

Розрахунок в торговій залі

У ресторанах використовують готівковий і безготівковий розрахунки.

Розрахунок готівкою.

На підставі виконаного замовлення здійснюється розрахунок готівкою.

Розрахунок проводять в таких випадках:

- після закінчення обслуговування;
- після подачі гарячих напоїв або десерту, при цьому необхідно запитати чи не буде додаткових замовлень;
- проводять за вимогою відвідувача;
- в вечірній час розрахунок може проводитись перед виходом відвідувачів.



У деяких ресторанах розрахунок з офіціантами проводять касири.

Отримавши гроші, офіціант з рахунком підходить до касира і робить оплату. Касир перевіряє купюри, кладе їх поряд з касою, пробиває чек і повертає офіціанту рахунок, погашений чек і здачу, потім кладе грошові купюри в шухляду касової машини. Рахунок, погашений чек і здачу в спеціальній папці або підносі офіціант подає замовнику.

За допомогою ККС офіціант набагато швидше може розрахувати відвідувачів, оскільки після прийняття замовлення він відкриває рахунок, вказує номер столика та записує замовлення.

Після того як відвідувач попросить рахунок, офіціант за допомогою ККС вибиває чек (рахунок) у двох екземплярах.

- Один екземпляр подає відвідувачу, а другий - для звіту.
- Рахунок подають замовнику, а якщо замовлення зробила жінка, яка прийшла з чоловіком, то рахунок подають чоловікові.
- Рахунок подають на невеличкому підносі, в папочці, або на тарілці в серветці, складеній конвертом.

Рахунок можна зігнути вдвоє і відвернути кінчик.

Безготівковий розрахунок.

У ресторанах безготівковий розрахунок здійснюється по пластикових картах, які є письмовим грошовим документом, виданим банківською або іншою спеціалізованою кредитною установою, який засвідчує наявність в цій установі рахунка власника пластикової карти і дає йому право на придбання продукції та послуг підприємств харчування без оплати готівкою.

Пластикові карти розрізняють:

1. за функціональним призначенням -

- кредитна, яка передбачає ліміт кредиту банку протягом невеликого терміну й обумовленої заздалегідь суми;
- дебетова, яка передбачає внесення її споживачем на рахунок у банку певної суми, в рамках якої він може згодом здійснювати свої витрати;

2. за масштабами дії -

- міжнародні ;
- національні, які діють тільки в цій країні;
- регіональні, які використовуються лише у певному регіоні;
- об'єктові, які застосовуються на даних об'єктах;

3. за способом вирахування коштів -

- в іноземній валюті;
- у національній валюті;
- змішана (оплата здійснюється і в іноземній, і в національній валюті);

4. за ступенем індивідуалізації користування —

- персональні;
- корпоративні;

5. за технічним використанням -

- магнітні;
- чіпові (смарт-карти).

Техніка роботи з пластиковими картами передбачає такі дії:



-офіціант повинен уточнити, чи приймається до оплати карта гостя. Для цього він передає її касирові, який здійснює транзакцію, тобто зв'язок з банками для підтвердження наявності на рахунку необхідних коштів;

- пропустивши через термінал карту гостя, касир роздруковує рахунок на оплату, передає його офіціанту, для того щоб гість на ньому розписався: касир звіряє ідентичність підписів на карті і рахунку;
- офіціант повертає рахунок і карту гостю та дякує йому за візит.

При розрахунку кредитними картками використовують такі папки для розрахунків. Подавши рахунок, офіціант повинен на деякий час відійти від столика, щоб дати змогу підготувати потрібну суму грошей.



Гість кладе гроші на піднос або тарілку чи папку.



Потім офіціант проводить розрахунок і дає здачу.

Якщо здачі немає, тоді офіціант вибачається за затримку, бере гроші і рахунок, розмінює в касі і повертає відвідувачу здачу і рахунок на тому ж підносі чи в папці.

Безготівковий розрахунок у ресторані може здійснюватися за єврочеком.

Єврочеки є європейською платіжною системою і приймаються до оплати у всіх країнах Європи. Ця система оплати складається з двох частин: пластикової гарантійної карти і паперового єврочеку. Вони придбаються і використовуються тільки разом.

Техніка роботи з єврочеками відрізняється від розрахунку пластиковими картами тим, що до оплати приймаються єврочеки, заповнені споживачами (із зазначенням суми і валюти платежу, дати і місця їх використання - ресторан чи бар). Реквізити єврочеку повинні збігатися з даними гарантійної пластикової карти (назва банку, літерні позначення країни, номера рахунка клієнта в банку і гарантійної пластикової карти), які споживач проставляє на звороті єврочеку. Після того як відвідувач підпише єврочек, цей підпис зв'язується з гарантійною картою. Сума кожного чека не повинна перевищувати гарантованого ліміту, встановленого банком. У разі якщо сума рахунку перевищує ліміт, гість виписує кілька єврочеків, у кожному з яких обов'язково вказує паспортні дані.

Єврочеки мають захист від підробки. На пластиковій гарантійній карті має бути голограма із зображенням профілю Бетховена, емблеми Європейського Співтовариства із зазначення року дії карти. На єврочеку - профіль Бетховена і слово «eurochtgtn» великими латинськими буквами.

У ресторанах здійснюється безготівковий розрахунок з організаціями на основі укладання договорів на обслуговування групи споживачів (бенкети, фуршети, корпоративні вечори та ін.) і оформлення замовлення-рахунку.