

Работа с бронью

Все существующие брони отображаются на рабочей области хостес разными цветами. В зависимости от выбранного на шкале времени момента отображаются брони на выбранный момент и те которые будут позже в указанный день. Завершенные брони с рабочей области пропадают. По умолчанию скрыты брони в статусе «отмененная». При необходимости отображение таких броней можно включить в фильтре по статусам. Алгоритм работы с бронью отличается в зависимости от того, используется ли связка с кассовой системой r_keeper.

Работа в автономном режиме, без связи с кассой

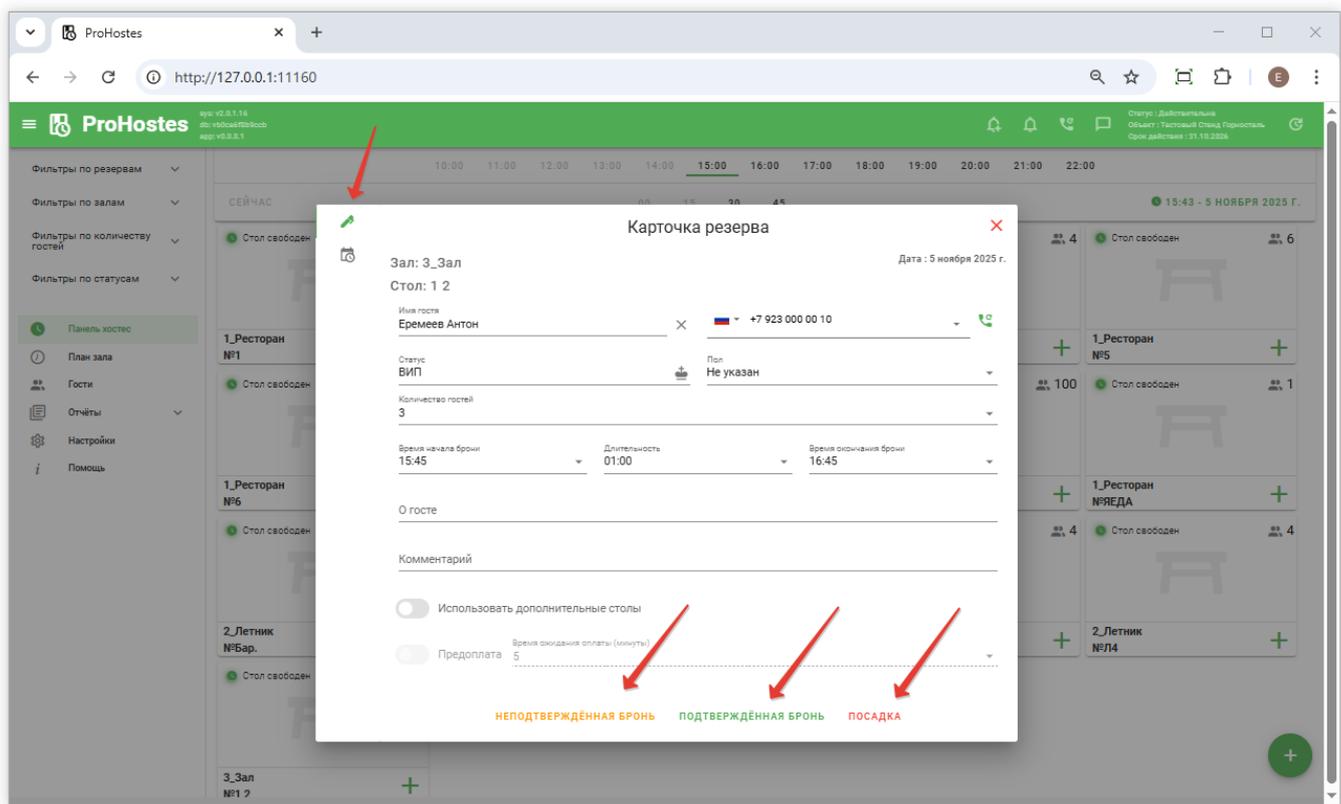
Бронь может принимать статусы:

- Принятая неподтверждённая
- Принятая подтверждённая
- Просроченная
- Посадка (гости пришли)
- Завершенная (не отображается на рабочей области)
- Отменённая

При первоначальном создании брони она может принять один из статусов:

- Принятая неподтверждённая
- Принятая подтверждённая
- Посадка

в зависимости от действий хостес. ФИО и телефон клиента обязательно нужно указать, если бронь принимаем в статус «Неподтверждённая» или «Подтверждённая». Осуществить посадку гостя «с улицы» можно без указания ФИО и телефона. В этом случае на рабочей области будет надпись «Анонимный гость».

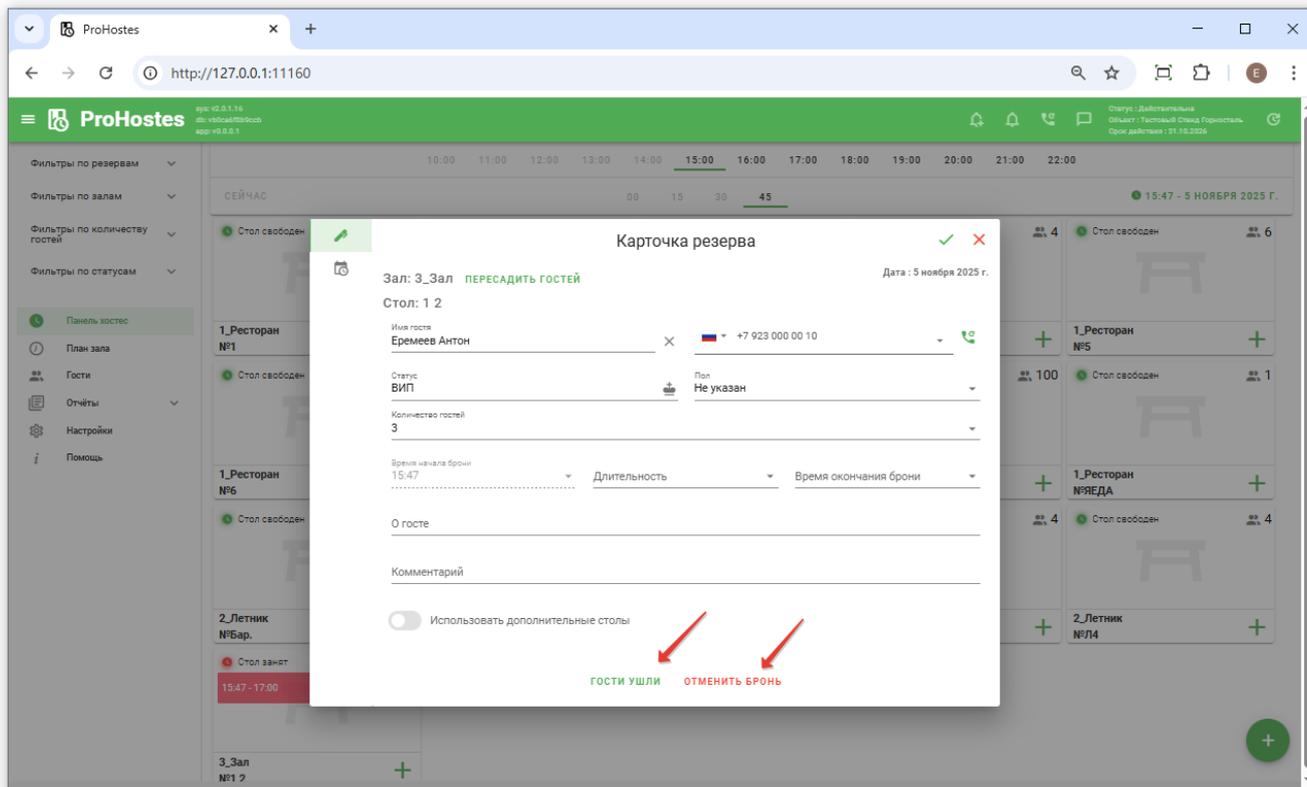


Теоретический цикл статусов: **Принятая неподтверждённая → Принятая подтверждённая → Посадка → Завершённая**

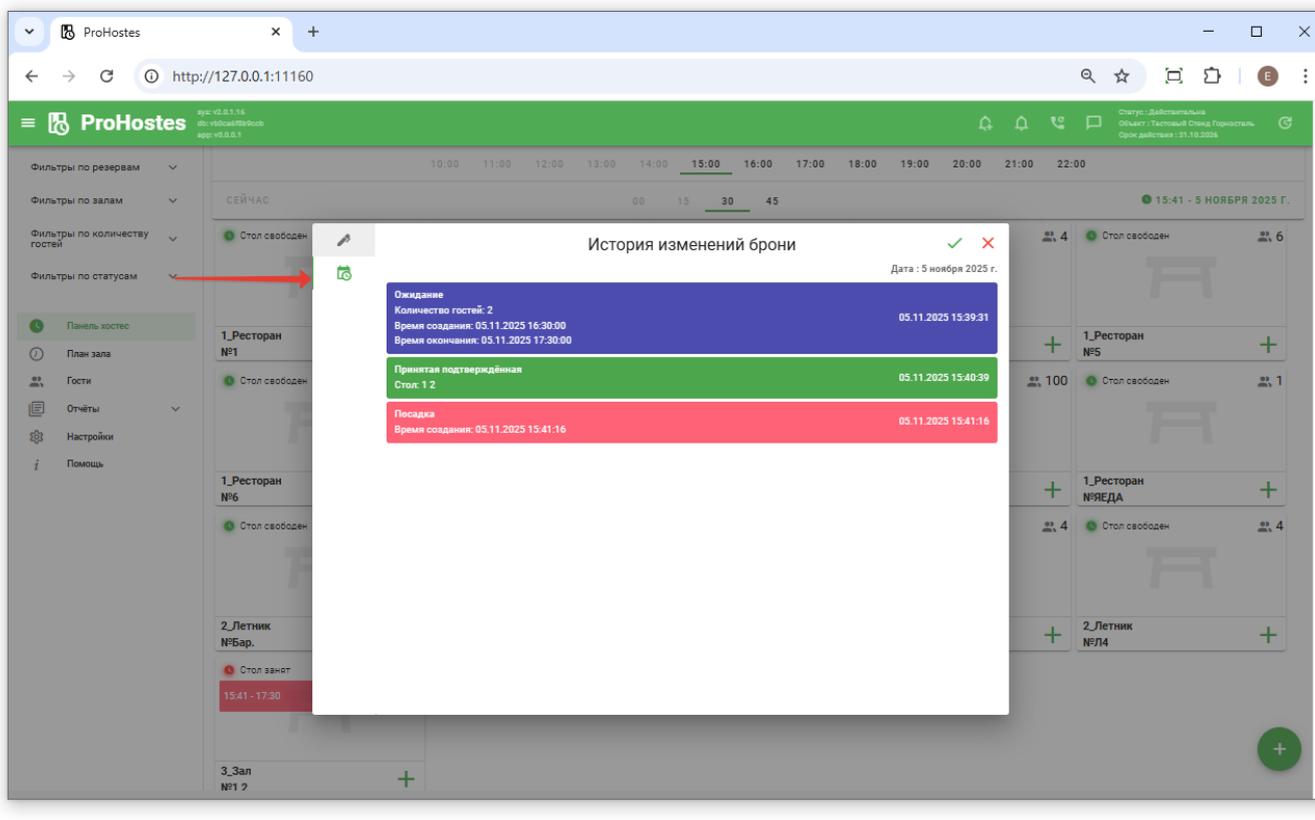
Цепочка может быть сокращена, например: **Принятая неподтверждённая → Посадка (гости пришли) → Завершённая** или **Принятая подтверждённая → Посадка (гости пришли) → Завершённая** или **Посадка (гости пришли) → Завершённая**

В обратную сторону изменение статусов невозможно, т. е. перевести из «Посадка» в «Подтверждённую бронь» нельзя.

По факту завершения бронирования необходимо нажать кнопку «Гости ушли», либо отменить бронь.



От версии ProHostes v2.0.0.15 карточка резерва имеет две вкладки: - Редактирование. Это стандартная рабочая область. - История брони. Это второстепенная вкладка - из неё можно посмотреть каким образом бронь была создана (к примеру гости пришли сами или посадка была совершена из листа ожидания).



Работа при настроенной связи с r_keeper

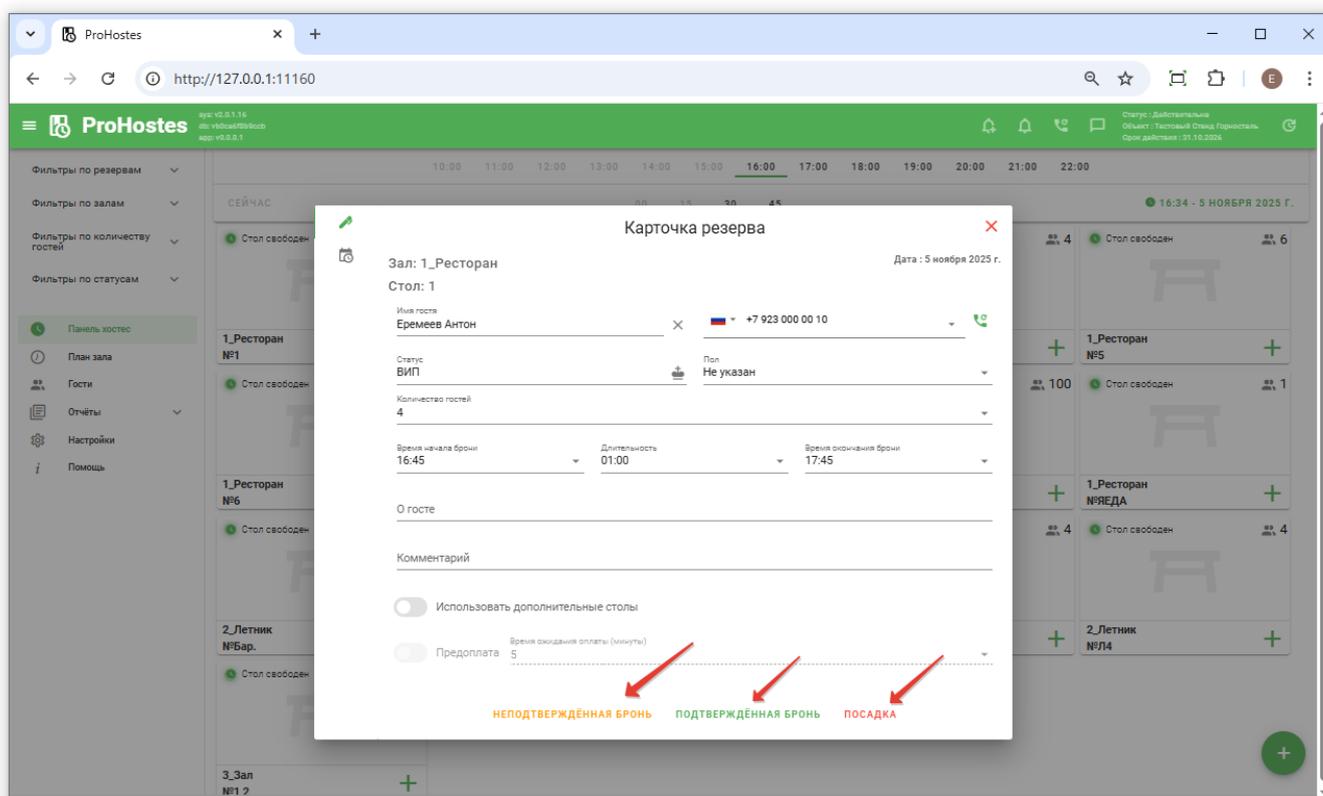
Бронь может принимать статусы:

- Принятая неподтверждённая
- Принятая подтверждённая
- Просроченная
- Посадка (гости пришли)
- Пречек (Распечатан чек намерения)
- Завершённая (не отображается на рабочей области)
- Отменённая
- Посадка без бронирования

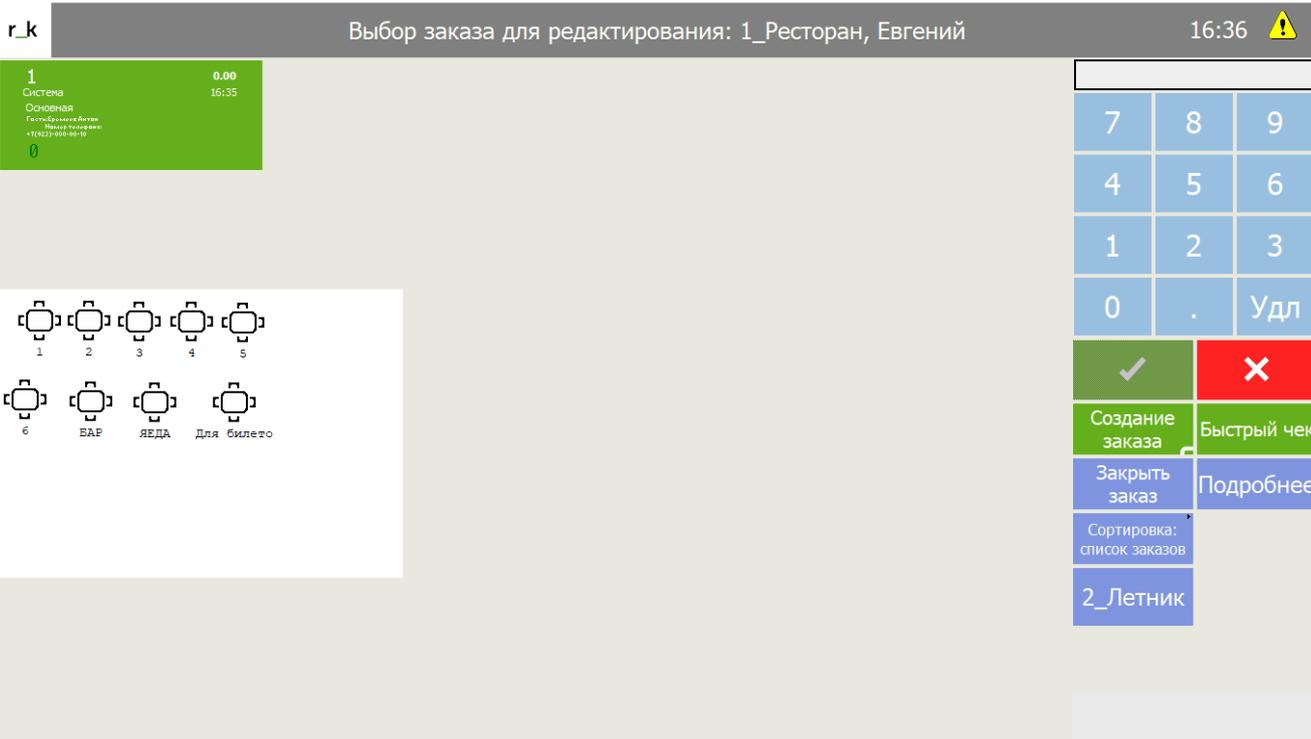
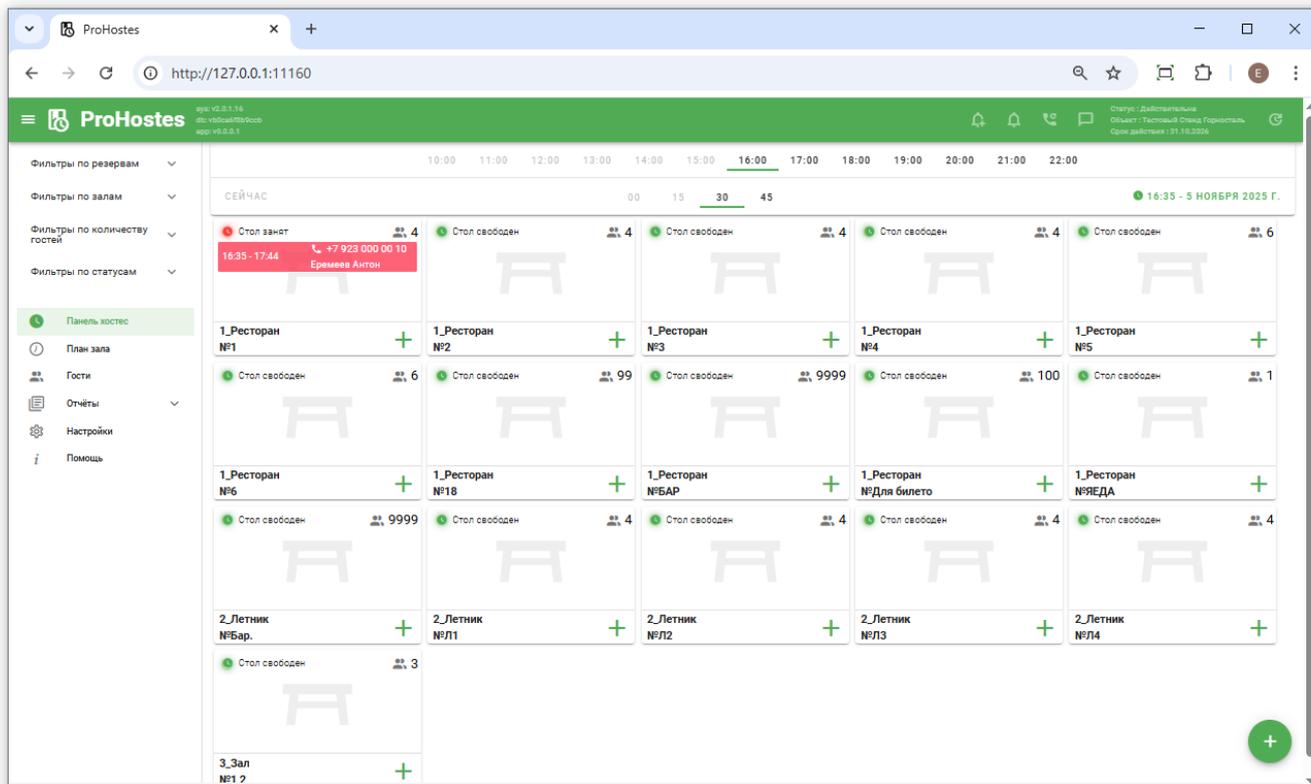
При первоначальном создании брони она может принять один из статусов:

- Принятая неподтверждённая
- Принятая подтверждённая
- Посадка

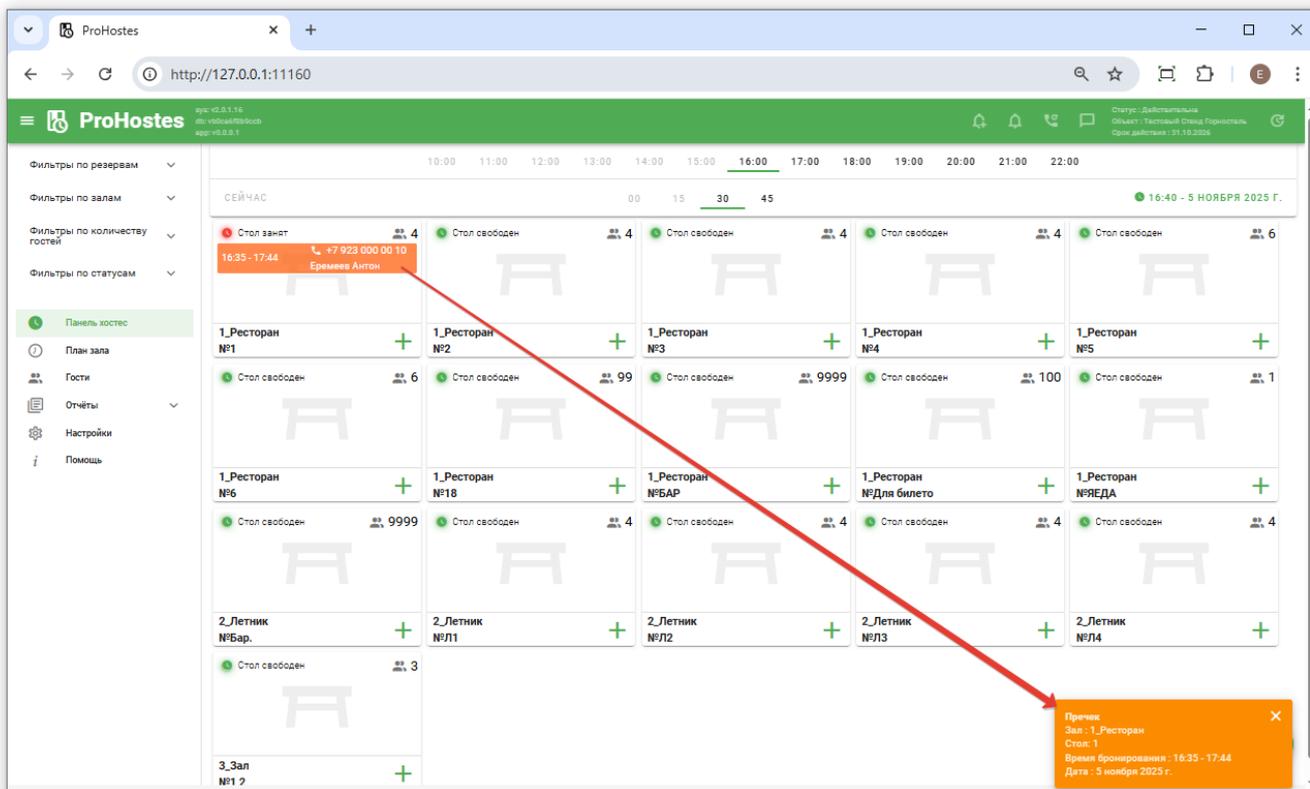
В зависимости от действий хостес. ФИО и телефон клиента обязательно нужно указать, если бронь принимаем в статус «Неподтверждённая» или «Подтверждённая».



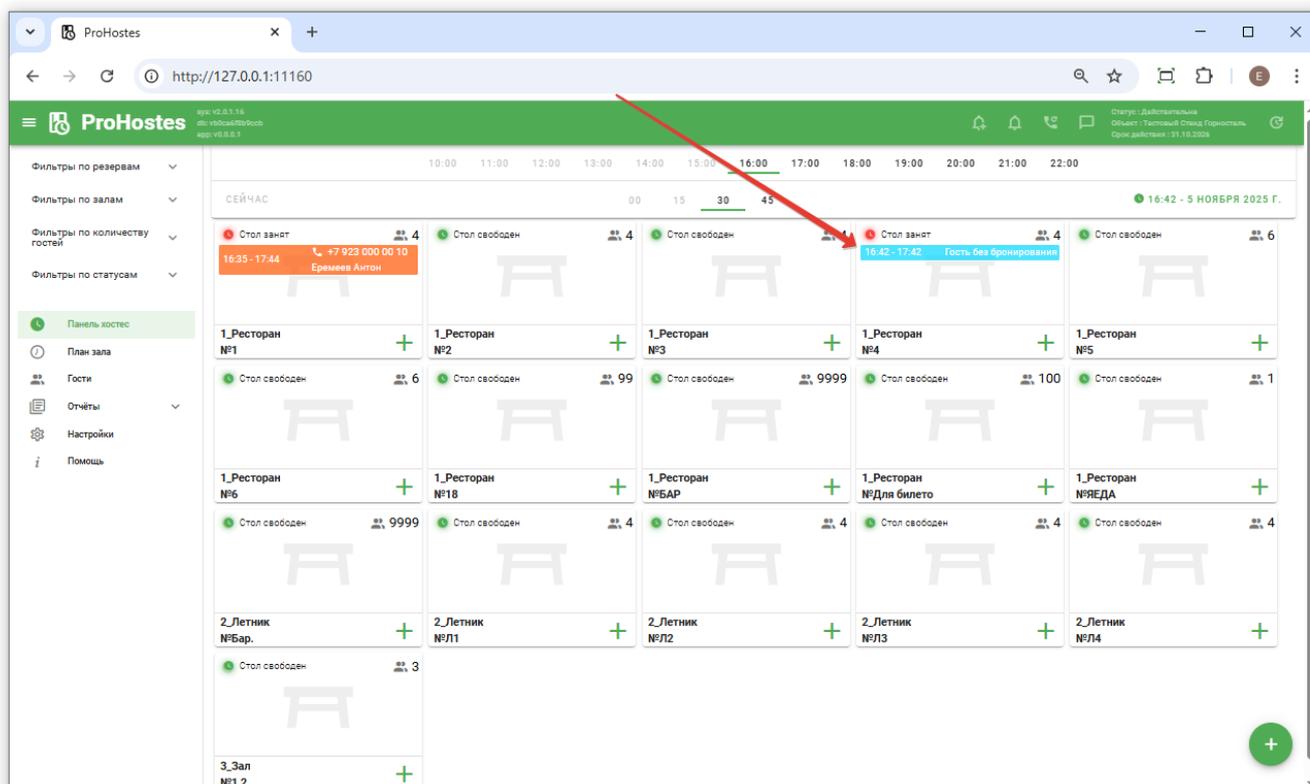
Осуществить посадку гостя «с улицы» можно без указания ФИО и телефона. В этом случае на рабочей области будет надпись «Анонимный гость». В кассовой системе заказ (стол) будет создан при наступлении статуса «Посадка». Стол может быть создан автоматически по таймеру, см. настройки Настройка связи с r_keeper



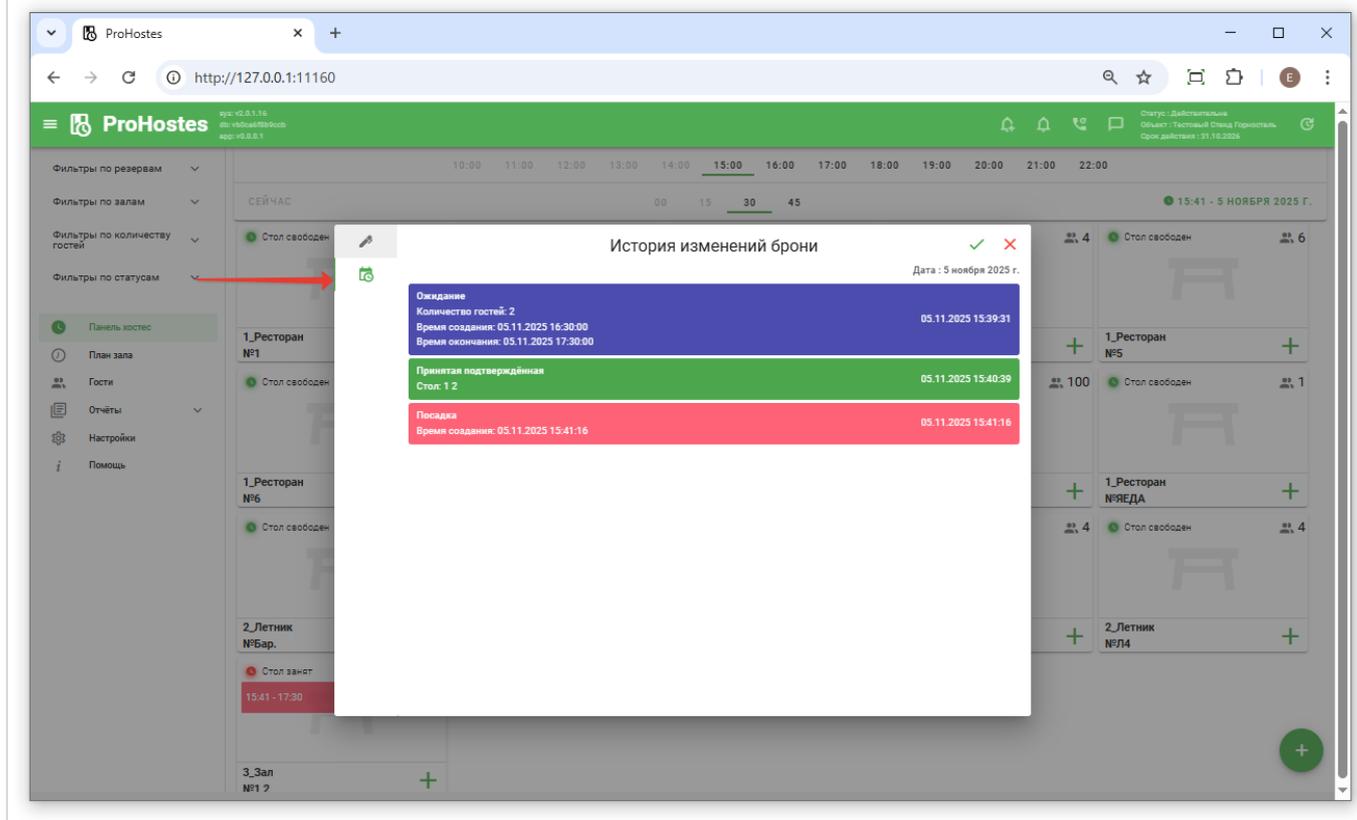
Бронь будет считаться завершённой в момент, когда в кассовой системе стол будет закрыт (оплачен). Если на столе в r_keeper распечатан пречек или чек намерения - статус брони изменится на **пречек** и она будет окрашена оранжевым цветом - это позволяет понять, какие брони близки к завершению.



Статус «Посадка без бронирования» бронь принимает в случае, если заказ создан напрямую с кассы, а не через ProHostes. Мы не рекомендуем так делать, правильный механизм работы при наличии хостес - открывать все столы и осуществлять все посадки через ProHostes. От версии ProHostes v2.0.0.15 у такой брони можно изменить время и отменить, в случае если заказ пуст.



От версии ProHostes v2.0.0.15 карточка резерва имеет две вкладки: - Редактирование. Это стандартная рабочая область. - История брони. Это второстепенная вкладка - из неё можно посмотреть каким образом бронь была создана (к примеру гости пришли сами или посадка была совершена из листа ожидания).



Работа с предоплатами

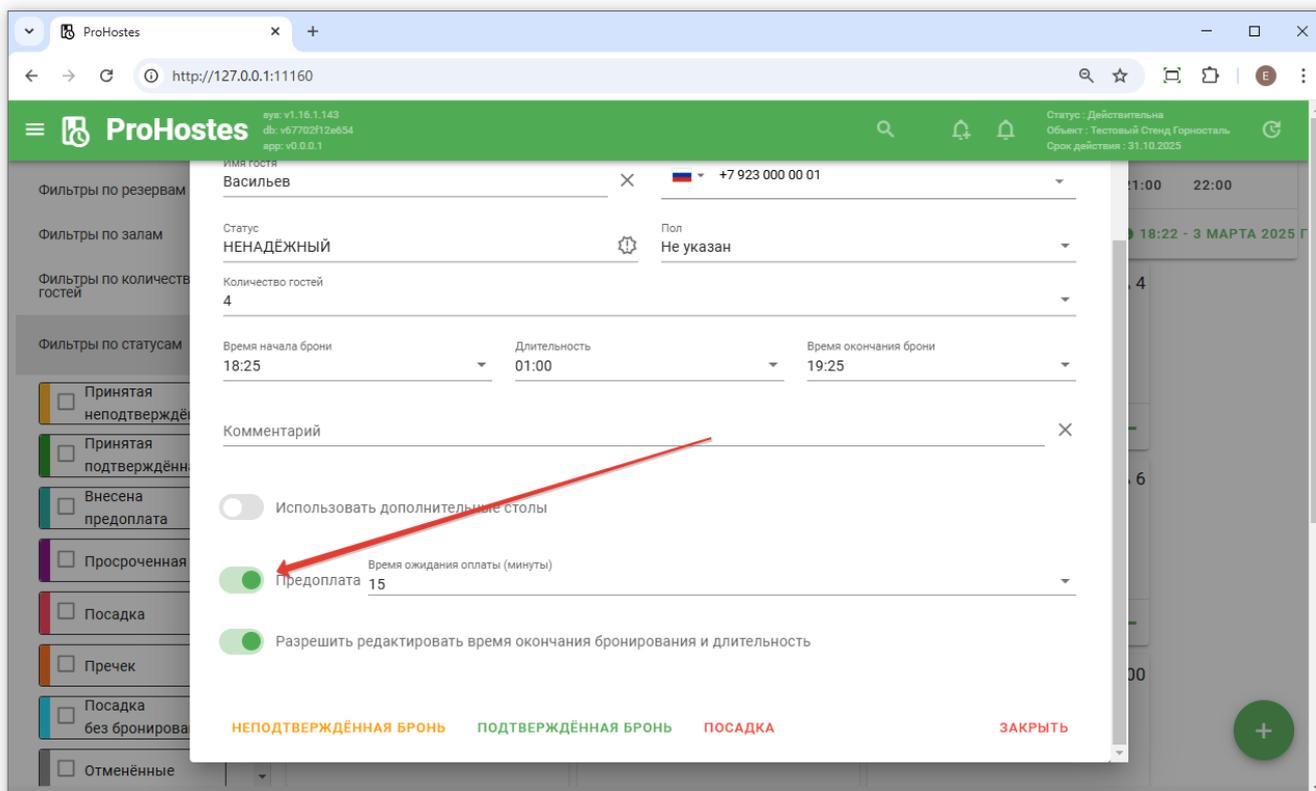
Порядок действий который нужно выполнить, перед работой с предоплатами:

В соответствии с Ф3-54 работа с пердоплатами только при интеграции с r_keeper. 1. При настроенной связи с r_keeper, нужно **настроить валюту и сотрудника**, от которого будет приниматься предоплата. Прописать валюту и сотрудника в Настройки→Настройки связи с r_keeper→**Настройки предоплаты заказа r_keeper**. 2. Прописать настройки агрегатора (best2pay) в Настройки→**Настройки предоплат**. 3. Настроить расписание предоплат в Настройки→**Настройки плана зала**.

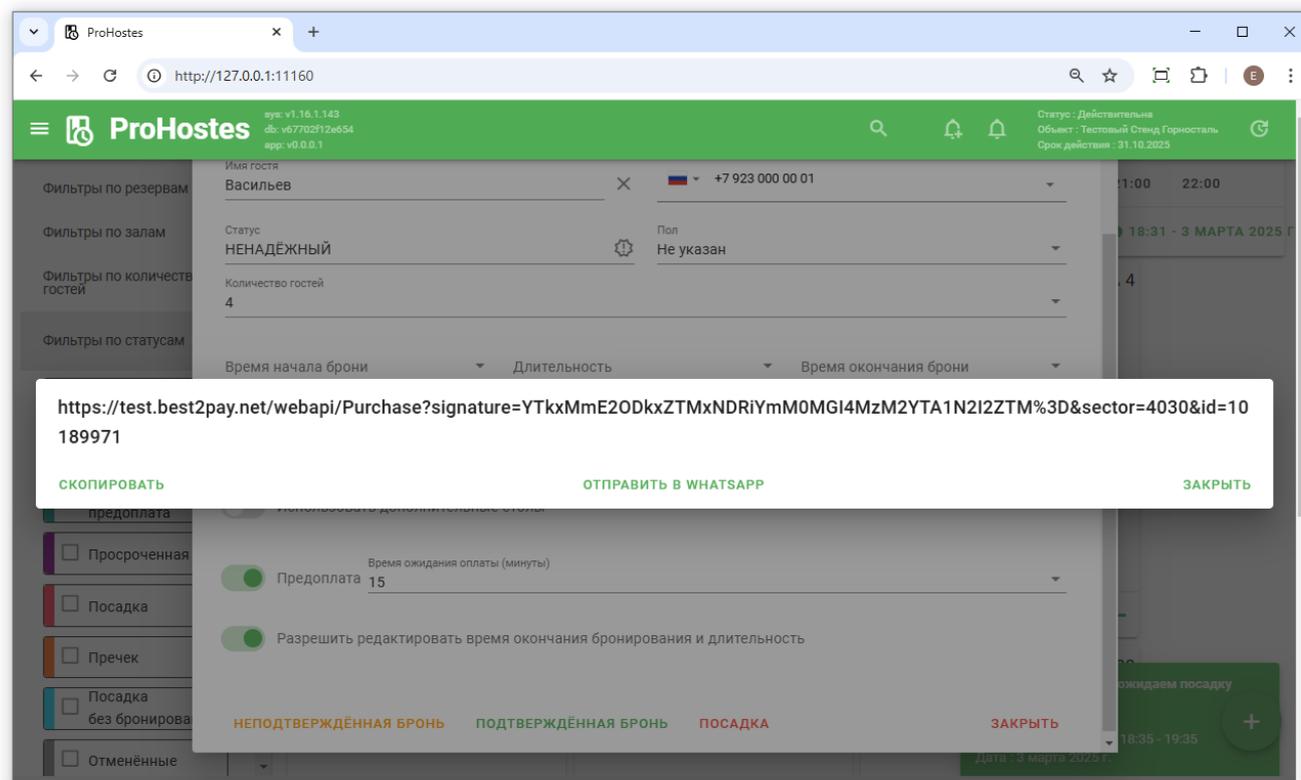
Если всё настроено правильно, то после внесения гостем средств на счёт, через агрегатор, помечается бирюзовым цветом и не изменяет статус, до момента посадки - это значит, что внесён депозит. Если включена настройка получения, передачи информации по заказам, то ProHostes, в момент создания заказа в кассе внесёт эти средства как предоплату.

Пример:

Если расписание предоплат настроено верно, тогда становится активен селектор «Предоплата».

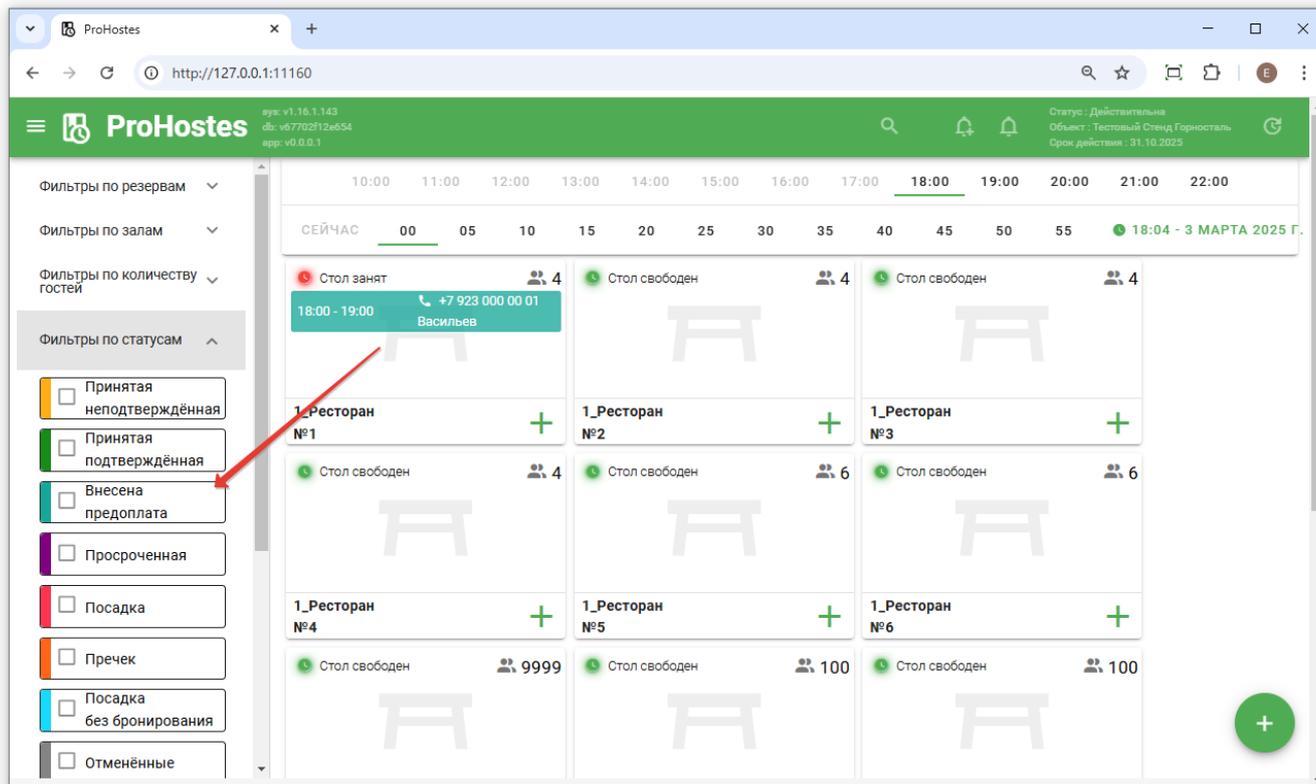


Если селектор предоплата активирован, то при нажатии «Неподтверждённая бронь» или «Подтверждённая бронь» формируется ссылка для оплаты, которую можно сразу передать через WhatsApp или скопировать и передать гостю другим способом.

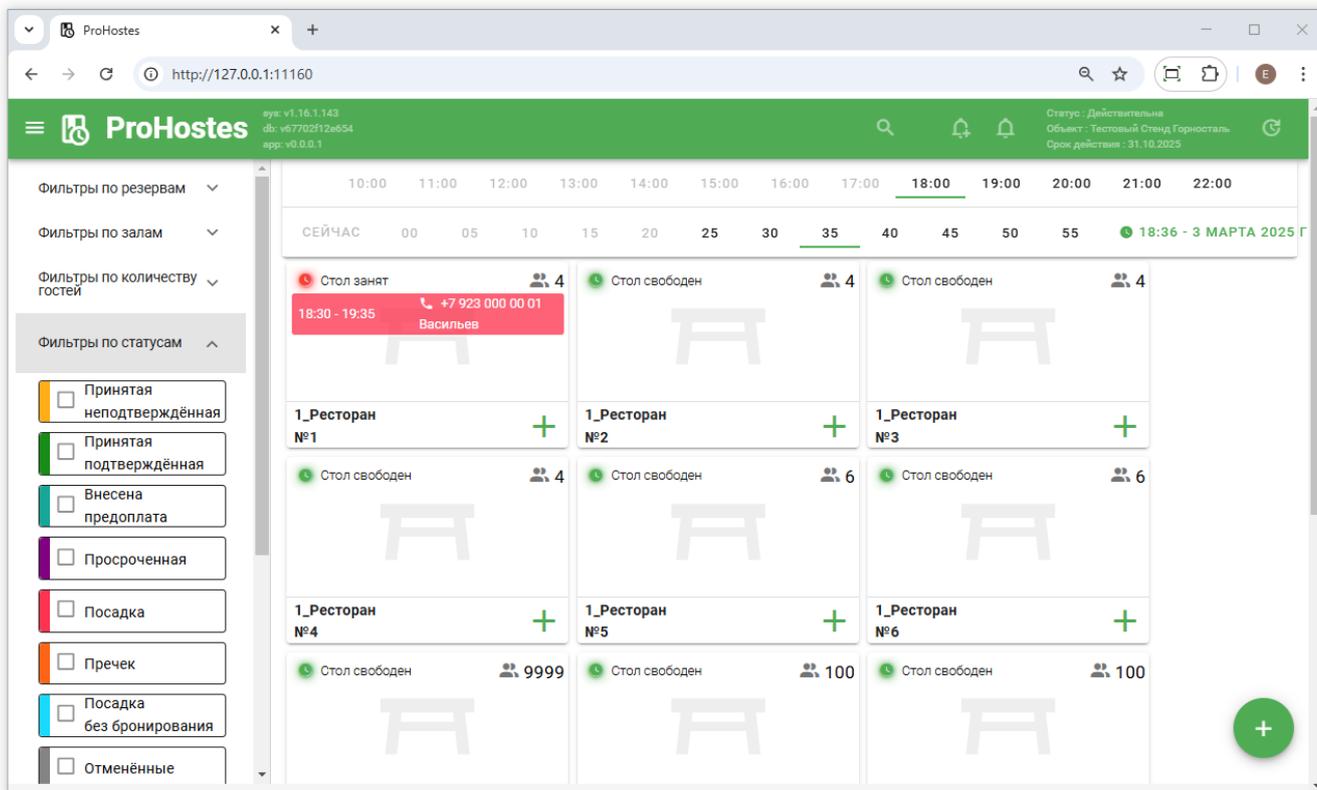


При формировании брони депозит можно внести в любой момент после создания новой брони. Пока Гость оплачивает по сформированной ссылке, бронь находится в статусе, отмеченном Хостес, при создании брони. Как только Гость вносит средства, бронь изменяет статус на «Внесена предоплата». Бронь, внесённая на счёт агрегатора депозитом, помечается

бирюзовым цветом и не изменяет статус до момента посадки.



В момент посадки бронь помечается красным цветом, по умолчанию. Если включена настройка получения, передачи информации по заказам, то ProHostes внесёт депозит, как предоплату.

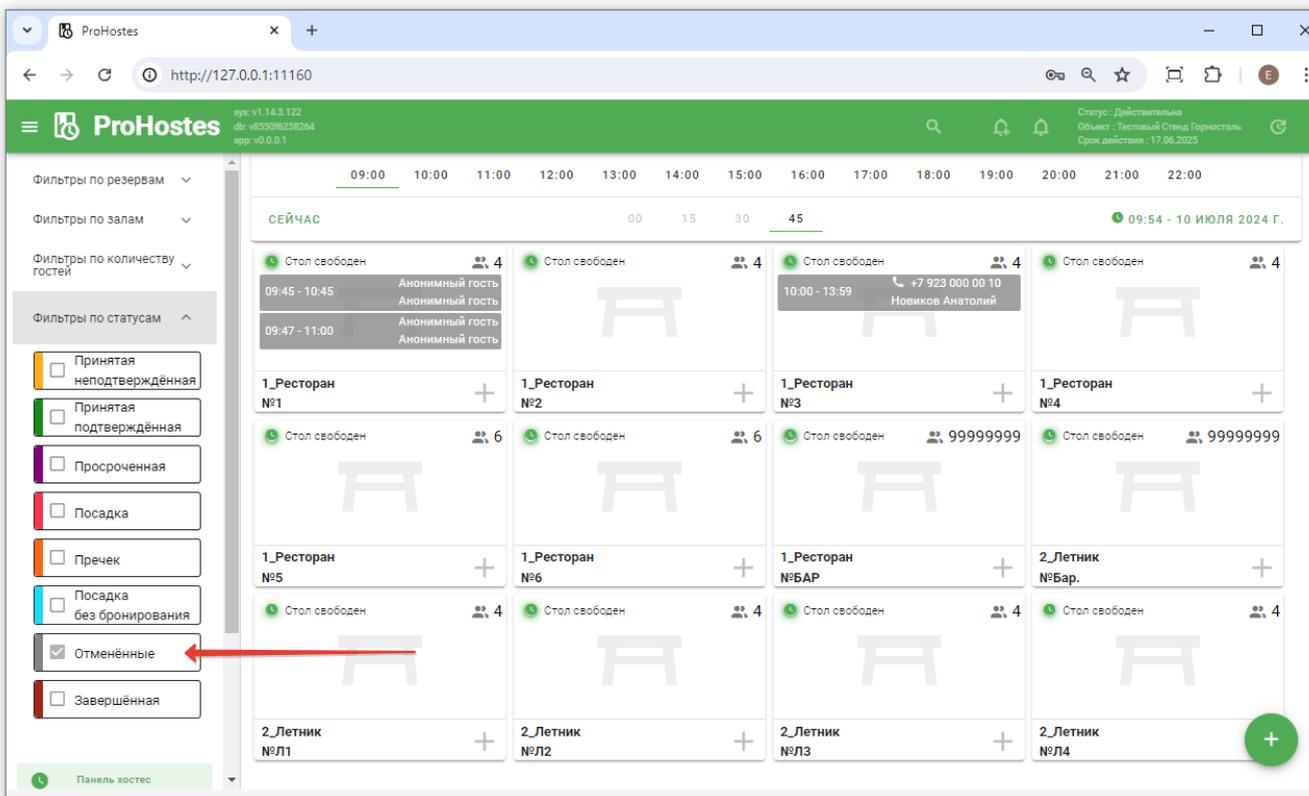
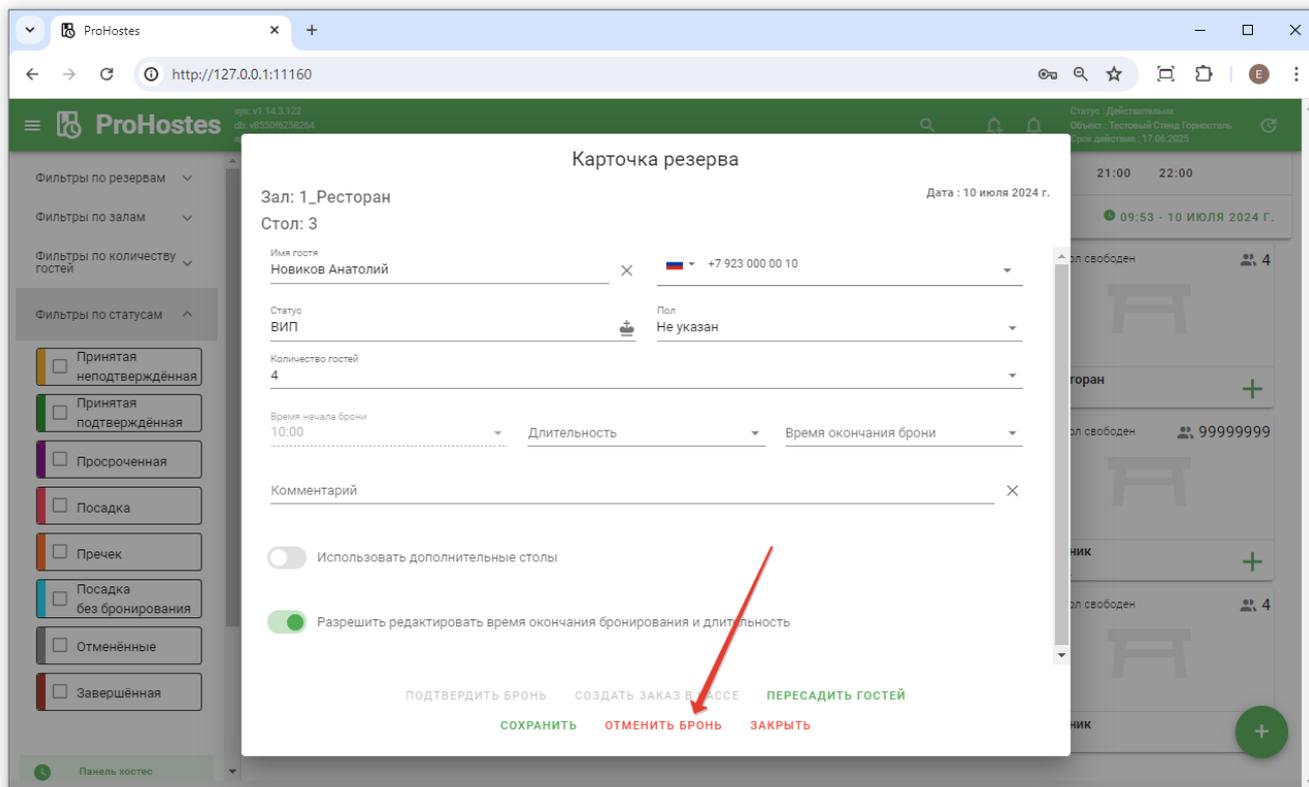


Отмена брони

Любую бронь можно отменить вплоть до момента, пока в заказ не добавлены блюда. Отменена

может быть бронь в любом статусе, даже если заказ уже создан в кассовой системе.

Отменённые брони по умолчанию не отображаются на рабочей области, но можно включить их отображение в фильтре по статусам.

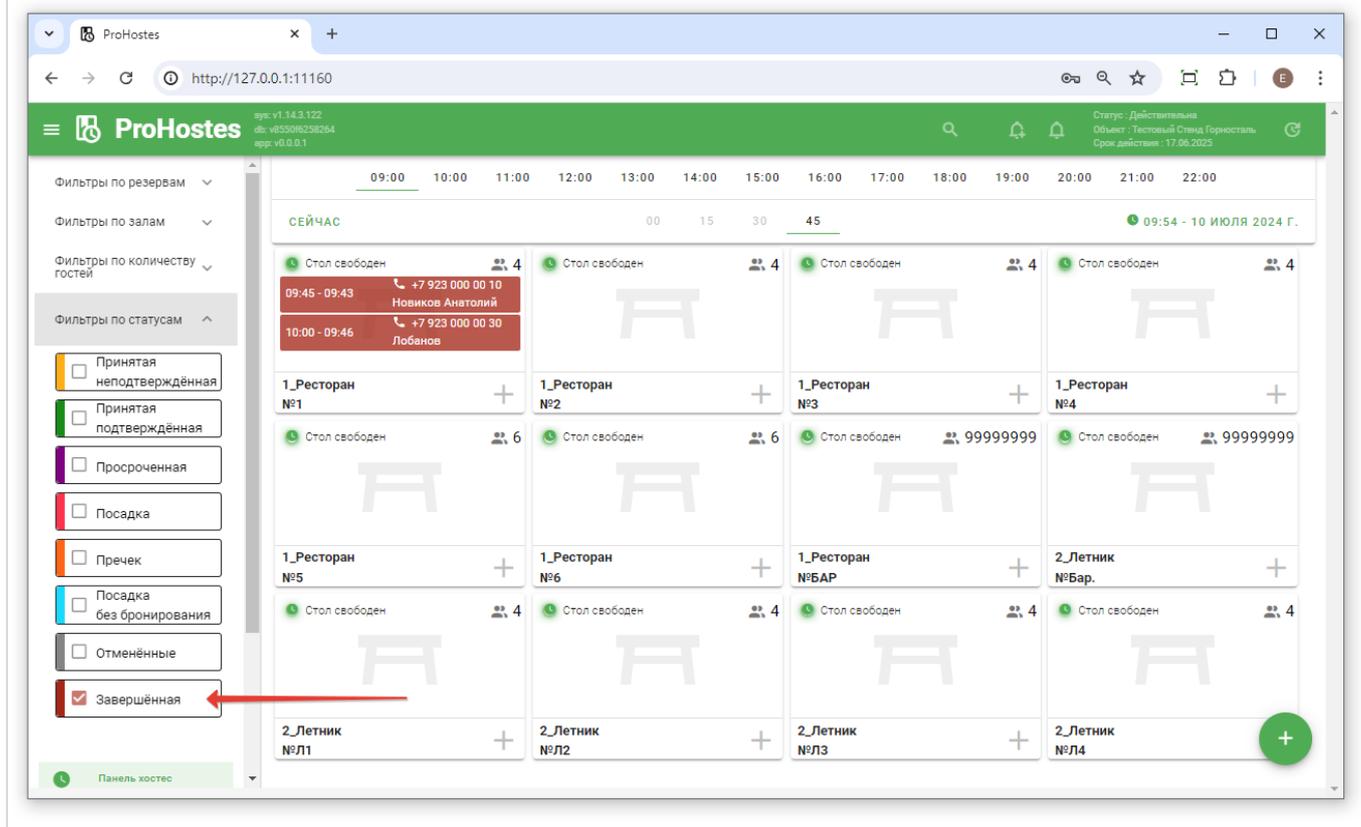


Завершенные брони

В ProHostes v1.10.7.98 добавлена возможность просматривать завершенные брони.

Заказы получают статус «Завершённая» в следующих случаях:

- При наличии связи с кассой: после успешной оплаты заказа.
- При отсутствии связи с кассой: после нажатия кнопки «Гости ушли».



Пересадка гостей

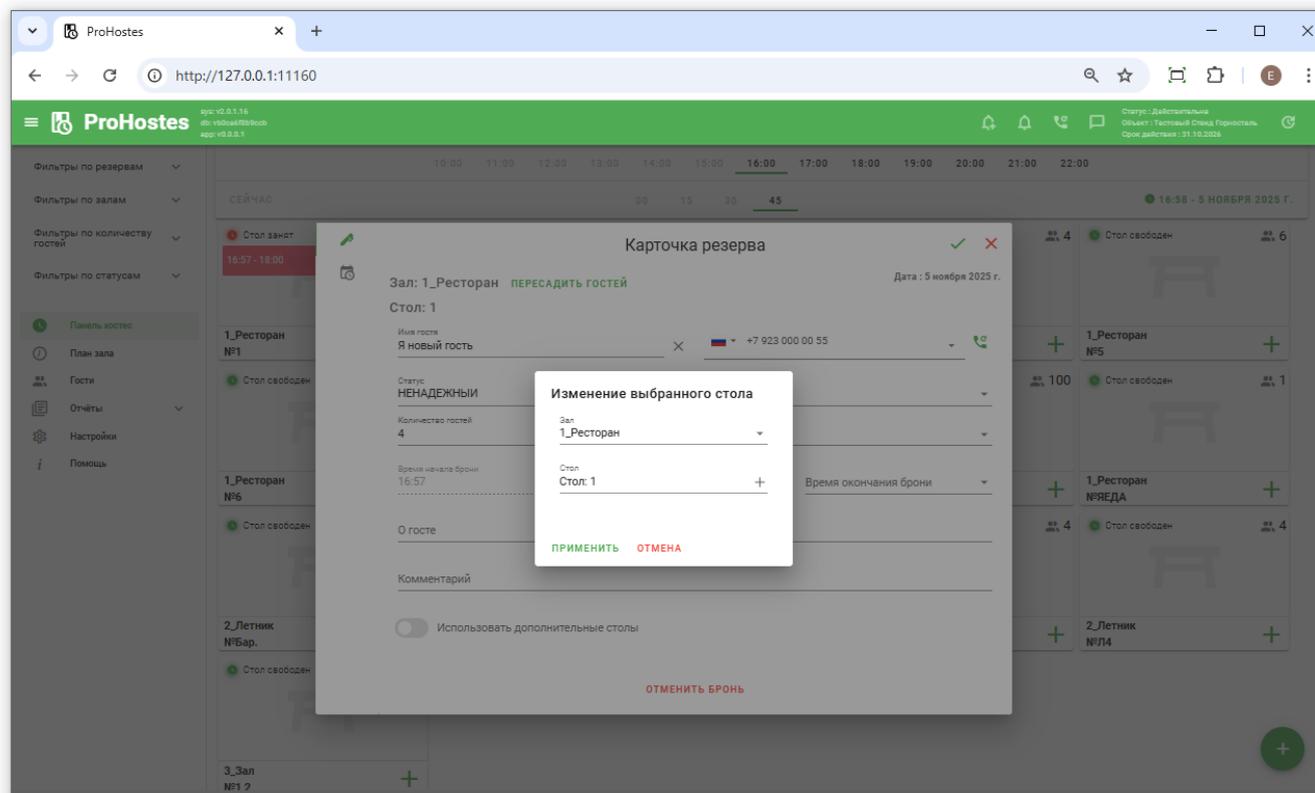
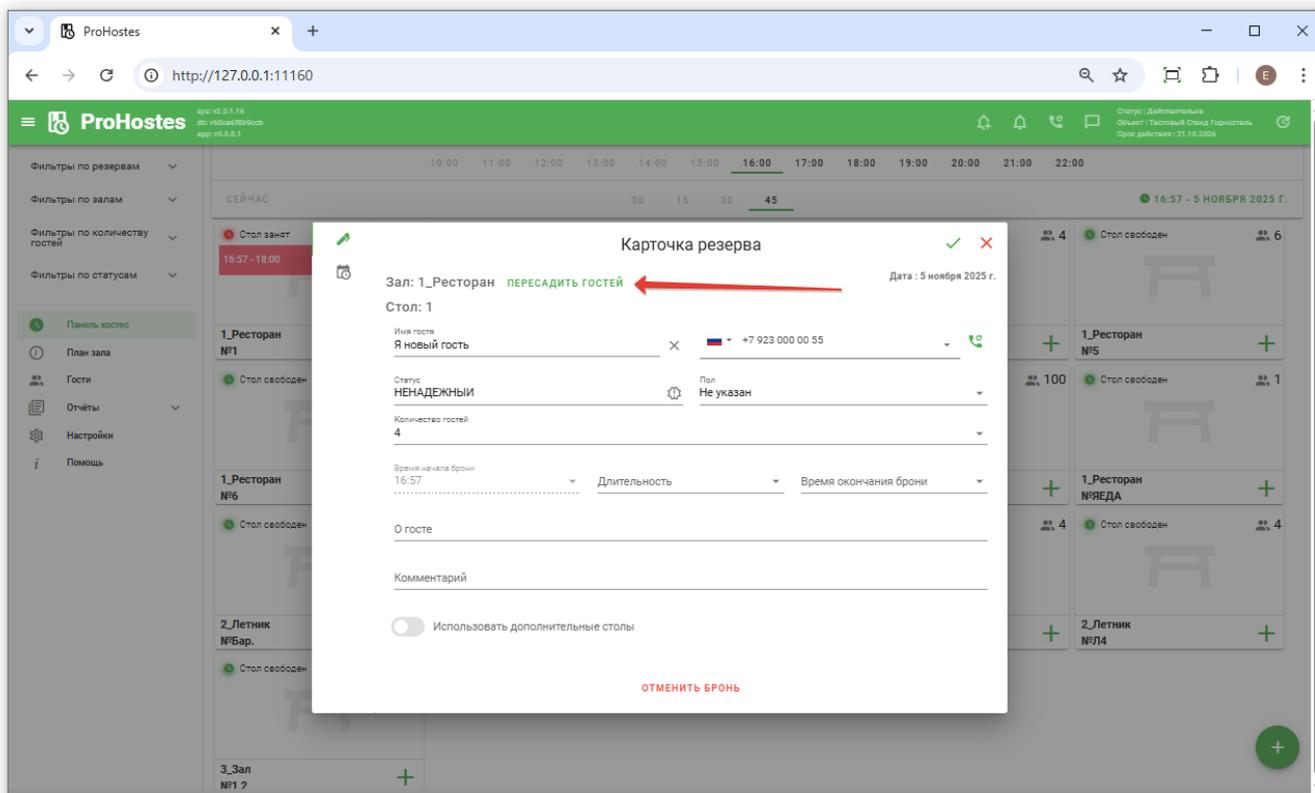
Гости могут быть пересажены между столами, это делается из интерфейса ProHostes. Изменить стол у брони можно в статусах:

- Неподтверждённая бронь
- Подтверждённая бронь
- Посадка

Изменить стол можно даже если заказ уже создан в r_keeper и в заказе есть блюда. В r_keeper стол также изменится. Изменить стол (сделать пересадку) для заказов с распечатанным пречком/чеком намерения нельзя.

Пересадка гостей возможно только между столами, импортированными из r_keeper или между столами, созданными в ProHostes вручную. Пересадить со стола, созданного вручную на стол,

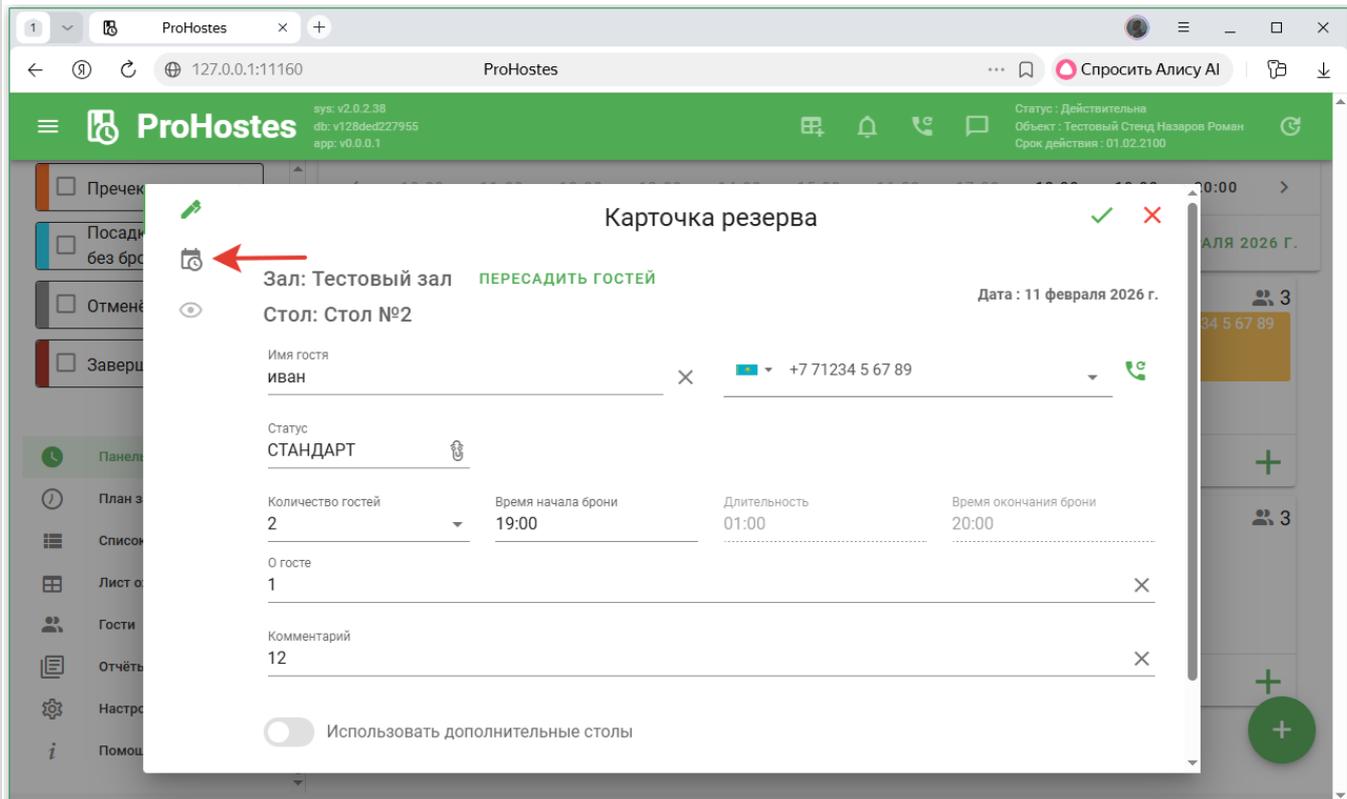
испортированный из r_keeper - нельзя.



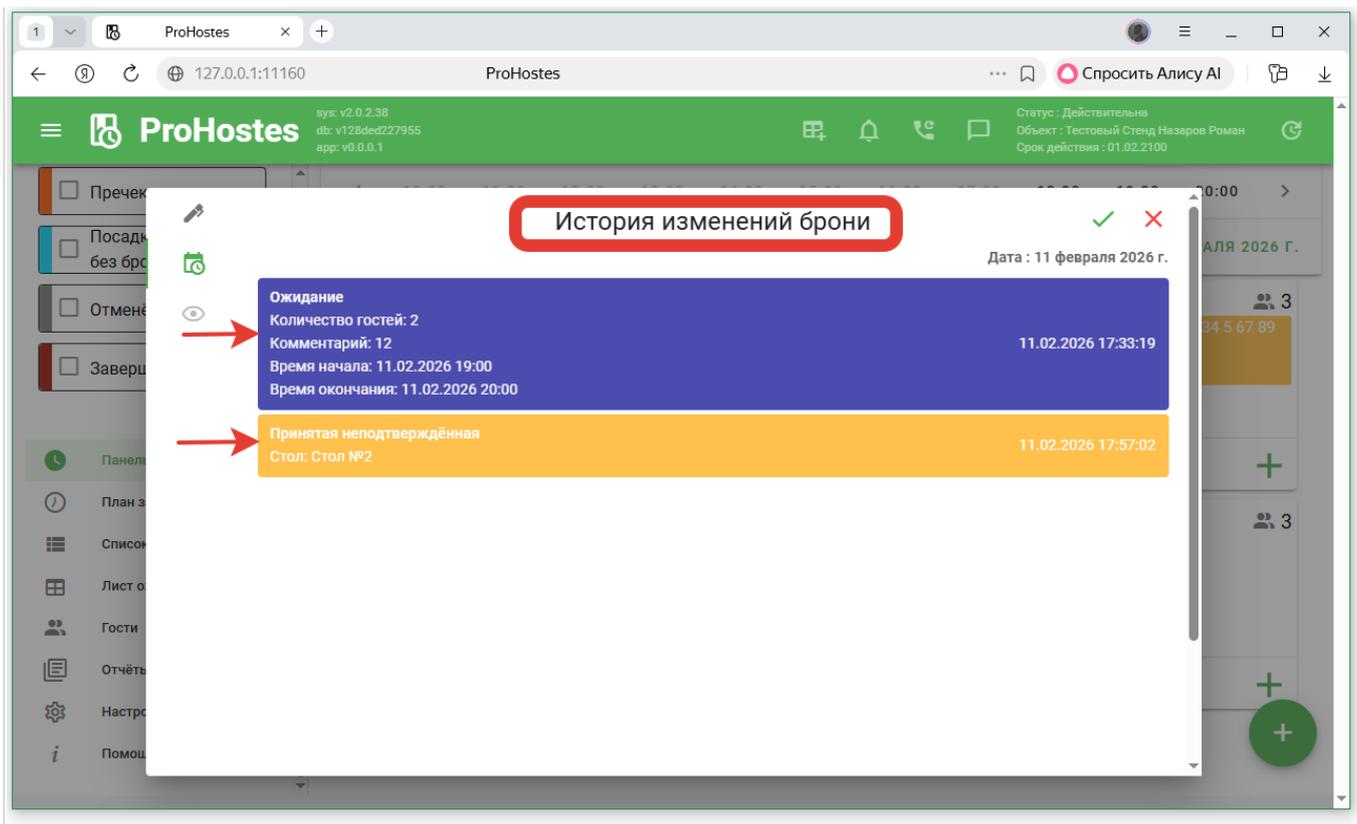
История брони

Все изменения, внесённые в бронирование (перевод в другой статус, корректировка количества гостей, замена стола и прочие правки), фиксируются в соответствующем разделе истории.

Чтобы просмотреть историю действий с конкретной бронью, необходимо открыть карточку резерва и нажать на иконку календаря с часами.



После нажатия открывается раздел «История изменений брони», где в хронологическом порядке отображаются все действия, выполненные с данным бронированием.



From: <https://wiki.carbis.ru/> - База знаний ГК Карбис

Permanent link: https://wiki.carbis.ru/external/pro_hostes/03_pro_hostes_howtouse/50_change_booking

Last update: 2026/02/11 14:11