

Franchise Operations Manual

By Peerapong Kitiveshpokawat

www.peerapong.com
peerapong@consultant.com
www.francothiland.com

หลักการเขียน Manual

1. การสร้างคู่มือ
2. การสร้างระบบการถ่ายทอด
3. การปรับปรุงข้อมูล
4. การฝึกหัดทดลองทำตามคู่มือ



Franchise Operation Manual

ชนิดของคู่มือมาตรฐาน Type of Manuals

รูปแบบคู่มือ 12 เล่ม ได้แก่

1. **Product Detail Booklet** : สมุดรายละเอียดผลิตภัณฑ์ รายละเอียดสินค้า (โบรชัวร์)
2. **Marketing Manual** : คู่มือทางการตลาดรูปแบบการส่งเสริมงานด้านการตลาดและงานขาย
 - Marketing Management : แนววิธีการส่งเสริมด้านการตลาดของบริษัทในรูปแบบนโยบายและตัวอย่าง
 - Brand Identity Manual : การกำหนดสัญลักษณ์สัญลักษณ์ของบริษัทในรายละเอียด
 - Design & Development Package : การออกแบบและการใช้สัญลักษณ์ โลโก้
3. **Employee Handbook** : หนังสือคู่มือสำหรับลูกจ้าง เป็นคู่มือที่เกี่ยวกับ สวัสดิการ ข้อบังคับพนักงาน Employee Handbook : คู่มือของพนักงานและรายละเอียดของงานที่รับผิดชอบ รวมถึงสิทธิ์, การประเมินผล และนโยบายด้านบุคคลต่างๆ

Franchise Operation Manual

ชนิดของคู่มือมาตรฐาน Type of Manual

4. **Business & Financial Management System** : ระบบการเงิน ระบบการเก็บเงินสด ระบบการทำงานกำไรขาดทุน การวางรูปแบบการบริหารงานโดยเฉพาะการเงิน การจ่าย การรับ นโยบายสินเชื่อ และวิธีการทำระบบเอกสารงานต่างๆ
5. **Purchasing System Manual** : คู่มือระบบการจัดซื้อ ระบบบริหารงานด้านจัดซื้อ
 - Preferred Suppliers Guidelines : เป็นรายละเอียดและแนววิธีการติดต่อร้านค้าหรือบริษัทที่ส่งสินค้าให้ในรูปแบบต่างๆ รวมถึงวิธีการสั่งซื้อ
 - Inventory Handbook : ระบบการควบคุม Stock และวิธีการทำงาน การควบคุมหลักการและนโยบาย
6. **New-Unit Opening Guidelines** : คู่มือสำหรับร้านเปิดใหม่ เพื่อบอกว่าร้านที่เปิดใหม่ต้องทำอะไรบ้างคู่มือสำหรับการเปิดสาขาใหม่ การเตรียมการ การใช้อุปกรณ์หลัก และการเริ่มต้นกิจการในวิธีการต่างๆ

Franchise Operation Manual

ชนิดของกลุ่มมาตรฐาน Type of Manual

7. Capital Budget : งบประมาณการวางแผน การลงทุนการ
ใช้จ่าย และการควบคุมงบประมาณ

8. Front Operation Manual : คู่มือสำหรับระดับปฏิบัติงาน
การจัดการระบบหน้าร้าน

9. Product Outlet Manual : คู่มือสำหรับผลิตภัณฑ์ เป็น
เรื่องที่เกี่ยวข้องขั้นตอนการผลิตการควบคุมส่วนงานการผลิต
การซ่อม หรือส่วนการผลิตกิจการในร้านนั้นๆ



Franchise Operation Manual

ชนิดของกลุ่มมาตรฐาน Type of Manual

10. Training Center Manual : คู่มือการฝึกอบรมจากส่วนกลาง ก
กำหนดทำเลที่ตั้งร้าน การฝึกอบรมเรื่องการจัดการการฝึกอบรมของ หน่วยงานกลาง
และการอบรมพนักงานในแต่ละจุดงาน

11. Equipment Specification Guidelines : คู่มือบอก
วิธีการใช้งานเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆเป็นคู่มือของอุปกรณ์ที่ใช้ ภายในต่างๆ

12. Info. Flow Manual : เป็นคู่มือการบริหารข้อมูล รายงาน และการ
ประเมินผล รวมถึงการประสานงานกับสำนักงานใหญ่



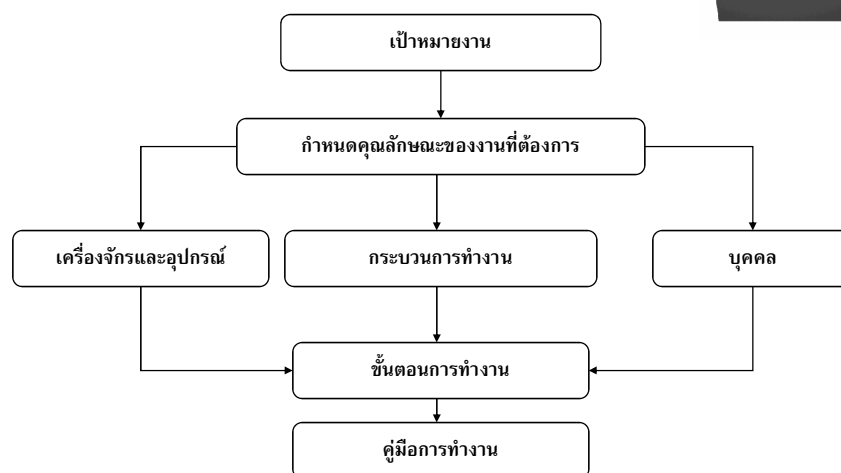
Franchise Operation Manual

ขั้นตอนการออกแบบ คู่มือแฟรนไชส์

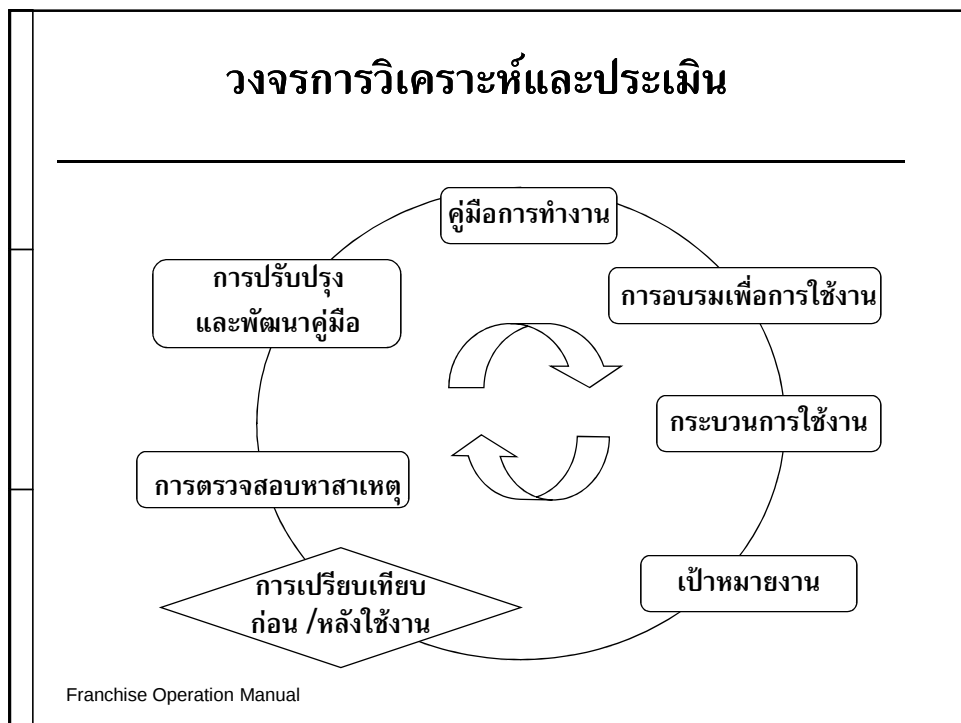
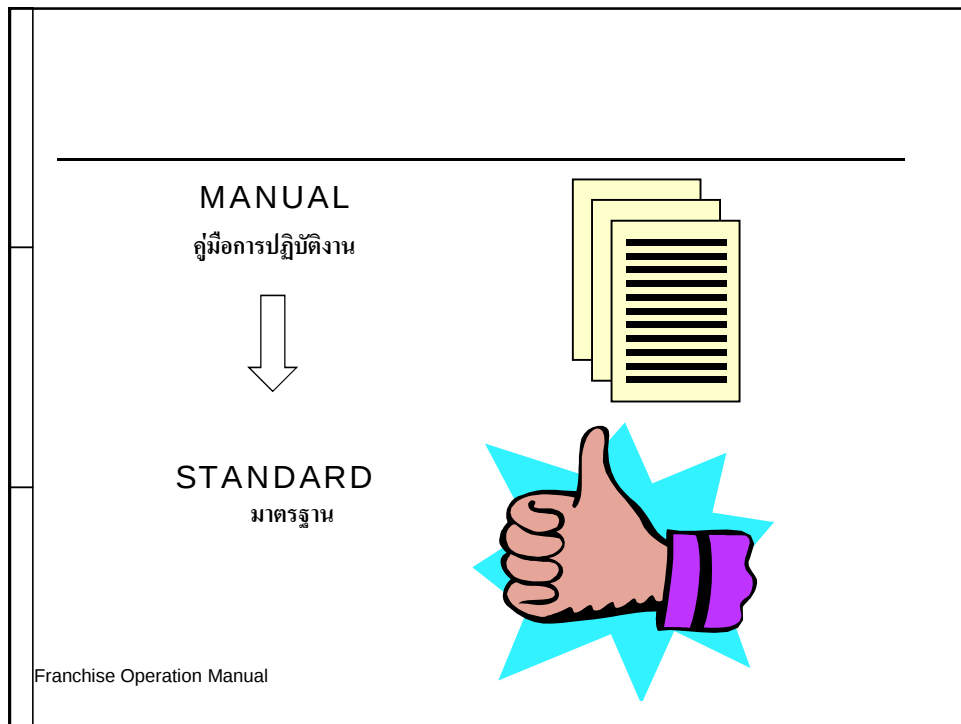
1. กำหนด **Business Concept** ต้องสร้าง แนวคิดของธุรกิจ
2. การรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การเก็บข้อมูล และสร้างวิธีปฏิบัติงาน
3. การจัดหมวดหมู่ ต้องวิเคราะห์ว่าสิ่งที่ทำถูกต้องหรือไม่ บางครั้งอาจต้องทดลองทำ
4. ขึ้นรูปแบบเล่ม ได้แก่ การวางรูปแบบ
5. การจัดเก็บ ควรจัดหมายเลขเอกสารให้อ้างอิงได้
6. ปรับปรุงแก้ไขเสมอ ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงการทำงาน หรือกิจกรรม

Franchise Operation Manual

ภาระหน้าที่กับขั้นตอนการทำงาน



Franchise Operation Manual



Franchise Operations Manual

- The operations manual *is a blueprint* for your franchisees to follow.
- It will tell the franchisee how to *open, run, and grow* the business.
- You can share *your successes* and *your knowledge* with your franchisees while *ensuring your franchisees meet your quality standards*.

Franchise Operations Manual

MAINTAINING THE CONFIDENTIALITY OF THE MANUAL

- *The trade secrets* contained in the manual must be ***kept confidential*** to protect the integrity of the franchise system.
- Make sure each franchisee ***dates and signs the Statement of Confidentiality*** upon receipt of the manual. File the original of this signed statement page at the Corporate headquarters.



Franchise Operations Manual

THE USE OF THE OPERATIONS MANUAL

1. It is designed to be the text to be ***used in training the franchisee to operate the franchised business*** according to the franchisor's current standards.
2. To ***ensure operational consistency*** throughout the franchise network, each franchisee must be ***fully aware of the responsibilities*** detailed in the operations manual.



Franchise Operations Manual

THE USE OF THE OPERATIONS MANUAL

3. The franchisee should ***use the manual to train employees to perform their job responsibilities correctly*** according to the procedures documented in the manual.
4. The franchisee ***should copy and distribute*** the appropriate sections or discussions to each employee during the orientation and training period.



Franchise Operations Manual

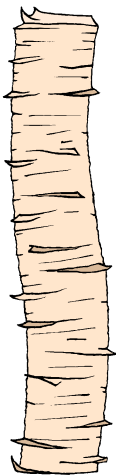
THE USE OF THE OPERATIONS MANUAL

5. The manual ***contains the franchisor's standards and procedures*** for operating the franchised business.
6. The franchisor's representatives, who will assist franchisees with all aspects of operation, should ***monitor the implementation of all procedures*** at the franchise level ***and check*** to see that the operations manual is appropriately ***updated at all times***.



Franchise Operations Manual

KEEPING TRACK OF COPIES OF THE OPERATIONS MANUAL



- ***The original manual*** should be retained at the franchisor's Corporate headquarters as the control copy, and it should be assigned the number "1."
- As copies are distributed to franchisees, ***record the franchisee's name and the number of the manual*** assigned to him on ***the Franchise Operations Manual Log***.

Franchise Operations Manual

MODERNISTIC FRANCHISE OPERATIONS MANUAL LOG

Manual Number	Franchisee Name	Franchise Number	Location	Date Issued	Date Returned

Franchise Operations Manual

MODERNISTIC REVISION RECORD

Rev. No.	Page Inserted	Date

Franchise Operations Manual

Sample Franchise Operations Manual Outline



Franchise Operations Manual

Preface

- o การควบคุมการแจกจ่าย คู่มือปฏิบัติการ
- o หน้าปกคู่มือการปฏิบัติงาน
- o รายละเอียดการติดต่อและการสื่อสาร
- o คำอธิบายโครงสร้างของคู่มือนี้ (A – F, 1- 6, I – XI, etc)
- o คำอธิบายถึงการเก็บคู่มือเป็นความลับ
- o การปรับปรุงคู่มือให้เป็นปัจจุบัน

Franchise Operations Manual

Introduction

- ✓ หนังสือต้อนรับจากผู้บริหารของแฟรนไชส์ชอร์
- ✓ ประวัติความเป็นมาของระบบแฟรนไชส์
- ✓ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมาย
- ✓ ปรัชญาในการดำเนินงานของแฟรนไชส์ชอร์
- ✓ Key Success Factor
- ✓ แนวทางการให้ความช่วยเหลือแฟรนไชส์ซี
- ✓ Field Visit Form

Franchise Operations Manual

Establishing a Franchise Business

- ✓ กำหนดรูปแบบธุรกิจ (Stand alone shop / Corner)
- ✓ ใบอนุญาตพิเศษ
- ✓ ระบบบัญชีธนาคาร
- ✓ การก่อตั้งสำนักงาน(การเช่าพื้นที่สำนักงาน)
- ✓ ระบบสาธารณูปโภค (ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ และ Internet)
- ✓ รายการสิ่งของที่ต้องมีในเบื้องต้น (Inventory)
- ✓ รายการเครื่องมือ, เครื่องใช้ และอุปกรณ์
- ✓ ระบบภาษี และค่าธรรมเนียม

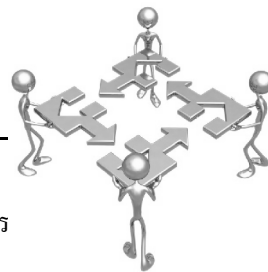
Franchise Operations Manual

Establishing a Franchise Business

- ✓ Decor Specifications
- ✓ Signage and Logo Specifications
- ✓ Purchasing (Foodservice) Equipment and Supplies
- ✓ Equipments Specifications
- ✓ Standards of Cleanliness

Franchise Operations Manual

Personnel



- ☐ นโยบายเกี่ยวกับวิธีการจ้างงาน หลักการปฏิบัติของบุคลากร
- ☐ ค่าจ้างและกฎหมายแรงงาน พรบ. แรงงานต่างด้าว
- ☐ รายละเอียดสำหรับงานในแต่ละตำแหน่ง เพิ่มประวัติแต่ละบุคคล
- ☐ ขั้นตอนการรับสมัครงานและการคัดเลือก การทดลองงาน
- ☐ การฝึกอบรมบุคลากร และแนวทางการพัฒนาบุคลากร
- ☐ การประเมินผลพนักงาน (แบบฟอร์ม, เกณฑ์) และความถี่
- ☐ การลงโทษทางวินัยและการยุติการจ้าง

Franchise Operations Manual

Office Procedures

- จำนวนชั่วโมงการทำงาน
- การกำหนดตารางการปฏิบัติงาน
- ระบบการเก็บรักษาบัญชีรายชื่อลูกค้า
- การจดบันทึกการทำงาน (แบบฟอร์ม)
- การทำใบส่งของให้ลูกค้า (ใบเสร็จรับเงิน ใบกำกับภาษี)
- รายงานทางบัญชีการเงิน (บัญชีรายรับ บัญชีงบดุล)
- ระบบการควบคุมต้นทุน (ค่าวัตถุดิบ ค่าแรง โสฬั)



Franchise Operations Manual

Office Procedures

- ระบบการควบคุมสินค้าคงคลัง
- ระบบการสั่งซื้อวัตถุดิบ
- การใช้แหล่งวัตถุดิบที่ได้รับการรับรอง
- รายชื่อผู้จัดส่งวัตถุดิบที่ได้รับการรับรอง



กระทรวงสาธารณสุข
กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ



Franchise Operations Manual

Daily Operating Procedures

การเตรียมการสำหรับให้บริการ

- ✓ ขั้นตอนการเตรียมตัวเปิด และปิดร้าน
- ✓ ขั้นตอนการเตรียมอุปกรณ์ และสินค้าที่ขาย / ให้บริการ
- ✓ แนะนำช่วงเวลาให้บริการ (เวลาเปิด - ปิดร้าน)



Franchise Operations Manual

Daily Operating Procedures

- ✓ แนวทางการบริการลูกค้าที่เหมาะสม
- ✓ การรับมือกับคำร้องเรียนของลูกค้า
- ✓ ระบบการฝึกหัดพนักงานขาย / บริการ
- ✓ ความรู้เกี่ยวกับสินค้า (Products Knowledge)
- ✓ รูปแบบการจัดเรียงสินค้า / การเตรียมอาหาร
- ✓ การกำหนดราคาสินค้า / บริการ



Franchise Operations Manual

Daily Operating Procedures

- ✓ ระบบการเก็บเงินสดจากลูกค้า (POS)
- ✓ วิธีการชำระเงินของลูกค้า (เงินสด / เครดิต / เช็ค)
- ✓ บัตรส่วนลด บัตรของขวัญ บัตรสมาชิก
- ✓ การทำรายงานยอดขายประจำวัน (Day-end Report)
- ✓ การทำธุรกรรมกับธนาคาร ในแต่ละวัน



Franchise Operations Manual

Daily Operating Procedures (for Restaurant)

- Food Preparation Procedures (optional)
- Recipes (optional)
- “To Go” Orders
- Catering
- Delivery (if applicable)
- Responsible Beverage Sales

Franchise Operations Manual

Daily Operating Procedures

- การบำรุงรักษาอุปกรณ์ต่างๆ
- การดูแลความสะอาดภายในร้าน
- การปฏิบัติการดูแลความปลอดภัยในร้าน
- การเตรียมความพร้อม เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินต่างๆ



Franchise Operations Manual

Advertising (Marketing)

- รายการโฆษณาของแฟรนไชส์ซี
- ระบบการตลาดในท้องถิ่น (Local Store Marketing)
- การเปิดตัวธุรกิจอย่างเป็นทางการ (Grand / Soft Opening)
- การใช้เครื่องหมายการค้า (Trademarks)



Someday, you'll be able to change just a single actor in a show without changing the show itself.

Franchise Operations Manual