

PROCEDIMIENTO PARA COBRO CON TPV EN ESTACIONES DE SERVICIO

Una vez que el cliente opte por pagar con tarjeta bancaria se deberá realizar el siguiente procedimiento.

1. Cuando el ADS este de frente al cliente con la TPV para realizar el procedimiento de cobro de combustibles o lubricantes con TPV de acuerdo al manual de usuario de TPV Banorte, se le pedirá que le proporcione su tarjeta bancaria
2. En todo momento se deberá realizar todo el procedimiento en presencia del cliente.
3. El Voucher deberá ir respaldada con el ticket de carga del Verifon
 - a) en caso de que el ticket de carga por alguna razón no se pueda imprimir, entonces se deberá anotar en la parte superior del Voucher el número de despacho (Esta actividad la realizara el encargado de turno).
 - b) En tarjetas con clave NIP no es necesario la firma del cliente
4. Es importante que cuando llegue el cliente a cargar se le debe preguntar primero su forma de pago antes de despacharle.
 - a) si el cliente responde que pagará con tarjeta en cantidad fija, se deberá de cobrar durante la carga, si al término de la cargar no llega al monto cobrado, solo se podrá validar la carga hasta con un 15% sobre la cantidad solicitada.
 - b) En caso de que sea mayor del 15% la cantidad cobrada sobre el monto despachado se deberá de dar aviso al encargado de tuno, no puede al personal de la estación tomar la decisión respecto a este punto. Deberá llamar vía telefónica al Supervisor de la estación para que sea solucionado.
 - c) En caso de que el cliente pida tanque lleno, se deberá realizar el cobro al finalizar la carga de combustible
5. Los Voucher se deberán anotar en la hoja de corte y se deberán entregar en cada retiro al encargado de turno para ser tomada en cuenta al final de turno en su corte de caja

Es muy importante apearse a este procedimiento. Por favor háganlo saber a todo el personal de la estación y el personal de nuevo ingreso

Atentamente
Departamento Operaciones Arco



Almacenes Distribuidores de la Frontera S.A. de C.V.