训 练 目 录

一、用户产品操作技能培训步骤……1

二、门店日常管理工作细则……3

三、门店每个月营销方案参考……4

四、门店日常订货须知……14

五、门店经营管理……16

六、门店设备性能及维护管理……22

七、用户训练综合评定 ……30

八、附 件……32

一、用户产品操作技能培训步骤

第一阶段：

1、 依据店型，配置店内所上饮品、汉堡、小吃单品明细；

2、 依据店内所上单品，配置店内所需要设施、设备；

3、 依据店面所处位置，配置开业所需首批原料、物料数量；

4、 所需设备、原料、物料配置好后进行下单确定；

（注：工作由技术老师、客服经理主持，市场总监配合完成，时间约需一天）；

第二阶段：

1、 全部设施、设备使用了解，正确安装步骤进行培训；

2、 每日营业前准备工作进行培训；

（注：由技术老师完成培训，时间约一天）；

第三阶段：

1、 店内所上饮品培训；

2、 汉堡、小吃腌制培训；

3、 汉堡、小吃制作方法培训；

（注：由技术老师完成培训，时间约三天）；

第四阶段：

1、 店内服务步骤培训；

2、 礼貌礼节培训；

3、 店内规章制度培训；

4、 店面营销终端培训；

5、 开业活动制作及讲解步骤；

（注：由市场部经理完成培训，时间约一天）；

第五阶段：

1、 设施、设备使用、安装考评；

2、 饮品、汉堡、小吃技术考评；

3、 店面管理、营销方法考评；

（注：由技术部和市场部共同监督考评，合格后，颁发合格证书）

二、门店日常管理工作细则

一、组织开铺：

1、 开启营运所需电源。

2、 准备当日所需原物料。

3、 检验到岗职员仪容仪表。

4、 督促各工作岗位开铺工作。

5、 督促职员把室内卫生根本清扫一遍。

二、检验室内水、电运转是否正常，巡视餐厅每个地方看是否存在安全隐患。

三、坚持走动式管理，现场处发觉问题就地能处理当场处理，处理不了立即上报。

四、复核一天多种报表，查对营业款存入情况，抽查当日餐厅自购物资。

五、餐厅日营运高峰必需在一线营运现场指导、支持。

六、完成处理餐厅日常各项行政工作。

七、完成上级临时交办各项工作。

八、组织打烊

1、 物资盘存

2、 检验打烊卫生

3、 召开打烊会

4、 关闭营运电源

5、 安排下一个工作日工作计划

三、门店每个月营销方案提议

一月、小伙伴大闹元旦节

平时总是忙忙忙，迎来了元旦小长假，还不赶快和她们聚一聚？

活动名称：元旦 7 天乐 栖卡最欢乐

活动时间：1 月 1 日至 1 月 7 日

描述：

- **欢乐元旦，礼券送不停，无限累积，木有上限！**

  活动期间消费满 30 元用户即可取得 5 元代金卷一张，消费满 60 元即可取得 10 元代金卷一张，多买多得，不设上限！

活动名称：向友谊致敬

活动时间：1 月 15 日至 1 月 20 日

描述：



- **小伙伴，我们约起来！**

  1. 活动期间通常好友一同进店消费，购置经典奶茶系列饮品或五谷养生系列饮品，即可获赠姐妹/弟兄礼包，打开有喜哦。

  2. 活动期间 4 位（包含 4 位）以上用户同行，购置任意产品，消费满 50 元

，可享受 8 折优惠。**（划线字体部分展示产品图+名称，体现代金卷）**

二月、想爱就趁现在（情人节主打）

“我意中人是个盖世英雄,有一天她会踏着七色云彩回来娶我,我猜中了开头可我猜不中这结局……”

紫霞仙子结局并不完美，不过我们，却还有机会！

情人节，还不敢大声表明嘛？！

栖卡时光为你制造绝佳机会！



活动名称：浪漫情人节

活动时间：2 月 10 日至 2 月 14 日

描述：

- **为了庆贺这激感人心时刻，男士们开启买买买模式吧！**
- 活动期间，凡情侣进店消费，男士就能够取得一次无偿给女好友 DIY 饮品机会，同时附赠特色卡片和代金券各一张，亲手把甜蜜酷饮送给她，再送上一个 sweet kiss。



- **我是单身怎么办？不要紧哟~联我游戏玩起来！**

单身盆友能够写下自己联络方法和自我介绍。我们会贴在交友版上等候一样单身你“翻牌子”哟~



三月、大战拖延症！

拖延症患者“过完年再说”，已经变成，“刚过完年以后再说”。你是不是也中枪了呢？

快来让栖卡给你醒醒盹吧！

活动名称：大战拖延症

活动时间：3 月 1 日至 3 月 10 日

描述：

- 甜蜜酷饮等不鸟，待等拖延症晚期，流失就不是时间而是“出色”了哦！

  凭前一天消费小票，第二天购置前一天产品，享半价优惠。

- 既然要改变，就拿出点行动来！想喝酷饮现在就喝个痛快！

  活动期间全场经典奶茶系列饮品和韩式果奶系列饮品第二杯半价。

（划线字体部分展示产品图+名称）

四月、鬼脸大赛

山无棱，天地合，和君“决”逗比

有自信，够任性！

释放压力，尽情欢乐！

栖卡邀你一起来过愚人节！和小伙伴们来一场蛇精病狂欢吧！只为证 明自己，是一个多么出色逗比！

活动名称：愚人节鬼脸大赛

活动时间：4 月 1 日至 4 月 30 日

描述：

- 独享八折优惠，只为尤其你！放下偶像包袱，速速加入到我们鬼脸大赛中来



吧！

1、凡在 4 月 1 日-4 月 7 日之间进店消费而且自拍，留下自己鬼脸照片用户，均可享受 8.8 折优惠。

（照片将会由本店无偿冲洗，并在经过当事人同意后，参与本店举行“鬼脸大赛”评选活动，不愿意参与评选用户可将照片留作纪念。）



2、评选期间，照片会贴在本店指定区域，接收用户投票，投票起止时间为 4 月 8 日-4 月 30 日。得票前三名用户将会取得本店提供奖品一份。（此项活动也可经过微博、微信开展）

不怕神一样对手，就怕逗比成为队友！

检验真友谊时刻到了哦！只要以组合/团体形式参赛，更有机会取得尤其大奖哦！这么刺激，你还不来挑战一下？

五月、不是母女，是姐妹！

母亲衣服比我还要花，母亲说不穿粉色怎么能出门？！母亲说未来女婿要比长腿欧巴还要帅！

所以时光慢些吧，让我能这么一直和她，吵到天涯。

活动名称：感恩母亲节

活动时间：母亲节当日（5 月第二个星期日）

描述：



- **我们是永不分离超级“姐妹淘”！爱你！**

和母亲合影@栖卡时光发到微信好友圈/微博，即可无偿取得一杯柠檬恰恰。

（划线字体部分展示产品图+名称）

六月、童鞋，这是你红领巾！（6 月 1 日）

童年是什么？是甜蜜棉花糖、巷头跳皮筋女孩、哆啦 A 梦抽屉、小霸王学习机、翻滚着弹珠……谁说六一只是儿童节日？六一是属于我们大家节日！我们全部是大孩子，我们也要过六一！

活动名称：童心飞扬

活动时间：6 月 1 日至 6 月 5 日

描述：

- **这一天，我不再是大人，请呼叫我为 XX 同学！和栖卡一起过一个属于我们大龄儿童欢乐六一吧 ！**

1、活动期间带儿童进店消费者，儿童均可享受韩式果奶系列半价优惠。

2、活动期间消费满 61 元，均可无偿获赠一款栖卡玩偶，赠完为止。

最终栖卡祝大家，六 一 儿 童 节 快 乐！！

活动名称：缤纷毕业季

活动时间：6 月 15 日至 6 月 30 日

描述：



- **缤纷毕业季带给你极致心醉清爽感觉，至我们青涩青春！**

活动期间，购置指定清爽组合酷饮，立享 8.5 折优惠，清爽享不停，周周不重样！

- **任时代变迁，照片里我们永远不会变！**

活动当日携友人进店消费，即可取得一次无偿拍照机会，照片将由本店无偿冲洗，经当事人同意后，放置我店留影墙留念。而且附赠毕业卡片一张。

七月、致未来自己

此刻你，读着这封从遥远过去发来信，又是怎样一个心情呢？

活动名称：致未来自己

活动时间：7 月 10 日至 7 月 17 日

描述：

- **栖卡时光，欢乐不停摆！请叫我欢乐小信使，piupiu~**

方法 1.留下电话号码，十二个月后，由栖卡以短信方法，发送到您预留手机号码上。

方法 2.签写明信片，十二个月后，栖卡投寄明信片到明信片上指定地址。

方法 3.写在栖卡光年本本上，可供亲随时回来涂写哟~亲也有机会看到她人写给自己信呢！

***写在光年本本上亲，即享买二送一绝顶优惠，出色不容错过哟！**

格式以下：字数不限，内容自拟。

姓名 xxx：

————————————————————————————————————

————————————————————————————————————

————————————。

日期：xxxx.xx.xx



八月、跟选择恐惧症 say good bay！



“亲爱哒~人家是选“芒果塞班岛”还是“柠檬恰恰”

呢？啊！人家是喝热饮还是冰饮好内？哎呀，人家选不粗啦！欧巴~”

宝贝！栖卡必需要说，你摊上大事儿啦！本世纪最大好事儿被你撞上啦！亲最终不用在为这点小事而烦恼！今天，我们要跟选择恐惧症 say 掰拜（bāi bài）！

（上面黄色字体部分，提议使用 Q 版漫画形象）

活动名称：跟选择恐惧症 say good bay！

活动时间：8 月 1 日至 8 月 5 日

描述：

- 离别选择恐惧症，从成为“栖卡时光”尊贵会员开始！

活动期间消费满 30 元，无偿办理会员卡。

- 全全部想要怎么办？没问题！统统带走！

柠檬恰恰、香辣鸡腿堡、玉米布丁酥，三种爆款任您选。您说“人家全部想要”， no problem ，统统带走！

活动期间，凡女士用户选择以上三种产品，均享受买两杯（饮品）送一份（劲爆鸡米花）优惠政策。

（划线字体部分展示产品图+名称）

九月、开学季



人就是这么，小时候想长大，上学了想工作，工作了又想回到过去。过去很多遗憾，全部是为了提醒我们，珍爱现在。

活动名称：冲吧，少年！

活动时间：9 月 1 日至 9 月 30 日

描述：

- 栖卡陪你欢乐开学季！

凭学生证、录用通知书即可享受指定系列产品 8 折优惠，购置三杯以上赠予 5 元代金卷一张。（体现代金卷）



十月、欢乐不止乐 7 天

国庆七天乐，七天怎么够，栖卡陪你十天欢乐！

活动名称：欢乐不止乐 7 天

活动时间：10 月 1 日至 10 月 10 日

描述：

- 全家出游，栖卡作伴！

活动期间，凡购置 3 杯以上（含 3 杯）饮品均享买 3 杯饮品送 1 个草莓圣代优惠！（划线字体部分展示产品图+名称）

十一月、备战光棍节,我们聚会吧！

我单身我有理，不是我没人爱，是我深谙这孤独滋味……_(:3」∠)_

活动名称：备战光棍节,我们聚会吧！

活动时间：11 月 9 日至 11 月 11 日

描述：

- 栖卡做你战机，为你脱单事业保驾护航！

双 11 当日单身男/女士进店消费满 30 元者，送单身礼包一份，成功和店内其它单身人士搭讪者，该桌享受脱单折扣——8 折优惠！

- 特价单品，关爱一样单着你

1、活动期间天天推出一款特价单品，仅限单身人士购置，售完为止。

2、活动期间无偿办理会员卡，仅限天天进店前 50 名用户。

十二月、Merry Christmas！

多想在今年圣诞节，遇见一场大雪，遇见一个你。

活动名称：暖心圣诞

活动时间：12 月 23 日至 12 月 27 日

描述：

- **暖心圣诞，全场八折优惠等你哟！**

  活动当日全场热饮一律八折。

- **只有打折不过瘾，送礼到你下巴掉下来！**

  活动期间，凭学生证、老师证、职业资格证、

身份证、哪怕你拿结婚证，我们全部有礼品相赠，送完为止，先到先得，机不可失失不再来！

星期套餐：

一周 7 天，怎样做到顿顿不重样呢？嗯哼，栖卡时光超值套餐就能满足你！

星期一套餐： 招牌珍珠奶茶+奥尔良烤翅翅+ 香辣鸡腿堡

原价 22 现价 16

星期二套餐： 芒果塞班岛+劲爆鸡米花+蟹黄堡

原价 26 现价 18

星期三套餐： 招牌全套奶茶+薯条+墨西哥鸡肉卷

原价 22 现价 16

星期四套餐： 柠檬恰恰+上校鸡块+半鱼半虾堡

原价 26 现价 18

星期五套餐： 蓝莓果奶+玉米布丁酥+牛肉汉堡

原价 22 现价 16

星期六套餐： 草莓果奶+泰香 Q 卷+超大鸡排

原价 26 现价 18

星期日套餐： 蓝色诱惑+香蕉冰爽+杨枝甘露

原价 33 现价 22

（展示产品图）

职业套餐：

单人套餐　　招牌珍珠奶茶+香辣鸡腿堡

原价 15　现价 10

单人豪华套餐　　招牌珍珠奶茶+香辣鸡腿堡+劲爆鸡米花

原价 21　现价 15

情侣套餐　招牌珍珠奶茶+柠檬恰恰+香辣鸡腿堡+墨西哥鸡肉卷+鸡米花+薯条

原价 42　现价 30

小食组套餐　招牌全套奶茶+劲爆鸡米花+薯条+玉米布丁酥

原价 25　现价 18

（展示产品图）

- 本活动不外送，不和店内其它优惠、促销活动、赠卷、等优惠同享
- 本活动优惠产品以门店实际供给为准
- 若遇套餐产品售罄，将以相近产品替换，菜单中部分菜品价格因为市场差异会有所不一样
- 产品及包装以实物为准
- 本活动最终解释权归安徽栖卡餐饮管理全部

栖卡时光会员卡说明

致各位尊敬会员好友：欢迎加入栖卡时光会员俱乐部。

为使您愈加好享受我们所提供服务，同时，清楚了解您应享受会员权益，我们特意

为您提供本《会员手册》，愿您在栖卡时光收获一份甜蜜和数不尽欢乐！

会员五大权益

1、尊贵独享：会员将在第一时间收到本店优惠信息；

2、折扣优惠：会员享受栖卡时光全部产品 8.8 折优惠（另：特价产品除外）；

3、积分换礼：消费拾元积壹分，壹分抵人民币壹圆，消费越多，积分越多，累计积分可换指定产品和精美礼品；

4、会员活动：会员全部有机会参与欢乐栖卡组织专题活动，并在指定活动享受折上折优惠；

5、生日惊喜：会员本人生日当日可无偿获赠商家指定产品一份；

会员卡办理及使用规则

一、购卡

1．会员卡 10 元一张，一次性消费满 50 元可无偿办理会员卡一张。

2．办理会员卡需提供个人资料（姓名、身份证号码、联络电话）。

3．会员卡若有遗失应立即通知本店并申请补发。

二、会员卡使用

1．会员持卡在栖卡时光消费结帐等同现金，并享受对应超低折扣优惠。

2．会员卡仅限本人使用。

3．请在结账前出示会员卡，结账时须在消费单上签字，预留底样为有效凭据。

本卡最终解释权归安徽栖卡餐饮管理全部。

优惠卷说明（代金卷、分享卷）

代金卷使用说明：

1. 每张代金券一次消费限用一张；

2. 本券可抵消费现金，但本券不兑付现金、不找零、不打包、不开发票；

3. 使用本券同时不享受其它优惠活动；

4. 代金券在要求有效使用日期使用，逾期作废；

5. 代金券作为一个优惠手段，无法取得对应积分；

6. 一个订单中代金券部分不能退款或折现，使用代金券购置订单发生退款后不能返还代金券；

本卷最终解释权归安徽栖卡餐饮管理全部

分享卷（礼品兑换券）使用说明：

1. 本卷仅限一次兑换，不得反复兑换；

2. 仅限兑换该礼品券指定兑换商品；

3. 本券不兑付现金、不找零、不打包、不开发票；

5. 本卷在要求有效使用日期使用，逾期作废；

4. 分享卷作为一个优惠手段，无法取得对应积分；

5. 使用分享卷兑换礼品订单不退款；

6. 用户使用礼品券兑换指定商品时无需支付任何费用；

本卷最终解释权归安徽栖卡餐饮管理全部

四、门店日常订货须知

一、相关订货

1.企业新建门店开业前首批原物料及设备清单会在签约后门店装修同时提供给用户，安排相关款项抵达企业账户后，市场部会依据所需原物料及设备清单进行相关订货及配送。

2.企业营业状态下各门店订货，在订货前需对店内物料库存进行具体盘点统计，依据需要合理订购物料。提议：门店物料中保质期十二个月部分产品包装品能够备 30 天用量。

3.各门店每次订货量起订量为 1000 元。

4.企业全部门店订货需在周一至周六中午 12 点前向企业客服下订单并办理相关款项至企业账户，下午安排仓管进行原物料备货工作。

二、相关配送

1.合肥市二环内门店（二环外围门店依据旅程决定）原物料由企业安排发货员进行配送。奶茶原物料，企业 30 天配送两次，分 1 号和 15 号进行配送，各门店在前一天 12:00 之前完成下单并汇款。汉堡小吃原物料，企业一个星期配送一次，每星期三进行配送，各门店在前一天 12:00 之前完成下单并汇款。特殊情况或遇节假日需对应延长 1-2 个工作日。

2.其它门店原物料配送由物流进行配送，正常情况下当日中午 12 点前向客服下订单并汇款，当日下午安排仓管进行原物料备货工作，次日进行货物发放。货物具体抵达时间视用户所在地而定（省内正常 3—5 天抵达当地物流，外省正常 5-7 天抵达当地物流，偏远地域 7-12 天，具体时间以物流为准），货物抵达当地后，门店安排相关人员去提货或要求送货至门店即可，特殊情况或遇节假日需对应延长 1-2 个工作日。

3.全部物料在仓库配送前全部会检验并确保在保质期内，外包装无破损

前提下配送给各门店。如有过期及破损情况果断做到不出库，立即报损进行废弃。

三、相关验货

1.企业各门店在设备或原物料送至门店或当地物流部时，应立即当场对设备或原物料进行验货清点数量，检验设备或原物料外观。如遇设备或原物料外包装破损或在运输过程中损坏，应和送货员或物流人员当场交涉，不予进行签收并立即将相关情况反馈给企业市场客服部。如遇此情况当场签收下或后期发觉问题，由门店自己负担对应后果。

2.全部设备或原物料经过物流配送到当地所产生物流费用或如有特殊要求需从当地物流送至门店所产生费用均由各门店支付。

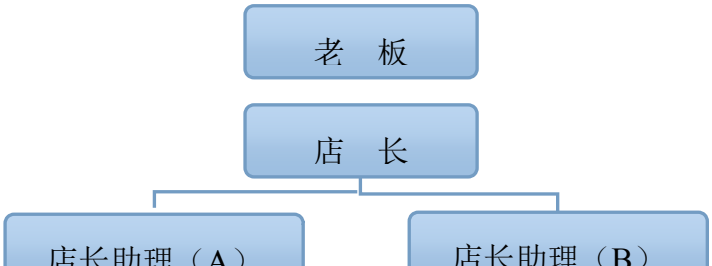
备注：以上为各门店订货、配送及验货步骤，如本步骤中未提及到相关事项请各门店参阅本件细则。

栖卡时光市场部

五、门店经营管理

为加强本店管理，明确责任，实现工作规范化和制度化，提升服务水平和管理水平，特制订本规章制度。

一、店面构架



二、待遇福利及晋升平台

1、职员薪资、店长薪资及分成奖金请参考待遇条例

2、工作满十二个月，可享受带薪年假 5 天；

3、工作满十二个月，可享受年底奖

4、工作满三个月，依据工作能力，店长推荐，老板审核，经过后即可升至贮备店长，分店筹备时直接调任店长，负责筹备及招聘培训等工作；

5、店长依据综合能力，老板推荐，总部审核，经过后可到总部培训，培训合格后，会被委派为地域总店长。

三、 作息时间

1、本店天天营业时间为　　——　　（全部些人员均需提前 20 分钟到店进行交接及相关准备工作）。

2、店员上班时间为：早班 ；

晚班 .（每个星期更换早晚班）

3、店长上班时间为

4、所以职员每个月 4 天休息，店长依据人员情况进行合理安排，（节假日不可休息）。

四、考勤

全部职员均应按要求上下班时间打卡或签到。

五、职员请假要求

1、职员应提前一天填写《请假条》交由店长审核及同意，店长做好请假资料登记和保管；

2、职员因不可抗力无法提前办理请假手续，应立即打电话向店长汇报，并在返岗后办理补假手续（必需落实好换班人员）。

六、处罚要求

为规范职员行为，维护本店经营秩序，职员有以下情形之一，经查证属实，给予对应处罚。

1、职员上班时间必需着工作服，并保持工作服整齐及讲究仪表仪容和个人卫生，严禁工作期间穿拖鞋，上班时间内一律不得携带背包或挎包等，其它和工作物品可放置在置物柜中或统一放置在指定位置；

2、职员对客人购置饮品，要主动热情，文明用语，不得说粗话和脏话，顶撞用户违反一次扣款 10 元；

3、工作时间不得吃零食和任何有异味食品,打扑克,下棋；利用无线网或办公电脑玩游戏或拨打私人号码（特殊情况除外）等，违反一次扣款 20 元；

4、非本店操作人员不准进入操作间，且不准领小孩到岗，违反一次扣款 30 元；

5、不得将本店物品随意借用和送人，违反一次扣款 50 元；

6、店长要严格食品检验，不得将过期腐烂变质原料等进入店内，出现一次，当月奖金分成取消；

7、职员不得有意损坏企业形象和名声，如有查实直接给予开除，未经许可严禁将企业机密泄露给非企业人员，携带机密资料离开企业，按情节及后果给警告，开除并追究其相关法律责任；

8、要珍惜设备，要按操作规程操作，确保安全使用，如有损坏根据原价赔偿；

9、职员要自觉遵守劳动纪律，不迟到，不早退，工作时间不得离岗，不能在店里吸烟，不准聚众聊天和说笑打闹，违反一次扣款 10 元；

10、职员应按正常手续请假，不然按摄影关规章制度进行处罚。职员不得虚报病假事假，极度不诚信者，直接给予解聘；

11、严禁在店内销售私人物品，严禁私自提升或降低价格，严禁提量或少许，若有查实，直接给予解聘；

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

https://d.book118.com/958106040132006074