

Ghid pentru aplicația Merchant

Bolt Food



Conținut

Aplicația Bolt Merchant

Pagina principală	4
Configurarea imprimantei Sunmi	6
Acceptarea unei comenzi	7
Interfața comenzii	8
Când comanda este gata	11
Întreruperea comenzilor noi	13
Livrare proprie	14
Comenzi programate	20
Când preparatele sau ingredientele nu sunt disponibile	21
Istoricul comenzilor	23
Mai multe restaurante într-o singură aplicație	24

Informații suplimentare

Cum contactezi un client	30
Contactarea Asistenței Bolt Food	31
Actualizarea informațiilor tale	32
Portalul tău Bolt Food Merchant	33
Curieri	34
Dispozitiv Sunmi	35

Aplicația Bolt Merchant

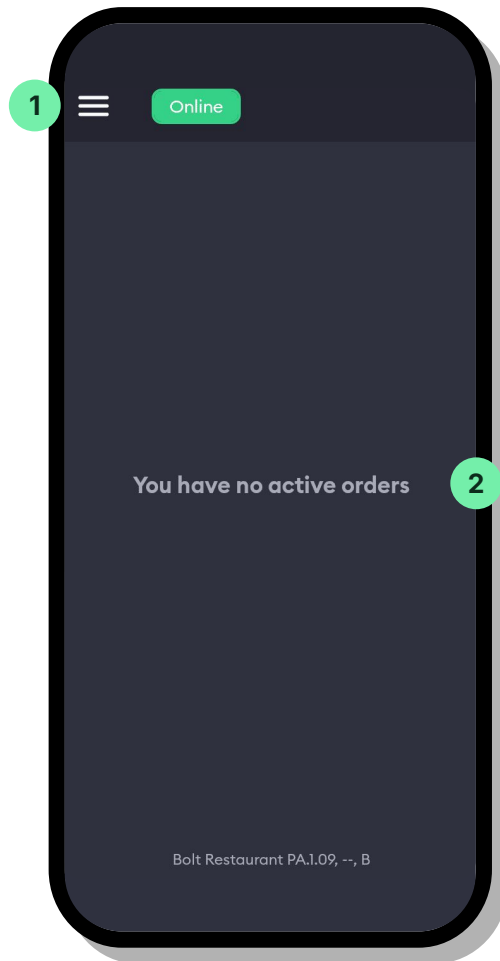
Pagina principală

1 Bara de navigație

- Meniu
- Status online
- Istoric comenzi
- Setări
- Asistență
- Programul de lucru și statusul disponibilității

2 Lista de comenzi

Prima ta comandă va apărea aici





Navigație

1 Numele restaurantului

2 **Meniu:** Vezi articolele din meniu și indică disponibilitatea lor

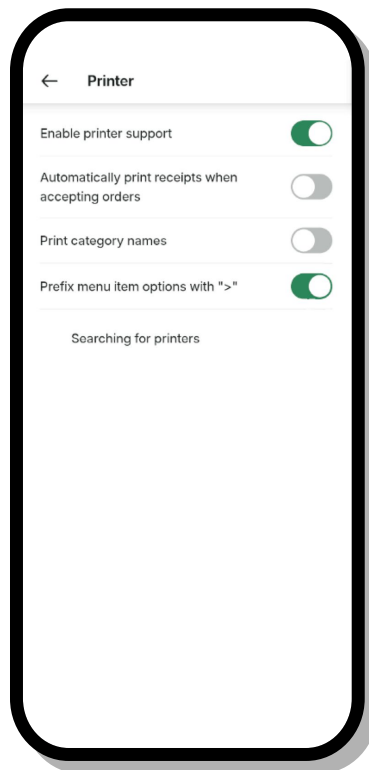
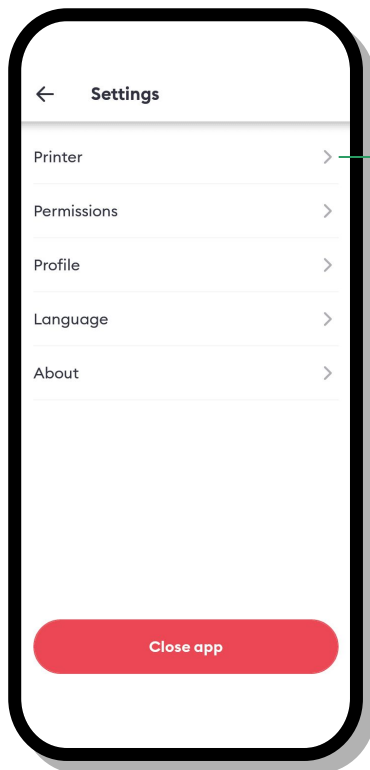
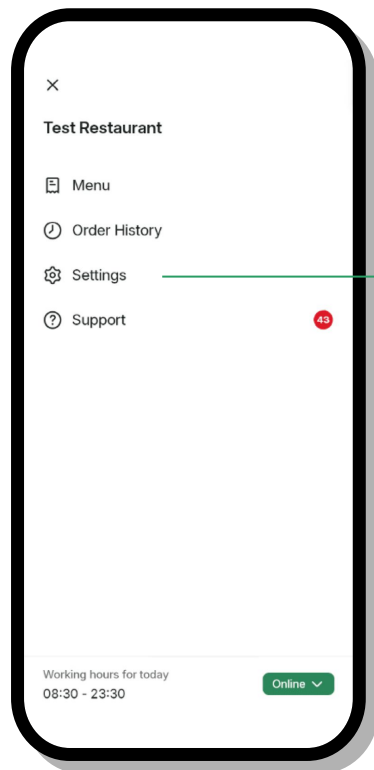
3 **Istoricul comenzilor:** Vezi istoricul comenzilor din ultimele 30 de zile

4 **Setări:** Ajustează setările din aplicație, (de ex. limba) și verifică actualizările disponibile

5 **Asistență:** Contactează asistența pentru a obține ajutor

6 **Buton conectare/deconectare:** Setează-ți statusul ca activ sau inactiv

Configurarea imprimantei Sunmi

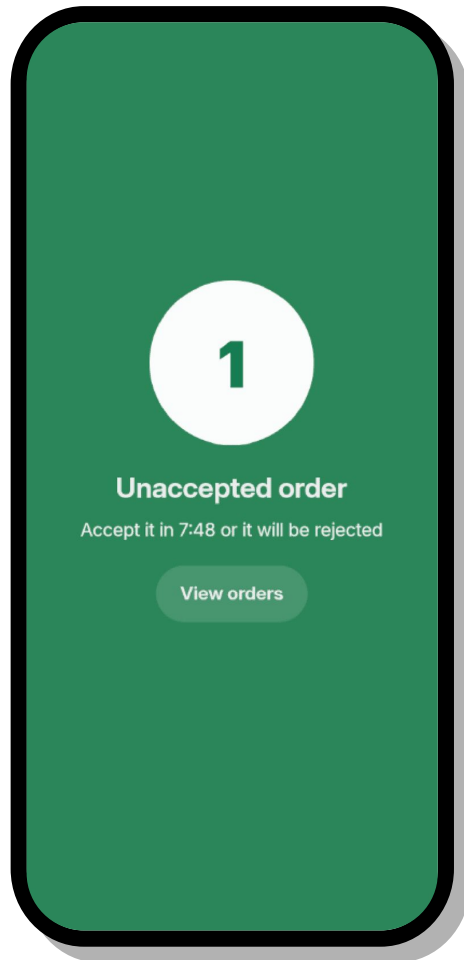


Activează asistența pentru
imprimantă
și selectează Sunmi InnerPrinter

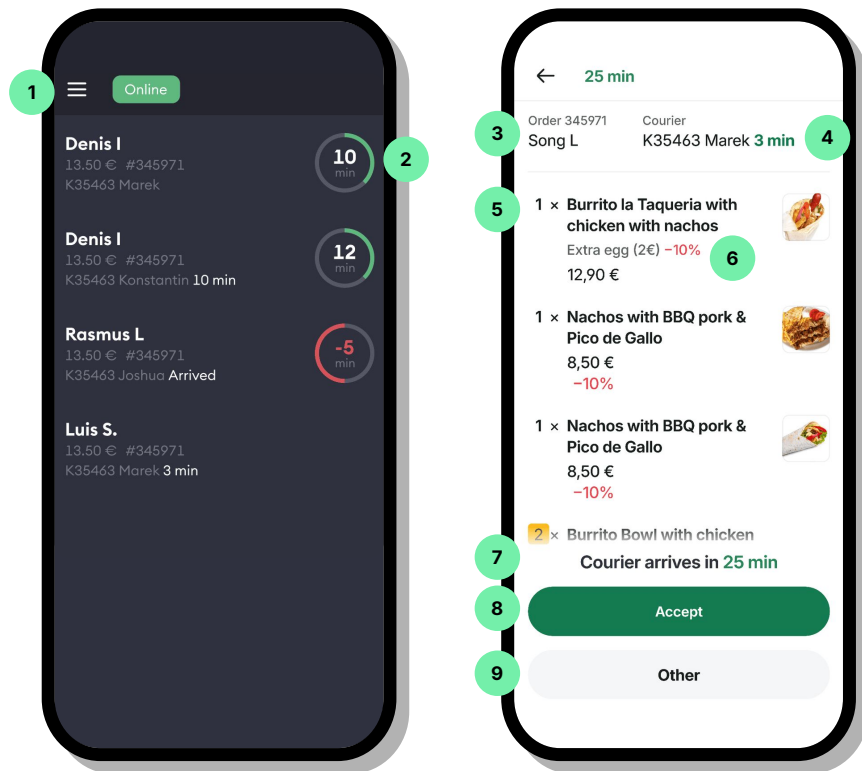
Acceptarea unei comenzi

Când sosește o comandă nouă, aplicația va emite un sunet distinctiv. **Pentru a vedea comanda nouă, apasă pe ecran.**

Ecranul va afișa timpul rămas pentru acceptarea comenzii înainte ca aceasta să fie respinsă automat.



Comenzi



- 1 Lista comenzilor active
- 2 Timpul de preparare rămas
- 3 Numărul comenzii și numele clientului
- 4 Informații despre curier
- 5 Detaliile comenzii
- 6 Reducerile aplicate
- 7 Timpul estimat de sosire al curierului
- 8 Butonul de acceptare a comenzii
- 9 Opțiunea „Altele”: Modifică timpul de preparare sau respinge o comandă care încă nu a fost acceptată.

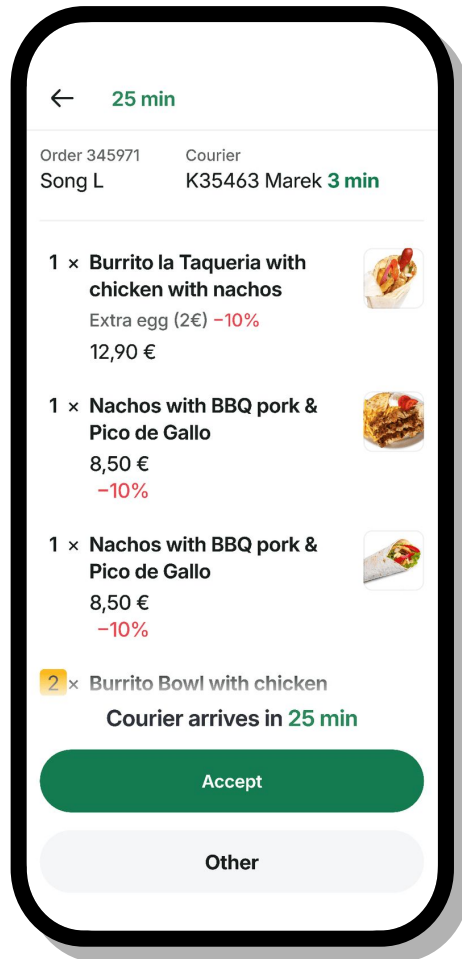
Când accepți comanda, clientul primește o notificare de confirmare a pregătirii comenzii sale, iar sistemul va începe să caute un curier.

Interfața comenzii

Când primești o comandă nouă, verifică timpul de preparare înainte de a o accepta.

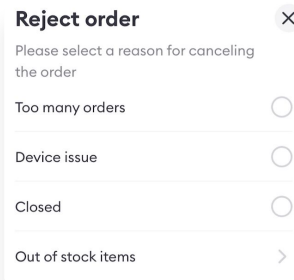
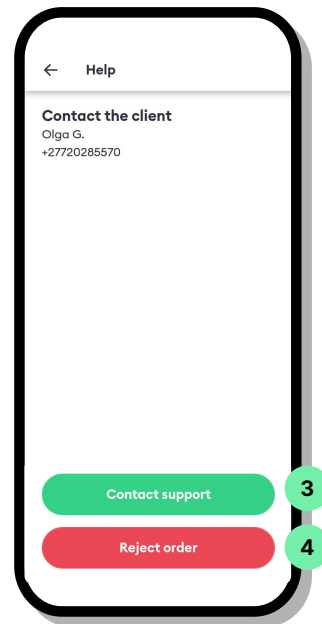
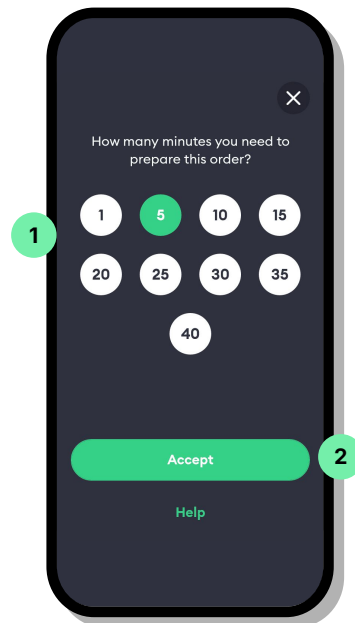
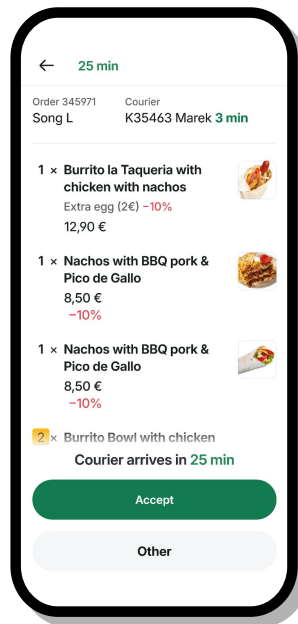
Dacă nu poți pregăti comanda în timpul specificat, poți schimba timpul de preparare apăsând pe butonul **Altele** și selectând noul timp de preparare a comenzii.

Notă: Odată ce accepți o comandă, nu mai poți să schimbi timpul de preparare sau să o anulezi.



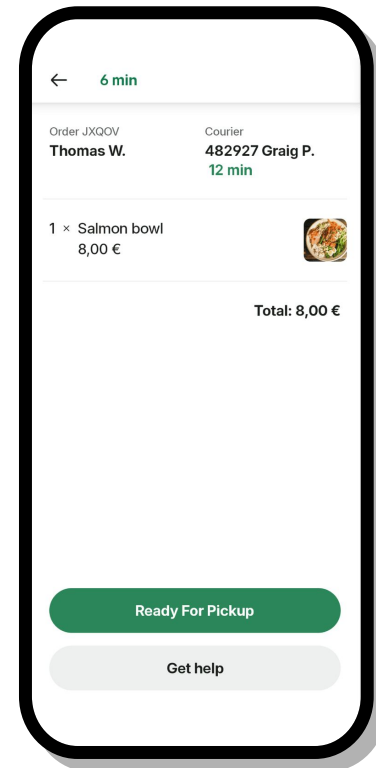
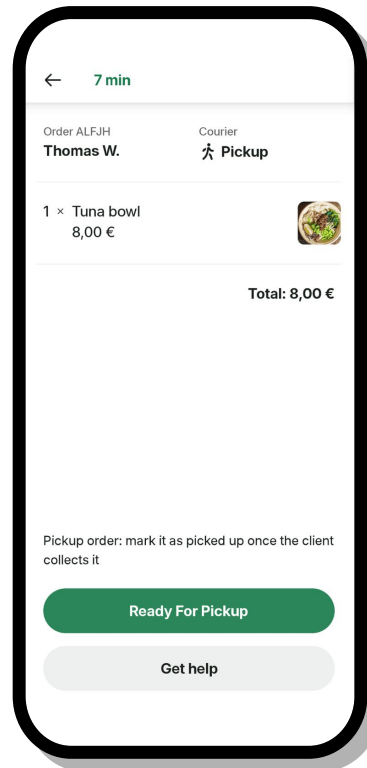
Butonul „Altele”

- 1 Selectează un timp de preparare înainte de a accepta o comandă
- 2 Confirmă că vei pregăti comanda în timpul specificat
- 3 Contactează clientul apăsând pe butonul **Asistență**.
Poți contacta doar clienții cu comenzi active.
- 4 Respinge comanda dacă nu o poți prepara.



Când comanda este gata

Când comanda este gata de preluare, apasă pe butonul **Gata de preluare**.



Tipuri de comenzi

Normale

O astfel de comandă a fost plasată și achitată prin platforma Bolt Food și va fi livrată de un curier partener Bolt Food.

Nu accepta numerar de la curier pentru astfel de comenzi

Cu preluare

Aceste comenzi sunt plasate și preluate personal de către clienți.

Comenzile cu preluare au o pictogramă înfățișând o persoană la detaliile curierului.

Fii atent la bannerele galbene cu comentariile clienților

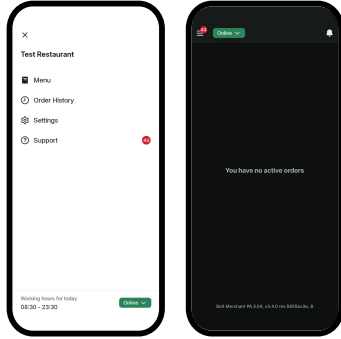
Numerar

Astfel de comenzi sunt marcate cu bannere galbene și cu simbolul bani.

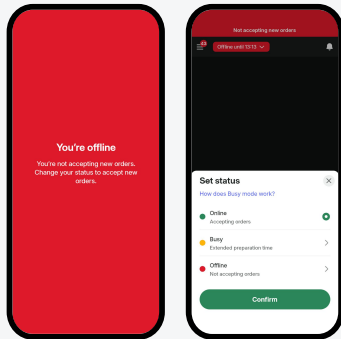
Când primești o comandă cu plată în numerar, nu uita să încasezi plata de la client la preluare.

Emite întotdeauna chitanțe pentru plățile în numerar

Tableta Bolt Food este online



Tableta Bolt Food este offline



Înteruperea comenzilor noi

Dacă trebuie să întrerupi primirea comenzilor:

- 1 Deschide meniul principal din bara de navigare
- 2 Apasă pe „Deconectare”

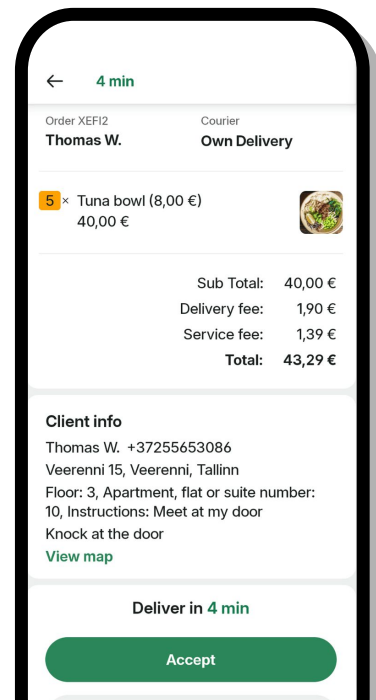
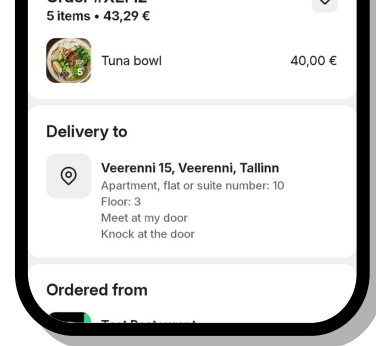
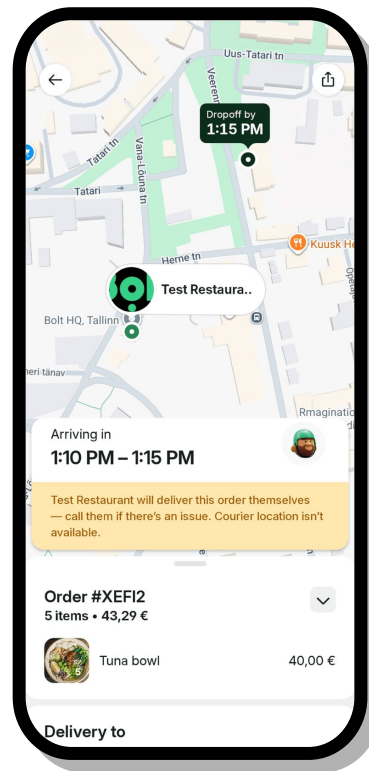
Când ești offline, clienții nu pot plasa comenzi. Reconectează-te pentru a primi comenzi când ești gata.



Livrare proprie

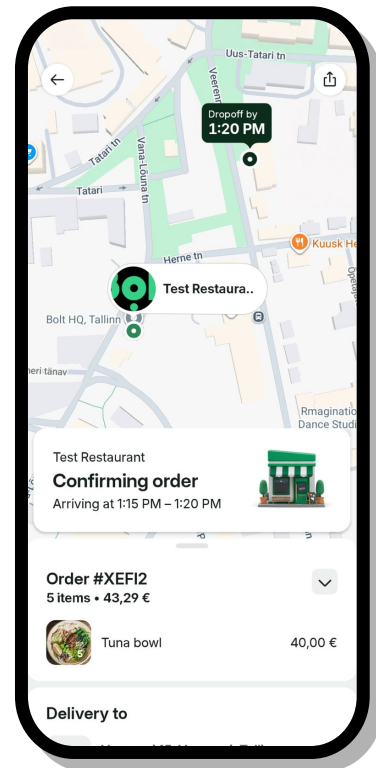
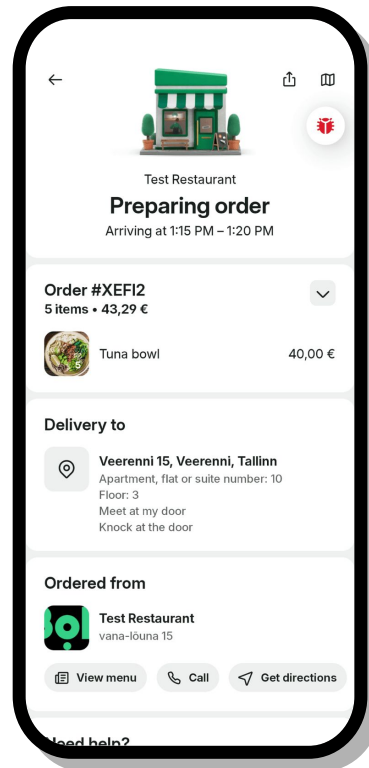
Livrează cu propriii tăi curieri

Bolt Food asigură un flux constant de comenzi primite, în timp ce curierii tăi se ocupă de livrare.



Cum funcționează pentru **client**?

Experiența clientului rămâne aceeași — singura diferență este că propriul tău curier livrează mâncarea în locul unui curier partener Bolt Food.



Primește o comandă nouă

Confirmă timpul de preparare și acceptă

Curierul tău o preia și o livrează

Când curierul confirmă livrarea, marchează comanda ca finalizată



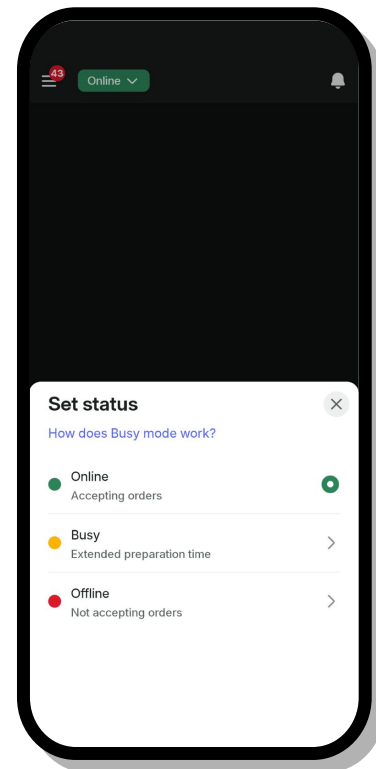
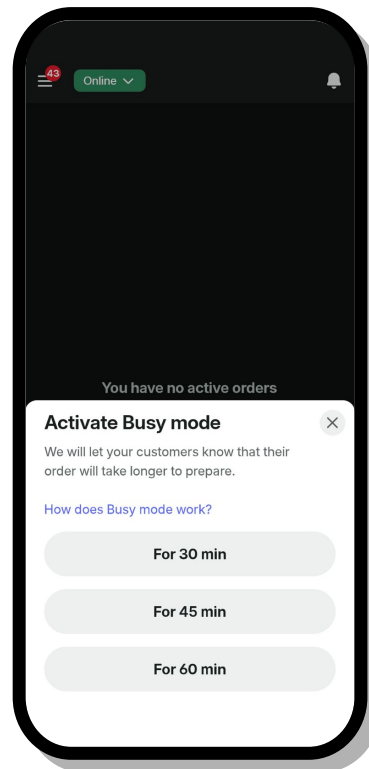
Status Program aglomerat

Status Program aglomerat

Apasă pe statusul curent pentru a găsi butonul „Program aglomerat”.

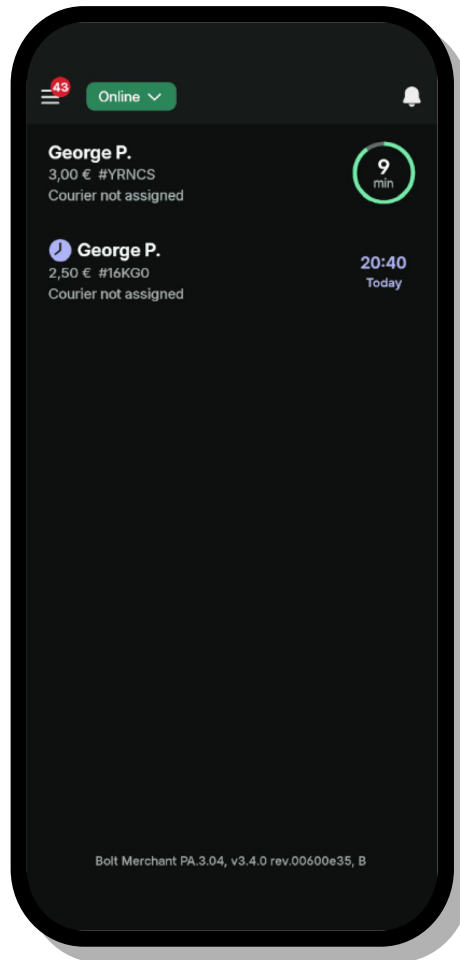
Folosește-l când ai prea multe comenzi. Clienții vor fi notificați cu privire la timpul de așteptare mai lung estimat pentru comanda lor.

Poți activa statusul Program aglomerat timp de 30, 45 și 60 de minute. Vei reveni la modul obișnuit după expirarea acestui timp.



Comenzi programate

- Poți accepta o comandă programată oricând.
- Nu o poți amâna. Comanda poate fi doar acceptată sau respinsă.
- Ziua și ora comenzii sunt indicate în lista de comenzi.



Când preparatele sau ingredientele nu sunt disponibile

Important: Înainte de a accepta o comandă, asigură-te că ai tot ce îți trebuie pentru a o pregăti!

Dacă un articol nu este disponibil, indică acest lucru în meniu:

- Mergi la **Meniu**;
- Găsește articolul sau ingredientul care nu mai este în stoc;
- Apasă pe butonul Available și alege Sold out today , Sold out indefinitely , sau Hidden

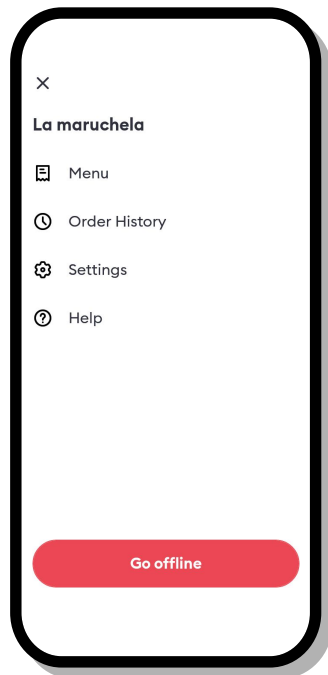
Articolele epuizate astăzi devin disponibile din nou automat la ora 4:00 a.m.

Articolele indisponibile pe termen nelimitat vor deveni disponibile doar dacă le schimbi statusul manual.

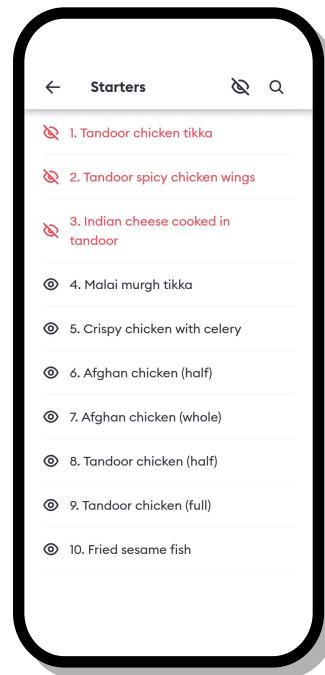
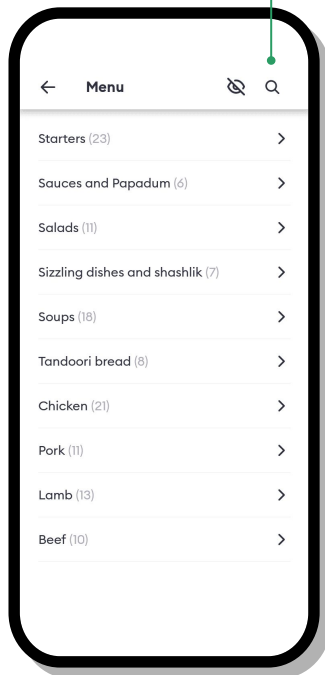
Articolele ascunse nu sunt vizibile pentru client. Articolele care păstrează statusul Epuizat pentru mai mult de 14 zile vor fi ascunse automat.

Dacă accepți o comandă și realizezi că nu ai un ingredient, contactează clientul pentru a-l informa și a-i oferi un înlocuitor.

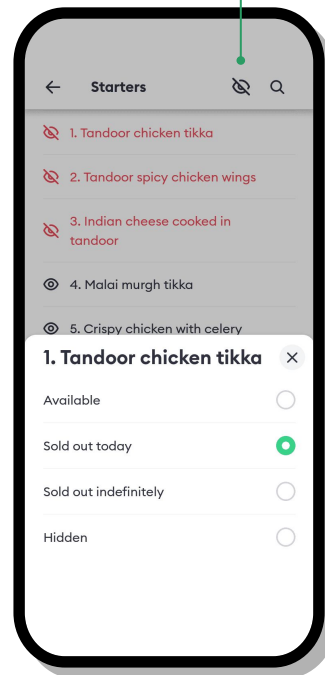
Când preparatele sau ingredientele nu sunt disponibile



Caută în meniu
după ingredient



Vezi lista completă a articolelor
indisponibile/
epuizate/ascunse

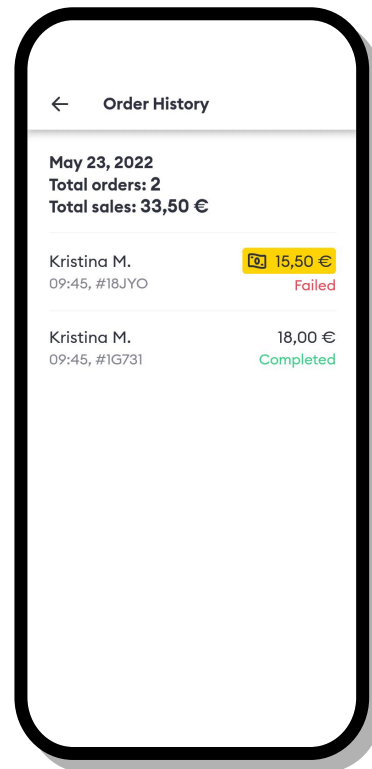
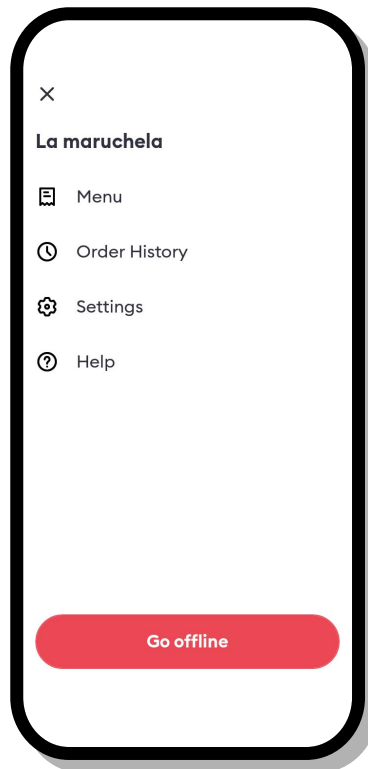


Istoricul comenzilor

Pentru a vedea istoricul comenzilor și rapoartele de vânzări:

1 Deschide meniul principal

2 Selectează Istoricul comenzilor



Gestionarea mai multor restaurante

Cum funcționează

Dacă ai mai multe unități care funcționează în același spațiu, **le poți gestiona pe toate de pe un singur dispozitiv Bolt Food.**

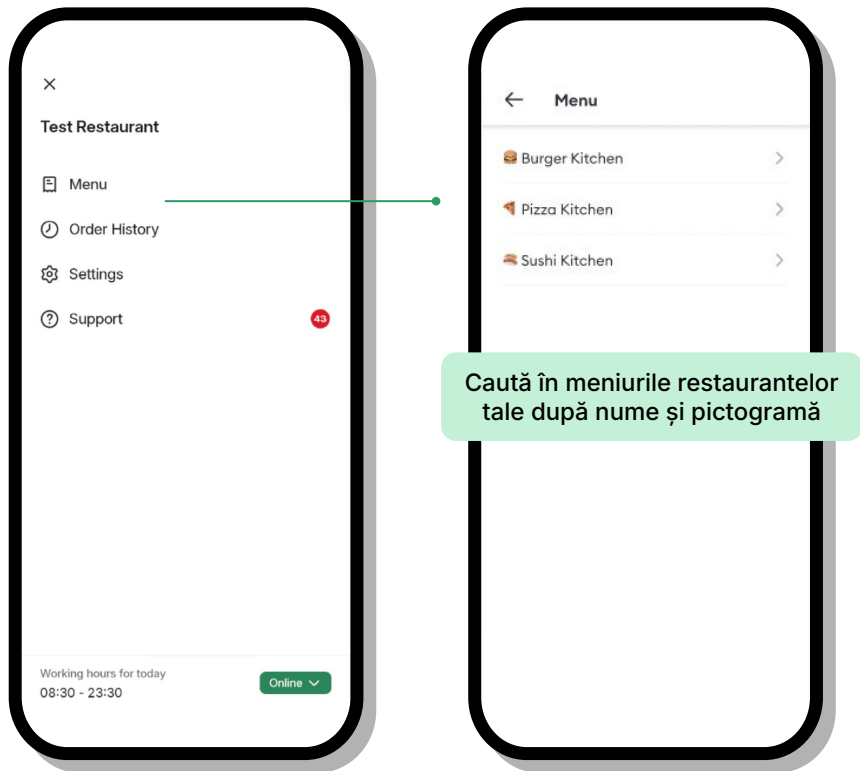
În acest caz, reține că:

- Nu vei primi notificări cu privire la articolele epuizate.
- Dacă orele de funcționare ale locațiilor variază, acestea nu vor apărea în aplicație.
- Când contactezi asistența Bolt Food, specifică pentru care restaurant ai nevoie de ajutor.

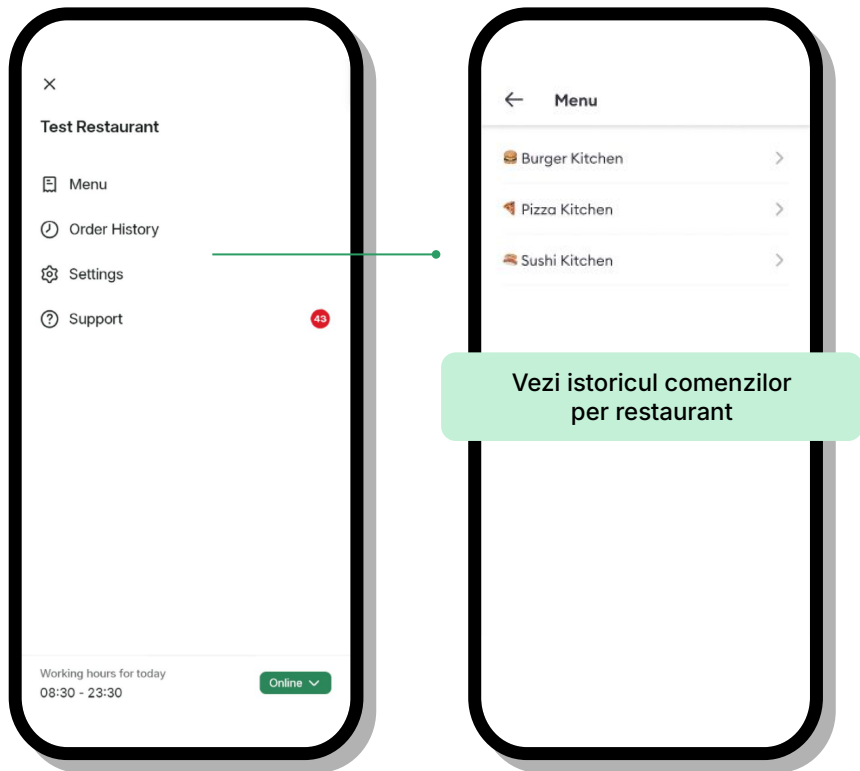
Contactează asistența pentru a configura un cont de grup

AZ	azerbaijan-food@bolt.eu
BG	bulgaria-food@bolt.eu
CY	cyprus-food@bolt.eu
CZ	CZ-food@bolt.eu
EE	estonia-food@bolt.eu
GE	georgia-food@bolt.eu
GH	gh-food@bolt.eu
KE	ke-food@bolt.eu
LV	latvia-food@bolt.eu
LT	lithuania-food@bolt.eu
MT	malta-food@bolt.eu
PL	poland-food@bolt.eu
PT	restaurantes@bolt.eu
RO	romania-food@bolt.eu
SK	slovakia-food@bolt.eu
UA	ukraine-food@bolt.eu

Vizualizarea meniurilor diferitelor locații



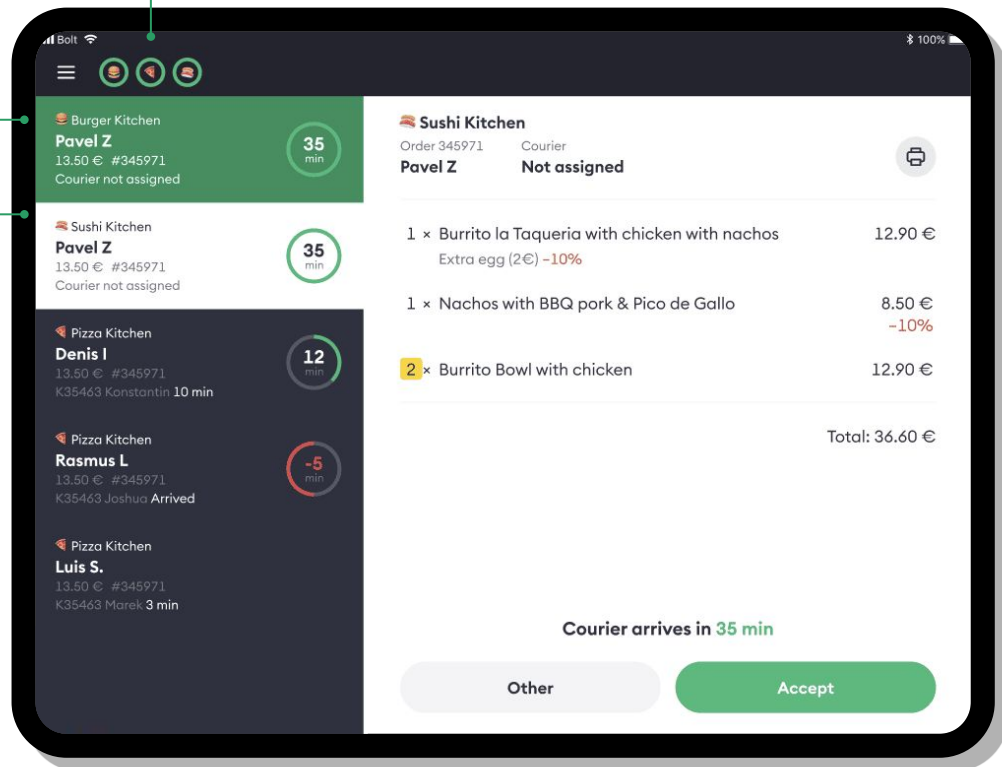
Vizualizarea istoricului comenzilor pentru diferite locații



Comenzi active

Comenzile tale active vor arăta ca de obicei, cu excepția pictogramei și numelui locației afișate deasupra numelui clientului

Identifică restaurantul după pictogramă și nume.

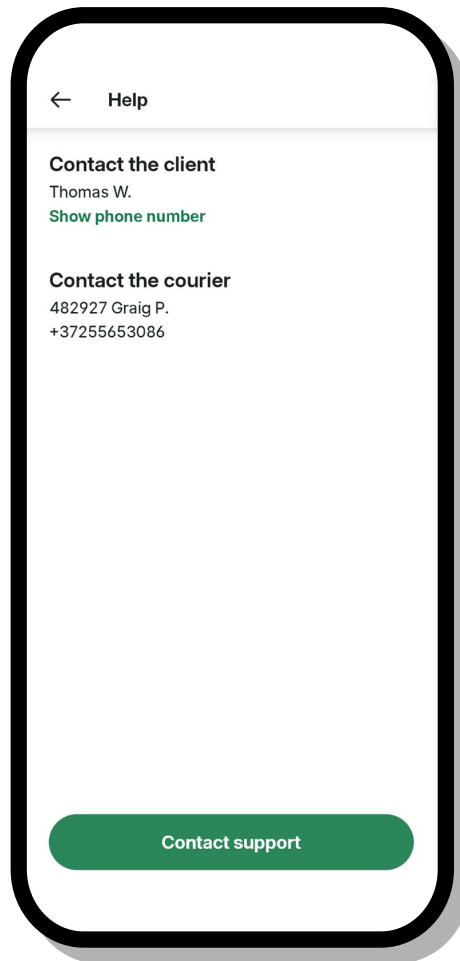


Informații suplimentare

Cum contactezi un client

Dacă trebuie să contactezi un client în legătură cu o comandă activă:

1. Mergi la comanda activă;
2. Apasă pe **Asistență**;
3. Alege **Contactează clientul**;
4. Vei vedea numele clientului și numărul de telefon.



Contactarea asistenței Bolt Food

Găsește răspunsuri rapide la întrebările tale în secțiunea [Întrebări frecvente](#).

Ecranul comenzii active:

Recomandat pentru probleme urgente cu comenzile active

1. Apasă pe **Ajutor**
2. Alege **Solicită un apel invers** sau **Începe un chat**

Istoricul comenzilor:

Recomandat pentru probleme cu comenzile anterioare

1. Deschide meniul principal
2. Alege **Istoricul comenzilor** și selectează comanda pentru care ai nevoie de ajutor
3. Apasă pe **Ajutor** și alege **Solicită un apel invers** sau **Începe un chat**

Meniul de asistență:

Recomandat pentru întrebări generale

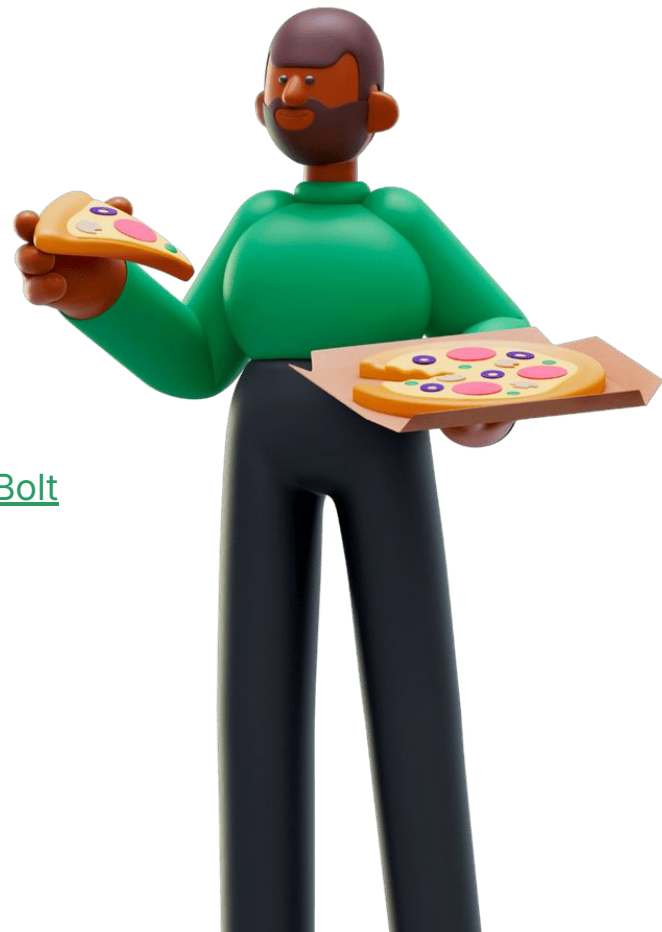
1. Deschide meniul principal
2. Apasă pe **Asistență** și alege **Solicită un apel invers** sau deschide unul dintre chat-urile existente

Actualizarea informațiilor tale

Contactează asistența dacă trebuie să modifichi oricare dintre următoarele:

- Proprietarul restaurantului
- Locația restaurantului
- Numerele de contact
- Date personale
- Informații bancare

Poți modifica toate celelalte informații pe cont propriu din [Portalul Bolt Food Merchant](#).



Portalul tău Bolt Food Merchant

Conectează-te în Portalul Merchant pe foodpartner.bolt.eu folosind adresa de e-mail cu care te-ai înregistrat.

- Editează meniul sau creează unul nou
- Verifică vânzările, comenzile și evaluările
- Descarcă rapoarte CSV
- Vezi istoricul detaliat al comenzilor
- Modifică disponibilitatea articolelor din meniu
- Modifică programul de funcționare



Curieri

Curierul nu are geantă

În cazul în care curierul a venit să ridice comanda fără o geantă conformă, roagă-l să o aducă. Nu oferi comenzi curierilor fără geți.

Curierul întârzie

Dacă ai pregătit comanda, dar curierul nu a sosit încă, contactează-l folosind informațiile din aplicație.

Dacă nu reușești să-l contactezi, contactează asistența cât mai curând posibil.

Comanda este prea mare pentru geanta curierului

Poți solicita unul sau mai mulți curieri pentru a ajuta la livrarea comenzii.

Dispozitivul Sunmi

Dacă tableta nu funcționează, te rugăm să contactezi asistența

Dacă întâmpini probleme la încărcarea tabletei:

- Asigură-te că folosești același adaptor primit în timpul înregistrării.
- Dacă folosești încărcătorul corect, dar tableta tot nu se încarcă, contactează asistența.

Dacă ai probleme cu aplicația, verifică Play Market pentru cea mai recentă versiune a aplicației Bolt Restaurant.

Pentru a reporni tableta:

- Ține apăsat butonul de pornire al tabletei și apasă pe „Repornire”;
- Repornește aplicația Bolt Food Restaurant.

Consultă Ghidul Portalului Merchant

Găsește ghidul aici



Bolt