

# 九品誠有限公司(談天串燒) 外場作業 SOP

最近更新日期：2018/2/5

## 目錄

|                           |    |
|---------------------------|----|
| 1. 老闆有話要對外場人員說 .....      | 2  |
| 2. 開班 SOP 與注意事項 .....     | 3  |
| 3. 客人進門服務 SOP 與注意事項 ..... | 6  |
| 4. 飲料出餐 SOP .....         | 10 |
| 5. 飯類、湯類出餐 SOP .....      | 10 |
| 6. 訂位紀錄 SOP .....         | 12 |
| 7. 結帳 SOP .....           | 12 |
| 8. 收班 SOP 與注意事項 .....     | 13 |
| 9. 機器清潔 SOP .....         | 14 |
| 10. 生啤酒機清潔 SOP .....      | 15 |
| 11. POS 機超作 SOP .....     | 16 |
| 12. 刷卡機超作 SOP .....       | 17 |
| 13. 節電須知 .....            | 19 |
| 14. 常用物品置放位置 .....        | 20 |
| 15. 常用廠商聯絡電話 .....        | 21 |

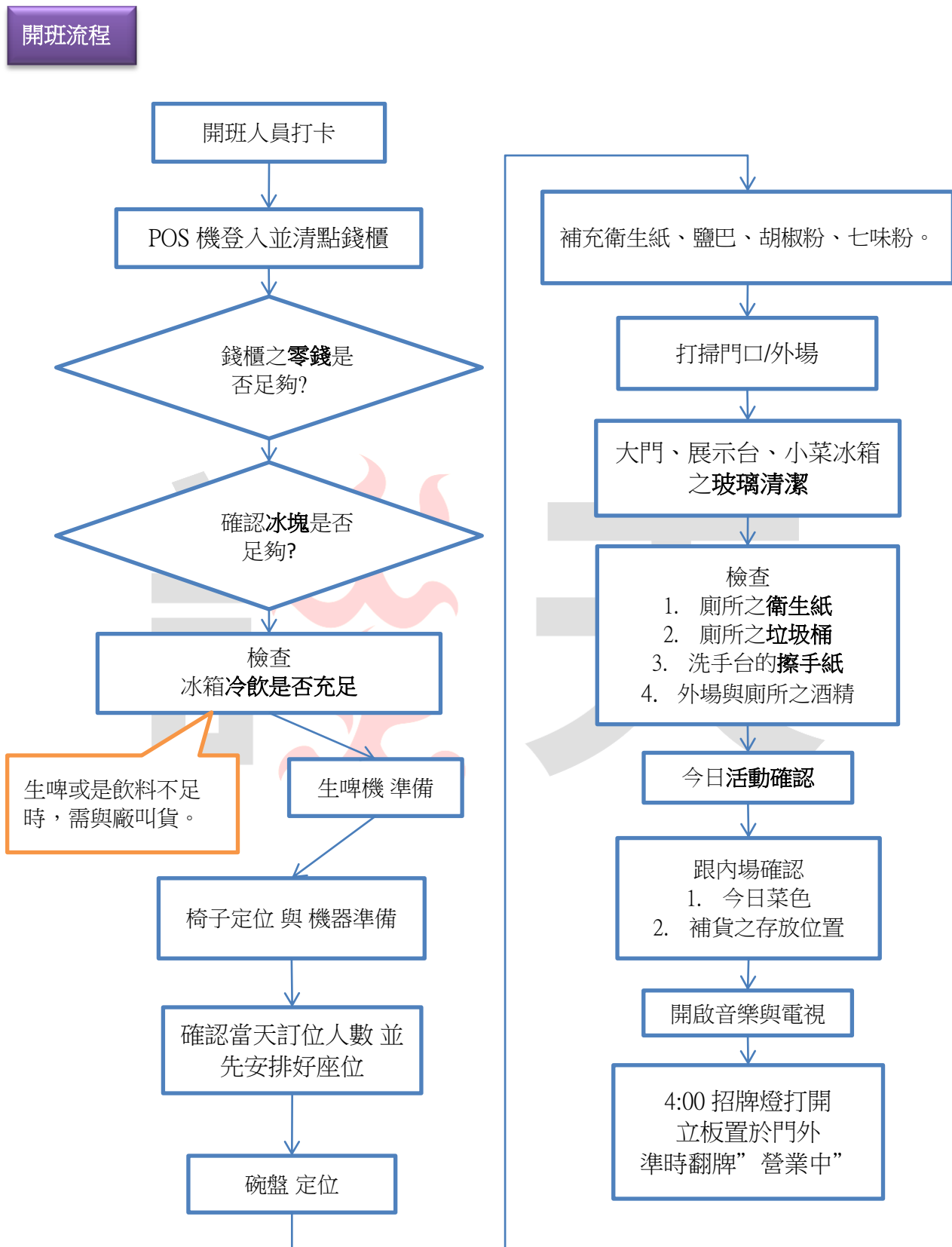
1. 準時是做好事情的第一步。
2. 工作人員上下班請確實打(刷)卡。
3. 服裝儀容與整潔。避免食材汙染，女生請綁辮子或包頭. 男生戴頭巾或帽子。
4. 工作人員須依照表定時間出席。
5. 正職人員每日需做滿 8 小時才可離開公司。
6. 如公司有供餐，用餐時間 15 分鐘不列入工時之中。
7. 整潔與環境維護需每天確實做到。
8. 機器保養每天確實做到。
9. 上班期間非必要請勿划手機。
10. 請重視成本觀念，店內不論是物品或是食材(食物、酒水…)皆是公司之支出，請勿浪費或是使用過度。
11. 不可未經同意私自拿取公司商品招待朋友。
12. 不得做出危害公司之任何行為，違者必究並保留法律權利。

品質和服務藏在每一個細節裡

標準化 專業化 簡單化

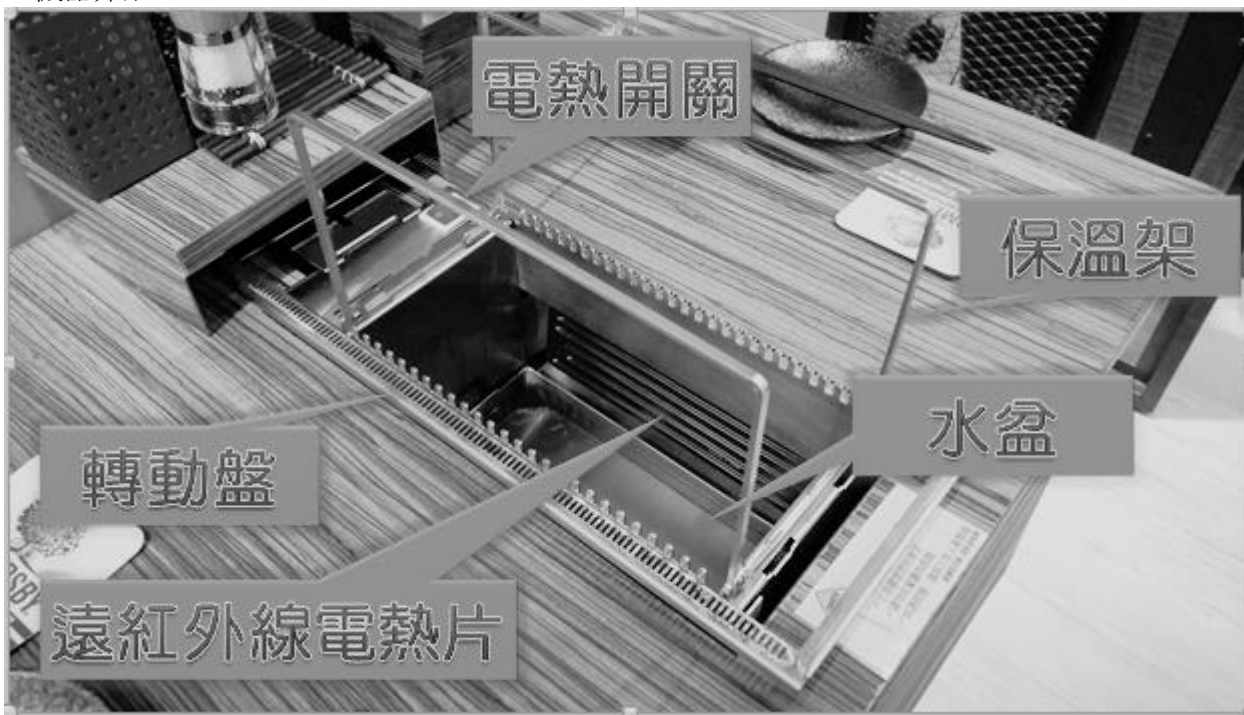
## 2. 開班 SOP 與注意事項

### 1. 開班流程



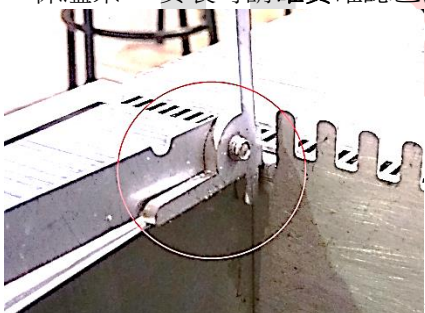
### 2. 注意事項

1. 每日開班，錢櫃裡面應有 5000 元，如開班發現金額有異，請馬上通報。請與前日收班人員確認。
2. 如遇現金異常，與前日清帳人員確認後依然找不到原因，則缺少部分將由前日清帳人員與今日開班人員共同分攤。
3. 機器準備應注意的地方  
<<機器介紹>>

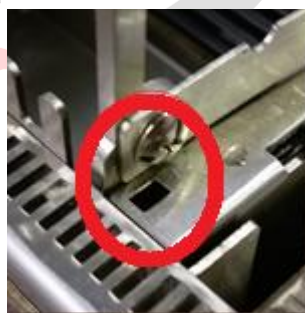


<<水盆>> 使用前須加水至 9 分滿。

<<保溫架>> 安裝時請**確實**確認已經插入洞中。

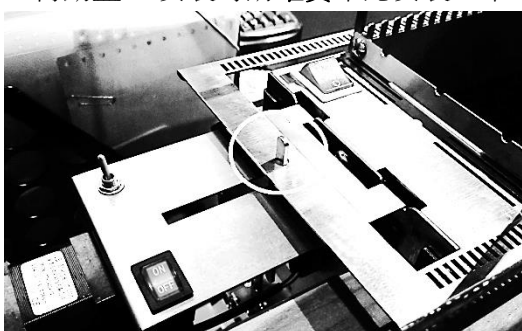


錯誤示範



錯誤示範

<<轉動盤>> 安裝時請**確實**確認安裝正確。



正確示範



正確示範

4. 碗盤訂位方式





筷子與醬料碟以右手者為主。

5. 與內場確認，待補之串料放置於冰箱哪個位置與隻數。
  - A. 使用蠟筆標註串叉名稱於盒子外面。(可方便補貨人員，快速搜尋)
6. 與內場確認，當某種串料清空之後，那種新的串料需要補上。
7. 外場桌面穩定性確認



錯誤



正確



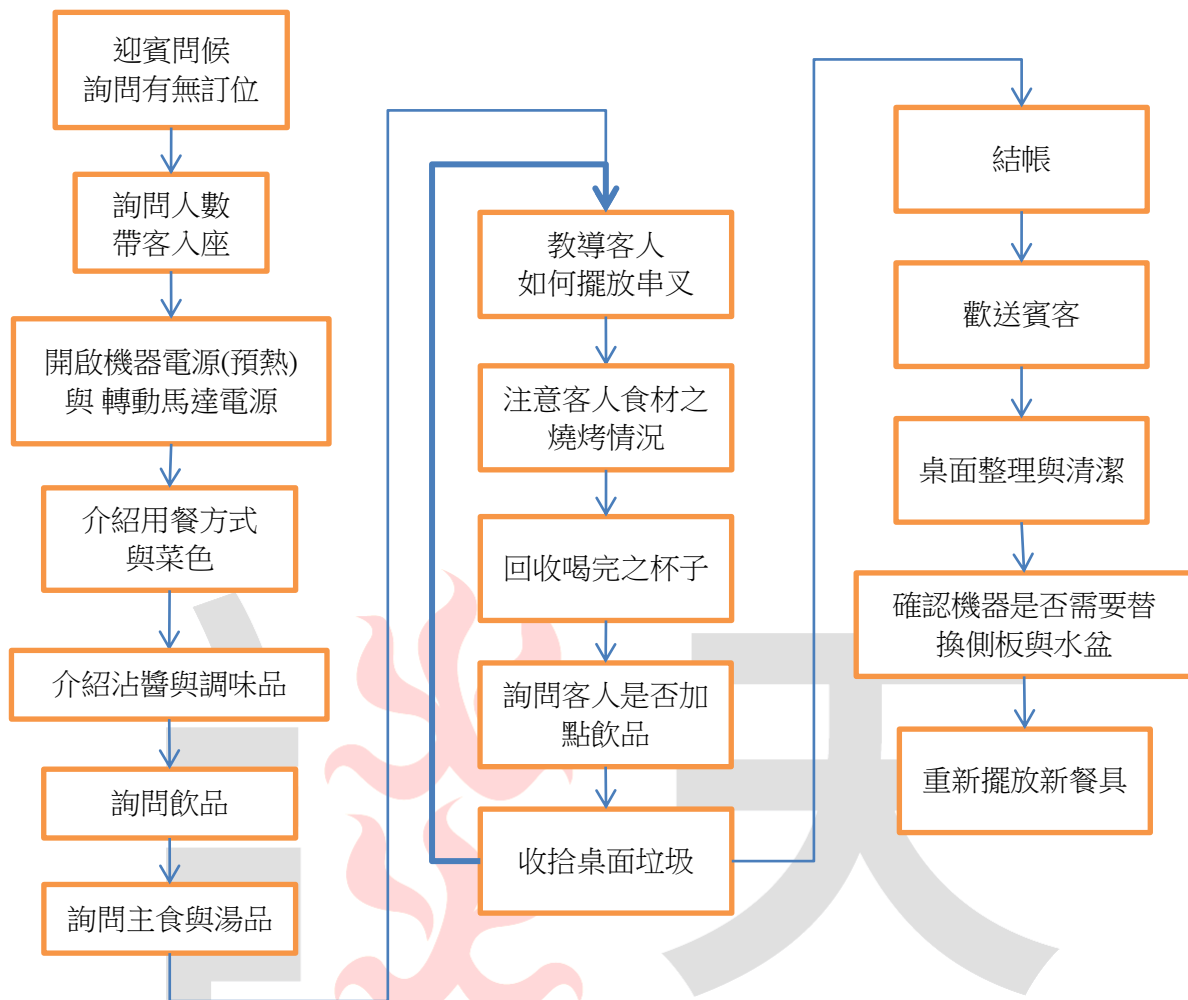
錯誤



正確

### 3. 客人進門服務 SOP 與注意事項

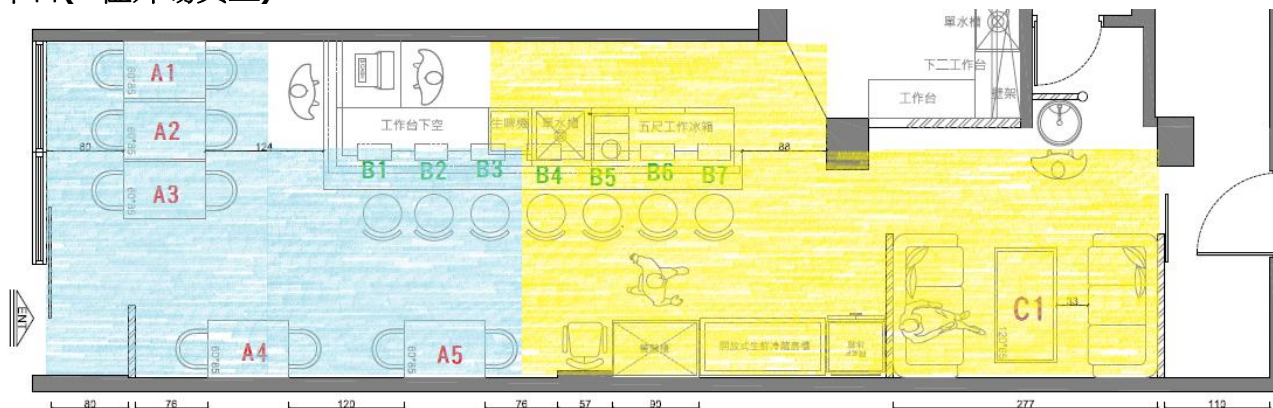
#### 1. 服務流程



## 2. 外場人員分工與作業方式

### 一. 區域的工作內容及動線規劃

#### 平日(2 位外場員工)



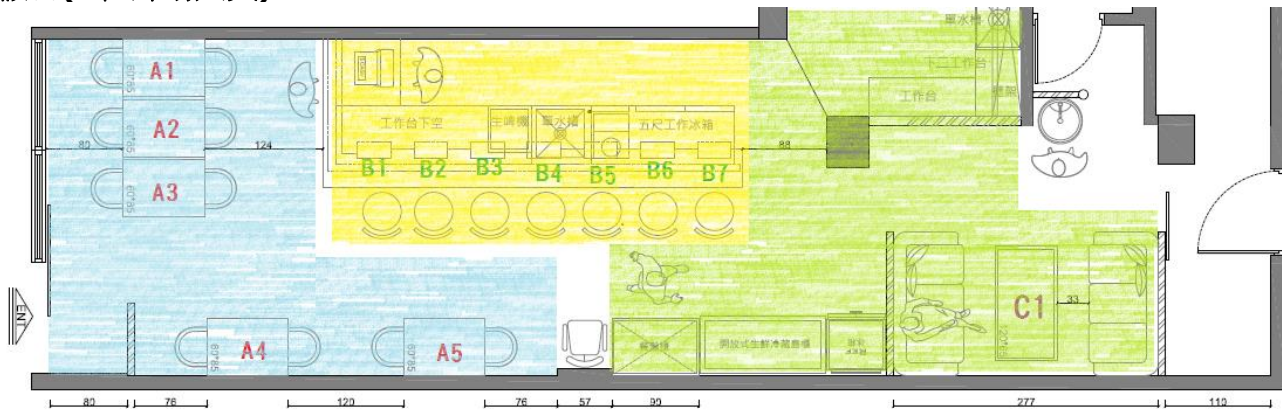
#### 餐台區

1. 拉生啤及準備全場飲料。
2. 負責介紹 B-4~7 區及 C 區桌的用餐方式之介紹及活動。
3. 串料展示區的補充。
4. 負責 B 區後半部及 C 區結帳。
5. 補位負責 B 區的夥伴。

#### 門口區

1. 帶位
2. 接聽來電及確認定位。
3. A 區及 B-1~3 區桌用餐方式之介紹及活動。
4. 推銷停留門外客及發傳單(如店內無客人)。
5. A 區及 B-1~3 區的巡桌和結帳。
6. 補位負責 A 區的夥伴。

## 假日(3 位外場人員)



### 吧檯區(假日時)

1. 協助補料與整理食材展示區。
2. 負責 B 區桌的用餐方式之介紹及活動。
3. 結帳及負責全場酒水調製。

### 備註:

- 餐期間自行抓空檔時間輪流清洗餐具。
- 當忙碌時，不論哪一區的夥伴都能主動補位。
- 如平日兩位上班，約 21:30~22:30，可視現場情況 將 B 區及 C 區之水盤清理。
- 補料
  - (1) 餐期間視現場來客狀況，以昨日的剩餘的為主，如沒有最多補足到 3-5 串即可。
  - (2) 十點過後檯面上如有空盤只需保留 1 串，沒有即可收掉，不需再補入新串叉。

## 二. 每晚工作流程-平日營業時間:(日~四) 17:30~00:00 ,假日 (五,六)17:30~01:00

- 17:00 著公司規定之圍裙，女生請綁馬尾(如是假日就 11:00 上班)
- 17:10 開班流程
- 17:30 開始營業
- 23:00 最後收客時間(平日) 00:00(假日)
- 23:30 收時空桌餐具 及清潔啤酒機
- 00:00 關班流程(如最後收客都沒客人即可提早)

## 三. 問候語

### 當客人進門時

您好, 歡迎光臨

### 市話來電

您好,談天串燒，我是 XXX，很高興為您服務。



#### 四. 客人進門接待流程

- 1.迎賓並主動幫客開門(你好 歡迎光臨)
- 2.詢問是否有定位->確認訂位大名、人數、電話
- 3.帶位後介紹用餐方式之用語

開機器 並告知此為自動燒烤機，用餐採自助的方式

價錢以串叉的顏色去計算 旁邊冰箱有提供小菜及湯品供取用

我們也提供白飯和特色快炒供選擇，另外牆上黑板上酒水的部分 第一個部分為無酒精，第二個部分為啤酒類，第三為威士忌，目前第二部分的有做活動為 XXXXXX，如有需要請告知服務人員。

- 4.請客人移動開始取餐->指引客到取餐區，並介紹及推銷今日串叉。
- 5.如客已取滿兩盤，可告知先回來並教導客如何擺設串叉。
- 6.擺設完可介紹

我們有提供玫瑰鹽及胡椒粒 七味粉 可以口味去做調配

另外機器上方為串叉的保溫區 吃完的串叉可放籤筒 旁邊的夾子可調整食材 避免卡住，雖我強調吃本味 有提供照燒醬 如有需要可告知。

#### 3. 注意事項

- A. 機器高溫，提醒客人小心。
- B. 注意客人之水盆是否需要補水。
- C. 協助客人看食材的是否已經烤熟，或是提供判斷的建議。
- D. 客人醬料是否要添加，桌面垃圾與空盤可以整理與回收。
- E. 冷氣控制，如果沒有客人，請調高溫度。
- F. 廁所巡視，至少一個小時一次，整理垃圾桶和檢查衛生紙是否足夠。洗手台擦手紙是否足夠。
- G. 一但機器空間足夠，可以建議客人把食材放上去烤。
- H. 如果店內沒有客人，或是客數不多的時候。可安排人力執行以下任務
  - 甲、整理冰箱裡的小菜，前面有空位就往前挪。
  - 乙、廚房刷洗碗盤。
  - 丙、門口或是路口發傳單。
  - 丁、檢查廁所，看是否需要整理或是補衛生紙、擦手紙、酒精及洗手台之清潔(洗手完,自己擦手的紙巾就可以隨手擦一下洗手台的邊邊角角)。
  - 戊、檢查外場衛生紙、桌上調味料是否需要補。
  - 己、清潔機器，若今日客人離開後沒有下一組客人候位時，請更換水盆與兩側板，如此下一組客人便可以使用乾淨的機器。
  - 庚、浸泡清洗廚房裡用過的毛巾；太髒的就先泡一下漂白水。
  - 辛、抽屜的菜夾及菜單清潔，拿去沖水擦乾歸位。
  - 壬、擦拭所有桌椅、擦手紙鐵盒、吧檯小菜冰箱、內外及把手擦拭、廚房冰箱把手擦拭。

#### 4. 飲料出餐 SOP

##### 1. 飲料 SOP

| 飲料品名 | 杯子種類             | 冰塊數 | 製作方式                      | 幾分滿 / 幾 oz    |
|------|------------------|-----|---------------------------|---------------|
| 無糖綠茶 | 夏日蜜杯子            | 4 顆 |                           | 9 分滿          |
| 柚子茶  | 冰：夏日蜜杯子<br>熱：馬克杯 |     | 大約 3 匙的柚子醬                | 9 分滿          |
| 汽水   | 夏日蜜杯子            | 4 顆 |                           | 1 瓶           |
| 氣泡醋  | 夏日蜜杯子            | 4 顆 |                           | 1 瓶           |
| 生啤酒  | 台啤生啤酒杯           | 無   |                           | 10 分滿         |
| 瓶裝啤酒 | 艾丁格啤酒杯           | 無   |                           | 1 瓶           |
| 威士忌  | 威士忌杯             | 8 顆 |                           | 1.5 oz (45ml) |
| 梅酒   | 威士忌杯             | 8 顆 |                           | 2 oz (60ml)   |
| 清酒   | 清酒專屬杯            | 無   |                           | 9 分滿          |
| 熱清酒  | 清酒專屬杯            | 無   | 常溫清酒微波 25 秒<br>冰清酒微波 30 秒 | 9 分滿          |

##### 2. 生啤酒機倒酒方式

- 拉霸向自己拉是倒酒，向後拉是製造泡沫。
- 生啤酒泡沫與酒的比例為 2:8。泡沫 2 酒 8。
- 假設一群顧客一次點了 5 杯生啤酒，先將 5 杯的酒打好，之後再輪流打泡沫，一打完泡沫後立即請其他工作人員送至客人手上。(原因:台啤之泡沫很快就會消失)

##### 3. 注意事項

- 提醒客人未滿 18 歲禁止飲酒。
- 客人點飲料時，先 key 單再倒飲料。
- 杯子

| 夏日蜜杯子   | 生啤酒杯  | 艾丁格啤酒杯  | 威士忌杯   | 清酒杯   |  |
|---|---|---|--|---|--|
|  |  |  |  |  |  |

#### 5. 飯類、湯類出餐 SOP

- 如果客人點飯類與湯品，則由工作人員幫忙加熱，加熱後送給客人。



## 6. 訂位紀錄 SOP

---

1. 收銀機旁邊備有一本訂位本。
2. 需說明，座位保留十分鐘，用餐兩小時。

## 7. 結帳 SOP

---

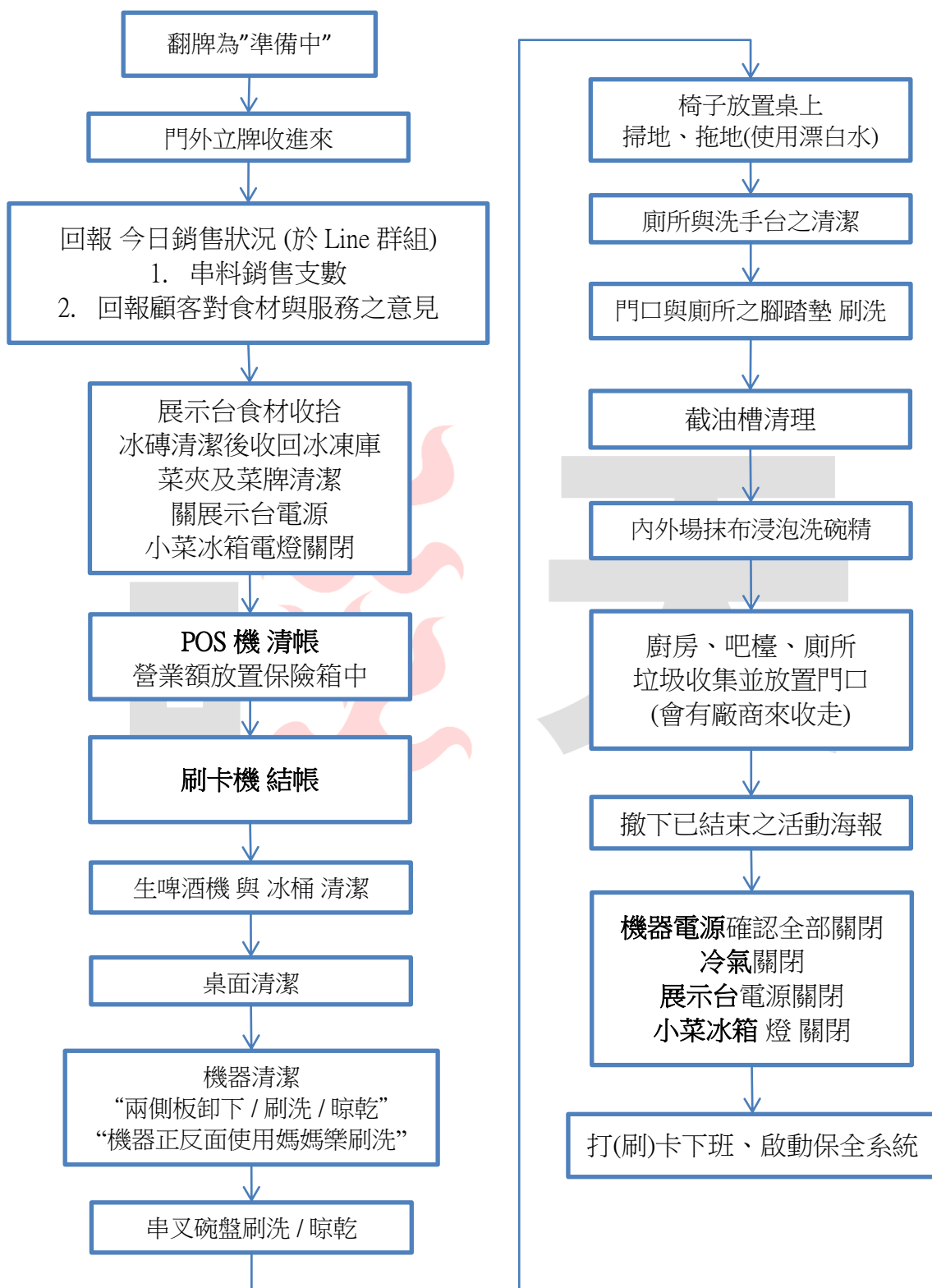
1. 依照顏色統計串叉數量。
2. 小菜數量。
3. 填單交給結帳人員。
4. 出明細給客人核對。
5. 確認無誤後詢問客人”是否要打統編” → 詢問客人” 刷卡” 或是” 付現” 。
6. 如果是” 刷卡” ，須等刷完卡後才可開立發票。



## 8. 收班 SOP 與注意事項

### 1. 收班流程

#### 收班流程





## 2. 注意事項

1. 00:00 停止收客。00:30 詢問客人收餐點。
2. 電熱片用乾淨之清水抹布擦拭。
3. 截油槽清理前可以放置冰塊，以方便油垢的撈取。
4. 吧檯內之冰箱下方水盆，需定期巡查倒掉。

## 9. 機器清潔 SOP

---

1. 用完餐後，兩側版需要拔下來刷洗。黑色面為鐵氟龍噴漆，不可用鐵刷刷洗。
2. 電熱版用乾淨之濕布擦拭。
3. 機器內部用灰色之外場抹布擦拭，如果抹布無法擦拭須用鐵刷刷洗。



## 10. 生啤酒機清潔 SOP

---

1. 酒頭確定完全拉起後才把酒頭轉下來。
2. 清潔桶裡面放乾淨之清水，放上酒頭。
3. 拉生啤機把手，直到水全部漏光。
4. 再將酒頭放回酒桶旋轉緊，但不要壓下。等隔天有人點酒時才壓下。
5. 確認生啤酒桶剩幾桶。是否需要叫酒？

請幾天

## 11. POS 機超作 SOP

---

1. 上下班打卡
2. 開班登入
3. 餐點 Key 單
4. 新增菜色與價格
  - A. 開啟記事本先把菜名與價格打好, 並存在 D 槽。檔名都可以。 格式: 奶香松坂水蓮\$180
  - B. 開啟”開店快手” -> “管理中心” -> “商品設定”
  - C. 點選”外部資料” -> 選擇剛剛存的檔案 -> 使用滑鼠選取項目並拉到分類區
  - D. 點選”顯示切換” -> 存檔
5. 餐點更正
6. 折扣/招待設定
7. 明細列印
8. 統編設定
9. 發票列印
10. 發票退回
11. 清帳
12. 更換發票與明細紙



## 12. 刷卡機超作 SOP

### 1. 卡機介紹



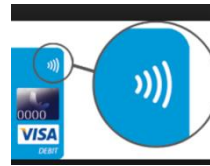
- F1 無功能
- F2 無功能
- F3 無功能
- F4 銀聯卡使用

(由左至右)

1.選項 2 結帳 3 無功能 4 總額及明細報表 5 重印帳單

### 2. 刷卡

如有晶片可直接插卡機的正下方，如是新版有此可直接放下方感應機。



訊號

刷卡時可先按消費進金額，或先刷卡再按金額皆可  
金額與卡號顯示無誤時，就可按確認，  
第一張單子->客人簽名條  
第二張單子->為客人收執聯(連同卡片要一同給客人)

### 3. 查詢今日消費金額

如需查詢今日刷卡總金額 可以直接按第二個按鍵，就會顯示  
按第四個按鍵是需使用到感應紙，除非需查詢刷卡明細  
(圖為第四個鍵畫面)。



### 4. 銀聯卡使用流程

先選擇 F4 進到銀聯卡使用畫面->選擇 1. 一般交易->就跟一般刷卡流程一樣  
->之後須將無線感應機持給客人輸入預設的密碼，方能執行刷卡動作

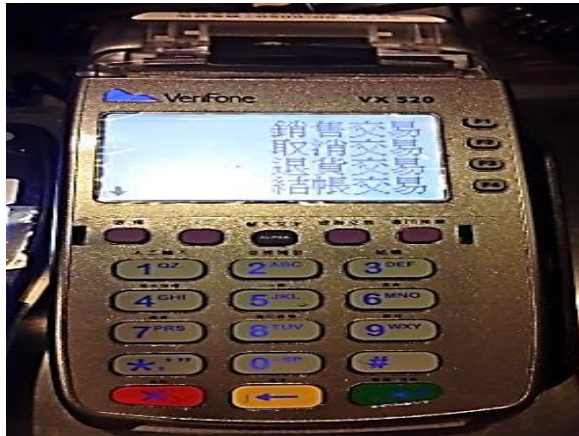
## 5. 刷退

如以刷卡完成後，客想更換別張信用卡

此時先按畫面下方的 1. 選擇鍵，畫面會出現以下畫面。



再多按一次選擇鍵，就會出現取消交易畫面選項。



選擇 F2，畫面會出現要輸入原先消費授權碼(在原刷卡單上有)

接著按指示操作就可辦理取消交易。

備註:如當天的總金額都未結帳時，均可透過以上步驟操作

如已結帳->就需聯繫富邦銀行刷卡機客服。

## 6. 結帳

如當天核對卡機金額與 POS 機相符後，就可先列印總額報表及明細報表(明細會有每筆刷卡的訊息記錄)→按”選擇”後會出現以上畫面→再按”F4”進行結帳動作→畫面會顯示今日刷卡金額→按”0”便開始執行結帳動作。

## 7. Apple pay 使用流程

先輸入交易金額→按確認後，畫面會顯示請刷卡或請感應→並將客人的手機放置感應機上方，待換面指示完成收費即可。



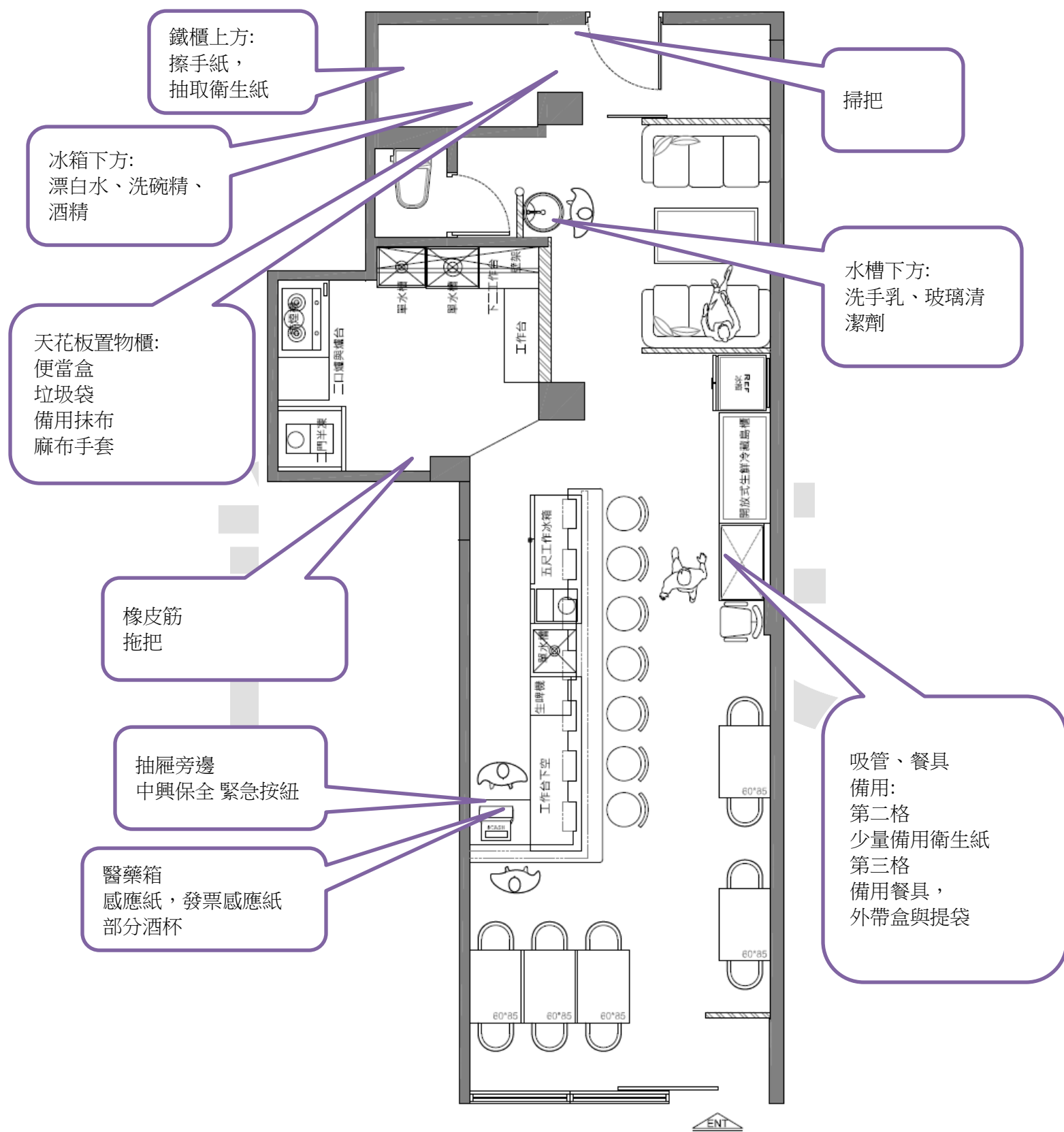
### 13. 節電須知

---

1. 開班人員先開前面冷氣，關閉後面冷氣。冷氣溫度調整為 27 度，可搭配風扇。
2. 客人進入先安排前方位置，並把前方冷氣調整為 24 度。
3. 等待後方開始有客人的時候，再開啟後方冷氣。
4. 客人離開時，可視情況關閉一台冷氣。
5. 關店時，再次確認所有機器電源已經關閉。(燒烤機、冷氣、風扇、展示台)



## 14. 常用物品置放位置



## 15. 常用廠商聯絡電話

---

- A. POS 機 技術維修電話 (下班時間 PM10:00)  
0800-788-798  
契約編號 A06P3245
- B. 網路(電視)客服電話  
北都 0809-096-111
- C. 冰塊廠商電話  
水源冰店 0910-389-658 黃先生
- D. 信用卡機器 - 服務專線(02)8751-1313 客服電話: 0809-00-66-88  
商店代號: 012010410000040 端末機代號: 00113738  
台北富邦業務員: 王韋傑  
(02) 2771-6699  
0919-588-770
- E. 房東水電(宏聚水電) - 張先生 電話: 0913-601-333  
Line ID: 0913601333
- F. 祥裕水電工程行(通水管)  
卓愈皓 0988-123-586  
(02)2771-6095 (02)2731-7526  
大安區光復南路 308 巷 40 之 1 號 1 樓
- G. 中興保全電話  
0800-000-8850
- H. 敦化南路派出所  
(02)2771-0400
- I.