

专卖店员工指南 – 完整仪表板手册

欢迎使用专卖店运营系统！

本指南涵盖了使用 MciPro 专卖店仪表板所需了解的所有内容。

入门指南

首次设置

- 注册使用员工验证（需要经理批准）
- 等待批准通知（通常在24小时内）
- 通过LINE身份验证登录
- 访问您的专卖店仪表板

您的仪表板网址

仪表板概览

主要功能区

1. 库存管理
 - 产品目录
 - 库存水平
 - 低库存警报
 - 补货管理
2. 销售与交易
 - 销售点系统（POS）

- 交易历史
 - 每日销售报告
 - 支付处理
3. 客户服务
- 开球时间预订
 - 设备租赁
 - 会员咨询
 - 高尔夫课程安排
4. 报告
- 每日销售报告
 - 库存报告
 - 热销商品
 - 收入分析

日常运营

开店流程

早晨检查清单：

☐ 查看今日日程 ☐ 检查收银机余额 ☐ 核实库存警报 ☐ 查看开球时间预订 ☐ 检查租赁设备可用性 ☐ 查看特殊订单/请求 ☐ 查看天气预报 ☐ 准备促销展示

系统设置：

1. 登录仪表板
2. 打开POS系统
3. 清点并核实现金抽屉
4. 检查信用卡终端
5. 查看任何隔夜消息
6. 准备迎接第一批顾客

销售点系统（POS）

进行销售：

选择产品：

搜索：[高尔夫球...]

Titleist Pro V1 (12个装) | 价格： 1,800 | 库存：45件 | [添加到购物车]

查看购物车：

- Titleist Pro V1 (x1) - 1,800
- Callaway手套 (x1) - 450
- 高尔夫球座包 (x2) - 100

小计： 2,350 税费（7%）： 164.50 总计： 2,514.50 处理支付：

- 现金
- 信用卡/借记卡
- 会员账户扣费
- 二维码支付
- 分开支付

完成交易：

- 打印收据
- 感谢顾客
- 库存自动更新
- 交易记录完成

设备租赁

租赁流程：

1. 检查设备可用性：

- 高尔夫球杆（全套）：8套可用
 - 手拉车：12辆可用
 - 电动车：6辆可用
 - 雨伞：15把可用
 - 测距仪：4台可用

2. 创建租赁协议：

- 客户信息
- 选定设备
- 租赁时长
- 押金金额

- 预期归还时间
- 状况备注
- 3. 发放设备：
 - 核实客户身份证件
 - 收取押金
 - 记录设备状况
 - 提供收据
 - 设置归还提醒
- 4. 处理归还：
 - 检查设备
 - 核实状况
 - 退还押金（如适用）
 - 在系统中标记为已归还
 - 清洁/准备下次租赁

开球时间管理

预订开球时间：

现场预订：

1. 检查开球时间表可用性
2. 核实球员信息
3. 选择开球时间段
4. 确认小组人数
5. 处理支付
6. 安排球童（如有要求）
7. 打印确认单

电话预订：

1. 专业接听
2. 收集客户信息
3. 检查可用性
4. 保留时间段（5分钟）

- 5. 收取付款/押金
- 6. 通过LINE/短信发送确认
- 7. 在预订中添加备注

开球时间表视图：

开球时间表 - 今日									
Johnson先生（4人）		已付款			07:10	Chen女士（2人）	已付款		
Williams先生（4人）		保留			07:40	[可预订]			07:50
						Brown先生（3人）	已付款		

库存管理

日常任务：

1. 库存检查：

• Titleist Pro V1 - 8件（10件时补货）	• Callaway手套（L）- 3件	• 高尔夫球座 - 5包
--------------------------------	---------------------	--------------

2. 接收新库存：

- 根据采购订单核实交货
- 仔细清点物品
- 检查是否有损坏
- 更新系统数量
- 妥善存放
- 更新展示

3. 循环盘点：

- 每日：高价值物品
- 每周：快速流动物品
- 每月：全面盘点

4. 补货：

- 系统生成补货警报
- 查看建议数量
- 根据季节/需求调整
- 提交采购订单
- 跟踪交货日期

客户服务

处理咨询：

常见问题：

- “有哪些开球时间可用？”
- “你们有[产品]库存吗？”
- “我可以租借球杆吗？”
- “高尔夫课程多少钱？”
- “着装要求是什么？”
- “有练习场吗？”

服务标准：

- 30秒内问候
- 眼神交流
- 微笑友好
- 积极倾听
- 提供准确信息
- 提供替代方案
- 感谢客户

处理投诉：

1. 不打断地倾听
2. 对客户表示同情
3. 真诚道歉
4. 提供解决方案
5. 跟进落实
6. 必要时上报经理
7. 在系统中记录

高尔夫课程协调

预订课程：

1. 检查教练可用性：

• 9:00-10:00 AM - 可用 • 10:00-11:00 AM - 已预订 (Lee先生) • 11:00-12:00 PM - 可用 • 2:00-3:00 PM - 已预订 (Park女士)

2. 创建课程预订:

- 学员信息
- 课程类型 (个人/小组)
- 时长 (30分钟/60分钟/90分钟)
- 教练偏好
- 特殊需求/目标
- 支付处理

3. 课程类型及价格:

- 个人课程 (60分钟): 2,000
- 小组课程 (60分钟): 每人 1,000
- 青少年课程 (45分钟): 1,200
- 实战课程 (9洞): 3,500
- 视频分析课程: 1,500

财务运营

现金处理

开启收银机:

- 清点起始现金
- 在系统中记录
- 核实金额与预期相符
- 签字确认清点

工作期间:

- 仔细找零
- 向顾客点数找零
- 将大额纸币放在托盘下
- 定期将现金存入保险箱
- 保持抽屉整洁有序

关闭收银机：

- 清点所有现金
- 清点信用卡收据
- 与系统核对
- 完成结账报告
- 准备存款
- 锁入保险箱

现金安全：

- 切勿无人看管时打开抽屉
- 不要公开讨论现金金额
- 保持收银区清洁/整洁
- 立即报告差异
- 遵循双人清点政策

支付处理

支付方式：

1. 现金：

- 清点两次
- 核实纸币非伪钞
- 点数找零
- 提供收据

2. 信用卡/借记卡：

- 插入/轻触卡片
- 核实持卡人姓名
- 客户输入PIN码
- 等待批准
- 提供收据

3. 会员账户：

- 核实会员号码
- 检查账户状态

- 将费用添加到会员账户
- 会员签署收据
- 提供副本

4. 二维码支付 (PromptPay/LINE Pay) :

- 显示二维码
- 客户扫描
- 等待确认
- 核实已收到付款
- 提供电子收据

每日报告

当日结束报告:

每日销售汇总											
日期: 2025年10月7日			员工: John Smith (PS-001)			收入			商品: 45,600		
租赁: 8,400			开球时间: 32,000			课程: 6,000			其他: 2,500		
						总销售额: 94,500			交易		
现金: 24笔 (18,200)			刷卡: 36笔 (52,300)			会员扣费: 12笔 (24,000)					
总交易数: 72			热销商品			1. Titleist Pro V1 (售出12个)			2.		
Callaway手套 (售出8个)						3. 高尔夫球座 (售出15个)					

库存深度管理

产品类别

1. 高尔夫球:
- 高端 (Titleist Pro V1、Callaway Chrome Soft)
 - 中端 (Srixon、TaylorMade)
 - 经济型 (Precept、Wilson)
2. 高尔夫球杆:
- 1号木杆
 - 球道木杆
 - 混合杆

- 铁杆
- 挖起杆
- 推杆

3. 服装：

- 衬衫/Polo衫
- 裤子/短裤
- 鞋子
- 帽子/遮阳帽
- 手套

4. 配件：

- 球座
- 球标
- 草皮修复工具
- 雨伞
- 毛巾
- 球包

5. 租赁设备：

- 球杆套装（男士/女士/青少年）
- 手拉车
- 电动车
- 测距仪
- 雨伞

库存管理

最小/最大库存水平：

Pro V1	10	50	8	偏低	手套 (M)	15	40	22	正常	球座	20	100	5	紧急
高尔夫衫	10	30	18	正常										

季节性调整：

- 旺季（11月-2月）：提高最大库存水平
- 淡季（6月-9月）：降低最小库存水平

- 锦标赛准备：储备专用物品
- 清仓：折扣滞销商品

定价与折扣

价格层级：

- 零售价：标准定价
- 会员价：10%折扣
- 员工价：20%折扣（需批准）
- 锦标赛价：特别活动定价

应用折扣：

1. 核实客户资格
2. 在POS中选择折扣类型
3. 系统自动计算
4. 与客户确认
5. 处理支付

促销商品：

- 清仓商品
- 季节性折扣
- 套装优惠
- 忠诚度奖励

培训与产品知识

高尔夫设备基础知识

球杆配置基础：

- 了解杆身硬度（常规、硬、超硬）
- 了解球杆倾角
- 握把尺寸（标准、中号、超大号）
- 球杆长度调整

- 杆面角度的重要性

高尔夫球推荐：

- 初学者：耐用、经济型球
- 中级：中等压缩、控制型
- 高级：巡回赛球、旋转控制
- 老年人：低压缩、远距离

服装试穿：

- 尺码表
- 品牌尺寸差异
- 面料类型
- 护理说明

客户类型

初学者球员：

- 推荐经济型设备
- 建议上课
- 耐心解释
- 不要过度推销

经验丰富的球员：

- 欢迎技术讨论
- 高端产品
- 注重性能
- 品牌偏好重要

青少年球员：

- 考虑成长因素
- 预算友好选项
- 青少年项目
- 家长参与

老年球员：

- 轻量化设备

- 较大握把
- 老年人柔性杆身
- 注重舒适度

沟通

电话礼仪

接听电话：

我是[您的姓名]，请问有什么可以帮您？”

常见来电：

- 开球时间预订
- 可用性咨询
- 价格问题
- 路线指引
- 天气咨询
- 课程预订

让客户等待：

[等待回应] “谢谢，我马上回来。”

转接电话：

他们能更好地帮助您。”

LINE通讯

客户消息：

- 15分钟内回复
- 专业语气
- 使用正确语法
- 包含相关详情
- 书面确认预订

内部团队聊天：

- 快速更新
- 库存问题
- 客户需求
- 日程变更

紧急程序

医疗紧急情况

- 立即呼叫医疗救助
- 通知经理
- 在安全情况下陪伴客户
- 不要移动受伤人员
- 记录事件
- 填写事故报告

天气紧急情况

- 闪电：关闭店铺，转移到安全区域
- 监控天气警报
- 通知球场上的球员
- 必要时暂停比赛
- 处理退款/雨天空票

安全问题

- 保持冷静
- 不要对抗行窃者
- 警告保安/经理
- 记录您所看到的
- 必要时报警

系统故障

- 切换到手动流程
- 在纸上记录交易
- 通知IT/经理
- 继续客户服务
- 系统恢复后输入交易

关店流程

当日结束检查清单

- ☐ 清点收银机 ☐ 核对信用卡销售 ☐ 完成每日报告 ☐ 准备存款 ☐ 将现金锁入保险箱
 - ☐ 库存 ☐ 记录任何库存问题 ☐ 妥善保管高价值物品 ☐ 检查租赁设备已归还 ☐ 为明天重新摆放展示 ☐ 提交补货请求
 - ☐ 设施 ☐ 清洁柜台和展示区 ☐ 清空垃圾 ☐ 关闭设备 ☐ 锁好所有柜子 ☐ 设置警报
 - ☐ 系统 ☐ 在POS中完成EOD ☐ 打印报告 ☐ 备份数据 ☐ 退出登录 ☐ 打卡下班（非值班状态）
- ☐ 沟通 ☐ 查看明日日程 ☐ 记录任何特殊活动 ☐ 查看消息 ☐ 向下一班交接（如适用）

关键绩效指标

您的绩效跟踪：

- 每日销售总额
- 平均交易金额
- 客户满意度评分
- 追加销售成功率
- 库存准确性
- 收银准确性

目标：

- 每日销售目标

- 客户服务评分高于4.5/5
- 零收银差异
- 95%以上库存准确性
- 响应时间少于2分钟

专业提示

最大化销售

- 问候每个人 - “早上好！今天打球吗？”
- 提出问题 - 了解他们的需求
- 建议替代方案 - 如果首选不可用
- 交叉销售 - “需要球座或球标吗？”
- 套装优惠 - “买2件，享受10%折扣”
- 会员福利 - 提醒他们享受折扣
- 新品到货 - “刚到这些...”
- 产品知识 - 了解您销售的产品
- 鼓励试穿 - 让他们触摸/感受
- 感谢他们 - “祝您打球愉快！”

建立关系

- 记住常客
- 了解他们的偏好
- 以名字问候
- 询问他们的比赛情况
- 跟进之前的购买
- 个性化推荐

常见问题

问：如果系统中的价格错误怎么办？

答：与经理核实，如果客户说得对，则按广告价格执行，交易后更新系统。

问：客户想要退还使用过的设备？

答：遵循退货政策（通常30天内，未使用，有收据），例外情况需经理批准。

问：热门商品缺货？

答：提供类似的替代品，记录客户信息以便补货时致电，检查其他地点是否有货。

问：信用卡被拒？

答：礼貌地告知客户，建议替代支付方式，保持专业和谨慎。

问：客户想要系统中没有的折扣？

答：需要经理批准，解释当前促销活动，建议会员福利。

资源

- 产品目录：[供应商目录链接]
- 价格表：[当前定价链接]
- 库存系统：[库存门户链接]
- 锦标赛日程：[活动日历链接]
- 员工名录：[联系人链接]

最后更新：2025年10月7日

版本：1.0

有疑问？：联系专卖店经理或总经理