客人一直都在，只是你沒接到

市場小店不漏單的 7 個方法

心成行

目錄

第一章　你每天漏掉多少單？

第二章　客人已經不打電話了

第三章　讓 LINE 幫你顧店

第四章　一個網頁，就是 24 小時的店員

第五章　把路過的客人，變成常客

第六章　老闆最怕的三件事：貴、難、沒時間

第七章　從今天開始的第一步

附：不漏單自我檢查表・免費健診

第一章

你每天漏掉多少單？

這不是你不認真，
是你一個人，真的接不完。

第一章　你每天漏掉多少單？

漏掉的單，其實都是錢

客單價 150 元，一天只漏掉 5 張單，一個月就是

18,750 元

一年超過 22 萬元。還沒算上那些本來可以變成熟客的人。

最常漏單的四個時刻

1. 最忙的時候：客人越多，漏得越多。
2. 還沒開店、已經收攤的時候。
3. 「已讀」但忘了回的時候。
4. 同一個問題被問第 100 次的時候。

不是叫你更拚，是讓客人不用等你，也能完成下單。

老闆馬上可以做的小動作

今天收攤前，數一數有幾通未接來電、幾則 LINE 超過一小時才回，再乘上客單價：

今天可能漏掉_____元。

連續記三天，就知道值不值得解決。

第二章

客人已經不打電話了

不是客人變少了，
是客人找你的方式變了。

客人找店的三個步驟

現在的客人想吃什麼，第一個動作不是打電話，是拿起手機滑。

① 搜尋：Google 地圖、IG、朋友傳的連結。

② 確認：今天有開嗎？在哪？有什麼？多少錢？

③ 下單：最好不用講電話，手機點一點就好。

這三步只要有一步卡住，客人就走了。

年輕客人和老客人，要的其實一樣

五、六十歲的客人，LINE 用得比誰都勤。他們要的不是複雜的 App，而是字大、按鈕清楚、一按就通。市場美髮屋的預約網頁就是照這個原則設計，熟客阿姨自己就會用。

老闆馬上可以做的小動作

打開 Google 地圖搜尋你的店名，用客人的眼睛看一次：

□ 營業時間、公休日對不對？

□ 有沒有菜單或價目表照片？

□ 有沒有可以直接聯絡你的 LINE？

第三章

讓 LINE 幫你顧店

你不用多請一個人，
只要把 LINE 設定好。

三個設定，讓 LINE 變成店員

「今天有開嗎？」「在哪裡？」「可以停車嗎？」這些答案每天都一樣，就交給 LINE 自動回。

1. 歡迎訊息

客人一加好友，就收到店名、營業時間、地址和怎麼點餐。

2. 圖文選單

聊天室下方六格大按鈕：看菜單、線上點餐、位置、營業時間、公告、聯絡老闆。阿姨伯伯不用打字，一按就到。

3. 關鍵字自動回覆

客人打「營業時間」「停車」，LINE 自動回答，用你平常說話的口氣。

客人要的不是真人，是快速得到答案。

老闆馬上可以做的小動作

拿一張紙，寫下這星期客人在 LINE 問最多次的 5 個問題，每題寫一句你平常怎麼回答。

這 5 句，就是你第一批自動回覆。

嫌麻煩？拍照傳給我們，我們幫你設好。

第四章

一個網頁，
就是24小時的店員

客人在家裡就把單下好了，
你開店的時候，訂單已經在等你。

客人自己點，老闆看單做

基隆仁愛市場的韓式炸雞 KUN 崐，以前中午一邊炸雞、一邊接電話。現在客人打開手機就能自己點，老闆只要看著訂單做。

客人點餐只要三步

① 打開網頁：LINE 選單、Google 地圖或攤位 QR code。

② 選餐、選時間：有照片、有價錢的菜單。

③ 送出：訂單直接進店家後台。

餐好了，系統幫你通知

老闆按一下「可取餐」，客人的 LINE 就收到通知。不用早到乾等，攤位前也不擠成一團。

越小的攤位，越需要網站。

老闆馬上可以做的小動作

想像一位沒來過的客人，只用手機要在你這裡訂餐：他去哪找菜單？怎麼告訴你要什麼、幾點拿？餐好了他怎麼知道？
只要有一題的答案是「打電話問老闆」，你就還在漏單。

第五章

把路過的客人，變成常客

讓客人感覺「老闆記得我」，
他就會一直回來。

第五章　把路過的客人，變成常客

讓客人覺得「老闆記得我」

市場生意靠的不是一次來很多人，是同一個人一直回來。

LINE 集點卡：給客人回來的理由

- 加 LINE 好友就送好禮
- 單筆滿 150 元集 1 點，每 5 點送一份禮
- 店員按「已取餐」才發點
- 實體小卡印 LINE QR code

老顧客查紀錄

美髮屋的姐姐輸入電話，就看到最近三次的日期、服務和設計師，預約表單也自動填好電話。姓名遮住一個字，資料放在老闆自己的試算表，不外流。

客人安心，老闆也安心。

老闆馬上可以做的小動作

你最常來的前 10 位客人，都有加你的 LINE 嗎？
從今天開始，結帳時說一句：「加我們 LINE 送你一個小禮物喔。」
這句話，就是經營熟客的第一步。

第六章

老闆最怕的三件事：貴、難、沒時間

會用 LINE、會用手機改一個格子，就夠了。

第六章　老闆最怕的三件事

三個擔心，一個一個說清楚

擔心一：「應該很貴吧？」

該問的不是「做這個要花多少」，而是「不做，每個月會少賺多少」。可以先從 LINE 官方帳號開始，生意變大再升級官網、後台、集點。

擔心二：「我不會電腦，很難吧？」

蔬食的老闆娘用手機打開試算表，把「狀態」改成上架、售完或下架，網站就跟著變。填「5-9」，品項就只在 5 到 9 月出現。

擔心三：「我沒時間弄」

你不用弄，我們弄。花 30 到 60 分鐘跟我們聊聊，再給我們菜單和店面照片。LINE 官方帳號 7 天內設好。

會用 LINE、會用手機改一個格子，就夠了。

老闆馬上可以做的小動作

把你對「做網站、用 LINE 經營」最擔心的一件事寫下來：

我最擔心的是：_____

直接傳給我們，我們用真實店家的例子回答你，不推銷、不強迫。

第七章

從今天開始的第一步

客人一直都在，
只是你沒接到。

第七章　從今天開始的第一步

不漏單自我檢查表

有做到的就打勾，花 5 分鐘幫你的店做個健檢。

客人找得到你

□ Google 地圖的營業時間、公休日是對的

□ Google 地圖有菜單或價目表的照片

□ 地圖、攤位、包裝上有官方 LINE 的 QR code

客人問得到答案

□ 加好友會收到歡迎訊息，寫清楚營業時間和點餐方式

□ LINE 有圖文選單，一按就能看菜單、位置

□ 「今天有開嗎」這類問題，LINE 會自動回答

客人不用等你就能下單

□ 客人用手機就能點餐、預約，不用打電話

□ 餐做好或快輪到時，客人會收到通知

□ 公休、售完，客人在網路上就看得到

客人會再回來

□ 有集點或會員好禮，給客人回來的理由

□ 熟客的資料有好好留下來，而且不會外流

你的得分代表什麼？

0–3 個：先把官方 LINE 設好（第三章）

4–7 個：加上線上點餐或預約網頁（第四章）

8–11 個：開始經營熟客，集點、會員（第五章）

寫完把得分拍照，傳到官方 LINE @089eompd，說一句「我想健診」。

免費幫你的店
做個健診

寫完檢查表，加官方 LINE，傳一句

「我想健診」

我們會免費幫你看：

你的店最容易在哪裡漏單

哪一個小改變，最快看得到效果

最適合你的方案是哪一個

官方 LINE　@089eompd

不用先決定要不要做，聊完覺得有幫助再說。

心成行｜陪市場小店，把每一張單都接住。

xin-cheng-consulting.netlify.app

想讓客人自己點餐、不漏單？

餐飲網站＋LINE 官方帳號

掃碼加 LINE 免費諮詢

心成行　鄭仰慈 Yang

LINE ID：@089eompd

xin-cheng-consulting.netlify.app