

A photograph showing a woman with blonde hair, wearing a white striped shirt, smiling and interacting with a young girl and a man at a supermarket checkout counter. The woman is holding a receipt. In the foreground, a person's arm is visible, reaching towards the counter. The background shows shelves stocked with various products.

Impulso multicanal de productos alimenticios

Canales de venta, disposición de productos para clientes

Sistemas de Punto de Venta (POS) y cómo es su funcionamiento

Por: Kira Deutch

Un punto de venta, o punto de compra, es donde cobras a los clientes. Cuando los clientes hacen el proceso de pago en línea, van a tu mostrador, o eligen un artículo de tu *stand* o puesto, ellos están en tu punto de venta.

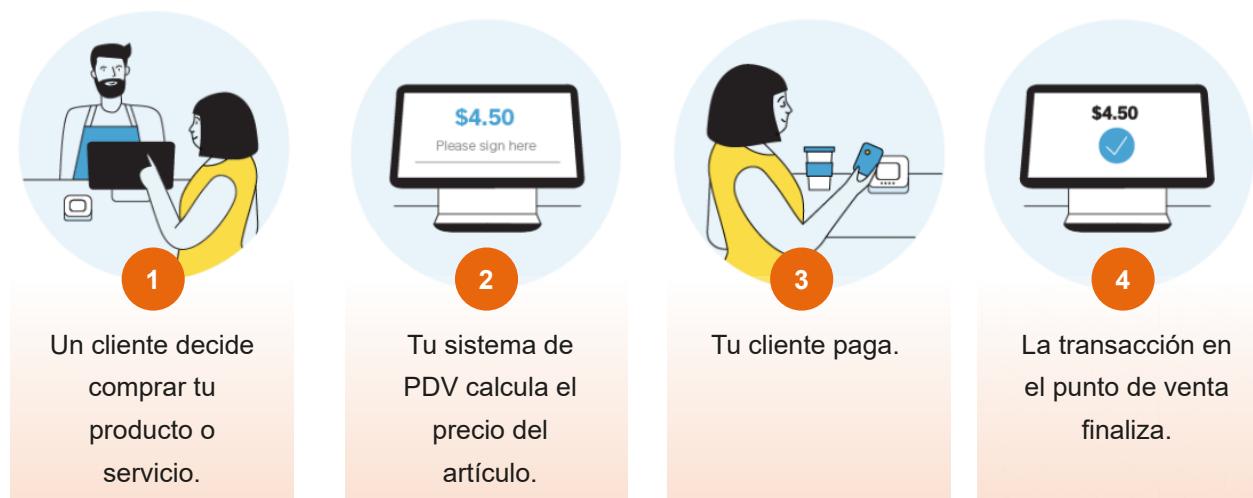
Tu sistema de punto de venta es el *hardware* o *software* que le permite a tu negocio realizar esas ventas.

¿Cómo funciona un sistema de Punto de venta en un negocio pequeño?

Un sistema de Punto de venta le permite a tu negocio aceptar pagos de los clientes y hacer un seguimiento de las ventas. Parece simple, pero el equipo puede funcionar de distintas maneras si la venta se hace en línea, en un local de venta al público o en ambos.

Un sistema de punto de venta solía hacer referencia a la caja registradora de un negocio. En la actualidad, los sistemas de Punto de venta modernos son completamente digitales, por lo que puedes cobrarle al cliente dondequieras que estés. Solo necesitas una aplicación de Punto de venta y un dispositivo con conexión a Internet, como una tableta o un teléfono.

¿Qué hace un sistema de Punto de venta? Generalmente, funciona de la siguiente manera:



1. Un cliente decide comprar tu producto o servicio. Si tienes una tienda física, posiblemente le pidan a un vendedor que los registre. El vendedor puede usar un escáner de códigos de barras para buscar el precio del artículo. Algunos sistemas de Punto de venta, también te permiten escanear visualmente los artículos con la cámara de un dispositivo. Para las tiendas en línea, este paso ocurre cuando el cliente termina de agregar los artículos a su carrito y hace clic en el botón de proceso de pago.

2. Tu sistema de Punto de venta calcula el precio del artículo, incluidos todos los impuestos a las ventas, y luego actualiza el conteo del inventario para mostrar que el artículo se vendió.

3. Tu cliente paga. Para finalizar la compra, el cliente deberá usar su tarjeta de crédito, tarjeta sin contacto, tarjeta de débito, puntos de fidelidad, tarjeta de regalo o efectivo para concretar el pago. Según el tipo de pago que elijan, el banco de tu cliente tiene que autorizar la transacción.

4. La transacción en el punto de venta finaliza. Este es el momento en el que se realizó la venta oficialmente.

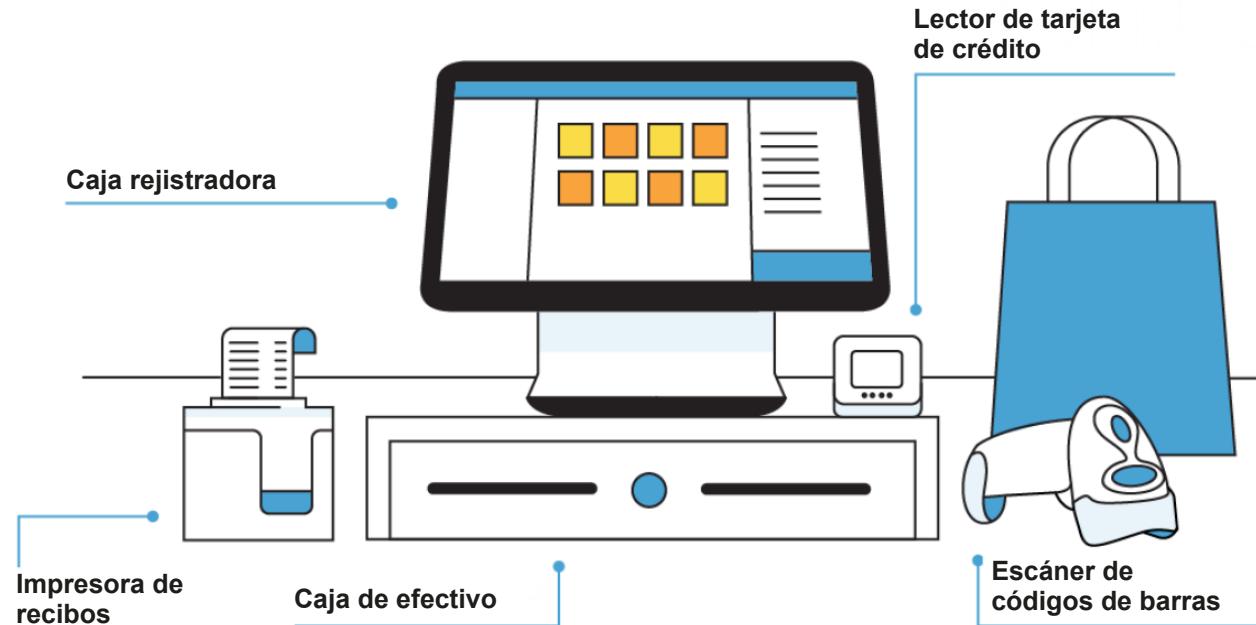
El pago se hace efectivo, se crea un recibo digital o impreso, y envías o entregas los artículos comprados a tu cliente.

¿Qué tipos de hardware y software suele incluir el sistema de Punto de venta?

Todos los sistemas de Punto de venta usan software de Punto de venta, pero no todos los negocios necesitan un hardware de Punto de venta.

Si tiene una tienda en línea, todas tus ventas ocurren en el sitio web por lo que no necesitas un hardware de PDV para aceptar pagos. Sin embargo, si tienes una cafetería, necesitas una caja registradora y un lector de tarjetas de crédito. Si tienes un camión de comidas, es posible que solo necesites un teléfono o una tableta.

Tipos de hardware de Punto de venta comunes



- **Caja registradora:** una caja registradora te ayuda a calcular y procesar la transacción de un cliente.
- **Dispositivo conectado, como un iPad u otra tableta:** un dispositivo portátil puede ser una buena alternativa para un monitor. Las tabletas pueden estar apoyadas sobre una base, lo que le permite a tu equipo marcar entrada y salida.
- **Lector de tarjeta de crédito:** un lector de tarjetas de crédito les permite a tus clientes pagar de manera segura con tarjeta de crédito en la tienda, ya sea mediante un pago sin contacto, como Apple Pay, con una tarjeta con chip o con banda magnética.
- **Caja de efectivo:** incluso si aceptas pagos sin contacto, podrías necesitar un lugar seguro para guardar tu efectivo. El software de Punto de venta que está conectado a la caja de efectivo puede reducir el fraude al hacer un seguimiento de cuándo se abre la caja con exactitud.
- **Impresora de recibos:** en un recibo de papel, figura lo que el cliente compró y cuándo lo hizo exactamente, además de cómo se hizo el pago.
- **Escáner de códigos de barras:** un escáner de códigos de barras lee la información de producto del artículo con el fin de que puedas marcarlo. Además, puede ser una manera rápida de volver a verificar el precio, nivel de existencias y otros detalles.

Funciones de software de Punto de venta comunes

Algunas soluciones para el Punto de venta, como Square, incluyen las funciones a continuación. Otros sistemas pueden solicitarte el uso de software externo para obtener las funciones que necesitas. Obtén más información acerca de cómo Square se compara con otros sistemas de Punto de venta.

Procesamiento de pagos

El procesamiento de pagos es una de las funciones principales de un sistema de Punto de venta. Cada vez que un cliente compra un artículo, tu sistema de Punto de venta procesa la transacción.

El sistema de Punto de venta puede aceptar varios tipos de pagos diferentes:

- **Efectivo.**
- **Pagos en línea seguros** a través de tu sitio de comercio electrónico.
- **Tarjetas de crédito de banda magnética**, que son aquellas que se deslizan.
- **Tarjetas con chip**, que son tarjetas de crédito con un chip insertado.
- **Pagos sin contacto**, que pueden incluir una tarjeta sin contacto que los clientes acercan o una billetera virtual (p. ej., Google Pay o Apple Pay).
- **Transacción sin una tarjeta presente**, que ocurre cuando tu cliente y la tarjeta de crédito no están, en realidad, en frente tuyo. Por este motivo, tienes que ingresar la información de la tarjeta de crédito de forma manual. Esto también ocurre cuando un cliente ingresa la información del pago mientras ocurre el proceso de pago en línea.

Control de inventario

El software de control de inventario te permite llevar un seguimiento de todos tus productos. Algunos tipos de software de inventario automático se pueden conectar con la información de tus ventas y avisarte cuando te estés quedando sin algún artículo.

Informes de Punto de venta

Los informes de Punto de venta te brindan un vistazo rápido de cuánto estas vendiendo y ganando. Con informes claros, puedes vender más y tomar mejores decisiones para tu negocio.

Administración de empleados

El software de administración de equipos te permite saber cuándo están trabajando tus empleados y cómo lo están haciendo. Tu equipo también puede usarlo para marcar entrada y salida. Además, algunos tipos de software pueden otorgar permisos para que los empleados puedan acceder a ciertas tareas.

Administración de la relación con los clientes (CRM)

Una herramienta de CRM que está ligada al software de Punto de venta te permite visualizar lo que compraron tus clientes y cuándo lo hicieron. Saber esto te ayuda a personalizar tus comunicaciones, marketing y servicio al cliente.

Recibos

Los recibos hacen que el proceso de reembolso sea más fácil, porque hay seguimientos digitales o en papel conectados con el artículo comprado. También hacen que tu negocio se vea mejor.

Apoyo con las propinas

Para los restaurantes y profesionales de servicios, las propinas pueden ser una gran parte de su paga. Las soluciones de Punto de venta que permiten a los clientes agregar una propina digital durante el proceso de pago hacen que haya más posibilidades de que se paguen propinas.

Referencias

Deutch, K. (2022). ¿Qué es un sistema de Punto de venta y cómo funciona?. Square.
<https://squareup.com/us/es/townsquare/what-pos-system>