

*Оформление возврата заказа может быть как наличными так и безналичными средствами, в зависимости от способа оплаты. Чтобы сделать возврат клиент обязательно должен предъявить чек*

*Как сделать возврат заказа в айко:*

*Нажимаем на пункт “Закрытые заказы”*

*Выбираем номер заказа по которому хотим сделать возврат из открывшегося списка (выбрать из всех закрытых заказов нужный можно с помощью стрелок)*

*Нажимаем кнопку “Вернуть оплату”. Система спрашивает у нас действительно ли мы хотим вернуть оплату, нажимаем “Ок”.*

*В открывшемся меню выбираем способ выдачи кассового чека. Выбираем “Распечатать”*

*Кассовый аппарат распечатывает чек возврата. Чек обязательно сохраняется и прикрепляется к кассовому отчету (о нём чуть позже). На чеке пишется причина возврата:*

*Например: “Гость перепутал позиции” или “У гостя не хватило денег” и так далее. Бывает, что гости отменяют заказы из-за долгого ожидания. Если ожидание заказа дольше 20 минут - причина возврата является неудовлетворительной. Если причина неудовлетворительная, то сумма заказа вычитается из заработной платы работника.*

*Мы разобрались как сделать возврат через Айко. Если оплата заказа была наличными, то после всех действий выше мы просто отдаём наличность из кассы на сумму возвращенного заказа. Если оплата происходила по безналу: Первое что нужно сделать - спросить у гостя чек с номер заказа и чек из банковского терминала безналичной оплаты. Без них возврат сделать нельзя.*

*Если чеки имеются делаем следующее:*

*Берём банковский терминал оплаты. Нажимаем цифру 2 и переходим в меню*

*Находим пункт “Возврат”*

*- Выбираем пункт “Возврат”*

*Вводим сумму заказа которую хотим вернуть, подтверждаем*

*Просим клиента приложить карту с которой была проведена оплата. (именно ту с которой была проведена оплата - это очень важно! Вернуть деньги на другую карту не получится)*

*После принятия решения о списании, выбираем способ оплаты оставшейся суммы и нажимаем "Оплатить"*