

McDelivery

Керівництво для менеджерів та працівників

2018



ВІТАЄМО У МАКДЕЛІВЕРІ!

НАВЧАЙТЕ ПРАЦІВНИКІВ точности та правильній комплектації замовлень. Швидкість важлива, але точне виконання замовлення – ще важливіше.

ОБГОВОРЮЙТЕ всі деталі. Наша задача — забезпечити єдиний золотий стандарт якості продуктів, які гості отримують через службу МакДелівері і в ресторанах.

ЗВІРЯЙТЕСЬ із процедурами обслуговування на МакДрайві та на Прилавку.



Glovo?
Ya vamos nosotros.

1. Webapp: Встановлення та доступ

Тут менеджери ресторану можуть знайти відповіді на всі запитання, а також отримати допомогу у разі виникнення сумнівів.



Щоб отримати доступ до веб-додатка, необхідно скористатися посиланням:
<https://partners.glovoapp.com>
До облікового запису можна увійти, вказавши логін і пароль, надані акаунт-менеджером.



Glovo?

Якщо вам потрібна допомога, зверніться до нашого центру підтримки.

ЦЕНТР ДОПОМОГИ

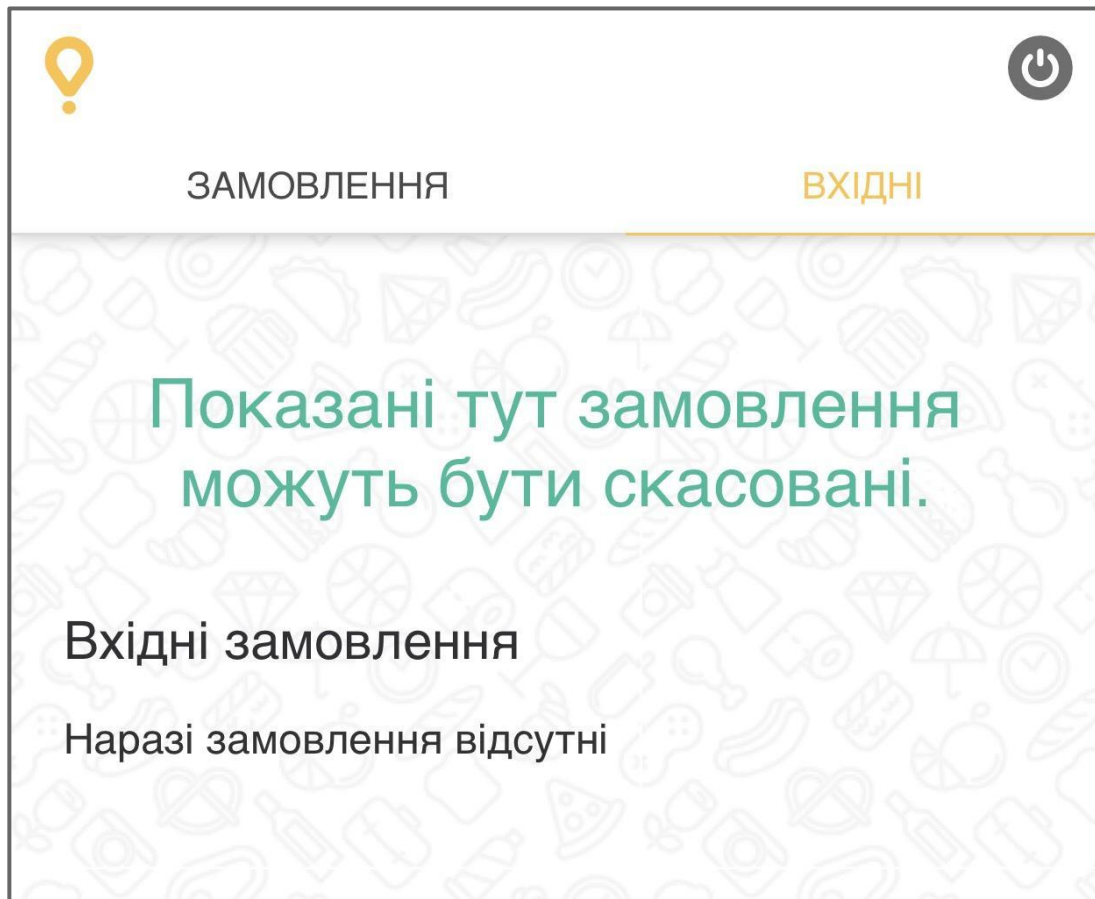
АДРЕСА ЕЛ. ПОШТИ

partner@glovoapp.com

ПАРОЛЬ

Якщо ви забули свій пароль, зв'яжіться зі своїм акаунт-менеджером Glovo.

УВІЙТИ



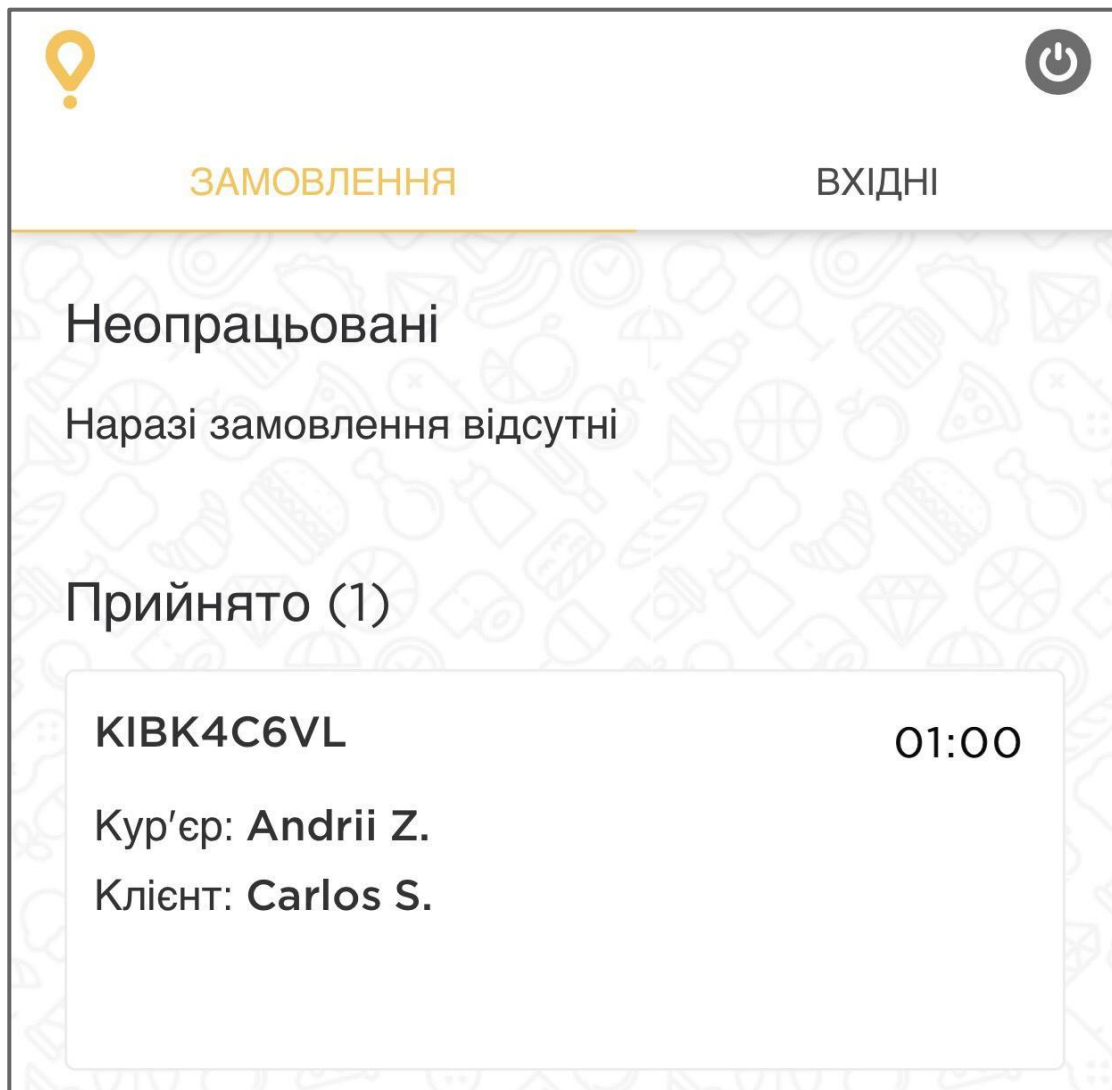
2. Webapp: Вхідні замовлення

Спочатку замовлення будуть показані справа, у вкладці “Вхідні замовлення”. У цей час система шукає найближчого кур’єра, та замовлення перевіряється на фрод. В цей момент Вам нічого не треба робити.

Вхідні замовлення — це:

- Замовлення, які поставлено у чергу
- Нові замовлення, для яких ще не призначено кур’єра
- Замовлення, що вже опрацьовуються.

Увага! Замовлення, що відображаються у цій вкладці, можуть бути скасовані.



3. Webapp: Активні замовлення

НЕОПРАЦЬОВАНІ

Коли замовленню призначений кур'єр, воно переходить до вкладки **Активні Замовлення - Неопрацьовані**. В цей момент замовлення починає мигати помаранчевим кольором, і додаток буде подавати звуковий сигнал.

ПРИЙНЯТІ

Усі замовлення, які було прийнято рестораном і які очікують на кур'єра.

4. Webapp: Інформація про замовлення

На цьому екрані містяться такі відомості:

- Орієнтовний час прибуття кур'єру
- Інформація про замовника
- Додаткова інформація
- Інформація про замовлення
- Інформація про кур'єра
- Загальна вартість

The screenshot shows a mobile app interface for order confirmation. At the top, there is a yellow location pin icon and a power button icon. Below them is a back arrow and the order ID **#KITXK2STL**. The customer's name is **Ім'я клієнта: Rami E.** and the phone number is **Номер телефону: +380684601098**. A yellow box shows the estimated arrival time **02:00** with the word **Soon** below it. The section **Повідомлення** contains the payment method **Оплата: КУР'ЄР ПЛАТИТЬ ГОТІВКОЮ**. The **Інформація** section shows the order: **1 x Бургер BBQ з копченим беконом 410 г**. The **Кур'єр** section includes a placeholder for the courier's profile photo, the name **Ім'я: Vladislav K.**, the phone number **Номер телефону: +380632844122**, and the delivery fee **Ціна доставки: 35 грн.** The total amount **усього: 185 грн.** is highlighted in a yellow box. A disclaimer at the bottom states: **Це орієнтовна ціна. Точну ціну буде вказано у чеку, виданому продавцем**. At the very bottom is a large green button labeled **ПРИЙНЯТИ**.

Щоб прийняти замовлення, працівник повинен натиснути на **зелену кнопку**. На цьому екрані також може відображатися інформація про затримку.

5. Webapp: Закриття/відкриття ресторану

За допомогою цієї кнопки працівники можуть відкрити та закрити ресторан на певний проміжок часу:

- на 30 хвилин
- на 1 годину
- до кінця дня
- до певної дати та години



Закриття магазину

Бажаєте відчинити магазин?

☒ Відчинено

На який час ви бажаєте зачинити магазин?

☐ 30 хв. (Today at 5:09 PM)

☐ 1 год (Today at 5:39 PM)

☐ Кінець дня (Today at 11:59 PM)

☐ Вибрати дату та час

Скасувати

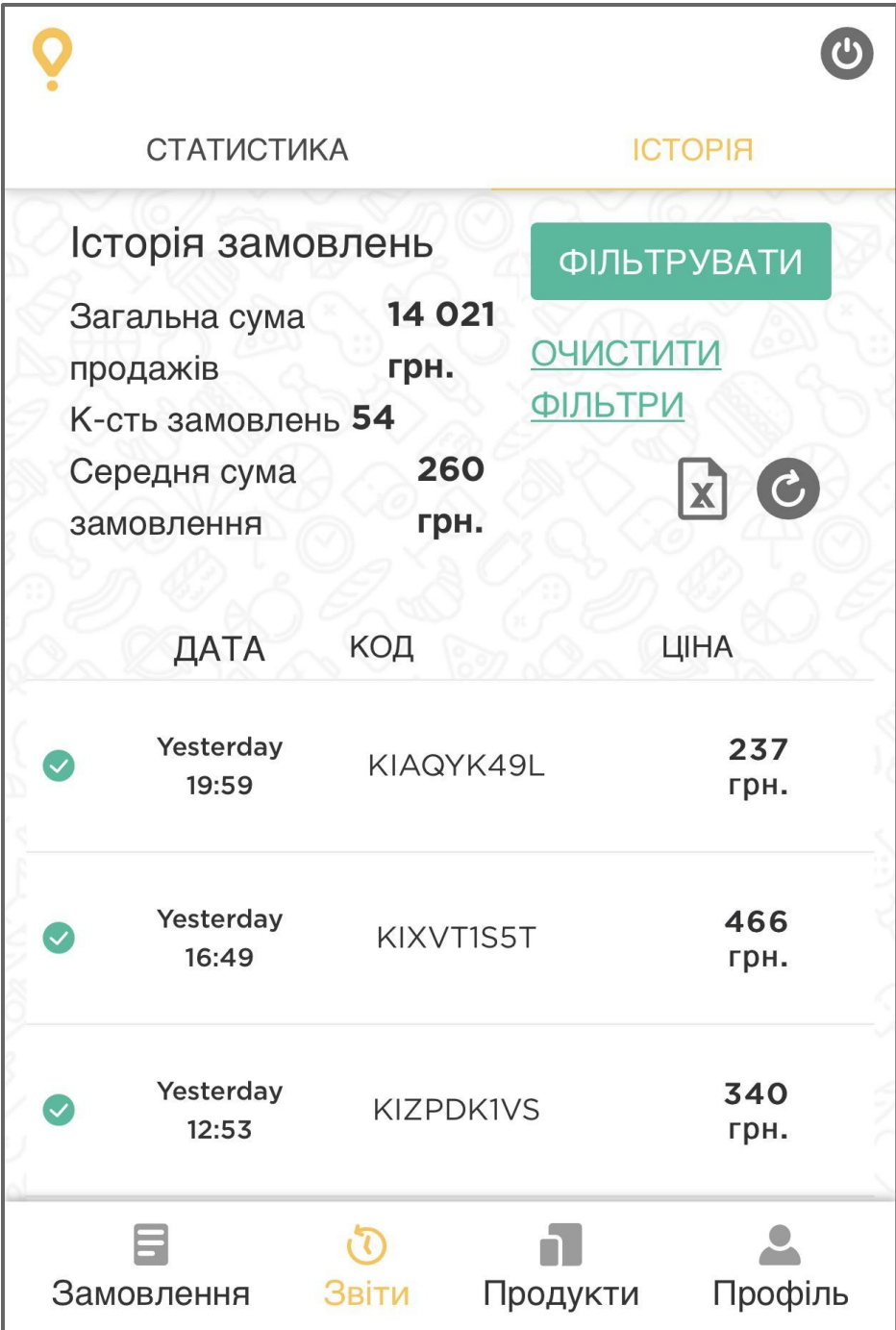
Прийняти

6. Webapp: Статистика

На екрані статистики ви можете переглянути основні показники:

- Замовлення за тиждень
- Прибуток за тиждень
- % скасованих замовлень за тиждень
- Низькі оцінки: замовлення з оцінкою нижче 3 ☆
- Час прийняття замовлення: час, що минув від моменту отримання до прийняття замовлення
- Топ продукти





7. Webapp: Історія





Усі доставлені замовлення, а також замовлення, які було скасовано після отримання працівником



Доступні фільтри:

- Дні
- Код замовлення
- Інциденти

Значки:

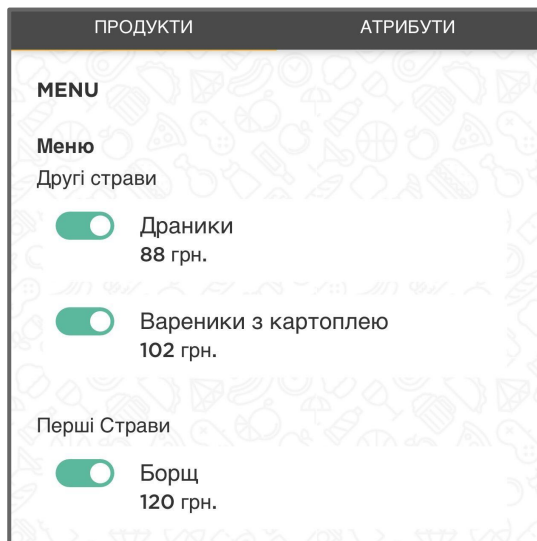
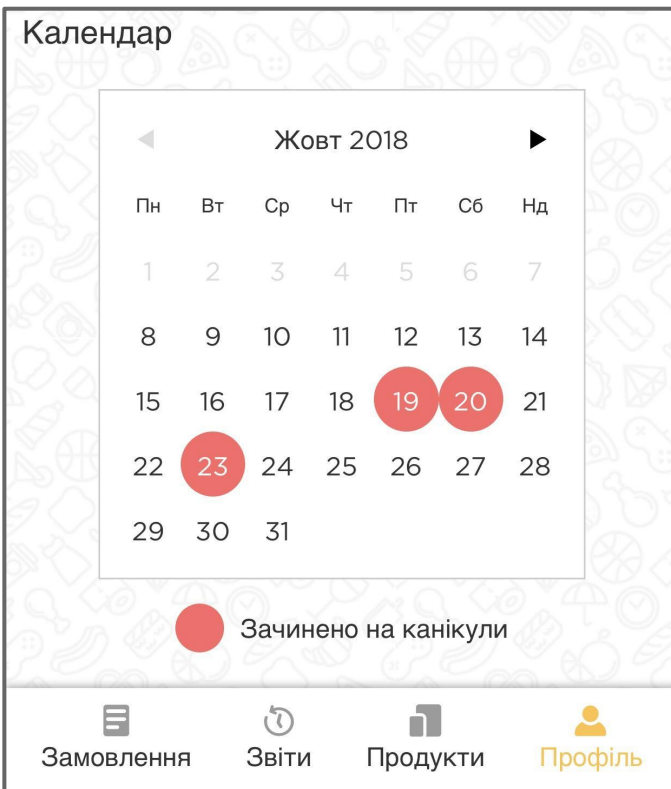
- Виконується 
- Прийнято 
- Скасовано 
- Інцидент 

8. Webapp: Календар

У профілі працівник може:

- Переглянути графік роботи ресторану
- Переглянути календар
- Змінити налаштування мови
- Надіслати запит на отримання додаткових пакетів

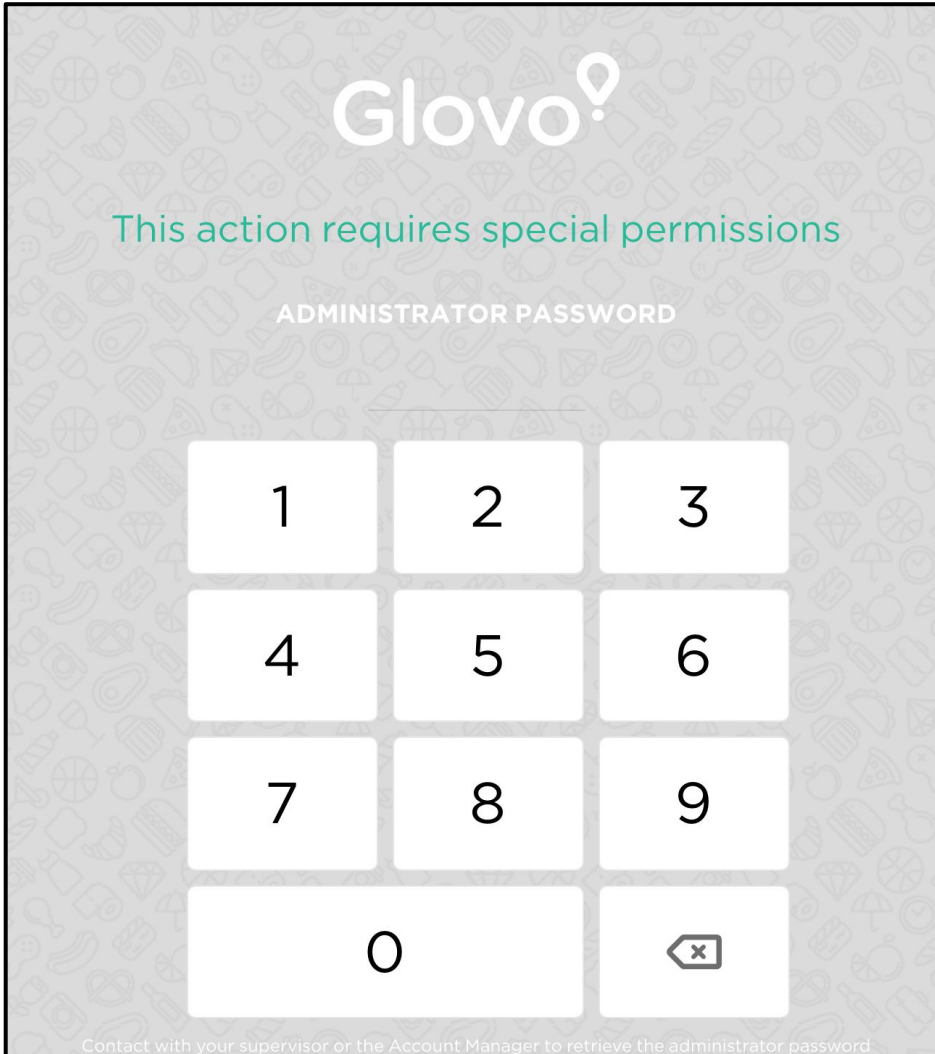
Календар дозволяє працівникам краще планувати графік роботи та вихідні дні. У дні, позначені **червоним кольором**, ресторан зачинено, а отже, він не відображатиметься у додатку.



Продукти

Кожен ресторан може ввімкнути та вимкнути певні продукти й атрибути в будь-який момент, щоб інформація у додатку завжди була актуальною. Постійне оновлення інформації на цьому екрані дозволить уникнути ситуацій, коли замовлення скасовується через недоступність продукту.

9. Webapp: Права доступу



Glovo?

This action requires special permissions

ADMINISTRATOR PASSWORD

1	2	3
4	5	6
7	8	9
0	⬅ x	

Contact with your supervisor or the Account Manager to retrieve the administrator password

За бажанням працівника, ми можемо блокувати доступ до деяких розділів веб-додатка. Щоб отримати доступ до таких розділів, працівнику знадобиться ввести PIN-код.

Розділи, які ми можемо заблокувати:

- Відкриття/закриття ресторану
- Статистика
- Історія
- Профіль
- Продукти й атрибути

10. Webapp: Підтримка

Надішліть нам повідомлення

Ваше ім'я

* Тема

* Інформація

* Чим ми можемо вам допомогти?

How can we help you?

Скасувати

Надіслати

На екрані профілю є кнопка
Підтримка.

За допомогою цієї кнопки можна
надіслати повідомлення
безпосередньо акаунт-
менеджеру у Zendesk.

Glovo?



Процедури на прилавку

Процес внесення замовлення в POS

Коли кур'єр буде приблизно в трьох хвилинах їзди від ресторану, на планшеті прозвучить звуковий сигнал. Це означає, що потрібно починати введення замовлення на касі.

Замовлення вводиться на касі, яка визначена в ресторані як каса «МакДелівері» або на будь-якому вільному касовому терміналі

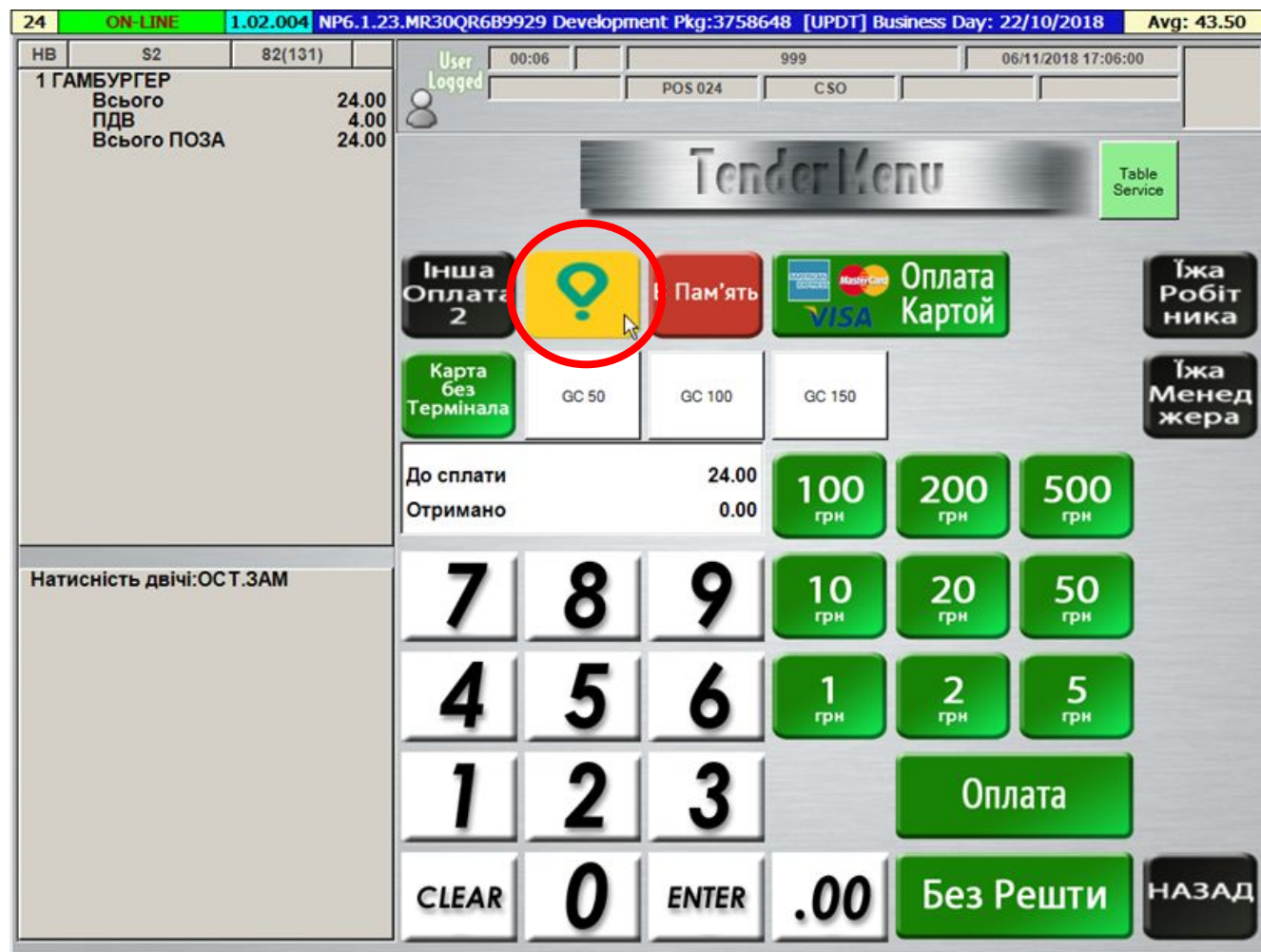


Процедури на прилавку

Процес внесення замовлення в POS

Перенесіть замовлення в касу відповідно до замовлення, відображеного в додатку GLOVO на планшеті.

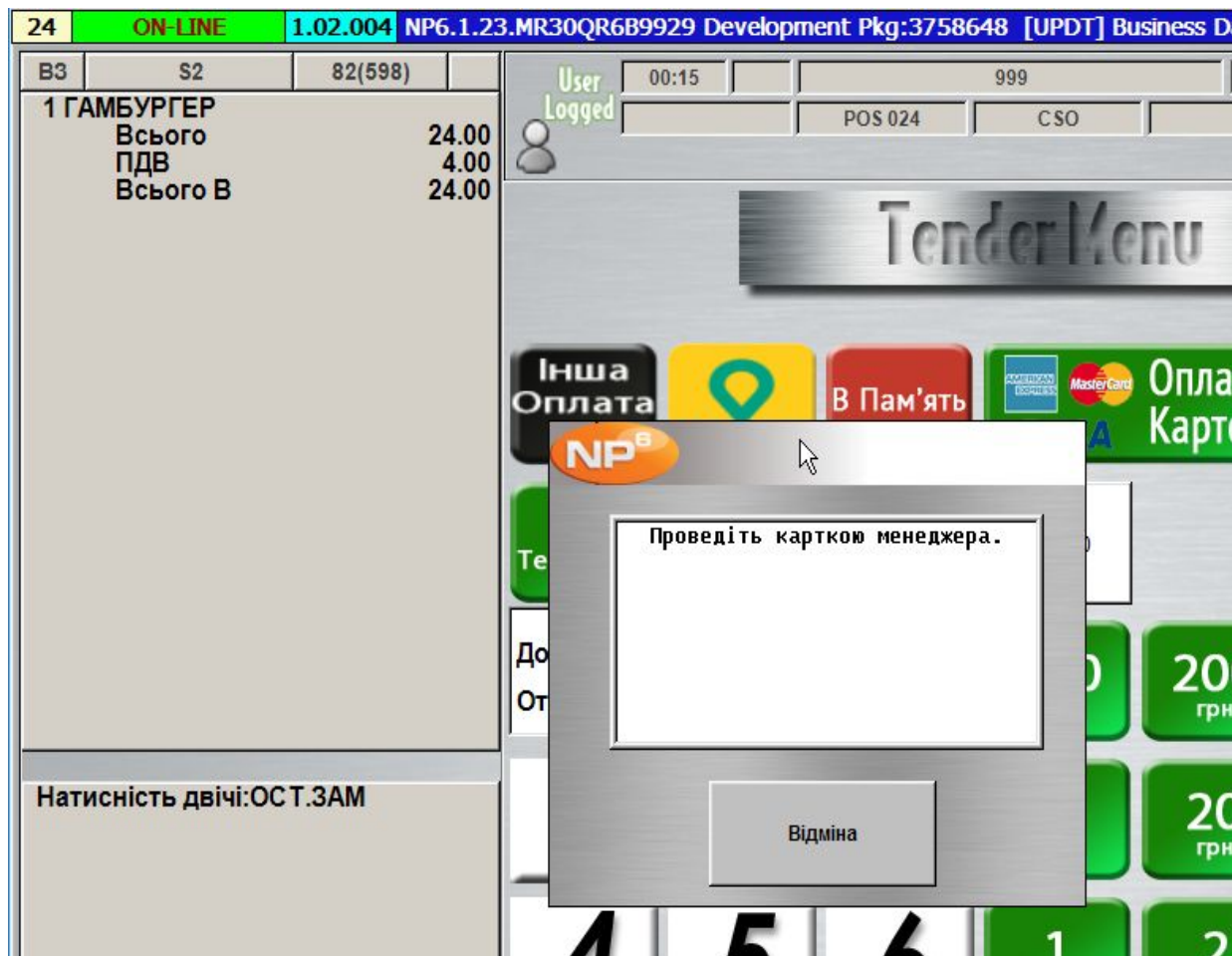
- ❖ Простежте за тим, щоб були враховані всі замовлення спецгріль, а суми замовлення в системі GLOVO на планшеті і на касі співпадали. Після введення замовлення натискаємо кнопку «Всього ПОЗА», а потім іконку GLOVO



Процедури на прилавку

Процес внесення замовлення в POS

Підтверджуємо замовлення карткою менеджера!



Процедури на прилавку

Процес внесення замовлення в POS

24	ON-LINE	1.02.004	NP6.1.23.
B3	S2	82(999)	
1 ГАМБУРГЕР			
Всього			24.00
ПДВ			4.00
Всього В			24.00
ОПЛ Other Payment C			24.00
РЕШТА			0.00
Номер замовлення: 82			
*** КІНЕЦЬ ЧЕКА ***			

ПІІ "МакДональдз Україн Лтд"
Закусочна "Центральний офіс"
м. Київ, вул. М.Гришка, 7
Телефон закладу: (050) 463-34-02
(044) 572-33-96, mail: info@ua.mcd.com
Телефон гарячої лінії :
0-800-50-15-79
ПН 237444526652
ЗН АТ402400593 ФН 0123456788
999 Каса 24

----- НОМЕР ЗАМОВЛЕННЯ: -----

#####

ГАМБУРГЕР 24.00 А

Гума 24.00

Продаж через моб.додаток 1 4.00

Деливери GLOVO 24.00

../Posdata/servicecodetext.txt

000002454 00001 6.11.2018 17:19
МакДональдз № 120

ВДЯЧНІ ЗА ВІЗИТ!
www.mcdonalds.ua

ФІСКАЛЬНИЙ ЧЕК ДУ

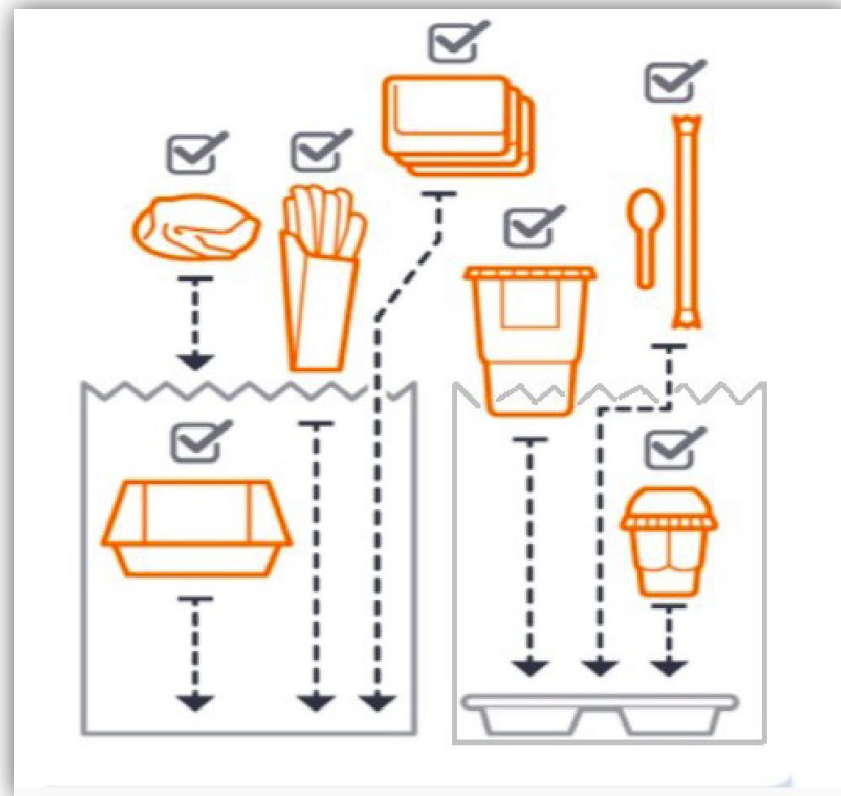
Процедури на прилавку

Збирач

Перед початком комплектації замовлення, попросіть працівника на станції «Картопля» **приготувати свіжу партію картоплі фрі.**

Почніть комплектацію замовлення, відповідно до встановлених процедур.

- Сандвічі поміщають в пакети «А», «В» або «С» в залежності від розміру замовлення.
- Скиньте замовлення з експо-монітора, після того як зібрані сандвічі цього замовлення, щоб роздрукувати чек збору замовлення зі штрих-кодом. Напишіть на чеку номер замовлення GLOVO, закріпіть чек на пакеті. На кожному пакеті напишіть номер замовлення GLOVO.
- Зібрані замовлення залишаються на столі OAT/HLZ, щоб зберегти тепло, чекаючи моменту прибуття кур'єра в ресторан.
- Картоплю і соуси необхідно комплектувати в останню чергу, коли кур'єр знаходиться вже в ресторані. В замовлення МакДелівері комплектується тільки свіжеприготована картопля фрі. Після комплектації замовлення, якщо кур'єр вже прибув в ресторан, візьміть порції свіжеприготованої картоплі і упакуйте в замовлення.



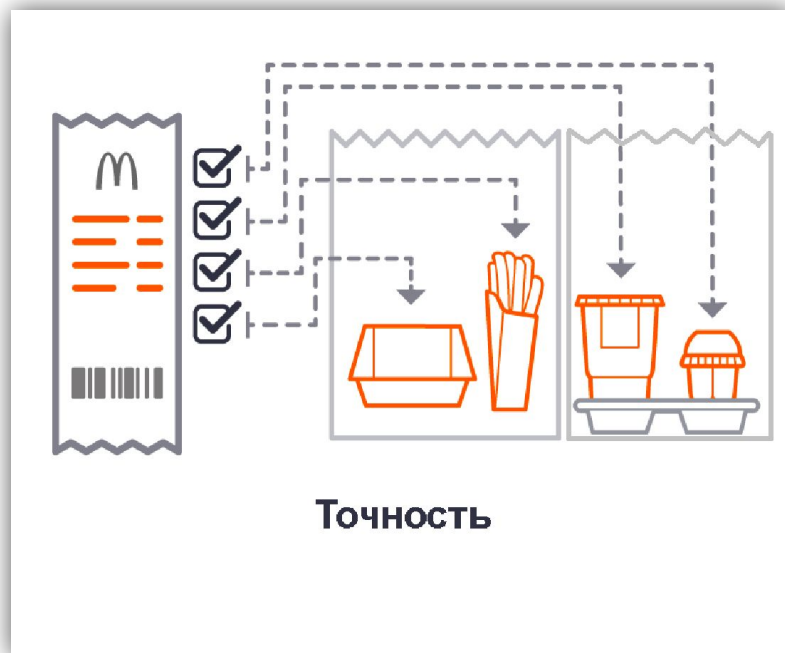
- Використовуйте тримач для коктейлів та морозива. Морозиво і коктейлі необхідно приготувати до приїзду кур'єра, але останніми з усіх продуктів. Тримач упаковується в паперовий пакет.

Процедури на прилавку

Збирач

Збір замовлення: дотримуйтесь правильної послідовності збору замовлень.

- **Акуратно** кладіть найменування в пакет відповідного розміру.
- **Якість:** перевіряйте термін зберігання і візуальні характеристики якості.
- Перевіряйте **точність** збору замовлення. Будьте уважні при зборі замовлень на **спецгриль**.
- До кожного продукту повинна додаватися 1 серветка і необхідну кількість трубочок для холодних напоїв.
- **Якщо в замовленні кілька пакетів їх необхідно позначити (наприклад, 1 з 3, 2 з 3, 3 з 3).** Це допоможе вам точно виконати замовлення.



Процедури на прилавку

Взаємодія з кур'єрами

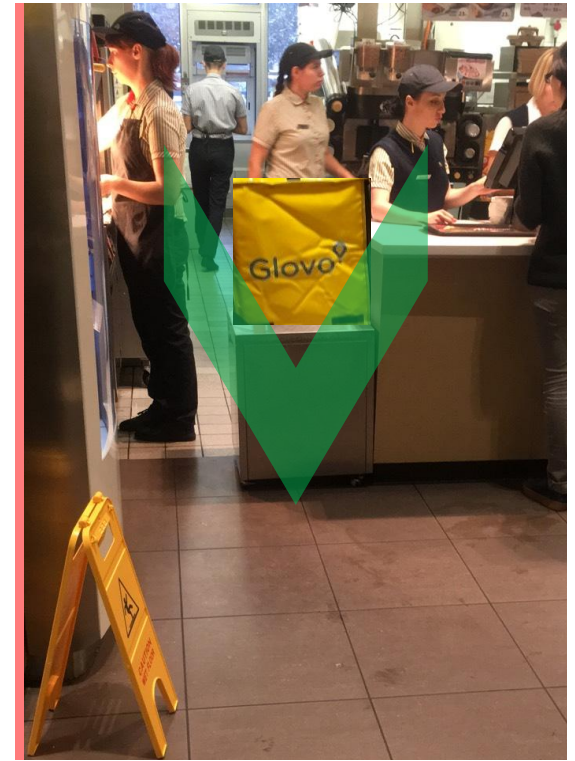
Персонал прилавка відповідає за введення даних про замовлення на касі і видачу замовлень кур'єрам на прилавку.

- ❖ Привітайте кур'єра служби МакДелівері і перевірте номер замовлення.
- ❖ Картопля фрі **(свіжеприготовлену)** покладіть в пакети відповідно до правил!
- ❖ Упакуйте пакети відповідно до процедур
- ❖ Коли кур'єр прибув в ресторан, скиньте замовлення з ORB і міні-ORB, відсканувавши штрих-код з чека.



Процедури на прилавку

Взаємодія з кур'єрами



Процедури на Драйві

Обслуговування на Драйві

- ❖ Посміхніться. Щиро і доброзичливо вітайте кур'єра. Кур'єр повідомить вам, що він приїхав забрати замовлення МакДелівері, і повідомить номер замовлення GLOVO. Повторіть і підтвердіть номер замовлення GLOVO.
- ❖ Повідомте через навушники номер замовлення GLOVO збирачеві. Використовуйте функцію «Пропустити машину» на касовому терміналі, щоб замовлення для кур'єра відобразилося в черзі на моніторі Драйва.

Приймач замовлень (ПЗ)

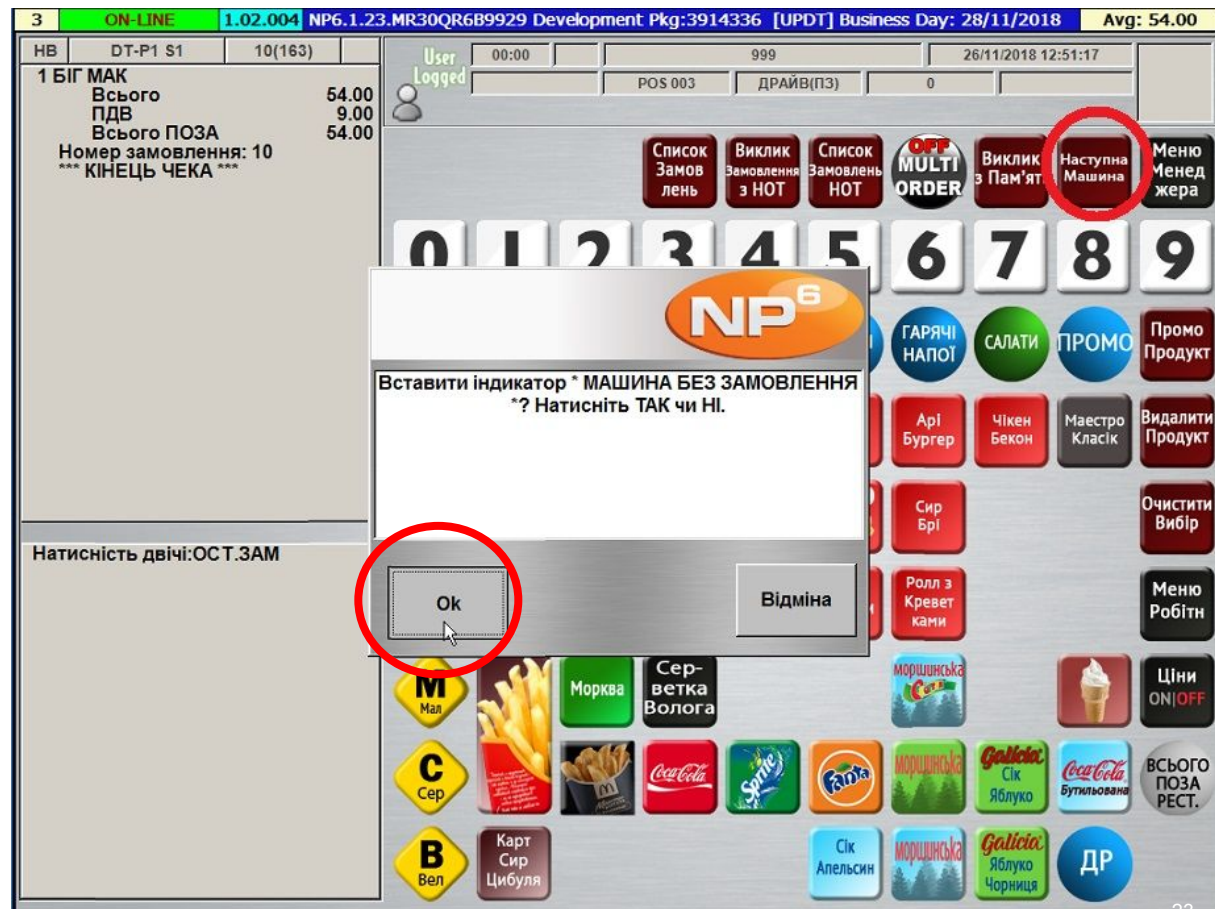


Процедури на Драйві

Функція «Машина без замовлення»

Кнопка з цією функцією доступна на головному екрані

- ❖ Даний функціонал дозволяє пропустити машину, а саме: в разі, якщо відвідувач відмовився робити замовлення і проїхав далі, після натискання кнопки «Машина без замовлення» з'явиться віртуальне порожнє замовлення. Це зроблено для того, щоб не порушити послідовність замовлень.



Процедури на Драйві

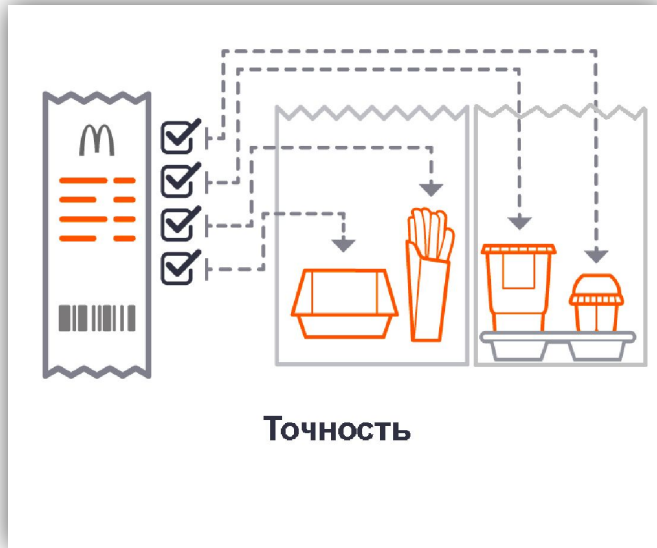
Функція «Машина без замовлення»

- ❖ Після підтвердження замовлення, подякуйте кур'єрові і направте його до вікна оплати.
- ❖ В той же час на моніторі Драйва з'явиться порожній заказ із присвоєним йому номером та статусом «В пам'ять»
- ❖ На касі оплати при виборі списку замовлень на моніторі буде відображено «Порожнє замовлення», після вибору воно просто зникне (при цьому грошовий ящик не відкривається)



Процедури на Драйві

Збирач



- Вислухайте номер замовлення GLOVO через навушники від приймача і візьміть на себе обов'язки остаточного збору замовлення МакДелівері.
- Візьміть зі столу OAT/HLZ пакети з поточним замовленням GLOVO, перевірте точність збору сандвічів, будьте уважні при зборі замовлень спецгріль.
- Візьміть порцію свіжеприготованої картоплі і упакуйте в замовлення.
- Використовуйте тримач для коктейлів та морозива. Морозиво і коктейлі необхідно приготувати до приїзду кур'єра, але останніми з усіх продуктів. Тримач упаковується в паперовий пакет.
- Покладіть зібране замовлення в правильній послідовності на стіл МакДрайв, де його візьме працівник на видачі.

Процедури на Драйві

Видача

Двічі перевіряйте всі замовлення, щоб покупець гарантовано отримав саме те, що замовляв.

- Упакуйте пакети відповідно до процедур
- Посміхніться, встановіть зоровий контакт.
- Якщо замовлення готове, передайте його кур'єру у вікні видачі, перевіривши номер замовлення GLOVO.
- Щиро і дружелюбно подякуйте кур'єру. Скажіть «Дякую» і додайте різноманітні слова прощання.
- Після видачі замовлення видаліть його з монітора.
- Якщо замовлення ще не готове, припаркуйте машину.



Доповнення до процедури комплектації замовлення

МакФлурі

1. Приготуйте МакФлурі відповідно до встановлених процедур.
2. Зніміть і викиньте у смітник кришку для МакФлурі. Дістаньте із стаканчика і викиньте ложку для МакФлурі.
3. Накрийте стаканчик з готовим МакФлуррі кришкою для холодних напоїв.
4. До МакФлурі сервірують ложку для стандартного морозива



МакСанді

Накрийте стаканчик з готовим МакСанді подвійною кришкою для морозива

Доповнення до процедури комплектації замовлення

Пироги та Салати

1. В замовлення МакДелівері кладуться пироги/салати з остаточним терміном зберігання не менше 30 хв.
2. Після підтвердження отриманого замовлення, перевірте термін зберігання готових пирогів/салатів. Якщо остаточний термін зберігання готових пирогів менш 30 хвилин, попросіть працівника на доготуванні фритюрної продукції приготувати нову партію.
3. Перед тим, як покласти пироги/салати у пакет, треба зняти наліпку з остаточним терміном реалізації

Картопля Фрі

**В замовлення МакДелівері
кладеться тільки
свіжеприготована картопля фрі!**

1. Картоплю пакуйте в останню чергу, коли кур'єр знаходиться вже в ресторані.
2. Перед початком комплектації замовлення попросіть працівника на станції «Картопля» приготувати свіжу партію картоплі фрі. Почніть комплектацію замовлення, відповідно до встановлених процедур.
3. Після комплектації замовлення, якщо кур'єр вже прибув в ресторан, візьміть порції свіжеприготованого картоплі і упакуйте в замовлення.

Основні моменти МакДелівері



- Повторюйте процедури обслуговування і рекомендації, отримані під час навчання.
- Навчайте працівників правильним принципам.
- Відмічайте результати працівників, які підтримують поліпшення досвіду гостей. Не передавайте кур'єру неточно зібрані замовлення!
- Слідкуйте за великими замовленнями і будьте готові, при необхідності, скорегувати підсумкові суми, щоб негайно зібрати замовлення після прибуття кур'єра.
- На планшеті можуть з'являтися замовлення, виконання яких призначено на певну дату або час. У цьому випадку відразу нічого робити не потрібно.
- Двічі перевірте, що всі замовлення введені в термінал і переконайтеся, що:
 - ✓ особливі прохання і замовлення спецгріль враховані;
 - ✓ підсумкові суми на планшетах і на касі співпадають