



Kassagebruik en automatisering

Tegenwoordig beschikt bijna elk fastservicebedrijf wel over een modern kassasysteem. Deze moderne kassasystemen doen veel meer dan alleen het "optellen" van rekeningen en het produceren van een kassabon. Zij zijn als het ware het "centrale informatiesysteem" van het bedrijf. De ondernemer kan veel waardevolle gegevens "uit het systeem halen". Jij zult het kassasystemen voornamelijk gebruiken om er bestellingen op aan te slaan en om er de rekening voor gasten mee te maken. Voordat we ingaan op de manier waarop je met gasten afreken, zetten we de verschillende kassasystemen op een rijtje.

Afrekensystemen

Om te begrijpen hoe de computerkassa is ontstaan, bespreken we hierna kort de ontwikkeling van afrekensystemen. We behandelen daarbij:

- de mechanische kassa (zonder geheugen);
- het elektronische kasregister (met geheugen)
- computerkassasystemen.

Mechanische kassa

De mechanische kassa is een kassa zonder "geheugen". Dit is een kassa die alle ingetoetste bedragen optelt. De bedragen worden echter maar één dag opgeslagen. Aan het einde van de dag kan hij het totaal aangeven van alle verkopen. De gegevens blijven niet bewaard in een geheugen. De eindbedragen van de dagomzet moet men dus steeds noteren in een kasboek.

Elektronisch kasregister

Een elektronisch kasregister bewaart wel alle gegevens. Door het intoetsen van bepaalde knoppen kun je de dag-, week- of jaaromzet uitdraaien. Daardoor heeft men een beter overzicht van de gespecificeerde verkopen en uitgaven.

Computerkassasystemen

Een computerkassa kun je voor verschillende dingen gebruiken: als kassa, om opdrachten te geven naar de productie, om rekeningen mee te maken, om de boekhouding bij te houden, om de voorraad bij te houden enzovoort.

Op de computerkassa kun je ook andere apparatuur aansluiten zoals leespenningen, scanner, printer en automatische tapinstallaties. Daardoor kunnen alle bedrijfsonderdelen tegelijkertijd over dezelfde gegevens beschikken. Bij de verkoop van dranken wordt bijvoorbeeld tegelijkertijd geregistreerd dat de voorraad is verminderd. Daardoor weet je automatisch wanneer je een nieuwe bestelling bij de leverancier moet plaatsen.

Hoe je om moet gaan met een kassa, is afhankelijk van het kassasysteem. Hoe uitgebreider het systeem, hoe ingewikkelder de handelingen. Soms zul je zelfs een korte cursus moeten volgen om te leren hoe je met de kassa moet omgaan.

Afrekenen

Ieder bedrijf heeft zijn eigen regels voor het betalen van de rekening. Zorg dat je weet welke regels in het bedrijf gelden. Het staat immers slordig om tegen een gast te moeten zeggen: "Het spijt me, maar ik hoor zojuist dat u op die manier bij ons niet kunt betalen". Het betalen van de bestelling kan op verschillende manieren gebeuren:

- door contante betaling;
- met een pincode card of chipknip;
- via betaling op rekening.

Contante betaling

Het ontvangen van contant geld heeft een aantal voordelen voor een fastservicebedrijf. Het bespaart veel administratie en stelt het bedrijf in staat om direct weer gebruik te maken van dit geld.



Tel bij contante betaling alles zorgvuldig op. Hiervoor heb je vaak een kassa tot je beschikking. Daardoor kun je geen fouten maken bij het optellen. Je moet het geld in ontvangst nemen. Om te voorkomen dat er onenigheid met de gast kan ontstaan, moet je een bonnetje geven, waarop staat hoe de berekening tot stand is gekomen.

Houd bij het afrekenen het groot geld apart. Geef het wisselgeld aan de gast voordat je het bankbiljet in de kassa legt. Met de moderne kassa kun je het bedrag dat de gast geeft, op de kassa intoetsen. Op de kassabon staat dan het wisselgeld afgedrukt dat je moet teruggeven. Dit heeft als voordeel dat je je niet kunt vergissen.

Denk er wel aan dat je het wisselgeld niet als een "stapeltje geld" aan de gast overhandigt. Geef hem munt voor munt en biljet voor biljet het wisselgeld terug. Tel daarbij hardop, zodat de gast kan controleren of het wisselgeld klopt. Een voorbeeld: een gast doet een bestelling voor 7,50. Hij betaalt met een briefje van tien euro. Terwijl je hem eerst vijftig eurocent en daarna een munt van twee euro teruggeeft, zeg je bijvoorbeeld: "acht – tien euro".

Elektronisch betalen

Met een creditcard en betaalpas van bank en giro kan men ook betalen als de pas een pincode heeft. PIN staat voor Persoonlijk Identificatie Nummer. Dit nummer is onzichtbaar in de magneetstrip van de kaart aangebracht en alleen de eigenaar van de kaart weet dit nummer. De kaart van de houder wordt door een apparaat gehaald, waarna de houder zijn pincode kan intoetsen.

Mensen betalen steeds vaker met een creditcard, zonder dat er een pincode ingetoetst hoeft te worden. Wel krijgt de gast dan nog een apart uitgedraaide bon die hij moet ondertekenen.

Als een gast kleinere bedragen moet betalen, kan hij ook betalen met de "chipper" of de "chipknip". Op de bank- of giropas zit een "chip". Op die chip kan men langs elektronische weg een geldbedrag "opslaan". De betaalpas doet dan eigenlijk dienst als een portemonnee met geld. Hiermee kan de pasgebruiker (meestal kleine bedragen) betalen. Als men met de chipper of chipknip betaalt, wordt het bedrag direct afgeschreven van het tegoed dat op de chip stond "genoteerd". Als een gast "chipt" hoeft hij géén pincode in te voeren. Dus als iemand zo'n betaalpas verliest, kan iedereen het tegoed op de chipper of chipknip gebruiken.

Het betalen langs elektronische weg neemt nog steeds toe en het betalen met contant geld (zeker bij grotere bedragen) wordt steeds minder.

Op rekening

Vooraf bij bedrijven die zich ook op de zakenmarkt richten, komt het vaak voor dat rekeningen niet direct na afloop van de maaltijd worden betaald. Ze worden opgestuurd naar de gast, of naar het bedrijf waar hij werkt. Dit kan verschillende redenen hebben:

- De gast wil geen tijd kwijt zijn aan het afrekenen en kan "zonder betalen" vertrekken, nadat hij de rekening heeft "afgetekend".
- Het bedrijf dat de rekening moet betalen, krijgt zo een beter overzicht van dit soort uitgaven en betaalt bijvoorbeeld eenmaal per maand.

Het bedrijf maakt afspraken met de persoon of het bedrijf dat uiteindelijk de rekening betaalt. Ze spreken dan af:

- op welke manier men betaalt;
- op welke termijn men betaalt.

Natuurlijk kost het een fastservicebedrijf geld wanneer er maandelijks grote bedragen nog niet zijn betaald. Zeker in bedrijven waar veel zakelijke gasten komen, loopt het bedrag aan openstaande rekeningen snel op. Het is dan ook nodig dat medewerkers de namen van personen die in het bedrijf "op rekening" kunnen eten en drinken goed kennen. Daarom moeten de naam en handtekening van degene die het bedrijf heeft bezocht op de rekening staan. Op die manier kunnen problemen over de geldigheid van de rekening voorkomen worden.



Kassa afsluiten en kas opmaken

Aan het einde van een werkdag of van je dienst zul je "jouw" kassa moeten afsluiten en zul je de kas moeten opmaken. Je zult hierbij heel nauwkeurig te werk moeten gaan volgens de richtlijnen die daarvoor in jouw bedrijf gelden!

Allereerst zal één van de leidinggevenden jouw kassa "afslaan". Dat betekent dat men totaliseert wat er op jouw kassa (of met jouw code) is aangeslagen. Hierbij zijn er twee mogelijkheden:

1. een X-afslag;
2. een Z-afslag.

Bij de X-afslag worden de bedragen die jij hebt aangeslagen opgeteld en uitgeprint. De kassa "onthoudt" na een X-afslag deze bedragen nog wel en volgende aanslagen door andere medewerkers worden er daarna weer bij opgeteld.

Bij een Z-afslag worden de bedragen die jij hebt aangeslagen ook opgeteld en uitgeprint. Het verschil met de X-afslag is dat de kassa hierna opnieuw begint met het optellen van alle gegevens die na het maken van de Z-afslag worden aangeslagen. De kassa wordt dus bij een Z-afslag "op nul gezet".

Zodra je weet hoeveel omzet je gemaakt hebt, kun je beginnen met het opmaken van de kas. Per bedrijf gebruikt men hiervoor verschillende formulieren.

Er is geen standaardwerkwijze voor de manier waarop je een kas opmaakt. Je zult in ieder geval moeten verantwoorden of er voldoende geld in de kassa zit. Je neemt daarbij de volgende stappen:

1. Kijk op de X-afslag of de Z-afslag welke omzet er in totaal is aangeslagen.
2. Controleer hoeveel er "op rekening" is betaald.
3. Controleer hoeveel met creditcards is betaald.
4. Controleer hoeveel via de elektronische weg is betaald (pin of chipper).
5. Controleer of er bonnen met "foute aanslagen" in de kassa zitten.
6. Ga na of er bedragen contant uit de kas zijn betaald. De medewerker die het eruit heeft gehaald, moet voor dat bedrag een bon in de kassa hebben gelegd.
7. Tel vervolgens het aanwezige kasgeld en noteer de bedragen.

In geval van een kastekort zit er onvoldoende geld in de kas. Op dat moment zul je samen met een leidinggevende moeten nagaan wat hiervan de oorzaak kan zijn. Per bedrijf maakt men afspraken over de dingen die je moet doen met kastekorten en wie daarvoor verantwoordelijk zijn.

Automatisering

Automatisering is het gebruik van apparatuur die belangrijke gegevens onthoudt, bewerkt en overzichtelijk presenteert. Bij automatisering gaat het niet alleen om computers. Kassa's die meer doen dan alleen afrekenen zijn ook een vorm van automatisering. Ze tellen het bedrag op, rekenen de btw uit en printen dat op een nota waar ook de datum op vermeld staat.

Wat kan in een fastservicebedrijf worden geautomatiseerd?

Een fastservicebedrijf kan automatisering op verschillende manieren gebruiken:

- registratie van verkopen door een kassa. Alle verkopen aan gasten sla je aan op de kassa, die inkomsten en omzetten vastlegt en controleert;
- de financiële administratie. Deze kun je gemakkelijk automatiseren. Met een personal computer en een softwareprogramma kun je inkomsten en uitgaven bijhouden en rekeningen versturen. De computer kan kostprijsberekeningen maken van gerechten en de brutowinst berekenen;
- bijhouden van de voorraad in het magazijn;
- het maken van brieven en menukaarten;



- keukenapparatuur. In moderne keukenapparatuur, zoals ovens, zit vaak een kleine computer, wat het werken makkelijker maakt;
- het schenken van dranken.

Redenen om te automatiseren

Automatiseren is geen doel op zich. Een bedrijf automatiseert omdat daar voordelen mee te behalen zijn. De belangrijkste voordelen zijn:

Controle van de geld- en goederenstroom

Door verkopen te registreren op een kassa en de inkoop vast te leggen in een computer, kun je beter controleren hoeveel geld het bedrijf in en uit gaat en welke goederen worden verbruikt.

Sneller en beter werken

In fastservicebedrijven kunnen sommige werkzaamheden veel sneller door een computer worden uitgevoerd (bijvoorbeeld het bijhouden van de voorraad).

Snel rekeningen uitschrijven

Het maken van de rekening voor gasten gaat veel eenvoudiger met een kassa (via eend ruk op de knop) dan handmatig.

Betere beschikbaarheid van gegevens voor de bedrijfsvoering

In een fastservicebedrijf moet je steeds op de hoogte zijn van voorraden, omzet, kosten, piektijden enzovoort. Als het bedrijf is geautomatiseerd, heb je al die belangrijke informatie sneller beschikbaar. Vroeger moest men de voorraad in het magazijn handmatig opnemen door alles te tellen. Tegenwoordig kan een computer met één druk op de knop de voorraad op het scherm laten zien.

Betere dienstverlening

Door automatisering hoef je minder tijd te besteden aan allerlei administratieve werkzaamheden. De extra tijd kun je besteden aan datgene waar het om draait: het verlenen van gastvrijheid!

Nadelen van automatisering

Behalve voordelen heeft automatisering ook nadelen. We noemen enkele punten:

- Het bedrijf moet meestal veel geld uitgeven aan automatisering. Het moet een computer, softwareprogramma's en een printer kopen. Ook zaken als cd-roms, printpapier en dergelijke kosten geld. Bovendien moet de verkoper van de computerapparatuur alles installeren, wat ook geld kost. Daarnaast maakt het bedrijf kosten, omdat het met de leverancier een contract voor onderhoud en ondersteuning moet afsluiten. De leverancier komt dan storingen verhelpen en eventueel verbeterde versies van de software installeren.
- De medewerkers die met de apparatuur gaan werken, moeten een cursus of training volgen.

Gevolgen van automatisering voor het werk

Automatisering kan grote gevolgen hebben voor de manier van werken. Het kan nodig zijn om het werk binnen het bedrijf anders te verdelen. Dit houdt in dat je nieuwe afspraken moet maken om alle werkzaamheden goed op elkaar af te stemmen.

Dit kan leiden tot de volgende veranderingen:

- verschuiving van taken zoals reken- en schrijfwerk (het invoeren van gegevens gebeurt nu in een geautomatiseerd systeem);
- grotere afhankelijkheid van het systeem;
- taakverbreding.

Hierna zullen we deze gevolgen kort behandelen.



Verschuiving van taken

Bij een automatische kassa hoef je geen bonnen of rekeningen meer met de hand te schrijven. Daardoor moet je bestellingen misschien anders opnemen. De manier van opnemen kan sterk verschillen van het handmatig opnemen van bestellingen. Zo moet je bij het invoeren van bestellingen en het veranderen van bestellingen speciale procedures volgen. Als je de kassa-registratie wilt koppelen aan de boekhoudkundige, moet je ook de manier van betalen invoeren (bijvoorbeeld contant, op rekening of creditcard).

Grotere afhankelijkheid van het systeem

Bij automatisering worden bestellen en afrekenen sterk bepaald door het systeem. Bij sommige systemen kun je alleen toegang verkrijgen met een pas of sleutel. Als daarin storingen optreden, kun je geen toegang krijgen. Bij automatische tap- of buffetsystemen kun je in zo'n geval ook geen drank meer verstrekken.

Taakverbreding

Wanneer door automatisering tijd vrijkomt, kan deze tijd worden besteed aan andere zaken zoals advisering van gasten over dranken en gerechten. Dit is een vorm van taakverbreding voor het personeel.

Wanneer heeft automatiseren zin?

Automatiseren heeft zin als de voordelen van het geld dat je met automatiseren verdient (meer omzet, lagere kosten, verbeteringen in de bedrijfsvoering) groter zijn dan de nadelen (kosten van automatisering).

Telematica

Steeds meer fastservicebedrijven gaan gebruikmaken van de mogelijkheden van telematica. Het woord telematica is een samenvoeging van de woorden telecommunicatie en informatica. Telecommunicatie betekent het overbrengen en uitwisselen van berichten over grote afstand. 'Tele' betekent dan ook 'over grote afstand'. Informatica betekent: verwerking van gegevens tot informatie met behulp van apparatuur, zoals computers. De computer is bij uitstek geschikt om uit een groot aantal gegevens de juiste informatie te verzamelen. In het kort kun je dus zeggen:

- Telecommunicatie verplaatst informatie over grote afstand.
- Informatica bewaart en verwerkt informatie.
- Telematica bewaart, verwerkt en verplaatst informatie over grote afstand.

Bijvoorbeeld: je stuurt met je computer gegevens naar een andere computer, of je verstuurt een fax.

Het gebruik van telematica is belangrijk voor bedrijven. Het biedt namelijk de mogelijkheid om op een hele snelle manier via de computer gegevens uit te wisselen. Bedrijven die gebruikmaken van telematica kunnen veel sneller over gegevens beschikken dan bedrijven die alles per post versturen. Wanneer je de benodigde gegevens sneller hebt, kun je er ook sneller op reageren. Zo kun je je gasten een betere service verlenen, waardoor zij minder snel naar de concurrent gaan.

Communicatiemiddelen

Telefoon

Per telefoon kun je gesprekken voeren met mensen die zich op afstand van jou bevinden. Je voert dan mondelinge communicatie.

Fax

In de fastservicesector kun je papieren documenten snel verzenden. Je kunt er bijvoorbeeld bestellingen bij een leverancier mee plaatsen. Maar ook steeds meer gasten maken gebruik van een fax om te bestellen bij een fastservicebedrijf. Zij faxen de bestellingen naar je bedrijf en geven daarbij aan wanneer ze hem komen ophalen.



Hoe werkt een fax? Je legt een vel papier waarvan je een kopie naar iemand wilt versturen in het faxapparaat. Vervolgens bel je het telefoonnummer van het faxapparaat waar de fax naartoe moet. Je eigen faxapparaat tast het vel papier af en zet het om in een elektrisch signaal. De fax stuurt het signaal over de telefoonlijn naar het andere faxapparaat. Het andere faxapparaat zet het elektrische signaal om in een afdruk op papier.

Internet

Steeds meer mensen hebben thuis of op het werk een aansluiting op internet. Je kunt internet het beste vergelijken met een snelweg. Computers van bedrijven, onderwijsinstellingen en particulieren hebben een oprit naar die snelweg. Je kunt ze via die snelweg (internet) bereiken. Je kunt op internet informatie opvragen zoals recepten, studiemateriaal enzovoort. Iedereen met een computer en telefoon- of kabel aansluiting kan op internet worden aangesloten. Daarom biedt internet voor fastservicebedrijven veel voordelen. Zo kan een fastservicebedrijf via internet reclame maken met een directe verbinding met e-mail.

E-mail

Als men op internet is aangesloten, heeft men automatisch ook een aansluiting op e-mail. E-mail is de afkorting van "electronic mail". Electronic mail betekent elektronische post. Bij e-mail verstuur je je brieven en andere berichten elektronisch via de computer. Het bericht komt direct bij de geadresseerde aan. E-mail wordt ook steeds vaker door gasten gebruikt om de bestelling door te geven.