

私立南台科技大學行銷與流通管理學系

學生專題報告

7-11 的經營策略分析與實習報告

指導老師：黃盈裕 老師

專題製作學生：493D0020 陳稚淳

493D0031 林育瑄

493D0032 劉馨淳

493D0069 葉如芳

中華民國 96 年 12 月

# 目 錄

目錄.....	I
表目錄.....	IV
圖目錄.....	VI
第一章 緒論	
1.1 研究動機.....	1
1.2 研究目的.....	2
1.3 研究限制.....	2
第二章 發展沿革	
2.1 統一超商成長歷程.....	3
2.2 各國起源發展.....	4
2.2.1 美國 7-Eleven 的起源.....	4
2.2.2 台灣 7-Eleven 的起源.....	5
2.2.3 日本 7-Eleven 的起源.....	6
2.3 台灣與日本特色比較.....	7
2.4 統一超商簡介.....	8
2.5 統一超商全球店數分佈.....	8
2.6 “7-11 Days” 的意義.....	10

## 第三章工作內容

3.1 上班規定.....	11
3.2 補貨清潔拉排面.....	16
3.3 門市品保與鮮度管理.....	20
3.4 門市工作日誌介紹.....	21
3.5 優質服務-話術篇.....	41
3.6 優質服務—櫃檯篇.....	46
3.7 危機處理.....	57
3.8 門市工作流程.....	66
3.8.1 7-11 興灣門市.....	66
3.8.2 7-11 開元門市.....	68
3.8.3 7-11 長榮門市.....	70

## 第四章 財務管理

4.1 POS 系統的操作和分析.....	72
4.1.1 POS 系統分析.....	72
4.2 盤損原因與預防對策.....	78
4.2.1 盤點的概論.....	78
4.2.2 盤損原因分析與預防對策.....	79
4.2.3 高盤損的解決方案.....	82
4.3 5 5 庫存變更報告書.....	83

4.4 調撥單.....	84
4.5 日別庫存明細表.....	85
4.6 特殊商品盤存表.....	85

## 第五章 市場策略分析

5.1 產業分析.....	87
5.2 競爭業者比較.....	91
5.3 五大便利商店比較.....	94
5.4 領導方針.....	98
5.5 SWOT 分析.....	99
5.6 營運及財務狀況.....	101
5.7 市場策略分析.....	103
5.8 結論.....	111

## 第六章 實習心得與建議

6.1 實習心得.....	112
6.2 實習建議.....	119
參考文獻 .....	124