

便利商店店員

親切、熱忱、活力、掌握「滿足顧客即刻需要」的原則，乃成功的不二法門。

便利商店店員的美麗與哀愁

「我知道你要買的是…這個」一位便利商店的店員，很清楚走進店裡的消費者，究竟要買什麼東西。這樣一系列的電視廣告，曾在各個電視頻道一再重覆播放。

現在我們在便利商店，可以買大亨堡、思樂冰、茶葉蛋、麵包，而在強力的進存貨系統與物流系統的配合下，我們可以更方便地繳水電費，可以買到各地的名產，每逢節慶還能買到年夜菜、三牲、蛋糕等應景商品，無形中，便利商店早已改變我們的生活型態，讓生活更加便利。

只要看看便利商店支配市場的力量，我們就能體會「通路為王」這句話，真的一點也不假！便利商店這個通路能夠稱王，商品上那一小塊條碼是重要的關鍵之一，店員則是背後的無名英雄，因為他們是直接面對顧客的最前線，也是門市服務形象的詮釋者。

6

臺灣大街小巷到處都是連鎖便利商店，如果有人說便利商店已經把我們的零售及物流服務業發揮到了極致，這其實一點都不為過。

在國外，線上購物網站最頭痛的問題是貨品的運送，無論網站做得多麼炫，功能做得多麼強，到最後都是要面對，如何把東西交到客戶手中的問題。

臺灣到處都有便利商店，等於做了電子商務的基礎建設，即所謂的「最後一哩」都鋪設好了，讓客戶自己走到離家最近的便利商店付款取貨，當場就把電子商務最困難的問題解決了。

美國也有便利商店，但他們只是單純的賣東西而已：臺灣的便利商店店員，除了最基本的進貨之外，還要根據貨物銷售的狀況，動態調整上架數量，並回報總部，還有許多的代收服務項目，包括水電費、交通罰款、停車費、各種稅款等林林總總數十樣，還要處理很多產品的預訂和取貨。

由於便利商店是個年輕、充滿活力的行業，因此非常適合朝氣蓬勃、有理想抱負的年輕人，也可作為學生工讀或二度就業婦女的工作選擇之一，但也因為從業人員年齡多為十八至二十四歲，門市人員的流動率高，不少人把它當成短期的過渡性工作。若想當成中長期的工作，則需要各

方面的條件配合，像是自己不斷充實專業知識、服務技巧、促銷活動安排等。



面對面的近距離接觸

近年來，坊間陸續出現「向便利商店學成功開店術」之類的書籍，這些作者就是努力要讓大家明瞭，一家便利商店如何能夠成功經營。

憑著自己的努力，二十歲就當上店長的阿娟也說，便利商店是個很有趣的行業，從購物動線規劃、商品陳列，到門市內的行政工作、總部的支援系統等，都是一連串有趣的經營管理學。

其實，說便利商店是有趣的經營管理學，真的一點都沒錯！在阿娟管理的店裡，特別引人矚目的商品，多半是雜誌類、飲料類、米飯類商品，她會盡量把這些熱門商品，分散配置在門市的各個角落，以利消費者在店內停留的時間較久，而這也是便利商店最常用的手法。

另外，你一進入便利商店，是不是很自然地「左」繞一圈購物，從雜誌區到飲料區，然後往米飯區接結帳櫃台呢？阿娟在規劃動線時，會特別誘導消費者向「左」繞行，原因是大多數的消費者慣用右手，如此才能方便消費



者取拿。

能夠巧妙運用這些商品陳列技巧來經營，當然不是只靠自己的腦袋憑空想出來的，或是短時間內在工作中領悟出來的。

因為根據公司的規定，阿娟在成為店長之前，事先都要上課、受訓，並通過一連串的考試，所考的內容大都與工作息息相關，像是作業流程及帳務處理等。

對阿娟而言，進入便利商店工作，最神奇的地方，絕對不只有科學的經營方法。

才擔任店員沒多久，週遭的朋友就明顯感覺到他們熟悉的阿娟，「真的變成另一個人了」！以前的她，是個害羞的、內向的女孩，剛開始連說聲「歡迎光臨」，都帶著羞澀的臉龐，現在則變得外向了！膽子變大了！而且是有領導統馭能力的一店之長。

膽子變大了，就能成為一位稱職的店長嗎？金牛座的阿娟，負責任、有耐性是她的個性特質，並且還會隨時提醒自己：「顧客永遠是對的，不能有自己的情緒」。她認為，要能在服務業工作愉快，個性其實遠比專業來得重要。

阿娟能夠當上店長，當然也不是僥倖的。一般而言，店

職員有兩種方式，可以逐步晉升為店長等領導職務，一是，任職於連鎖直接經營之門市，只要通過各級教育訓練及測驗階段，就可以從店職員晉升到副店長、店長、甚至是在總公司上班的區組長，或是接手經營門市，成為委託加盟主的一員。

所謂委託加盟，就是公司原來直營的門市，改由加盟主經營，由加盟主直接扮演店長，來掌管門市。這兩者最大的不同是，加盟主的利益是依店營業額之比例，與總公司共同分享，原來的店長則是無法比照辦理。

二是，任職於加盟店的店員，可接受總部的教育訓練，成為加盟主（店長）的左右手，也就是副店長。累積門市的工作經驗後，可一圓老闆夢，或加入連鎖體系成為一名加盟主，或是自行創業。



過來人如何看待這份工作

蓬勃發展、欣欣向榮的便利商店，幾乎已經成為現代人生活的一部分，國內連鎖加盟體系便利商店集團，近來積極導入日常生活用品，希望能與超級市場相抗衡。

任職於某家知名連鎖超商體系的阿國，語帶調侃地說，便利商店想要與超級市場一爭高下，根本是「誤入歧途」。



在阿國的認知下，不同於超級市場「滿足顧客每日生活所需」，便利商店應該要「滿足顧客即刻的需要」，才能成為名副其實的「便利商店」。例如：下雨時能提供什麼？停電時能提供什麼？水龍頭壞了能提供什麼？保險絲燒壞時能提供什麼？…等等。

在近年來，便利商店雖然已販售便利傘、雨衣、蠟燭等即刻需求的商品，但阿國仍然認為，這還是做得不夠，未來唯有掌握「滿足顧客即刻的需要」等原則，業者在面對競爭的洪流，將不致迷失方向。

阿國心中擔心的是，若商品重複性高，又與超市大同小異，在兩者競爭中，「便利商店」將因坪數小、價格較貴，而敗下陣來，因此，「滿足顧客的即刻需求」才是便利商店生存契機之關鍵。

阿國強調，人、資金、產品是企業經營的三大要素，對零售服務業的便利商店而言，「人」更是扮演了舉足輕重的地位。雖然便利商店的人事組織規模，比起其他的零售業如量販店、超級市場等小得很多，但二十四小時的營業時間，卻讓它在人事制度及人力的調配上，出現許多阻礙。

若是獨立經營的個體便利商店，更需要一套用人標準作業制度，藉由良好的人力資源運用，將整個店鋪的營運導入正軌。

就業指南針

職業素描：以親切熱忱的態度服務顧客，以滿足顧客及時的需求為訴求。

工作內容：不外乎店內清潔工作、補貨、收銀、銷售等基本實務操作，隨著便利商店的營業項目快速激增，工作內容也變得更加複雜，以最基本的工作內容包括（1）接受顧客詢問或可主動提供諮詢予顧客；（2）替顧客結帳、打包搬運等服務；（3）上班時間結束後，須協助現場商品盤點，就所收金額進行會計出納對帳。

徵才管道：募集人力最常使用五個管道：一是在門市店面張貼徵人海報、二是報紙廣告、三是加盟店主親友介紹、四是建教合作、五則是向公立就業服務機構登記。

學歷科系：門市人員的學歷大多為高中職以上，也有不少大專以上人員投入，各連鎖超商大多招聘大專畢業生，做為儲備幹部，以培植門市經營、總部管理之人才。

基本條件：對服務業有興趣、有耐性、耐操、做事積極，若想爭取升遷及進修機會，能力、細心是最重要的關鍵。

工作環境：便利商店大多位於交通便利的商業區，且大



部分有空調設備，並穿著公司制服，故工作環境條件不錯。

薪資條件：正職人員平均每天的工作時數約八小時，假日是採取輪休制，每週任選二天，每月可輪休八天，兼職人員則不一定；在薪資福利上，兼職人員論時計酬，每小時工資約7元~1元不等，視工作時段、工作區域而有不同。早、中班正職人員薪資約18元~25元，夜班人員較高約22元~28元，國內各大連鎖便利商店均有完整的新資結構。

教育訓練：新進人員都會接受短期的職前訓練，並以在職訓練方式，定期或不定期對店員教導專業技能與知識，激發其敬業的工作態度。

任職於加盟店的門市人員，可接受總部的教育訓練；任職於連鎖直接經營之門市，店職員則必須通過各級教育訓練及測驗階段，才有晉升的機會。

專業能力：一位優秀的店員，應該具備下列條件

(一)親切的服務態度，接待顧客要彬彬有禮，態度和藹，使顧客覺得親切。

(二)整潔的儀表和健康的身體，店員須常與顧客接觸，

有整潔的儀表，才會受顧客歡迎，且須能適應長時間工作，故身體健康條件甚為重要。

(三)店員須對產品的性能、優點及保養知識等，有一定的了解，才能為顧客說明、示範。

未來前景：便利商店門市人員若用心學習，可學到專業的零售業運作知識，這套運作知識與超市、量販業等其他零售通路的經營理念，雖然未必全然相同，但基本概念是可以觸類旁通的。

