

暑期實習心得

應用德語系

0233033 李韻如

這個暑假我選擇了在敦煌書局實習，在還沒開始實習前，總覺得在書店的工作應該就不不停地搬書，然後上架，或是為客人介紹書籍之類的工作，但是開始實習後才知道，並不只有那麼簡單。第一天去首先要做的工作便是認書，我被分配到四樓，四樓主要的商品就是教科書和考試用書，所以要記的東西相對於其他的樓層多很多，我和另一位實習生先從主教材開始認起，再來是成人教材最後是考試用書，一開始真的覺得很累，也蠻無聊的，於是只好逼自己快點背起來，花了將近一個星期的時間終於把書的位置都記熟了。

除了最基本的認書之外，再來要學的是收料，所謂的收料便是要將今天到貨的書收進我們的庫存裡，這需要用到他們內部的電腦系統，我們要學的電腦系統除了收料之外，還有補書、發郵件、寄簡訊以及調撥。收料是所有的系統裡最簡單的，只要登入系統後再把需要收料的項目勾起來並儲存就完成了，收料之後我們學的就是補書，而在補書之前有一個每天必做的動作，那就是早上都要做的查書。我們每天都會有銷售報表，顯示昨天賣掉的商品，早上我們都要依照報表上列的商品去確認庫存是否正確，四樓最困難的部分就是庫存分很散，從三樓到六樓都有我們的庫存，因此在一開始時幾乎要花上一整天才能夠把所有庫存查完，可是到後來我已經進步到可以一兩個小時之內就把所有的庫存查完了，這是相當有成就感的一件事。查完書後正職的員工就會幫我們填寫需要補貨的數量，然後我們就可以登入補書系統補書了。

補書有分本版和外版，本版就是敦煌自己出的書或是有代理的書，外版則是外部廠商，兩個所使用的系統是完全不一樣的，只是本版的補書需要的步驟比較多，所以需要比較細心操作，以免犯錯，我們做完補書和收料之後都會在單子上簽名以示負責。再來學的系統就是發簡訊，簡訊和郵件是不一樣的，因為簡訊會扣錢，所以組長會要求我們盡量把字控制在七十之內，但通常簡訊都是通知客人之前訂的書到了，可以來取貨，所以都是有範本可以使用的，郵件的部分我們則要登入後台管理系統，會需要發郵件的時候只有當客人是用網路訂書才會使用郵件，我們要先登入把出貨的狀態改為等待取貨，之後再發郵件給客人請他們來門市取貨。發完簡訊或郵件之後我們都會把商品放入一個叫做 **Phone pass** 的倉庫裡，放在那裏面的東西都是在等客人來取貨的商品。

最後學的系統是調撥的系統，他和收料以及內彩都是用同一個系統，所謂的調撥就是其他的營業所因為缺書而和我們調書，我們每天都會登入 **outlook** 來收郵件，如果有營業所調書，而我們店內庫存夠，不是保留書的話就會調給他們。調撥最怕的就是商品或數量輸入錯誤，因為一旦儲存了店內的庫存就會少了，所以也是需要小心做的一項工作。系統輸入完就要把包裝起來，之後拿到六樓去放在待寄區。

除了這些系統的操作之外，我們星期二至六都會進貨，進貨後必要做的第一個動作是把本版的書都貼上敦煌書局的貼紙，這麼做的原因是要讓客人知道這本書是從哪裡來的，有時候貨來的量會很大，多的時候會有 10 多箱，我們就要分批把書搬到三樓去貼貼紙以及點書。點書也是很重要的一个動作，因為這些書都是從總公司那裡發來的，而有時候可能會有數量上的差異，如果我們點書的時候沒有發現的話，就會導致庫存出錯，因此進貨的時候我們實習生幾乎都會一起到三樓幫忙，以加快點貨的速度。點完書後就是要上架和收料了。

除了這些，我們每天必做的就是清潔工作，店面營業的時間是十點，而我們上班的時間是九點半，在這半個小時之內我們要掃地以及整理書架，星期二四六還要拖地，店面的整潔是非常重要的。除了這些每天必做的東西之外，有時候我們也會幫業務點退書，因為業務那邊有借書給補習班或是學校的服務，而那些借書退回來時我們就要點數量以及檢察是否有被寫過的痕跡，如果有發現有被寫過了，那樣商品就不能上架了，有時量大時也會要點上將近一個小時，同樣是需要仔細小心做的工作。

我和子懿在七月中的時候有被分配到幫忙業務割書的工作，因為有所學校訂了大量的書，他們希望課本後面沒有答案，所以我們要做的加工就是把答案割掉，這是很令人心驚膽跳的工作，因為我很怕一個不小心就把書割壞了，所以每一刀下去都幾乎是閉氣，割完後才敢喘氣，只是到後來也越來越得心應手，也就沒那麼怕了，速度也有加快的跡象，幸好這項工作完全沒出差錯，只是剛做完的第一天，手真是痠到捏就會痛，回家都要好好按摩才行。也須是因為這項工作讓業務們都覺得我和子懿都很細心，後來又請我們幫忙把答案卡上學校的名稱塗黑蓋過，同樣是個需要小心做的工作，但這也是熟能生巧的工作，雖然別人或許會覺得這是很無聊的工作，可是我卻覺得我的專注力有因此而被加強，因為一個不小心可能就會導致出錯，是疏忽不得的。

敦煌有時也會有自辦書展，我們也都可以一起參與到，從寫企劃書開始到佈置，我接觸到的是比較後期的布置部分，新書來了，接下來最大的問題就是要怎麼擺設，首先要先選好位置，再來就是怎麼樣的成列才可以吸引客人目光，我接觸到的是童書的展覽，那一次的布置基本來說就是由我一個人想的，同事也會在一旁給予協助，當時試著以不同的角度來看自己擺設出的展覽台，還以不同年齡層的視角來設想這樣放好不好，最後終於做出還算不錯的成果，頗有成就感。另外就是有時候會請作家或講師來演講，我也曾去幫忙過好幾場，只是我接觸到的都是事前的準備工作，像是場佈或是演講者若有什麼特殊需求也是我們負責準備，比如要影印當日的書單、在目錄上附上折價券的加工等等，演講還會依類型的不同而使得場佈有所變化，如果今天是設給青少年或是成年人的話就會擺設椅子，若是針對幼兒的演講，考慮到需要互動的因素，就會改以放置軟墊，除了觀眾席需要布置之外，有時候旁邊也會放置老師的書展，書展的擺設也是馬虎不得的，一個好的擺設是要可以吸引客人的目光的，所以當時也是費了一些時間在思考該要怎麼擺設呢。

另外值得我特別一提的是，比起其他的實習生，我多了一個特別的經驗，那就是和外勤一起出差，那天我特別起了個大早，一起到屏東高中賣書，這才知道當有一群人在排隊等你寫收據、找錢時，壓力是多麼的大，而且又會很怕找錯錢，那天寫到後來我都覺得自己收據的字越寫越醜了，比起在門市的輕鬆步調，在外面賣書真的不會比較輕鬆。賣完書後我還一起去到好幾間補習班拜訪，也發現在店面的時候基本來說都是客人自己來找我們，但是如果是外勤的話則是要自己主動去找客人，即使要開很久的車還是要不畏艱難的去，才能有業績。

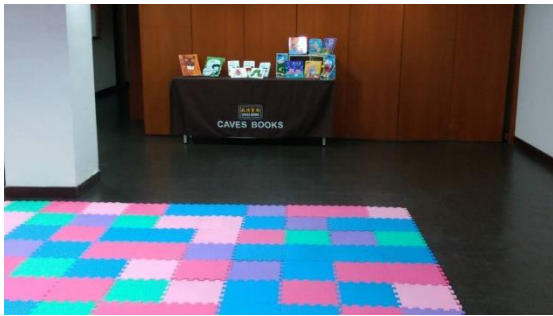
在敦煌實習真的可以學到很多的東西，同時也可以訓練自己的勇氣，從一開始不敢跟客人對話到後來都可以主動詢問客人需要幫忙嗎？而且因為書的位置都記熟了，可以很快速地找到客人需要的書，這對我來說是很大的成就感，客人的每一句道謝都會讓我心情好上一整天，甚至到後來連不太敢接的電話，我也都可以泰然自若地回答客人了。當然偶爾還是難免會犯錯，而我也會盡力去彌補，幸好每次都有挽救回來。同事們也都對我很好，在這裡工作不會有壓力，而且每天都蠻開心的，雖然有時是真的有點累，但是只要有學到東西就會覺得很開心，我想這個暑假我過得很充實、開心，也很慶幸自己當初有選擇來這裡實習，開始工作後就會發現很多以前不曾知道的東西，也更懂得要怎麼維持人際關係。這是一段成長的過程，過程中當然難免還是會有失落的時候，也難免會有壓力大的時候，可是當克服這些時，自己就會更加成長茁壯，這些在實習學到的東西有些在學校是學習不到的，因為這個經驗，我所得到的比我所付出的更多，很感謝敦煌書局提供我這次實習的機會，讓我能更加了解這個產業。



這張照片是在幫忙點書貼標，通常星期二和三的時候進貨量會非常多，所以幾乎所有的實習生都會來幫忙，有的人搬書，有的人貼標，有的人點書，大家合作一起完成，就算量很多也可以在一個多小時的時間之內完成。一開始的時候會分不清楚那些書是不需要貼標的，可是到後來完全不用問人也可以輕鬆的辨別出了，也因為認得書的長相，所以點書的速度更是加快許多。



這是我第一個接觸到的自辦書展，是童書系列的，這個書展的擺設全是由我一人親手包辦，花了一些時間，經過多次的排列組合最終得出這個成果，索性選擇的位置甚佳，而且又是現在最受小朋友歡迎的卡通，因此銷售量還算不錯。雖然擺設看起來有些普通，可是受到同事的稱讚時還是很開心，也獲得了不少的成就感。更重要的是我也發現不管是什麼樣的想法，只要敢提出同事們都會願意傾聽並且接受，即便有不足之處他們也都願意提出並且修正，而不會全盤否認，讓我覺得他們不會因為我是菜鳥而直接否決我，感覺很棒。



這是一場童書的演講，因為會和小朋友有互動，所以選擇了放軟墊，在遠處的那個就是書展。這個書展也是由我一個人自己排出來的，當時是懷著緊張又興奮的心情在做這件事，其實做擺設是一件蠻快樂的事情，該如何擺設才會比較好，雖然有時沒想法會很苦惱，可是一旦排出來了，心情真的會很好。