门店岗位标准作业手册 · 2026-10

现制茶饮门店标准作业手册

现制茶饮门店前厅接待与后厨出品标准作业手册

适用对象：现制茶饮单店店长、值班经理、前厅收银与后厨出品岗新员工

把点单、叫号、出杯、封口、清洁拆成可以照着做的动作，前厅后厨用同一套时间标准。

作品名称	现制茶饮门店标准作业手册
商品全名	现制茶饮门店前厅接待与后厨出品标准作业手册
作品类型	文字作品 · PDF 文档
著作权人	宁德市钦汇晨贸易有限公司
篇幅	约 2300 字

目录

四章结构：痛点与逻辑、执行流程、话术范例、误区与检核

第一章：业务痛点与核心逻辑

为什么高峰期总是乱

第二章：分步执行标准流程

开店、备料、接单、出杯、交接、打烊

第三章：实战话术与场景范例

柜台前最常遇到的八个场景

第四章：常见误区与检核清单

店长每天用十分钟自查

使用说明

现制茶饮门店最常见的问题不是不会做饮品，而是高峰期前厅和后厨各做各的：前厅为了快把单子一股脑压进去，后厨为了保质量把单子压着不出，顾客在柜台前等到抱怨。本手册把一家十到二十平方米、三到五名员工的茶饮门店从开门到打烊的动作全部拆开，给每一个动作定时间、定责任人、定检查方法，让新员工第三天就能独立顶班。

本作品为文字作品，供购买者所在门店内部学习和使用。未经著作权人书面许可，不得复制、转售或公开传播。

第一章：业务痛点与核心逻辑

为什么高峰期总是乱

茶饮门店的营业额集中在午后两小时和晚饭后两小时，这四个小时通常贡献全天六成以上的杯量。问题也集中在这四个小时：前厅接单速度和后厨出杯速度不匹配，排队的人越多，前厅越想快点点单，后厨的单子就堆得越高，出品质量开始下滑，复做和投诉随之而来。

核心逻辑只有一句话：以后厨的稳定出杯速度为基准来安排前厅的接单节奏，而不是反过来。后厨一台封口机、两名出品员的稳定速度大约是每分钟两到三杯，前厅就要在点单时主动报等待时间，并用叫号把顾客从柜台前分流到等候区。

第二个逻辑是把所有动作标准化到可以被检查。所谓标准，不是写在墙上的口号，而是能回答三个问题：这一步谁来做，做到什么程度算完成，别人怎么一眼看出来有没有做。本手册后面的每一条流程都按这三个问题来写。

第三个逻辑是把清洁和备料放进营业流程里，而不是等到打烊再补。备料不足会让高峰期出杯中断，清洁不及时会让顾客在等候区看到脏乱的操作台，这两件事对营业额的伤害比饮品味道偏差更直接。