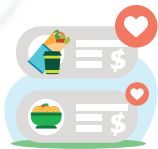


QUY TRÌNH THỰC HIỆN ĐƠN HÀNG

BƯỚC 1 NHẬN ĐƠN

- > Luôn giữ trạng thái **đăng nhập** và **trực tuyến** trong suốt thời gian mở cửa
- > Nhận đơn hàng trực tiếp từ Người dùng trên ứng dụng và chuẩn bị đơn hàng trong mục đơn hàng **"Đang chuẩn bị"**
- > Chủ động **kiểm tra thông tin**:
 - + Chi tiết đơn hàng và Mã đơn hàng
 - + Ghi chú của Người dùng
 - + Vị trí của Đối tác Tài xế trên bản đồ và liên lạc với họ
 - + Liên lạc với Người dùng bằng cách gọi điện hoặc gửi tin nhắn Chat (nếu cần)



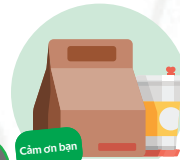
BƯỚC 2 CHUẨN BỊ ĐƠN HÀNG

- > Lưu ý đọc kỹ và thực hiện đúng theo **ghi chú của Người dùng**
- > Sau khi **hoàn thành đơn hàng**, chủ động nhấn **"Sẵn sàng"** để chuyển đổi trạng thái đơn hàng



BƯỚC 3 ĐÓNG GÓI

- > Kiểm tra kỹ **số lượng** và **ghi chú** của đơn hàng
- > **Phân loại và đóng gói sản phẩm cẩn thận, kỹ càng**, tránh đổ, vỡ
- > Không để lẫn dị vật vào đơn hàng



BƯỚC 4 ĐỐI CHIẾU & GIAO HÀNG

- > Xác nhận **Mã đơn hàng (GF-xxx)**
- > Xác nhận **thông tin Đối tác Tài xế** nhận đơn
- > **Yêu cầu và trực tiếp chứng kiến** Đối tác Tài xế nhấn **"Tôi đã kiểm tra kỹ"** và **"Đã lấy đơn"** trên ứng dụng trước khi giao đơn cho Đối tác Tài xế để giảm thiểu rủi ro



✓ Lưu ý: Đối tác tuyệt đối **không thu tiền mặt** của Đối tác Tài xế

QUY ĐỊNH VẬN HÀNH

Thường xuyên cập nhật Bộ Quy tắc ứng xử ký kết giữa Đối tác và Grab tại: grb.to/qtuxgrabfood



Tuân thủ **vệ sinh an toàn thực phẩm**: nấu chín kỹ thực phẩm, giữ vệ sinh khu vực chế biến sạch sẽ, đóng gói bao bì cẩn thận, v.v.



Đảm bảo tất cả nhân viên nắm **chắc thao tác sử dụng ứng dụng**



Luôn **trung thực - tôn trọng** Đối tác Tài xế, Người dùng & Grab



Kiểm tra email và hộp thư trên ứng dụng hàng ngày để cập nhật thông tin mới nhất

CÁC KÊNH HỖ TRỢ



Trung tâm trợ giúp miễn phí trên ứng dụng:
grb.to/hotrodoitacnahang



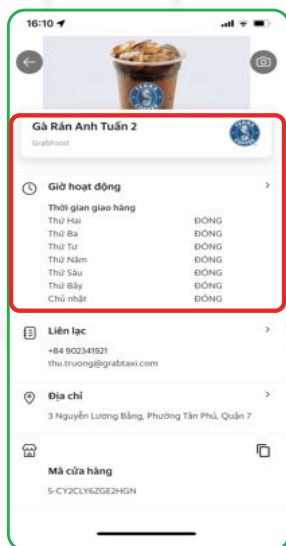
Gọi **Grab** trên ứng dụng: có tính phí, hoạt động từ 7h đến 21h



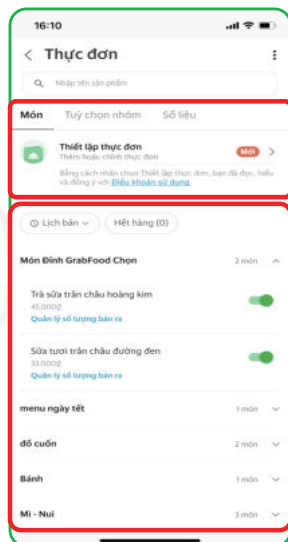
Facebook dành cho Đối tác Nhà hàng:
grb.to/facebookGF



Điểm hỗ trợ trực tiếp:
grb.to/diemhotrograb

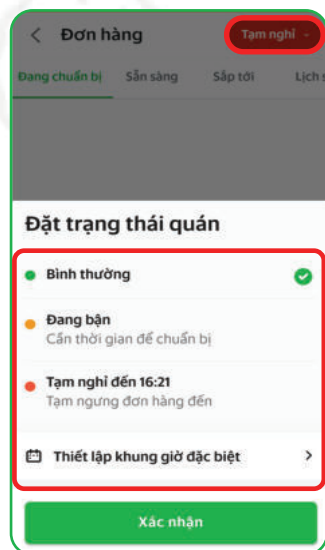


Chỉnh sửa **giờ hoạt động cố định** của Nhà hàng hoặc lên kế hoạch thao tác và **cập nhật khung giờ đặc biệt** nếu có lịch nghỉ trước (ngày rằm, lễ/Tết,...)



Tự tạo, điều chỉnh hoặc xóa thực đơn theo món, danh mục món và nhóm tùy chọn (có hiệu lực ngay lập tức)

Cài đặt trạng thái thực đơn chi tiết: có thể chỉnh sửa 01 hoặc nhiều món cùng lúc với các trạng thái: có bán/ hết bán hôm nay/ hết bán đến khi có hàng



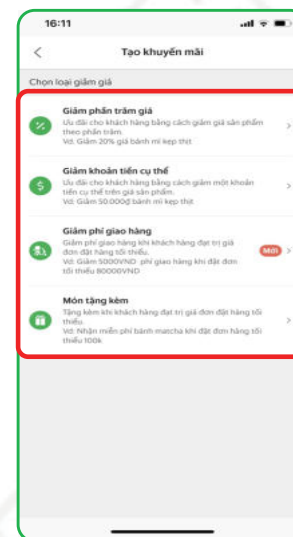
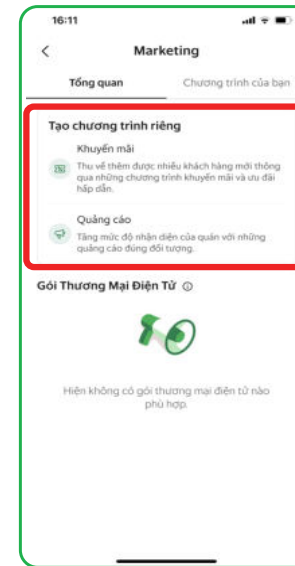
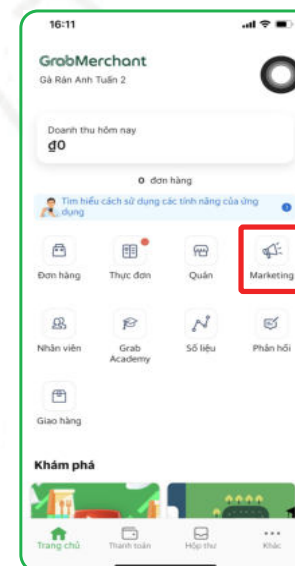
Cài đặt trạng thái hoạt động của Nhà hàng:

- Bình thường: nhận đơn hàng bình thường
- Đang bận: kéo dài thời gian chuẩn bị đơn hàng
- Tạm nghỉ: ngưng nhận đơn hàng phát đến

Hệ thống sẽ tự động chuyển về trạng thái Bình thường sau khi hết thời gian Đang bận/ Tạm nghỉ

CÁC TÍNH NĂNG NỔI BẬT

Tạo các chương trình khuyến mại/quảng cáo



Giúp Nhà hàng dễ dàng tiếp cận **Người dùng**, gia tăng nhận diện thương hiệu, từ đó có cơ hội gia tăng doanh thu

Đối tác có thể tham gia chương trình khuyến mại/ gói thương mại điện tử sẵn có của Grab, hoặc tự tạo chương trình khuyến mại/quảng cáo riêng cho Nhà hàng

CÁC KÊNH CẬP NHẬT THÔNG TIN



Hộp thư trên ứng dụng



Blog dành cho Đối tác Nhà hàng:
grb.to/blognahang



Email (vui lòng không trả lời email này):
grabfood.vn@grab.com



Tin nhắn SMS gửi tới số điện thoại đăng ký