คู่มือพนักงานโปรช็อป -คู่มือแดชบอร์ดฉบับสมบูรณ์

ยินดีต้อนรับสู่การดำเนินงานโปรช็อป! □
คู่มือนีครอบคลุมทุกสีงทีคุณจำเป็นต้องรู้เกี่ยวกับการใช้งานแดชบอร์ด MciPro Pro Shop
□ เริ่มต้นใช้งาน
การตังค่าครั้งแรก
 ลงทะเบียน โดยใช้การยืนยันตัวตนพนักงาน (ต้องได้รับการอนุมัติจากผู้จัดการ) รอการแจ้งเตือนการอนุมัติ (โดยทั่วไปภายใน 24 ชั่วโมง) เข้าสู่ระบบ ผ่านการยืนยันตัวตน LINE เข้าถึง แดชบอร์ดโปรช็อปของคุณ
URL แดชบอร์ดของคุณ
https://mcipro-golf-platform.netlify.app
□ ภาพรวมแดชบอร์ด

ส่วนหลัก

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

	• 👄	2
1 11 1	การดำเนินงานรา	ei 🦳 9 i
\square	II IAVI IEMMO IMA I	

ขันตอนการเปิดร้าน

รายการตรวจสอบตอนเช้า:

- ■■■■■■ (■■■■■■■■■■ ON-DUTY)

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

จุดขาย (POS)

การทำการขาย:

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

- 2. ตรวจสอบตะกร้า: ตะกร้าสินค้า: Titleist Pro V1 (x1) ฿1,800 Callaway Glove (x1) ฿450 Golf Tees Pack (x2) ฿100 ยอดรวม: ฿2,350 ภาษี (7%): ฿164.50 รวมทั้งสิ้น: ฿2,514.50
- 3. ประมวลผลการชำระเงิน: เงินสด บัตรเครดิต/เดบิต เรียกเก็บบัญชีสมาชิก การชำระเงินด้วย OR Code แบ่งการชำระเงิน
- 9. ทำธุรกรรมให้เสร็จสมบูรณ์: พิมพ์ใบเสร็จรับเงิน ขอบคุณลูกค้า สินค้าคงคลังอัปเดตอัตโนมัติ ธุรกรรมถูกบันทึก

การเช่าอุปกรณ์

ขันตอนการเช่า:

1. ตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์:

- **15 15**
- 2. สร้างสัญญาเช่า: ข้อมูลลูกค้า อุปกรณ์ทีเลือก ระยะเวลาการเช่า จำนวนเงินมัดจำ เวลาทีคาดว่าจะคืน หมายเหตุเกียวกับสภาพ
- 3. ส่งมอบอุปกรณ์: ตรวจสอบบัตรประชาชนของลูกค้า เก็บเงินมัดจำ บันทึกสภาพ ให้ใบเสร็จรับเงิน ตั้งการแจ้งเตือนการคืน
- 4. ประมวลผลการคืน: ตรวจสอบอุปกรณ์ ตรวจสอบสภาพ คืนเงินมัดจำ (ถ้ามี) ทำเครื่องหมายว่าคืนแล้วในระบบ ทำความสะอาด/เตรียมพร้อมสำหรับการเช่าครั้งถัดไป

การจัดการที่ที่ออฟ

การจองที่ที่ออฟ:

การจองแบบ Walk-In: 1. ตรวจสอบความว่างของตารางที่ที่ออฟ 2. ตรวจสอบข้อมูลนักกอล์ฟ 3. เลือกช่วงเวลาที่ที่ออฟ 4. ยืนยันขนาดของกลุ่ม 5. ประมวลผลการชำระเงิน 6. จัดแคดดี (ถ้าร้องขอ) 7. พิมพ์ใบยืนยัน

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

มุมมองตารางที่ที่ออฟ:

```
□ 07:00 Mr. Johnson (4) ✓ ■■■■■■ □
□ 07:10 Ms. Chen (2) ✓ ■■■■■■ □
□ 07:20 [■■■□] □
□ 07:30 Mr. Williams (4) ■ ■■□
□ 07:40 [■■■□] □
□ 07:50 Mr. Brown (3) ✓ ■■■■■■■■■■■■□
```

การจัดการสินค้าคงคลัง

งานรายวัน:

1. การตรวจสอบสต็อก:

- 2. การรับสต็อกใหม่: ตรวจสอบการส่งมอบกับใบสังชือ นับสินค้าอย่างรอบคอบ ตรวจสอบความเสียหาย อัปเดตจำนวนในระบบ จัดเก็บอย่างเหมาะสม อัปเดตจัดแสดง
- 3. การนับสต็อกแบบหมุนเวียน: รายวัน: สินค้ามูลค่าสูง รายสัปดาห์: สินค้าทีเคลือนไหวเร็ว รายเดือน: สินค้าคงคลังทั้งหมด
- 4. การสังชือใหม่: ระบบสร้างการแจ้งเดือนการสังชือใหม่ ตรวจสอบจำนวนที่แนะนำ ปรับตามฤดูกาล/ความต้องการ ส่งใบสังชือ ติดตามวันที่ส่งมอบ

บริการลูกค้า

การจัดการกับคำถาม:

คำถามทีพบบ่อย: - "มีทีทีออฟว่างช่วงไหนบ้าง?" - "คุณมี [สินค้า] ในสต็อกไหม?" -"ฉันสามารถเช่าไม้ได้ไหม?" - "บทเรียนกอล์ฟราคาเท่าไหร่?" - "ระเบียบการแต่งกายคืออะไร?" -"มีสนามฝึกซ้อมไหม?"

มาตรฐานการให้บริการ: - 🗆 ทักทายภายใน 30 วินาที - 🗆 สบตา - 🗆 ยืมและเป็นมิตร - 🗆
ฟังอย่างตั้งใจ - 🛘 ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง - 🗎 เสนอทางเลือก - 🗎 ขอบคุณลูกค้า
การจัดการกับข้อร้องเรียน: 1. ฟังโดยไม่ขัดจังหวะ 2. เห็นอกเห็นใจลูกค้า 3. ขอโทษอย่างจริงใจ 4.
เสนอแนวทางแก้ไข 5. ติดตามให้ถึงที่สด 6. ส่งเรื่องไปยังผู้จัดการหากจำเป็น 7. บันทึกในระบบ

การประสานงานบทเรียนกอล์ฟ

การจองบทเรียน:

1. ตรวจสอบความว่างของโปร:

- 9:00-10:00 **■. ■■■**
- 10:00-11:00 ■. ■■■■■■ (Mr. Lee)
- 11:00-12:00 **■. ■■■■**
- 2:00-3:00 ■. ■■■■■■ (Ms. Park)
- 2. สร้างการจองบทเรียน: ข้อมูลนักเรียน ประเภทบทเรียน (รายบุคคล/กลุ่ม) ระยะเวลา (30นาที/60นาที/90นาที) ความชอบของโปร ความต้องการพิเศษ/เป้าหมาย การประมวลผลการชำระเงิน
- 3. ประเภทบทเรียนและราคา: บทเรียนรายบุคคล (60นาที): \$2,000 บทเรียนกลุ่ม (60นาที): \$1,000 ต่อคน บทเรียนเยาวชน (45นาที): \$1,200 บทเรียนระหว่างเล่น (9 หลุม): \$3,500 เซสชันวิเคราะห์วิดีโอ: \$1,500

□ การดำเนินงานด้านการเงิน

การจัดการเงินสด

การเปิดลื้นชักเงินสด: - นับเงินสดเริ่มต้น - บันทึกในระบบ - ตรวจสอบจำนวนเงินตรงกับที่คาดไว้ -ลงชื่อยืนยันการนับ

ระหว่างวัน: - ทอนเงินอย่างระมัดระวัง - นับเงินทอนให้ลูกค้าฟัง - เก็บธนบัตรใบใหญ่ไว้ใต้ถาด - ฝากเงินสดในตู้เซฟเป็นประจำ - รักษาลืนชักให้เป็นระเบียบ

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

ความปลอดภัยของเงินสด: - อย่าทึงลึนชักเปิดทึงไว้โดยไม่มีคนดูแล - อย่าคุยเกี่ยวกับจำนวนเงินอย่างเปิดเผย - รักษาบริเวณลึนชักเงินให้สะอาด/ไม่มีสีงกีดขวาง - รายงานความคลาดเคลือนทันที - ปฏิบัติตามนโยบายการนับโดยสองคน

การประมวลผลการชำระเงิน

วิธีการชำระเงิน:

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

รายงานรายวัน

รายงานสืนวัน:

■■■■■: 7 ■■■■	■■ 2025	
■■■■■■■: John Si	mith (PS-001)	•
		•
		•
	4 5,600	•
	■8,400	
	3 2,000	•
	1 6,000	
	1 2,500	•
	■94,500	
		•

□ การศึกษาเชิงลึกเกี่ยวกับสินค้าคงคลัง

หมวดหมู่สินค้า

- 1. ลูกกอล์ฟ: พรีเมียม (Titleist Pro V1, Callaway Chrome Soft) ระดับกลาง (Srixon, TaylorMade) ราคาประหยัด (Precept, Wilson)
- 2. ไม้กอล์ฟ: ไดรเวอร์ ฟอร์เวย์วูด ไฮบริด ไอรอน เวดจ์ พัตเตอร์
- 3. เสือผ้า: เสือ/โปโล กางเกง/กางเกงขาสัน รองเท้า หมวก/ไวเซอร์ ถุงมือ
- 4. อุปกรณ์เสริม: ที ทีหมายบอล เครื่องมือช่อมหญ้า ร่ม ผ้าเช็ดตัว กระเป๋า
- 5. อุปกรณ์ให้เช่า: ชุดไม้ (ผู้ชาย/ผู้หญิง/เยาวชน) รถเข็นแบบธรรมดา รถกอล์ฟไฟฟ้า เครื่องวัดระยะ ร่ม

การจัดการสต็อก

ระดับตำสุด/สูงสุด:

	===			
Pro V1	10	50	8	
Gloves (M)	15	40	22	✓ ■■■■
Tees	20	100	5	
Golf Shirts	10	30	18	✓ ■■■■

การปรับตามฤดูกาล: - ฤดูกาลสูงสุด (พ.ย.-ก.พ.): เพิ่มระดับสูงสุด - ฤดูกาลตำ (มิ.ย.-ก.ย.): ลดระดับตำสุด - การเตรียมการแข่งขัน: สต็อกสินค้าพิเศษ - การเคลียร์สต็อก: ลดราคาสินค้าทีเคลือนใหวข้า

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) - รู้มุมลอฟท์ของไม้ -ขนาดด้าม (มาตรฐาน, กลาง, jumbo) - การปรับความยาวไม้ - ความสำคัญของมุม lie

คำแนะนำเกี่ยวกับลูกกอล์ฟ: - มือใหม่: ลูกที่ทนทาน ราคาประหยัด - ระดับกลาง: การบีบอัดระดับกลาง การควบคุม - ขันสูง: ลูกทัวร์ การควบคุมสปีน - ผู้สูงอายุ: การบีบอัดตำ ระยะทาง

การปรับเสือผ้า: - ตารางขนาด - ความแตกต่างของการตัดตามแบรนด์ - ประเภทผ้า -คำแนะนำในการดูแล

โปรไฟล์ลูกค้า

นักกอล์ฟมือใหม่: - แนะนำอุปกรณ์ราคาประหยัด - แนะนำบทเรียน - อธิบายอย่างอดทน -อย่าขายมากเกินไป

นักกอล์ฟที่มีประสบการณ์: - การพูดคุยทางเทคนิคได้ - ผลิตภัณฑ์พรีเมียม - เน้นประสิทธิภาพ -ความชอบแบรนด์มีความสำคัญ นักกอล์ฟเยาวชน: - พิจารณาการเติบโต - ตัวเลือกที่เหมาะกับงบประมาณ - โปรแกรมเยาวชน -การมีส่วนร่วมของผู้ปกครอง

นักกอล์ฟผู้สูงอายุ: - อุปกรณ์น้ำหนักเบา - ด้ามใหญ่กว่า - ก้านสำหรับผู้สูงอายุ - เน้นความสะดวกสบาย

มารยาททางโทรศัพท์

การรับสาย:

การโทรทีพบบ่อย: - การจองทีทีออฟ - การสอบถามความว่าง - คำถามเกี่ยวกับราคา - การบอกทาง - การสอบถามสภาพอากาศ - การจองบทเรียน

การวางสาย:

การสือสารทาง I INF

ข้อความลูกค้า: - ตอบภายใน 15 นาที - โทนเสียงมืออาชีพ - ใช้ไวยากรณ์ที่ถูกต้อง - รวมรายละเอียดทีเกี่ยวข้อง - ยืนยันการจองเป็นลายลักษณ์อักษร

แชททีมภายใน: - การอัปเดตอย่างรวดเร็ว - ปัญหาสต็อก - ความต้องการของลูกค้า - การเปลี่ยนแปลงตารางเวลา

□ ขันตอนฉุกเฉิน

เหตุฉุกเฉินทางการแพทย์

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

เหตุฉุกเฉินด้านสภาพอากาศ

- 1. ฟ้าผ่า: ปิดร้าน เคลือนย้ายไปที่ปลอดภัย
- 2. ติดตามการแจ้งเตือนสภาพอากาศ
- 3. แจ้งนักกอล์ฟในสนาม
- 4. ระงับการเล่นหากจำเป็น
- 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

- - OFF-DUTY)

□ ตัวชีวัดประสิทธิภาพหลัก

การติดตามประสิทธิภาพของคุณ: - ยอดขายรายวันรวม - มูลค่าธุรกรรมเฉลีย - คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า - อัตราความสำเร็จของการขายเพิ่ม - ความถูกต้องของสินค้าคงคลัง - ความถูกต้องของลืนชักเงินสด

เป้าหมาย: - เป้าหมายการขายรายวัน - คะแนนบริการลูกค้าเหนือ 4.5/5 - ความคลาดเคลือนของลืนชักเงินเป็นศูนย์ - ความถูกต้องของสินค้าคงคลัง 95%+ - เวลาตอบสนองตำกว่า 2 นาที

่ □ เคล็ดลับมืออาชีพ

การเพิ่มยอดขายสูงสุด

- 1. ทักทายทุกคน "สวัสดีครับ/ค่ะ! วันนี้จะเล่นใหมครับ/คะ?"
- 2. ถามคำถาม เข้าใจความต้องการของพวกเขา
- 3. แนะนำทางเลือก ถ้าตัวเลือกแรกไม่มี
- 4. ขายต่อยอด "ต้องการที่หรือที่หมายบอลไหมครับ/คะ?"
- 5. ดีลแบบบันเดิล "ซื้อ 2 ชึน ลด 10%"
- 6. ผลประโยชน์สมาชิก เตือนพวกเขาเกี่ยวกับส่วนลด
- 7. สินค้าใหม่ "เพีงได้เข้ามาใหม่..."
- 8. ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ รู้ว่าคุณขายอะไร
- 9. ส่งเสริมให้ทดลอง ให้พวกเขาแตะ/รู้สึก
- 10. ขอบคุณพวกเขา "ขอให้สนุกกับการเล่นครับ/ค่ะ!"

การสร้างความสัมพันธ์

- จำลูกค้าประจำ
- เรียนรู้ความชอบของพวกเขา
- ทักทายด้วยชื่อ
- ถามเกี่ยวกับเกมของพวกเขา
- ติดตามการซือก่อนหน้า
- คำแนะนำส่วนบุคคล

่ □ คำถามที่พบบ่อย

Q: ถ้าราคาในระบบผิดล่ะ?

A: ตรวจสอบกับผู้จัดการ ยอมรับราคาทีโฆษณาถ้าลูกค้าถูก อัปเดตระบบหลังธุรกรรม

Q: ลูกค้าต้องการคืนอุปกรณ์ที่ใช้แล้ว?

A: ปฏิบัติตามนโยบายการคืน (โดยปกติ 30 วัน ไม่ได้ใช้ พร้อมใบเสร็จ) การอนุมัติจากผู้จัดการสำหรับข้อยกเว้น

Q: สินค้าขายดีหมดสต็อก?

A: เสนอทางเลือกที่คล้ายกัน รับข้อมูลลูกค้าเพื่อโทรเมื่อมีสต็อก ตรวจสอบว่าสาขาอื่นมีหรือไม่

Q: บัตรเครดิตถูกปฏิเสธ?

A: แจ้งลูกค้าอย่างสุภาพ แนะนำการชำระเงินทางเลือก รักษาความเป็นมืออาชีพและรอบคอบ

Q: ลูกค้าต้องการส่วนลดที่ไม่มีในระบบ?

A: ต้องได้รับการอนุมัติจากผู้จัดการ อธิบายโปรโมชันปัจจุบัน แนะนำผลประโยชน์สมาชิก

• แคตตาล็อกผลิตภัณฑ์: [ลิงก์ไปยังแคตตาล็อกผู้ขาย]

• ใบราคา: [ลิงก์ไปยังราคาปัจจุบัน]

• ระบบสินค้าคงคลัง: [ลิงก์ไปยังพอร์ทัลสินค้าคงคลัง]

• ตารางการแข่งขัน: [ลิงก์ไปยังปฏิทินกิจกรรม]

• รายชื่อพนักงาน: [ลิงก์ไปยังผู้ติดต่อ]

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