

Bolt Food

Hotovostní objednávky - školící materiály



Proč hotovost?

Přijímání hotovostních plateb od zákazníků znamená, že **své výdělký dostanete okamžitě** a můžete je okamžitě použít. Případnou hotovost navíc lze odevzdat v restauraci při příštím vyzvednutí.



Typy hotovostních objednávek

Vyzvednutí hotovosti

K vyzvednutí hotovosti dochází, když **od zákazníků**, kteří zvolili tento způsob platby při zadávání objednávky, **obdržíte hotovost**. Nebojte se, aplikace Bolt Courier vždy jasně označí, když bude potřeba od zákazníka **vyzvednout** hotovost.

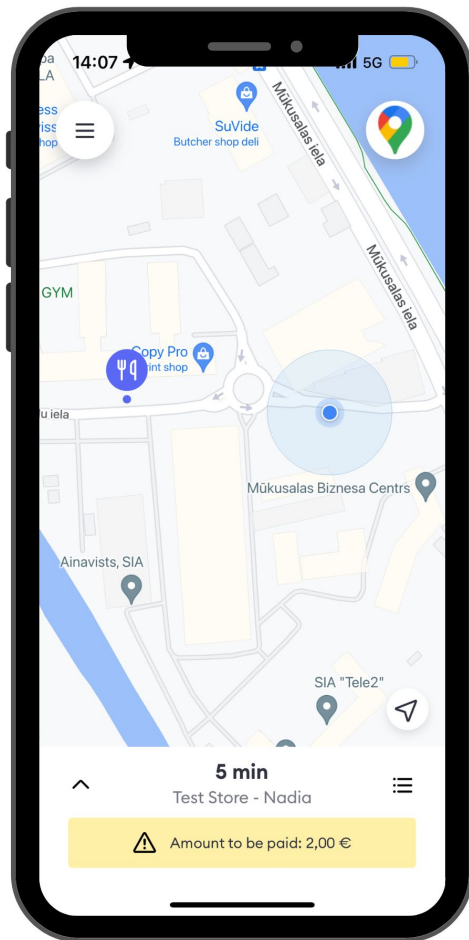
Odevzdání hotovosti

K odevzdání hotovosti dochází, když je zapotřebí **vrátit Boltu přebytečnou hotovost zaplacením v restauraci**. Nebojte se, aplikace Bolt Courier vždy jasně označí, když bude potřeba restauraci **odevzdat** hotovost.

Vyzvednutí a odevzdání hotovosti nemusí proběhnout ve stejné objednávce.

Odevzdání hotovosti

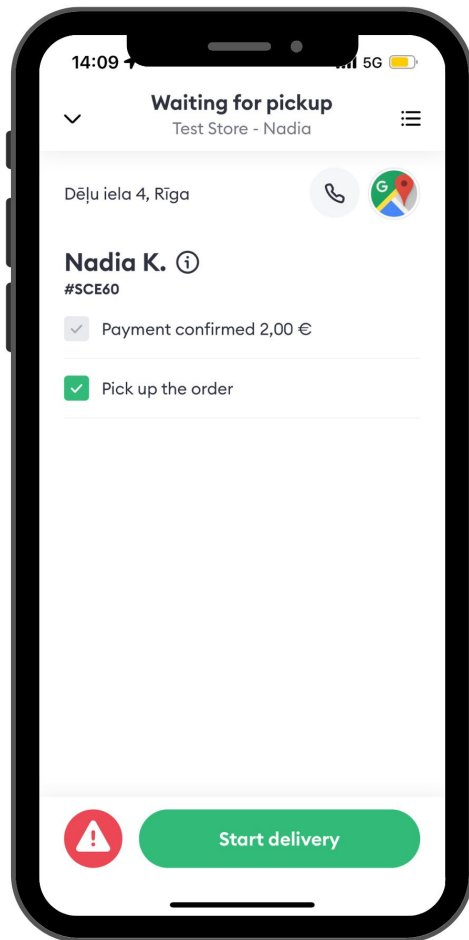
Po přijetí nové objednávky poznáte, že se jedná o hotovostní objednávku, podle **žlutého upozornění** ve spodní části obrazovky a **zaškrtnutího políčka „Platba potvrzena“** v části popisu objednávky.



Odevzdání hotovosti

Po příchodu do restaurace **zaplatte personálu restaurace uvedenou částku v hotovosti**, zaškrtněte políčko „Platba potvrzena“ a požádejte o potvrzení platby v tabletu restaurace.

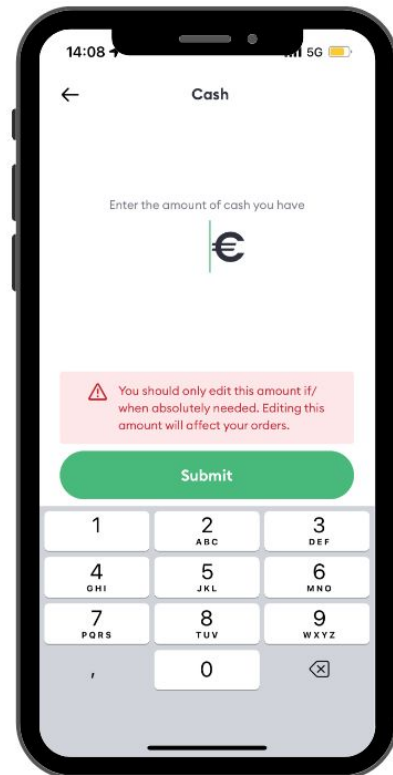
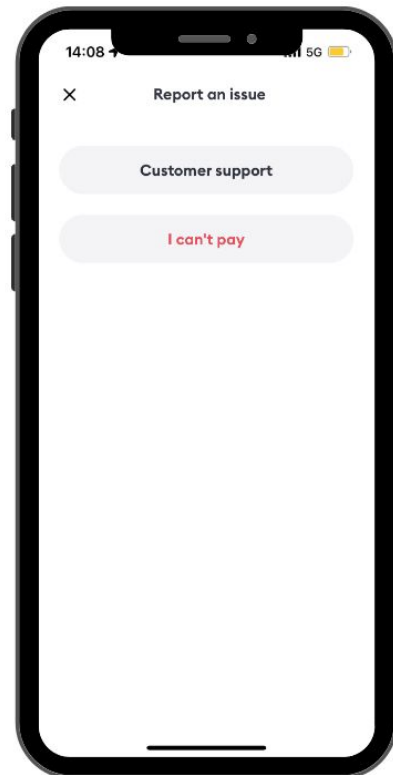
Teprve po potvrzení platby budete moci začít s doručením objednávky.



Odevzdání hotovosti

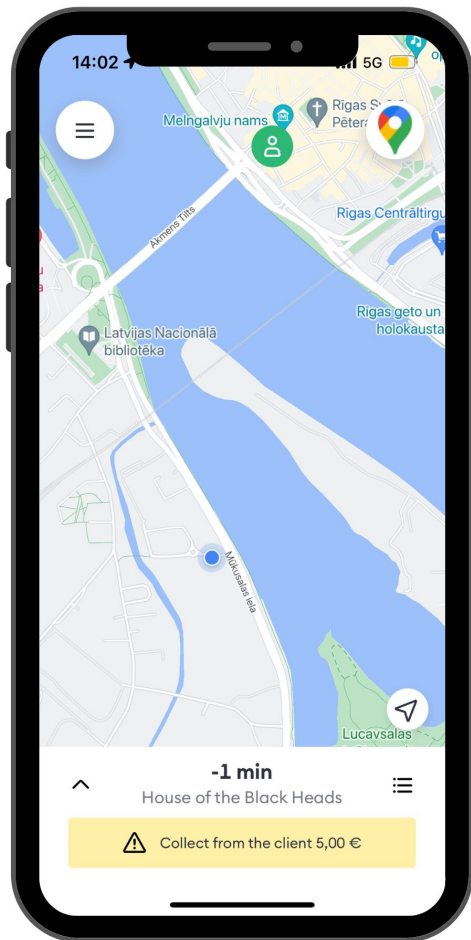
Pokud se personálu restaurace nepodaří platbu potvrdit, požádejte o opětovné potvrzení.

Pokud z nějakého důvodu **nemůžete zaplatit nebo zjistíte, že vám chybí hotovost**, můžete kdykoli přepnout vyzvednutí na bezhotovostní. Stiskněte červený trojúhelník, stiskněte „Nemohu zaplatit“ a potvrďte částku, kterou máte k dispozici.



Vyzvednutí hotovosti

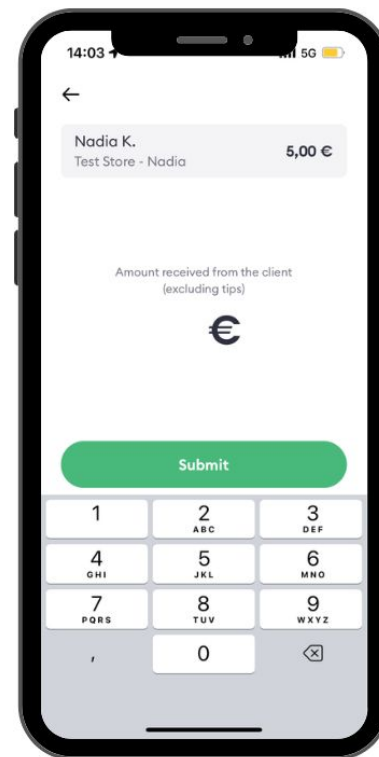
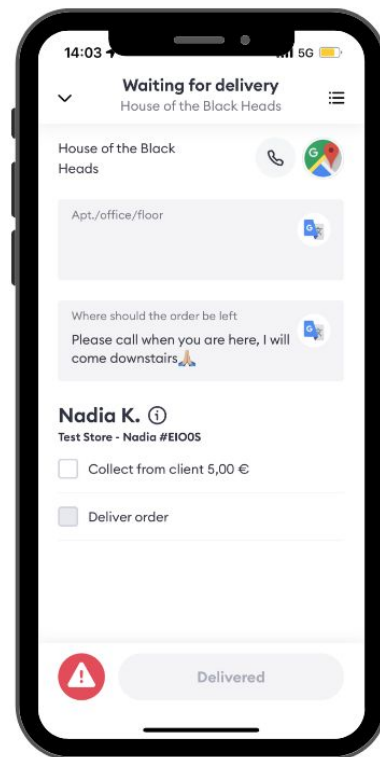
Po zahájení doručování objednávky nezapomeňte zkontrolovat, zda potřebujete od zákazníka vyzvednout hotovost. Pokud ano, uvidíte ve spodní části obrazovky **žluté upozornění** a na obrazovce s podrobnostmi objednávky **zaškrťovací políčko „Vybrat od zákazníka ..CZK“**.



Vyzvednutí hotovosti

Jakmile dorazíte k zákazníkovi, **nejprve si vyzvedněte peníze.** V aplikaci Bolt Courier zaškrtněte políčko „Vybráno od klienta...“ a zadejte částku, kterou jste obdrželi.

Po dokončení můžete objednávku předat a stisknout „Doručeno“.

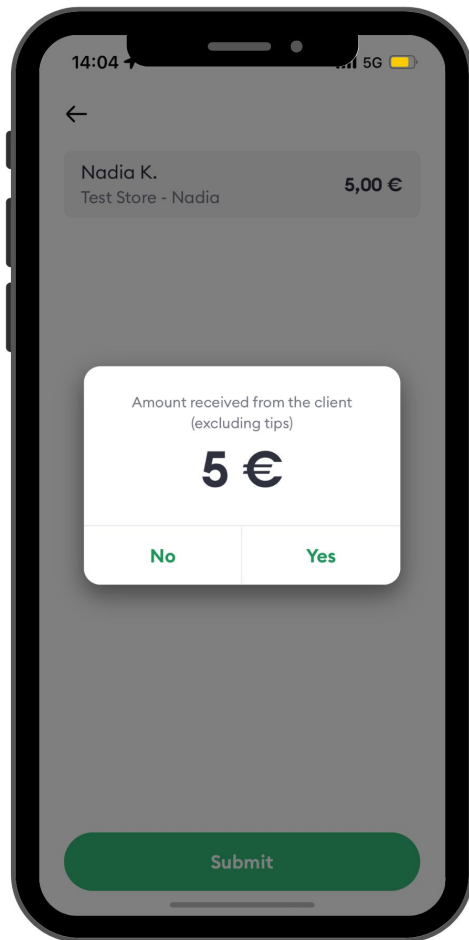


Pokud zákazník nemá k dispozici hotovost ve výši alespoň 50 % hodnoty objednávky, objednávku nepředávejte a následně ji prosím zlikvidujte.

Jak zaokrouhlovat hotovost?

V případě, že bude částka, kterou vám má zákazník zaplatit, obsahovat haléře, vyberte částku zaokrouhlenou na celé koruny nahoru. Rozdíl částek obdrží zákazník do svého Bolt Credit

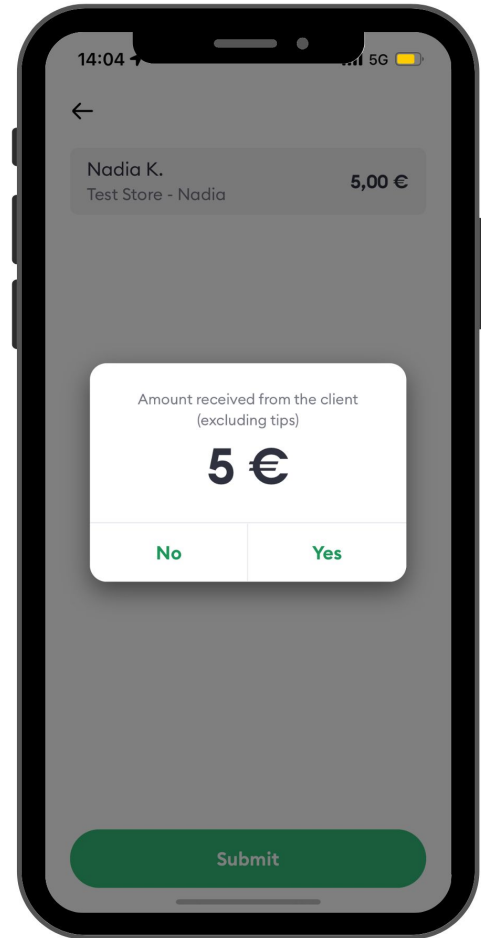
Příklad: Zákazník by měl zaplatit 165,1 Kč, vyberte 166 Kč. Zákazník obdrží 0,9 Kč v podobě Bolt Creditu



Problémy s vyzvednutím hotovosti

Zákazníci jsou v jejich aplikaci informováni, že partnerský kurýr nemusí mít možnost vrátit rozdíl částek, který bude zákazníkovi převeden do Bolt Creditu

Pokud si vám zákazník přeje dát spropitné, přijměte peníze, zadejte částku přijatou bez spropitného a poděkujte.



Problémy s vyzvednutím hotovosti

Pokud vám zákazník **odevzdá méně peněz**, slušně se zeptejte, zda nejde o chybu, a navrhněte, aby v aplikaci zkontrolovali očekávanou částku, která má být zaplacená.

Pokud na tom zákazník trvá, zadejte do aplikace skutečně přijatou částku a **kontaktujte zákaznickou podporu**.



Problémy s vyzvednutím hotovosti

Pokud zákazník není přítomen, postupujte podle obecných zásad a pokuste se ho kontaktovat třikrát během 5 minut.

Pokud zákazník stále není k zastižení, **pošlete obrázek místa dodání spolu se snímkem obrazovky hovorů uskutečněných zákazníkovi na zákaznickou podporu, zadejte 0 jako přijatou částku a zlikvidujte objednávku.**



Doručení objednávky

Vždy nejprve přijměte hotovost, teprve poté potvrďte přijatou částku a předejte objednávku.

V případě nedorozumění se prosím vyhněte hádkám se zákazníky a kontaktujte zákaznickou podporu.

Jakmile je přijatá částka potvrzena, nelze ji poté upravit bez pomoci zákaznické podpory.



Zůstatek a hotovost

Zůstatek

Kladná částka zobrazená v zůstatku představuje částku, která bude převedena na bankovní účet. Záporná částka představuje váš dluh vůči Boltu. Na následujících snímcích naleznete informace o dalších způsobech splácení dluhu.

Hotovost

Hotovostní částka představuje částku, kterou musíte zaplatit za objednávky při vyzvednutí. Na následujících snímcích naleznete informace o tom, jak v případě potřeby upravit částku hotovosti.

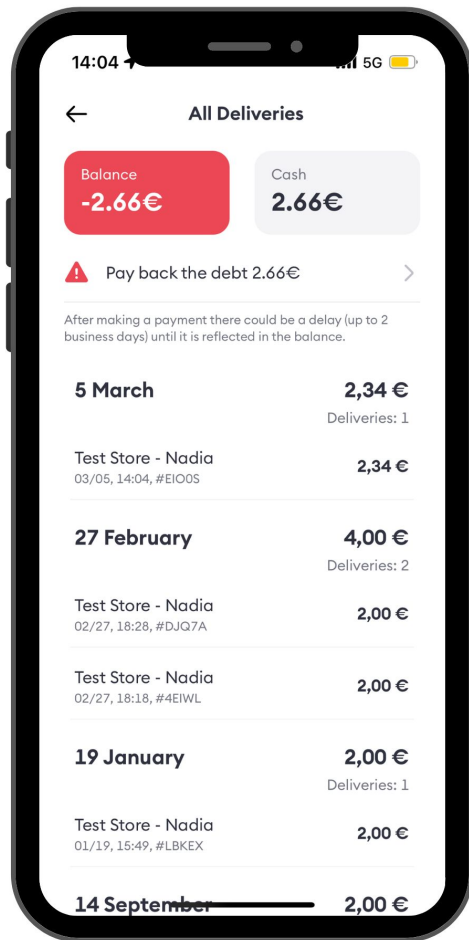
Částky Zůstatek a Hotovost (bez ohledu na opačné znaménko) se neshodují -> dluh je potřeba splatit.

Částky Zůstatek a Hotovost (bez ohledu na opačné znaménko) se shodují -> dluh není potřeba splatit.

Zůstatek

Váš **zůstatek se zvyšuje**, když získáte výtěžek za doručení objednávky, platíte za jídlo v restauracích, uplatňují se kompenzace nebo bonusy.

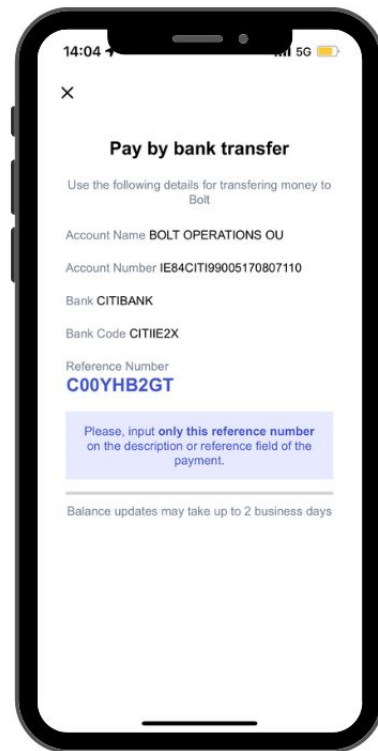
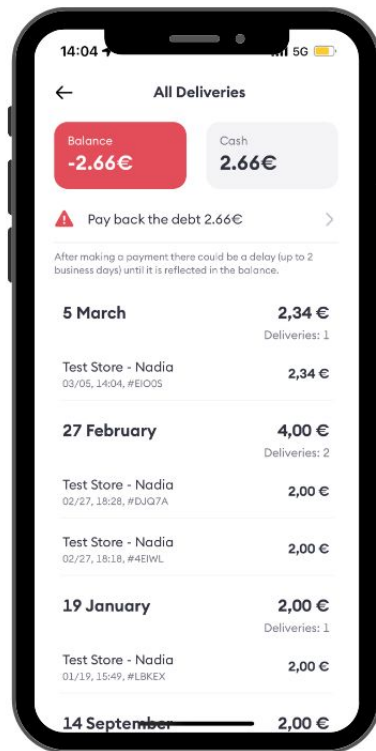
Zůstatek se snižuje, když obdržíte hotovost od zákazníků, jsou vám odeslány týdenní výtěžky nebo jsou uplatněny srážky.



Zůstatek

Záporný zůstatek znamená, že držíte více peněz, než je váš výdělek.

Pro zvýšení zůstatku můžete platit při vyzvednutí nebo splatit dluh bankovním převodem. Pro podrobnosti o platbě klikněte na „**Splatit dluh...**“.

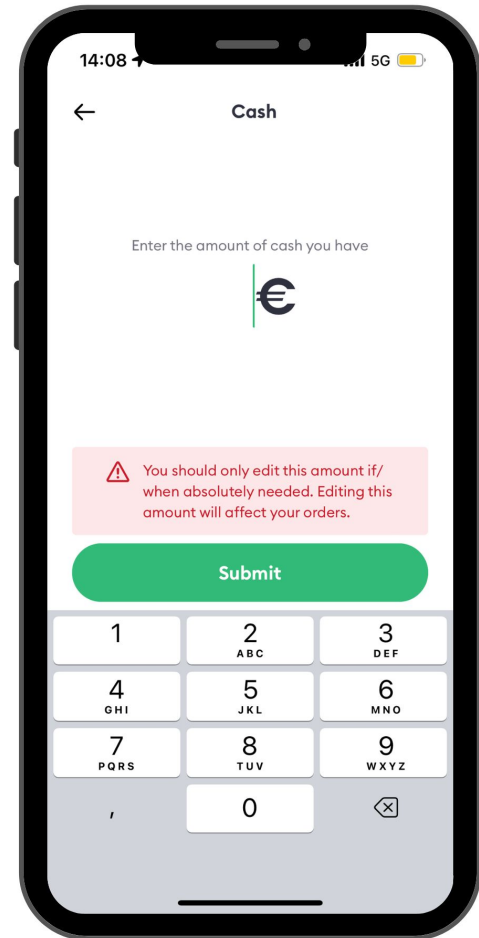


Návod na splácení dluhu v aplikaci Bolt Courier

Hotovost

Pokud vám z nějakého důvodu chybí očekávaná částka v hotovosti, klepněte na ikonu hotovosti a zadejte částku, kterou máte, a klikněte na odeslat.

Tuto částku prosím upravujte **pouze v nezbytně nutných případech**, jinak může být přístup k hotovostním příkazům omezen.



**Děkujeme za pozornost a přežeme
šťastné doručování! 🍔**