

環球科技大學美容造型設計系

校外實習報告

班級：四美四甲

學號：102452213

姓名：陳怡君

實習單位：國際巨星婚紗社

輔導老師：吳樹屏老師

中 華 民 國 一 〇 六 年 五 月 十 日

目 錄

章 節

第一章 簡介.....	2
1-1 實習單位發展沿革與簡介.....	2
1-2 實習單位組織圖.....	3
1-3 部門介紹及人力編制.....	4
第二章 在職訓練篇.....	5
2-1 實習者本身應具備之認知.....	5
2-2 工作環境介紹.....	6
2-3 實習單位所排之課程及施行情形.....	15
2-4 分配之工作內容描述及設備介紹.....	16
2-5 搜集實習單位所使用之各種表格.....	17
2-6 實習中期之感想、檢討.....	19
第三章 經理管理篇	20
3-1 主管管理模式探討與公司與員工互動關係之探討....	20
3-2 行銷、銷售及最近促銷活動介紹.....	21
3-3 成本控制管理.....	22
3-4 工作狀況照片.....	23
3-5 個人未來生涯規劃展望.....	29
3-6 美容美髮整體業未來發展之檢討.....	30
3-7 反省檢討，心得感想.....	32
第四章 個案研究篇.....	33

一、簡介

1-1 實習單位發展沿革與簡介

國際巨星婚紗攝影社，於民國八十八年成立至今。秉持以提供優質與貼心的服務及創新獨特攝影風格的理念。

國際巨星婚紗攝影社主要從事婚紗攝影服務，為了因應未來婚紗攝影發展趨勢與顧客消費習性，本公司不斷修正，以價格合理化、服務透明化、產品精緻化為原則，其目的就是為了創造出優良的服務品質。因業者群聚競爭力，不論在店面特色、禮服款式設計、攝影風格技術、人員服務、造形設計等上，均不斷精益求精。

提供專業婚紗攝影、寫真、藝術照、情侶照、全家福、寶寶照、宣傳照、形象照、彩妝造型、新娘秘書、喜餅、喜宴、訂婚、結婚、喜帖、婚禮音樂、婚禮記錄、結婚禮俗、雲林婚紗店、造型師、外景景點、拍婚紗注意事項等。

1-2 實習單位組織圖



1-3 部門介紹及人力編制

A. 門市部門

就是接待客人介紹公司商品，還要能跟各部門協調服務客人。門市人員與服務將影響整個交易流程所帶給消費者的感受，門市人員扮演極為重要的角色，兩者的互動建立在信任的基礎上，最重要的就是業績要做好。

B. 攝影部門、造型部門

攝影與造型是構成婚紗照的重要元素，也是一般消費者對婚紗照片最重視的風格展現，新人可以多多翻閱坊間的新娘雜誌，找出適合自己或喜歡的風格，然後在拍照前夕與攝影師、造型師多多溝通討論。

C. 禮服部門

1. 整理婚紗。
2. 幫客人挑選衣服試穿及量尺寸。
3. 準備客人結婚時的道具，車上彩帶、捧花、胸花、禮簿、腳架（會場用）。
4. 客人結完婚東西送回要整理。

D. 美編部門

美編是屬於美化要懂平面設計，會應用軟體還要有美感，主要負責拍照客人挑完照片後修片，照片送洗，整理攝影件等後端工作。



二、在職訓練篇

2-1 實習者本身應具備之認知

我實習的第一天，經理帶我認識工作環境、同事介紹以及如何去接待客人，經過一番的介紹與解釋，所以我在短短的一個禮拜內熟悉所有的工作內容，我希望在這短短的一個月內能跟大家相處的愉快。

我實習的第二天，實習的部門就是禮服部，禮服部的工作就是幫忙新娘挑選適合自己的禮服和白紗以及試穿和量尺寸，所以禮服部最重要的基本能力就是觀察力，必須要會看出每個顧客的喜好與適合的禮服款式，為每對新人挑出一套符合及屬於他們的完美婚紗。

在這個過程，學習到了如何去跟客人互動，這是我這一個月認為實習者本身具備的認知：

- 1、工作要非常細心
- 2、客人至上是基本原則
- 3、仔細、細心、抗壓性要強。
- 4、注意上屬交代的事項。
- 5、如有不清楚的問題及狀況一律先請問上屬，不要隨便回答。

2-2 工作環境介紹

店面外觀



室內環境介紹

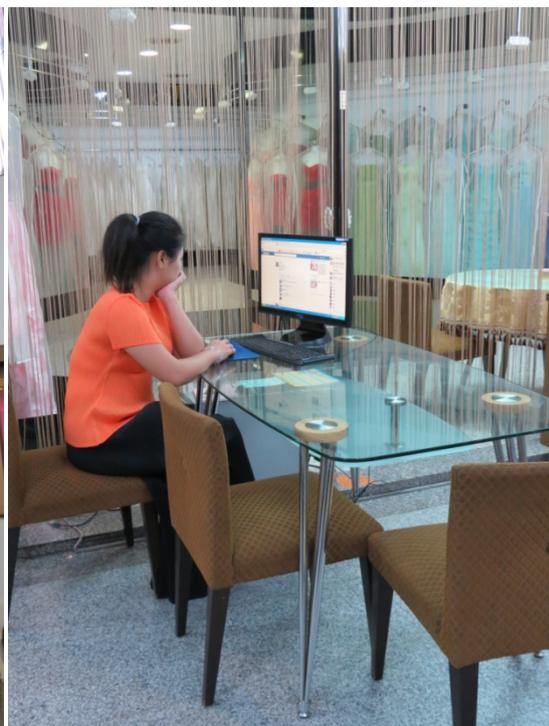


相簿樣本展示櫃

櫃檯



相片挑選區



贈品區



放大框架展示櫃



相框樣本展示區



禮服區





攝影部



新人捧花



試穿室



修改室



相本出件區



相簿樣本



攝影棚



造型區



新郎服飾區





VIP 室禮服區



禮服出件區

2-3 實習單位所排之課程及施行情形

課程介紹	
7/1	到處認識工作環境及同事介紹、如何維持公司環境整潔。
7/2	招待與招呼客人為顧客倒茶水。
7/3	如何幫新娘穿禮服、量尺寸，然後將選好的禮服掛好，送到禮服修改區。
7/4	把乾淨的禮服穿上衣架掛起來。
7/6	把外拍結束的禮服，分類放置於送洗區。
7/7	準備禮服箱內的物品配飾及一些物品。
7/8	將照片黏貼在結婚喜帖上。
7/10	新人領取禮服前，必須去確認禮服箱內的禮服或物品是否正確。
7/13	幫忙造型師，幫新娘上指甲油。
7/15	準備車彩、喜糖藍、畫架、披肩、習俗禮盒、手套……等。
7/17	到造型部觀看造型師做造型。
7/18	按照新人拍攝照片的日期依序排列整齊。
7/21	協助新人到攝影部拍照及挑照片。
7/22	幫忙檢查相本、賀卡、喜帖、贈品數量是否正確或瑕疵。

2-4 分配之工作內容描述及設備介紹

工作內容

第一週	認識環境、分配打掃工作。 門市接待，招呼客戶並遞送茶水，詢問客戶的要求。 幫忙新人挑選禮服、整理禮服，確認禮服登記(紀錄禮服款式、新人姓名、日期及填寫新娘尺寸)。
第二週	幫忙製作親友卡與長輩卡。 幫新人挑禮服(挑選拍攝禮服、訂婚禮服、結婚禮服三種)。 檢查相簿、贈品、賀卡、喜帖數量是否正確或有瑕疵。
第三週	檢查禮服出件箱(禮服數量、款式是否正確，配件(胸花、手套、披肩)及首飾，待新人確認。 出件注意物品 (準備車綵，擺飾相框畫架，習俗禮盒，仔細清楚與新人確認)。 送洗完禮服須整燙，並上衣架吊掛起來。
第四週	禮服回件須當面與客人點清，把禮服送洗；配件飾品歸位；箱子放回儲藏室。

2-6 實習中期之感想、檢討

在這實習過程中，我學到許多在職場中會遇到的狀況，看到了許多職場上的溝通技巧與經驗，如何做出滿意的服務，也接觸很多不同種類的顧客，對於每位顧客，無論是拍婚紗照還是藝術照或者是家族照等都是他們人生中的大事，所以在挑選任何事物，都須非常的謹慎與小心，在溝通方面的時候都會特別的做交代。然後公司這邊會供應的禮服一共兩次，一次攝影另一次宴客(訂、結婚)，依顧客的配套作為選擇。

我覺得幫忙新娘子挑選禮服是最麻煩也是最重要的一部分，你必須在琳瑯滿目的禮服中，找出最適合新娘也讓新娘滿意的禮服，因為新娘在挑選禮服的時候，她們都特別的傷腦筋與猶豫不決，所以你必須提出一些建議，讓每一位新娘子都成為當天最美麗的女主角，每當新娘來店裡挑選禮服時，禮服秘書都會先詢問她自己的喜好、顏色與款式。好讓禮服秘書為她挑選，因為大部分的新娘都會拿不定主意，所以禮服秘書也會在旁給建議，一般大部分都會換上六至八套禮服，再來慢慢做篩選的動作。這時順便會與攝影師溝通好讓新娘子知道那一套是適合宴客場合，那一套是適合拍攝，好讓新娘子有抉擇。所以當禮服秘書就是要讓他們快速的找到自己喜愛的禮服，以免造成兩方面的疲勞。之後在與造型師溝通討論自己是適合哪類型的造型、風格、樣式，攝影師也會依照顧客提出的拍攝地點和路線去做安排以及拍攝的時間與禮服編排的順序，因為沒機會跟去外面拍攝，所以常常會跟在造型師後面看造型師為新娘做造型，有時也會借機稱客人在挑選照片時，悄悄的跟在後面欣賞新人幸福的照片。

攝影師會把所有的照片讓新人挑選，然後再與門市溝通照片的張數，通常都是20組左右，每次我都看見顧客難以抉擇的表情，因為每一張照片都拍得很漂亮，再加上優美的風景。所以在選擇上都非常傷腦筋不知道哪一張要放進相本裡、哪一張放在床頭照、邀請卡、賀卡等等。

造型師都會依照新娘子挑選的禮服，去做整體的搭配，造型師很快的幫她上好底妝，接著是修飾、眼影、眉毛、腮紅、口紅和假睫毛，頭髮都會先上卷子，待全臉的妝都完成，就可以做頭髮的造型。造型師靈活的把新娘子在兩小時內完成整體造型，等新娘子穿上禮服後接著是新郎，男生一般上底妝和畫眉毛就好了，頭髮再做造型，看起來就帥氣多了。

公司裡面的人們都很專業，因為他們的經驗都非常豐富，每一天都重復相同的事情，但每個客人的狀況卻一一的不同，有隨和的，有難搞的，但是都難不倒他們。當遇到要求嚴苛的新人，他們都會有耐心的去說服新人，也配合和達到新人們的要求，這就是服務業的使命，也是婚紗公司的使命。

第三章 經營管理篇

3-1 主管管理模式探討及公司與員工互動關係之探討

一家公司有階級之分，權力最大的是老闆，公司內務由經理執行，門市部、禮服部、攝影部及美工部，各自部門都很清楚自己的工作崗位。瞭解並主動關心員工的需求，符合民主化、透明化的精神。心胸寬闊與員工分享決策營造出相互尊重、信任的團隊精神。

國際巨星除了提供專業團隊外，婚紗攝影專業技術不斷改良創新，也提供精緻婚紗、新娘化妝及整體造型設來提昇服務好品質，並以貼心、親切、和善做為指標的服務態度，使婚紗攝影事業走向現代化的企業經營。

其實公司的制度非常重視員工端正與紀律，領導人及主管必須以身作則，督促員工以績效爭取應有回饋，公司確實貫徹賞罰制度並以真實的承諾及實在的態度使得公司獲得顧客、股東、員工長期的信賴與肯定，勇於對主管提出建議。我們要求的是商品的信用，讓客戶有信心，員工有榮譽。

學校讓我們實習一個月，其實一個月說短不短說長也不長的時間，但是這一個月也讓我學習到許多寶貴的經驗，當然我也非常感謝這裡的所有同仁都能一一適時的告訴我改進的地方與學習認知，雖然如此，我還是很開心有機會來這裡實習，認識許多的工作夥伴，接觸不一樣的客人，體驗到了所謂職場的可怕，經營婚紗公司其實並沒有想像中的簡單，除了是一門生意之外，也包含了人情世故的元素，讓客人感受到我們的服務周到，自然就會介紹身邊的親朋好友來光顧。

3-2 行銷、銷售及最近促銷活動介紹



目前婚紗市場愈演愈烈，似乎除了價格以外，贈品固然成為另外一場戰役。推出了優惠活動，婚紗包套包括婚紗攝影、外拍，還有做造型，當然豐富的贈品是消費者的福利，除了親戚朋友之間口耳相傳之外，最主要還是要靠網路行銷的途徑。

國際巨星感謝大家一路以來的支持!!

現在來店拍攝結婚照，預約50組，及升級贈送100組。

還有每週年的全家福照等等。

另外結婚包套另有優惠，現場預約另贈西裝／婚拍紀錄

即刻預約馬上擁有全家福、寶寶照、藝術照全面只要**1800**元

數量有限，動作要快!!!

3-3 成本控制管理

只要是在店內拍攝結婚照的顧客，都會贈送櫥窗裡的周邊商品，有精美的相框、數位相框、床頭照、音樂盒、珠寶盒還有每週年的全家福照等等。

周邊的商品會依廠商推出的新商品做更換，只要有新的商品，就會展示在櫥窗裡，數量都會依照拍攝的價位而贈送，小精品也會依當月的顧客量來訂購。

然而新郎的西裝都是請師傅過來店裡量身訂作，西裝要合身才會好看，大部分的西裝都是訂做，在時間內完成，讓客人在婚宴前取貨。



3-4 工作狀況照片



幫忙挑選禮服



禮服燙整



造型教學



幫新娘試穿禮服



準備禮服出件箱



西裝、襯衫燙整



櫥窗換禮服



禮服掛上娃娃



把禮服一一分類





等禮車起步準備潑水



新郎迎娶新娘

3-5 個人未來生涯規劃展望

我希望在未來當中可以多涉獵有關創意彩妝、人體彩繪、整體造型關係等多方面知識，以加強我在整體造型上方面的領域。而且我相信在我的學習生涯中，建立專業基礎，換取未來發展的優勢。近程方面，我希望能夠多多接觸廣泛的美髮、美容等各方面的知識與技能，打穩自己的基礎，作為將來對自己的整體造型做一番努力。生涯規劃方面，我希望能夠成為一個傑出的整體造型師，使色彩與線條結合，為自己的未來與事業做一份力量與貢獻。

3-6 美容美髮整體業未來發展之檢討

這幾年來，美容業的發展可以說是空前蓬勃、百花齊放。小至面積只有數坪的護膚、化妝造型工作室，大至面積數百坪的仕女美容休閒廣場紛紛開設起來。這種發展主要是拜經濟社會人們生活富裕，因而衍生重視「門面（外貌）」妝扮所賜，使得社會上投入美容業的人力、資源大量增加，無限制投入的結果，造成美容業面臨前所未有的競爭與混亂。

美容業的未來有下列五個發展方向：

1. 國際化

國際化是美容業，甚至任何行業，在充實、壯大的過程中，必然的趨勢。因為在當地市場漸趨飽和之際，把市場向外拓展，發展國外市場，才能壯大企業的規模，增加產品的行銷與市場占有率，為企業賺取更多的利潤。例如：萊雅(Loreal)、莎宣(Vidal Sassoon)……等廠牌，就是以其精美、多樣化的美容美髮用品行銷全世界建立商業據點。

2. 專門化

美容業是一種「專業」技術與知識。精細分工的結果就是走向專門化。況且，以某個領域專業技術的專精，常常更能獲得消費者的認同與青睞。美容業朝向「專門化」發展的例子，例如：專業瘦身、專業美胸、專業脫毛、男士護膚、超剪派（專業剪髮）、燙髮專門店……等。

3. 連鎖化

企業化的「連鎖店」，除了店數多、服務水準一致，可爭取消費者的認同外，其企業化的經營方式：大批進貨、統一廣告、統一形象……在在為其省下可觀的成本，無形之中大大提高其生存競爭的能力。所以，連鎖化也是美容業未來必然的發展趨勢之一。其中，菲夢絲、曼都、雅聞、自然美……美，都是大家耳熟能詳的例子。

4. 整體性服務

將美容與休閒結合，強調運動與健美的仕女美容休閒廣場，為現代人忙碌疲憊的身心提供整體性，從頭到腳的美容服務，其中包括：美髮、臉部護膚、全身美容、韻律舞蹈，以及健身房、交誼廳……等多種設施，使顧客在最短的時間內得到最大的滿足，既達到美容的目的，也獲得休閒的樂趣。

此外，另一種以整體性服務為訴求，而在美容市場上異軍突起、一枝獨秀的就是婚紗攝影廣場。此種結合美容、美髮、化妝造型、禮服、婚紗、攝影……於一身的美容業，提供結婚新人全方位的服務為其經營策略，由於有其固定的市場需求，

再加上近幾年來，新新人類拍攝寫真集的風氣日盛，使得婚紗攝影廣場成為美容業的一種新發展趨勢。

5. 開拓大陸市場

中國大陸是世界上人口最多的國家之一，又與我們同文、同種，沒有語言或種族上的隔閡。幾十年來，由於實行共產主義，使得大陸上與民生相關的行業，無論食、衣、住、行、育樂，均遠遠落後於已開發國家。以其眾多的人口及廣大的市加，經營環境也日趨複雜而多元。所以在可預見的未來，有心踏入美容行業的人士，勢必要投入更多的人力、心力、財力……，才能在此行業中展露頭角，出人頭地。場，中國大陸無疑是未來全世界最具消費潛力的地區。所以，我們在研究探討美容未來發展趨勢時，大陸市場的潛力，絕對不容小覷。近年來，由於美容業的發展有上述的各種趨勢，導致競爭日益熱化，經營成本日益增。

3-7 反省檢討，心得感想

我實習的時間是 7 月這一個月其實每天的工作量不會很多，我是下午 1 點上班到晚上 9 點下班，因為淡季的關係吧所以客人並不多，所以沒有客人的時候，

大家總是各做各的事，我只好待在座位上看看報紙、雜誌、和書，來打發時間。

但是有時候客人會擠成一團忙到午餐沒得吃，雖然忙歸忙，但是感到很充實時間也過得非常快速。

在實習期間我幾乎盡心盡力的去做，所以我都時時提醒自己什麼是有完成什麼是還沒去完成。在實習的時間我都會主動去問，希望他們可以回答我的疑惑，她們總是熱情的一一告訴我，但是如果有關於到商業機密的事時，他們總是敷衍帶過。

公司每年都會幫過去來這邊結婚拍婚紗照的客人送一張全家福，也算是看著一對夫妻從結婚、懷孕到小孩長大的紀錄回憶，這是一個非常貼心的服務。

四、個案研究篇

全家福是一種幸福的紀念照片，來拍攝全家福的人，都是希望攝影師能把一家最幸福的畫面給記錄下來，我記得那是一個大家庭，長期住在國外，好不容易今年暑假大家都有空回台灣相聚，於是起義來拍個全家福當作美好的回憶，因為他們人多我記的好像3個小家庭外加爺爺奶奶，攝影棚差一點容不下，也因為人多所以拍了很多組照片，當然費用一定不便宜但他們一直希望公司能壓低價錢給他，當時只看見他們跟門市經理喬了好久喔!!

當天還有一對新人要拍內景的婚紗照，當天公司光人就好多，兩個攝影師也忙慘了，我們時時也要注意客人的茶水是否沒了，是否哪裡需要幫忙，那天是我實習一個月以來最忙的一天。