



永年中學 高中部

# 萬能便利 商店店員

高二忠 13號 王浚仰

科目:公民探究

授課老師:黃麗珠



# 目錄

- 1. 前言 .P
- 2. 提出問題 .P
- 3. 我的生活觀察 .P
- 4. AEIOU實地查訪-全家 .P
- 5. 意象-全家 .P
- 6. 省思感想 .P
- 7. 心得 .P
- 



1.

# 1.前言

課程介紹

田野觀察—便利商店裡的人際互動

對應書籍：萬能店員

任務說明：請選擇一間便利商店，進行20分鐘以上的觀察。

在上公民課時，提到了勞工相關的問題，於是老師拋磚引玉，提出了便利商店店員這份雖然常見，但工作內容不怎麼為人所知的職業，並給我們推薦了[萬能店員]這本書，裡面揭露了便利商店店員的運營方針，在好奇心的驅使下我決定買來閱讀，讀完後便決定要以此為主題進行田野調查，來製作學習歷程。我決定要選一家便利商店，進行為期20-30分鐘不等的觀察，並記錄其間所發現的人際互動。



13.

## 2. 提出問題



1. 超商的設計，如何讓店員必須同時做很多事？
2. 為了讓消費者感到便利，超商店員如何變得過勞？
3. 對於便利的無止盡要求，將會造成什麼社會代價？



2.

## 3.我的生活觀察 AEIOU 觀察法

- (1) Activity 活動：紀錄店員被觀察時的活動。店員在工作中的動線或工作模式（結帳？理貨？處理其他事務？）。店員做一件事情時被打斷的頻率與時間長短。
- (2) Environment 環境：描述店員活動時所處的空間環境、該環境的氛圍。例如歡迎光臨聲音此起彼落。
- (3) Interaction 互動：店員在環境中與人、與物、與空間的互動情況、內容、氣氛、對話。例如有無熟客？判斷依據？
- (4) Object 物件：店員在環境中有穿/戴/帶/拿什麼物件或裝置？這些東西與店員有什麼關係？
- (5) User 使用者：環境中有哪些人（年紀/性別/身分等）？彼此間關係是什麼？這些人說話的語氣/神情/精神/態度如何？店員扮演什麼角色？

4.

## 4.AEIOU實地訪查 「全家」

- 1.觀察者：除本人以外還有一位朋友陪同
- 2.觀察時間：113年4月28日21點05分~21點25分
- 3.便利商店名稱及地點：雲林縣土庫鎮石廟里復興路90號  
(全家土庫菜園店)
- 4.觀察者與該便利商店的關係：常客

5.

## **AEIOU 觀察法紀錄：**

5.便利商店周圍環境：在下方附上地圖，要標示周遭環境，並附上比例尺及方位  
(手繪或 google map 圖資)

5.

## **AEIOU 觀察法紀錄：**

說明：便利商店坐落於學區？社區或辦公大樓？坐落於不同地方，內部商品種類也不一樣，請寫下你對店內的觀察，並和 1 位同學的觀察資料做比較，寫出 1 項較不一樣的地方。

5.

## **AEIOU 觀察法紀錄：**

6.空間與動線（手繪或電腦繪圖）：便利商店內的空間配置為何？消費者與店員的動線為何？

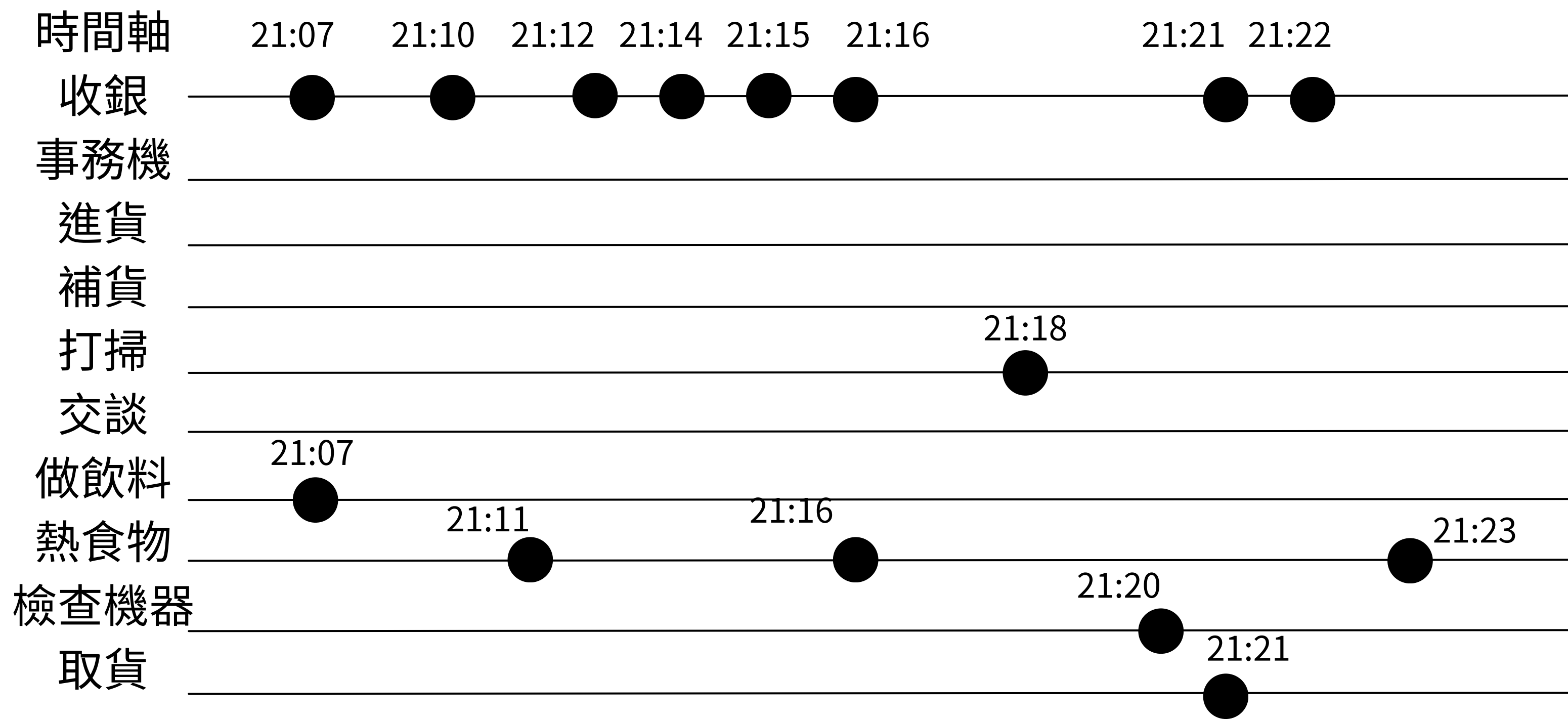
5.

# AEIOU 觀察法紀錄：

說明：

3.

# 店員 20 分鐘工作觀察時間表



8.

# 便利商店裡的人際互動 AEIOU 觀察法記錄表格

|              |                                                                                                                  |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Activities   | 1.店員大多時候都在幫客人結帳，沒客人時會滑一下手跟檢查機器狀態。<br>2.每隔4-5分鐘左右結帳就會被打斷，店員要去做飲料跟熱食物。                                             |
| Environments | 1.每當有客人進出，店員都會說歡迎光臨跟謝謝惠顧，除此外店內的氛圍很安靜。                                                                            |
| Interations  | 1.店員因為要結帳，所以大多時候都待在櫃檯，由於結帳的客人多，所以收銀機是使用頻率最高的。<br>2.客人有一半都是來繳費的，所以花的時間比較久，後面的客人會等地有點不耐煩。                          |
| Objects      | 1.他身穿全家制服。<br>2.在完成繳費單時，會拿出一個印章蓋在單上，證明繳費已經完成了。                                                                   |
| Users        | 1.客人的年齡層多落在30-40這個區間，而且客人多以男性居多，少部分客人是20幾歲的青年族群跟5-60幾歲大叔。少數結伴結帳的客人皆是夫妻。<br>2.他們臉上的神情都略顯疲態，不過店員始終保持禮貌的態度去處理客人的需求。 |

9.

## 在觀察中對這個店員最深刻的印象

這是一個很有禮貌的便利商店店員，但他給我的第一印象卻令我有些卻步，當我見到這位一頭金髮的年輕店員時，我還會擔心對方的服務態度是否會很敷衍。不過我很快打消了這個念頭，因為他不僅親切而且不失專業，無論是在任何的情況下的會以微笑迎接顧客，彬彬有禮地詢問顧客需要什麼幫助，且會以溫和的語氣與客戶溝通，確保他們得到良好的服務體驗。此外，他也時常保持店面整潔有序，讓我見到他對工作的專業態度和責任感。總而言之，這樣的店員使我感受到舒適和信任，並願意一再光顧這家店。

10.

## 四、田野觀察分享

(一) 對照 書本內容與 其他同學的觀察記錄，是否有相似或不 地方？尋常或非預期的事情嗎？

11.

## 四、田野觀察分享

(二) 根據自己和其他同學的觀察結果，可以反映並探討出哪些重要的社會議題呢？你自己最感興趣的議題是什麼 例如性別差異、勞動權益….

15.

# 意象 [全家]

學習單說明：這是…

優點：  
圖明確表達出  
自己的感受

缺點：  
描述的部分  
不夠好的地方

# 15. 五、省思感想

請寫出：學到什麼，看到什麼，如何應用

15.

# 五、心得

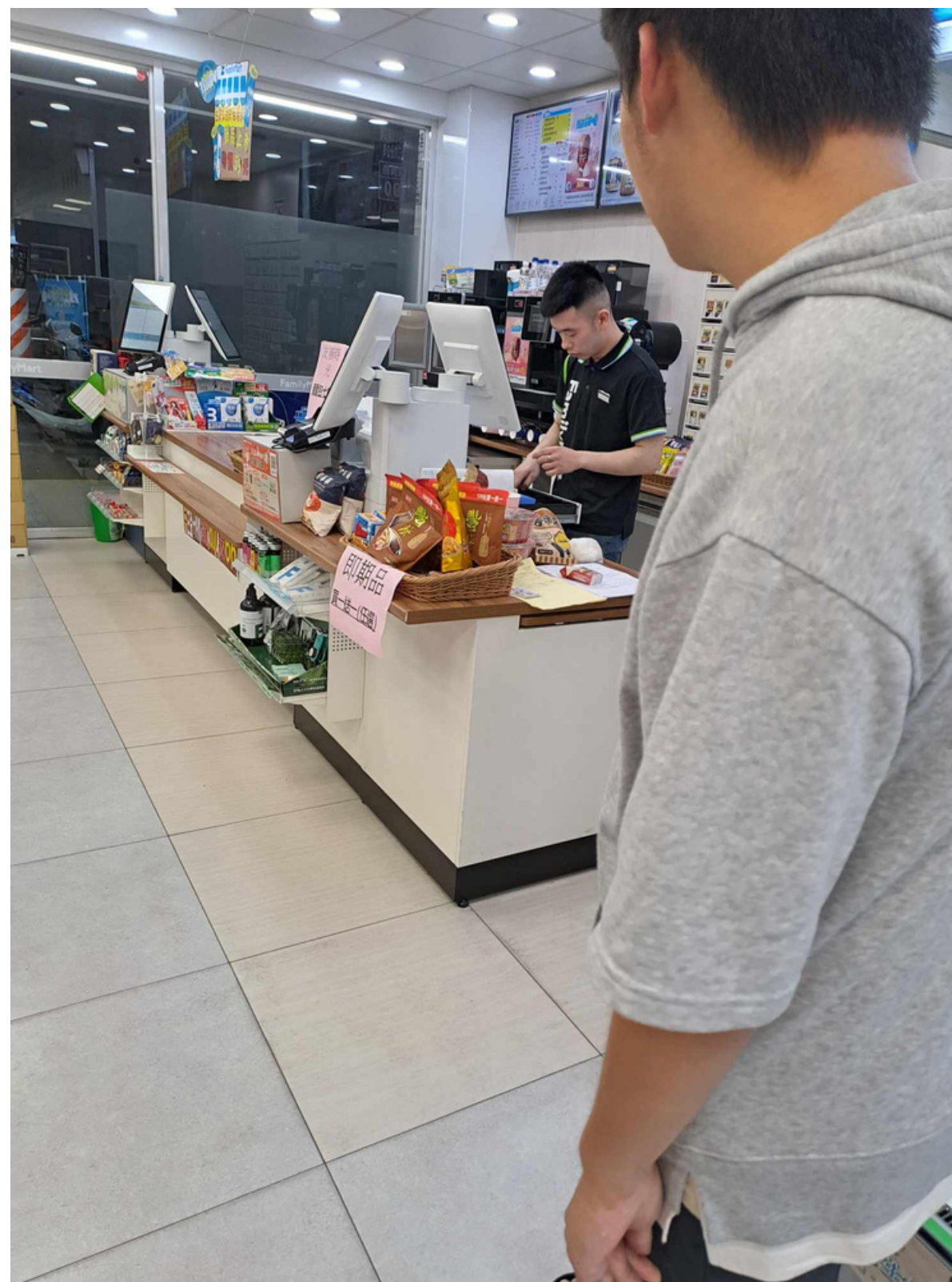
| 區域    |                                 | 賣場                            |       | 後場           |        |
|-------|---------------------------------|-------------------------------|-------|--------------|--------|
| 時間/類型 | 營收                              | 理貨                            | 訂購/其他 | 理貨           | 營收/其他  |
| 08:00 | 清點收銀現金、<br>確認機台與食品狀況、<br>清點高價商品 |                               |       |              |        |
| 09:00 |                                 | 低溫食品進貨、<br>低溫飲品進貨（新鮮屋）        |       | （同左）         |        |
| 10:00 | 整理帳務                            |                               |       |              |        |
| 11:00 | 整理帳務                            |                               |       |              |        |
| 12:00 | ★尖峰時段                           |                               |       |              | 輪流用餐   |
| 13:00 |                                 |                               |       |              |        |
| 14:00 |                                 | 低溫飲品補貨                        |       |              | 送金     |
| 15:00 | 清點收銀現金、<br>確認機台與食品狀況、<br>清點高價商品 | 清點將過期食品、<br>常溫商品進貨、<br>低溫食品進貨 |       | （同左）         |        |
| 16:00 |                                 |                               |       |              |        |
| 17:00 |                                 |                               |       |              |        |
| 18:00 | ★尖峰時段                           |                               |       |              | 輪流用餐   |
| 19:00 |                                 | 冷凍商品進貨、<br>清點將過期飲品            |       | （同左）         | 分析營運成效 |
| 20:00 |                                 | 低溫飲品補貨                        |       |              |        |
| 21:00 | ★尖峰時段                           |                               |       | 冷藏飲品<br>整貨作業 |        |

# 15. 六、參考資料



- (一) 張立祥 (2021)。萬能店員。游擊文化。
- (二) 苗栗縣大同高中盧意婷教師授課講義。

# 15. 六、觀察記錄



18.

Thank -  
go wa

# 14. 資源頁面

