

Kassarutiner – Mat&Kalas

Dessa rutiner uppdateras ständigt och det är serveringsansvarig som är skyldig att kolla upp så att rätt rutiner följs. Uppdaterade rutiner läggs upp här: <http://www.chs.chalmers.se/sv/dokument-rutiner-regler>.

Innan öppning

- Kontrollera att extra kvittorulle finns tillgänglig.
- Genomgång av serverings- och kassarutiner ansvaras för av serveringsansvarig. All bärpersonal skall medverka på en genomgång innan öppning.
- Om något är fel på kassorna, följ felsökningsprocesserna under rubriken *Kassaproblem*.

Gasquen

Det finns två fasta kassor i baren. Entrékassan (kassa 32) ska stå i Garderooben. Det finns en extrakassa som bokas via vSO och står i DJ-båset.

Bulten

Om kassadator avstängd: Slå på kassan och avsluta autostart-kassan (Bulten-kassan). Öppna Mat&Kalas-kassan från skrivbordet.

Under Mat&Kalas-arrangemang går Bultens kassa endast att använda till köp med kårkort. För att möjliggöra köp med kontokort krävs en extra kassa som bokas via vSO och kopplas in i den andra nätverkskabeln i baren. Öppna kassaprogrammet genom att dubbelklicka på Mat&Kalas (Bulten) - ikonen på skrivbordet.

Övriga kassor

Fast kassa:

Koppla in nätverkskabel + el. Starta kassan på vänster sida.

Tablet-kassa:

Kopplas automatiskt upp mot wi-fi om den är inom räckvidd för accesspunkterna (Endast i större delar av Kårhuset och ute på Teknologgården). Kassan fungerar endast om den är uppkopplad mot nätverket "Atronic".

Försäljning

- Slå in alla transaktioner och ge alltid kvittot till kunden. Det är lag på detta!
- Lämnar du kassan är det viktigt att du låser den genom att trycka på "KASSÖRNR".
- Alla inslag (summor per varugrupp) måste stämma exakt med vad som ges ut till kund.

Kårkort/Gästkort

1. Registrera försäljning (Kolla så att kortägares namn kan stämma, t.ex. rätt kön). Vid köp över 500 kr skall legitimation kontrolleras.
2. Tryck "INTERNKORT" i kassan

3. Dra kortet
4. Om för lågt saldo på kårkort:
ÅTER avbryter betalningen. (Ibland kan man behöva trycka ÅTER flera gånger)

Kårkort ger 15 % rabatt på all mat och nästan alla drycker. Glöm inte räkna med rabatten när ni sätter era försäljningspriser på maten. Rabatt erhålls endast om det finns pengar på kortet som täcker hela köpet. Det går att delbetala men då lämnas inte rabatt på köpet.

Om ett kårkorts magnetremsa slutat fungera kan kortnumret slås in manuellt efter att man tryckt "INTERNKORT". Det är inte tillåtet att slå in ett kortnummer manuellt utan att gästen kan uppvisa sitt kort.

Uttag på gäst- eller kårkort

Uttag av pengar på gäst- eller kårkort är inte tillåten.

Ladda kårkort

1. Tryck på "LADDA KORT"
2. Dra gäst- eller kårkort
3. Ange belopp i kr (minst 400 kr)
4. Tryck på "PRIS"
5. Tryck på "KONTOKORT"
(För Tablet-kassor slås belopp in i kontokortsterminalen)
6. Gästen stoppar in kortet i terminalen och anger pin-kod

Fel på kårkort/Spärra kårkort

Ni skall alltid korrigera fel i kassan som gäster påtalar. Om gästen vill spärra sitt kort, har fel på sitt kort eller kontaktar er i efterhand så hänvisas dem till kontor@chalmerskonferens.se. Be dem beskriva ärendet noggrant och ange eventuellt kårkortsnummer. Det går även att ta kontakt via 031-772 39 53 under kontorstid.

Kontokort (fast kassa)

1. Registrera försäljning
2. Tryck "KONTOKORT" i kassan
3. Gästen stoppar in kortet i terminalen och anger pin-kod

Kontokort (tablet-kassa)

1. Registrera försäljning i kassan
2. Ange belopp och tryck grön knapp
3. Stoppa in kort i terminalen och tryck grön knapp
4. Gästen slår in pinkod och trycker grön knapp
5. Tryck "KONTOKORT" i kassan

Vid alla kredit/kontokortsköp krävs chip och pinkod. Saknar gästen pinkod gör man ett signaturköp genom att trycka på röd knapp och därefter på grön knapp på kortterminalen. Gästen signerar kvittot. Vid signaturköp över 200:- krävs legitimation.

Alla kontokort fungerar inte i terminalerna, t.ex. American Express, Diners Club samt vissa andra utländska bankkort.

Kupong

Används endast i Gasquen.

1. Ta emot värdekupong
2. Registrera försäljning
3. Tryck betalmedel "KUPONG" i kassan

Betalmedlet "KUPONG" används endast vid registrering av försäljning av mat och dryck med förköpta mat-/dryckesbiljetter. Biljetterna är endast giltiga under det arrangemang de är inköpta för. Mer om hur betalmedlet kupong används finns under *Sittningsrutiner*.

Ändra priset manuellt

Om du vill sälja en artikel för ett annat pris än vad den är inställd på kan du göra detta manuellt inför varje kortköp genom att:

1. Skriv in önskat pris
2. Tryck "PRIS"
3. Välj [Artikel]

Sittningsrutiner

All försäljning ska slås in i kassan direkt – även mat som ingår under sittningen då det är lag på det.

Sittningsmat

Mat slås in i kassan som artikeln "Mat 1". Ifall maten redan ingår i betald sittningsbiljett ska den slås in och betalas för av arrangören innan sittningen som sedan får tillbaka pengarna exkl. moms efter arrangemanget. All mat har en moms på 12 %.

Exempel:

*Ni har 80 st gäster på ert arrangemang och säljer biljetter för 80 kr per styck. Ni beräknar att 40 kr går till mat inklusive moms vilket då ger er 35,70 kr att handla mat för per person. I kassan slår ni in 3200 kr (=80*40) på artikeln "Mat 1" och betalar den innan sittningen börjar, dvs. priset inklusive moms.*

Sittningsdryck

Sittningsdryck som ingår i biljettpriset måste också slås in i kassan och betalas av arrangören precis som för sittningsmaten och det marknadsföringsbidrag som blir över efter inpriset och momsen återfås efter arrangemang. All dryck ska DIREKT efter servering slås in i kassan.

Dryckesbiljetter (Gasquen)

För att underlätta servering finns försäljningsartiklar i kassorna kallad "Värdekupong XX" med olika värden, t.ex. 25:- eller 30:-. Dessa kan köpas innan sittningen med kårkort eller kontokort. Arrangören gör egna dryckesbiljetter som delas ut vid kupongköp. När gästen sedan vill byta ut sin värdekupong mot en artikel, t.ex. en öl, görs som förklarar ovan under rubriken *Kupong*. Alla köp som görs med kupong ska DIREKT slås in i kassan!

De köp som görs med kuponger kommer inte att rabatteras. Vill man använda värdekuponger i ett annat arrangemang än i Gasquen kontaktas vSO.

Entré- & garderobsbetalning

Dessa rutiner gäller endast Gasquen.

I Gasquen finns en entrékassa. Samtidigt som entrépriset betalas kommer även garderobspriset att betalas då garderoben saknar kassa. Fråga därför alltid innan entrébetalning om gästen vill hänga in något. Vid garderobsköp kommer en värdekupong skrivas ut tillsammans med kvittot, likt kårrestaurangen, som gästen sedan ger till garderobspersonalen som hänger in gästens kläder. Garderobskuponger går också att köpa i baren. Per garderobskupong ingår inhängning av endast en jacka och en väska.

Efter arrangemanget

1. Gör dagsavläsning(Z-kvitto) från kassor (se instruktion).
2. Avsluta kassa. Stäng av datorn (gäller även alla kassor i Gasquen).
3. Lämna in Z-kvitto vid återlämning
4. Ekonomirapport och faktura erhålls av vSO som ska godkännas

Dagsavläsning

Görs direkt efter varje arrangemang.

1. Serveringsansvarig försäkrar sig om att allt är inslaget i kassan
2. Tryck ”RAPPORTER”
3. ”Z-AVLÄSNING”
4. ”UTFÖR”
5. Spara Z-kvittot och Batch-rapporten! Dessa skall ges till GasqueK/vSO efter arrangemanget.

Trådlös kontokortsterminal

För den trådlösa kontokortsterminalen som används tillsammans med Tablet-kassan skall även dagsavslut göras enligt nedan.

1. Tryck på ”Menu” på den trådlösa kontokortsterminalen
2. Tryck på knapp ”6”
3. Ge till vSO efter arrangemanget

Kassaproblem

Om kassasystemet krånglar eller går offline, försök alltid först att lösa problemet själv genom att:

1. **Fast kassa:** **Kontrollera att alla sladdar sitter i ordentligt och i rätt uttag.**
Tablet-kassa: Kontrollera att kassan är uppkopplad mot wi-fi. Om ej uppkopplad, följ instruktioner under ”Kopplas ej upp mot Atronic-wifi”.
2. Tryck ”MAKULERA” och ”ÅTER” flera gånger.
3. Tryck ”CL”
4. Testa att genomföra köp. Glöm inte rätta ev. felslag.
5. Starta om kassaprogrammet med 00123X.
6. Starta om kassan, dvs. hela datorn, inte bara programmet.

7. If all else fails och inga av nedan fall löser problemet:

Under kontorstid: Kontakta Karin Wilund 031-772 39 53
Annan rimlig tid: Kontakta vSO 070-772 39 68

Kontokortsterminalen fungerar ej

Om kontokortsterminalen ej fungerar beror detta troligtvis på att sladden åkt ur och sedan stoppats i fel uttag. Om detta händer brukar ett felmeddelande komma upp när man startar kassan från skrivbordet men som inte hindrar kassan från att starta. Sedan kommer ett felmeddelande upp när man försöker använda "KONTOKORT"-knappen.

1. Kolla så att alla sladdar är rätt inkopplade (följ färgkoden på uttag)
2. Stäng kassaprogrammet
3. Starta om terminalen genom att dra ut strömkabeln eller USB. Koppla in sladden igen i rätt uttag.
4. Starta kassaprogrammet igen
5. Testa om det funkar. Om det fortfarande inte fungerar:
Kommer det upp en ruta där det står "Gör dagsavläsning" eller står det "Gör en dagsavläsning" på kvittot som kommer ut?
 - a. Ja: Gör en Z-avläsning
 - b. Nej: Kontakta vSO

Vissa kort fungerar inte i terminalerna, t.ex. American Express och Diners Club.

Offline

Kassorna får aldrig användas offline om den inte varit online först. De får endast användas offline under en kortare period (max 10 min). Om kassorna används offline skall detta felanmälas omgående till vSO oavsett om den går online igen. Observera att om kassan är offline så synkas inte kårkortssaldot förrän den går online igen. Detta innebär att laddningar i andra enheter eller på webben inte syns i kassan som är offline.

Felslag

Vid feltryck på skärm kan detta ofta åtgärdas enkelt med t.ex. "MAKULERA". Om endast en artikel ska tas bort trycker man på artikeln i listan och sedan "MAKULERA". Om det ändå inte funkar, prova tryck "ÅTER" ett par gånger innan du makulerar.

Om du slagit in fel och genomfört köp skall detta rättas i kassan DIREKT! För att rätta köpet görs följande:

1. Tryck "RETUR"
2. Välj den artikel du gjort felslag på
3. Välj det betalmedel som användes
4. Dra gäst- eller kårkort/Sätt in kontokort

Pengarna sätts då tillbaka på kortet. Retur fungerar för alla betalmedel. Samma betalmedel som användes vid försäljning av artikeln skall användas vid felslag eller återköp.

Återköp

Återköp kan endast göras under det arrangemang som köpet gjordes. Vid återköp av t.ex. dryckesbiljetter görs samma process som för felslag.

Kassaproblem: "AVSLUTA FÖRST!"

Om det dyker upp en röd ruta med skylten "AVSLUTA FÖRST!" finns ingen åtgärd mer än att starta om kassan. Problemet uppkommer då kunden inte har pengar på kårkortet och väljer sedan kontokort men köpet avbryts innan kontokortsköpet genomförs. Detta är en bugg som ej går att fixa i dagsläget.

Kopplas ej upp mot Atronic-wifi

Om tablet-kassan ej vill koppla upp sig mot Atronic-wifi trots att den har teckning så gör du följande:

1. Högerklicka på start-knappen längst ner i vänstra hörnet på skrivbordet. (Detta gör du genom att hålla fingret några sekunder på ikonen)
2. En meny kommer upp, välj "Nätverksanslutningar"
3. Inaktivera wifi och aktivera det igen
4. Nu ska den koppla upp sig automatiskt mot Atronic.
5. Om den inte gör det klicka på nätverksikonen i aktivitetsfältet (längst ner till höger) och kontrollera att rutan *Koppla upp automatiskt* är i klickad.