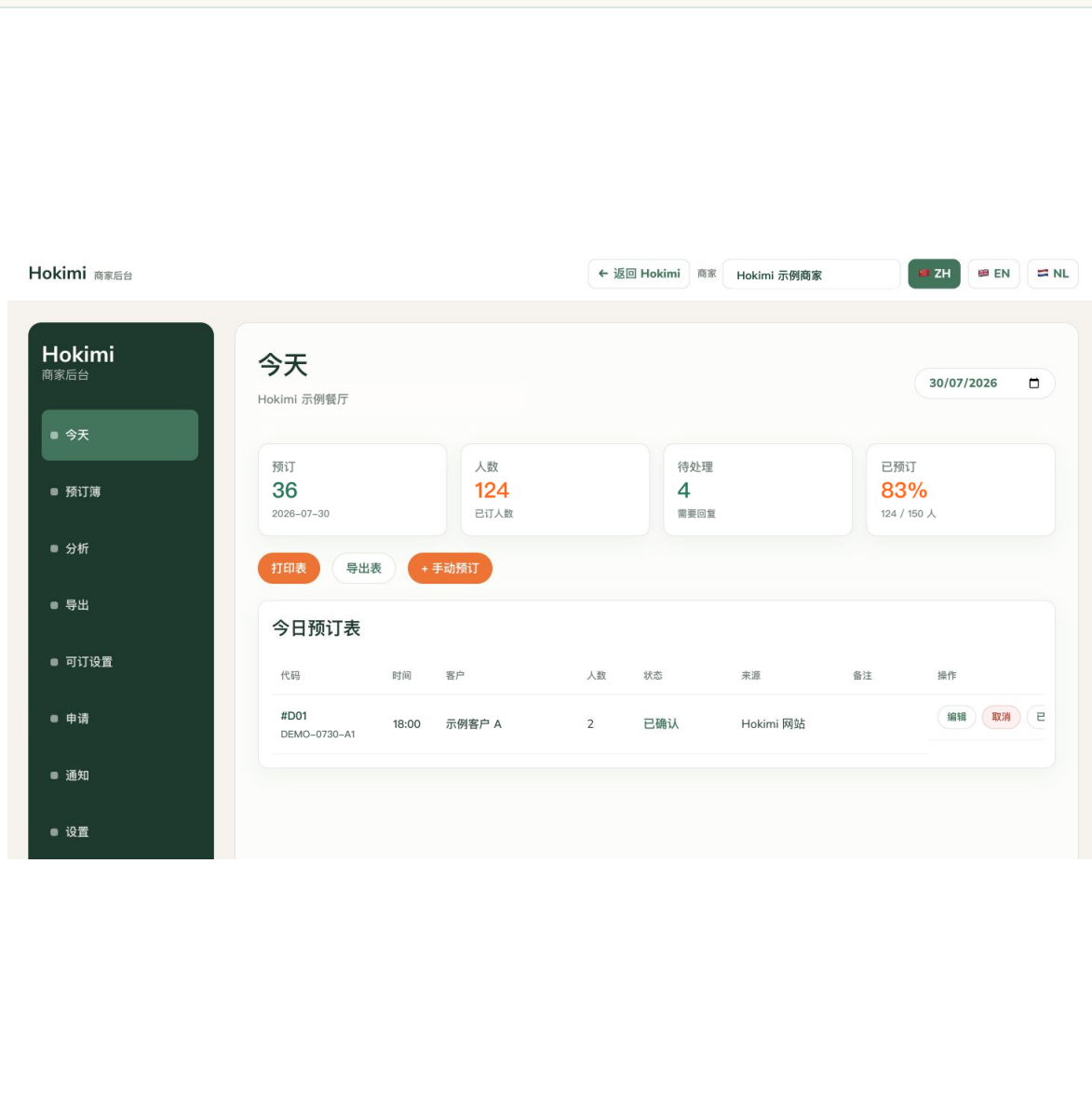


HOKIMI

商家预订系统 使用手册

从首次设置到日常预订管理

商家培训版 | 2026-07-30
简体中文



1. 注册或登录 Hokimi 帐号

使用商家后台前，请先在 Hokimi 官网或 App 建立普通 Hokimi 帐号，或登录已有帐号。同一个帐号可同时用于 App 和官网。

- 1 点击页面右上角的帐号图标，再选择“登录 / 注册”；新用户选择“立即注册”，已有帐号选择“登录”。
- 2 注册和登录可使用手机、Email、WeChat、Google 或 Apple；密码及验证码登录选项会按所选方式显示。
- 3 完成验证后，请记录帐号内显示的准确用户名；以后应继续使用同一个帐号及登录方式。
- 4 成功登录后，把准确的 Hokimi 用户名告知 Hokimi 后台人员，以便把帐号绑定到商家。只需提供用户名，切勿提供密码或验证码。

绑定由 Hokimi 平台人员完成。如找不到入口、无法完成注册或登录后仍看不到商家后台，请截图并联系 Hokimi 平台人员支持。

The image displays two side-by-side screenshots of the Hokimi mobile application interface. The left screenshot shows the '登入' (Login) screen. At the top, it features the Hokimi logo and a close button. Below the title, there are links for '還沒有帳號? 立即註冊' (Don't have an account? Register now) and '立即登入' (Login now). The login method is set to '手機' (Mobile), with an 'Email' option available. A field for entering the mobile number is shown with a '+31' country code selector. Below this, there are buttons for '密碼登入' (Password login) and '驗證碼登入' (Verification code login). A password input field with a toggle for visibility is present, along with a '忘記密碼' (Forgot password) link. A large '登入' (Login) button is at the bottom, with a note '或使用以下方式繼續' (Or continue with the following methods) and icons for WeChat, Google, and Apple. The right screenshot shows the '註冊' (Registration) screen. It also has the Hokimi logo and a close button. Below the title, there are links for '已有帳號? 立即登入' (Already have an account? Login now) and '立即註冊' (Register now). The registration method is set to '手機' (Mobile), with an 'Email' option available. A field for entering the mobile number is shown with a '+31' country code selector. Below this, there is a field for a verification code and a '發送驗證碼' (Send verification code) button. A note states '註冊即表示同意 Hokimi 的服務條款和私隱政策。' (Registration indicates agreement with Hokimi's terms of service and privacy policy). A large '註冊' (Register) button is at the bottom, with a note '或使用以下方式繼續' (Or continue with the following methods) and icons for WeChat, Google, and Apple. At the very bottom, it says '同一個 Hokimi 帳號可在 App 和官網使用。' (The same Hokimi account can be used in the App and on the website).

2. 登录与首次设置

只有已绑定商家的账号才会看到商家后台入口。首次进入后，请先确认门店，并完成通知邮箱和语言设置。

- 1 登录 Hokimi 后，在个人菜单选择商家后台。
- 2 在顶部商家选择器确认当前管理的门店。
- 3 填写有效且有人日常查看的通知邮箱；这是接收预订更新的重要渠道。
- 4 选择接收通知的语言：简体中文、English 或 Nederlands。

安全提示：未绑定商家的普通用户不会看到商家后台入口。



3. 今天：查看当日预订

“今天”页面集中显示预订数、到店人数、待处理申请和已预订容量，方便员工快速掌握当天情况。

- 1 切换日期查看指定日期的预订表。
- 2 使用手动预订记录电话、到店或其他渠道的预订。
- 3 逐项核对顾客姓名、人数、时间、状态、来源和备注。
- 4 打印或导出当日预订表，方便前台和厨房协作。

预订来源用于统计渠道效果，不会改变可订时段。

The screenshot displays the 'Hokimi 商家后台' (Merchant Portal) interface. The top navigation bar includes a '返回 Hokimi' button, a search bar, and language selection options (ZH, EN, NL). The main content area is titled '今天' (Today) for 'Hokimi 示例餐厅' (Hokimi Example Restaurant) on '30/07/2026'. It features four summary cards: '预订' (Reservations) with 36 for 2026-07-30, '人数' (People) with 124 booked, '待处理' (Pending) with 4 needing response, and '已预订' (Booked) with 83% (124/150 capacity). Below these are buttons for '打印表' (Print Table), '导出表' (Export Table), and '+ 手动预订' (+ Manual Reservation). The '今日预订表' (Today's Reservation Table) lists one reservation with details: code #D01, time 18:00, customer '示例客户 A', 2 people, confirmed status, from 'Hokimi 网站', and a reservation ID 'DEMO-0730-A1'. Action buttons for '编辑' (Edit), '取消' (Cancel), and '已' (Done) are provided for each entry.

代码	时间	客户	人数	状态	来源	备注	操作
#D01 DEMO-0730-A1	18:00	示例客户 A	2	已确认	Hokimi 网站		编辑 取消 已

4. 手动预订：记录电话及其他渠道

使用手动预订把电话、到店、Google、TheFork 或其他渠道的预订统一记录在 Hokimi，避免前台使用多本预订簿。

- 1 在今天或日历页面点击“手动预订”。
- 2 选择日期、时间和人数，并确认时段仍有足够容量。
- 3 填写顾客姓名、电话、Email、预订来源及特殊要求；未知资料不要虚构。
- 4 保存后在今天和日历页面检查预订，并在联系顾客后更新状态或备注。

建议先以顾客电话或 Email 搜索，避免同一预订重复录入。

The screenshot displays the Hokimi Merchant Portal interface. On the left is a dark sidebar with navigation options: 今天 (Today), 预订簿 (Booking Book), 分析 (Analysis), 导出 (Export), 可订设置 (Bookable Settings), 申请 (Application), 通知 (Notification), and 设置 (Settings). The main content area shows the '今天' (Today) page for 'Hokimi 示例商家' (Hokimi Example Merchant). It features a '预订 1' (Booking 1) card for '2026-07-30' with a '打印表' (Print Table) button. Below it is a '今日预订表' (Today's Booking Table) with columns for '代码' (Code), '预订' (Booking), and '操作' (Action). A modal window titled '手动预订' (Manual Booking) is open in the center, containing the following fields: '日期' (Date) set to '30/07/2026', '时间' (Time) set to '19:00', '人数' (Number of people) set to '4', '姓名' (Name) set to '示例客户 G' (Example Customer G), '电话' (Phone) set to '+31 6 00000000', 'Email' set to 'demo.guest@example.com', '来源' (Source) set to '电话' (Phone), and a '备注' (Remarks) field. An orange '创建预订' (Create Booking) button is at the bottom right of the modal. The background shows a calendar view for '30/07/2026' with a '已预订 1%' (Already booked 1%) indicator and a table with columns for '来源' (Source), '备注' (Remarks), and '操作' (Action).

5. 打印预订表：交接给前台与厨房

打印表会整理所选日期的时间、顾客、人数、状态、来源和备注，适合开店前交接、前台接待及厨房准备。

- 1 先在今天页面选择正确日期，并处理最新的 Pending 请求或变更预订。
- 2 点击“打印预订表”，核对预订数、总人数及待处理数量。
- 3 检查特殊要求，例如过敏、儿童座椅、无障碍位置或庆祝活动。
- 4 使用浏览器打印为纸张或 PDF；若交给外部人员，应隐藏不必要的个人资料。

繁忙时段建议在开店前打印一次，营业中发生重要变更时再更新版本。

Hokimi 每日预订表

Hokimi 示范餐厅 · 2026-07-30

Hokimi

36 笔预订

124 位客人

4 笔待处理

时间	顾客	人数	状态	来源	备注
17:30	示例顾客 A	2	已确认	Hokimi 网站	靠窗座位
18:00	示例顾客 B	4	已确认	电话	儿童座椅
18:30	示例顾客 C	3	待处理	Hokimi 网站	过敏备注
19:00	示例顾客 D	6	已确认	到店	生日庆祝
19:30	示例顾客 E	5	待处理	Hokimi 网站	无障碍座位
20:00	示例顾客 F	2	已确认	Hokimi 网站	安静位置

示范数据 · 请勿用于真实顾客记录

Hokimi Merchant Portal

6. 日历：查看时段与预订

日历使用与顾客预订页相同的可订逻辑。系统默认每 30 分钟一个时段、每次预订 90 分钟；实际设置以门店为准。

1 日期选择器、快捷日期和时间筛选都会按实际可订时段更新。

2 两段营业时间会分别显示，例如午餐和晚餐。

3 关闭日期、已满时段和季节规则会实时反映在日历中。

4 点击预订记录可处理确认、修改、取消和备注。

若页面显示无时段，请先检查基本开放日、营业窗口和关闭规则。



7. 可订设置：Base、Weekly、Blocks、Seasonal

四类规则共同决定顾客可选择的日期、时间和人数。保存后会同步到商家日历和顾客预订页。

- 1 Base（基础）：设置默认开放星期、营业时段、容量及时间间隔。
- 2 Weekly（每周）：为特定星期设置例外时段，可新增、编辑或删除。
- 3 Blocks（关闭）：关闭单日、日期范围或指定时段，例如临时休息或私人活动。
- 4 Seasonal（季节）：在指定期间和星期覆盖容量；优先级较高的规则先执行。

规则优先级：Blocks > Seasonal > Weekly > Base。

Hokimi 商家后台

← 返回 Hokimi | 商家 Hokimi 示范餐厅 | ZH | EN | NL

可订设置

基本 默认设置 | 每周开放 开放日与时段 | 关闭日期 关闭日期与活动 | 季节规则 期间覆盖

基本预订默认值

设置默认开放星期、可订时间、每个时段容量和每日总容量。

开放星期

— 二 三 四 五 六 日

默认可订时段

开始	结束	每时段容量	
11:30	15:00	40	移除
17:00	22:30	50	移除

新增时段

8. Blocks：关闭整天、日期范围或指定时间

Blocks 用于临时休息、私人活动、包场准备或设备维护。保存后会同时影响商家日历和顾客端可选日期 / 时间。

- 1 整天关闭：选择单日，或填写开始及结束日期关闭一个日期范围。
- 2 部分时段关闭：填写开始和结束时间，例如 17:00 至 19:30，其余时段继续开放。
- 3 选择 Closed 或 Private event，并填写清楚原因，方便员工理解。
- 4 保存后确认规则出现在列表，并到顾客端检查日期或受影响时段已禁用；需要时可编辑或删除。

Blocks 优先级最高。删除临时规则后应再次检查顾客端，确认时段已经恢复。

Hokimi 商家后台

← 返回 Hokimi 商家 Hokimi 示范餐厅 ZH EN NL

可订设置

基本 默认设置 每周开放 开放日与时段 关闭日期 关闭日期与活动 季节规则 期间覆盖

关闭日期与私人活动

关闭整日、指定时段，或为活动和不可用期间降低容量。

开始日期 15/08/2026 结束日期 15/08/2026

开始 17:00 结束 19:30

类型 私人活动 每时段容量 0

每日容量 0

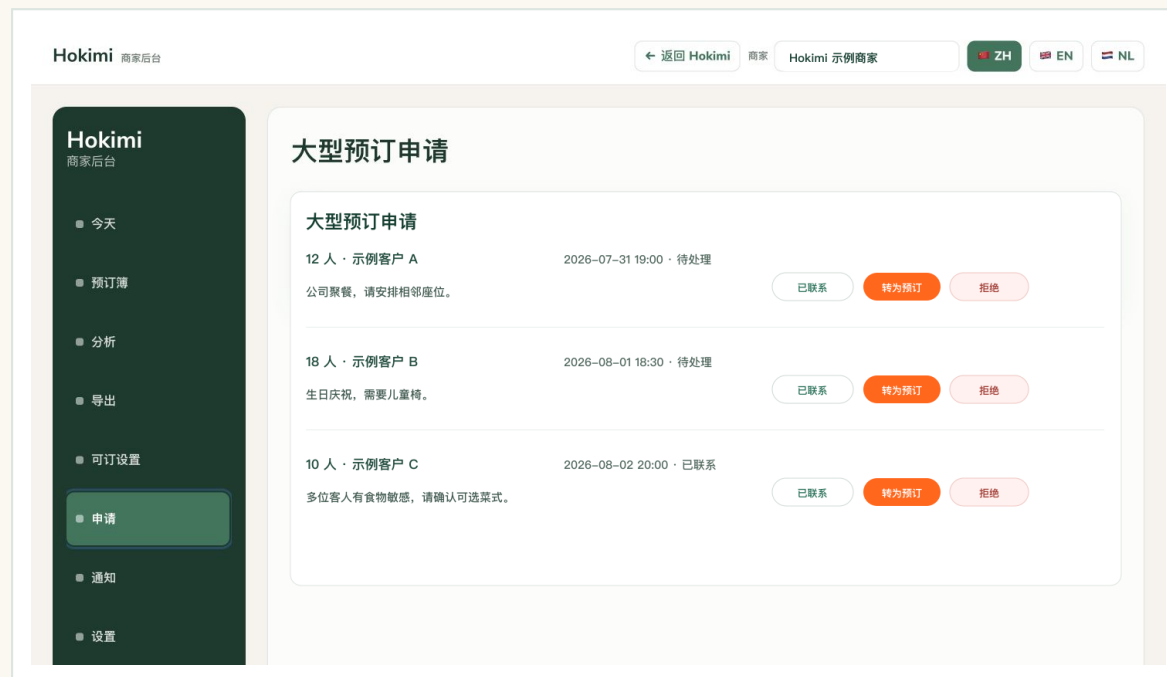
已登录 demo_merchant

9. 大型预订与 Pending 请求

当人数超过自动确认上限或时段容量时，顾客不会直接获得确认，而会向商家发送请求。

- 1 请求页面会显示日期、时间、人数、顾客资料和留言。
- 2 Pending（待处理）表示需要商家回应，不能视为已确认预订。
- 3 联系顾客后可标记已联系、接受并转为已确认预订，或拒绝。
- 4 状态变更会进入通知流程，并同步到商家端。

建议每天开店前及繁忙时段检查待处理请求。



10. 通知中心

通知中心集中显示新预订、Pending 请求、确认、修改、取消和大型预订等事件。

- 1 未读数量显示在顶部 Notice 按钮。
- 2 进入通知中心查看事件时间和相关预订。
- 3 Email 与系统通知可同时启用；WhatsApp 目前隐藏。
- 4 商家通知语言由设置页选择，与顾客预订界面语言分开。

通知邮箱是必填项，请使用日常有人查看的门店邮箱。



11. 菜单上传与门店设置

在设置页维护菜单和门店预订选项。保存后，顾客会在商家详情页看到最新内容。

- 1 支持 PDF、JPG、PNG 和 WebP，单个文件不超过 10 MB。
- 2 最多保存 12 个菜单文件，可调整标题、删除后重新保存。
- 3 设置自动确认、人数上限、时段容量、通知邮箱和语言。
- 4 保存后刷新页面，确认文件和设置仍然存在。

上传清晰、方向正确的菜单图片，并避免包含过期价格。



12. 每日操作清单

用固定流程减少漏单和错误确认。

1	开店前：检查“今天”页面、Pending 请求及未读通知。
2	营业中：处理新预订与变更，电话预订要立即手动录入。
3	临时停业：立即新增 Block，并在顾客页面确认日期不可选。
4	旺季调整：使用 Seasonal 设置容量和优先级。
5	收店后：核对完成、取消及 No-show，导出记录留档。
6	每月：检查通知邮箱、营业时间和菜单。

如有任何疑问，请记录商家名称、日期、时间和问题截图，再联系 Hokimi 平台人员支持。

13. 额外选用：在 Google Maps 与官网加入 Hokimi 预订链接

本设置并非使用 Hokimi 预订系统的必需步骤。商家可按需要，让顾客从 Google 商家资料或商家官网直接进入专属的 Hokimi 预订页面。操作前，请先向 Hokimi 平台人员确认正确的门店链接和语言版本，例如 [https://hokimi.com/zh/local/\[商家编号\]](https://hokimi.com/zh/local/[商家编号])。

- 1 Google Maps：使用可管理该商家的 Google 账号登录，并确认 Google Business Profile 已完成验证。
- 2 如后台有 Booking / Reservations (预订) 选项，请新增 Hokimi 门店链接；如可选择首选链接，请设为首选并保存。
- 3 如没有预订选项，仅在希望 Hokimi 成为主要网站时，进入“编辑商家资料 > 联系方式 > Website (网站)”填入链接。若要保留原官网，请在原官网加入“立即预订”按钮并链接至 Hokimi。
- 4 保存后使用手机和未登录浏览器测试。Google 会根据商家类别和地区决定是否显示预订选项及按钮位置。

不要为了显示预订按钮而填写不真实的商家类别。如找不到选项、链接不正确或不确定应使用哪种方法，请截图并联系 Hokimi 平台人员支持。

