

“การใช้ประโยชน์จากโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในร้านกาแฟ”

การนำโปรแกรมจัดการร้านกาแฟ **FR Coffee Mini** มาใช้เพื่อนำเสนอประโยชน์ที่จะได้เมื่อใช้โปรแกรมเพื่อบริหารจัดการร้าน โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเด็นหลักคือ

1. การจัดการ

- 1.1 วิธีรับคำสั่งและรับชำระเงิน เพื่อความสะดวกรวดเร็วและประหยัด
- 1.2 คมสต็อก อย่างมีประสิทธิภาพไม่ให้เกิดขาดหรือเกิน
- 1.3 ป้องกันทุจริตหรือผิดพลาด

2. การทำกำไร

- 2.1 วิเคราะห์รายได้ ให้เข้าใจว่าควรปรับปรุงในส่วนใดให้มีกำไรมากขึ้น
- 2.2 โปรโมชั่น เพื่อเสริมให้เกิดรายได้เพิ่มและวัดผลว่าโปรโมชั่นที่มีดีพอหรือยัง
- 2.3 ออกสินค้าใหม่
- 2.4 ประชาสัมพันธ์และรายได้เสริม ด้วยจอโฆษณา (แบบ 7-11)



1. การจัดการ

1.1 วิธีรับคำสั่งและรับชำระเงิน

วิธีที่คุณเลือกจะมีผลกับการจัดการร้าน ความรวดเร็วในการทำงาน และโอกาสที่ทำให้ คิดเงินผิดได้ (หรือทุจริต)

ทางเลือก

A. สั่งและชำระเงินที่เคาเตอร์ก่อนรับ(หรือเสิร์ฟ) (Counter Service)

เป็นวิธีที่ช่วยลดต้นทุนการจัดการได้อย่างดี เพราะใช้คนน้อยลง (ไม่จำเป็นต้องมีพนักงานเสิร์ฟ มีแต่พนักงานที่คอยรับออเดอร์ที่เคาเตอร์เท่านั้น) เมื่อทำเครื่องดื่มและอาหารเสร็จก็ส่งให้ลูกค้าที่เคาเตอร์ได้เลย บริการแบบนี้เรียกว่า Counter Service ซึ่งเป็นวิธีแบบเดียวกับร้านอาหาร Fast Food และร้านกาแฟที่เป็นเครือข่ายส่วนใหญ่ใช้

นอกนั้นยังเป็นวิธีที่ทำให้ลูกค้ายื่นรอสิ่งที่เคาเตอร์ได้เห็นสิ่งต่างๆที่ทางร้านนำเสนอได้ที่เคาเตอร์ เช่น ของว่างทานกับเครื่องดื่ม, โปรโมชัน, กิจกรรมต่างๆ (จึงใช้ได้กับจอบริษัทของทางร้าน)

และทางร้านไม่จำเป็นต้องรู้ว่าลูกค้าแต่ละรายไปนั่งที่โต๊ะไหน

B. สั่งอาหารและรอรับอาหารที่เคาเตอร์ก่อนแล้วจึงชำระเงิน

ร้านที่มีขนาดเล็กหรือ (kiosk) จำนวนมากใช้วิธีนี้ แต่ถ้าเป็นร้านที่มีลูกค้าจำนวนมากมาใช้บริการพร้อมๆกัน ลูกค้าทุกคนต้องรอนานกว่าจะได้สั่ง ยิ่งถ้าไปต่อคิวจากคนที่สั่งมากๆ จนบางคนรอไม่ไหวก็มี

มองผิวเผินแล้ววิธีนี้ไม่ต่างจากวิธีแรก แต่ความเป็นจริงแล้วต่างกันมาก โดยเฉพาะเมื่อมองในมุมของลูกค้าที่รอคิว เพราะวิธีนี้มีข้อเสียที่ต้องรอนานกว่าจะได้สั่ง แต่วิธีแรกรอคิวไม่นานก็ได้สั่งแล้ว (ถึงแม้คนจะเยอะ หลังสั่งแล้วไปนั่งรอก็ได้ สักพักค่อยกลับมารับของที่สั่งไว้)

C. สั่งที่โต๊ะ,รอรับเสิร์ฟ,และเรียกชำระเงินเมื่อทานเสร็จ

เป็นวิธีที่เน้นเรื่องบริการให้กับลูกค้า แต่เป็นวิธีที่ใช้จำนวนพนักงานมากกว่า เหมาะกับร้านอาหารที่มีบริการเต็มรูปแบบมากกว่าร้านกาแฟ และเพราะใช้พนักงานมากกว่า จึงทำให้ค่าใช้จ่ายของร้านสูงกว่าด้วย

1.2 คุณสมบัติ

ตรวจนับสต็อกเพื่อดูว่าใช้วัตถุดิบไปในปริมาณที่เหมาะสมหรือไม่ (มีของเสียหรือสูญหายเกินควร หรือมีทุจริตหรือไม่)

วัตถุดิบที่ควรตรวจสอบมากที่สุดคือ “เมล็ดกาแฟ”, “แก้วกาแฟ” เพราะเป็นวัตถุดิบหลักที่แปรผัน ตามยอดขาย และหากตรวจสอบไขว่กันจะช่วยป้องกันทุจริตหรือผิดพลาดได้ดีขึ้น

ทางเลือก

A. ผูกสูตร แล้วตรวจนับเทียบกับสูตรที่ผูกไว้

วิธีนี้จะเสียเวลาเฉพาะตอนเริ่มต้นแต่คุ้มค่า เพราะจะช่วยคำนวณให้ว่าถ้าวันนี้ขายกาแฟประเภทใดแล้วจะใช้วัตถุดิบอะไรเท่าไรบ้าง เราเพียงเรียกดูรายงานเพื่อตรวจนับเท่านั้น ซึ่งถ้ายอดคลาดเคลื่อนเพียงเล็กน้อยก็รับได้ แต่ถ้าคลาดเคลื่อนกันมากก็ควรเข้าไปดูแลให้เข้มงวดมากขึ้น

B. บันทึกการเบิกและตรวจนับสต็อก

ถึงแม้ไม่ผูกสูตรวัตถุดิบไว้ก็ยังสามารถตรวจสอบสต็อกได้ โดยควบคุมที่ยอดการรับเข้า และเรียกดูรายงานว่ามีประวัติเป็นอย่างไร หรือถ้าบันทึกการเบิกใช้ด้วยระบบก็จะช่วยบอกได้ว่า ถึงจุดที่ควรซื้อวัตถุดิบรายการใดเพิ่มแล้วบ้าง

1.3 ป้องกันทุจริตหรือผิดพลาด

ไม่ว่าจะมีระบบหรือไม่ก็ตาม ความกังวลว่า “เฮ้ พนักงานฉันโกงฉันอยู่หรือเปล่า?” จะอยู่ในความคิดของคนเป็นเจ้าของร้านอยู่ตลอดเวลา แคคิดว่าโกงวันละแก้วสองแก้วก็อาจต้องสูญเงินไปวันละเป็นร้อยแล้ว เดือนนึงก็หลายพันบาทได้ ลองมาดูกันว่าพนักงานจะทุจริตหรือผิดพลาดได้อย่างไรบ้าง และจะป้องกันได้อย่างไร

เรื่องทุจริตหรือผิดพลาด	วิธีป้องกัน
1. ขายและรับเงินแล้วไม่บันทึก	- ติดป้าย “กรุณารับใบเสร็จทุกครั้ง” - ด้วยวิธี A ถ้ายังไม่ได้ชำระเงินจะไม่ได้ของ
2. คิดเงินผิด บวกเลขผิด	- ระบบตั้งราคาไว้เพียงเลือกรายการ และบวกเลขให้ทันที
3. ลืมคิดเงินบางรายการหรือทั้งหมด (ไม่ว่าตั้งใจหรือไม่ก็ตาม)	- ด้วยวิธี A ชำระเงินก่อนเสมอ - ด้วยวิธี C มีใบเรียกเก็บเงินเพื่อตรวจสอบก่อน
4. ลืมให้ส่วนลด	- แสดงยอดและส่วนลดที่หน้าจอ ลูกค้าก็เห็น และลูกค้าจจะทวงสิทธิ์เองถ้าไม่เห็นส่วนลด
5. รับชำระเงินเต็มแล้วมาให้ส่วนลดทีหลัง	- ตรวจได้จากรายงานสิ้นวัน
6. รับชำระเงินแล้วมายกเลิกรายการหลังลูกค้าไป	- ตรวจได้จากรายงานสิ้นวัน ว่ามีการยกเลิกใบเสร็จหรือเปล่า
7. เสริฟอาหารซ้ำ (เกินที่สั่ง)	- ตรวจจากหน้า Checker หรือ ใบสั่ง
8. ไม่นำเสนอโปรโมชั่นให้ลูกค้าทราบ	- จอแสดงโฆษณา (พร้อมแสดงยอดเงิน)
9. เอาเมล็ดกาแฟจากข้างนอกมาชงให้ลูกค้า	- ลูกค้าไม่ได้ใบเสร็จจะรู้ทันทีว่าพนักงานโกง - ตรวจนับวัตถุดิบอื่นที่เข้าร่วมกัน
10. ขายแล้วเอาแก้ว(พลาสติก)ไปล้างกลับมา ขายใหม่	- ตรวจพบได้จากรายงานการใช้เมล็ดกาแฟ
11. ขายแล้วไม่บันทึกรายการขาย (แต่ใช้เมล็ดกาแฟไป)	- ตรวจจากรายงานสต็อก
12. แอบเอาของในร้านไปทำอาหารหรือเครื่องดื่มกินเอง, เอากลับบ้าน, หรือให้เพื่อน	- ตรวจจากรายงานสต็อก
13. ทำเสียหรือทำผิดรายการจากที่ลูกค้าสั่ง	- ตรวจจากรายงานสต็อกและรายงานสิ้นวัน

* สิ่งเหล่านี้ไม่สามารถจัดการได้ด้วยเครื่องบันทึกเงินสด แต่โปรแกรมคอมพิวเตอร์ทำได้ดีกว่า

2. การทำกำไร

2.1 วิเคราะห์รายได้

โปรแกรม **FR Coffee mini** มีรายงานที่ใช้เพื่อวิเคราะห์รายได้ ดังนี้

1. **สรุปลิวัน** (พิมพ์จากพรินเตอร์ที่พิมพ์ใบเสร็จ เพื่อสรุปลิวันที่เกิดขึ้นทั้งวันและส่งมอบเงิน)
2. **สรุปลยอดขาย** (เทียบรายได้รายเดือนว่ามีพัฒนาการอย่างไร และช่วงเวลาใดของวันขายดี)
3. **สต็อก** (ติดตามความเคลื่อนไหวของวัตถุดิบ และช่วยคาดหวังกวเหลือพออีกกี่วัน)
4. **วิเคราะห์รายการขาย** (วิเคราะห์ยอดขายแยกตามรายการและหมวดหมู่)
5. **วิเคราะห์ส่วนลด** (ใช้ติดตามโปรโมชั่นว่ามีประสิทธิภาพเพียงใด)
6. **กำไรขาดทุน** (วัดผลสัมฤทธิ์ของร้านกาแฟว่ากำไรขาดทุนแต่ละเดือนเท่าไร)

สิ่งที่เจ้าของร้านกาแฟควรรู้ในการวิเคราะห์รายได้ของร้านคือ

- ยอดรายได้ในแต่ละวัน (เทียบกับค่าเฉลี่ย)
- ช่วงชั่วโมงไหนขายดีที่สุด
- กาแฟรายการไหนขายได้ดีที่สุดและที่เปอร์เซ็นต์ต่อวัน เป็นกาแฟร้อน เย็น หรือปั่นจำนวนเท่าไร และขายได้ใน

ขนาดแก้วแบบไหน

- จำนวนใบเสร็จต่อวัน
- ยอดรายได้ต่อใบเสร็จ
- นอกจากกาแฟแล้วลูกค้าซื้ออาหารหมวดอื่นหรือไม่และเท่าไร
- ส่วนลดที่มีลูกค้าใช้ส่วนลดไหนมากน้อยเพียงใด (เปรียบเทียบกัน)

เมื่อรู้แล้วก็นำไปปรับปรุง เพื่อให้ได้กำไรมากยิ่งขึ้น เช่น

- เพิ่มโปรโมชั่นเพื่อดึงดูดให้เพิ่มจำนวนลูกค้าและจำนวนใบเสร็จต่อวัน
- ควรปรับเปลี่ยนเวลาเปิดปิดร้านหรือไม่
- ถ้าช่วงเวลาใดช่วงเวลาหนึ่งขายได้ดีเป็นพิเศษ ควรจะเพิ่มโปรโมชั่นในช่วงนั้น หรือช่วงที่ขายไม่ดีอย่างไร (เช่น

ขายดีในช่วงเช้า แต่ขายได้เฉพาะกาแฟ ก็น่าจะจัดโปรโมชั่นกาแฟ+อาหาร เฉพาะช่วงเช้าในราคาพิเศษ ให้ได้รายได้ต่อ

ใบเสร็จสูงขึ้น)

- จะจัดเตรียมของใช้ให้เหมาะสมกับยอดขายอย่างไร เช่น ถ้าคนจำนวนมากดื่มกาแฟร้อน ก็ควรมีถ้วยกาแฟร้อน ในจำนวนที่เหมาะสมเพียงพอ

- จำนวนใบเสร็จบ่งบอกถึงจำนวนลูกค้าต่อวัน ถ้าน้อยก็ต้องเร่งประชาสัมพันธ์นอกร้านมากขึ้น ถ้ามากแล้วก็ต้องส่งเสริมให้ลูกค้าใช้จ่ายมากยิ่งขึ้น

- เรียนรู้ว่าโปรโมชั่นแบบไหนเป็นที่ต้องการจากลูกค้าจะได้นำกลับมาใช้ใหม่ได้อีก

- ขายโฆษณาที่จอบุคคลให้กับคนที่อยากเข้าถึงลูกค้าของร้านกาแฟ เช่น เดือนละ 2,000 บาท (เช่น โฆษณาของหมู่บ้านหรือคอนโดในบริเวณใกล้เคียง หรือ บริษัทที่อยากขายของให้กับลูกค้ากลุ่มนี้)

2.2 โปรโมชั่น

ตัวอย่างโปรโมชั่นที่น่าสนใจ และเลือกนำไปใช้เพื่อกระตุ้นยอดขาย หรือสร้างความประทับใจกับลูกค้าประจำ และดึงดูดให้ลูกค้าใหม่กลายเป็นลูกค้าประจำได้ ดังนี้

โปรโมชั่น	แนวทางและประโยชน์
1. ฟรี 1 แก้วหรือลด 50 บาท เมื่อซื้อครบ 10 แก้ว	- ทำให้ลูกค้าสะสมแต้มและได้เกิดความต้อง การซื้อบ่อยๆ (นิยมใช้กันมาก)
2. ทุกวันพุธ ลด 5 บาท	- ใช้กับบางรายการที่ยอดขายไม่ดีลดราคาเพื่อให้ ลูกค้าเกิดความสนใจหรือเพิ่มยอดในวันที่ขายไม่ดี
3. กาแฟ+อาหาร ลด 10 บาท (Set Menu)	- ใช้กับช่วงเวลาที่ยาวได้ดีเฉพาะกาแฟ เพื่อเพิ่มยอดใช้จ่ายต่อใบเสร็จให้สูงขึ้น
4. Bring Your Own Mug (วันกิจกรรมพิเศษ)	- ให้ลูกค้าเอาแก้วมาเอง ให้เซิร์ฟกาแฟฟรี (เฉพาะวันนั้นๆ) - สร้างความประทับใจและไว้ประชาสัมพันธ์
5. แก้วที่สองลดครึ่งราคา	- ดึงดูดให้พาเพื่อนมาด้วย (ได้ลูกค้าใหม่) - เหมาะกับช่วงเวลาที่ยาวไม่ค่อยดี
6. Fill up 50%	- ลด 50 % เมื่อลูกค้านำแก้วใบเดิมมาเติม ลดต้นทุนแก้ว หลอด ฝาโดม
7. TRIVAL TUESDAY	- เมื่อลูกค้าซื้อกาแฟสองแก้ว จะได้มีสิทธิจับฉลาก เป็นคำถามขึ้นมาแล้วให้ตอบคำถาม ถ้าตอบถูกจะได้สิทธิลดราคากาแฟ 50 % 1 แก้ว สำหรับครั้งต่อไป
8. Hump Day WEDNESDAY	- เครื่องดื่มแก้วใหญ่ทุกชนิดลดราคาคงเหลือใน ราคาแก้วเล็ก
9. Super Saturday	- ให้ลูกค้าส่งนามบัตรสำหรับชิงโชค ฟรี กาแฟ 1 แก้ว สำหรับสัปดาห์ต่อไป
10. แบบสอบถามความพึงพอใจ	- ให้ลูกค้าบอกความพึงพอใจ แล้วให้กรอกชื่อ, เบอร์โทร, อีเมล ไว้จับฉลากรางวัล (และได้ข้อมูลลูกค้าไว้ใช้แจ้งข่าวสารภายหลัง)

2.3 ออกสินค้าใหม่

ทั้งก่อนและหลังออกสินค้าใหม่ เจ้าของร้านย่อมต้องอยากรู้ว่ารายการอาหารหรือเครื่องดื่มใหม่ รายการนั้นขายได้หรือเปล่า และขายดีแค่ไหน เพื่อเป็นการนำเสนอสิ่งใหม่ๆ ให้กับลูกค้าประจำ และบางรายการก็อาจจำหน่ายเฉพาะช่วงเวลา เช่น หน้าร้อนมีอาหารและเครื่องดื่มที่ทำจากมะม่วง

นอกนั้นยังใช้หน้าจอโฆษณาเพื่อนำเสนอรายการนั้นๆ ได้อีกด้วย โดยลดการพึ่งพาความขยัน ของพนักงานลง ไม่เช่นนั้นเราจะไม่รู้เลยว่า ลูกน้องในร้านคอยพูดแนะนำรายการใหม่ๆ ให้ลูกค้าหรือไม่

2.4 ประชาสัมพันธ์และรายได้เสริม

ด้วยจอแสดงผลโฆษณา ที่แสดงทั้งยอดเงินและรายการที่ต้องชำระและเงินทอน และยังแสดง ข้อความโฆษณาได้ด้วย โดยแสดงเป็นภาพและข้อความพร้อมการเคลื่อนไหวอย่างง่าย จึงทำให้สามารถ ประชาสัมพันธ์สิ่งต่างๆ ได้ เช่น

- กรุณาเรียกเก็บใบเสร็จทุกครั้งชำระเงิน, เชิญชวนให้ลูกค้าสมัครสมาชิก
- ภาพกาแฟรายการแนะนำ, ภาพบรรยากาศหรือมุมที่สวยงามของร้านกาแฟ
- ภาพอาหาร, ราคา, และรายละเอียด เช่น ไอศกรีม ราคาเท่าไร มีรสชาติอะไรบ้าง
- โปรโมชั่นที่กำลังใช้ในขณะนั้น, คำขอบคุณลูกค้าที่มาใช้บริการ
- จุดเด่นอื่นๆของร้าน เช่น แหล่งที่มาของเมล็ดกาแฟ

และยังใช้จอโฆษณานี้เพื่อขายโฆษณาสร้างรายได้เพิ่มเติมได้ เช่น เดือนละ 2,000 บาทต่อชิ้น ถ้าขายได้เดือนละ 2 ชิ้น จะได้ 4,000 บาทต่อเดือนหรือ เป็นรายได้เสริมอีกปีละ 48,000 บาทเลยทีเดียว

ปกติเจ้าของร้านมักกลัวว่าจะใช้โปรแกรมหรือเครื่องบันทึกเงินสด จึงขอเปรียบเทียบ ดังนี้

คุณสมบัติ	ระบบซอฟต์แวร์	เครื่องบันทึกเงินสด
1. ราคาขาย	ต่ำกว่า 1 หมื่นบาท	ต่ำกว่า 1 หมื่นบาท
2. รับชำระเงินและออกใบเสร็จ	ได้	ได้
3. ลีนชกเก็บเงิน	ได้	ได้
4. ควบคุมสต็อก	ได้	ไม่ได้
5. สรุปยอดขายสิ้นวัน	ได้	ได้
6. รายงานวิเคราะห์ยอดขาย, รายได้, กำไร	ได้	ไม่ได้
7. จอแสดงผลโฆษณาประชาสัมพันธ์	ได้	ไม่ได้
8. ช่วยป้องกันทุจริต	ได้	ไม่ได้
9. ช่วยดีกรอบการทำงานให้เป็นระบบ	ได้	ไม่ได้
10. ช่วยชี้แนะแนวทางสร้างรายได้เพิ่ม	ได้	ไม่ได้

อ่านเพิ่มหรือดูวิดีโอตัวอย่างที่ <http://www.fr-asia.com/frcoffeemini> หรือ <http://facebook.com/frcoffeemini>