

Muster – Kassieranweisung

– Stand: Mai 2023

Hinweis: Die nachfolgende Kassieranweisung dient als Orientierungshilfe und muss für den konkreten Einzelfall angepasst und ergänzt werden. Einzelne Angaben müssen geprüft werden und die **gastronovi GmbH** übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit der Angaben zum Kassierablauf.

Hinweis: Die rot gekennzeichneten Felder müssen ausgefüllt/ergänzt werden.

Inhaltsverzeichnis & Aufbau

1. Vorbemerkung	3
2. Allgemeines	4
3. Vorbereitung der Kasse	5
4. Registrieren der Artikel	6
5. Entgegennahme des Geldes/Bezahlung der Rechnung	7
6. Kassenöffnung ohne Kassiervorgang	9
7. Abschöpfung und Entnahme	10
8. Retouren	11
9. Storno	12
10. Kassenausfall	13
11. Kassenabrechnung	14
12. Personaleinkäufe	14
13. Schlussbestimmungen	16
14. Sonstige Verfahrensanweisungen	17
15. Unterschrift	18

1. Vorbemerkung

1. Die Kassieranweisung gilt für das Unternehmen: **Name, Sitz, Rechtsform, Branche, Geschäftszweck, Gewinnermittlungsart.**

Abweichend von den nachfolgenden Maßnahmen gelten die folgenden **Branchenbesonderheiten** in Bezug auf den Kassiervorgang:

- [**Rechtevergabe an der Kasse** (Bitte beschreiben, wer welche Rechte und Möglichkeiten hat). Sollten über die Kasse auch die Arbeitszeiten erfasst werden, ist zu definieren, wer sich wann und wie abzumelden hat (Pausenzeiten, Einhaltung des Arbeitszeitgesetzes).]
 - [Art und Umfang der Besonderheit]
2. Die nachfolgenden Maßnahmen in Bezug auf den Kassiervorgang gelten für [**alle/ ausgewählte und explizit aufgeführte Verkäufer/-innen**]:
 - [**Auflistung der Mitarbeiter, oder Verweis auf Mitarbeiterverzeichnis**]

2. Allgemeines

1. Ihre Tätigkeit an unserer Kasse beeinflusst das Ergebnis unseres Unternehmens maßgeblich.
2. Die Kassieranweisung ist für Sie zur Unterstützung gedacht. Die Anweisung ist Bestandteil Ihres Arbeitsvertrages. Eine von Ihnen unterschriebene Empfangsbestätigung liegt in Ihrer Personalakte.
3. Es sind die nachfolgenden Regelungen zu beachten und einzuhalten:
 - Es ist korrekt zu kassieren, zu registrieren und für eine vollständige Erfassung (Kasse oder Lieferschein) zu sorgen.
 - Werden Waren für Bestellungen oder für Ihren Eigenbedarf im Voraus abgepackt, müssen Sie diese in der Kasse erfassen und der Kassenschein muss an der Tüte bzw. an der Verpackung aufgeklebt sein.
 - Der Kassiervorgang ist genau und schnellstmöglich abzuwickeln.
4. Sie dürfen unsere Produkte nur gegen Bezahlung in Euro oder in vorher festgelegter Fremdwährung abgeben. Die Annahme von Schecks und der Kreditkartenverkauf werden Ihnen gesondert erläutert.
5. Bei Verwandten, Bekannten, Freunden und von Ihnen selbst gekaufte Waren dürfen Sie nicht selbst kassieren, wenn andere Verkäufer/innen mit in der Filiale arbeiten. Von Ihnen gekaufte Waren bezahlen Sie ganz zum Schluss, bevor Sie mit der Kassenabrechnung beginnen oder wenn Sie vor dem Antritt einer Pause abgelöst werden.
6. Sie dürfen Geld aus der Kasse ausschließlich für betriebliche Zwecke entnehmen, allerdings nur, wenn Ihnen das genehmigt worden ist.
7. Sie sind für die korrekte Nutzung der Kasse und deren Funktionsfähigkeit verantwortlich. Sie haben deshalb jede Funktionsstörung unverzüglich zu melden.
8. Bitte achten Sie bei der Bedienung der Kassen auf den Datenschutz, indem z. B. bei Einsatz von EC-/Kreditkarten diese nicht offen auf der Theke liegen, sondern eine zügige Abwicklung des Bezahlvorganges erfolgt.

3. Vorbereitung der Kasse

1. Wenn Sie an der Kasse sind, prüfen Sie bitte immer, ob sich Bonrollen in der Kasse befinden und Ersatzrollen in der Nähe der Kasse liegen.

4. Registrieren der Artikel

Hinweis: Sollten für das Unternehmen abweichende Besonderheiten greifen, wie z. B. die Befreiung im Reiseverkehr (tax-free/duty-free), sind auch diese Angaben und Maßnahmen in dem nachfolgenden Kapitel auszuführen.

1. Achten Sie beim Kassieren bitte darauf, alle Produkte zu bonieren und zu kassieren.
2. Erst, wenn Sie alle Artikel registriert haben, schicken Sie die Bestellung ab und nennen dabei dem Kunden laut und deutlich den Endbetrag, den dieser mit dem Kundendisplay (wenn vorhanden) vergleichen kann. Danach geben Sie den erhaltenen Betrag in die Kasse ein und kassieren Sie den Vorgang.
3. Wenn zwischen einzelnen Kassiervorgängen Beträge von anderen Kunden passend gegeben werden, sind diese Beträge unverzüglich vor dem nächsten Kassiervorgang nachzubonieren. Das gilt nur in Ausnahmefällen.
4. Außer Haus Verkäufe müssen über die entsprechende Taste gebucht werden. Getränke sind immer mit Regelsteuersatz zu buchen.

5. Entgegennahme des Geldes/Bezahlung der Rechnung

1. Vor jedem Bezahlvorgang ist der Kunde zu fragen, wie er bezahlen möchte – bar/EC/Kreditkarte/Gutschein/auf Rechnung oder weitere (falls möglich). Die Zahlungswege sind strikt zu trennen – die Erfassung falscher Zahlungswege ist ein Verstoß gegen die Kassieranweisung.

2. Regelungen für den Barverkauf:
 - Bitte beachten Sie, dass Geldscheine in Höhe von [XX,XX Euro] nicht als Bezahlung angenommen werden.
 - Bei Bezahlung mit Geldscheinen ab [XX,XX Euro] ist die Echtheit zu prüfen (Nutzung des Prüfautomaten, wenn vorhanden).
 - Der vom Kunden zur Zahlung gereichte Betrag wird von Ihnen laut nachgezählt, Scheine sind auf Echtheit zu prüfen. (Fühlen: z. B. fühlbare Wertzahl; Kippen: z. B. Smaragdzahl, holografische Effekte)
 - Das Rückgeld wird dem Kunden laut vorgezählt und zusammen mit der Rechnung übergeben.
 - Erst wenn der Kunde sein Rückgeld kontrolliert hat, legen Sie bitte den entgegengenommenen Betrag in die Kassenschublade. So vermeiden Sie Unstimmigkeiten über den entgegengenommenen Betrag.

- 2.1. Die Kassenschublade muss nach jedem Kassiervorgang wieder geschlossen werden.
- 2.2. Sie dürfen von Kunden Trinkgeld annehmen. Mit dem Trinkgeld wird wie folgt verfahren [bitte einfügen].

3. Regelungen für die Kartenzahlung:
 - Vor der Zahlung muss die Kartenart ausgewählt werden. Bei einem mit der Kasse verbundenen Gerät geschieht dies automatisch.

4. Regelungen für den Kreditverkauf:
 - Sie dürfen Ware nur auf Kredit abgeben, wenn die ausdrückliche Genehmigung der Geschäftsführung vorliegt. Sie lehnen bitte Kreditwünsche der Kunden ab.

5. Regelungen für Gutscheine:

- Der Verkauf und die Einlösung von unternehmenseigenen Gutscheinen (wie auch z. B. das Einlösen von Rabattkarten, etc.) richten sich nach dem verwendeten Kassensystem. Dies muss dementsprechend eingerichtet und angepasst werden.

6. Regelungen für Rabatte:

- Rabatte werden über die Kasse erfasst und sind über die Benutzerrechte im System geregelt.
- Sollte in Ihrer Kasse bereits eine Rabatttaste eingerichtet sein, buchen Sie den Artikel mit den entsprechenden Rabattsätzen über diese Taste.

7. Regelungen für Reklamationen:

- Reklamiert ein Kunde, dass sein Wechselgeldbetrag nicht stimmt und kann das vor Ort nicht sofort und eindeutig geklärt werden, legen Sie eine Nachricht in die Kasse, auf der Sie den Vorfall und die Höhe des Betrages, sowie Name, Adresse inkl. Telefonnummer des Kunden aufschreiben. Es wird dann abends ein Kassensurz vorgenommen. Nur so ist festzustellen, ob der Kunde recht hat oder ob ein Trickdiebstahl versucht wurde. Ihnen ist es untersagt, ohne die Genehmigung der Geschäftsleitung dem Kunden auf Reklamieren Geld zurückzugeben.

6. Kassenöffnung ohne Kassiervorgang

1. Die Kassenschublade darf grundsätzlich nur beim Kassieren geöffnet werden (Verwaltung auch über Benutzerrechte möglich). Es gibt folgende Ausnahmen:
 - Kassensturz,
 - Abschöpfung,
 - Entnahmen für Ausgaben,
 - Wechselgeld einsortieren,
 - Tagesumsatzentnahme.

2. Die Kassenschublade muss nach jedem Kassiervorgang wieder geschlossen werden.

3. Regelungen für den Umgang mit einem Nullbon:
 - Der Nullbon dient zum Öffnen der Kassenlade. Der Vorgang wird registriert und es muss zuerst ein Grund eingegeben werden (z. B. Geld gewechselt). Nullbons sind grundsätzlich nicht zulässig.
 - Sollte es in Ausnahmefällen unumgänglich sein, die Kassenschublade ohne Kassiervorgang zu öffnen, muss dieser Vorgang plausibel auf dem Nullbonzettel begründet werden.
 - Jeder Nullbon muss mit der Tagesabrechnung abgegeben werden.
 - Das Kassieren in die offene Kassenschublade ohne zu registrieren stellt einen schweren Verstoß gegen Ihren Anstellungsvertrag dar und wird schriftlich abgemahnt. Bei wiederholtem Verstoß wird Ihnen fristlos gekündigt.

7. Abschöpfung und Entnahme

1. Wenn aus Sicherheitsgründen Bargeld aus der Kasse entnommen wird, bewahren Sie bitte den Bon Abschöpfung für die Tagesabrechnung auf. Der Beleg wird mit in die Kasse gelegt.
2. Die Abschöpfung ist ein Teil des Tagesumsatzes, sie muss sorgfältig vor- und nachgezählt werden.
3. Der abgeschöpfte Betrag wird auf dem Bon quittiert.
4. Abgeschöpft wird lediglich Bargeld.
5. Eine Entnahme von Bargeld darf nur durch die Geschäftsführung erfolgen.
6. Sie bewahren den Beleg für die Tagesabrechnung in der Kasse auf.

8. Retouren

1. Es dürfen nur original verpackte Artikel zurückgenommen werden.
2. Es ist Ihnen untersagt, Bargeld für die oben genannten Artikel herauszugeben. Sollte ein Kunde auf Rückzahlung des Betrags bestehen, muss der Kassenbon mit Unterschrift des Kunden vorhanden sein.

9. Storno

1. Wenn Sie sich an der Kasse vertippen und dies im Augenblick der Eingabe bemerken, können Sie die Eingabe unmittelbar danach wieder löschen (Sofortstorno).
2. Wenn Sie die Bestellung schon abgesendet haben, können Sie die Buchung (abhängig von den Benutzerrechten) stornieren. Die Angabe eines Grundes ist hierbei notwendig.

10. Kassenausfall

1. Bei einem Kassenausfall haben Sie sofort die Verantwortlichen zu verständigen. Anweisung der Kassen bzgl. Offline-Modus und Synchronisation sind zu befolgen. Sollte die Kasse nicht mehr zu bedienen sein, müssen alle Verkäufe, die bis zur Behebung des Fehlers getätigt werden, auf einem Blatt in chronologischer Reihenfolge erfasst und später nachboniert werden.

11. Kassenabrechnung

1. Am Ende Ihrer Schicht müssen Sie diese in der Kasse beenden. Über den erstellten Schichtbericht haben Sie eine Übersicht über alle Umsätze, Zahlarten, Trinkgelder und weiteres. Der Schichtbericht hilft Ihnen bei der Abrechnung als auch bei der Kontrolle Ihres Bargeldes und zeigt an, was Sie letztendlich in Bar abgeben müssen.
2. Dann legen Sie folgende Unterlagen dazu (sofern vorhanden):
 - sämtliche Auszahlungsbelege,
 - alle Retouren-Belege,
 - alle Fehl- und Null-Bon-Nachweise,
 - Umtausch- und Reklamationsnachweise,
 - die reklamierte Ware,
 - alle Abschöpfungsbons,
 - alle Entnahmebelege,
 - alle Lieferscheine von Lieferanten.

12. Personaleinkäufe

1. Wir gewähren unserem Personal einen Personalrabatt bis zu [xx] auf folgende Produkte [xx].
2. Auf Handelswaren etc. gewähren wir nur einen Rabatt von maximal [xx], da die Handelsspannen bei diesen Artikeln sehr gering sind.
3. Die gekauften Artikel buchen Sie mit den normalen Preisen über die Artikeltasten bzw. Artikelnummern in die Kasse ein. Sollten sich zwei oder mehr Mitarbeiter in der Filiale/im Geschäft befinden, dann veranlassen Sie bitte, dass der/die Kollege/in sieht, wie und was verbucht wird (4-Augen-Prinzip).
4. Von den oben genannten rabattfähigen Artikeln ziehen Sie den Personalrabatt ab und bezahlen den errechneten Betrag.
5. Sollte an Ihrer Kasse eine Taste für Personalrabatt eingerichtet sein, buchen Sie Ihre Einkäufe direkt über diese Taste.

6. Sie dürfen keine Artikel mitnehmen, die Sie nicht gebucht haben. Sollten bei Ihnen Artikel gefunden werden, die nicht gebucht sind, so wird dies als Diebstahl gewertet und entsprechend geahndet.

13. Schlussbestimmungen

- Sie bestätigen mit Ihrer Unterschrift, dass Sie diese Anweisung erhalten und verstanden haben.

14. Sonstige Verfahrensanweisungen

- Sollten aus technischen Gründen in einzelnen Punkten eine abweichende Vorgehensweise nötig sein, so wird Ihnen dies gesondert mitgeteilt.
- Anleitungen und Hilfestellungen finden Sie auch unter support.gastronovi.com

15. Unterschrift

Unterschrift Mitarbeiter/in

Datum