



รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

การเพิ่มยอดขายสินค้ากลุ่ม Food Place

Increasing product sales food place

โดย

นางสาวปานตะวัน กระจลาม รหัสนักศึกษา 5940502516

นางสาวสุพิชชา ภูมิปรีชา รหัสนักศึกษา 5940502528

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

29 กุมภาพันธ์ 2563

เรื่อง ขอส่งรายงานการปฏิบัติงานสหกิจ

เรียน อาจารย์นิเทศสหกิจศึกษา

ข้าพเจ้า นักศึกษานางสาวปานตะวัน กระจลาม และ นางสาวสุพิชชา ภูมิปรีชา นักศึกษาโปรแกรมวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้ไปปฏิบัติงานสหกิจ ระหว่างวันที่ 3 พฤศจิกายน 2562 ถึง วันที่ 29 กุมภาพันธ์ 2563 ตำแหน่งนักศึกษาฝึกงาน ณ บริษัท ซีฟู้ดอลล์ จำกัด (มหาชน) สาขาพรประภาณิมิตร 16 และได้รับมอบหมายจากผู้จัดการในสาขาให้นักศึกษาทำโครงการการเพิ่มยอดขายสินค้ากลุ่ม Food Place

บัดนี้ การปฏิบัติงานสหกิจศึกษาได้สิ้นสุดลงแล้วข้าพเจ้าจึงขอส่งเล่ม โครงการดังกล่าว จำนวน 1 เล่ม เพื่อขอรับคำปรึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

นางสาวปานตะวัน กระจลาม

นางสาวสุพิชชา ภูมิปรีชา

กิตติกรรมประกาศ

เนื่องด้วยผู้จัดทำได้มาปฏิบัติงานใน โครงการสหกิจศึกษา ณ บริษัท ซีฟิวอลล์ จำกัด (มหาชน) (7-Eleven) สาขาพรประภาณิมิต ซ.16 ตำแหน่งนักศึกษาฝึกงาน ตั้งแต่วันที่ 3 พฤศจิกายน 2562 - 29 กุมภาพันธ์ 2563 ส่งผลให้ผู้จัดทำได้รับความรู้ประสบการณ์ต่างๆเกี่ยวกับการทำงานในด้านบริการและเรียนรู้ระบบต่างๆ ที่มีคุณค่าและประโยชน์มากมาย สามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการประกอบอาชีพในอนาคต โดยได้รับความร่วมมือและสนับสนุนจากทุกฝ่าย

ขอขอบคุณ บริษัท ซีฟิวอลล์ จำกัด (มหาชน)(7-Eleven) สาขาพรประภาณิมิต ซ.16 ที่ได้มีส่วนร่วมในการทำงานให้คำปรึกษาและแนะนำแนวทางในการปฏิบัติงานในทุกๆด้านของการทำงาน รายงานสหกิจศึกษาฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีเพราะได้รับความร่วมมือ และแรงสนับสนุนหลายฝ่ายดังนี้

- | | |
|----------------------------|-----------------------|
| 1.นางสาวนุศรา มีใหญ่ | ตำแหน่ง ผู้จัดการเขต |
| 2.นายณรงค์ชัย พันจินดา | ตำแหน่ง Fc |
| 3.นางสาวมัลลิกา อุตอามาตย์ | ตำแหน่ง ผู้จัดการสาขา |

รวมถึงบุคลากรท่านอื่นๆที่ไม่ได้กล่าวนามทุกท่าน ที่ให้ความรู้ คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือในปฏิบัติงานและการจัดทำรายงาน รวมทั้งคณาจารย์โปรแกรมวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครราชสีมา ขอขอบคุณ อาจารย์นุชจรี ภัคติดจ่อหอ ที่ให้คำปรึกษาในระหว่างการปฏิบัติงาน การทำรายงาน รวมทั้งตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดทำให้รายงานฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ คณะผู้จัดทำ ขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้จัดทำรายงาน

วันที่ 5 มีนาคม 2563

บทคัดย่อ

บริษัท ซีฟู้ดส์ จำกัด (มหาชน) หนึ่งในกลุ่มธุรกิจของเครือเจริญโภคภัณฑ์ สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่ 293/24-25 หมู่ 10 ถ.พัทธากลาง ต.หนองปรือ อ.บางละมุง จ.ชลบุรี 20150 เป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจค้าปลีกประเภทร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven โดยได้รับสิทธิแต่เพียงผู้เดียว (Exclusive Right) จาก 7-Eleven, Inc ให้ประกอบธุรกิจภายใต้เครื่องหมายการค้า 7-Eleven ในประเทศไทย ภายใต้สัญญา Area License Agreement ข้าพเจ้าได้เข้าไปเป็นนักศึกษาปฏิบัติงานสหกิจ เมื่อวันที่ 3 พฤศจิกายน 2562 ณ ร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven สาขา และได้รับมอบหมายให้ทำโครงการเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการส่งเสริมสร้างภาพลักษณ์ของร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven สาขาพรประภาณิมิต ซ.16 คือ โครงการ การเพิ่มยอดขายสินค้ากลุ่ม Food pales

เนื่องจากสินค้ากลุ่ม Food Place มียอดขายไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ทางร้านกำหนดและลูกค้าส่วนใหญ่ไม่ทราบว่าทางร้าน 7-11 มีสินค้ากลุ่ม Food Place จำหน่ายจึงทำให้เกิดการเพิ่มยอดขายของสินค้ากลุ่มนี้ ผู้จัดทำ ได้ดำเนินการศึกษาโดยสืบหาข้อมูลจาก Fc ที่ดูแลร้าน และ ผู้จัดการร้านสาขาและลงมือหาข้อมูล ศึกษาความเป็นมาและปัญหาและได้จัดทำโครงการเพื่อการพัฒนาและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในเรื่อง การเพิ่มยอดขายสินค้ากลุ่ม Food Place

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	
บทคัดย่อ	
สารบัญ	
บทที่ 1	1-5
ข้อมูลพื้นฐานของร้าน	
บทที่ 2	6-8
งานที่ได้รับมอบหมาย	
บทที่ 3	9-10
วิเคราะห์สภาพการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	
บทที่ 4	11
โครงการพัฒนาการบริหารจัดการสถานประกอบการ	
บทที่ 5	12-13
สรุปผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	
บรรณานุกรม	14
ภาคผนวก	15-18

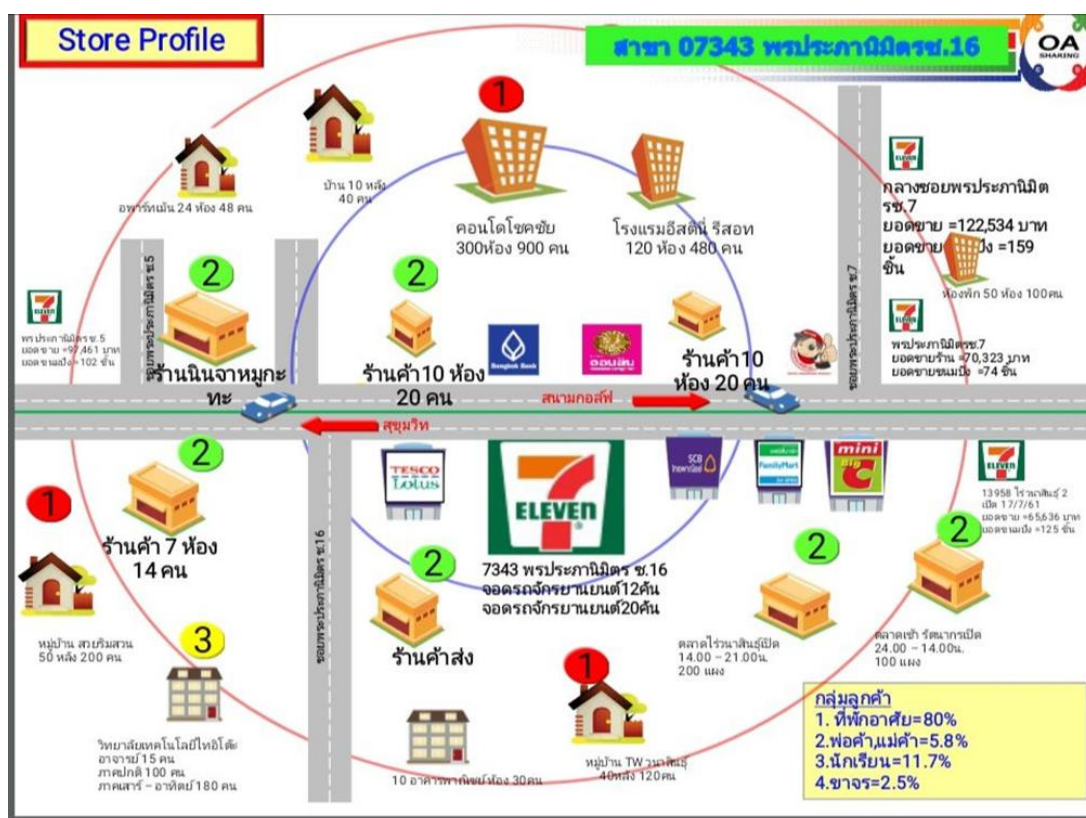
บทที่ 1 บทนำ

ข้อมูลพื้นฐานของสถานที่ฝึกงาน-ร้านสาขา

บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัดมหาชน สาขาพรประภาณมิตร ซอย16 (รหัสร้าน7343)
ตั้งอยู่เลขที่ 244/111 หมู่6 ตำบลหนองปรือ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี รหัสไปรษณีย์ 20150 โทรศัพท์
0910027343

สภาพโดยทั่วไปของพื้นที่ ลูกค้าหลักหรือปัจจัยอื่น ๆ ที่สำคัญต่อการขายของร้านสาขา

ทำเลที่ตั้งของร้านอยู่บริเวณข้างตลาดไรวานาติน และเขตชุมชนที่พักอาศัย ลูกค้าช่วงใหญ่เป็นวัยทำงาน พ่อค้าแม่ค้าในตลาด และนักเรียนนักศึกษา



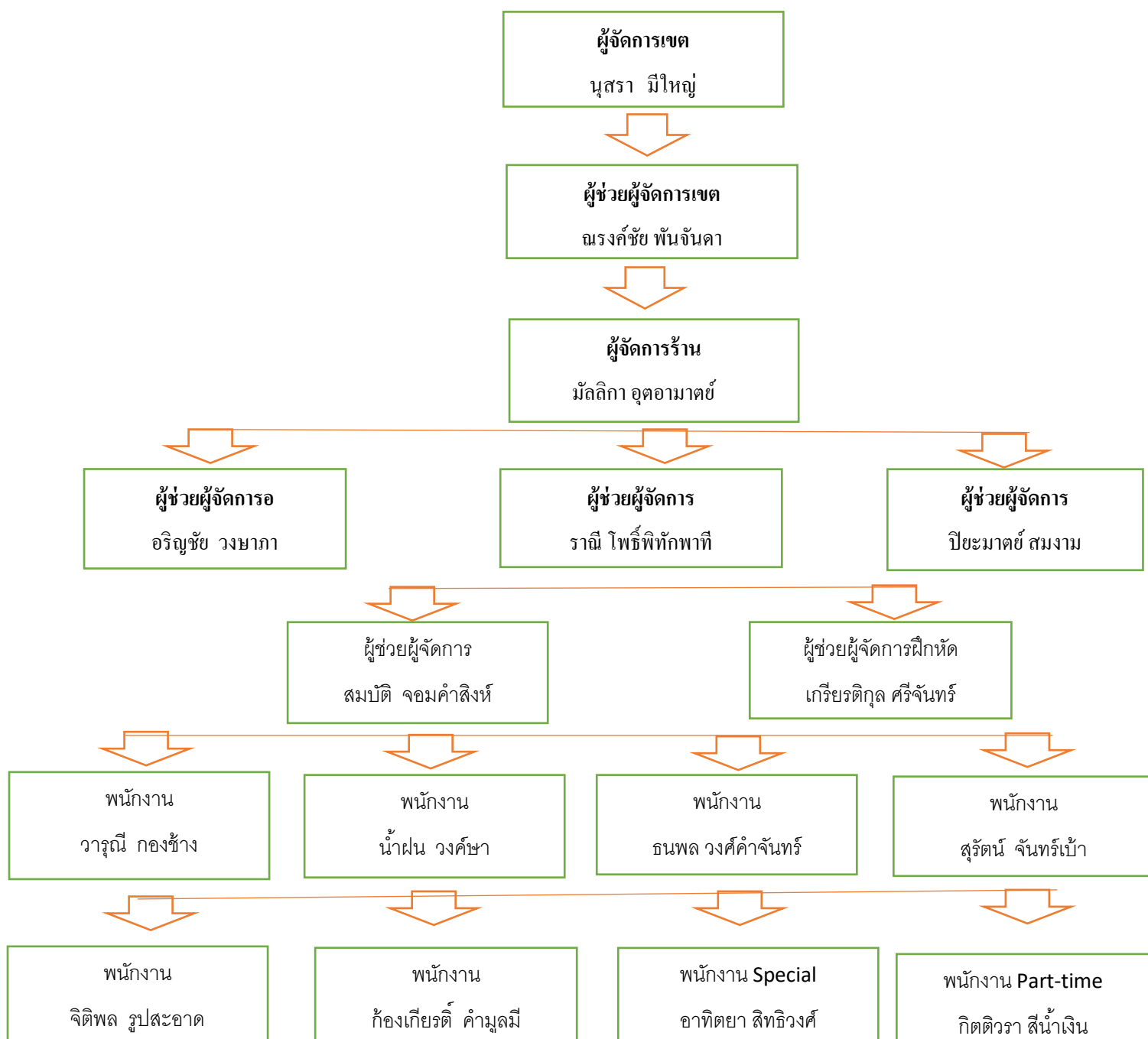
ภาพที่ 1 แสดงแผนที่/ที่ตั้ง 7- Eleven สาขาพรประภาณมิตร ซอย16 (รหัสร้าน7343)

รูปแบบการดำเนินงานของร้านสาขา

การดำเนินงานของร้านสาขา ผู้จัดการจะเป็นคนกำหนดวันหยุดและวันทำงานของผู้ช่วยผู้จัดการร้าน และของพนักงานในร้านตนเอง และมีการทำงานเป็นผลัดใน 1 วัน จะแบ่งออกเป็น 3 ผลัดด้วยกัน ดังนี้

ผลัดเช้า	06.30 น.	15.30 น.
ผลัดบ่าย	13.30 น.	22.30 น.
ผลัดดึก	22.00 น.	07.00 น.

โครงสร้างการบริหารสาขา



ลักษณะเด่นของร้านสาขา ในแต่ละด้าน – ทำเล/สินค้าหรือบริการ/ลูกค้าหลัก/พนักงานหรือความสัมพันธ์กับชุมชนในพื้นที่

ลักษณะเด่นของร้าน 7-Eleven ธุรกิจหลักของบริษัทเป็นร้านสะดวกซื้อของคนไทยเปิด 24 ชม.



1. ธุรกิจ 7-Catalog Order เพื่อเป็นการขยายช่องทางธุรกิจด้านการสั่งซื้อสินค้าผ่านทาง “แคตตาล็อก”
2. ธุรกิจเอ็กซ์ต้า (Extra) โดยเป็นร้านสุขภาพและความงาม ดำเนินธุรกิจจัดหาหน่ายสินค้าประเภทยาและเวชภัณฑ์ สินค้าสุขภาพ และเครื่องสำอาง
3. Kudsan เป็นร้านกาแฟและเบเกอรี่อบสด เป็นธุรกิจขายเบเกอรี่เครื่องดื่มร้อน เช่น ปั่น เปิดบริการ 24 ชั่วโมง
4. Food place เป็นอาหารปรุงสดเป็นอีกทางเลือกหนึ่งสำหรับลูกค้าที่ไม่ชอบอาหารแช่แข็ง เปิดบริการ 24 ชั่วโมง

หน้าที่การงานที่ได้รับมอบหมายโดยสรุป

รับตำแหน่งปฏิบัติงาน นักศึกษาฝึกงาน ตั้งแต่วันที่ 3 พฤศจิกายน 2562 – 29 กุมภาพันธ์ 2563

ลักษณะงาน เข้าทำงานเป็นกะ เข้าตั้งแต่เวลา 06.30-15.30 บ่าย ตั้งแต่ 13.30- 22.30 น. คิก ตั้งแต่ 22.00- 07.30น. ได้ค่าตอบแทนเป็น เงินเดือน

เรียนรู้ทุกอย่างภายในร้านตั้งแต่ทำความคุ้นเคยกับพื้นที่ขาย โดยวันแรกได้ปฏิบัติงานนอกเนื่องจากต้องจำสินค้าว่าสินค้าแต่ละตัวอยู่ตรงไหนเมื่อลูกค้ามาถามหาสินค้าเราจะได้ตอบลูกค้าได้ ได้ปฏิบัติงานนอก อาทิตย์แรกๆ หลังจากนั้นก็เข้าแคชเชียร์ ได้ปฏิบัติหน้าที่ดังนี้

- FIFO สินค้า
- เช็คลังเบรก (DC)
- ทำความสะอาดเซลล์สินค้า
- ให้บริการกับลูกค้า
- แนะนำสินค้าใหม่
- ขายสินค้าที่จัดโปรโมชันให้กับลูกค้า
- ครอบเงินลงตู้เซฟ
- Shiftรับเงิน
- เติมสินค้าDC
- เขียนบงชี้
- ทำความสะอาดภายในร้านเพื่อส่งผลัด กวาดพื้น ถูพื้น
- Frontสินค้า
- เติมสินค้าในห้อง VAULT ROOM
- คิวหาสินค้าหมดอายุทุกเดือน
- จัดStockสินค้า
- ตัดป้ายราคาสินค้า
- นับเหรียญ
- รีแพนป้ายราคาสินค้า
- เปลี่ยนสื่อ

บุคลากรที่รับผิดชอบการฝึกประสบการณ์ของนักศึกษา

1. นางสาว มัลลิกา อุตอามาตย์ ตำแหน่ง: ผู้จัดการร้าน

สอนการต้อนรับลูกค้า การหาสินค้าที่หมดอายุ การเขียนบงชี้ที่ถูกต้อง ได้เรียนรู้ถึงวิธีการเช็คสินค้า FIFOสินค้าอย่างเป็นระบบ สอนการใช้เครื่องคิดเงินแคน์เตอร์เซอร์วิส วิธีอุ่นอาหาร การกล่าวทักทายลูกค้า ที่ถูกต้อง และสอนงานทั่วไป



2. อาจารย์ นุชจรี ภัคดีจอหอ อาจารย์คณะวิทยาการจัดการ

ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการทำProject ในการแก้ไขปัญหาต่างๆในเรื่องทั้ง การทำงาน การค้นหาProject จะต้องทำอย่างไร ? ให้คำแนะนำในเรื่องการทำPowerPoint และการออกแบบProject



บทที่ 2

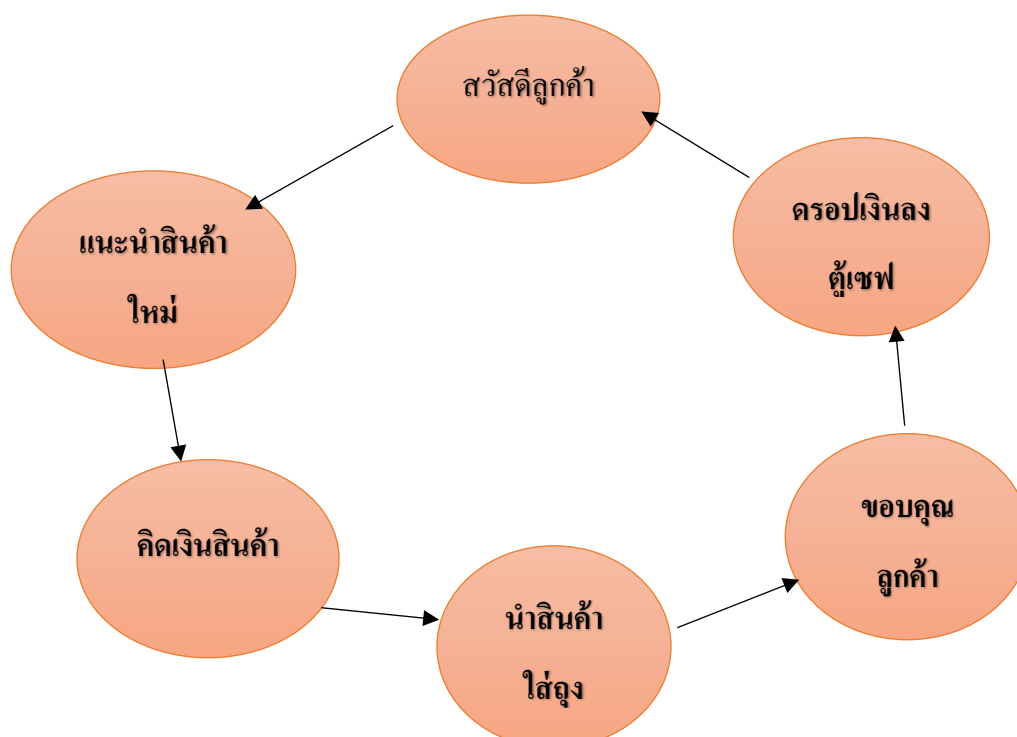
งานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ

ให้เขียนอธิบายรายละเอียดการปฏิบัติงานของนักศึกษาระหว่างการฝึกงานในทุกหน้าที่ แต่ละหน้าที่ต้องอธิบายสาระสำคัญของงานได้ โดยใช้ความรู้จากการเรียนวิชาชีพการจัดการมาเป็นแนวคิดหลักในการอธิบาย เช่น การจัดการ การเป็นผู้นำ การผลิต การตลาด การเงิน การบัญชีและการบริหารทรัพยากรมนุษย์

1.หน้าที่ แคชเชียร์

คำอธิบายลักษณะงานตามหน้าที่ ให้บริการลูกค้าแนะนำโปรโมชั่นสินค้าใหม่ คิดเงินสินค้า ดูแลเคาน์เตอร์ให้สะอาดน่าดูอยู่เสมอและที่สำคัญต้องดูแลเงินให้ดีห้ามทำเงินหายจากเครื่อง บนเครื่องห้ามมีเงินเกิน2000บาท

- กล่าวทักทายสวัสดิ์ลูกค้า
- สแกนสินค้า
- บอกลูกค้าว่าสินค้ามีที่รายการ
- ขานจำนวนเงินที่ลูกค้าต้องชำระ
- สอบถามลูกค้าว่าจ่ายเป็นเงินสดหรือบัตรเครดิต
- คิดเงิน
- กล่าวขอบคุณ กล่าวเชิญชวนให้กลับมาให้บริการอีก
- ขั้นตอนการปฏิบัติงาน-อาจเขียนอธิบายเป็นflow chartก็ได้



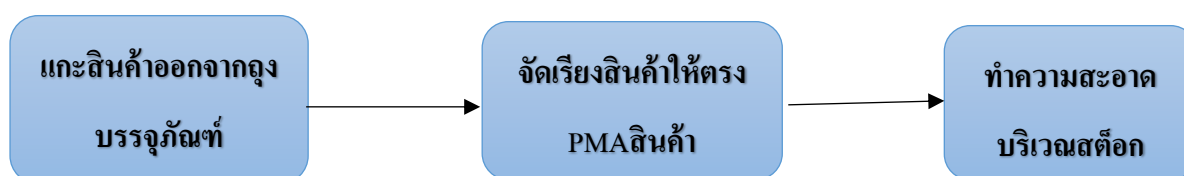
ประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานในหน้าที่ ได้ปฏิบัติงานกับสถานที่จริง ได้พบปะผู้คนมากมาย ได้เจอลูกค้าที่หลากหลายรูปแบบ ทำให้เรารู้จักแก้ปัญหาเฉพาะหน้ามากขึ้นฝึกความอดทนในทุกด้าน

เป็นคนกล้าแสดงออกมากขึ้น และฝึกความซื่อสัตย์ของตนเองที่ต้องดูแลเงินจำนวนมาก รับผิดชอบในทรัพย์สินของร้าน

2. หน้าที่ จัดสต็อกสินค้า

คำอธิบายลักษณะงานตามหน้าที่ จัดวางสินค้าให้ตรงตาม PMA ของสินค้า ให้เป็นระเบียบและสะดวกต่อการค้นหาสินค้าและเวลาที่อดีตจะเข้าเพื่อให้ง่ายต่อการนับสินค้า ประหยัดพื้นที่ในการจัดวาง ดูแลทำความสะอาดสต็อกสินค้าให้ดูใหม่อยู่เสมอพร้อมนำมาวางขาย

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

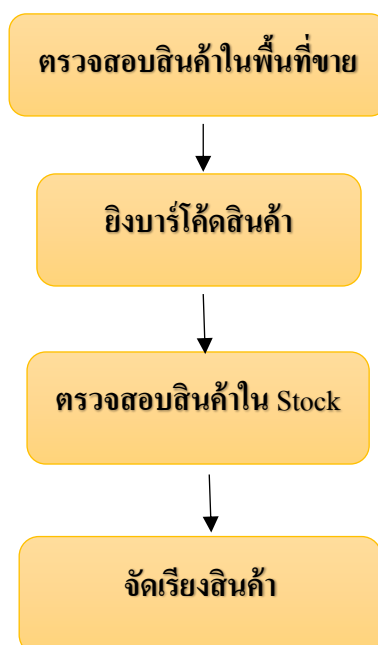


ประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานในหน้าที่ ได้จัดสินค้าในสต็อกจริงๆทำให้เรารู้จักสินค้าในแต่ละตัวมากขึ้นคววนที่ผลิต วันหมดอายุเป็น มีความเป็นระเบียบมากขึ้น สามารถจัดการพื้นที่ที่คิดแก้ปัญหาได้ว่าสินค้าที่มีจำนวนมากเราจะจัดการยังไงเพื่อให้สินค้าทุกตัวมีที่จัดเก็บที่เป็นระเบียบ

3. หน้าที่ เติมสินค้า

คำอธิบายลักษณะงานตามหน้าที่ ตรวจสอบสินค้าในพื้นที่ขาย ว่าสินค้าชนิดใดบ้างที่มีลูกค้าซื้อจนทำให้ชั้นวางสินค้าว่าง ยิ่งบาร์โค้ดสินค้าชนิดนั้นๆเพื่อไปตรวจสอบและนำสินค้ามาจัดเรียงให้เต็มชั้นสวยงาม

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน



ประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานในหน้าที่ ได้เรียนรู้การตรวจสอบพื้นที่ขายภายในร้านว่าต้องมีสินค้าจัดเรียงให้สวยงามและเพียงพอต่อการให้บริการตามความต้องการของลูกค้า

กิจกรรมการเรียนรู้ในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

สรุป การฝึกประสบการณ์วิชาชีพสิ่งแรกที่ต้องเตรียมคือความพร้อมของตัวเราในการออกฝึกงานที่ต้องออกไปไกลบ้าน ห่างไกลครอบครัว เพราะการที่เราไปโดยไม่มีความพร้อมงานทุกอย่างที่เราทำออกมาจะไม่มีประสิทธิภาพ สำหรับการออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพนั้น มีการติดต่อประสานงานระหว่างมหาวิทยาลัยและบริษัท CP ALL โดยเข้ามามีส่วนร่วมในการเปิดอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนออกฝึกงาน และทางบริษัทได้จัดสถานที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพไว้ให้แต่ละสาขาทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือหรือเรียกว่า “ มณฑล RE ” และทางบริษัทได้จัดเช่าสถานที่พักให้ มีผลตอบแทนเป็นเงินเดือน

จากประสบการณ์การที่ไปฝึกประสบการณ์วิชาชีพจากสถานที่จริงช่วยส่งเสริมและพัฒนาให้นักศึกษาให้เป็นบุคคลที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วม รู้จักแก้ปัญหาเฉพาะหน้า กล้าแสดงออก มีความคิดที่สร้างสรรค์ มี Service Mind บริการจะต้องให้บริการแก่ลูกค้าด้วยจิตใจที่รักงานบริการอย่าง เต็มเปี่ยม และแสดงออกให้ลูกค้าเห็นถึงความเอาใจใส่ที่มีต่อลูกค้า

การปัจฉิมนิเทศฝ่ายบริษัทและคณะอาจารย์ติดตามกำกับดูแลนักศึกษาที่ออกฝึกงานมาโดยตลอดมีการแชร์เรื่องราวต่างๆในการใช้ชีวิตของนักศึกษาที่เป็นด้านบวก ด้านลบ เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหา ร่วมกันที่จะไม่ให้เกิดกับรุ่นต่อไป

สิ่งที่ได้รับจากการฝึกประสบการณ์วิชาชีพครั้งนี้ ได้เรียนรู้จากสถานที่จริง ที่ในห้องเรียนไม่มีสอน ฝึกความอดทนในการทำงานจากแรงกดดันหลายๆด้าน พอเราผ่านมันมาได้มันจะทำให้เราเข้มแข็งพร้อมที่จะเผชิญกับงานในอนาคตของเราฝึกความเข้มแข็งและความอดทนในการเผชิญหน้ากับปัญหาต่างๆ เราก็พร้อมที่จะแก้ปัญหาได้โดยไม่หลีกเลี่ยง

บทที่ 3

วิเคราะห์สภาพการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

ข้อมูลสรุปร้านสาขา

สาขาพรประภานิมิตร ซอย16 (รหัสร้าน7343) ตั้งอยู่เลขที่ 244/111 หมู่6 ตำบลหนองปรือ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี รหัสไปรษณีย์ 20150 โทรศัพท์ 0910027343

ลูกค้าที่สำคัญได้แก่

-พ่อค้าแม่ค้าในตลาด

-ลูกค้าทั่วไป ลูกค้าประจำ

เป็นธุรกิจร้านสะดวกซื้อ (7-Eleven) ที่เปิดตลาด 24 ชั่วโมง ให้บริการกับลูกค้าทุกระดับ

ทุกเพศทุกวัย เน้นการอาหาร ขนมห และเครื่องดื่มและมีความสด ใหม่ สะอาด โดยมีบริการอุ่นให้พร้อมรับประทานเสมือนเป็นครัวในบ้าน

จุดเด่นของร้าน

1. ด้านทำเล เพราะอยู่บริเวณตลาดไรรวนาสิน ลูกค้าส่วนใหญ่ของทางร้านจะเป็นพ่อค้าแม่ค้า และพนักงานแถวกันนั้น มีทั้งลูกค้าประจำและลูกค้าที่สัญจรไปมา

2. ด้าน บริการและการส่งเสริมการขาย แทคแคร์สอบถามลูกค้า

7-Eleven มีบริการที่หลากหลายไม่ว่าจะเป็นในเรื่องการชำระสินค้าผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส การเติมระบบมือถือผ่านระบบออนไลน์ การทำบุญผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสและการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า มีการส่งเสริมการขาย เช่น สิทธิเลือกซื้อสุดคุ้ม, ซ้อ1 แกรม 1, สินค้าใหม่, สินค้าลดครึ่งราคา สินค้าที่จัดมาจำหน่ายตามเทศกาลต่างๆ เป็นต้น

จุดด้อยของร้าน

1. ด้านภายในร้าน

เนื่องจากภายในร้านมีชั้นสินค้าและสินค้าจำนวนมากจึงทำให้ทางเดินภายในร้านแคบ อาจทำให้ลูกค้าเดินไม่สะดวก

2. ด้านบุคลากร

เนื่องจากร้าน มีพนักงานในแต่ละผลัดน้อย ผลัดเช้า12คน ผลัดบ่าย2-3คน และผลัดคึก2คน บางวันต้องควงกะ ทำงาน12ชั่วโมง อาจทำให้พักผ่อนไม่เพียงพองานที่ทำออกมาก็ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

3. การบริการลูกค้า

ช่วงเวลา 17.00 น. เป็นต้นไปจะเป็นช่วงที่ขายดี เพราะลูกค้ามาตลาดเย็นลูกค้าจะเยอะเป็นพิเศษลูกค้าเกือบทุกท่านที่จะซื้อสินค้าเป็นจำนวนมากและสินค้าที่มีน้ำหนักมากเช่นน้ำแข็ง เบียร์ และของใช้ เป็นต้น และเนื่องด้วยนโยบายลดการใช้ถุงพลาสติก ทำให้บางที่ลูกค้าอาจเกิดอาการไม่พอใจที่พนักงานไม่ได้ถุงพลาสติกให้

สรุปจุดเด่น-จุดด้อยที่สำคัญ

จุดเด่นของร้าน

ด้านบริการและการส่งเสริมการขายที่ร้าน7-Eleven ในเรื่องการชำระสินค้าผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส การเติมระบบมือถือผ่านระบบออนไลน์ การทำบุญผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสและการให้บริการที่สะดวก รวดเร็วสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า มีการส่งเสริมการขาย เช่น สิทธิเลือกซื้อชุดคัม, ซ้อ1 แกรม 1, สินค้าใหม่, สินค้าลดครึ่งราคา เป็นต้น

จุดด้อยของร้าน

การบริการลูกค้า

ช่วงเวลา 17.00 น. เป็นต้นไปจะเป็นช่วงที่ขายดี ลูกค้าจะเยอะเป็นพิเศษเพราะเป็นช่วงตลาดเย็นจึงทำให้ลูกค้าเกือบทุกท่านซื้อสินค้าเป็นจำนวนมากและสินค้าที่มีน้ำหนักมากเช่นน้ำแข็ง เบียร์ เป็นต้น และเนื่องด้วยนโยบายลดการใช้ถุงพลาสติก ทำให้บางที่ลูกค้าอาจเกิดอาการไม่พอใจที่พนักงานไม่ได้ถุงพลาสติกให้

บทที่ 4

โครงการพัฒนาการบริหารจัดการสถานประกอบการ

ชื่อโครงการ

การเพิ่มยอดขายสินค้ากลุ่ม Food Place

ผู้รับผิดชอบ

- 1.นางสาว ปานตะวัน กระจลาม
- 2.นางสาว สุพิชชา ภูมิปรีชา

หลักการและเหตุผล

- 1.ยอดขายไม่เป็นไปตามเป้าหมายของร้าน
- 2.ลูกค้าส่วนใหญ่ไม่ทราบว่า ร้านมีสินค้ากลุ่ม Food Place จำหน่าย

วัตถุประสงค์

- 1.เพิ่มยอดขายให้กับสินค้ากลุ่ม Food Place เป้าเติบโต 50%
2. เพิ่มทางเลือกทางด้านสินค้า Food ให้กับลูกค้า
- 3.สร้างความแตกต่างระหว่างร้านสาขากับคู่แข่ง

ขั้นตอนการดำเนินงาน

- 1.Plus Sale สินค้ากลุ่ม Food Place ตามช่วงเวลาขายดี
- 2.จัดทำป้ายเมนูบอร์ดสินค้า Food Place ตั้งบริเวณหน้าร้านเพื่อดึงดูดความสนใจของลูกค้า
- 3.แจกใบปลิวเมนูสินค้ากลุ่ม Food Place ให้ลูกค้าเพื่อให้ลูกค้า ทราบ

การติดตามและประเมินผล

- 1.ยอดขายที่เติบโต
- 2.จัดทำสรุปผลการดำเนินการหลังเสร็จสิ้น โครงการ

เวลาการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 3 เดือน

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.ยอดขายเป็นไปตามเป้าหมายที่ทางร้านกำหนด
- 2.ลูกค้ารู้จักสินค้ากลุ่ม Food Place มากขึ้น

บทที่ 5

สรุปผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

นางสาวปานตะวัน กระลาม และ นางสาวสุพิชชา ภูมิปรีชา ฝึกงานที่ ร้าน 7- Eleven สาขาพรประภาณมิตร ซอย16 (รหัสร้าน7343) ตั้งอยู่เลขที่ 244/111 หมู่6 ตำบลหนองปรือ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี รหัสไปรษณีย์ 20150 โทรศัพท์ 0910027343

หน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ได้แก่

- FIFO สินค้า
- เช็คลังเบรค (DC)
- ทำความสะอาดเชลล์สินค้า
- บริการกับลูกค้า
- นำแนะสินค้าใหม่
- ขายสินค้าที่จัด โปร โมชันให้กับลูกค้า
- ครอบเงินลงตู้เซฟ
- Shiftรับเงิน
- เติมสินค้าDC
- เขียนบ่งชี้
- ทำความสะอาดภายในร้านเพื่อส่งผลัด กวาดพื้น ถูพื้น
- Frontสินค้า
- เติมสินค้าในห้อง VAULT ROOM
- คิวหาสินค้าหมดอายุทุกเดือน
- จัดStockสินค้า
- คิดป้ายราคาสินค้า
- นับเหรียญ
- รีแพนป้ายราคาสินค้า
- เปลี่ยนสื่อ

รูปแบบการเรียนรู้จะมีพี่ผู้ช่วยสอนงานและเรียนรู้เองเห็นพี่ทำก็ทำตาม สิ่งไหนที่ไม่รู้ก็สอบถาม พยายามจดจำรายละเอียดงานที่ได้รับมอบหมายให้แม่นยำหรือมีการจดบันทึกลงสมุด ไปถึงวันแรก ผู้จัดการให้ทำความคุ้นเคยและทำความรู้จักกับพื้นที่ขายในแต่ละส่วนก่อน โดยให้เริ่มจากการ Font สินค้า เดิมสินค้าพื้นที่ขาย ช่วงอาทิตย์แรกๆ ได้อยู่งานนอกจนกระทั่งจำสินค้าได้ว่าสินค้าตัวไหนอยู่ที่ไหนลูกค้า มาถามหาสินค้าสามารถแนะนำได้ หลังจากนั้นผู้จัดการก็ให้เข้าแคชเชียร์โดยมีผู้จัดการคอยให้คำแนะนำ อย่างใกล้ชิด งานแคชเชียร์มองผ่านๆ เหมือนจะง่ายแต่ไม่ง่ายเลย เราต้องใช้ความพยายามทุกอย่าง ต้องใช้สมาธิ ต้องรอบคอบเพราะอยู่กับเงินหากเกิดความผิดพลาดขึ้นก็ไม่สามารถแก้ไขได้ เข้าแคชเชียร์ต้องใจเย็น คิดว่าเป็นงานที่เรารัก แรกๆก็จะช้า ใสถุงพลาสติกให้ลูกค้าช้า และเคยพลาดทอนเงินลูกค้าผิด และเริ่มจดจำเมนูเคาน์เตอร์เซอร์วิสต่างๆว่ามีรายการและบริษัทผู้ว่าจ้างใดๆบ้าง เพื่อที่จะสามารถให้บริการลูกค้า ได้อย่างรวดเร็ว งานในเคาน์เตอร์แคชเชียร์มี 3 เครื่องโดยแต่ละเครื่องก็จะม้งานที่แตกต่างกันเล็กน้อย โดยเคาน์เตอร์ 1 จะต้องนับเงินได้เครื่องและเติมเหล่าเติมบุหรี ส่วนเคาน์เตอร์ 2 จะต้องให้บริการลูกค้าอย่างเต็มที่เพราะเป็นเคาน์เตอร์ที่ลูกค้าใช้บริการมากที่สุด และเคาน์เตอร์ที่ 3 จะต้องคอยดูแลเรื่องสินค้าแอฟ และขนมปังปัง หลังจากเริ่มคล่องงานเคาน์เตอร์

ถอดบทเรียนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

เมื่อได้มีการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ได้พบเห็นสถานการณ์จริงในการทำงานองค์กร นักศึกษาสหกิจศึกษา ได้นำความรู้หรือทฤษฎีในแต่ละรายวิชาที่เรียนมาใช้ในการทำงานและใช้ในการแก้ไขปัญหาในบางสถานการณ์ รายวิชาที่ได้นำมาใช้มีดังนี้ ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร การพัฒนาบุคลิกภาพสำหรับนักบริหาร การจัดการตนเองเพื่อพัฒนางาน ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ การจัดการทุนมนุษย์ สถิติเพื่อการบริหารธุรกิจ เทคโนโลยีสารสนเทศ องค์กรและการจัดการ หลักการตลาด หลักการบัญชี การเงินธุรกิจ การภาษีอากร เศรษฐศาสตร์เพื่อการบริหารธุรกิจ วิธีแห่งชีวิต การเป็นพลเมือง การคิดเชิงระบบและการตัดสินใจ การเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาองค์กร วัฒนธรรมองค์กรและภาวะผู้นำ เครื่องมือการจัดการสมัยใหม่ ระเบียบวิธีวิจัยทางธุรกิจ การเป็นผู้ประกอบการ การจัดการโครงการ การเจรจาต่อรองและการแก้ปัญหาความขัดแย้งทางธุรกิจ การจัดการโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทาน เกี่ยวกับการขนส่งDC การจัดการเชิงกลยุทธ์ การจัดการเชิงบูรณาการ ซึ่งในบางรายวิชาได้ให้ทั้งทฤษฎีและการปฏิบัติ บางรายวิชาตัวนักศึกษาเองอาจจะไม่เข้าใจกับทฤษฎีจริง แต่ในสถานการณ์จริงนั้นจะสอนให้ตัวนักศึกษานั้นเข้าใจเพิ่มมากขึ้น และสุดท้ายรายวิชาต่างๆที่ได้กล่าวมานั้นช่วยให้นักศึกษานำไปใช้ใน ชีวิตประจำวันได้อย่างถูกต้อง

บรรณานุกรม

บริษัท ซีพีออลล์ จำกัด (มหาชน). เกี่ยวกับ ซีพีออลล์. (ออนไลน์).

แหล่งที่มา: <https://www.cpall.co.th/Corporate/about-cp-all>.

Thai Franchise center. เซเว่น-อีเลฟเว่น. (ออนไลน์).

แหล่งที่มา: <http://www.thaifranchisecenter.com/directory/detail.php?fcID=f0000000160>.

บริษัท ซีพีออลล์ จำกัด (มหาชน). 2558. โปรโมชันของเซเว่น-อีเลฟเว่น.(ออนไลน์).แหล่งที่มา :

<http://www.7eleven.co.th/promotion.php>.

ภาคผนวก







