

# คู่มือพนักงานโปรช็อป - คู่มือแดชบอร์ดฉบับสมบูรณ์

ยินดีต้อนรับสู่การดำเนินงานโปรช็อป! ☐

คู่มือนี้ครอบคลุมทุกสิ่งที่คุณจำเป็นต้องรู้เกี่ยวกับการใช้งานแดชบอร์ด MciPro Pro Shop

☐ เริ่มต้นใช้งาน

## การตั้งค่าครั้งแรก

1. ลงทะเบียน โดยใช้การยืนยันตัวตนพนักงาน (ต้องได้รับการอนุมัติจากผู้จัดการ)
2. รอการแจ้งเตือนการอนุมัติ (โดยทั่วไปภายใน 24 ชั่วโมง)
3. เข้าสู่ระบบ ผ่านการยืนยันตัวตน LINE
4. เข้าถึง แดชบอร์ดโปรช็อปของคุณ

## URL แดชบอร์ดของคุณ

`https://mcipro-golf-platform.netlify.app`

☐ ภาพรวมแดชบอร์ด

## ส่วนหลัก

1. การจัดการสินค้าคงคลัง - แคตตาล็อกสินค้า - ระดับสต็อก - การแจ้งเตือนสต็อกต่ำ - การจัดการการสั่งซื้อใหม่
2. การขายและธุรกรรม - จุดขาย (POS) - ประวัติธุรกรรม - รายงานการขายรายวัน - การประมวลผลการชำระเงิน
3. บริการลูกค้า - การจองที่จอดรถฟรี - การเช่าอุปกรณ์ - การสอบถามของสมาชิก - การจัดตารางเรียนกอล์ฟ
4. การรายงาน - รายงานการขายรายวัน - รายงานสินค้าคงคลัง - สินค้าขายดี - การวิเคราะห์รายได้

## ☐☐ การดำเนินงานรายวัน

### ขั้นตอนการเปิดร้าน

รายการตรวจสอบตอนเช้า:

- ☐ ( ☐ ON-DUTY )
- ☐
- ☐
- ☐
- ☐
- ☐
- ☐
- ☐ / ☐
- ☐
- ☐

การตั้งค่าระบบ: 1. เข้าสู่ระบบแดชบอร์ด 2. เปิดระบบ POS 3. นับและตรวจสอบเงินสดในลิ้นชัก 4. ตรวจสอบเครื่องรูดบัตรเครดิต 5. ตรวจสอบข้อความข้ามคืน 6. เตรียมพร้อมสำหรับลูกค้าคนแรก

### จุดขาย (POS)

การทำการขาย:

1. เลือกสินค้า:  | ☐
- ค้นหา: [ลูกกอล์ฟ...] |
- | Titleist Pro V1 (12-pack) | | ราคา: ฿1,800 | | สต็อก: 45 หน่วย | | [ เพิ่มลงตะกร้า ]
- |

การจองทางโทรศัพท์: 1. ตอบอย่างมีอาชีพ 2. รวบรวมข้อมูลลูกค้า 3. ตรวจสอบความว่าง 4. จองช่วงเวลาไว้ (5 นาที) 5. รับการชำระเงิน/เงินมัดจำ 6. ส่งการยืนยันผ่าน LINE/SMS 7. เพิ่มหมายเหตุในการจอง

มุมมองตารางที่ออฟ:


มาตรฐานการให้บริการ: - ☐ ทักทายภายใน 30 วินาที - ☐ สบตา - ☐ ยิ้มและเป็นมิตร - ☐ ฟังอย่างตั้งใจ - ☐ ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง - ☐ เสนอทางเลือก - ☐ ขอบคุณลูกค้า

การจัดการกับข้อร้องเรียน: 1. ฟังโดยไม่ขัดจังหวะ 2. เห็นอกเห็นใจลูกค้า 3. ขอโทษอย่างจริงใจ 4. เสนอแนวทางแก้ไข 5. ติดตามให้ถึงที่สุด 6. ส่งเรื่องไปยังผู้จัดการหากจำเป็น 7. บันทึกในระบบ

## การประสานงานบทเรียนกอล์ฟ

### การจอบทเรียน:

### 1. ตรวจสอบความว่างของโปร:

[illegible]

- 9:00-10:00 ■. - ■■■■
- 10:00-11:00 ■. - ■■■■■■■■ (Mr. Lee)
- 11:00-12:00 ■. - ■■■■
- 2:00-3:00 ■. - ■■■■■■■■ (Ms. Park)

2. สร้างการจอบทเรียน: - ข้อมูลนักเรียน - ประเภทบทเรียน (รายบุคคล/กลุ่ม) - ระยะเวลา (30นาที/60นาที/90นาที) - ความชอบของโปร - ความต้องการพิเศษ/เป้าหมาย - การประมวลผลการชำระเงิน

3. ประเภทบทเรียนและราคา: - บทเรียนรายบุคคล (60 นาที): ฿2,000 - บทเรียนกลุ่ม (60 นาที): ฿1,000 ต่อคน - บทเรียนเยาวชน (45 นาที): ฿1,200 - บทเรียนระหว่างเล่น (9 หลุม): ฿3,500 - เซสชันวิเคราะห์วิดีโอ: ฿1,500

☐ การดำเนินงานด้านการเงิน

## การจัดการเงินสด

การเปิดลิ้นชักเงินสด: - นับเงินสดเริ่มต้น - บันทึกในระบบ - ตรวจสอบจำนวนเงินตรงกับที่คาดไว้ - ลงชื่อยืนยันการนับ

ระหว่างวัน: - ทอนเงินอย่างระมัดระวัง - นับเงินทอนให้ลูกค้าฟัง - เก็บธนบัตรใบใหญ่ไว้ใต้ถาด - ฝากเงินสดในตู้เซฟเป็นประจำ - รักษาสิ่งของให้เป็นระเบียบ

การปิดสิ้นหักเงินสด: - นับเงินสดทั้งหมด - นับใบเสร็จบัตรเครดิต - ตรวจสอบกับระบบ - ทำรายงานปิดบัญชีให้เสร็จสมบูรณ์ - เตรียมการฝากเงิน - ล็อคในตู้เซฟ

ความปลอดภัยของเงินสด: - อย่างถึงสิ้นเชิงเปิดทิ้งไว้โดยไม่มีคนดูแล -  
อย่าคุยเกี่ยวกับจำนวนเงินอย่างเปิดเผย - รักษาบริเวณสิ้นเชิงเงินให้สะอาด/ไม่มีสิ่งกีดขวาง -  
รายงานความคลาดเคลื่อนทันที - ปฏิบัติตามนโยบายการนับโดยสองคน

## การประมวลผลการชำระเงิน

**วิธีการชำระเงิน:**

1. เงินสด: - นับสองครั้ง - ตรวจสอบธนบัตรว่าไม่ใช่ของปลอม - นับเงินทอนย้อนกลับ - ให้ใบเสร็จรับเงิน
2. บัตรเครดิต/เดบิต: - ใส่/แตะบัตร - ตรวจสอบชื่อผู้ถือบัตร - ลูกค้ายื่นรหัส PIN - รอการอนุมัติ - ให้ใบเสร็จรับเงิน
3. บัญชีสมาชิก: - ตรวจสอบหมายเลขสมาชิก - ตรวจสอบสถานะบัญชี - เพิ่มค่าใช้จ่ายในบัญชีสมาชิก - สมาชิกเซ็นใบเสร็จ - ให้สำเนา
4. การชำระเงินด้วย QR (PromptPay/LINE Pay): - แสดง QR code - ลูกค้าสแกน - รอการยืนยัน - ตรวจสอบการรับเงิน - ให้ใบเสร็จดิจิทัล

## รายงานรายวัน

**รายงานสิ้นวัน:**

[illegible]



การปรับตามฤดูกาล: - ฤดูกาลสูงสุด (พ.ย.-ก.พ.): เพิ่มระดับสูงสุด - ฤดูกาลต่ำ (มิ.ย.-ก.ย.): ลดระดับต่ำสุด - การเตรียมการแข่งขัน: สต็อกสินค้าพิเศษ - การเคลียร์สต็อก: ลดราคาสินค้าที่เคลื่อนไหวช้า

## การกำหนดราคาและส่วนลด

ระดับราคา: - ราคาปกติ: การกำหนดราคามาตรฐาน - ราคาสมาชิก: ส่วนลด 10% - ราคาพนักงาน: ส่วนลด 20% (ต้องได้รับการอนุมัติ) - ราคาการแข่งขัน: ราคาพิเศษสำหรับกิจกรรม

การให้ส่วนลด: 1. ตรวจสอบคุณสมบัติของลูกค้า 2. เลือกประเภทส่วนลดใน POS 3. ระบบคำนวณอัตโนมัติ 4. ยืนยันกับลูกค้า 5. ประมวลผลการชำระเงิน

สินค้าลดราคา: - สินค้าเคลียร์สต็อก - ส่วนลดตามฤดูกาล - ดีลแบบบันเดิล - รางวัลความภักดี

## ☐ การฝึกอบรมและความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์

### พื้นฐานอุปกรณ์กอล์ฟ

พื้นฐานการปรับไม้: - เข้าใจความยืดหยุ่นของก้าน (regular, stiff, extra stiff) - รั้วมล็อฟท์ของไม้ - ขนาดด้าม (มาตรฐาน, กลาง, jumbo) - การปรับความยาวไม้ - ความสำคัญของมุม lie

คำแนะนำเกี่ยวกับลูกกอล์ฟ: - มือใหม่: ลูกที่ทนทาน ราคาประหยัด - ระดับกลาง: การบีบอัดระดับกลาง การควบคุม - ขั้นสูง: ลูกทัวร์ การควบคุมสปิน - ผู้สูงอายุ: การบีบอัดต่ำ ระยะทาง

การปรับเสื้อผ้า: - ตารางขนาด - ความแตกต่างของการตัดตามแบรนด์ - ประเภทผ้า - คำแนะนำในการดูแล

### โปรไฟล์ลูกค้า

นักกอล์ฟมือใหม่: - แนะนำอุปกรณ์ราคาประหยัด - แนะนำบทเรียน - อธิบายอย่างอดทน - อย่าขायมากเกินไป

นักกอล์ฟที่มีประสบการณ์: - การพูดคุยทางเทคนิคได้ - ผลิตภัณฑ์พรีเมียม - เน้นประสิทธิภาพ - ความชอบแบรนด์มีความสำคัญ



นักกอล์ฟผู้สูงอายุ: - อุปกรณ์น้ำหนักเบา - ด้ามใหญ่กว่า - ก้านสำหรับผู้สูงอายุ - เน้นความสะดวกสบาย

แพททีมภายใน: - การอัปเดตอย่างรวดเร็ว - ปัญหาสต็อก - ความต้องการของลูกค้า - การเปลี่ยนแปลงตารางเวลา

## ☐ ขั้นตอนฉุกเฉิน

### เหตุฉุกเฉินทางการแพทย์

1. โทรขอความช่วยเหลือทางการแพทย์ทันที
2. แจ้งผู้จัดการ
3. อยู่กับลูกค้าหากปลอดภัย
4. อย่าเคลื่อนย้ายผู้บาดเจ็บ
5. บันทึกเหตุการณ์
6. กรอกรายงานเหตุการณ์

### เหตุฉุกเฉินด้านสภาพอากาศ

1. ฟ้าผ่า: ปิดร้าน เคลื่อนย้ายไปที่ปลอดภัย
2. ติดตามการแจ้งเตือนสภาพอากาศ
3. แจ้งนักกอล์ฟในสนาม
4. ระวังการเล่นหากจำเป็น
5. ประมวลผลการคืนเงิน/rain checks

### ปัญหาด้านความปลอดภัย

1. รักษาความสงบ
2. อย่าเผชิญหน้ากับคนขโมยของในร้าน
3. แจ้งเตือนรักษาความปลอดภัย/ผู้จัดการ
4. บันทึกสิ่งที่คุณเห็น
5. โทรตำรวจหากจำเป็น

### ความล้มเหลวของระบบ

1. เปลี่ยนไปใช้กระบวนการด้วยมือ
2. บันทึกธุรกรรมบนกระดาษ
3. แจ้งเตือน IT/ผู้จัดการ

- 4. ดำเนินการบริการลูกค้าต่อไป
- 5. ป้อนธุรกรรมเมื่อระบบกลับมา

□ ขั้นตอนการปิดร้าน

รายการตรวจสอบสิ้นวัน

- - 
  - 
  - 
  - 
  - 
  -
- - 
  - 
  - 
  - 
  - 
  -
- - 
  - 
  - 
  - 
  - 
  -
- - ■ EOD ■ POS
  - 
  - 
  - 
  - ( ■ OFF-DUTY )
- -



- จำลูกค้าประจำ
- เรียนรู้ความชอบของพวกเขา
- ทักทายด้วยชื่อ
- ถามเกี่ยวกับเกมของพวกเขา
- ติดตามการซื้อก่อนหน้านี้
- คำแนะนำส่วนบุคคล

## □ คำถามที่พบบ่อย

**Q: ถ้าราคาในระบบผิดล่ะ?**

A: ตรวจสอบกับผู้จัดการ ยอมรับราคาที่โฆษณาถ้าลูกค้าถูก อัปเดตระบบหลังธุรกรรม

**Q: ลูกค้าต้องการคืนอุปกรณ์ที่ใช้แล้ว?**

A: ปฏิบัติตามนโยบายการคืน (โดยปกติ 30 วัน ไม่ได้ใช้ พร้อมใบเสร็จ)  
การอนุมัติจากผู้จัดการสำหรับขอยกเว้น

**Q: สินค้าขายดีหมดสต็อก?**

A: เสนอทางเลือกที่คล้ายกัน รับข้อมูลลูกค้าเพื่อโทรเมื่อมีสต็อก ตรวจสอบว่าสาขาอื่นมีหรือไม่

**Q: บัตรเครดิตถูกปฏิเสธ?**

A: แจ้งลูกค้าอย่างสุภาพ แนะนำการชำระเงินทางเลือก รักษาความเป็นมืออาชีพและรอบคอบ

**Q: ลูกค้าต้องการส่วนลดที่ไม่มีในระบบ?**

A: ต้องได้รับการอนุมัติจากผู้จัดการ อธิบายโปรโมชั่นปัจจุบัน แนะนำผลประโยชน์สมาชิก

## ☐ ทรัพยากร

- แคตตาล็อกผลิตภัณฑ์: [ลิงก์ไปยังแคตตาล็อกผู้ชาย]
- ใบราคา: [ลิงก์ไปยังราคาปัจจุบัน]
- ระบบสินค้าคงคลัง: [ลิงก์ไปยังพอร์ทัลสินค้าคงคลัง]
- ตารางการแข่งขัน: [ลิงก์ไปยังปฏิทินกิจกรรม]
- รายชื่อพนักงาน: [ลิงก์ไปยังผู้ติดต่อ]

อัปเดตล่าสุด: 7 ตุลาคม 2025 เวอร์ชัน: 1.0 มีคำถาม?: ติดต่อผู้จัดการโปรซื้อปหรือผู้จัดการทั่วไป