

BREADTALK

Documents circulated internally

GIỚI THIỆU BREADTALK

Người tạo cảm hứng cho nhãn hiệu cách mạng này là Người Sáng lập và Chủ tịch Tập đoàn, Tiến sĩ George Quek (Singapore). Ông đã biến bánh mì từ một món ăn khiêm nhường thành một sản phẩm của phong cách sống hiện đại. Kể từ năm 2000, Breadtalk đã giới thiệu với khách hàng một văn hóa bánh mì chưa từng có. Với BreadTalk, món ăn truyền thống hằng ngày đã được định nghĩa lại để biểu tượng hóa giá trị của cuộc sống hiện đại – sáng tạo, bất ngờ, vui tươi và thời thượng.

BreadTalk có được một khẩu vị tinh tế, hình thức đẹp và hương vị thơm ngon. Đặc biệt là bánh FLOSSS (bánh mì chà bông) – loại bánh đã gây được sự chú ý của giới truyền thông và đã đẩy nhãn hiệu BreadTalk vào vị trí nổi bật. Ngày nay, tuy có nhiều loại bánh biến thể như Cheese Flosss, nhưng bánh Flosss vẫn tiếp tục chiếm được cảm tình của khách hàng, và nó vẫn là một loại bánh tiêu biểu của BreadTalk.

Kể từ khi ra đời cho đến nay, BreadTalk nhận được nhiều giải thưởng lớn trên thị trường quốc tế, tiêu biểu nhất là Giải thưởng Thiết kế cho Châu Á 2004 được tổ chức bởi Trung tâm Thiết kế Hồng Kông về các Giải pháp Tổng thể cho Nhãn hiệu nổi bật và thiết kế sản phẩm. Giải thưởng này đã đưa BreadTalk lên hàng đầu, đánh dấu một bước ngoặt có ý nghĩa trong công cuộc phát triển của thương hiệu.

Trong quá trình liên tục của sự sáng tạo và đổi mới, phát triển và tăng trưởng BreadTalk của hơn 12 năm qua là 3 thế hệ đặc biệt. Và bây giờ, BreadTalk tự hào công bố khái niệm thế hệ thứ 4 (cửa hàng với thiết kế chủ đạo bằng gỗ), với chiến dịch "Get Talking", một sáng kiến toàn cầu nhằm mục đích thay đổi cách thức khách hàng nhìn thấy (bếp mở), cảm nhận và hương vị thương hiệu.

Điểm nổi bật của cửa hàng là Không gian bếp mở, bánh luôn tươi mới, đa dạng sản phẩm, phù hợp với mọi khách hàng, mang phong cách trẻ trung, tinh tế, hiện đại.

Hiện nay, BreadTalk có hơn 850 cửa hàng, trải rộng khắp trên 16 quốc gia trên thế giới như: Philippine, Malaysia, Đài Bắc, Hồng Kông, Ma Cao, Ấn Độ, Thái Lan, Trung Quốc và Hội đồng Hợp tác Vùng Vịnh của Trung Đông, và Việt Nam. (Cập nhật 2015)

BreadTalk Việt Nam có 19 cửa hàng đặt tại TPHCM (15), Biên Hòa, Vũng Tàu, Nha Trang, và Hà Nội (cập nhật 5/2018). Theo kế hoạch đến năm 2020 toàn hệ thống sẽ có 25 cửa hàng (Đà Nẵng, Hội An, Hà Nội)

Logo với 4 màu chủ đạo: Trắng, đen, xám, cam

SẢN PHẨM BREADTALK

1. Bun

Bread (Sweet bun, Salty bun, European Bread, French Bread)

Danish (Croissant, cheese tart,...)

2. Sandwich

3. Toast (Whole, Half)

4. Chilled cake

Whole cake, slide cake, ...

5. Dry cake

Sweet Roll, Japan Light Cheese,...

6. Steam cake

7. Pudding

8. Cookie

Assorted, Almond, Chocolate Cookie

9. Merchandise (Các sản phẩm nhập đối tác)

Jambio Fresh, Nonya kaya

10. Hot Pizza

11. Drink

Soft Drink

Confection drink

DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG

3 điều cần nhớ:

- Quality: Chất lượng
- Service: Phục vụ chuyên nghiệp
- Cleanliness: Vệ sinh sạch sẽ

Tại sao khách hàng rời bỏ bạn?

- 14% Cửa hàng mất vệ sinh
- 21% Không hài lòng với sản phẩm
- 65% Sự thiếu chuyên nghiệp và tôn trọng của nhân viên

Dấu hiệu của dịch vụ “TÔI”

- Sự thờ ơ
- Sự từ chối
- Xem thường khách hàng
- Một cách máy móc
- Nguyên tắc thái hoá
- Sự trì hoãn

TIÊU CHUẨN BỘ PHẬN

7 BƯỚC BÁN HÀNG

Bước 1: Cười và chào khách trong vòng 5 giây

Bước 2: Nhận đơn hàng

Xác nhận khách dùng tại cửa hàng hay đem về ('Anh chị dùng đây hay đem về ạ?')

Bấm máy tính tiền

Bước 3: Kích thích bán hàng (Upsale nước và các chương trình khuyến mãi)

Bước 4: Tổng hợp thanh toán (Thông báo rõ số tiền vừa nhận và tiền thối lại của khách)

Bước 5: Chuẩn bị đơn hàng (Đóng gói sản phẩm; hoặc chuẩn bị khăn giấy, muống, hâm lại bánh (nếu cần) khi khách dùng tại cửa hàng)

Bước 6: Giao đơn hàng cho khách bằng 2 tay

Bước 7: 'Cảm ơn và chúc anh/chị ngon miệng' (Nếu khách dùng tại cửa hàng)

'Cảm ơn và hẹn gặp lại' (Nếu khách đem về)

Trước ca làm việc

- Đến sớm hơn 5 phút để đảm bảo đủ giờ công
- Bấm vân tay, kiểm tra đồng phục trước ca làm
- Kiểm tra tình trạng hoạt động của các thiết bị (Tủ lạnh, máy POS, máy cà phê, đèn chiếu sáng,...)

Những vấn đề nhân viên cần biết khi làm việc trong ca

- Target trong ca (Ca hôm đó cần phải đạt bao nhiêu, cần đẩy mạnh những sản phẩm nào?)
- Những CTKM trong tháng, trong ngày (Thời gian áp dụng, đối tượng áp dụng,...)
- Các quy trình làm việc, bán hàng, công thức nước,...
- Giải quyết vấn đề khi bị khách hàng complain
- Kiểm tra shelf life, date bánh để upsell các sản phẩm hợp lý
- Lịch vệ sinh trong ca làm
- Target của tháng, hiện tại cửa hàng đã đạt bao nhiêu phần trăm (%)?

Cách out bánh

Bước 1: Chỉnh lại khay gỗ và nylon lót khay ngay ngắn

Bước 2: Dùng carter gỡ bánh khỏi khay, hoặc dùng kéo cắt rời các bánh có phần cheese, mép bánh dính vào nhau

Bước 3: Out bánh xen kẽ 1 khay bánh dài – 1 khay bánh tròn. Bánh dài out góc 4h-10h.

Bước 4: Dọn những mẫu vụn bánh rơi, chà bông rơi sau khi out bánh xong.

Lưu ý: Các bánh úp khay (Cranberry - Raisin cream cheese, Chicken parmesan) chỉ out khi bánh đã nguội để tránh bánh bị méo, móp.

Luôn out bánh xen kẽ (Hình dạng, màu sắc,...) để tạo cảm giác đa dạng, nhiều sự lựa chọn

Đông khách

- Hướng dẫn khách xếp hàng để tính tiền tại quầy POS
- Sắp xếp, dọn bàn hoặc đề nghị ghép bàn
- Hỗ trợ POS giới thiệu và đóng gói sản phẩm

Giải quyết phàn nàn

- LLISTEN..... Lắng nghe
- AAPOLOGIZE..... Xin lỗi
- SSOLVE Giải quyết, gỡ rối
- TTHANKS Cảm ơn
-

Mở máy POS

Bước 1: Ấn nút nguồn bên cạnh trái màn hình

Bước 2: Nhập mã nhân viên (4 chữ số)

Bước 3: Kiểm tra tiền Float

- Bấm ‘MISC’ → ‘Float’ → Nhập “2.000.000” → Nhập “Tien dau gio” ...
- Két mở, kiểm tra lại tiền float

Lưu ý: Nếu tiền float thiếu hoặc thừa, nhân viên đứng POS báo ngay với quản lý

Kết máy POS cuối ngày

Bước 1: Kiểm tra số lượng, date bánh ghi vào giấy Nhập – Tồn – Sản xuất của ngày hôm đó.

Bước 2: Tiến hành hủy bánh sử dụng trong ngày và bánh hết date theo đúng quy trình

- Bấm nút ‘Finish Waste’ trên máy POS
- Bấm hủy bánh
- **Kiểm tra lại lần 2**

➤ Bấm Pay → Cash, sau đó in 2 hóa đơn

Bước 3: Kết máy cà thẻ, in lại hóa đơn khuyến mãi (Bấm ghim riêng 2 loại)

Bước 4: Kiểm tiền ca

➤ Giao tiền Float 2.000.000

➤ Kiểm tra tiền theo dây tổng kết ca

Bước 5: Cất tiền, voucher, giấy cà thẻ, hóa đơn khuyến mãi, giấy hủy bánh vào túi floss

Bước 6: Gửi báo cáo Cuối ngày

➤ ‘Order screen’ → ‘MISC’ → ‘EOD & Report’ → ...

✓ 9994 DAILY REPORT (Báo cáo cuối ngày): Thực hiện vào mỗi tối cuối ca bán hàng

✓ 9995 WEEKLY REPORT (Báo cáo cuối tuần): Thực hiện thêm vào mỗi tối Chủ nhật

✓ 9996 MONTHLY REPORT (Báo cáo cuối tháng): Thực hiện thêm vào mỗi tối của ngày cuối tháng. VD: 30/1, 28/2, 31/3

➤ ‘END OF DAY’ → Continue → Continue

Lưu ý: Nếu ngày cuối cùng của tháng trùng vào ngày Chủ nhật thì phải gửi cả 3 báo cáo

Họp cửa hàng

Thời gian: 8h sáng, Chủ Nhật đầu tiên của tháng

Nội dung: Cùng nhìn lại và đánh giá hoạt động của cửa hàng trong tháng trước:

- ✓ Target doanh thu
- ✓ Mục tiêu cửa hàng đề ra
- ✓ Thái độ làm việc
- ✓ Kỹ năng nhân viên
- ✓ Kỷ luật & khen thưởng cá nhân, tập thể có liên quan

***Những vấn đề xảy ra trong ca làm việc có quản lý sẽ làm việc riêng với từng cá nhân.

ĐỐI TÁC

1. DeliveryNow – thời gian từ 24/04/2018

Bước 1: Khách hàng đặt bánh qua DeliveryNow.vn

Bước 2: DeliveryNow gọi điện đến cửa hàng thông báo sản phẩm cần đặt, thời gian đến lấy và mã hóa đơn

Bước 3: Nhân viên tại cửa hàng xác nhận đơn hàng (Có hoặc không) và chuẩn bị đơn hàng

Bước 4: Nhân viên DeliveryNow đến nhận sản phẩm

Bước 5: Nhân viên BreadTalk bấm bill + key ‘12% DeliveryNow’ và đưa sản phẩm cho nhân viên DeliveryNow

Bước 6: In lại hóa đơn và ghi mã hóa đơn lên đó. (Hóa đơn này sẽ được cắt chung với tiền kết ca để nộp lên Văn phòng)

Lưu ý: ➤ Phí giao hàng sẽ do khách hàng thanh toán

➤ Chỉ giảm 12% cho các bill được gọi điện từ tổng đài của DeliveryNow (Có mã hóa đơn) và nhân viên giao hàng DeliveryNow phải có đồng phục riêng

➤ Key ‘12% DeliveryNow’ ở mục ‘Other Discount’ trên máy POS

2. Got It!

Bước 1: Nhân viên nhận mã Got It! từ khách hàng

Bước 2: Truy cập website: <https://pos.gotit.vn/>

Bước 3: Nhập mã PIN của cửa hàng (5458)

Bước 4: Nhập mã Got it! từ khách hàng và kiểm tra tình trạng Voucher

Bước 5: Kiểm tra tình trạng sp của cửa hàng (Có hoặc không)

Bước 6: Bấm “Sử dụng” trên website và chụp màn hình để lưu lại mã

Lưu ý: ***Phiếu Quà Tặng Got It được áp dụng đồng thời chương trình khuyến mãi tại Breadtalk***

QUY TRÌNH

Hủy bánh

- Bước 1: Kiểm tra & nhập số lượng vào giấy Nhập - tồn - sản xuất
- Bước 2: Lót công bằng nylon lót khay
- Bước 3: Bỏ bánh hết date vào công
- Bước 4: Mang công bánh vào trong bếp – nơi khuất tầm nhìn của khách
- Bước 5: Đổ hết bánh vào bao rác đen
- Bước 6: Đổ nước ngập bề mặt bánh & buộc thun lại chắc chắn
- Bước 7: Rửa công & cất lại vị trí ban đầu

Hóa đơn đỏ

- Bước 1: In lại hóa đơn, xin thông tin của khách: Tên công ty, mã số thuế (mã số doanh nghiệp), địa chỉ công ty; tên khách hàng, số điện thoại liên lạc
 - Bước 2: Hẹn khách 7 ngày kể từ ngày nhận hóa đơn
 - Bước 3: Dùng ghim bấm hóa đơn và thông tin khách hàng để lưu lại
 - Bước 4: Nộp chung với tiền kết ca
- Lưu ý: Để tránh mất thông tin hoặc những trường hợp không mong muốn xảy ra. Nhân viên chụp lại hóa đơn & thông tin nhận được và gửi riêng cho quản lý

Quy trình bếp

- Bước 1: Mixing – trộn bột
- Bước 2: Table – tạo hình bánh
- Bước 3: Oven – nướng bánh
- Bước 4: Topping – trang trí

NỘI DUNG CÔNG VIỆC HÀNG NGÀY

	Mở ca	Giao ca, kết ca
Ca Sáng	Bật điện chiếu sáng Kiểm tra côn trùng Quét nhà, lau nhà Kiểm tra date bánh Đóng gói bánh Lau kính xung quanh cửa hàng Lau cửa tủ, mặt trên tủ bánh Lau lại tất cả các mặt bàn ... Lau tủ trưng bày bánh kem Pha & chuẩn bị nguyên vật liệu nước Ghi tồn đầu, chuyển toast Lau mặt đá trưng bày slide cake Xếp lại slide cake theo thứ tự FI-FO ...	Quét nhà, lau nhà Fill bao bì, nước đóng chai Pha & chuẩn bị nguyên vật liệu nước Kiểm tra giấy Nhập – Tồn – Sản xuất
Ca Chiều	Bật điện chiếu sáng (Sau 17h) Đóng gói bánh Vệ sinh khu vực làm việc Lau tất cả các mặt bàn ...	Quét nhà, lau nhà Lau tất cả các mặt bàn Lau dọn tủ trưng bày bánh ... Lau dọn quầy BAR, tủ lạnh BAR Kiểm tra số lượng và date bánh Kiểm tra giấy Nhập – Tồn – Sản xuất Fill bao bì, nước đóng chai Tắt điện chiếu sáng ...

Lưu ý: Ca sáng & chiều ký tên vào giấy Nhập – Tồn – Sản xuất