

काउंटर स्टाफ गाइड — पंच कार्ड

रेस्टोरेंट: [रेस्टोरेंट का नाम]

PAGE 1 / 3

बिल देते समय — ग्राहक को यह बताएँ

**"सर/मैम, [रेस्टोरेंट का नाम] में पंच कार्ड चल रहा है — हर विज़िट पर एक स्टैम्प मिलता है।
[कितनी बार आने पर] आने पर [क्या रिवॉर्ड मिलेगा] फ्री।"**

काउंटर कार्ड दिखा दें — उस पर यही रिवॉर्ड और विज़िट लिखे हैं।

फिर, इसी क्रम में

1 "फोन को ऑरेंज गोले पर 2–3 सेकंड रखिए — स्टैम्प लग जाएगा।"

फोन का पिछला हिस्सा कार्ड की तरफ रहे। जहाँ कैमरा है, वही हिस्सा ऑरेंज गोले के आमने-सामने आना चाहिए — ज्यादातर फोन में NFC वहीं होता है। ग्राहक की स्क्रीन पर **"Punched • 1 / [कितनी बार]"** आ जाए, तो हो गया।

2 कुछ न हो — "सेटिंग में NFC ऑन कर लीजिए, फिर रखिए।"

iPhone में ऑन करने को कुछ नहीं होता — वहाँ सीधे step 3 पर जाएँ।

3 फिर भी न हो — "मेरी स्क्रीन का QR स्कैन कर लीजिए, लॉगिन कीजिए, कोड अपने आप भर जाएगा।"

ग्राहक खुद भी डाल सकते हैं — आपकी स्क्रीन पर 6 अंकों का कोड दिख रहा होता है। स्क्रीन पेज 2 पर।

ग्राहक "6 अंकों का कोड" माँगे तो

यह काउंटर कार्ड पर ही लिखा है — मतलब उनका फोन टैप नहीं हुआ। सीधे ऊपर वाला step 3 कीजिए।

ग्राहक लॉगिन से मना करें तो

"रिवॉर्ड लेते समय लॉगिन करना ही पड़ता है — वेरिफाई तो करना होगा। अभी कर लीजिए, स्टैम्प भी साथ में लग जाएगा।"

फिर भी अभी न करें तो — फोन टैप करा दीजिए। टैप दर्ज हो जाता है और जिस दिन वे लॉगिन करेंगे, स्टैम्प अपने आप लग जाएगा। लॉगिन वाला 6 अंकों का कोड ग्राहक के अपने फोन पर आता है। काउंटर वाला कोड आपकी स्क्रीन पर रहता है — दोनों अलग हैं।

अटक जाए तो

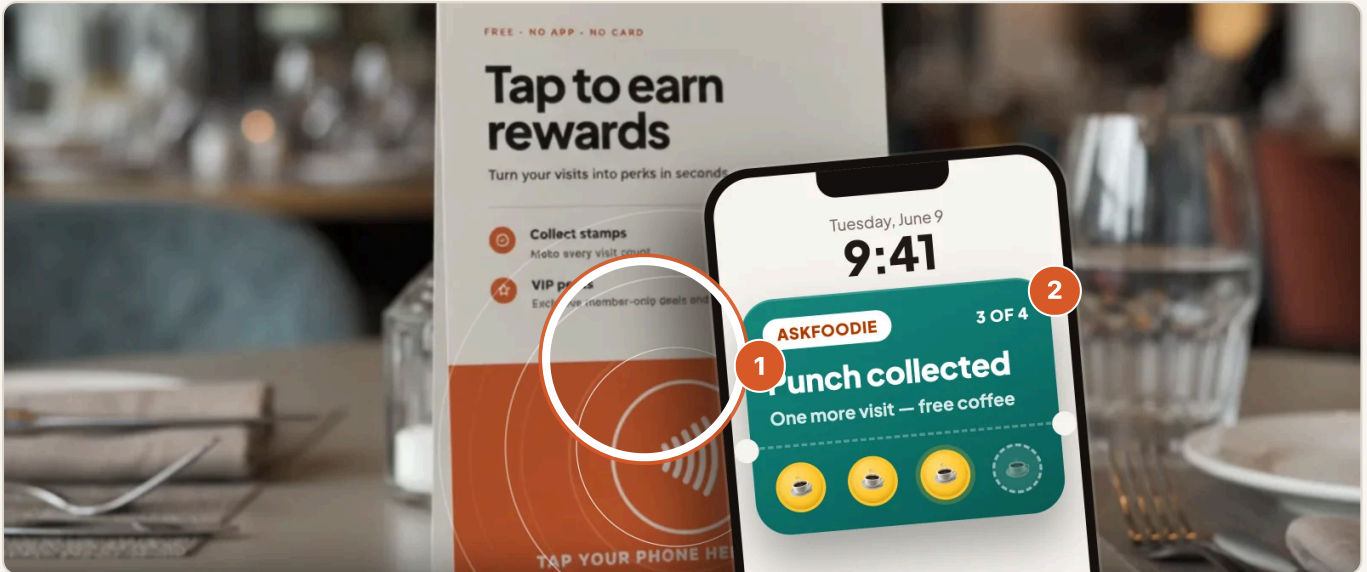
"कोड गलत है" आ रहा है	कोड हर मिनट बदलता है — स्क्रीन का नया कोड डलवाएँ।
कोड का डिब्बा ही नहीं दिख रहा	लॉगिन नहीं हुआ है। पहले लॉगिन कराएँ।
"स्टैम्प तो लग चुका है" आ रहा है	6 घंटे में एक ही स्टैम्प लगता है। शाम को या अगले दिन दोबारा आएँ, तो फिर लग जाएगा।
इंटरनेट नहीं चल रहा	बिना इंटरनेट कुछ दर्ज नहीं होता। रेस्टोरेंट का वाई-फ़ाई दे दें, फिर टैप कराएँ।

फोन कहाँ रखना है, कोड कहाँ से मिलेगा

रेस्टोरेंट: [रेस्टोरेंट का नाम]

PAGE 2 / 3

1 . फोन ऑरेंज गोले पर — बस इतना करना है



1. ग्राहक अपना फोन ऑरेंज गोले पर रखें — 2-3 सेकंड, हिलाएँ नहीं।

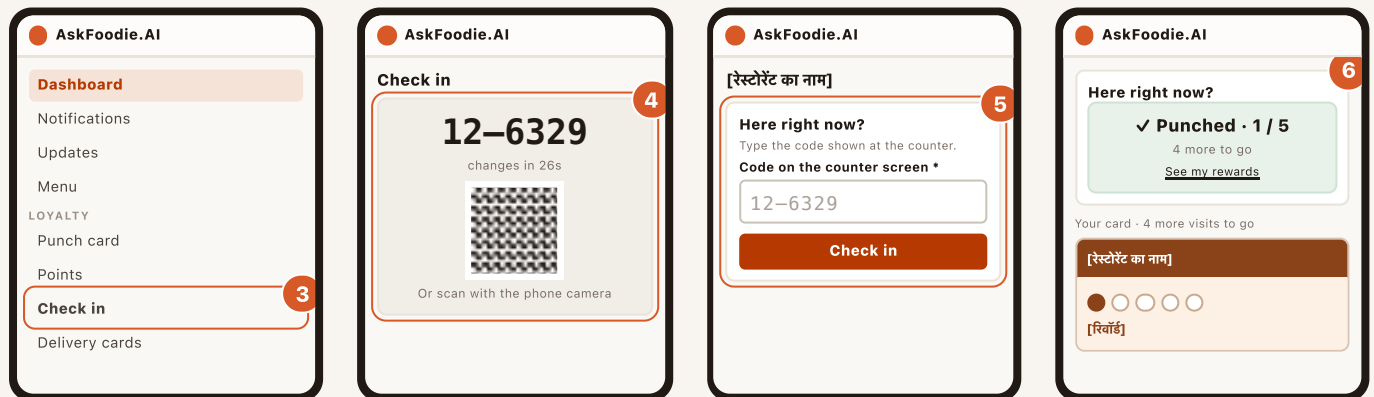
फोन में NFC ज्यादातर **कैमरे के पास** होता है — फोन का वही हिस्सा गोले के आमने-सामने आना चाहिए। नीचे वाला सिरा रखेंगे तो नहीं पड़ेगा।

2. उनकी स्क्रीन पर स्टैम्प दिख जाए — मतलब हो गया। आपकी स्क्रीन पर कुछ नहीं आता।

ग्राहक खुद रखेंगे — उनका फोन हाथ में न लें। फोन अनलॉक हो; कुछ खोलने की ज़रूरत नहीं। कवर बहुत मोटा हो तो हटाकर दोबारा रखवाएँ।

2 . टैप न हो तो — कोड कहाँ से लें, ग्राहक कहाँ डालेंगे

नीचे की स्क्रीन सिर्फ उदाहरण हैं • कोड हर मिनट बदलता है



मेन्यू → Check in

आपकी अपनी स्क्रीन, Loyalty के नीचे

यही स्क्रीन घुमाकर दिखाएँ

ग्राहक QR स्कैन करें, या 6 अंक डालें

ग्राहक के फोन पर यहाँ डलवाएँ

पहले लॉगिन, तभी यह डिब्बा आता है

“Punched” दिखे = स्टैम्प लग गया

यह ग्राहक के फोन पर आता है, आपके नहीं

ध्यान रखें — हर स्टाफ का कोड अलग होता है, इसलिए अपनी ही स्क्रीन का कोड दें। काउंटर पर टैबलेट खुला रहता हो, तो कोड उस पर पहले से दिख रहा होता है — बस स्क्रीन घुमा दीजिए।

रिवॉर्ड देते समय — पूरा कार्ड भर जाने के बाद

रेस्टोरेंट: [रेस्टोरेंट का नाम]

PAGE 3 / 3

सबसे ज़रूरी नियम

पहले आप “हाँ” कहिए — तभी “Use it now” दबेगा।

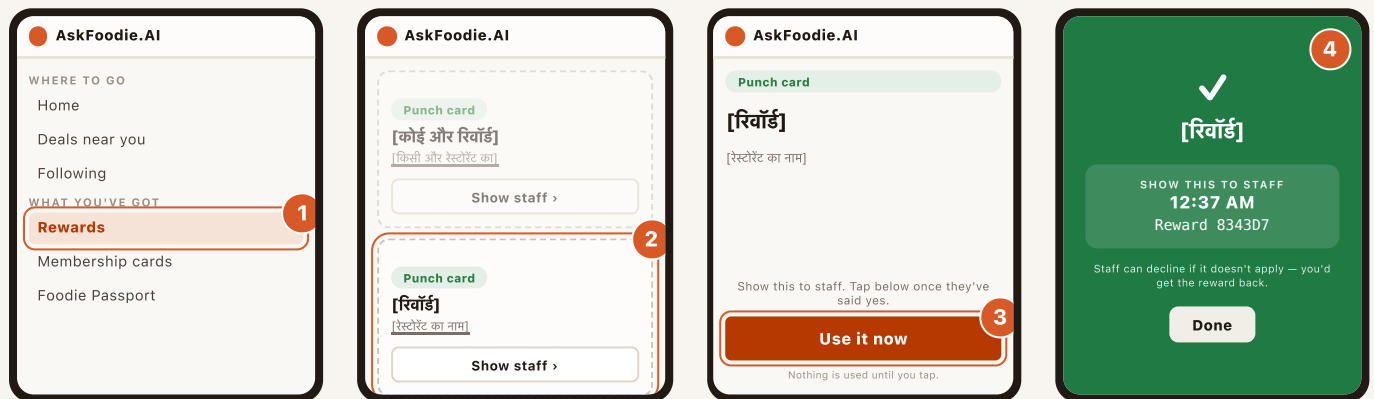
जब तक वह बटन नहीं दबता, रिवॉर्ड खर्च नहीं होता। इसलिए “आज नहीं चलेगा” कहने में कोई नुकसान नहीं — ग्राहक का रिवॉर्ड वैसे का वैसे रहता है।

बटन ग्राहक के फोन पर है। ग्राहक खुद दबाएँ, या आपके सामने आप दबा दें — पर आपके “हाँ” के बाद ही।

हरी स्क्रीन ही सबूत है। हरी स्क्रीन नहीं आई, तो रिवॉर्ड इस्तेमाल नहीं हुआ।

ग्राहक के फोन पर यह क्रम चलता है

नीचे की स्क्रीन सिर्फ उदाहरण हैं



मेन्यू → Rewards

ग्राहक का अपना मेन्यू, आपका नहीं

जो रिवॉर्ड लेना है, उस पर “Show staff”

लिस्ट में दूसरे रेस्टोरेंट के रिवॉर्ड भी होते हैं — नाम और तारीख देख लें

आपके “हाँ” के बाद यह दबेगा

यहीं रुककर आप देख लें कि रिवॉर्ड सही है

हरी स्क्रीन = रिवॉर्ड इस्तेमाल हो गया

नंबर और समय यहीं दिखता है

हरी स्क्रीन के बाद — अब काम आपका है

फ्री आइटम ग्राहक को दीजिए। ऐप बस इतना बताता है कि रिवॉर्ड चल गया — खाना देना, किचन को बताना, बिल से हटाना, यह सब स्टाफ का काम है।

बाद में मिलान करना हो तो Activity में “Rewards used today” में वही नंबर (जैसे 8343D7) लिखा मिलेगा।

अटक जाए तो

रिवॉर्ड आज नहीं दे सकते

साफ़ मना कर दें — “Use it now” न दबवाएँ। रिवॉर्ड ग्राहक के पास रहेगा।

गलती से दब गया

Activity → “Rewards used today” में उसी लाइन पर **“Give back”** दबा दें — रिवॉर्ड ग्राहक को वापस मिल जाता है। यह उसी दिन तक चलता है।

एक ही विज़िट में दो रिवॉर्ड

3 घंटे में एक ही रिवॉर्ड चलता है। दूसरा अगली बार।

“Rewards” में कुछ नहीं दिख रहा

कार्ड अभी पूरा नहीं हुआ, या वे किसी और अकाउंट से लॉगिन हैं।