

暑期實習心得

應用德語系1A

0533013 李昀庭

實習地點：敦煌書局高雄營業所（四樓英語教材區）

實習時間：106年7月3日至106年8月25日

獨立成長——職場初體驗

滿懷著期待與緊張的心情，我鼓起勇氣向敦煌書局投遞了實習履歷，經歷面試的考驗與等待的不安，我幸運地收到了錄取通知。我的書店實習生活開始了。

今年的實習相當特別，書店內只有我一位實習生，有別於以往有多位實習生，在沒有同儕的情況下，起初的適應期確實有些困難，必須融入書店的體系，學習和正職員工相處，花了不少時間使人際間的互動更輕鬆自然。

打破想像——書店的運作細節

隔著玻璃窗，看見書店店員整理著書籍，帶著微笑和顧客說話的畫面，看似輕鬆簡單，令人嚮往，背後卻藏著你我不知的書店運作細節。我的工作部門主要是四樓的英語教材區，成列項目從幼兒英語教材涵蓋至成人教材，前兩週必須記起複雜的書名及擺放位置、庫存位置，以便上架及為顧客找書時能快速順利。

每天我的第一件工作是查詢銷售報表，確認前一天的銷售項目，必須仔細地清點庫存，然而教材的庫存位置相當廣泛，除了四樓，三、五、六樓皆有庫存，書展時，一樓也必須清點，因此我必須走遍各樓層核對，起初爬起樓梯總使我氣喘吁吁，不熟悉的我時常耗費將近兩小時的時間。除此之外，令我驚訝的是，書店中不同的電腦系統，從最簡單的收料到調撥、發簡訊、退書、補書內採、商品主檔查詢，許多細節考驗著我的記憶力，剛學會操作的我犯了不少錯誤。每週二至週五，午餐後是進貨時間，必須將到貨的書搬進店內，拿起統配單清點到貨項目，並將沈重的物流箱利用貨梯，送上三樓進行貼標，還必須留意哪些書籍不需貼標。貼標過後再將教材送上四樓，準備上架。除了四樓的工作，我也至一樓後場學會退書、打標、查折扣等，第一次踏入後場便被映入眼簾堆在鐵架上高的嚇人的書籍震懾，這些退書依照每家出版社的代碼擺放，因此熟記代碼成了重要的一環。

書籍管理外，賣場展售管理也是不可忽略的，有許多細節必須注意，每週有三天必須拖地，若是賣場燈泡壞了必須及時更換，以免影響賣場美觀，舉辦書展時我則學到商品成列的方式，如何才能引起顧客注意都是銷售的策略關鍵。

最令我印象深刻的是，八月初時我參與了本店舉辦的小小店長活動，約二十四位小朋友來到店裡，我負責為他們穿上工作圍裙，分發體驗手冊，並為體驗完畢的孩子蓋上闖關印章，過程十分有趣，也學到如何與孩子相處應對突發狀況。

克服困難——應對不同顧客

除了員工間的相處，最重要的是與顧客互動。八週的時間，學會應對顧客，並能主動上前協助，是我最大的突破。期間曾遇過講話較大聲的顧客，又或是帶著醉意的顧客，還有許多是外國客人。總總突發狀況，令我見識到服務業的辛苦，不禁敬佩起書店店員隨機應變的能力。

滿滿收穫——心懷感激

在敦煌的日子收穫良多，還有許多想分享的點滴，無法清楚地寫盡，終於明白「有些東西是錢買不到的」這句話的意義。從一開始不熟悉會出錯的我，到能夠游刃有餘快速完成工作的過程實屬不易，是每天不斷磨練的成果。在敦煌不僅讓我了解到不為人知的書店辛苦談，還學到可貴的人際互動。員工細心地教導協助、關心照顧，都令我相當感激，感謝敦煌給我機會，讓我的暑假滿載而歸，這些寶貴的經驗，都將成為我未來進入職場的重要養分。



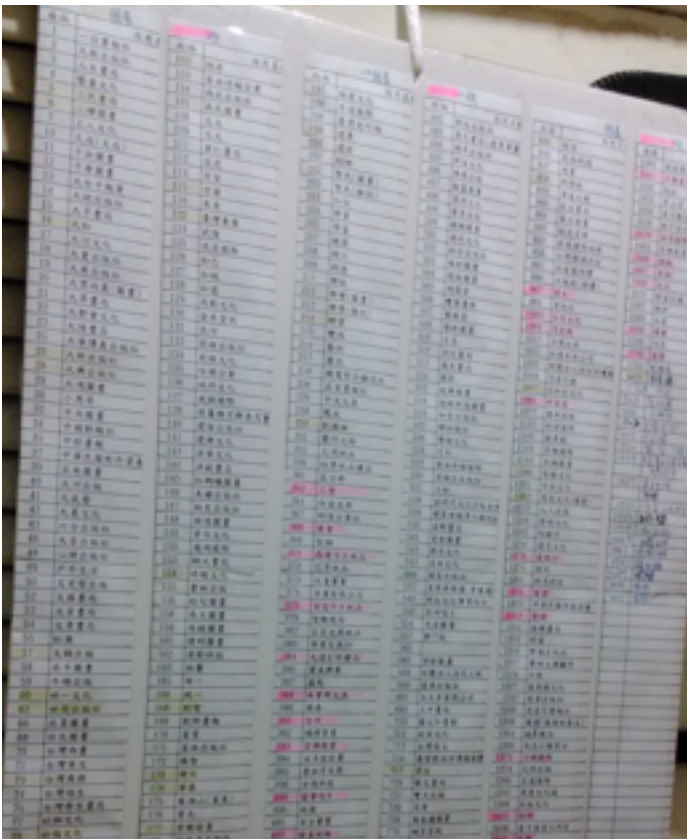
*操作電腦軟體：內採書籍



✿操作電腦軟體：收料



✿整理書櫃，將書上架



一樓後場牆上掛著一張佈滿密密麻麻廠商代碼的紙張，上頭畫記著重要且常見的廠商。