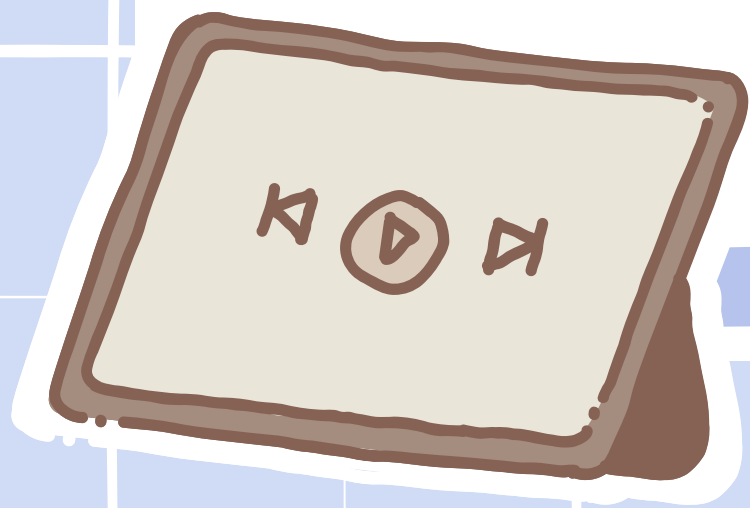


實習報告-星巴克

111033065陳詠晴



星巴克簡介

Starbucks (星巴克) 是一家全球知名的咖啡連鎖品牌，總部位於美國Seattle。

1. 創立背景

星巴克成立於1971年，創辦人包括Jerry Baldwin、Zev Siegl和Gordon Bowker。最初只是一家販售咖啡豆與器具的小店。

2. 發展關鍵人物

1980年代，Howard Schultz加入公司，並將義大利咖啡文化（如濃縮咖啡、拿鐵）引入美國，推動星巴克轉型為現代咖啡館模式。

4. 全球布局

目前星巴克在全球80多個國家設有數萬家門市，是世界最大的咖啡連鎖品牌之一，在亞洲（包括台灣）也有廣泛據點。

5. 品牌特色

- 強調「第三空間」概念（家與工作之外的休憩場所）
- 重視顧客體驗與門市氛圍
- 推動永續發展與公平貿易咖啡

主要產品

1. 咖啡類

美式、拿鐵、冷萃咖啡等（核心商品）

2. 其他飲品

星冰樂、茶類、果汁與季節限定飲品

3. 食物

三明治、早餐、蛋糕與甜點

4. 商品

咖啡豆、濾掛咖啡、杯子與周邊



實習職務介紹

1

門市實習生 (Barista)

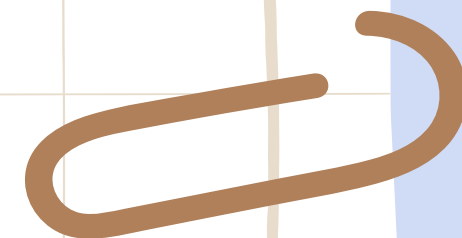
主要工作內容：

- 飲品製作 (咖啡、茶類、星冰樂)
- 顧客服務與點餐收銀
- 食品加熱與擺盤
- 門市清潔與環境維護
- 商品補貨與陳列

職前培訓

2

培訓內容：

- 
- 品牌與服務理念介紹
 - 咖啡基礎知識 (豆種、製作流程)
 - 飲品製作標準流程
 - 收銀與點餐系統操作
 - 食品安全與門市衛生
 - 顧客服務技巧與應對方式



實習工作內容

1



2



⏪ ⏩



實習工作內容

4



5



實習工作內容

6



7



實習工作內容

8



9



學習之技能或知識

1. 專業技能

咖啡製作流程與飲品調製
基本食品處理與衛生觀念

2. 服務能力

顧客服務與溝通技巧
問題應對與服務態度

3. 工作能力

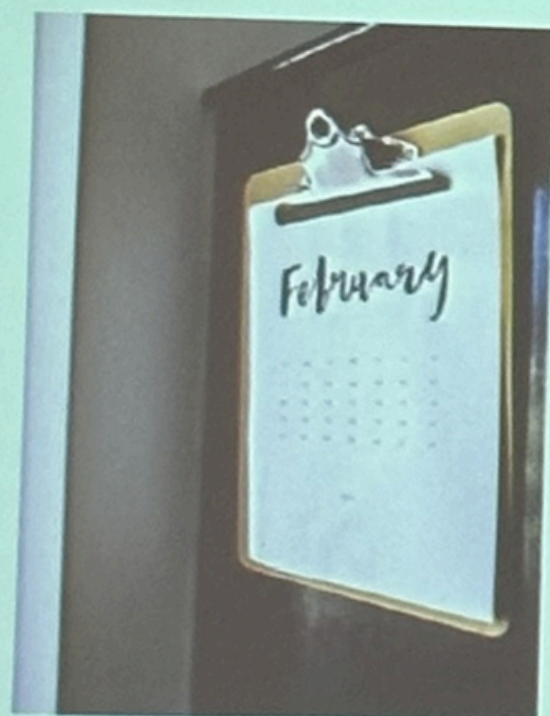
團隊合作與分工
時間管理與工作效率

4. 職場素養

責任感與主動學習
基本職場禮儀

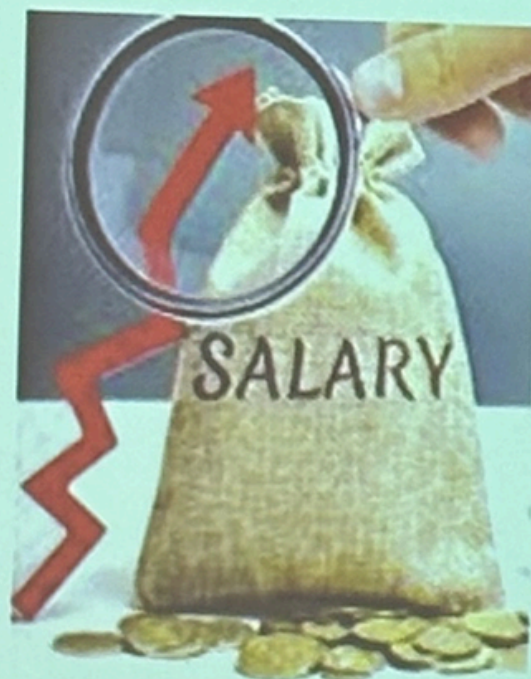
薪資與福利

薪資福利



排班

週排班，早中晚班
排休制，事前告知
符合勞基法一例一休規範



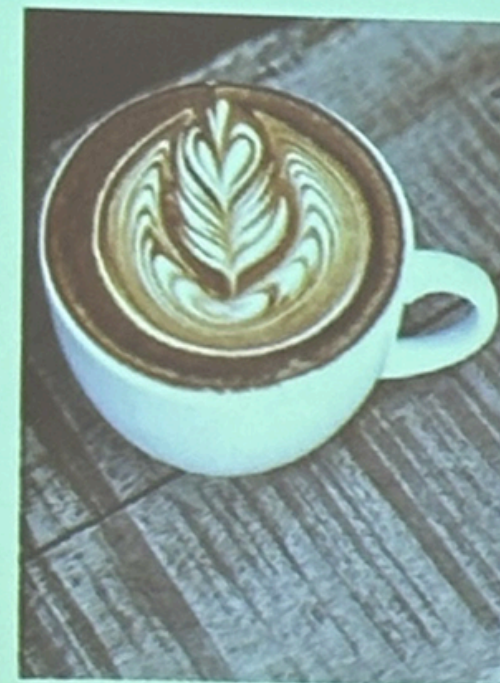
薪資

時薪制，190元起
(2025年起)
22:00後每小時給付夜點費



保障

勞保、健保、
提撥勞退、團保



福利

員工飲料、員工福利品、
員工消費折扣、年度健檢
在學學生助學金4,000元/學期



生活點滴

1

一進去的時候跟大家都超級不熟而且上班都不會講任何話，後來因為開始會有很多地方確定，所以必須開口，就開始慢慢變熟了，到現在是可以邊上班邊開玩笑的(前提是不忙)。

遇到之困難及解決方式



2

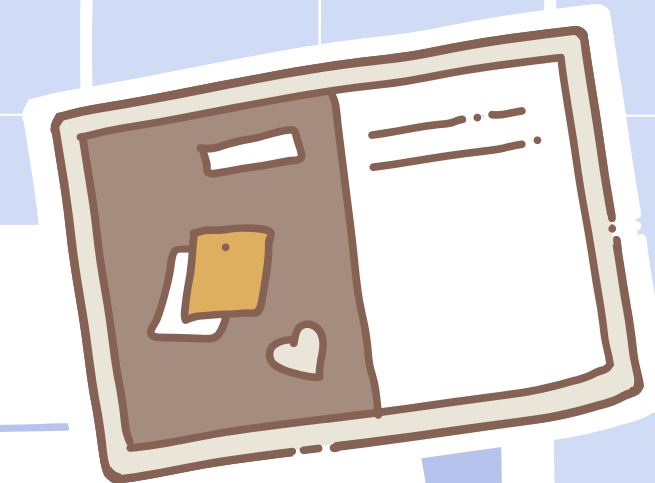
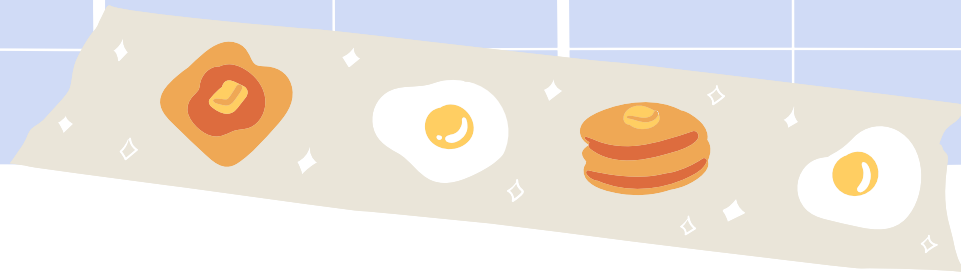
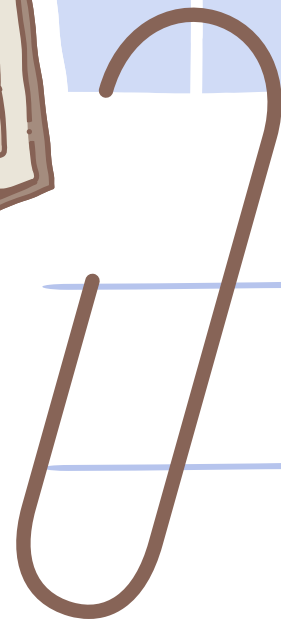
剛開始學任何一個工作站的時，都會有超級多困難，但當我遇到困難的時候，我第一時間會去找值班協助，他們會用最簡單的方式讓你理解，重複做就會熟悉。



實習心得

3

雖然這次實習只有半年，但為了讓自己提早適應職場，我選擇提早進入星巴克實習，到現在做了半年，我其實不後悔這個選擇，因為真的學到很多東西。公司有很完整的職前訓練，會先上課教基本知識，之後才會正式上站，而且上站的時候也都會有帶著，不會讓我一開始就自己面對，這點讓我覺得很好。在這裡除了學到咖啡怎麼做、各種飲品的流程之外，也學到做事的方法、怎麼跟客人溝通、還有應對不同狀況的技巧。整體來說工作其實蠻有壓力的，因為常常會有活動或尖峰時段要忙，但也因為這樣讓我學會在高壓下跟成長。



Thank You!

by Ingouede Group

