

## Wdrożenie restauracji

Aby wdrożyć restaurację do aplikacji potrzebne są następujące dane:

- Nazwa
- Adres
- Opis – nie dłuższy niż 600 znaków
- Rodzaj kuchni – Polska, Chińska, Azjatycka, Włoska, Pizza, Wietnamska, Międzynarodowa, Potrawy z grilla, Nowoczesna, Orientalna, Amerykańska, Francuska, Kebab, Sushi, Makarony, Europejska (maksymalnie 3 rodzaje)
- Zakres cenowy (budżetowy, standardowy, ekskluzywny)
- Godziny otwarcia
- Zdjęcia - od 3 do 5 zdjęć wnętrza lub dań 16:9, jedno zdjęcie logo 1:1
- Telefon kontaktowy dla klientów
- Menu, razem z wersjami dań i dodatkami
- Rodzaj przyjmowanych zamówień - dostawa, na wynos, na miejscu, maksymalna ilość osób przy zamówieniu na miejscu (od 1 do 8)
- Minimalna kwota zamówienia w dostawie, koszt dostawy, minimalna kwota zamówienia dla darmowej dostawy
- Maksymalny dystans dostawy – domyślnie 10 km

Większość danych restauracji jest wprowadzana przez naszą obsługę techniczną na podstawie dostępnych informacji, jeśli dane te nie są dostępne, wysyłamy email z zapytaniem. Wprowadzamy restaurację do aplikacji w trybie testowym, do wglądu tylko dla restauratora. Może on zalecić zmiany lub zaakceptować profil do publikacji. Od tego momentu mogą napływać zamówienia.

Edycja danych jest możliwa poprzez kontakt z działem obsługi technicznej, telefonicznie lub mailowo.

Aby zacząć przyjmować zamówienia, obsługa restauracji powinna zaznajomić się z zasadami poprawnego przyjmowania i realizowania zamówień, opisanymi w dalszej części tego dokumentu.

Obsługa techniczna (wprowadzenie lub zmiana danych restauracji) – [restauracja@namiejscu.pl](mailto:restauracja@namiejscu.pl)

## Autoryzacja użytkowników obsługi

Na każdym urządzeniu przeznaczonym do przyjmowania zamówień należy zalogować się na konto podpisane pod obsługą restauracji. Konto należy utworzyć mechanizmem dostępnym w aplikacji, a następnie przekazać obsłudze klienta adres email w celu podpisania pod restauracją.

Aby się zalogować należy podać adres email i hasło.

## Przeglądanie zamówień

Aktualne (dzisiejsze i jutrzejsze) zamówienia wyświetlane są na liście na ekranie głównym, posortowane po terminie rezerwacji (Nowe do akceptacji, Oczekujące na płatność, Nadchodzące, Zrealizowane, Anulowane, Odrzucone). Na ekranie Historii można również przeglądać zamówienia historyczne, np. z obecnego okresu rozliczeniowego. Restauracja w każdej chwili może podejrzeć wartość zrealizowanych zamówień oraz własny przychód bez prowizji.

## Przyjmowanie zamówień

Każde nowe zamówienie sygnalizowane jest powiadomieniem, przychodzi ono na wszystkie urządzenia na których zalogowano się na konta obsługujące restaurację. Aplikacja może działać w tle lub być wyłączona. Należy upewnić się, że w urządzeniach przeznaczonych do odbierania zamówień jest włączony dźwięk i powiadomienia z aplikacji NaMiejscu. Głośność powiadomień można przetestować narzędziem dostępnym w aplikacji w oknie profilowym. Gdy jeden z pracowników odpowie na zamówienie, pozostali zostają o tym poinformowani. Jeśli restauracja nie odpowie, co minutę wysyłane jest ponowne powiadomienie z przypomnieniem. Wskazana jest jak najszybsza odpowiedź, maksymalny czas to 6 minut, po tym czasie zamówienie zostaje automatycznie odrzucone.

Proces komunikacji z klientem przez aplikację jest intuicyjny i nie wymaga specjalnego przeszkolenia, wszystkie informacje i możliwości odpowiedzi są wyraźnie widoczne na ekranie.

Możliwe są następujące rodzaje zamówień:

- Zamówienie dań do stolika wraz z rezerwacją miejsc
- Domówienie dań do zarezerwowanego stolika
- Zamówienie dań na wynos
- Zamówienie dań z dostawą

Na każde zamówienie można odpowiedzieć na jeden z poniższych sposobów:

- Akceptacja zamówienia
- Edycja zamówienia
- Odrzucenie zamówienia

Po akceptacji zamówienia następuje pobranie płatności od klienta. Do 5 minut przychodzi powiadomienie z informacją, czy zamówienie zostało opłacone. Jeśli nie, jest to równoważne z jego anulowaniem. Na godzinę przed zamówieniem przychodzi powiadomienie z przypomnieniem.

Jeśli jakiś aspekt zamówienia uniemożliwia jego pełną realizację możliwa jest edycja i wysłanie zapytania zwrotnego do klienta. Może on wtedy edytować zamówienie lub z niego zrezygnować. Przewidziane są następujące możliwości:

- Stoliki na podaną godzinę są zajęte - należy zaznaczyć w kalendarzu godziny, na które rezerwacja jest możliwa
- Brakuje niektórych dań - należy oznaczyć dania, które się skończyły
- Uwagi od klienta są trudne do realizacji – należy odpowiedzieć na uwagi tekstowo
- Przypadki niestandardowe – należy skontaktować się z klientem telefonicznie

Informacje o dostępnych godzinach i braku dań poza odpowiedzią dla danego klienta są wykorzystywane przez aplikację do optymalizacji kolejnych zamówień.

Jeśli realizacja zamówienia na dany dzień nie jest możliwa, należy je odrzucić z odpowiednim komunikatem (dla ułatwienia podany jest domyślny komunikat tekstowy). Przy odrzuceniu, otrzymujemy zapytanie, czy jesteśmy w stanie realizować inne zamówienia tego dnia. Jeśli wszystkie miejsca mamy już zarezerwowane, wybieramy odpowiednią opcję i aplikacja blokuje kolejne zamówienia.

Jeśli klient będzie chciał telefonicznie edytować zamówienie lub poinformować o spóźnieniu restauracja nie ma obowiązku zaakceptowania jego prośby, lecz wskazane jest porozumienie obu stron. Nie ma możliwości edytowania parametrów zamówienia na poziomie aplikacji, więc ewentualne zwroty środków / koszty muszą zostać rozliczone na miejscu między restauracją lub poprzez kontakt z naszą obsługą klienta, która może zlecić zwrot środków dla klienta.

Obsługa klienta (zwroty środków, zamówienia) – [obsługa@namiejscu.pl](mailto:obsługa@namiejscu.pl)

## Anulacje

Klient może anulować zamówienie, jeśli do realizacji zostało więcej niż 2 godziny i nie zamówił więcej niż 15 dań. W takim wypadku restauracja otrzymuje powiadomienie, a płatność zostaje mu zwrócona. Jeśli nie spełnia warunków anulacji może skontaktować się z restauracją telefonicznie, w takim wypadku wskazane jest porozumienie stron, po którym restauracja może zlecić do naszej obsługi klienta zwrot środków dla klienta, lecz tylko jeśli nie zaczęła jeszcze przygotowań. Restauracja nie powinna rozpoczynać przygotowań do zamówienia wcześniej niż dwie godziny przed terminem realizacji.

## Realizacja zamówień

**Zamówienia na miejscu** - jeśli klient złożył zamówienie z minimum godzinnym wyprzedzeniem należy podać mu dania nie później niż 10 min od jego przybycia do restauracji. Dania na ciepło należy podgrzać po jego przybyciu, aby nie były zimne w razie niewielkiego spóźnienia. Wyjątkiem jest sytuacja, kiedy klient wysłał przez aplikację powiadomienie z prośbą o podgrzanie dań, będąc już w pobliżu. Jeśli zamówił dania przeznaczone do spożycia w odpowiedniej kolejności (np. przystawki, zupy, dania główne, desery) to tylko pierwsze z nich powinny zostać podane do 10 min. W przypadku opóźnienia ma on prawo domagać się zwrotu kosztów zamówienia.

Jeśli zamówienie zostało złożone z wyprzedzeniem mniejszym niż godzina, restauracja nie ma obowiązku podania dań do 10 min, lecz powinna rozpocząć przygotowania jak najwcześniej, aby klient czekał mniej niż zamawiając dania po przybyciu do restauracji.

**Napiwki** - wraz z podaniem zamówionych przez aplikację dań, należy przekazać klientowi paragon, aby miał on możliwość zapłacić napiwek. Jeśli do stolika złożono kilka zamówień, należy przygotować osobny paragon do każdego z nich

**Spóźnienia** - na klienta należy czekać do 20 minut od terminu rezerwacji. Jeśli spóźni się więcej, można zwolnić stół (opcjonalnie można do niego zadzwonić lub spakować dania na wynos).

**Potwierdzenie tożsamości** – klient potwierdza swoją tożsamość podając imię i godzinę, na którą złożono zamówienie. Dodatkowym elementem potwierdzającym jest 6 cyfrowy kod, widoczny przy zamówieniu zarówno po stronie klienta i restauratora.

**Zamówienia na wynos** - powinny być przygotowane dokładnie na podaną w zamówieniu godzinę.

**Zamówienia z dostawą** - powinny być dostarczone na podaną w zamówieniu godzinę, natomiast dopuszczalny jest 20 minutowy margines. W przypadku większego opóźnienia należy poinformować o tym klienta telefonicznie.

**Zwrot środków dla klienta** – jeśli restauracja zgodzi się anulować zamówienie poza wbudowanym w aplikację mechanizmem, lub uzna, że klientowi należy się z dowolnego powodu zwrot wpłaconych środków może skonsultować się z naszą obsługą klienta. Wykonamy zwrot środków na jego konto w czasie do 2 dni roboczych. Prowizja w takim wypadku nie zostanie pobrana.

**Sytuacje sporne** - jeśli klient domaga się zwrotu pieniędzy, a restauracja uważa, że wywiązała się z przygotowania zamówienia zalecany jest kontakt z obsługą klienta.