



Distributor
Operations Manual

ฉบับใช้งานจริง

ของอร่อย
ที่อยู่คู่คนไทย
ทุกชุมชน

คู่มือมาตรฐาน การปฏิบัติงาน (SOP) สำหรับตัวแทนจำหน่ายประจำตำบล

ไส้กรอกอีสาน ตราแม่ไก่

มาตรฐานเดียวกัน • ควบคุมคุณภาพได้ • ขยายสาขาได้อย่างมั่นใจ



Pricing &
Promotion



Catering
Execution



Cash
Management



Complaint
Handling

อร่อยง่าย
สร้างโอกาส
ในทุกตำบล



จัดทำเพื่อยกระดับจาก 'คู่มือแนะนำ'
สู่ 'คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน'





ของอร่อย
ที่อยู่คู่คนไทย
ทุกชุมชน

Distributor
Operations Manual

02

ฉบับใช้งานจริง

สารบัญและภาพรวม บทบาทตัวแทน



คู่มือนี้จัดทำขึ้นเพื่อกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับ
ตัวแทนจำหน่ายประจำตำบล เพื่อให้การขาย การบริการ
และการบริหารร้านเป็นไปมาตรฐานเดียวกัน



สารบัญ

Contents

01	Pricing & Promotion Guardrails	หน้า 03
02	Sales Channel & Service Model	หน้า 07
03	Catering & Event Execution	หน้า 11
04	Cash & Store Management	หน้า 15
05	Complaint Handling & Food Safety	หน้า 19
06	Customer Management & Communication	หน้า 23
07	Community Marketing & CSR	หน้า 27

อร่อยง่าย
สร้างโอกาส
ในทุกตำบล



บทบาทของตัวแทนประจำตำบล

Key Roles



ขายปลีกหน้าร้าน

จำหน่ายสินค้าให้ลูกค้า
ในพื้นที่ ดูแลร้านให้สะอาด
และบริการอย่างมีอาชีพ



ขยายช่องทาง จัดจำหน่าย

เพิ่มจุดจำหน่ายในชุมชน
เช่น ร้านค้า ร้านอาหาร
และกลุ่มลูกค้าใหม่



รับงานเหมา / Catering

รับออเดอร์งานจัดเลี้ยง
งานกิจกรรมต่างๆ ทั้งในชุมชน
และหน่วยงาน



สร้างความสัมพันธ์ กับชุมชน

เป็นตัวแทนของแบรนด์ในพื้นที่
ร่วมกิจกรรมท้องถิ่น
และสร้างความเชื่อมั่นกับลูกค้า

หลักการสำคัญ

Our Principles



ขายอย่าง มีมาตรฐาน

ปฏิบัติตามราคาและ
โปรโมชั่นที่บริษัทกำหนด



รักษาคุณภาพสินค้า

ดูแลการจัดเก็บและ
การปรุง/อุ่นสินค้า
ให้ได้มาตรฐาน



บริหารเงินสดโปร่งใส

ตรวจสอบรายรับ-รายจ่าย
อย่างถูกต้องและต่อเนื่อง



สื่อสารกับลูกค้า อย่างมีอาชีพ

ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง
สุภาพ และรวดเร็ว

เรากระดับอาหารท้องถิ่น
สู่ความอร่อยระดับประเทศ



Quilri

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับตัวแทนจำหน่ายประจำตำบล

SOP-01 | Pricing & Promotion Guardrails

แนวทางการกำหนดราคาและโปรโมชั่น



วัตถุประสงค์

เพื่อป้องกันการตัดราคาข้ามเขต รักษากำไรขั้นต้น และควบคุมภาพลักษณ์ราคาให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

หัวข้อ	มาตรฐานการปฏิบัติ	ข้อห้ามปฏิบัติ
 ราคาขายปลีก	ใช้ราคาแนะนำจากบริษัท และห้ามสื่อสารราคาที่ต่ำกว่ากรอบที่กำหนด	 ห้ามตัดราคาตึงลูกค้าข้ามเขต
 โปรโมชั่น	ส่วนลดรวมในบิลควรอยู่ในระดับที่ไม่ทำให้กำไรสุทธิติดลบ และต้องคำนวณต้นทุนก่อนทุกครั้ง	 ห้ามลดแลกแจกแถมโดยไม่ประเมินต้นทุนและสต็อกคงเหลือ
 งานเหมา / โรงทาน	ใช้โครงสร้างราคาขายส่งหรือราคาเชิงปริมาณตามที่บริษัทกำหนด	 ห้ามนำสินค้าที่ได้รับ การสนับสนุนฟรีจากบริษัท มาเวียนขายเป็นเงินสด



สูตรคิดราคาพื้นฐาน



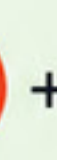
ต้นทุน
สินค้า



+ บรรจุภัณฑ์



+ ค่าแรง



+ ค่าใช้จ่าย



+ กำไร
ที่ต้องการ

= ราคาขาย



Approval Matrix



ส่วนลดทั่วไป:
ผู้ดูแลร้านอนุโมติ



ส่วนลดพิเศษ:
ขออนุมัติผู้บังคับบัญชา



งานราคาพิเศษ:
แบบเหตุผลและคำนวณ Margin

มาตรฐานเดียวกัน
อร่อยไปด้วยกัน
เติบโตอย่างยั่งยืน



ข้อควรจำ

“ทุกโปรโมชั่นต้องตอบได้ว่า
เพิ่มยอดขาย เพิ่มจำนวนชิ้นต่อบิล หรือเพิ่มการซื้อซ้ำอย่างไร”



มาตรฐานเดียวกัน



ควบคุมคุณภาพได้



ขยายสาขาได้อย่างมั่นใจ



เติบโตไปด้วยกัน



1 กิจกรรมการตลาดโรงทาน

ใช้กิจกรรมโรงทานเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน
สร้างการรับรู้แบรนด์ และส่งต่อภาพลักษณ์ที่ดีของร้าน

2 กิจกรรมสร้างแบรนด์



3 แนวทางปฏิบัติ CSR

-  กำหนดจำนวนสิทธิ์ต่อวันให้เหมาะกับงบ
-  แยกสินค้าสำหรับ CSR ออกจากสินค้าจำหน่าย
-  บันทึกวันที่ จำนวน และต้นทุน
-  เก็บภาพกิจกรรมและผลลัพธ์
-  ประสานชุมชน วัด หรือหน่วยงานท้องถิ่น

4 สรุปเอกสารที่ควรมี

-  แบบฟอร์มกิจกรรม
-  รายงานค่าใช้จ่าย
-  ภาพถ่ายกิจกรรม
-  จำนวนผู้รับประโยชน์
-  สรุปผลลัพธ์ต่อชุมชน

“ธุรกิจที่ดี
คือธุรกิจที่เติบโต
ไปพร้อมกับสังคม”

“แบรนด์ที่แข็งแรง
ไม่ได้ขายแค่สินค้า
แต่สร้างคุณค่าให้ชุมชนได้จริง



อร่อยง่าย
สร้างโอกาส
ในทุกตำบล

1 พื้นที่ขายและช่องทางจัดจำหน่าย

เข้าถึงผู้บริโภคได้หลากหลาย สร้างโอกาสขายได้ทุกพื้นที่



ตลาดเช้า / ตลาดเย็น
ขายปลีกพร้อมรับประทาน



ร้านของชำ / ร้านค้าในชุมชน
ขายส่ง / วางสินค้า



ร้านอาหาร / ร้านส้มตำ
ช่องทาง B2B



ออนไลน์ / LINE / Facebook
รับออเดอร์ล่วงหน้า



งานวัด / งานประจำปี
ออกร้านสร้างการรับรู้



Delivery ในพื้นที่
เพิ่มความสะดวกให้ลูกค้า

2 รูปแบบบริการที่ตัวแทนควรทำได้

ปรับให้เหมาะกับพื้นที่ สร้างรายได้ได้หลายรูปแบบ



ขายปลีกหน้าร้าน
มาตรฐานการบริการ
หน้าร้าน



งานเหมา
รับออเดอร์เป็นชุด
เป็นถาด หรือเป็นกิโล



Catering
ขายสินค้า + อุปกรณ์
+ บริการพนักงาน



งานวันเกิด / งานเลี้ยง
จัด Package
ให้เหมาะกับจำนวนคน



งานโรงงาน / CSR
ใช้เพื่อสร้างความสัมพันธ์
กับชุมชน



แนวคิดสำคัญ

“ตัวแทนที่แข็งแกร่ง
ไม่ควรพึ่งพียอดจาก
ช่องทางเดียว
แต่ควรสร้างรายได้จาก
หลายช่องทางพร้อมกัน”



จัดทำขึ้นเพื่อยกระดับจาก 'คู่มือแนะนำ'
สู่ 'คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน'

อร่อยได้ไกล
ไปด้วยกัน

SOP-03

Catering & Event Execution

มาตรฐานการรับงานนอกสถานที่ (จัดเลี้ยง) ให้สำเร็จอย่างมืออาชีพ

อร่อยได้
ทุกงาน ทุกโอกาส

Tier 1  งานขนาดเล็ก (30–50 คน)	Tier 2  งานขนาดกลาง (50–100 คน)	Tier 3  งานขนาดใหญ่ (100 คนขึ้นไป)
 ตัวแทนรับงานได้ด้วยตนเอง  ใช้พนักงานหน้าร้าน 1–2 คน  มีเตาย่างสำรอง 1 ตัว  เก็บเงินมัดจำล่วงหน้า	 ยื่นแบบประเมินคิวงานล่วงหน้า  ใช้พนักงานขั้นต่ำ 3 คน  มีระบบเก็บความเย็น ณ จุดงาน  กำหนดพื้นที่ Setup ชัดเจน	 ประสานทีมส่วนกลางหรือผู้เชี่ยวชาญ  ควบคุมคุณภาพบริการร่วมกัน  มีหัวหน้างานรับผิดชอบ



 เอกสารสำคัญก่อนรับงาน	ตรวจสอบให้ครบถ้วน ก่อนตกลงรับงานทุกครั้ง
 วัน / เวลา  สถานที่  จำนวนคน  เมนู  การชำระเงิน  ผู้ติดต่อ  อุปกรณ์  การจัดส่ง	



“มากกว่าการขาย
คือการส่งมอบความอร่อย
ในทุกช่วงเวลาของคุณสุข”

บริหารดี
ร้านยั่งยืน

1 หลักการสำคัญ



เงินร้านแยกจาก
เงินส่วนตัว



ยอดโอนเข้าบัญชี
ร้านเท่านั้น



มีเงินสดเปิดร้าน
คงที่ทุกวัน

2 Daily Reconciliation

ตรวจสอบความถูกต้องของเงินสดทุกวัน เพื่อป้องกันการสูญหาย



เงินสดเปิดร้าน



ยอดขายเงินสด



ค่าใช้จ่ายเงินสด



เงินสดที่ควรเหลือ

3 Daily Closing Report

บันทึกข้อมูลทุกวันหลังปิดร้าน

รายการ	จำนวนเงิน (บาท)
เงินสดเปิดร้าน	
ยอดขายเงินสด	
ยอดขายโอน	
ค่าใช้จ่ายรายวัน	
เงินสดปิดร้าน	
ผลต่าง	



ข้อปฏิบัติ



สรุปยอดขายประจำวันทุกวัน



บันทึกค่าเสียหาย / ของเสีย
แยกต่างหาก



หากยอดไม่ตรง
ต้องบันทึกสาเหตุ



เก็บหลักฐานการโอนและใบเสร็จ

รายละเอียดเล็กๆ
สร้างร้านใหญ่ได้



เงินขายไม่เท่ากับกำไร – ร้านต้องกันเงินสำหรับซื้อสินค้า
ค่าดำเนินงาน และเงินสำรอง



SOP-05 Complaint Handling & Food Safety

มาตรฐานการรับข้อร้องเรียน และความปลอดภัยอาหาร

ใส่ใจลูกค้า ใส่ใจคุณภาพ
ส่งต่อความอร่อยอย่างยั่งยืน



Complaint Handling

รับฟัง แก้ไข ใส่ใจ ดูแลลูกค้าเสมอ

1



LISTEN

รับฟังลูกค้าให้ครบ

ฟังอย่างตั้งใจ ไม่ขัดจังหวะ
และเข้าใจปัญหาจริง

2



SOLVE

แก้ปัญหาให้เร็วที่สุด

เสนอทางออกที่เหมาะสม
และแจ้งลูกค้าด้วยความสุภาพ

3



RECORD

บันทึกเหตุการณ์และถ่ายภาพ

เก็บหลักฐานให้ครบถ้วน
เพื่อใช้ในการตรวจสอบ

4



PREVENT

หาสาเหตุและป้องกันซ้ำ

วิเคราะห์สาเหตุ ปรับปรุง
และกำหนดมาตรการป้องกัน

ตัวอย่างสถานการณ์ และแนวทางการจัดการ



สินค้ามีปัญหา

เปลี่ยนสินค้าใหม่ให้ลูกค้าทันที

✓ แสดงความรับผิดชอบ ดูแลลูกค้าก่อนเสมอ



ย่างไหม้ / ไม่ตรงออเดอร์

ทำใหม่และขอโทษอย่างสุภาพ

✓ ยืนยันคุณภาพ และใส่ใจความพึงพอใจของลูกค้า



จัดส่งล่าช้า

แจ้งสาเหตุ เสนอของชดเชยเล็กน้อย

✓ สื่อสารตรงไปตรงมา ลูกค้าเข้าใจและให้อภัยได้

ดูแลทุกปัญหา
เหมือนดูแลครอบครัว



Food Safety

มาตรฐานความปลอดภัยอาหาร
เพื่อความอร่อยที่มั่นใจได้

1



แยกของดิบและของสุก

ใช้ภาชนะ อุปกรณ์ และพื้นที่แยกกัน
อย่างชัดเจน

2



เก็บสินค้าในอุณหภูมิที่เหมาะสม

แช่เย็นตามอุณหภูมิที่กำหนด
เพื่อคงคุณภาพและความปลอดภัย

3



ใช้อุปกรณ์สะอาด

ล้างทำความสะอาดอุปกรณ์
ก่อนและหลังใช้งานทุกครั้ง

4



ผู้ปฏิบัติงานต้องรักษาสุขอนามัย

ล้างมือ สวมถุงมือ/หมวก/ผ้ากันเปื้อน
แต่งกายสะอาด เรียบร้อย

5



สินค้าผิดปกติต้องแยกออก จากการจำหน่ายทันที

หากพบสินค้าที่มีกลิ่น สี หรือสภาพผิดปกติ
ให้แยกเก็บและแจ้งผู้รับผิดชอบ



ข้อมูลที่ต้องบันทึก

บันทึกให้ครบถ้วน เพื่อการติดตามและปรับปรุง



วันที่



ลูกค้า



สินค้า



ปัญหา



วิธีแก้



ค่าเสียหาย

“ความปลอดภัย คือพื้นฐาน
ของความอร่อยที่ยั่งยืน”



จัดทำเพื่อยกระดับจาก 'คู่มือแบบเก่า'
สู่ 'คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน'



ลูกค้าคือ
หัวใจของเรา

1 การรักษาลูกค้าประจำ

สร้างความสัมพันธ์ที่ดี ดูแลอย่างต่อเนื่อง เพื่อเติบโตไปด้วยกัน



เก็บฐานข้อมูลลูกค้า

บันทึกรายชื่อลูกค้า
ช่องทางติดต่อ และพฤติกรรม
การสั่งซื้อ



ติดตามการซื้อซ้ำ

เช็คช่วงเวลาการสั่งซื้อ
และติดตามลูกค้าอย่าง
สม่ำเสมอ



เสนอโปรโมชั่นที่เหมาะสมกับลูกค้า

จัดโปรโมชั่นตามประเภทลูกค้า
เช่น ส่วนลด, แพคเกจพิเศษ,
ของแถม



ดูแลลูกค้าด้วยความจริงใจ

ใส่ใจ ให้คำแนะนำ พร้อมดูแล
หลังการขาย สร้างความเชื่อมั่น
ในระยะยาว

2 Customer Database ที่ควรมี

ชื่อลูกค้า	ประเภท	ซื้อครั้งล่าสุด	หมายเหตุ
ร้านส้มตำแจ้แดง	ร้านอาหาร	12 มี.ค. 2567	สั่งประจำ ทุกสัปดาห์
ร้านแจ่มของฝาก	ร้านค้าปลีก	8 มี.ค. 2567	ชอบหมูแปะียว
ร้านอาหารครัวคุณตา	ร้านอาหาร	3 มี.ค. 2567	ต้องการใบกำกับภาษี
ร้านพี้น้อย มินิมาร์ท	ร้านค้าปลีก	28 ก.พ. 2567	สั่งเพิ่มช่วงเทศกาล
ร้านลาบอีสานคำหอม	ร้านอาหาร	25 ก.พ. 2567	สนใจสินค้าใหม่

“รู้จักลูกค้า
เข้าใจความต้องการ
บริการได้ตรงใจ”



ลูกค้าเพิ่ม
โอกาสเพิ่ม
อนาคตยั่งยืน

3 Approved Sales Script

ตัวอย่างคำพูดแนะนำการขาย สำหรับตัวแทนจำหน่าย



“สวัสดีครับ ไส้กรอกอีสาน
แม่ไก่ครับ วันนี้มีหมูใหม่
หมูแปะียว และหมูวุ้นเส้น
เดี๋ยวช่วยแนะนำให้ครับ”



“ถ้าท่านหลายคน
แนะนำเป็นชุด
จะคุ้มกว่าครับ”



“ขอภัยสำหรับ
ความไม่สะดวกครับ
เดี๋ยวทางร้านแก้ไข
ให้ทันที”



“สำหรับร้านค้าหรือร้านอาหาร
เราช่วยวางรอบสั่งสินค้า
ให้เหมาะกับยอดขายได้ครับ”

❌ ห้ามสื่อสารแบบนี้

- ❌ ไม่ใช่ความผิดร้าน
- ❌ ไม่ได้ครับ
- ❌ ลูกค้าทำเองหรือเปล่า

คำพูดที่ดี
สร้างความเชื่อมั่น
และยอดขาย

“ การสื่อสารที่ดี
เปลี่ยนลูกค้าจากริ่กลายเป็นลูกค้าประจำได้ ”



ลูกค้าพอใจ



ยอดขายเติบโต



ความสัมพันธ์ยั่งยืน



ไปด้วยกันได้ไกลกว่า

