

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

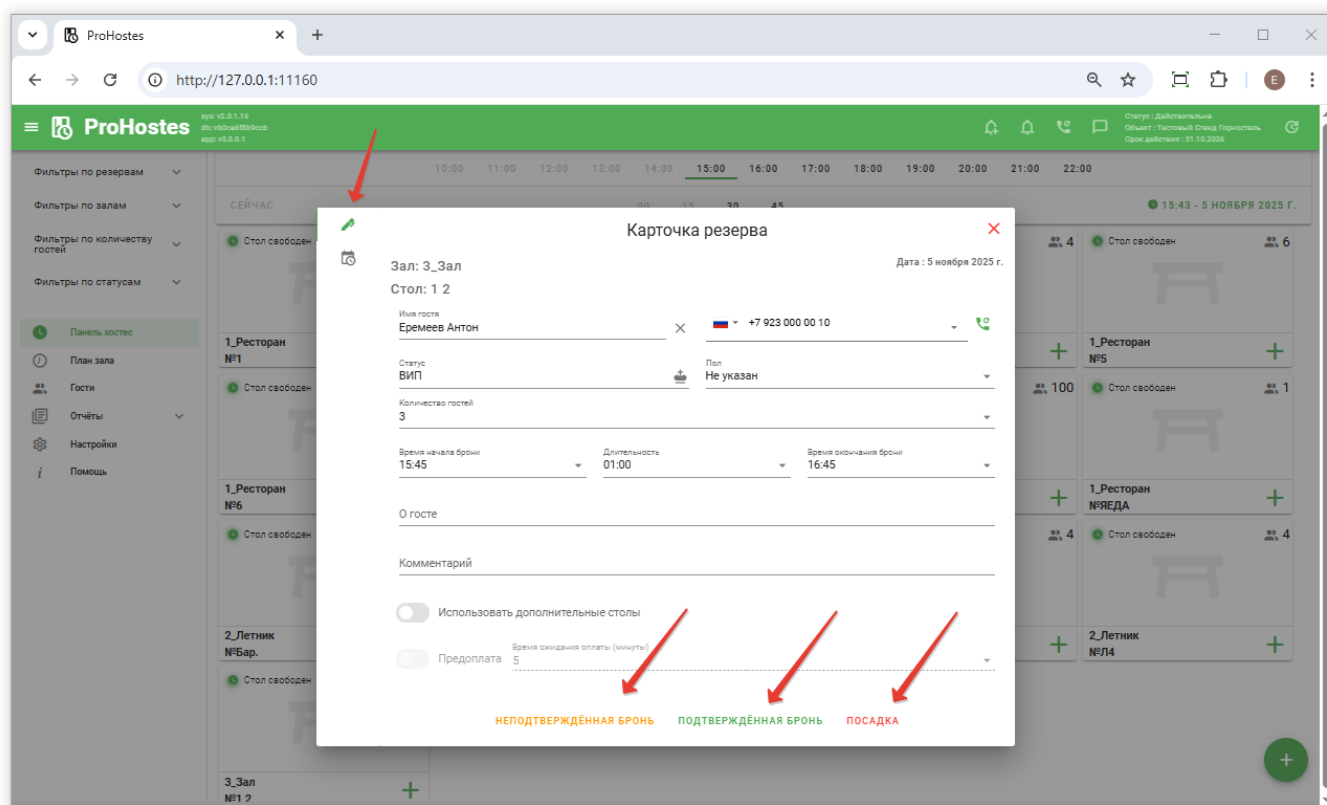
Бронь может принимать статусы:

- 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».

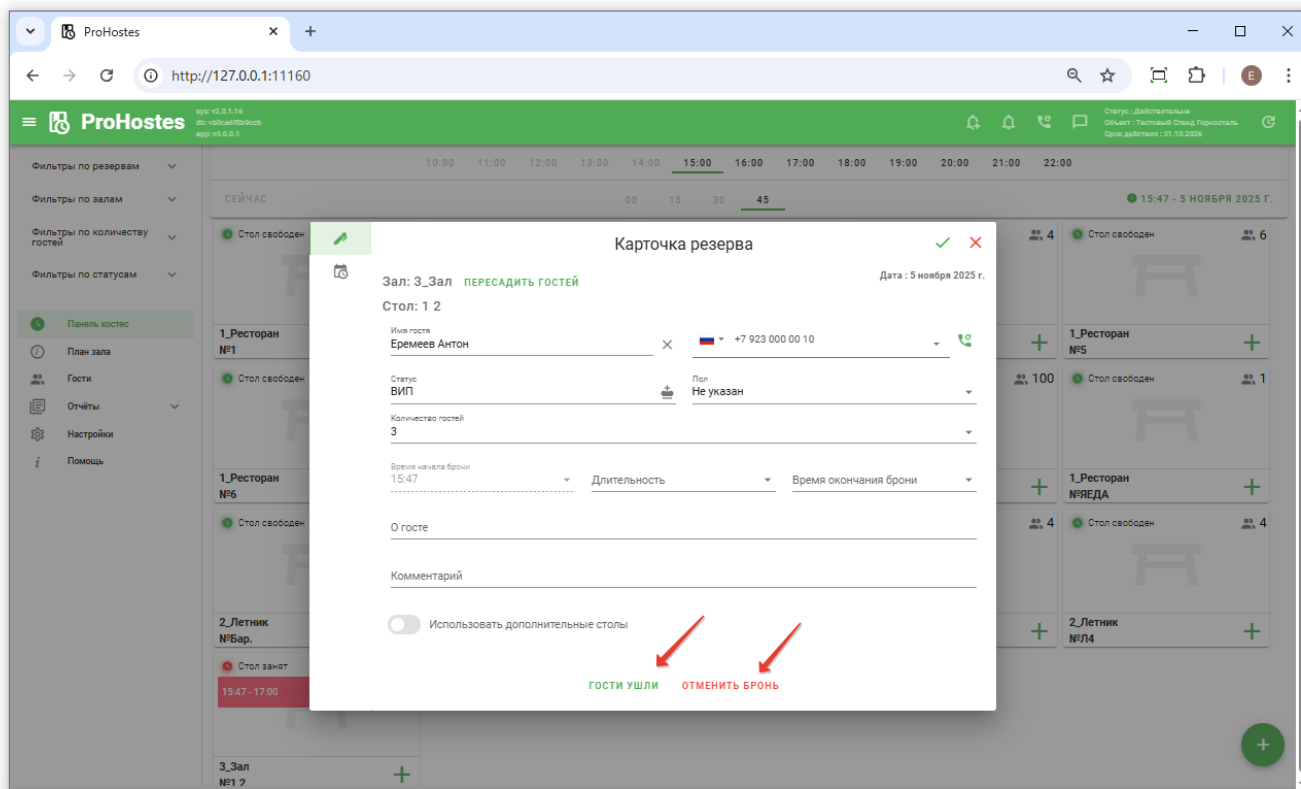


Теоретический цикл статусов: **Принятая неподтверждённая → Принятая подтверждённая → Посадка → Завершённая**

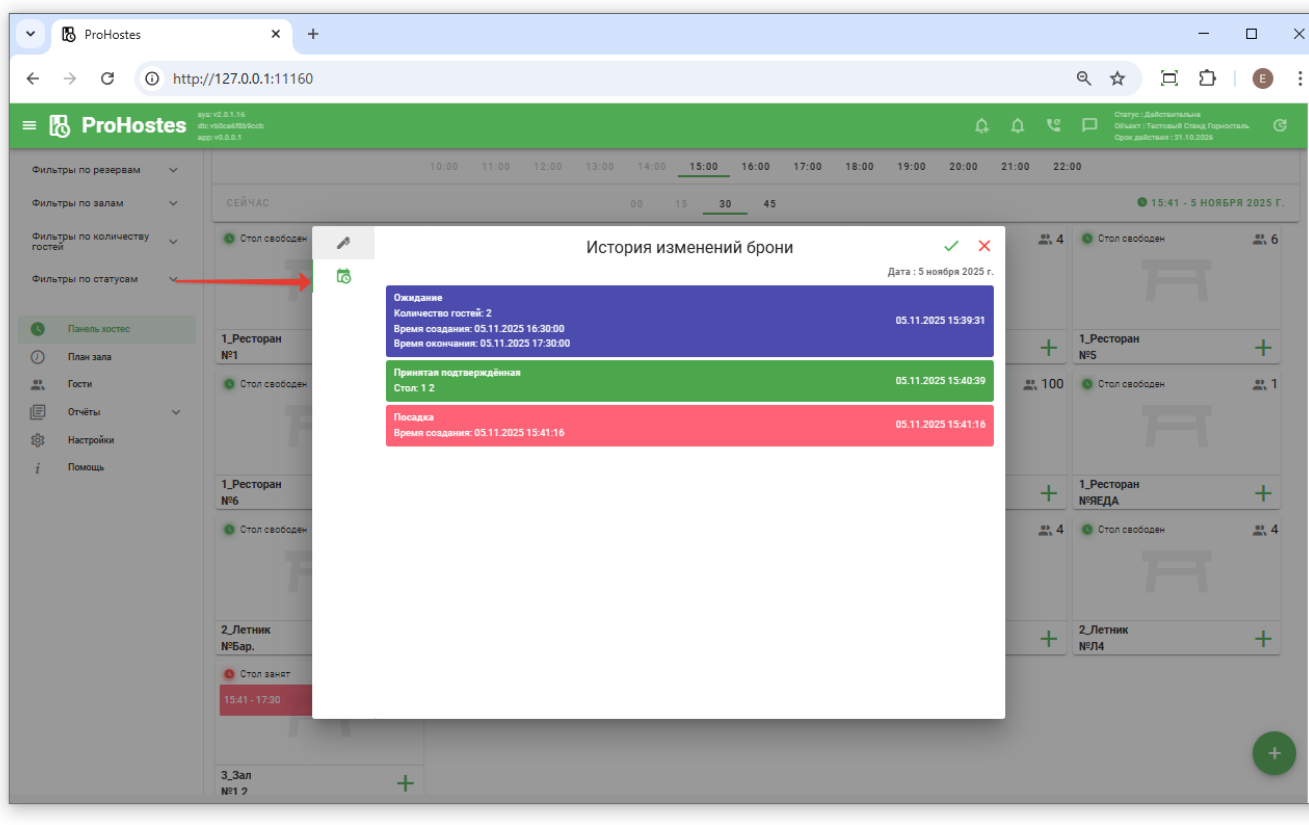
Цепочка может быть сокращена, например: **Принятая неподтверждённая → Посадка (гости пришли) → Завершённая** или **Принятая подтверждённая → Посадка (гости пришли) → Завершённая** или **Посадка (гости пришли) → Завершённая**

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

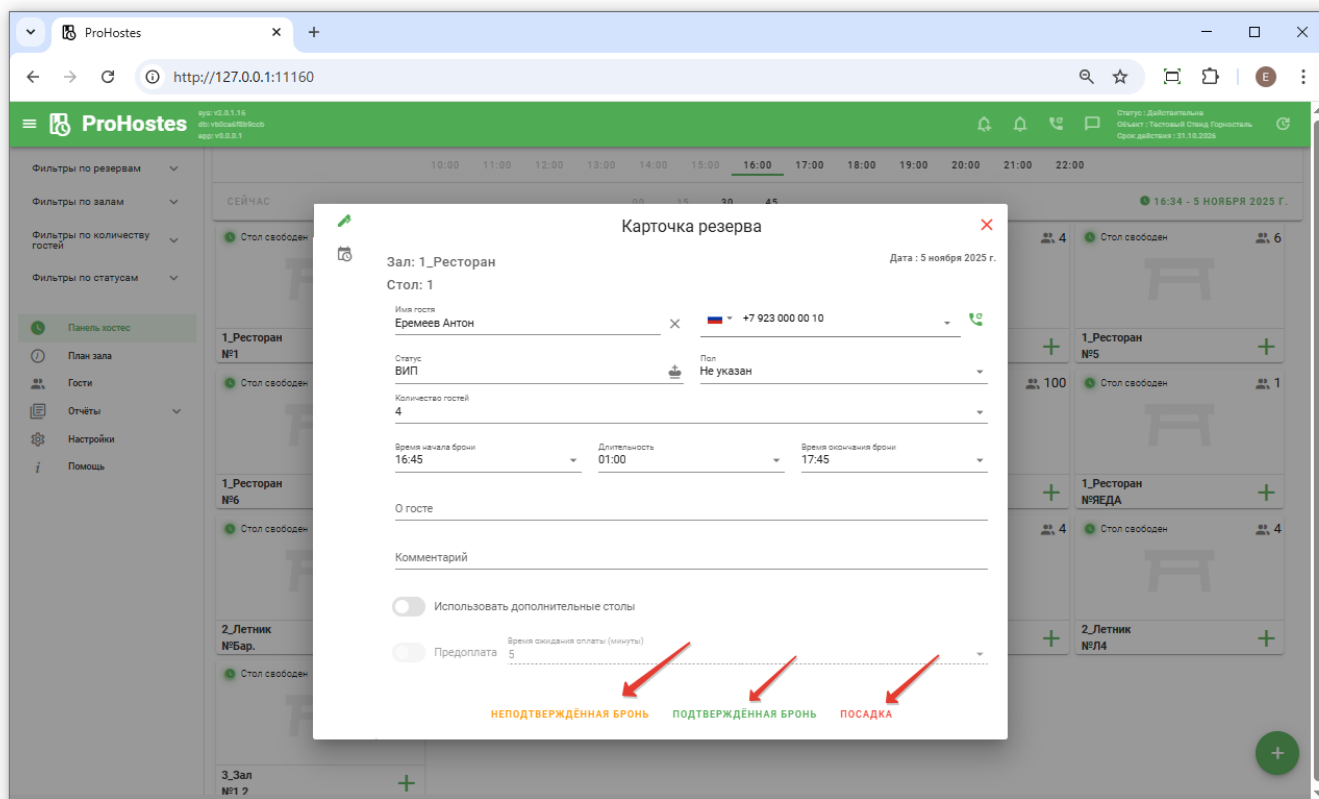
Бронь может принимать статусы:

- Принятая неподтверждённая
- Принятая подтверждённая
- Просроченная
- Посадка (гости пришли)
- Пречек (Распечатан чек намерения)
- Завершенная (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

ProHostes

http://127.0.0.1:11160

Статус: Действительная
Объект: Тестовый Стол Горюшка
Ориг. действие: 31.10.2025

Фильтры по резервам
Фильтры по залам
Фильтры по количеству гостей
Фильтры по статусам

Панель холста

План зала
Гости
Отчёты
Настройки
Помощь

10:00 11:00 12:00 13:00 14:00 15:00 16:00 17:00 18:00 19:00 20:00 21:00 22:00

СЕЙЧАС 00 15 30 45 16:35 - 5 НОЯБРЯ 2025 Г.

Стол занят 16:35 - 17:44 +7 923 000 00 10 Еремеев Антон	Стол свободен 4	Стол свободен 4	Стол свободен 4	Стол свободен 6
1_Ресторан №1	1_Ресторан №2	1_Ресторан №3	1_Ресторан №4	1_Ресторан №5
Стол свободен 6	Стол свободен 99	Стол свободен 9999	Стол свободен 100	Стол свободен 1
1_Ресторан №6	1_Ресторан №18	1_Ресторан №БАР	1_Ресторан №Для билето	1_Ресторан №ЯЕДА
Стол свободен 9999	Стол свободен 4	Стол свободен 4	Стол свободен 4	Стол свободен 4
2_Летник №БАР.	2_Летник №Л1	2_Летник №Л2	2_Летник №Л3	2_Летник №Л4
Стол свободен 3				
3_Зал №1 2				

r_k

Выбор заказа для редактирования: 1_Ресторан, Евгений

16:36

1
Система
Основная
Гость: Евгений Антон
Имя: Евгений
+7(923)-000-00-10
0

1 2 3 4 5

6 БАР ЯЕДА Для билето

7 8 9

4 5 6

1 2 3

0 . Удл

✓ ✕

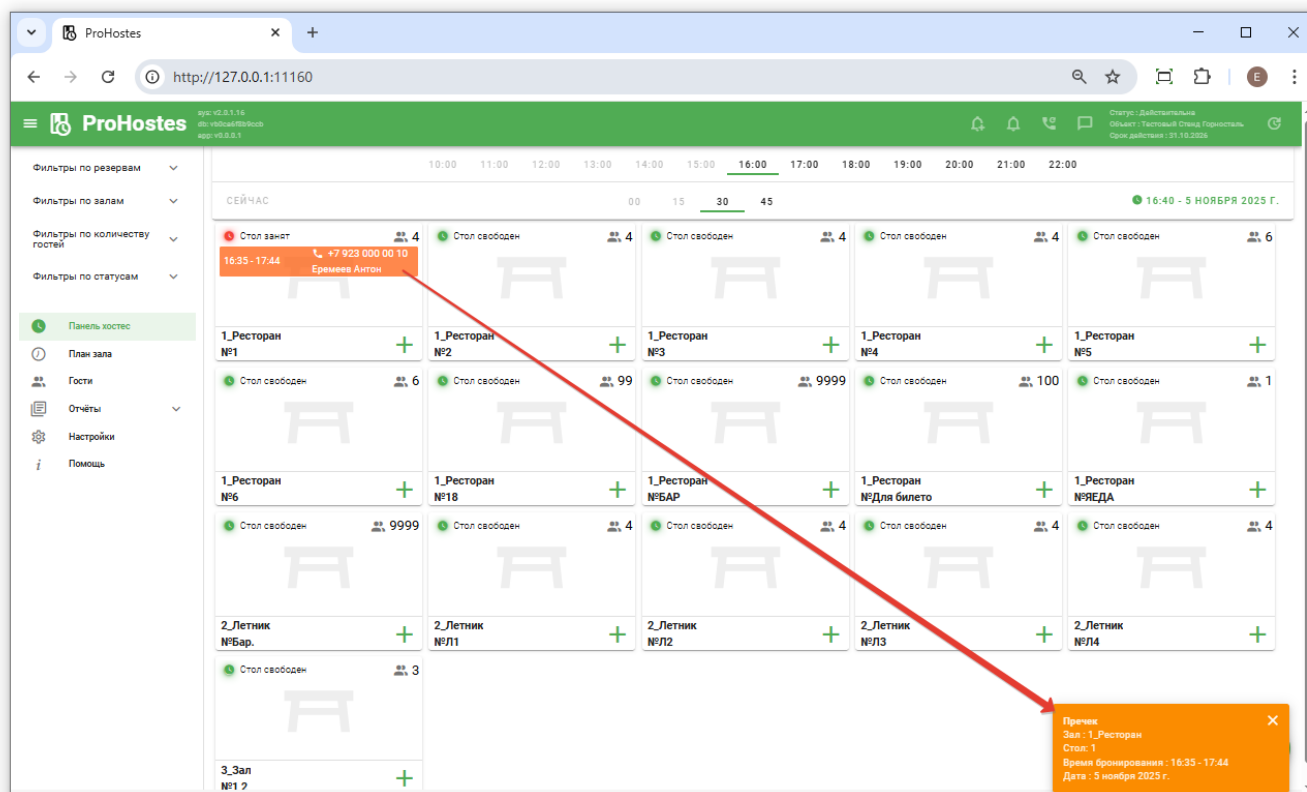
Создание заказа Быстрый чек

Заккрыть заказ Подробнее

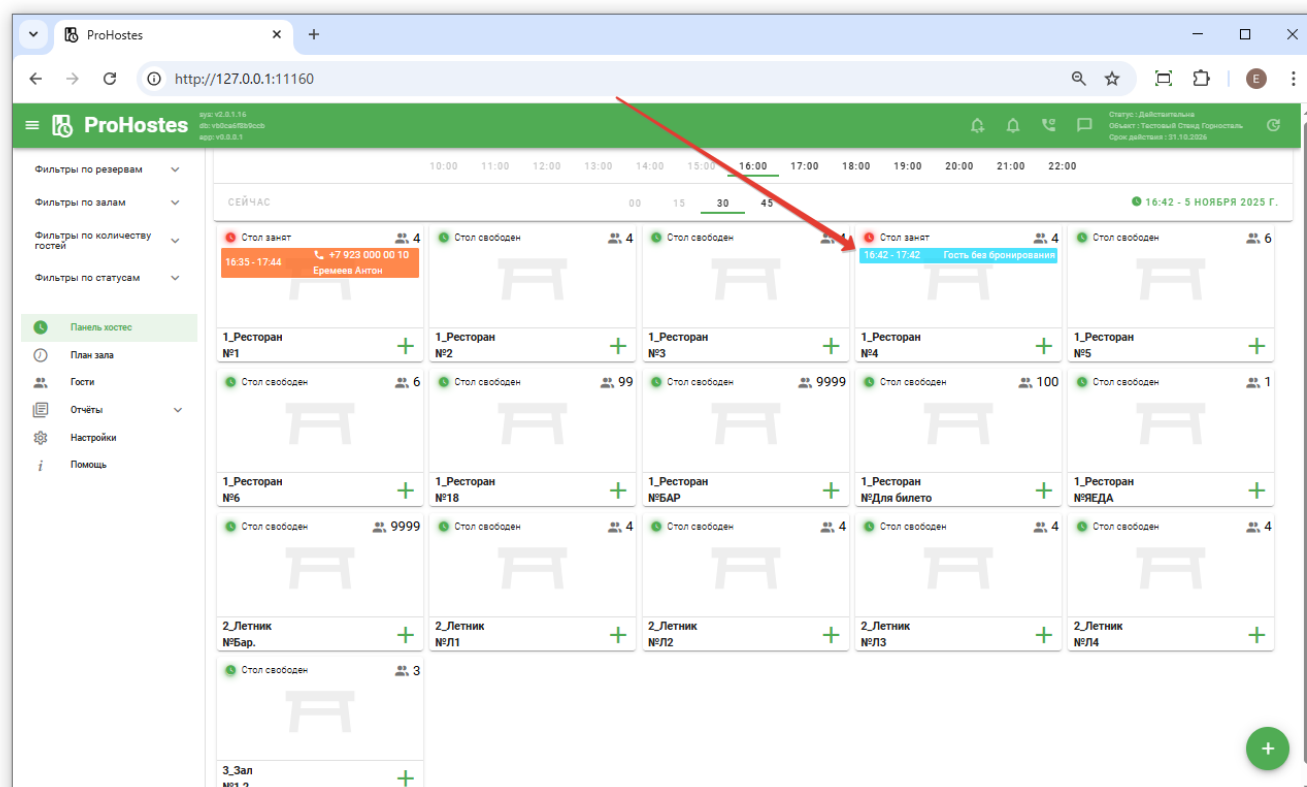
Сортировка: список заказов

2_Летник

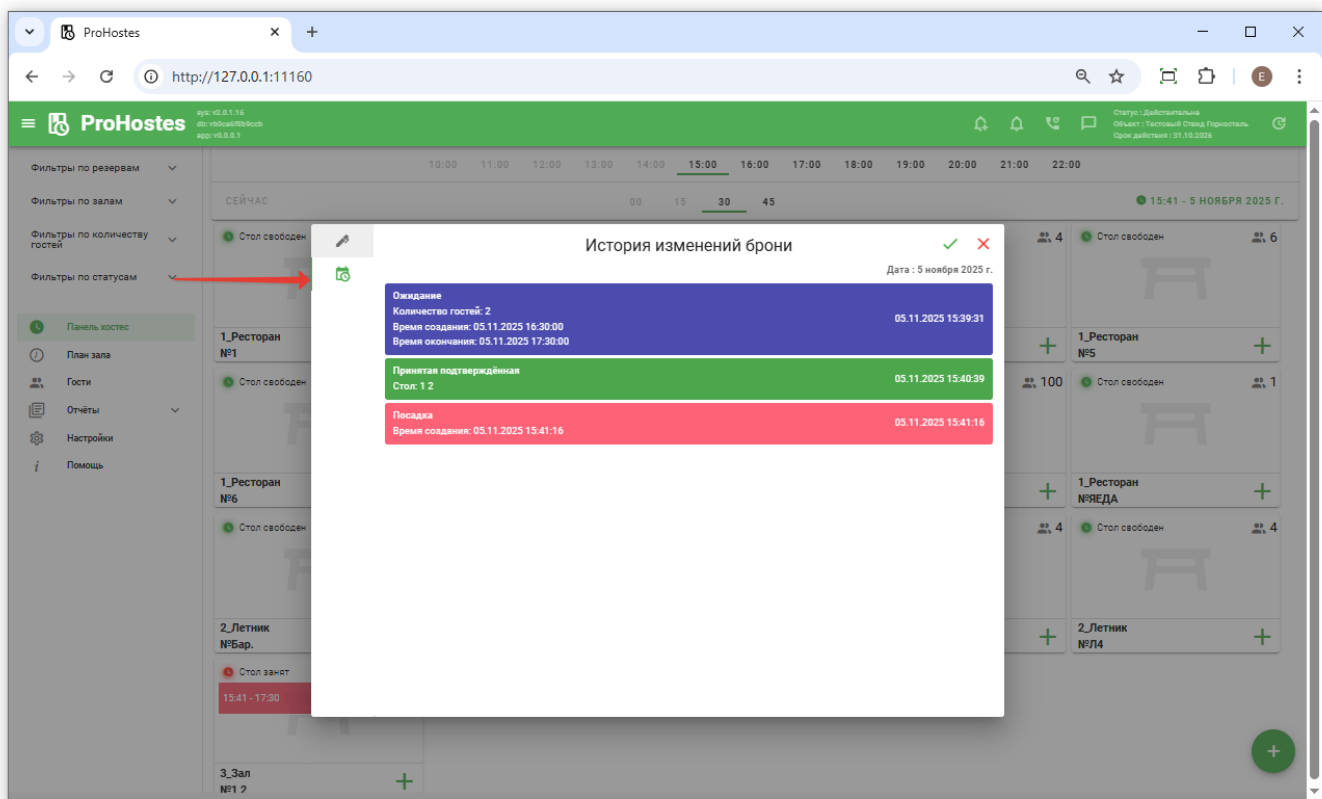
Бронь будет считаться завершённой в момент, когда в кассовой системе стол будет закрыт (оплачен). Если на столе в r_keeper распечатан пречек или чек намерения - статус брони изменится на **пречек** и она будет окрашена оранжевым цветом - это позволяет понять, какие брони близки к завершению.



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 ФЗ-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 внесение 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 заказана кассе внесёт эти средства как предоплату.

Пример:

[Если расписание предоплат настроено](#) верно, тогда становится активен селектор «Предоплата».

ProHostes

Статус: Действительна
Объект: Тестовый Стенд Горносталь
Срок действия: 31.10.2025

Имя гостя: Васильев

Статус: НЕНАДЁЖНЫЙ

Пол: Не указан

Количество гостей: 4

Время начала брони: 18:25

Длительность: 01:00

Время окончания брони: 19:25

Комментарий

☐ Использовать дополнительные столы

☒ Предплата

Время ожидания оплаты (минуты): 15

☒ Разрешить редактировать время окончания бронирования и длительность

НЕПОДТВЕРЖДЁННАЯ БРОНЬ ПОДТВЕРЖДЁННАЯ БРОНЬ ПОСАДКА ЗАКРЫТЬ

Если селектор предплата 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.

ProHostes

Статус: Действительна
Объект: Тестовый Стенд Горносталь
Срок действия: 31.10.2025

Имя гостя: Васильев

Статус: НЕНАДЁЖНЫЙ

Пол: Не указан

Количество гостей: 4

Время начала брони: 18:25

Длительность: 01:00

Время окончания брони: 19:25

Комментарий

☐ Использовать дополнительные столы

☒ Предплата

Время ожидания оплаты (минуты): 15

☒ Разрешить редактировать время окончания бронирования и длительность

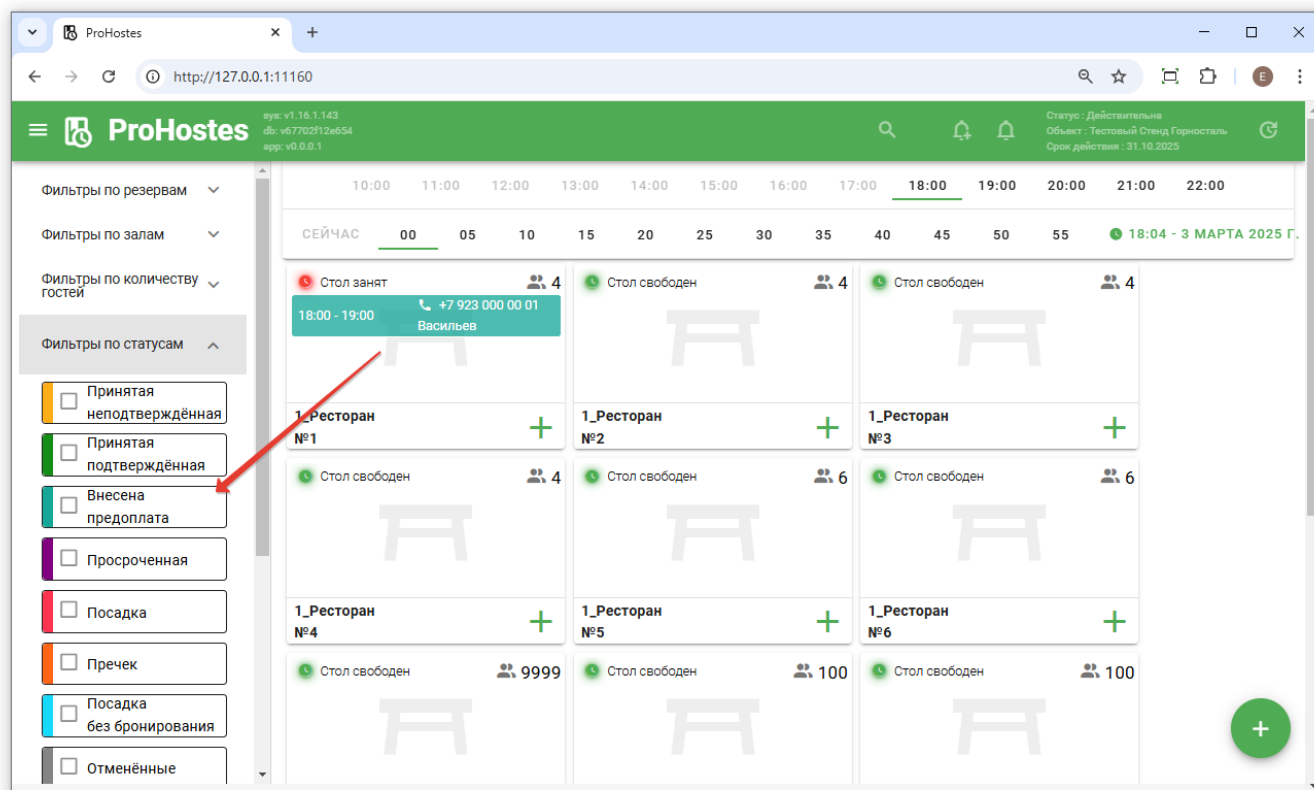
НЕПОДТВЕРЖДЁННАЯ БРОНЬ ПОДТВЕРЖДЁННАЯ БРОНЬ ПОСАДКА ЗАКРЫТЬ

<https://test.best2pay.net/webapi/Purchase?signature=YTkxMmE2ODkxZTMxNDRIYmM0MGI4MzM2YTA1N2I2ZTM%3D§or=4030&id=10189971>

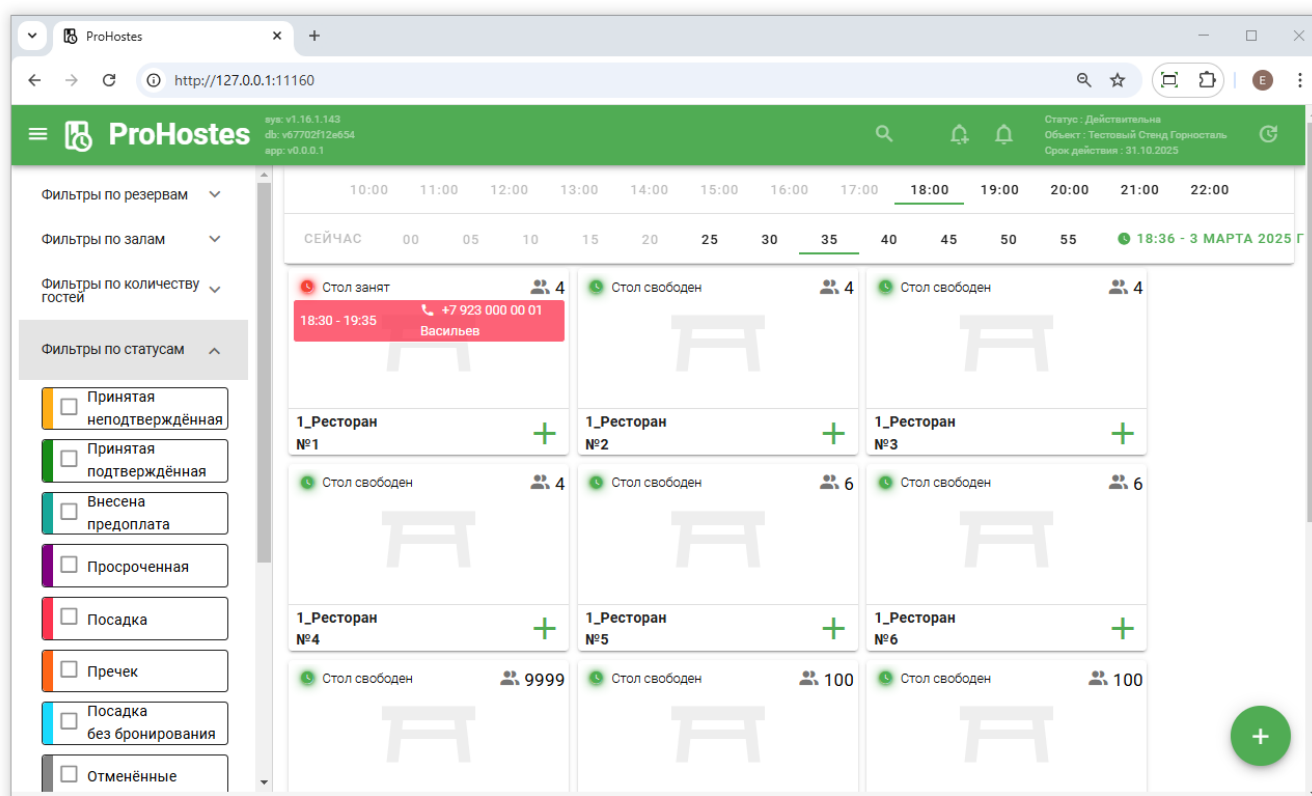
СКОПИРОВАТЬ ОТПРАВИТЬ В WHATSAPP ЗАКРЫТЬ

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 предплата». 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.

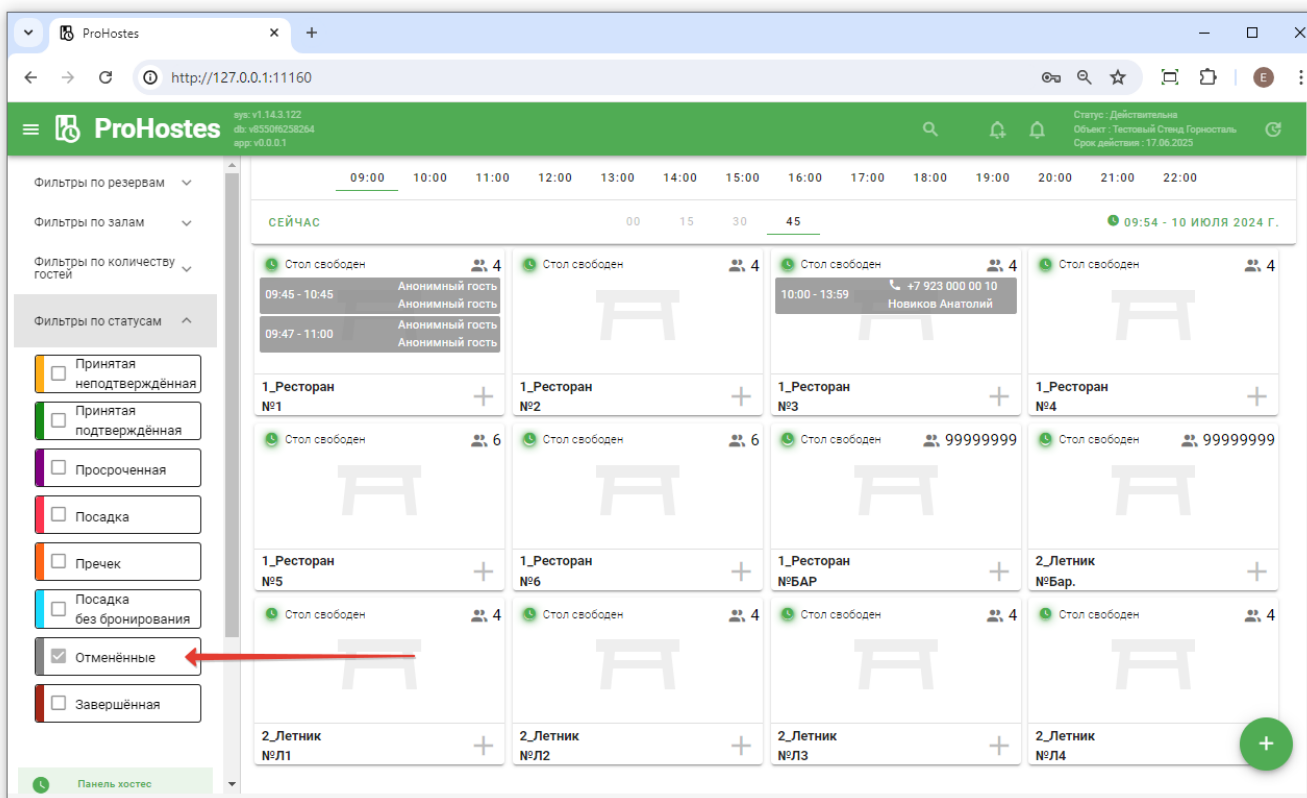
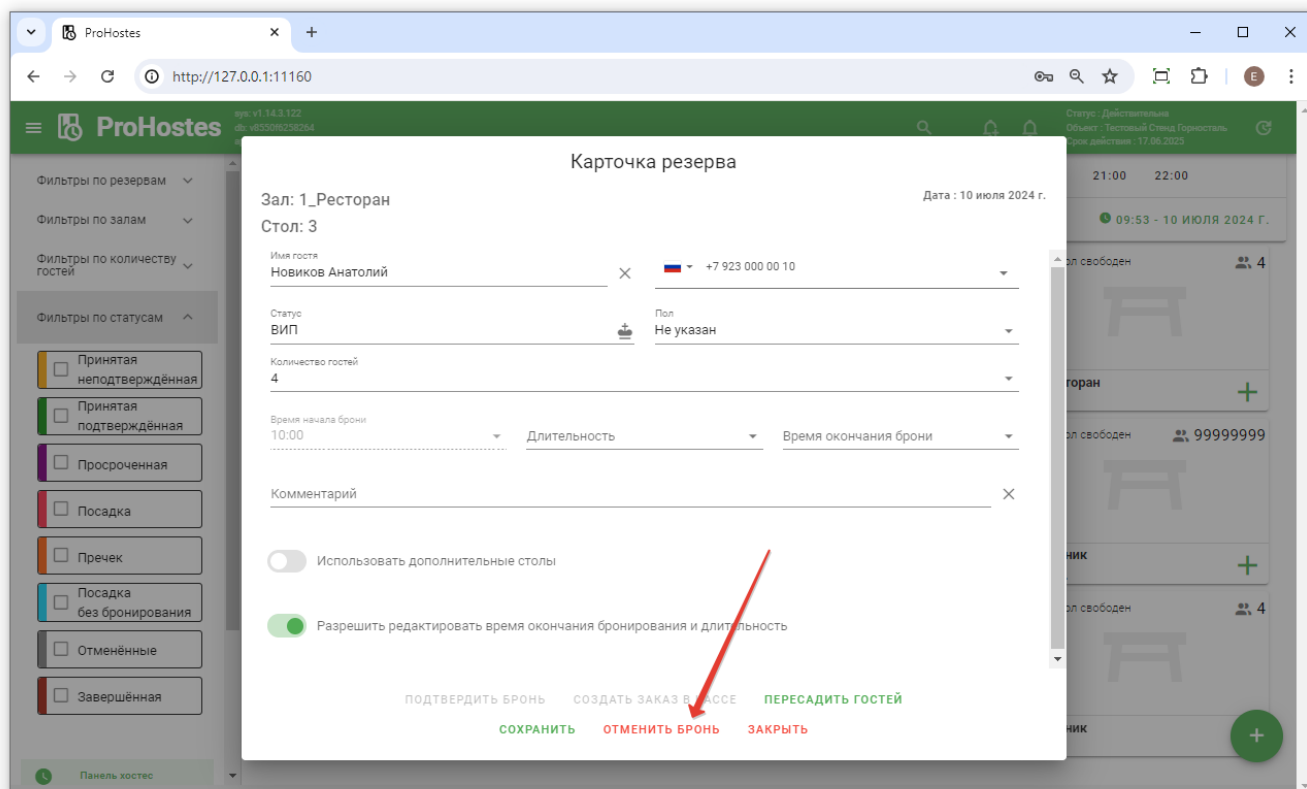


Отмена брони

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.

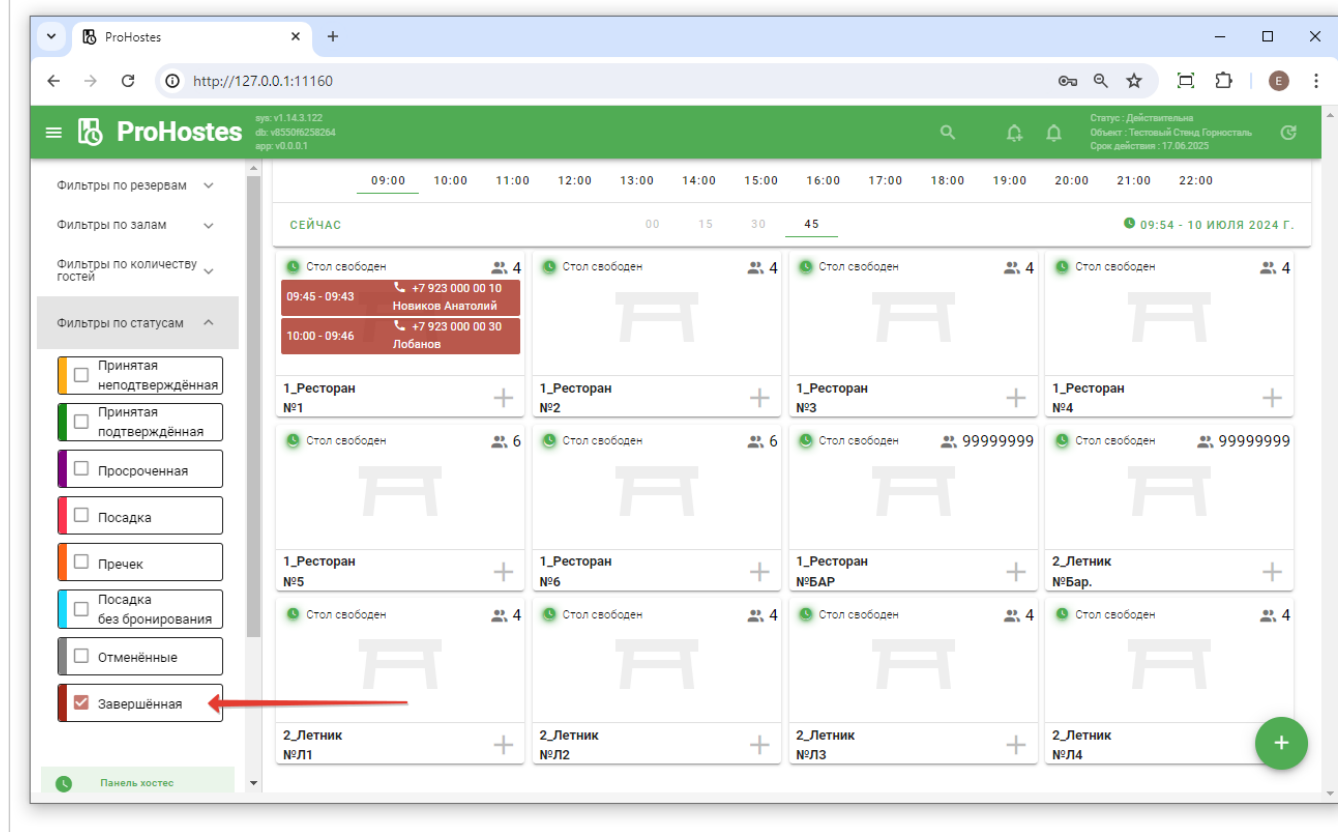


Завершённые брони

В ProHostes v1.10.7.98 добавлена возможность просматривать завершённые 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

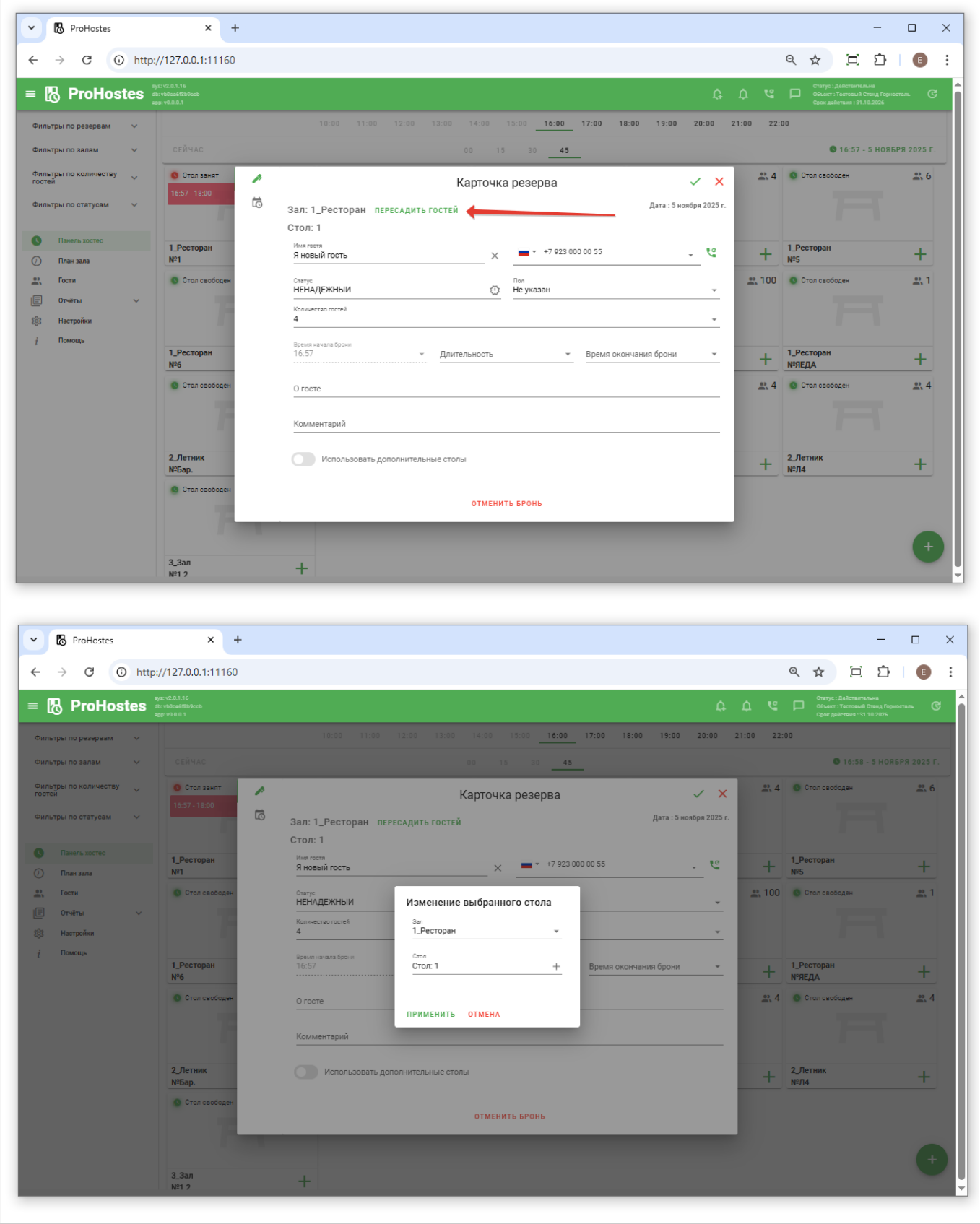
Гости могут быть пересажены между столами, это делается из интерфейса ProHostes. Изменить стол у брони можно в статусах:

- 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 пречек/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.



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: **2025/11/05 13:01**