憾。”的想法，於是我又參加面試，這次我也是在家裡不斷的自我模擬面試、訓練自己的口條、矯正英文的發音；天皇不付苦心人，機會總是留給做好準備的人！終於我在面試當天我表現的不錯也獲得雇主的青睞成功應徵上新加坡實習的工作。

### (二) 期望

當我得知我要去新加坡實習時，每天都很期待那天的到來，但

是也會想自己是否能勝任這項工作、自己的抗壓性夠不夠，到了一個新的國家自己能否習慣那裡的生活與飲食，不過當時我都告訴自己，不管遇到多大的困難、有多麼的不適應這裡，莫忘初衷想想當初要來這裡的原因，就是想讓自己成長、讓自己獨立，任何困境都能讓自己成長。

拋開之前打工所學的事情，一切從頭開始，從頭學起，因為這樣才能拋開舊有的觀念接受其他生活圈以及不同思想所帶來的差異化，也可以讓自己盡快吸收所有的新知，就把自己當作是一塊全新的海綿，盡全力吸收所有的新知。

## 二、實習單位介紹

### （一）歷史與理念

無印良品（日語：むじるしりょうひん）是一個由株式會社良品計劃所註冊經營的日本品牌，名稱「無印良品」翻譯成中文即為「沒有印上品牌標誌的好物品」。無印良品自1980年誕生於日本，創立的初期，全面檢視商品的生產流程，不添加多餘的裝飾，提供機能實用而且價格合理的商品，商品的開發堅持四大原則：

1. 使用簡單又實用的設計，不添加過多的裝飾。
2. 使用基本且低調的色彩，能夠自然的融入各個環境且不顯得突兀。

3. 追求品質與價格之間的平衡，讓商品物有所值。
4. 提案滿足生活中各種需求的商品，使得生活更加完美。

其他產品的類別涵蓋廣泛，從40項商品開始至今，已經成長為有近7000項的商品，大多以日常用品為主，如服飾、文具、食品、廚具等；其企劃商品的開發、製造到流通和銷售的所有業務都一手包辦並且注重商品的純樸、簡潔、環保、以人為本等以產品品質導向理念。如今，無印良品也開始在房屋建築、花店、咖啡店等領域裡進行開拓。

新加坡在2004年成立第一間MUJI，地點位於烏節路上的PARGON百貨公司裡、新加坡在2014年境內已經有九間分店了；位於JOURNG EAST 裕廊東JEM百貨公司是新加坡西半部唯一的一家分店，這也是此次我實習所任職的分店。

2015年在PG分店也增設MUJI CAFÉ。

## （二）經營性質與管理制度

### 1. 經營性質

以高品質的「自然素材」來製作商品，讓消費者們用的安心。捨棄不必要的流程，且簡單化的包裝，符合環保的概念。有道理的設計，以「樸素」為本，設計出簡單卻不單調的商品來吸引消費者的目光。

在新加坡，任一部門只要新品上市即享有折扣一星期，從九折到八折不等，而舊貨也會開始下殺更優惠的折扣給顧客，最高折扣是三折。

## 管理制度

無印良品公司發行了一份「MUJI GRAM」，從如何選工具打掃窗戶、地板至收銀與擺設等等……和店內相關的大小工作事項都收錄在此本寶典內，就是為了讓新進員工在即使主管或者是老同事沒有時間細心教導傳授秘訣時也可以盡快的融入公司的環境。新進的員工，不論是正職或是工讀生都必須先到總公司受訓半天的時間，再來直接上場了，新加坡偏向我先送你上戰場，你有困難而且無法解決才請找同事幫忙，而台灣則是屬於母雞帶小雞，慢條斯理地指導。從2015三月份起，各店派遣一名正職前往日本受訓，成為MUJI SG Interior Advisor Service（設計顧問）；關於管理階層，一家店通常有三位主管（Manager、Supervisor、Senior），再由兩個區長分別管轄各四與五間店。

## 2. 環境與位置

新加坡境內的無印良品加上樟宜機場內的分店總共有九家，其餘八家都位於百貨公司內，沒有獨立式的店面。海外實

習這段時間，我在JEM分店擔任銷售助理，這是一間2013年才成立的分店，是當時新加坡西半部地區第一家分店，也因為在西半部唯一的一家分店，所以許多西半部地區的客人都會前來消費。

### 三、實習工作內容

#### 上班時段

早班：9:45~19:00

下午班：13:15~22:30

整天班：9:45~22:30

在每一個上班時段的 15 分鐘都會開個小會議，開會前必須先和主管喊口號之後主管會報告前一天的總業績及各個部門的業績與達到多少百分率還有當日的預計目標、當期的優惠商品以及重要的事項，也會問每位員工沒有事情要分享給大家或者是有什麼事情要建議的。

#### 無印良品的神口號

Good Morning/Good Afternoon

Welcome to Muji

Thank You! See You Again!

## (一) 所屬部門

每一位實習生都會被分配到各個分店以及各個部門，同一所學校的學生可能會被分配到同一家分店，但是絕不會被安排在同一個部門，他們會錯開來！而我所屬的部門則是在 Garment(衣料部門)。

每一個部門裡會有一位直屬主管再加上 1~2 人正職與數位工讀生，每天早上在開店之前要先打掃地板、擦拭架上的灰塵、擦拭鏡子和補貨 (TA TABLE 主要的擺設桌先補→次要則是熱門商品→最後是其餘部分)，開店之後的工作內容也是如此補貨、理貨、為客人服務，若還有多餘的時間可以更換店裡展示的衣服或者是到櫃台幫忙結帳，有時後也能幫忙其他部門。

### 打掃

根據 MUJI GRAM 手冊裡寫到，用自家的產品伸縮棒加乾濕兩用夾板來清 地板灰塵，真是輕鬆且不費任何力氣 (真的很好用，因為在試衣間有一枝常常會有客人拿來試用)，除了星期一和星期二會需要拿梯子爬到上面擦拭上面的擺設隔板，其他天只要把下面櫃子、地板、和鐵架上面的灰塵擦拭乾淨就可以了，但是星期一和星期二的打掃工作通常是無法一個人在開門時間前完成所有的清潔工作，所以會留到星期三之後再擦拭後半段的部分；早班大多數都只有一個人上班，但是偶爾也可能兩個夥伴一起在衣料部門，而下午班大多會有兩個夥

伴一起上班。

## 補貨

**口訣：左到右、上到下、淺到深、小到大**

補貨這個動作，永遠無法結束的一件事，而且必須依照熱銷商品開始補起，例如每個部門會有一個當季主打商品的區域，上面擺的都是當季個個部門所的主打商品；衣料部門裡女生區和男生區裡各有一張 TA TABLE 主要擺設桌須先補(上面可以擺上至少 32 款的衣服)，新款與主打商品的放置處，也是第一優先補貨區域。

## 服務客人

公司最注重兩件事：1. 服務客人 2. 擺設

每天只要有顧客來櫃檯結帳時都必須說 Welcome to MUJI、顧客結帳後離開時要說 Thank you! See you again、若看到顧客拿了很多商品時，必須呈遞籃子給顧客，即時不是在櫃檯，我們平常在自己的崗位工作時也要適時的與顧客互動，不管是主動向前詢問顧客是否需要幫忙或是呈遞籃子都可以。

## 擺設

基本上，每幾個星期要更換一次擺設，讓顧客屢次踏進 MUJI 都有不同的感受而且也要依照商品的熱賣程度決定商品的擺放位置。

分為二部分：1. 前和 TA TABLE 旁邊的模特兒 2. 各區擺設櫃

1. 門前和 TA TABLE 旁邊的模特兒：以當季主打的商品為主。



2. 區擺設櫃

通常架上販售什麼商品，它上方的櫃子就要擺設此類商品的展示，以免客人看了擺設想買卻找不到在哪邊？



短期特價品與長期促銷品要區分開來；有些商品因為長期銷售不好，能夠過促銷價以及我們更換擺設不但讓店裡庫存一掃而空，有時候還需要IST(別家店送過來我們店)其他店的過來賣呢！模特兒以及上空木板都是我們把商品亮點化的最佳位置，透過商品的擺設，能讓客人一目了然我們的販售重點。

## 上架

新貨到貨時，要區分 art code(類別碼)再上架，並把舊有的商品往後移，找出適當的位置擺放，要切記新貨一定擺最前面，下方販

賣區上新完畢後，就要開始更改上方擺設區了。再來就是把剩餘的新貨，分款式、顏色和尺寸綁起來放在倉庫裡或抽屜裡好讓夥伴們在替客人找貨時方便便別。

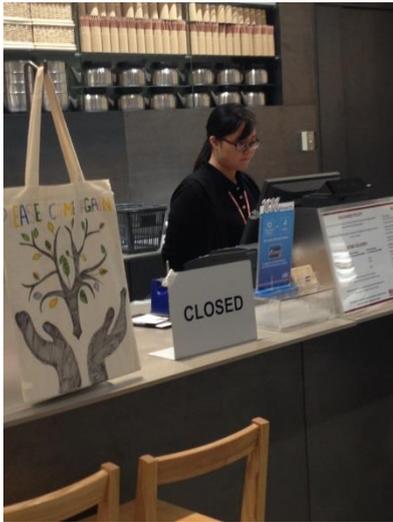


## （二）收銀櫃檯

結帳收銀也是每位員工必須學習的一部分，除了專屬結帳系統還有刷卡機制、退稅單、退換貨、開收銀機、關收銀機以及包裝等等……關結帳櫃檯的時候需要點算現金與兩台刷卡機的金額是否與電腦相同，還要整理今天所有的刷卡單以及退換貨單並寫一份帳表（cashier report）。

由於公司每隔一段時間就會更換折扣商品，也就是一年 365 天每天都有折扣的商品，而且員工要謹記在腦海裡，以免有時 IT 部門時時出差錯，自動化折扣品入系統好讓我們刷條碼就能得知此品是否有折扣，但人沒有十全十美，他們努力更新，等更新好了以後公司就已經換另一波商品在打折了，以至於員工不僅是要記舊折扣（有折扣就要歸零才不會虧大）還要記熟新的折扣商品（要手動給折扣，才不會被客訴沒有給折扣），簡單來說就是記熟所有折扣的商品準沒錯！

(圖：關結帳櫃台)



#### 四、實習遭遇困難與解決

保持正面思考，心要強大，自然而然就會度過任何難關！

但人生難免會遭遇一些困境，像是被陷害、被霸凌、被主管或同事冷眼對待等等.....，不過我非常的幸運以上情況都沒有發生在我身上，唯一困難是前三個月剛進入公司，還是個菜鳥的實習生，不但需要克服口音上的障礙還要迅速熟悉工作內容與環境；經過頭三個月的摸索與訓練，之後我便能自理自主，從整理貨物到擺設，我能一手包辦，不再需要主管再次提醒，但是有時還是會遇到困難，還是需要請主管來幫忙，但是她們大多都會要我們再去思考一下，真的無法了她們再來幫我。

## 五、實務與理論印證

### (一) 觀察心得

大多數的新加坡人都不喜歡一開口就說中文，即便他們會說中文，所以在這樣的情況下我們還是需要以英文來做溝通，因為英文是他們的母語所以他們一聽就會知道你不是本地人；遇到的客人當中，難免會遇到一些比較吹毛求疵的顧客，對商品的細節非常要求，但是也有很可愛的阿姨姊姊們，很喜歡問你哪個顏色適合她、哪一件衣服適合她，還會討論各種話題，只能說做服務業什麼類型的顧客都會遇到。

雖然英文是新加坡的母語，不過她們為了求方便，他們將英文口語化，我們簡稱為：新式英文 Singlish；新式英文其實就是中翻英，毫無文法可言，直接照著中文意思翻而且她們會不斷的 meh 來 meh 去 lah 來 lah 去!!!但是他們卻有能力在上一秒跟你說新式英文而下一秒又跟外國人說最正統的英文，有些人還會說福建話（台語）、馬來話以及廣東話喔！新加坡和台灣兩國語言之間的差異處如下表格

新加坡	台灣
喝水	喝飲料
勾逼	咖啡
做工	工作
不懂	不知道
家婆	婆婆
放工	下班
還錢	付錢

一開始聽到時難免會有點不懂，不過之後會變成非常懷念這些說法，只要在路上聽到有人這樣講話就會不自覺轉過去看然後心想著，她們可能是新加坡人或者是馬來西亞人。

## （二）個人成長

到新加坡實習，是我第一次出國，也是我第一次離開舒適圈這麼久，但是我和另一個也是來自台灣但不同所學校的同學一起在 JEM 分店實習，也住在同一個租屋處；當時我努力工作，下班或休息的時後也很少主動找同事講話，只有偶爾會跟室友小聊一下，因為我是個很慢熟的人，要和大家熟悉需要一段時間，而且我希望自己能短時內學會所有的事情，但是在不知不覺的情況下我和同事們建立起良好的關係，在工作上我們會相互幫忙，櫃台一忙就會有同事和我兩個人合作一個結帳一個幫忙打包，同事有聽不懂英文就去解救她，單據打錯同事也飛奔來幫我，下班和她們去吃宵夜或是放假一起出去探險逛新加坡，在這個實習的過程中難免有小爭執或是不愉快，但是我是一個不喜歡吵架和生氣的人，而且把帶著怒氣上班並不是件好事，所以自然而然很快就沒事了！

回台灣前和同事們約去吃飯，通常要和所有的同事一起吃飯是一件非常困難的事情，當時約有五人參加聚會，當天真的非常的開心，第一次和這麼多同事一起吃飯聊天，回憶這半年多來與大家的美好生

活與上班趣事，當我坐上來接我到機場的接送車時，我已經開始懷念這裡的一切了，開始捨不得這裡，雖然我們店沒有人來送機(因為太遠了來回需花上 2~3 小時)，但是看到其他分店的同事來送機，我也很感動，在入關前，我忍住我的淚水，想要以笑容和大家道別，雖然知道進去之後就不知道多久之後才會回來和大家見面；入關後看到大家與我們揮手道別，我的淚水已經止不住流了出來，我想這趟實習旅程不僅僅讓我在個性上有了改變還讓我得到最棒的收穫，就是認識了一群在無印良品工作的好夥伴們！

### (三) 自我省思

#### 國外實習益處

1. 增加國際觀的視野
2. 讓我更加獨立
3. 有效的解決遇到的問題

在海外實習的七個月裡，看見與七個月前後不一樣的自己，以前的我是個懶散而且很害羞的人，但是現在的我比以前積極而且不那麼害羞會主動與人聊天。每天努力的學習店內大小事務，努力做好自己的本份。或許我的成長速度沒有別人那麼快速，但是我有看見努力的自己，那就足夠了。我常常告訴自己：莫忘初衷；凡事做好自己的本份，盡最大可能的給予同事們幫助，一個人可以做到80分，一個團隊可以做

到120分，這也是我努力的目標之一。有朋友會問我，若還有一次的選擇，還會選擇到新加坡實習嗎？而我毫不猶豫的告訴她，我會！我從不後悔來這裡實習！

因為在新加坡實習時與同事之間的相處、工作上的成就、客人給我的滿意微笑又或是那個有成長的自己，種種的原因讓我更喜歡這趟實習之旅，即便一開始是辛苦，但是只要堅持下去，就會發現還有更美好的事物正等著你去發掘。