

¿Estás 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.

Guía de Punto de Venta

1 Introducción al Punto de venta (POS)

¿Qué es un sistema de punto de venta de restaurante?

Comúnmente llamado POS, un sistema de punto de venta se refiere al sistema de pedidos y pagos utilizado en establecimientos como cafeterías, restaurantes, pizzerías, bares, food trucks y panaderías. Estos sistemas pueden ser tan sencillos como tickets escritos a mano o tan avanzados como ipads equipados con un sistema de pedidos.

En los últimos años, el sector de los POS para restaurantes se ha visto revolucionado por la tecnología, con la introducción periódica de funciones más potentes y fáciles de usar. Mantenerse actualizado es esencial para ser competitivo en el mercado y para darle a su negocio las mejores herramientas para llevarlo al éxito.

¿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 sus operaciones y funcionar como plataforma de gestión, manteniendo todas sus necesidades de software en un solo lugar.

Un avanzado sistema POS de restaurante le permite:

- Disminuir los tiempos de pedido del servidor con una interfaz intuitiva.
- Deleitar a los clientes ofreciendo pagos en la mesa y recibos por correo electrónico.
- Utilizar informes extensos para determinar las horas de operación y los costos laborales.
- Realizar un seguimiento de los niveles de inventario y ventas por hora, día, mes y año.
- Incrementar los 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 descargarla.

Cuáles son las opciones de POS de mi restaurante



Caja registradora *No 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 menor de personas que llevan efectivo con regularidad.

Un sistema que depende tanto de la escritura a mano no suele ser el preferido por los restaurantes de gran volumen y altos ingresos. Los sistemas POS de caja registradora se encuentran comúnmente en lugares pequeños como food trucks, cafeterías y mercados de agricultores. El mayor beneficio de un sistema de caja registradora es el costo de operación. Aparte del costo de la caja registradora, lo demás es gratis y es difícil ganarle a lo gratis.



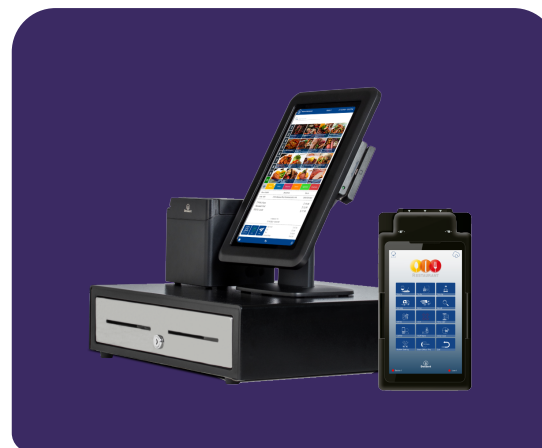
Máquinas de tarjetas de crédito *Y otras formas de pagos electrónicos*

Más común que las cajas registradoras, estos sistemas se utilizan en restaurantes de todos los tamaños. Las máquinas de tarjetas 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 Pay. 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 mucho trabajo 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 deslizador de tarjetas de crédito y, a veces, en un bloc de firmas.

Los restaurantes que utilizan estos sistemas generalmente operan con pedidos escritos a mano y se basan en cálculos mentales o calculadoras para tabular los totales de ventas. Estos terminales de tarjetas de crédito son bastante costosos y debe firmar un contrato con una empresa de procesamiento de tarjetas de crédito. Esto 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 su restaurante porque todo se transmite de forma inalámbrica.



All-in-One

Muchos restaurantes necesitan más que una simple aceptación de pago. Estos establecimientos optan por un sistema POS con un amplio conjunto de funciones: un sistema de pedidos inalámbrico, capacidad de gestión de empleados y una amplia generación de informes. 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 los años 90, los sistemas POS completos solo los ofrecían unas pocas empresas. En 2010, los desarrolladores comenzaron a crear aplicaciones de software para tabletas con la misma funcionalidad como los sistemas POS existentes, comenzando la era de la tableta y el iPad. No pasó mucho para que los sistemas POS basados en tabletas comenzaran a superar sus contrapartes más antiguas.

Varias empresas se han formado en torno a la creación de un sistema POS completo que opera en las tabletas tecnológicamente más avanzadas. Algunas de estas empresas han desarrollado tabletas únicas específicamente para ejecutar su sistema POS. Las empresas basadas en tabletas generalmente operan con tarifas mensuales de alojamiento más que por contratos, y algunos cobran una sola cuota de licencia para su software.

Los paquetes de hardware están disponibles con casi todos los sistemas de tabletas, ya sea a través de la empresa de software o de proveedores externos. A medida que estas empresas agregan funciones y actualizan el software, suelen ofrecer actualizaciones gratuitas. Los sistemas que funcionan en tabletas se denominan con frecuencia sistemas POS de tableta.



Cómo empiezo a aceptar pagos electrónicos

Los establecimientos que solo aceptan efectivo son poco comunes 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 necesario, además de registrarse con empresas especializadas en procesar pagos electrónicos. Aquí está la información que necesita para tomar una decisión acertada.



Proveedor de servicios comerciales

Los proveedores de servicios comerciales (MSP) tienen muchos nombres: proveedor de cuenta comercial, procesador de tarjetas de crédito o, más comúnmente, 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 fija 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 Pay.

Gateway

Una pasarela de pago (Gateway) es una empresa que maneja la transferencia de un pago electrónico en forma encriptada desde el POS al procesador. Por razones de seguridad, el proceso de encriptación ocurre instantáneamente dentro del swiper. Con frecuencia, pero no siempre, su MSP también será su pasarela de pago.

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 swiper conectado a su terminal POS.
- El MSP manda la información primero al banco del cliente 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

Qué hardware necesito para el POS de un restaurante

Todo sistema POS necesita hardware, la pregunta es cuánto. El tamaño de su restaurante determinará la cantidad de terminales, impresoras y lectores de tarjetas 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 del 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, un iPad, una tableta Android o una tableta patentada.



POS Portátil

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 tarjetas de crédito

Los lectores de tarjetas de crédito suelen estar conectados al terminal, y a menudo se denominan swipers de tarjetas 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 de su iPad.
- 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 de 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

Una nueva tendencia entre los restaurantes es colocar un terminal en cada mesa. Los clientes hacen sus pedidos y pagan su comida en su propio horario. Los empleados son libres de servir la comida y las bebidas mientras responden a cualquier pregunta. Estos terminales también pueden utilizarse como fuentes de ingresos adicionales incluyendo juegos de pago. El equivalente del servicio rápido a los terminales de mesa son los quioscos de autoservicio independientes. Son cada vez más populares en cadenas como McDonalds y Panera y son conocidos por aumentar la velocidad y la eficiencia, al mismo tiempo que disminuyen los errores en los pedidos.

La normativa sobre puntos de venta cubre sus activos (CYA)

Debido a las preocupaciones que rodean las transacciones financieras, hay algunas limitaciones que los dueños de restaurantes deben conocer. A continuación, se encuentran las regulaciones más universales. Recomendamos a los nuevos propietarios de restaurantes que investiguen cuáles 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.

Cumplimiento de normativas PCI y DSS

PCI, o Payment Card Industry, es un organismo independiente creado por Visa, MasterCard, American Express, Discover 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 verificarlo con una empresa antes de registrarse.



Ejemplos de responsabilidad por fraude con tarjetas falsas

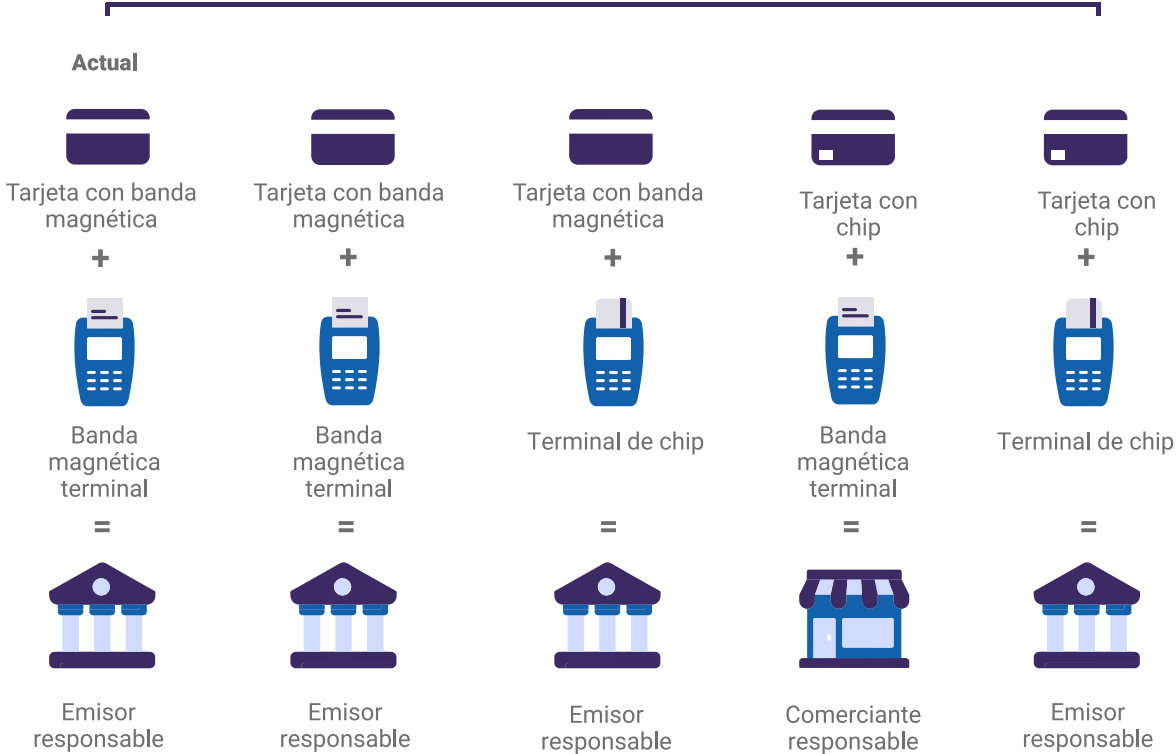
A partir de 2015

Fraude y EMV

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 números de cuentas bancarias, durante las transacciones con tarjetas de crédito. La implementación más reciente para aumentar la seguridad fue reemplazar las tarjetas de banda magnética deslizable 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.

Alcance del cambio de responsabilidad de fraude por falsificación

El cambio de responsabilidad por tarjetas falsificadas solo se aplica a las transacciones en las que se presenta una banda magnética falsificada en un terminal POS que no admite, como mínimo, el chip de contacto EMV.



Cómo elijo el POS de restaurante adecuado



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 aumentará 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, pregúntele a su nuevo proveedor de POS si su hardware existente puede integrarse con su nuevo software. 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 muy transitada, asegúrese de tener suficientes terminales e impresoras. Anticipe el tipo de volumen que experimentará y visite ubicaciones similares para ver qué tipo de configuración POS están usando y si funciona para ellos.



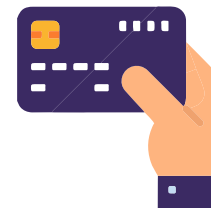
Software

El mundo de las computadoras y el software mejora constantemente y la industria de POS de restaurantes no es diferente. Al decidirse por un sistema, asegúrese de preguntar acerca de las actualizaciones de software para ver si están incluidas en el precio o si es necesario comprarlas. Las empresas de POS basadas en tabletas que lanzan sus sistemas a través de una “tienda de aplicaciones” generalmente ofrecen actualizaciones de forma gratuita, mientras que los modelos más tradicionales a menudo cobran costosas tarifas para actualizar. Estos costos a veces pueden ser tan altos como el monto original pagado al registrarse.



Aprendiendo de tu sistema

Asegurarse de que sus empleados estén debidamente capacitados en su sistema POS es esencial. Cuando se utilizan correctamente, los sistemas POS para restaurantes pueden ser una fuente importante de ahorro para su negocio. Asegurarse que está aprovechando al máximo su sistema es igual de importante. Los informes de ventas e inventario pueden ayudar a reducir costos y aumentar la eficiencia.



Procesamiento

Tan importante como seleccionar un proveedor de alimentos confiable es elegir el procesador de pagos correcto. Con pocas excepciones, el porcentaje de cada transacción que está pagando se puede negociar y esto puede generar importantes ahorros de costos. Hay varias opciones de procesamiento, así que asegúrese de buscar la mejor tarifa posible. Algunas empresas de POS ofrecen procesamiento de pagos interno a excelentes precios.

