

新店舗研修について

2016. 6. 15

1 販売

項目		内容	ポイント	確認
商品	① 商品名を覚える	生ケーキ・進物などカテゴリー別に覚える	ご注文を確実に書くために大切	
	② 商品名と商品の一致		「S」はショートケーキ、「C」はチョコなど	
	③ 略語を覚える		基本形を覚えると楽	
	④ 伝票へ記入する	商品名・個数・保冷材・持ち歩き時間を記入	合計の個数を必ず記入 保冷材は基本「付ける」→持ち歩き時間	
詰め	⑤ 箱詰め	個数に合わせた箱を選ぶ	箱の裏に書いてある数字が個数の目安 万能仕切りの上手な使い方	
	⑥ 内容の確認	商品と個数の確認	自分自身とお客様に確認	
	⑦ 袋詰め	箱にあった袋を選ぶ	中で動かないようにすることが重要	
お渡し	⑧ お会計	お会計・お釣りのやり取り	確実に、ていねいに	
	⑨ お渡し	商品の確実なお渡しとお見送り	手提の持ち手の脇に手を添えてお渡し	

2 陳列

項目		内容	ポイント	
陳列	① 朝の品出し	フェイス表に従って陳列	商品名とプライスに間違いがないかチェック	
陳列替え	② 補充	同じ商品をストック冷蔵庫から補充	隙間を開けないこと	
	③ 広げる	同じ商品を1トレイから2トレイへと広げる	ピーク時間が過ぎるまでは広げる	
	④ まとめる1	最下段のものを上に上げる	ピーク時間が過ぎたらまとめる	
	⑤ まとめる2	中央に寄せていく	商品のカテゴリー(縦ライン)は崩さない	
	日付管理	⑥ マフクリップを付ける	本日入荷のトレイに一つずつ付ける	2個ついているものは廃棄対象
⑦ 残取りと廃棄		オーダー表に残数、廃棄数を記入	明後日のオーダーのための基準・記録	
片づけと清掃	⑧ 収納	残ったケーキをストック冷蔵庫へしまう	箱類は下の段へ	
	⑨ 清掃	冷ケースの棚をダスターで拭く	アルコールをダスターに染み込ませる	
	⑩ 明日の準備	包材の補充・プライスの準備	明日のフェイス表に従って並べる	

3 パソコンの使い方

	項目	内容	ポイント
重要	① 立ち上げ	パスワード・店舗番号を入力、パソコンを立ち上げる	開店前に必ず立ち上げる理由 →緊急事態に備えるため
連絡関連	② 掲示板	全体へ向けての情報提供	添付ファイルの開き方・見方
	③ 作業	お店を選んだ情報提供	催事のお知らせ・販促スケジュール 確認・返信の仕方
	④ メール	お店を絞ったやりとり	メールの見方・返信の仕方
重要	⑤ アレルゲン	アレルギー情報・カロリーなど	画面上の「ア」の字をクリック 重要事項であることの認識

4 デコ・予約

	項目	内容	ポイント
デコ販売	① プレートへの名入れ	マジパン(チョコ)	コツは「書く」のではなく、「置く」感じで
		チョコプレート(ホワイトチョコ)	「書く」ではなく、「置く」感じで チョコペンとの違いに慣れる
	② トッピング	無料キャンドル・各種マスコット	箱への添え方

5 発注

	項目	内容	ポイント
パソコン	① 通常オーダー(パソコン)	毎日販売する商品の注文 (商品・包材・消耗品)	今日の入力→明後日以降納品 生ケーキ 24:00まで→明後日 送物 17:00まで→明後日(火曜納品不可) 包材・消耗品 15:00まで→月・水・金 オーダーの考え方
	② 客注オーダー(パソコン)	お客様のご予約品 (4日以内)	通常オーダーとは別に入力 (後入れ数字優先)
FAX	③ 特注オーダー(FAX)	お客様のご予約品 (4日以上1か月先まで)	生産工場へFAX・電話で確認 (詳細は別紙特注オーダー早見表参照)