

Guía de Punto de Venta



¿Estas buscando comprar tu **primer POS**?



¿Busca una **guía informativa** que le ayude?

Nuestra Guía para principiantes sobre el **punto de venta es un recurso excelente para todo lo anterior.**

1 Introducción al Punto de Venta (POS)

Introducción al Punto de venta (POS)

¿Qué es un sistema de punto de venta y restaurante? Comúnmente llamado POS, un sistema de punto de ventas se refiere al sistema de pedidos y pagos utilizado en establecimientos como cafeterías, restaurantes, pizzerías, bares, cafeterías, food trucks y panaderías. Estos sistemas pueden ser tan sencillos como los tickets escritos a manos con una caja registradora, o tan avanzados como terminales iPad equipados con módulos visuales de pedido de menús.

En los últimos años, el sector de los POS para restaurantes se ha revolucionado por la tecnología, con la introducción periódica de funciones más potentes y fáciles de usar. Es importante mantenerse bien informado, ya que nunca se sabe cuando llegará la próxima gran mejora.

¿Por qué necesito un sistema POS?

Los sistemas POS de restaurantes pueden ir más allá de tomar pedidos y completar transacciones. Su POS puede mejorar la eficiencia de su operación y funcionar como plataforma de gestión, manteniendo todas sus necesidades de software en un solo lugar.

Un avanzado sistema POS de restaurante permite:

- Disminuir los tiempos de pedido del servidor con una interfaz intuitiva
- Deleite a los clientes ofreciendo pagos en la mesa y recibos por correo electrónico
- Utilice informes extensos para determinar las horas de operaciones y los costos laborales
- Realice un seguimientos de los niveles de inventario y ventas por hora, día, mes y año tras año
- Incrementar turnos de mesa

¿Cuánto de esta guía necesito leer?

Hemos tratado de hacer que esta guía sea lo más fácil de leer posible sin dejar de cubrir los temas más importantes relacionados con el punto de venta de un restaurante. Si tienes un restaurante o vas a abrir el primero, te recomendamos que leas la guía completa. Cada tema de esta guía explica un tema diferente, pero igualmente importante, relacionado con los sistemas POS de restaurantes. Esta guía está disponible en formato PDF si desea llevarla sobre la marcha.



2 ¿Cuales son las opciones de POS de mi restaurante?



Caja registradora

No se aceptan pagos electrónicos

Un sistema POS de solo efectivo depende en gran medida de los empleados para funcionar correctamente. Los pedidos se escriben a mano y se entregan en la cocina donde los cocineros los leen. Los pagos deben ser en efectivo, lo que puede limitar su base de clientes debido al número cada vez menos de personas que llevan efectivo con regularidad.

Un sistema que depende tanto de la caligrafía no suele ser el preferido de los restaurantes de gran volumen y altos ingresos. Los sistemas POS de caja registradora se encuentran comúnmente en lugares pequeños como canchas de comida, cafetería y mercados de agricultores. El mayor beneficio de un sistema de caja registradora es el costo de operación. Aparte del costo del registro, es gratis y es difícil superarlo.



Máquina de tarjetas de crédito Y otras formas de pagos electrónicos

Más común que las cajas registradoras, estos sistemas se utilizan en restaurantes de todos los tamaños. Las máquinas de tarjeta de crédito le permiten aceptar pagos electrónicos como tarjetas de crédito y débito y, cada vez más, pagos de comunicación de campo cercano (NFC) como Apple Pay y Google Wallet. Sin embargo, no pueden proporcionar inventario o informes de ventas porque su información de ventas no está adjunta a su sistema de pago de ninguna manera. Esto significa mucha reconciliación de su parte. Estos sistemas requieren un hardware mínimo, que consiste en un terminal de tarjeta de crédito con una pantalla pequeña, un teclado numérico, un en el deslizador de tarjetas de crédito y, a veces, un bloc de firmas.

Los restaurantes que utilizan estos sistemas generalmente operan con boletos escritos a mano y se basan en cálculos mentales o calculadoras para tabular los totales de ventas. Estos terminales de tarjetas de crédito son bastantes costosos. Eso significa que la empresa procesadora cobrará un porcentaje de cada pago de crédito, débito y NFC.

Todo en uno (All in One POS) Gestión de pedidos, pagos, informes, y empleados

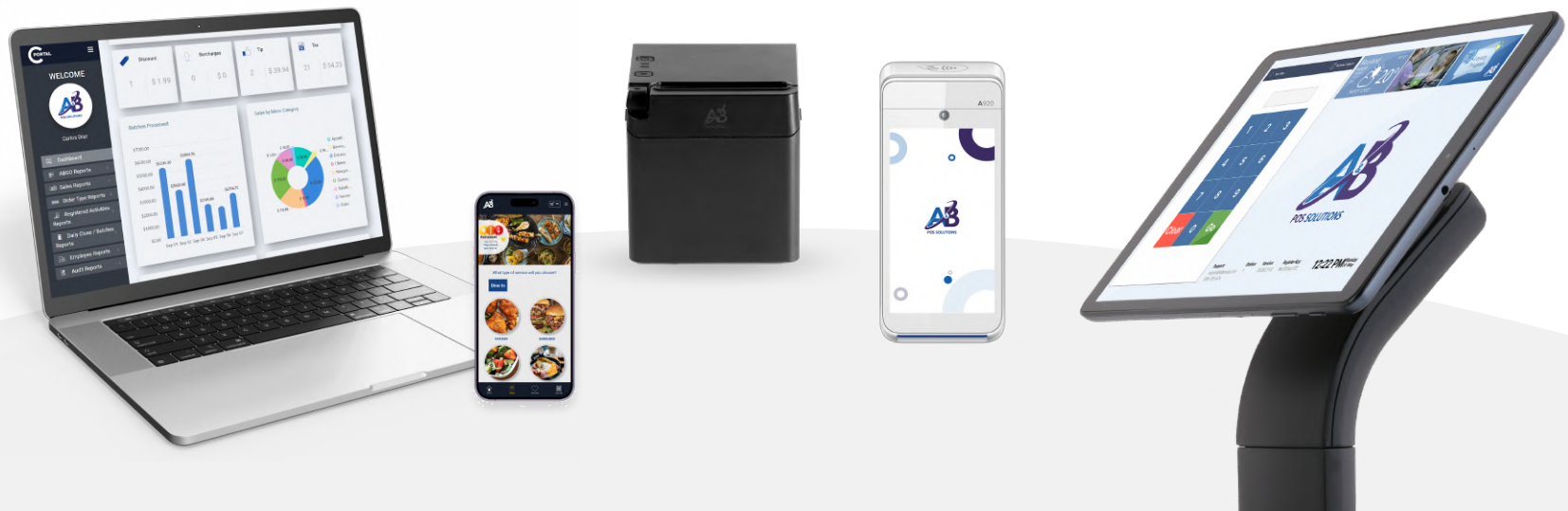
El sistema todo en uno mejorará la eficiencia de sus restaurantes porque todo se transmite de forma inalámbrica.



All -in-One *Todo en uno**

Muchos restaurantes necesitan algo más que la simple aceptación de pagos. Estos establecimientos optan por un sistema POS con amplio conjunto de funciones: un sistema de pedidos inalámbricos, capacidades de gestión de empleados y una amplia información. Los terminales de pantalla táctil se utilizan para ingresar pedidos de alimentos y bebidas que luego se envían a impresoras de cocina o bar, o a una pantalla de visualización de cocina digital. Los pagos se procesan en los terminales de pantalla táctil, donde los recibos de las tarjetas de crédito se emiten en papel o por correo electrónico. Este tipo de sistema mejorará la eficiencia de su restaurante porque todo se transmite electrónicamente.

A principios de la década de los noventa, sólo un puñado de grandes empresas ofrecían sistemas completos de punto de venta. Con la introducción de la tableta y el iPad en 2010, los desarrolladores comenzaron a crear aplicaciones de software para tabletas con la misma funcionalidad que los sistemas POS existentes. No pasó mucho tiempo antes de que los sistemas POS basados en tabletas comenzaran a superar a sus homólogos heredados. En los últimos años, se han formado varias empresas en torno a la creación de un sistema POS completo que funcione en las tabletas existentes. Algunas de estas empresas han creado tabletas exclusivas específicamente para ejecutar su sistema POS. Las empresas basadas en tabletas generalmente favorecen las tarifas de alojamiento mensuales sobre contrato y algunas cobran una tarifa de licencia única por su software. Los paquetes de hardware están disponibles en casi todos los sistemas de tabletas, ya sea a través de la compañía de software o de terceros. A medida que estas empresas agregan funciones y actualizan el software, generalmente se ofrecen actualizaciones a los usuarios sin cargo. Los sistemas que operan en la tableta se denominan frecuentemente sistemas POS de tableta.



3 ¿Cómo empiezo a aceptar pagos electrónicos?



Los establecimientos de solo efectivo son raros y se limitan a tipos de negocios seleccionados. Es seguro asumir que los restaurantes que abren hoy quieren aceptar pagos con tarjeta de crédito. Para ello se requiere hardware específico, además de registrarse con empresas especializadas en procesar pagos electrónicos. Aquí está la información que necesitas para tomar una decisión informada.



Proveedor de Servicios Comerciales

Los proveedores de servicios comerciales (MSP) tienen muchos nombres: proveedor de cuenta comercial, procesador de tarjetas de crédito, procesador o, más comúnmente, simplemente MSP o MAP. Los MSP son ocasionalmente bancos, pero con mayor frecuencia son empresas que manejan de forma segura los datos de las tarjetas de crédito y facilitan la transacción entre las cuentas bancarias del comerciante (USTED) y del cliente. Como se mencionó anteriormente, los MSP reciben una porción de cada transacción electrónica. La tasa de porcentaje depende del volumen de ventas, el monto promedio de la transacción y una gran cantidad de otros factores, pero generalmente cae en el rango de 1.5% a 3.0%. Algunos MSP ofrecen una tarifa en todos los ámbitos.



Comunicación de Campo Cercano o Pagos NFC

La tecnología NFC permite que los dispositivos realicen transacciones con tarjetas de crédito colocando dos dispositivos a centímetros uno del otro. Cada dispositivo debe tener un chip especial que funciona como antena y almacena la información de pago de cada parte. Esta es la tecnología utilizada para Apple Pay y Google Wallet.



Gateway

Una pasarela de pago es una empresa que maneja la transferencia de un pago electrónico en una forma encriptada desde el POS al procesador. Por razones de seguridad, el proceso de encriptación ocurre instantáneamente dentro del swíper, su MSP también será su puerta de entrada.

Para ayudarlo a comprender mejor, hemos incluido un proceso paso a paso:

- ✓ Un cliente le entrega una tarjeta de crédito o débito.
- ✓ Ejecuta la tarjeta a un swíper conectado a su terminal POS.
- ✓ La pasarela de pago cifra inmediatamente la información de la tarjeta de crédito y la envía a un MSP.
- ✓ MSP envía los datos al banco del comerciante primero y luego a su banco.
- ✓ La transacción recibe un código de autorización de los bancos.
- ✓ El MSP envía los datos de la tarjeta de crédito con el código de autorización de la transacción a su terminal POS.
- ✓ Los datos de la tarjeta de crédito se descifran y se muestran como aceptados o rechazados.
- ✓ Sorprendentemente, todo este proceso se completa entre 2-3 segundos.

4 ¿Qué Hardware necesito para un POS de un restaurante?

Todo sistema POS necesita hardware, la pregunta es cuanto. El tamaño de su restaurante determinará la cantidad de terminales, impresoras y lectores de tarjeta de crédito necesarios. Se pueden incorporar muchos dispositivos al sistema como extensiones para aumentar la eficiencia y el valor. A continuación se muestra una lista de hardware necesario, así como algunas de las extensiones más populares.



Terminal

La parte más importante de todo sistema POS es la terminal. Ya sea tan simple como una caja registradora o una tableta de última generación, el terminal es el equipo más utilizado. Una terminal suele ser el centro de muchas acciones, como realizar y enviar pedidos de alimentos y deslizar y completar transacciones con tarjeta de crédito. El terminal en sí puede ser un monitor de pantalla táctil o, cada vez más, un iPad, una tableta Android o una tableta patentada.



Handheld

Estos dispositivos móviles se pueden utilizar para realizar pedidos en el sistema directamente en la mesa. La actualización de estos dispositivos para aceptar pagos probablemente tendrá un costo adicional. Los sistemas de punto de venta de restaurantes basados en software ofrecen con frecuencia aplicaciones adicionales que se pueden usar en teléfonos inteligentes y tabletas personales. Estas aplicaciones permiten a los propietarios y gerentes ver informes de ventas e inventario en teléfonos personales para que puedan mantenerse al tanto de lo que sucede en el trabajo mientras se desplaza.



Caja Registradora

Estos eran el sistema POS original y no han cambiado mucho a lo largo de los años. La función principal sigue siendo asegurar su efectivo y hacer un ruido "ka-ching" cuando se abre.



Lector de Tarjeta de Crédito

Los lectores de tarjetas de crédito suelen estar conectados al terminal, y a menudo se denominan swiper de tarjeta de crédito. Como se recuerda de la última sección, el swiper encripta los datos de la tarjeta de crédito antes de enviarlos a su proveedor de servicios comerciales. Los tipos más comunes de swipers de tarjetas de crédito son:

- USB: se conecta a su impresora de recibos
- Puerto Lightning: se conecta al puerto de carga
- Toma de auriculares: se conecta a la toma de auriculares, disponible para tabletas Android y iPads.

Pantalla Orientada al Cliente

Popular entre los restaurantes de servicio rápido y de mostrador, un expositor orientado al cliente es precisamente eso: una pantalla que mira al cliente. Esto permite a sus clientes ver y verificar su pedido, así como pagar la comida sin tener que entregar su tarjeta de crédito.

Sistema de Pantalla en la Cocina

Al igual que las pantallas orientadas al cliente, estos dispositivos se colocan donde el chef, el barista o el cocinero pueden ver los pedidos pendientes en orden cronológico. Diseñados para sustituir los tickets de papel, los sistemas de visualización de cocina son populares en las cafeterías y en las cocinas de gran volumen.



Balanzas Electrónicas

Las carnicerías, las tiendas de té y café basadas en el peso y las tiendas de yogur helado pueden beneficiarse del uso de una balanza integrada con un sistema de punto de venta. Con los sistemas más avanzados el precio del artículo pesado se totaliza automáticamente y se muestra en el terminal, y la cantidad del artículo se elimina inmediatamente de su inventario después de que se completa la transacción.

Sistema de Autoservicio

Las tiendas de delicatessen, las tiendas de té y café basadas en el peso y las tiendas de yogur helado pueden beneficiarse del uso de una balanza integrada con un sistema de punto de venta. Con los sistemas más avanzados el precio del artículo pesado se totaliza automáticamente y se muestra en el terminal, y la cantidad del artículo se elimina inmediatamente de su inventario después de que se completa la transacción.



La normativa sobre 5 puntos de ventas cubre sus activos (CYA)

Debido a las preocupaciones que rodean las transacciones financieras, hay algunas reglas que los dueños de restaurantes deben conocer. A continuación, se encuentran las dos regulaciones más universales y que recomendamos a los nuevos propietarios de restaurantes que investiguen cuales son las regulaciones estatales y locales que se les aplican.

Dispositivos de Memoria Fiscal

Los dispositivos de memoria fiscal son obligatorios por ley en aproximadamente 27 países de todo el mundo. En estos países, las cajas registradoras y las impresoras vienen equipadas con un dispositivo de memoria que registra cada transacción que se ejecuta en la máquina. Al final de cada año, los datos de estas máquinas deben enviarse al gobierno para fines fiscales. Si vive en un país con estos requisitos, asegúrese de que su sistema POS esté integrado con un dispositivo de memoria fiscal.

PCI DSS y Cumplimiento

PCI, o Payment Card Industry, es un organismo independiente creado por Visa, MasterCard, American Express, Discovery y JCB. PCI creó un conjunto de requisitos llamados estándares de seguridad de datos (DSS) que garantizan que toda la información de la tarjeta de crédito se procese de forma segura. Como propietario de un restaurante, depende de usted asegurarse de que su establecimiento cumpla con las normas PCI. Esto implica asegurarse de que tanto su lector de tarjetas de crédito como su procesador sean compatibles. Los MSP y las puertas de enlace generalmente se aseguran de que sus sistemas estén actualizados y cumplan con el DSS, sin embargo, siempre vale la pena verificarlos con una empresa antes de registrarse.

Fraude y EMV

Es posible que haya oído hablar de EMV, especialmente si ha viajado fuera de los Estados Unidos recientemente. EMV es el acrónimo de Europay, MasterCard, y Visa, que fueron las empresas de tarjetas de crédito originales que decidieron aumentar la seguridad de la información personal, como los número de cuentas bancarias, durante las transacciones con las tarjetas de crédito. La implementación más reciente para aumentar la seguridad fue reemplazar las tarjetas de banda magnética deslizables que se usan hoy en los EE.UU. Por tarjetas que contienen microchips. Las tarjetas "con chips" tienen un microchip similar a los que se utilizan en los dispositivos NFC. Las tarjetas con chips se colocan dentro de un lector en lugar de deslizarse. Los pagos aún deben verificarse mediante firma o número PIN, similar a las tarjetas de débito. Si bien la mayor parte del mundo ya ha realizado el cambio EMV, EE.UU. va a la cola. El resto de esta sección está especialmente dirigida a lectores de EE.UU.

Alcance del cambio de responsabilidad de fraude por falsificación

Los dispositivos de memoria fiscal son obligatorios por ley en aproximadamente 17 países de todo el mundo. En estos países, las cajas registradoras y las impresoras vienen equipadas con un dispositivo de memoria que registra cada transacción que se ejecuta en la máquina. Al final de cada año, los datos de estas máquinas deben enviarse al gobierno para fines fiscales. Si vive en un país con estos requisitos, asegúrese de que su sistema POS esté integrado con un dispositivo memoria fiscal.

Ejemplos de responsabilidades por fraude con tarjetas falsas

A partir de 2015



¿Cómo elijo el POS adecuado para un restaurante?



Precio

Seleccionar tu sistema de punto de venta será uno de los últimos pasos en el proceso de apertura de tu restaurante. Los sistemas POS varían ampliamente en cuanto a sus capacidades y costos. Algunos sistemas vienen con etiquetas de precio elevadas y depende de usted determinar si esos sistemas valen la pena. Recuerde, elegir el sistema POS de restaurante correcto aumenta la eficiencia y le ahorrará mucho dinero a largo plazo.



Hardware

Ya sea que esté abriendo un restaurante por primera vez o esté buscando cambiar de sistema POS, el hardware adecuado es una necesidad. Si está cambiando de sistema, asegúrese de preguntarle a su nuevo proveedor de POS si su hardware existente funcionará con el nuevo sistema. Potencialmente, podría ahorrar un paquete reutilizando partes de su sistema anterior. Piense seriamente en la cantidad de hardware que necesitará. Si va a abrir un restaurante grande en un área con mucho tráfico, asegúrese de tener suficientes terminales e impresoras. Anticipe el tipo de volumen que experimenta y visite ubicaciones similares para ver qué tipo de configuraciones están usando y si parece fusionar para ellos.



Software

El mundo de las computadoras y el software mejora constantemente y la industria de POS de restaurantes no es diferente. Cuando se decida por un sistema, asegúrese de preguntar acerca de las actualizaciones de software para ver si están incluidas en el precio o deben comprarse. Las empresas de POS basadas en tabletas que lanzan sus sistemas a través de una "App Store" generalmente ofrecen actualizaciones gratuitas de sus sistemas, mientras que los modelos tradicionales a menudo cobran tarifas elevadas para actualizar el sistema. Estos costos a veces pueden ser tan altos como el monto original pagado al registrarse por primera vez.



Aprendiendo de tu Sistema

Asegúrese de que sus empleados estén debidamente capacitados en sus sistema POS es clave. Cuando se usan correctamente, los sistemas POS de restaurantes pueden ser una fuente importante de ahorro para su negocio. Igual de importante es asegurarse de aprovechar al máximo sus sistemas. Los informes de ventas e inventario puede ayudar a reducir costos y aumentar la eficiencia.



Procesamiento

Elegir el procesador de pagos adecuado es tan importante como seleccionar un proveedor de alimentos fiable. Salvo contadas excepciones, el porcentaje de cada transacción procesada puede negociarse, lo que supone un importante ahorro de costes. Existen múltiples opciones de procesamiento, así que asegúrese de buscar la mejor tarifa posible. Algunas empresas de TPV ofrecen procesamiento de pagos interno a precios excelentes.

