

您的餐廳管理平台 使用指南

本工具可協助您運用 Uber Eats 優食資料，
瞭解自己的企業並獲取最大收益。

Uber **Eats**

目錄

01 概觀

02 意見回饋和評分

03 實際運用資料和意見回饋

04 帳款

05 您的菜單

06 App 內行銷

07 備餐時間

08 使用者

09 我們在此竭誠服務

01 概觀

目錄

什麼是餐廳管理平台？

餐廳管理平台是您餐廳的全方位工具，可用於處理資料、深入分析和業務管理。您可將餐廳管理平台用於：

查看您的銷售*總額

閱讀顧客意見回饋

調整您的菜單

設定 App 內行銷活動

調整備餐時間

新增或編輯使用者

*銷售額是售出的餐點總金額加上適用稅金。銷售額不包含收取的外送費、其他費用、稅金，或 Uber 服務費扣除額。



我們進一步改善了餐廳 管理平台

還沒登入過餐廳管理平台嗎？

現在您可以更輕鬆地查看及追蹤 Uber Eats 優食進度。

請參考本指南，瞭解您能如何透過餐廳管理平台來掌握自己的成效並進行業務評估。



您現在可以直接掌握資料

您可以更輕鬆地操作分析及意見回饋頁面。

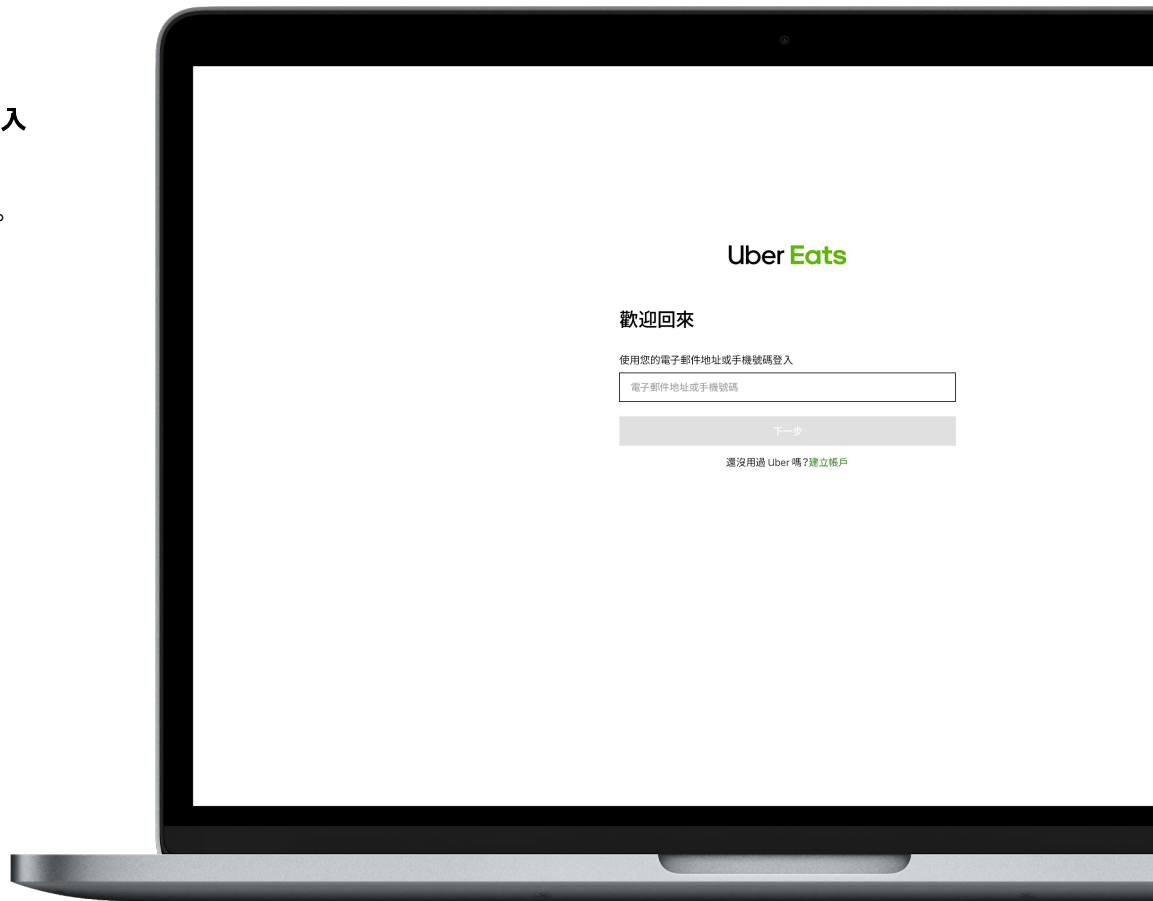
我們徵詢了全球餐廳老闆的意見，瞭解哪些深入分析最有助於他們掌握及改善 Uber Eats 優食業務，並根據他們的意見，更新了篩選及查看不同時間下各個餐廳成效的方式。



但首先，請先登入

若要登入餐廳管理平台，請前往restaurant.uber.com 並輸入您的認證資訊。

您需要輸入註冊時使用的電子郵件地址，以及密碼和PIN 碼。



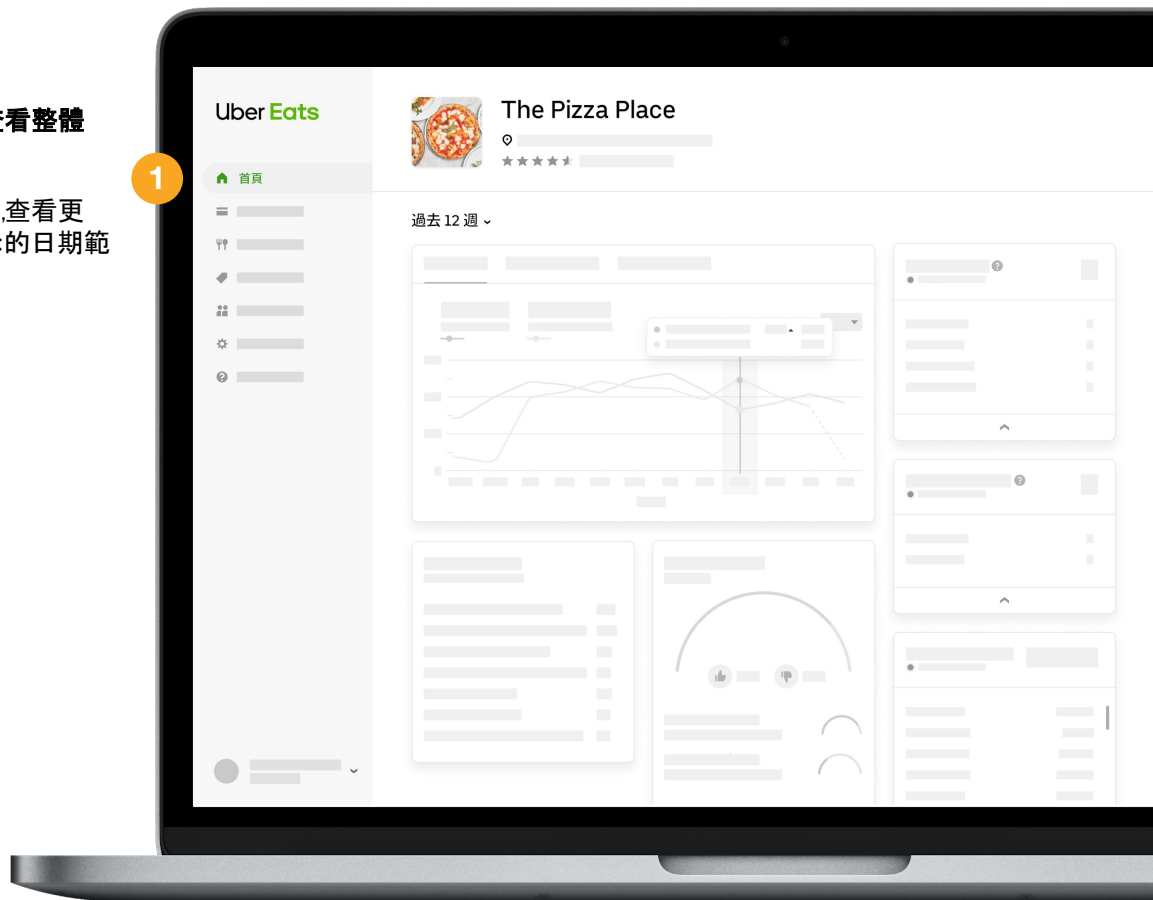
遇到問題嗎？請聯絡客服：help.uber.com/restaurants。

您的成效一目瞭然

登入餐廳管理平台後，您會自動進入首頁，並可在此畫面查看整體成效。

您可在此畫面查看高階餐廳分析觀點，也可按一下各個類別，查看更詳細的銷售額和意見回饋資訊。您還能調整表格畫面中顯示的日期範圍，深入瞭解各個銷售指標。

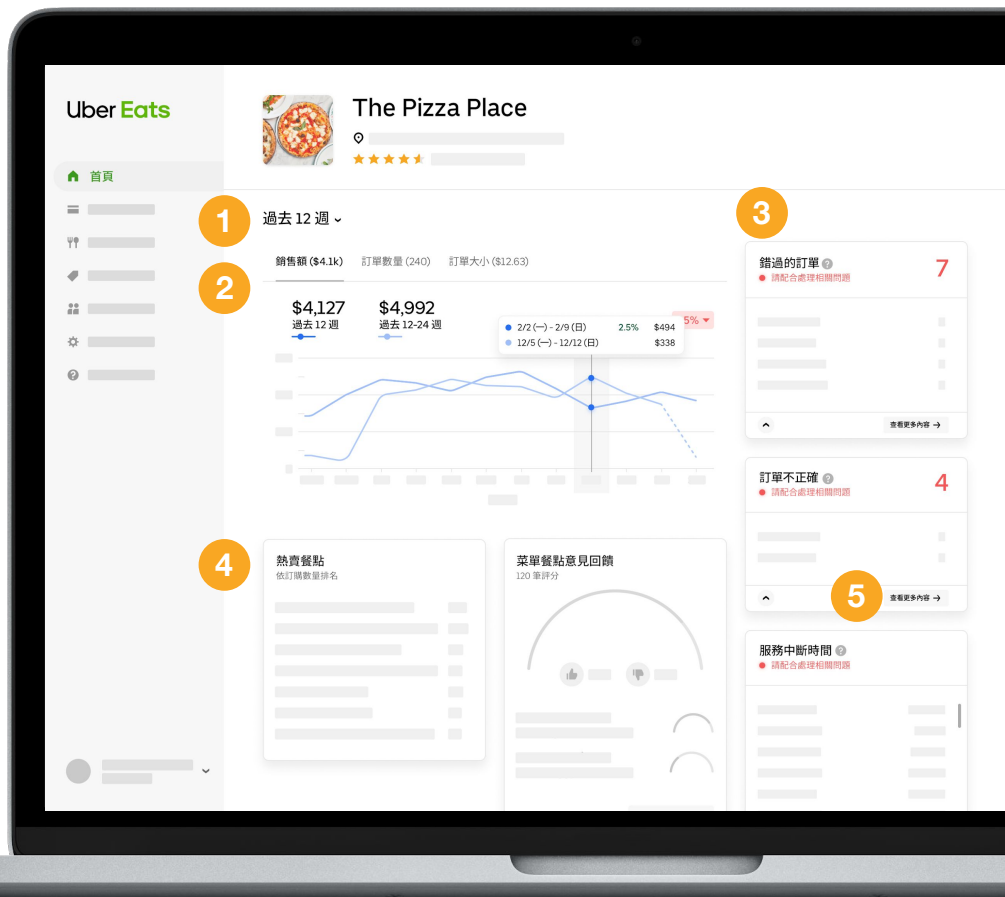
1 您可以隨時按一下側邊欄的「首頁」分頁來返回首頁。



更詳細地顯示您的資料

可自訂分析表，以便查看您認為最實用的資料。

- 1 自由選擇您想查看成效的日期範圍。您可以查看昨天、上週、過去 12 週或過去 12 個月等日期範圍。
- 2 按一下分頁即可查看銷售額*、訂單數量或訂單大小等資訊。您可將游標移到圖表上方，查看不同時間的變化。
- 3 您也可在右側查看錯過的訂單、錯誤訂單和服務中斷時間等資訊，瞭解有哪些地方需要改善。
- 4 大致瞭解您的哪些餐點最受歡迎，以及您的顧客對這些餐點有什麼看法。
- 5 若要查看關於錯過的訂單、錯誤訂單和服務中斷時間的確切時刻和訂單資訊，請按一下「查看更多內容」



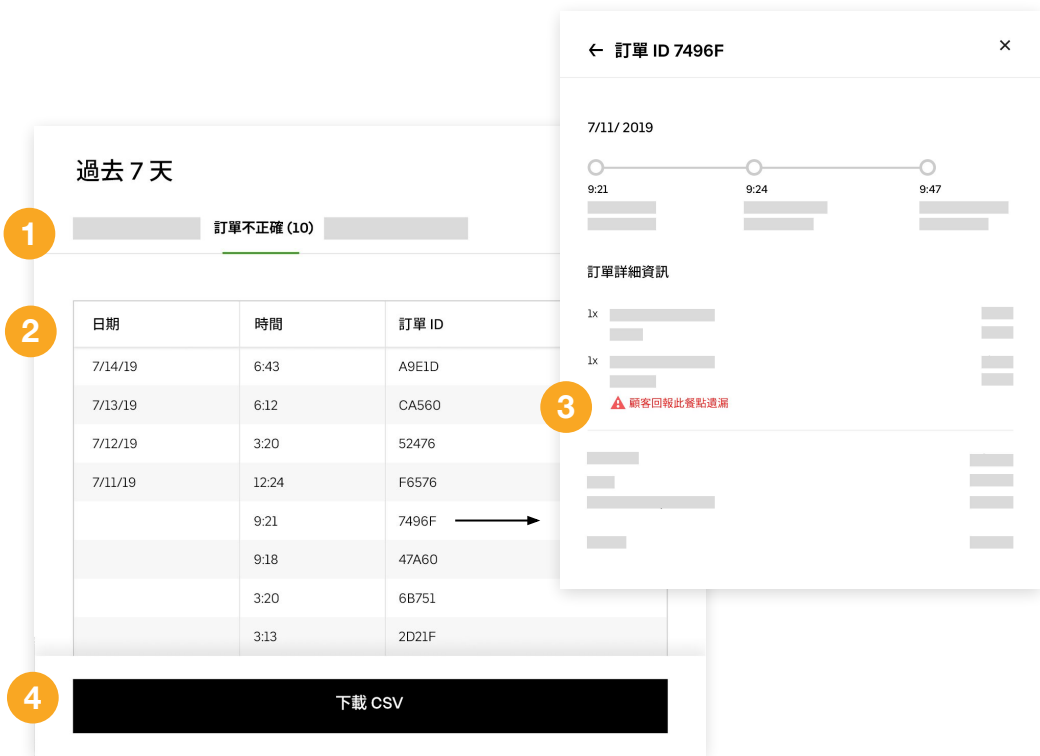
* 銷售額是售出的餐點總金額加上適用稅金。銷售額不包含收取的外送費、其他費用、稅金，或 Uber 服務費扣除額。

需要改善的部分

指出錯過或錯誤的訂單等影響您銷售額的問題，並提供資訊以協助您做出調整。

- 1 您可選取類別來查看詳細資訊。
- 2 在**錯過的訂單**和**錯誤訂單**類別中，您可以查看下訂單的確切日期和時間，以及相關的訂單 ID。在**服務中斷時間**的類別中，則會顯示在特定時段內您離線了幾分鐘。例如，在下午 5 點至 6 點間離線 14 分鐘。
- 3 按一下**錯誤或錯過訂單**的訂單 ID 可查看完整訂單資訊。
- 4 按一下「下載 CSV」可用試算表格式取得所選類別的資料。

您也可選擇要查看這些類別在多久以前的資料。只要在首頁的表格上方按下拉式清單來調整日期範圍，然後重新按一下回到該類別的畫面即可。



02

意見回饋和評分

各種資料一目瞭然

在左側選單按一下「意見回饋」，即可查看顧客發表的意見。

您可以按一下各個類別來查看更詳細的資訊。進一步研究這些深入分析資訊有助於加深對顧客的瞭解，並找出外送流程中可以改進的地方。

在餐廳內用的顧客很少會提供這麼誠實、直接的意見回饋，因此這些外送顧客的想法十分值得您參考！

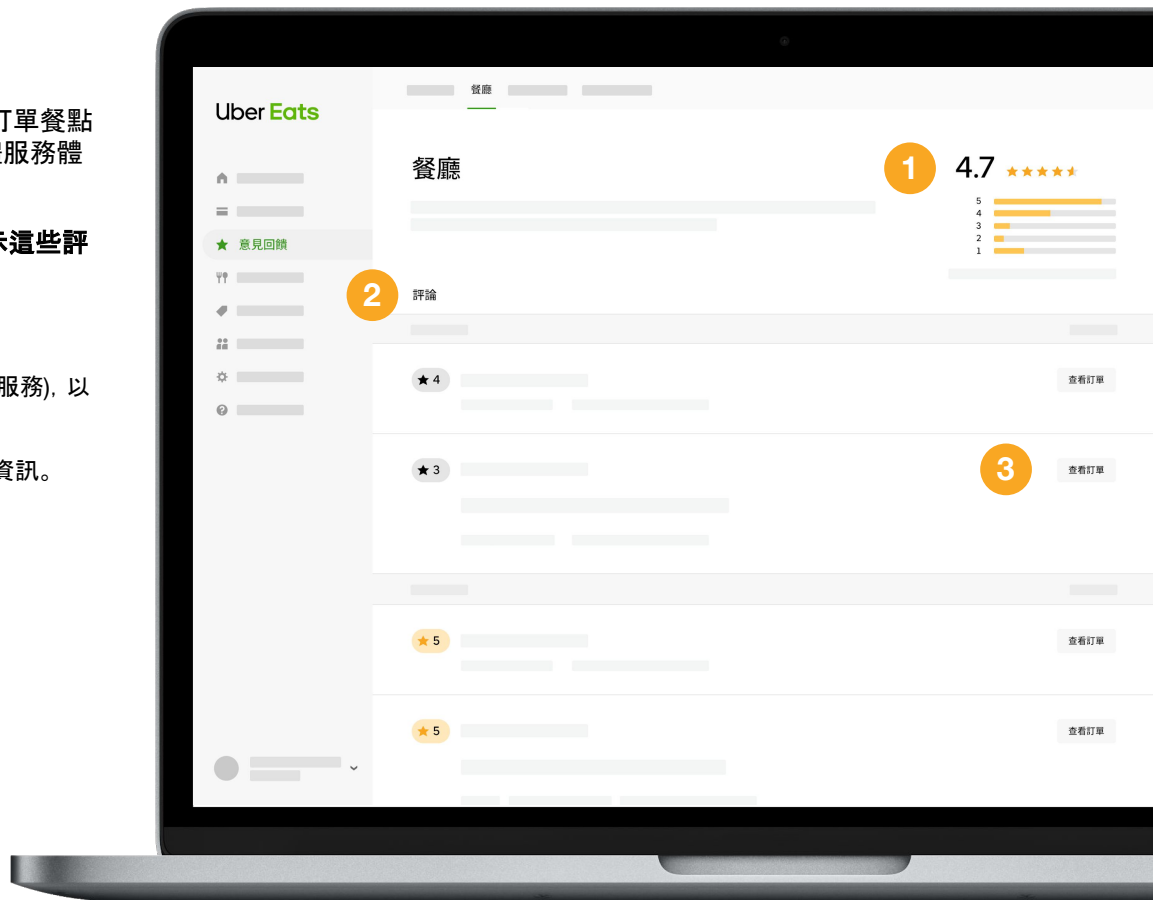


您的餐廳評分

餐廳部分會顯示您在最近90天內的整體顧客滿意度。收到訂單餐點後，顧客的App內會跳出以下提示：「您對[餐廳名稱]的整體服務體驗評價如何？」他們可以給予1到5星的評分。

系統會在顧客透過Uber Eats 優食檢視您的餐廳時顯示這些評分。

- 1 您的整體評分會依各星級評分分類。
- 2 您也可查看個別評論、顧客如何領取訂單餐點 (若您提供外帶服務)，以及相關留言。這些資訊會依新舊程度排列。
- 3 在評分旁選取「查看訂單」會開啟與評分相關的完整訂單詳細資訊。

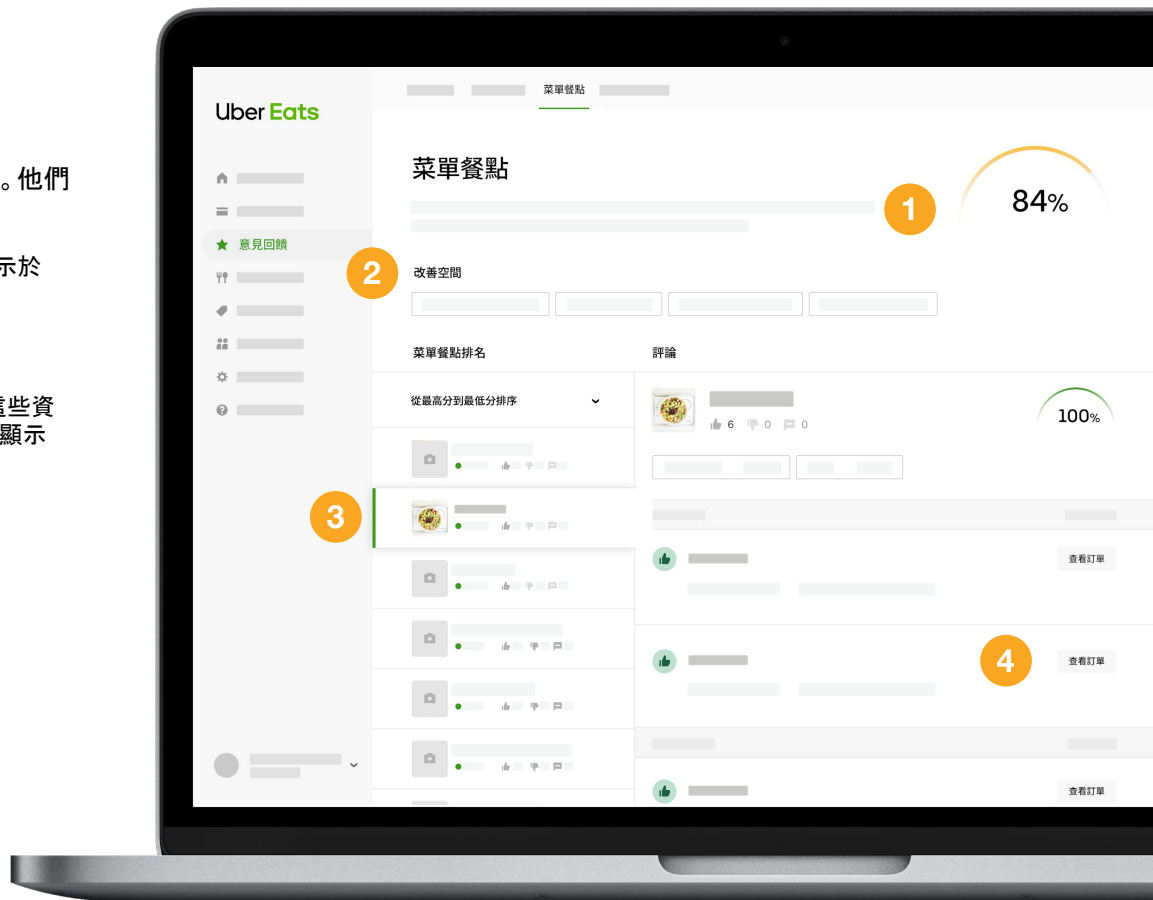


對菜單餐點的意見回饋

顧客無法看到這些評分。

當顧客收到訂單餐點時, App 也會提示他們為每個餐點評分。他們會給您的**菜單餐點**好評或負評。

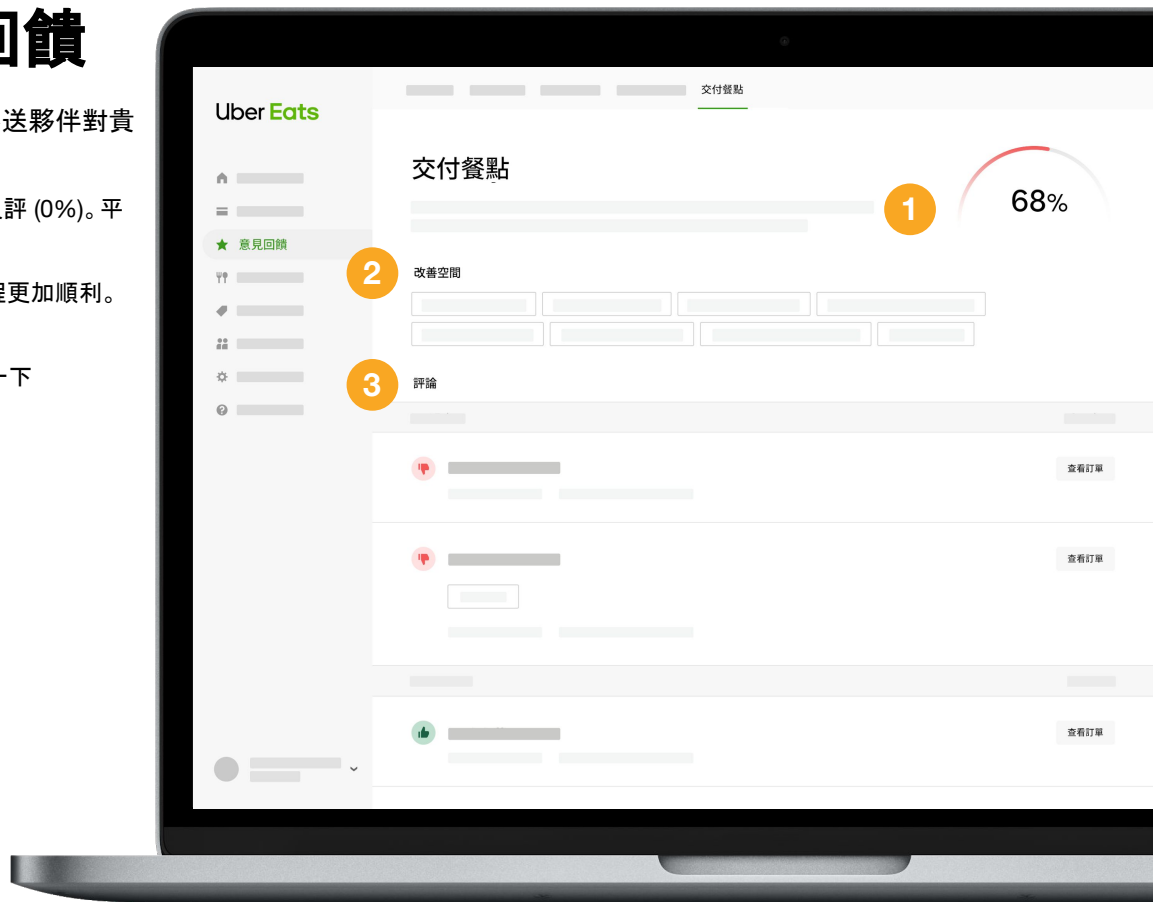
- 1 好評相當於 100%，負評則相當於 0%。這些評分的平均會顯示於畫面右上角。
- 2 您的顧客最常回報的問題。
- 3 您可以閱讀顧客對特定餐點提出的所有意見回饋。若要查看這些資訊，請找到並按一下「菜單餐點評分」清單。這份清單的上方會顯示最近的評論。
- 4 若要查看與任意評論相關的完整訂單詳細資訊，請按一下「查看訂單」。



對遞交外送餐點的意見回饋

遞交外送餐點部分會詳細列出使用Uber Eats 優食的合作外送夥伴對貴餐廳餐點遞交流程的滿意程度。

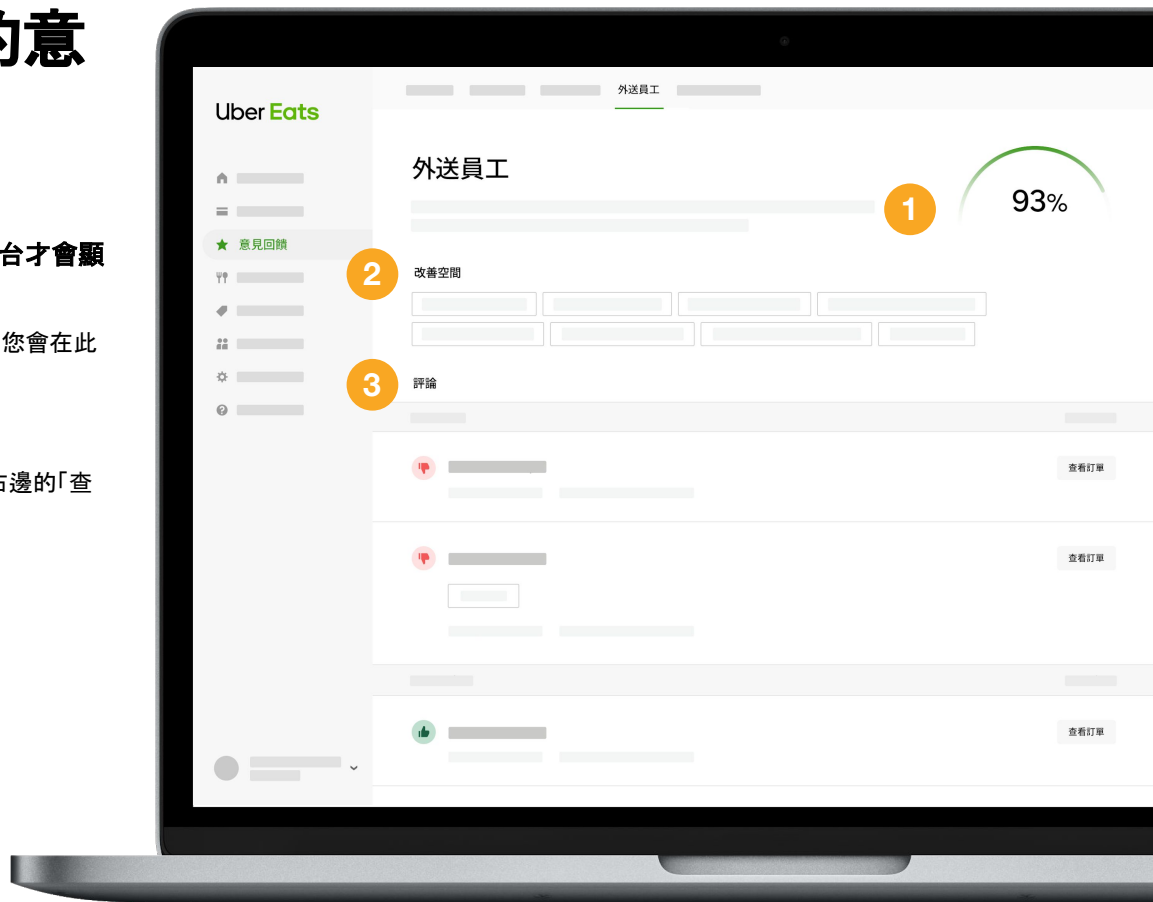
- 1 在合作外送夥伴取餐後，App 會請他們給予好評 (100%) 或負評 (0%)。平均評分會顯示於此處。
- 2 瞭解合作外送夥伴認為有哪些地方需要改進，讓您的遞交流程更加順利。常見問題會顯示在此處，並依出現頻率排列。
- 3 若要閱讀個別評論 (依時間戳記排列) 並查看相關訂單，請按一下「查看訂單」。



顧客對貴餐廳外送員工的意見回饋

外送員工部分會顯示顧客對貴餐廳外送員的整體滿意度。

- 1 只有在貴餐廳由您自己的外送員工外送時，餐廳管理平台才會顯示此功能。
- 2 您也會在上方區域看到顧客認為需要改善的項目。
- 3 若要查看個別評分 (依時間戳記排列) 和相關訂單，請按一下右邊的「查看訂單」。



03

實際運用資料和意見回饋

比較您在不同時間的成效

在表格畫面中使用查看不同時間變化的功能，追蹤及比較您餐廳的成效。您可以根據所選日查看增加和減少的數值。

只要將游標移到資料點上方，就能查看銷售額、訂單數量和訂單大小是否有所增減，並掌握確切增減數量。



看到錯過的訂單？

當貴餐廳收到新的 Uber Eats 優食訂單卻沒有接受時，系統會將這筆訂單算作錯過的訂單。

您可以透過以下幾種方式，盡量減少錯過的訂單數量：

- 請確認您將 Uber Eats 優食平板電腦放在容易查看的位置
- 開啟平板電腦的音效並調高音量
- 儘快接受訂單，避免顧客因為等待過久而取消

實用秘訣

按一下錯過的訂單、服務中斷時間和錯誤訂單模組查看這些問題發生的日期與時段



看到錯誤的訂單嗎？

錯誤的訂單是指特定訂單的顧客在收到餐點後，將訂單中的一項或多項詳細資訊標記為錯誤的訂單。

請參考以下方法，協助您維持高顧客滿意度：

- 若您擁有印表機，請一律列印訂單電子明細，不要用手寫的方式記錄訂單內容
- 遞交訂單餐點給合作外送夥伴時，請再次檢查電子明細，並確認合作外送夥伴帶著正確的訂單餐點離開
- 要求您的員工在備餐前和備餐期間重複檢查訂單詳細資訊
- 在餐袋上寫明顧客姓名，避免搞混

實用秘訣

注意顧客是否在選擇菜單餐點時附加任何特殊指示



提高您的評分

看到負面意見回饋了嗎？您可以採取的行動如下。

菜單餐點

- 按一下不良評分右側的「查看訂單」，瞭解發生了什麼問題。請考量日期、時間以及負責該輪班時段的是哪些員工等因素，您是否能採取一些行動來降低發生相同錯誤的機會？
- 瀏覽「菜單餐點評分」清單，找出最不受歡迎的餐點。顧客不滿意的項目是否是您能輕鬆修正的問題呢？請返回評分清單，閱讀熱門餐點的意見回饋做為參考。

整體評分

- 評估您的營運方式。熱門餐廳通常會立即接受訂單，並在備餐前和遞交餐點前重複檢查每筆訂單的詳細資訊。順暢、高效率的訂單處理流程可讓顧客滿意，並獲得更高的評分。



減少服務中斷時間

在 App 內安排好的營業時段，貴餐廳卻無法為使用Uber Eats 優食的顧客提供服務，這段時間就會算做服務中斷時間。只要您在Uber Eats 優食的平板電腦上暫停菜單，或是發生連線問題，即會造成服務中斷。

請參考以下方法，避免發生此類情況，以及任何因此造成的潛在營收損失：

- 請注意平板電腦中餐廳控制台 App 左上角的圖示。
 - 該圖示應為綠色。如果圖示不是綠色，請依[此處](#)所列步驟操作以便恢復連線。
- 請確認平板電腦已接上電源且電力充足

實用秘訣

在昨天和 7 天檢視間切換，找出您餐廳服務中斷的時段，然後考慮是否要重新訓練負責該時段的員工。



提高訂單數量

發現銷售額或訂單數量異常下降？

服務中斷會對外送銷售額和訂單數量立即造成影響。

- 您現可透過表格檢視，找出實際發生服務中斷的時段。如果服務中斷的情況重複發生，您可以協助負責該時段的員工複習[餐廳控制台的最佳使用方式](#)。

如果問題不是出於服務中斷，請查看遺漏的餐點或錯誤訂單。

- 這兩處顯示的負面評論會反映出顧客的不滿，並可能導致緩慢且長期的訂單數量下降。



04

帳款

管理帳款

若要查看或變更帳款設定，請按一下餐廳管理平台側邊欄的「帳款」分頁。

您也可找到其他工具，讓您更輕鬆地處理會計和對帳工作。顯示的畫面簡潔俐落，有助於讓您更快前往目標頁面，提高處理款項和更新的效率。



設定銀行帳戶詳細資訊

Uber Eats 優食會將每週費用匯入您所選的銀行帳戶。

若未收到費用，請撥空設定或更新您的銀行詳細資訊，以便開始收取費用。

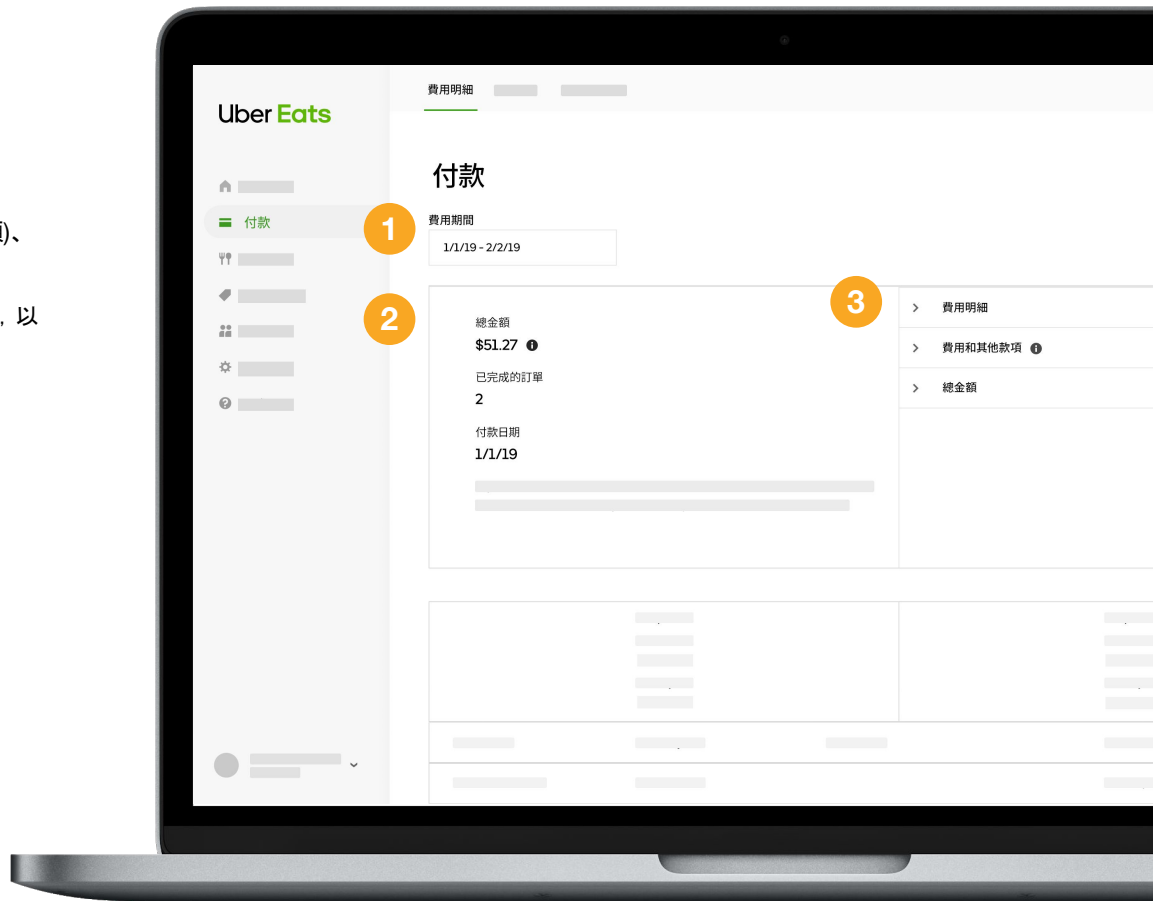
- 1 在「帳款」的「費用明細」部分向下捲動，即可查看您的銀行帳戶詳細資訊。
- 2 請確認您已在此部分底部新增正確的銀行詳細資訊，以便完成 Uber Eats 優食付款設定。



檢閱您的付款詳細資訊

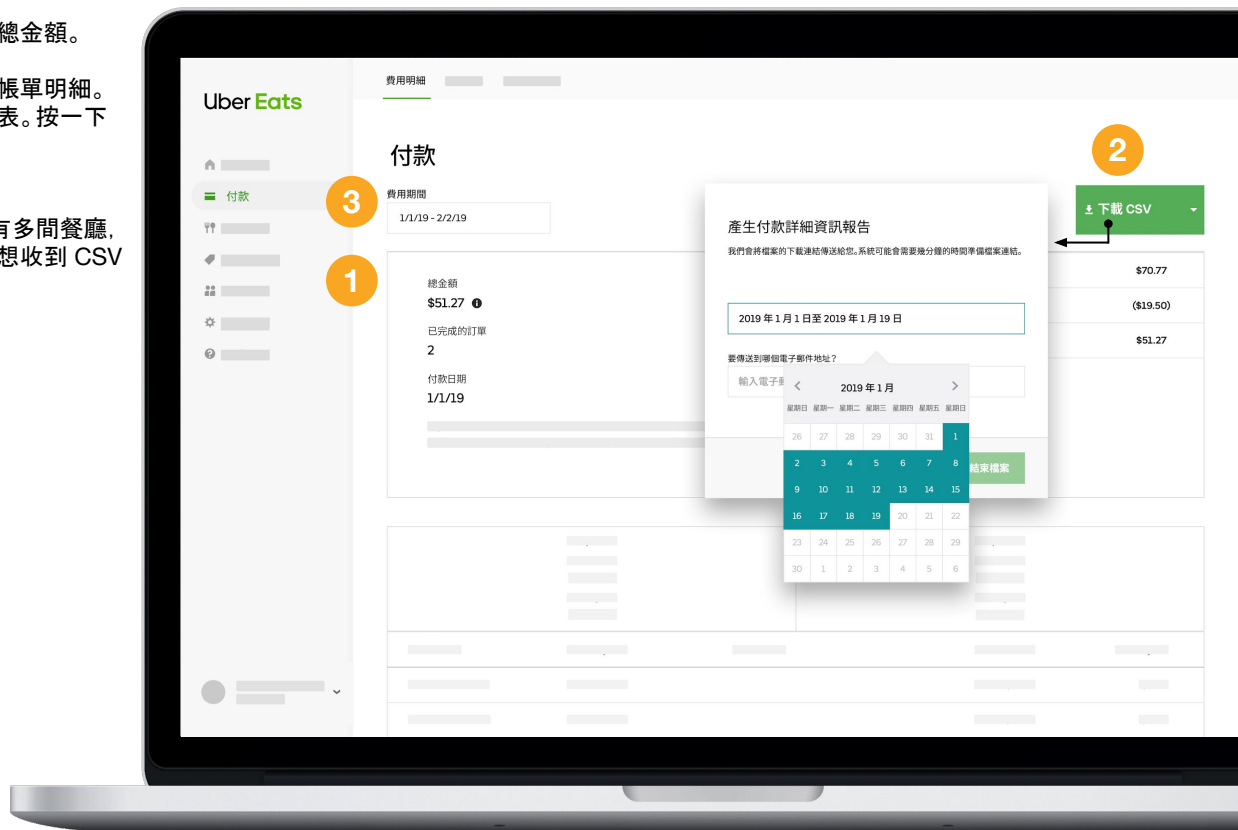
您可以在「帳款」分頁查看費用詳細資訊。

- 1 以週為單位選擇您想查看費用資訊的一週。
- 2 您可以檢視總金額 (貴餐廳扣除費用和其他款項後收到的金額)、貴餐廳完成的訂單數量, 以及您應收到付款的日期。
- 3 按一下類別名稱, 即可查看費用的詳細列表、費用和其他款項, 以及所選付款期間的總金額。



匯出您的費用詳細資訊

- 1 您可以查看每日銷售詳細列表，以及所選付款期間的總金額。
- 2 您可以下載這些詳細資訊，取得囊括所有資訊的財務帳單明細。該文件包含相關費用、餐廳賺取金額和稅金的詳細列表。按一下「下載 CSV」，然後從下拉式清單選取「付款詳細資訊」。
- 3 選取任何您想要的日期範圍，最多為一個月。若您擁有多間餐廳，請選擇所有您想納入財務報告的地點。接著請輸入您想收到 CSV 報告的電子郵件地址。按一下「傳送檔案」即可完成。



05

您的菜單

掌控您的菜單內容

在餐廳管理平台的側邊欄按一下「菜單」分頁，即可存取「菜單編輯器」。

您可以透過「菜單編輯器」掌控您Uber Eats 優食菜單的詳細資訊。從餐點說明到讓顧客客製化餐點，您可協助貴餐廳在Uber Eats 優食上脫穎而出。

[在此](#)瞭解詳情。



06

App 內行銷

設定 App 內行銷活動

在餐廳管理平台的側邊欄按一下「行銷」分頁，即可設定App內行銷活動。

行銷活動可讓您自訂、執行和追蹤您為Uber Eats 優食顧客建立的優惠方案。舉例來說，您可以提供免費餐點，或消費滿\$20 可省 \$5 的機會。

[瞭解 App 內行銷如何運作](#)



07

備餐時間

調整備餐時間

為餐點設定準確的備餐時間，有助於維持外送作業效率。

隨時更新您的備餐時間至關重要。現在請花點時間，瞭解如何在必要時進行調整。這樣可確保您準備好餐點時，合作外送夥伴能夠隨即取餐。

- 1 按一下減號「-」或加號「+」即可設定廚房的平均備餐時間。
- 2 而按一下「+ 新增更多」，即可在訂餐需求較高的時段另外設定備餐時間 (例如：星期五下午 5 點至 10 點備餐需 25 分鐘)



08

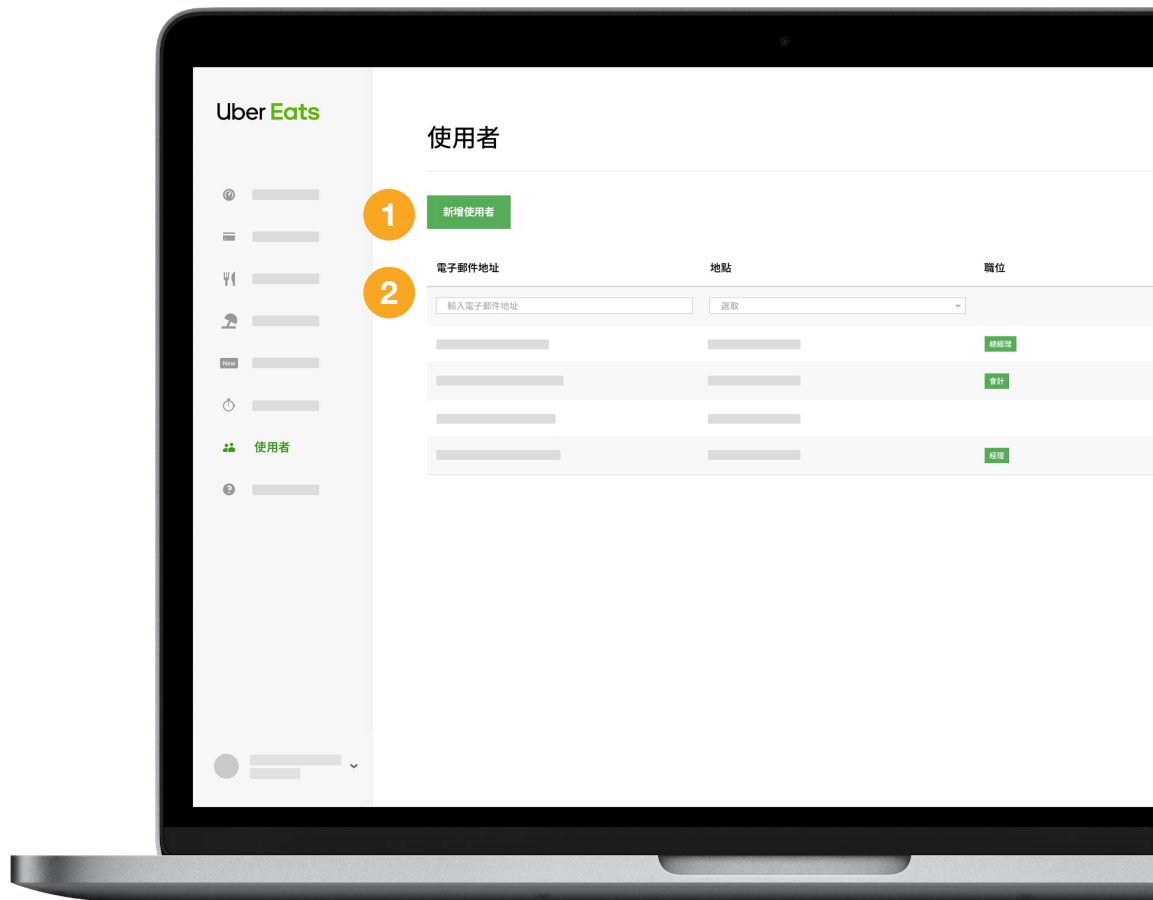
使用者

新增使用者至餐廳管理平台

設定使用者可允許對方登入口網站、檢視貴餐廳表現和進行變更。

您可以新增或移除不限數量的使用者。登入後，在左側選單按一下「使用者」分頁。

- 1 選取「新增使用者」
- 2 輸入電子郵件地址和餐廳地點



09

我們在此竭誠服務

需要與客服聯絡嗎？

Uber Eats 優食即時客服

02-7741-4632

Uber Eats 優食客服專線，僅限正在處理的訂單發生問題時撥打此號碼。

Uber Eats 優食電子郵件客服

tw-eats@uber.com

如有與正在處理的訂單無關的其他問題，請透過此電子郵件地址聯絡我們。



感謝您。

Uber Eats

附錄

瞭解相關條款

銷售

銷售額是售出的餐點總金額加上適用稅金。銷售額不包含收取的外送費、其他費用稅金，或 Uber 服務費扣除額。

訂單大小

貴餐廳每張 Uber Eats 優食訂單的平均銷售總額。每筆訂單售出的餐點平均金額，包含適用的餐點營業稅。

訂單數量

貴餐廳已完成的訂單數量。若您已收到取消或未送達訂單的費用，則這些訂單會包含在內。

