

10-те най-разпространени измами на сервитьори



1. Маркиране на несъществуващи поръчки

Описание: Най-популярният начин за измама. При маркиране на поръчката се добавят допълнителни стоки, които не са поръчани от клиента. Самият клиент не получава крайна бележка, плаща по междинна бележка и си тръгва. След това тези стоки се изтриват от поръчката и намалената поръчка се приключва нормално.

Пострадали: Клиентите на заведението. Самото заведение не търпи загуби.

Защита: Необходимо е да се забрани редакцията и изтриването на вече въведени стоки. Всичко, което е въведено трябва да се маркира.

Особености: Тъй като няма кражби, то ревизията не може да открие разлики.

2. Не-маркиране на поръчка

Описание: Популярният начин за укриване на оборота. Въобще не се маркират стоките. Самият клиент не получава крайна бележка, плаща по устен коментар: „Сметката Ви е 12 лева и 50 стотинки” и си тръгва. След това част от тези стоки се въвеждат и се приключват нормално.

Пострадали: Собствениците на заведението. Самото заведение търпи загуби, които се виждат при ревизия.

Защита: Необходимо е всичко, което е въведено да се маркира. Барманите да са длъжни да дават стоки само срещу представяне на бележка. Изгражда се видеонаблюдение на сервитьорите, чрез което се следи дали маркират поръчките.

Особености: Всичко се установява при ревизия, но няма персонално отговорни и всеки е солидарно отговорен.

3. Внасяне на алкохол и кафе от вън

Описание: Барманите внасят алкохол и кафе от външни източници. При маркирането на поръчката се запомня колко от внесения алкохол и кафе са маркирани. Самият клиент не получава крайна бележка, плаща по междинна бележка и си тръгва. След това допълнителните стоки се изтриват от поръчката и се приключва нормално.

Пострадали: Собствениците на заведението. Самото заведение не продава стоките, които са на склад. Ревизиите и инвентаризациите не показват отклонения.

Защита: Необходимо е да се забрани редакцията и изтриването на вече въведени стоки. Всичко, което е въведено трябва да се маркира. Добавят се камери за видео наблюдение за контрол на външни доставки.

Особености: Тъй като няма кражби, то ревизията не може да открие разлики.

4. Съхраняване на вече издадени бележки

Описание: Сервитьорите не оставят бележките на клиентите и ги събират. Когато има подобна или същата поръчка, то тя не се маркира в компютъра и на клиента се дава бележката от предишен клиент. Това е валидно там, където има коктейли, кафе, минерална вода и други артикули, които се повтарят.

Пострадали: Собствениците на заведението. Самото заведение не получава парите от клиентите. С една бележка могат да се отчетат двама или дори трима клиента.

Защита: Необходимо е да се въведе задължение барманите да дават стоки само срещу получена бележка, която те самостоятелно съхраняват. По този начин сервитьорите трябва да маркират всичко, за да могат да си вземат напитките от бара. Допълнително се поставят видеокамери, които записват дали сервитьорите маркират преди да занесат стоките.

Особености: Ревизията показва минимални разлики между наличността и оборота.

5. Неприклучване на поръчки

Описание: Сервитьорите не приключват поръчките, всички поръчки остават отворени. Клиентите си искат сметката, но не искат фискален бон. Сервитьорите не приключват поръчките и не дават фискален бон на този клиент. Така поръчката се приключва едва когато някой реално си поиска бележка.

Пострадали: Собствениците на заведението. Самото заведение не получава парите от клиентите. С една поръчка могат да се отчетат много различни клиенти и тя се приключва тогава.

Защита: Необходимо е да се въведе задължение барманите да дават стоки само срещу получена бележка, която те самостоятелно съхраняват. По този начин сервитьорите трябва да маркират всичко, за да могат да си вземат напитките от бара. Допълнително се поставят видео камери, които записват дали сервитьорите маркират преди да занесат стоките и дали накрая приключват сметките.

Особености: Ревизията показва разлики между наличността и оборота.

6. Неприклучване на поръчки - II

Описание: Сервитьорите не приключват поръчките, част от поръчки остават отворени. При дневен отчет не се отразяват неприключените поръчки.

Пострадали: Собствениците на заведението не получават парите на момента. Тъй като рано или късно поръчката трябва да се съхрани, то оборотът се отразява при това приключване, което може да е в следващ ден.

Защита: Поставят се видео камери, които записват дали сервитьорите маркират преди да занесат стоките и дали накрая приключват сметките. След всяка смяна се проверява дали няма отворени поръчки и неприключени сметки.

Особености: Ревизията показва разлики между наличността и оборота.

7. Неприключване на поръчки – Ш

Описание: Сервитьорите не приключват поръчките, част от поръчки остават отворени. Маркират се стандартни и често повтаряеми стоки – кафе, кола, бира. Сметката се взима „устно”. При насрещна проверка от страна на управителите има марки за тези стоки и те седят на отворена маса. Така с еднократно маркиране се събират няколко сметки .

Пострадали: Собствениците на заведението. Самото заведение не получава парите от клиентите. С една поръчка могат да се отчетат много различни клиенти и тя се приключва едва тогава.

Защита: Необходимо е да се въведе задължение барманите да дават стоки само срещу получена бележка, която те самостоятелно съхраняват и също така да следят часовете на маркиите. Необходимо е сервитьорите да се задължат да носят клиентската част от бележките на всяка маса. По този начин сервитьорите трябва да маркират всичко, за да могат да си вземат напитките от бара. Допълнително се поставят видео камери, които записват дали сервитьорите маркират преди да занесат стоките и дали накрая приключват сметките.

Особености: Ревизията показва разлики между наличността и оборота.

8. Обединяване на две поръчки в една

Описание: Сервитьорите не приключват поръчките и след това ги прехвърлят на следващи клиенти. Технологиата е следната:

Компания поръчва стоки за 20 лева. Иска си сметката, сервитьорката носи междинна поръчка и прибира парите. Не приключва и сметката остава активна.

Идва следваща компания на същата маса. Поръчва си повече стоки за 50 лева. Сервитьорката носи само една бележка, където има Старо салдо 20 лева, Ново салдо 50 лева. Тя казва: „Поръчката Ви е голяма, маркирала съм я на две бележки, първата май съм я загубила, вижте си цените в менюто”.

Накрая сервитьорката маркира поръчката и по този начин само втората компания плаща на заведението, парите от първата се задържат от сервитьорката.

Пострадали: Собствениците на заведението. Самото заведение не получава парите от клиентите. С една поръчка могат да се отчетат двама или дори трима клиента.

Защита: Необходимо е да се въведе задължение барманите да дават стоки само срещу получена бележка, която те самостоятелно съхраняват. По този начин сервитьорите трябва да маркират всичко, за да могат да си вземат напитките от бара. Допълнително се поставят видео камери, които записват дали сервитьорите маркират преди да занесат стоките.

Особености: Ревизията показва големи разлики между наличността и оборота. Всички липси се поделят солидарно от сервитьорите.

9. Намаляване на порциите и продажби без бележка

Описание: Порциите се намаляват и със спестените суровини се правят нови порции, които се продават без да се маркират през системата. Оборътът не се отчита и парите се задържат от сервитьорите и барманите.

Пострадали: Собствениците и клиентите на заведението. Самото заведение не получава парите от клиентите, а от своя страна те получават по-малки порции.

Защита: Необходимо е да се въведе задължение барманите да дават стоки само срещу получена бележка, която те самостоятелно съхраняват. По този начин сервитьорите трябва да маркират всичко, за да могат да си вземат напитките от бара. Допълнително се поставят видео камери, които записват дали сервитьорите маркират преди да занесат стоките и дали барманите дават поръчка само срещу получена бележка.

Особености: Ревизията не показва разлики между наличността и оборота. Заведението не отразява загуби, но няма отчет за реално извършени продажби.

10. Замяна на стоките с евтин еквивалент и продажби без бележка

Описание: Стоките се заменят с по – евтин техен еквивалент, а реално се продават поръчаните от клиента по – скъпи стоки. След това налятите евтини стоки могат да бъдат маркирани и така привидно количествата са наред.

Пострадали: Собствениците и клиентите на заведението. Клиентите плащат за стока, която всъщност не получават, а собствениците страдат от спад в реномето на заведението.

Защита: Управителите да следят дали се издават същите стоки, които са маркирани. При този вариант сервитьори и бармани „работят заедно”.

Особености: Ревизията е наред, но отразеният оборот не отговаря на реално реализирания.