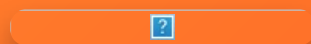


# ĐÀO TẠO NHÂN VIÊN

Cửa hàng Bánh mì Heo lu giòn tan



Hướng dẫn quy trình, tiêu chuẩn và kỹ năng phục vụ

# Giới thiệu về cửa hàng

## Tầm nhìn

🎯 Trở thành thương hiệu bánh mì heo lù giòn tan hàng đầu, được yêu thích bởi hương vị đặc trưng và chất lượng dịch vụ.

## Sứ mệnh

★ Mang đến cho khách hàng những ổ bánh mì heo lù thơm ngon, giòn tan với nguyên liệu tươi ngon và chất lượng cao.

## Giá trị cốt lõi

- ✔️ Chất lượng: Luôn đảm bảo nguyên liệu tươi ngon nhất
- ✔️ Dịch vụ: Phục vụ nhanh chóng, thân thiện
- ✔️ Sạch sẽ: Đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm
- ✔️ Đổi mới: Không ngừng cải tiến công thức và dịch vụ

Cửa hàng Bánh mì Heo lù giòn tan



# Kiến thức sản phẩm

## Sản phẩm chủ đạo

🍷 **Bánh mì heo lu giòn tan:** Đặc trưng bởi lớp vỏ bánh giòn rụm và thịt heo lu thơm ngon.

## Nguyên liệu chính

- ✓ **Bánh mì:** Bánh mì tươi, giòn, được nướng đúng nhiệt độ
- ✓ **Thịt heo lu:** Thịt heo được ướp gia vị đặc biệt và nướng lu
- ✓ **Rau sống:** Dưa chuột, rau mùi, ớt tươi
- ✓ **Đồ chua:** Đu đủ, cà rốt ngâm chua ngọt
- ✓ **Nước sốt:** Công thức đặc biệt của cửa hàng

## Quy trình chế biến

- Nướng bánh mì đến khi giòn tan
- Xẻ bánh, phết pate
- Thêm thịt heo lu, rau sống, đồ chua
- Rưới nước sốt đặc trưng

Nguyên liệu bánh mì heo lu



# Quy trình vận hành cửa hàng

## Chuẩn bị trước giờ mở cửa

- 1 Kiểm tra nguyên vật liệu (bánh mì, thịt heo lu, rau sống, đồ chua)
- 2 Vệ sinh khu vực bán hàng và chế biến
- 3 Sắp xếp và trưng bày nguyên liệu

## Quy trình phục vụ

- 1 Tiếp nhận yêu cầu khách hàng
- 2 Chế biến bánh mì theo yêu cầu
- 3 Đóng gói và thanh toán

## Kết thúc ca làm việc

- 1 Vệ sinh tổng thể cửa hàng
- 2 Kiểm kê hàng hóa và báo cáo doanh thu

Quy trình vận hành cửa hàng



# Checklist công việc hàng ngày

## Đầu ca (Trước giờ mở cửa)

- ✔ Vệ sinh quầy bán hàng, khu vực chế biến
- ✔ Kiểm tra số lượng và chất lượng nguyên liệu
- ✔ Sắp xếp nguyên liệu gọn gàng, dễ lấy
- ✔ Kiểm tra hệ thống điện, nước, thiết bị

## Trong ca (Trong giờ hoạt động)

- ✔ Phục vụ khách hàng nhanh chóng, thân thiện
- ✔ Vệ sinh liên tục sau mỗi lần phục vụ
- ✔ Bổ sung nguyên liệu kịp thời
- ✔ Giữ gìn khu vực khách hàng sạch sẽ

## Cuối ca (Sau giờ đóng cửa)

- ✔ Vệ sinh tổng thể cửa hàng
- ✔ Kiểm kê nguyên vật liệu tồn kho
- ✔ Tổng kết doanh thu, báo cáo quản lý
- ✔ Tắt thiết bị, đảm bảo an ninh cửa hàng

# Kỹ năng phục vụ khách hàng

## Thái độ phục vụ

- 😊 Luôn tươi cười, thân thiện với khách hàng
- 💬 Sử dụng ngôn ngữ lịch sự, tôn trọng

## Tiếp nhận và xử lý đơn hàng

- 👂 Lắng nghe cẩn thận yêu cầu của khách
- ✅ Xác nhận lại đơn hàng để tránh sai sót
- 💡 Gợi ý sản phẩm phù hợp khi khách cần tư vấn

## Xử lý tình huống

- ⚠️ Giải quyết khiếu nại với thái độ bình tĩnh
- 🔄 Sẵn sàng thay đổi sản phẩm nếu khách không hài lòng

## Thanh toán

- 💳 Thực hiện thanh toán nhanh chóng, chính xác
- 💵 Trả lại tiền thừa đầy đủ, rõ ràng

Nhân viên phục vụ khách hàng



# Vệ sinh an toàn thực phẩm

## Vệ sinh cá nhân

- 👤 Rửa tay sạch sẽ trước khi chế biến và sau khi tiếp xúc với thực phẩm sống
- 👤 Mặc đồng phục sạch sẽ, đầu tóc gọn gàng, đeo khẩu trang và găng tay khi chế biến
- ✂️ Móng tay cắt ngắn, không đeo trang sức khi làm việc

## Vệ sinh khu vực làm việc

- 🧹 Lau dọn quầy hàng, khu vực chế biến trước, trong và sau ca làm việc
- 🍴 Vệ sinh dụng cụ, thiết bị sau mỗi lần sử dụng
- 🗑️ Thu gom rác thải thường xuyên, phân loại đúng quy định

## Bảo quản thực phẩm

- 🌡️ Bảo quản nguyên liệu ở nhiệt độ phù hợp
- 📦 Áp dụng nguyên tắc FIFO (First In, First Out) - Nhập trước xuất trước
- 📦 Đóng gói, bảo quản riêng biệt các loại nguyên liệu

### Tần suất vệ sinh trong ngày

### Nhiệt độ bảo quản nguyên liệu

# Nội quy cửa hàng

## Quy định chung

- 📌 Nội quy áp dụng cho tất cả nhân viên làm việc tại cửa hàng Bánh mì Heo lu giòn tan.

## Giờ giấc làm việc

- 🕒 Có mặt đúng giờ theo lịch phân công, không đi muộn, về sớm.
- 📅 Thông báo trước 24 giờ nếu cần nghỉ hoặc đổi ca.

## Trang phục và tác phong

- 👕 Mặc đồng phục sạch sẽ, gọn gàng trong suốt ca làm việc.
- ✂️ Đầu tóc gọn gàng, móng tay cắt ngắn, không đeo trang sức rườm rà.

## Phục vụ khách hàng

- 😊 Luôn chào đón khách hàng bằng thái độ nhiệt tình, thân thiện.
- 🗣️ Lắng nghe và đáp ứng yêu cầu của khách hàng nhanh chóng, chính xác.



# Kết luận



Chất lượng sản phẩm là yếu tố quyết định sự thành công của cửa hàng Bánh mì Heo lu giòn tan.



Tuân thủ quy trình vận hành và checklist công việc hàng ngày giúp đảm bảo hoạt động hiệu quả.



Kỹ năng phục vụ khách hàng chuyên nghiệp tạo nên trải nghiệm tích cực và khách hàng quay lại.



Vệ sinh an toàn thực phẩm và tuân thủ nội quy là nền tảng cho sự phát triển bền vững.

**Mỗi nhân viên là đại sứ thương hiệu của Bánh mì Heo lu giòn tan!**