**Afrekenen**Verkopen eindigt met afrekenen. In de meeste gevallen gebeurt dat contant aan de kassa. Soms op rekening. Dan vindt er overschrijving plaats.

**Waar kan de klant mee betalen?**

Als je vroeger, in de prehistorie, iets wilde hebben, dan ruilde je dat met elkaar. Dat was niet altijd even eenvoudig, want wat moest je doen als jij iets had dat de ander niet wilde hebben? Dan ging de ruil niet door. Vandaar dat er op een gegeven moment geruild ging worden via een ruilmiddel. Bijvoorbeeld stukjes brons, zilver of goud. Dat was namelijk iets dat iedereen wel hebben wilde. En om ervoor te zorgen dat deze stukjes allemaal even groot en even zwaar waren, werden er munten geslagen. Zo ontstond het geld.



Tegenwoordig vindt contante betaling plaats via:
- chartaal geld. Dit zijn munten en bankbiljetten
- via giraal geld. Dit zijn cheques, de pinpas, chipknip of creditcards.

Bij overschrijving geeft de klant de bank een opdracht om geld over te schrijven. Dit gebeurt via internet, via de telefoon, met een *overschrijfformulier* of met een acceptgiro.

Overschrijving via de computer heet *telebanking*, ook wel telebankieren of *internetbankieren* genoemd.

Tot slot is het ook mogelijk om via de telefoon geld over te maken. Dit heet *telefonisch betalen*. Bij telefonisch betalen bel je de bank op en geef je opdracht om direct geld over te maken naar een andere rekening. Dat wordt dan binnen een paar uur geregeld. Dit gaat veel sneller dan een acceptgiro, want een acceptgiro doet er al snel vier dagen over voordat het geld overgemaakt is. Telefonisch betalen doe je dan ook alleen als er heel snel geld overgemaakt moet worden. De bank rekent hier extra kosten voor (ongeveer € 6,80).

**Cheques; travellerscheques**

Mensen die naar het buitenland gaan (voor zaken of vakantie), nemen vaak travellerscheques mee. Travellers- cheques zijn eigenlijk waardepapieren in de valuta van het land waar je heen gaat. Deze cheques die je op de bank aankoopt tegen de geldende wisselkoers, kun je in het betreffende land omwisselen tegen de lokale valuta. Als je na terugkeer in Nederland nog cheques over hebt, kun je die op de bank weer verzilveren. Het grote voordeel van dit systeem is dat de cheques zijn verzekerd tegen verlies en diefstal. Als je de cheques en de pas apart bewaard hebt en als je het verlies bij de politie gemeld hebt, kun je een schadevergoeding krijgen. In geval van calamiteiten worden op het verblijfadres nieuwe cheques afgeleverd. Travellerscheques worden uitgegeven in euro’s of in de valuta van niet-eurolanden.

**De pinpas**

Op de achterkant van de *pinpas* zit een bruin-zwarte balk. Dit is een *magneetstrip*. In de magneetstrip van de pas is een *pincode* opgeslagen. Pin betekent persoonlijk identificatie nummer. De pincode wordt gebruikt als

je via een betaalautomaat wilt betalen. Als jouw bedrijf een betaalautomaat heeft, kan de klant met een pinpas betalen.

Elke pas waar een klant mee wil betalen, wordt gecontroleerd via de magneetstrip. Want stel je voor dat een klant wil betalen met een valse pas of met een pas waar geen geld meer op staat. Dan krijg je geen geld van

de bank. In Nederland controleert een organisatie genaamd *Interpay* of een pinpas geaccepteerd wordt.

Een bedrijf meldt zich meestal elke dag aan bij Interpay. Dat houdt in dat als je ‘s morgens begint, je via de betaalautomaat contact zoekt. Lukt dat, dan zal elke betaling die je die dag wilt doen, gecontroleerd worden door Interpay. Lukt het niet om verbinding te krijgen, dan kun je de betaalautomaat niet gebruiken. De meeste bedrijven verbreken de verbinding weer aan het einde van de dag.

Afhankelijk van het systeem waar je bedrijf mee werkt, moet je een aantal toetsen indrukken op de betaalautomaat. Het principe is als volgt. Als een klant met een pinpas wil betalen, dan geef je dat op de kassa aan. De betaalautomaat wordt dan actief. De klant haalt zijn pinpas door de betaalautomaat. Vervolgens tikt hij de pincode in. Jij tikt het bedrag in dat de klant moet betalen en de klant tikt ‘ja’ in. De betaalautomaat leest dan de magneet- strip en de code. Meteen daarna zoekt de betaalautomaat verbinding met Interpay. Daar wordt gecontroleerd of er met deze pas betaald mag worden. Heeft de klant wel genoeg geld? Of heeft hij deze week misschien al te veel opgenomen? Of is het een valse pas? Dit duurt vijf tot tien seconden.

In de tussentijd ziet de klant op het schermpje van de betaalautomaat de tekst: ‘In behandeling, even geduld a.u.b.’. Is de pas goedgekeurd, dan zal de klant lezen: ‘U heeft betaald, tot ziens’. Daarna draait de automaat een bonnetje uit dat de klant meekrijgt als bewijs van betaling. Is er iets niet goed met de pas of is er iets in de

verbinding met Interpay niet goed gegaan, dan leest de klant dat er niet betaald is of dat er geen verbinding gemaakt is. Het hangt van de betaalautomaat af welke tekst er precies verschijnt. Aan het einde van de dag geef je opdracht om alle betalingen door te geven aan de bank. De bank zal dan alles verrekenen en ervoor zorgen dat jij je geld ontvangt van de klanten.

Regelmatig hoor je berichten over het scimmen van pinpassen. Pinautomaten worden van door criminelen voorzien van apparatuur die het pasje kopieert. Via een camera nemen ze de pincode op. Op die manier kunnen ze geld stelen van een bankrekening. Om die reden gaan banken de magneetstrip vervangen door een digitale code.

**De chipknip**

Een aanvulling op de pinpas is de *chipkaart*, ook wel chipknip genoemd. De chipkaart was voorheen een apart pasje, maar is tegenwoordig gecombineerd met de pinpas.

Een klant kan alleen chippen als jullie een betaalautomaat hebben met een chipkaartfunctie. Heb je die niet, dan kan een klant niet betalen met de chipkaart. De betaling werkt in grote lijnen hetzelfde als bij de pinpas. Alleen hoeft de klant voor een chipkaart geen pincode in te toetsen. Er moet wel genoeg geld op de chipkaart staan. De betaalautomaat hoeft dat niet via Interpay na te vragen, maar kan dat direct van de chipkaart aflezen. De klant moet de kaart zelf opladen bij een bank. Hij stopt de kaart bij de bank in de chipautomaat. Hiermee geeft hij de bank opdracht een bepaald bedrag van zijn bankrekening over te schrijven naar zijn chipknip. Zodra de klant bij jou betaald heeft, gaat dat bedrag van zijn chipkaart af. Ook hier worden alle chipknipbetalingen aan het einde van de dag doorgegeven aan de bank. Die verrekent dat vervolgens met jouw bedrijf. De chipkaart is bedoeld om kleinere boodschappen mee te betalen.

**Creditcards**

De *creditcard* is een bijzondere betaalkaart. Het bedrag wordt in eerste instantie betaald door de organisatie die de creditcard heeft uitgegeven. Die organisatie stuurt maandelijks een rekening naar de creditcardhouder van alle betalingen die hij de voorafgaande maand met zijn creditcard heeft gedaan. Pas dan wordt dit bedrag bij de klant in rekening gebracht. Een klant die met een pinpas betaalt, betaalt zelf meteen de rekening.

Een creditcard vraag je aan bij de bank of bij speciale creditcardorganisaties, bijvoorbeeld American Express, Diners Club of Visa. Je kunt alleen een creditcard krijgen, als je een bepaald inkomen hebt. Een creditcard kan ook op naam van een bedrijf staan. Hij is dan wel gepersonaliseerd; er is maar één persoon die met deze creditcard kan betalen. De bedragen die je met deze creditcard uitgeeft, komen dan voor rekening van het bedrijf waar je werkt.

Als een klant met een creditcard wil betalen, verloopt de betaling in grote lijnen hetzelfde als bij de pinpas. Het grote verschil is dat de betaalautomaat nu een bon uitdraait die de klant moet tekenen. Een ander verschil is dat de betaalautomaat geen verbinding zoekt met Interpay maar met de creditcardorganisatie, bijvoorbeeld Visa of Diners Club. Zodra die organisatie doorgeeft dat de verbinding goed is, wordt er een bon uitgeprint. De klant moet een handtekening op de bon zetten. Jij controleert of de handtekening klopt met de handtekening op de creditcard. Tevens vraag je, officieel, om een legitimatie. Je kunt dan de handtekening controleren. Zodra

de klant getekend heeft, is de betaling afgehandeld. De bon met handtekening stuur je vervolgens naar de creditcardorganisatie. Die maakt het geld over, na aftrek van 2 tot 6% administratiekosten. Voor een bedrijf is een creditcard dus niet zo gunstig.

**Kassasystemen**

Kassa’s heb je in vele soorten en maten. Maar in grote lijnen kun je drie *kassasystemen* onderscheiden.

• Bij de eenvoudigste kassa’s sla je gewoon het bedrag per artikel aan en het aantal artikelen. De kassa telt dit op en geeft vervolgens het totaalbedrag dat de klant moet betalen.

• Er zijn ook kassa’s met zogenaamde *PLU-toetsen*. PLU staat voor Price Look Up. In plaats van het bedrag, typ je nu een korte cijfercode in. De kassa weet dan zelf welk artikel het is en wat dat kost. Medewerkers hoeven dan geen code in te drukken, maar gewoon de knop waar het artikel op staat. De kassa weet dan waar het om gaat.

• Computerkassa’s die de artikelen *scannen*. Deze worden in de meeste tuincentra gebruikt.

De streepjescode en cijfercode geven precies aan welk artikel het is. Door hier met een zwakke laserpen overheen te schijnen, kan de kassa ‘lezen’ welk artikel het is. De kassa weet dan zelf welke prijs hierbij hoort. Dit ‘lezen’ heet scannen. Bij veel supermarkten zie je dat de caissières de boodschappen over een soort glasplaat heen schuiven. Een glasplaat met allemaal rode stralen; dit is de scanner van de kassa.

**Streepjescode**

De streepjescode is eigenlijk een soort paspoort van een artikel. Deze code vertelt namelijk precies wat voor artikel het is. Dat is handig als je gaat bestellen. Door de cijfercode voor te lezen, kan de leverancier controleren

of het om hetzelfde artikel gaat. Dan moet de leverancier natuurlijk niet met eigen codes werken.

Onder de streepjescode zie je meestal 13 cijfers staan. Deze cijfers vormen eigenlijk de vertaling van de streepjes. De cijfers met elkaar vertellen meer over het artikel. Want de eerste twee cijfers bijvoorbeeld, geven aan uit welk land het artikel komt. Zo heeft Nederland de code 87. De volgende vijf cijfers geven aan wie de fabrikant is. Dan heb je vijf cijfers die meer vertellen over het artikel zelf. Tot slot is er nog een cijfer dat controleert

of de streepjescode wel goed gelezen is. Zo niet, dan geeft de kassa een foutmelding. Je ziet dit weleens gebeuren als je afrekent; de caissière gaat dan de hele cijfercode intypen.

**Aan en uit?**

De meeste kassa’s zijn tegenwoordig elektronisch. Je moet ze dus eerst aanzetten, voordat je ze kunt gebruiken.

Bij veel kassa’s heb je vervolgens een sleutel nodig om ook echt met de kassa te kunnen werken. Op diverse kassa’s zie je een sleutelgat met daarnaast de letters I, X en Z. Draai je de sleutel naar de I, dan kan je met

de kassa afrekenen. Zet je de sleutel op X, dan kun je gegevens laten uitprinten. Zet je hem op Z, dan haalt de kassa alle gegevens uit het geheugen. Pas dus op met de Z-stand, want je kun per ongeluk belangrijke gegevens laten verdwijnen.

Het is niet mogelijk om hier precies uit te leggen hoe je een kassa gebruikt. Dat is per kassa verschillend. Het is verstandig om van te voren de gebruiksaanwijzing van de kassa door te nemen.

**Tot slot**

Contant afrekenen met munten en biljetten komt steeds minder voor. Dit komt o.a. doordat je praktisch overal elektronisch kunt betalen, hetgeen veel gemakkelijker is dan altijd voldoende geld meenemen. Zodra een klant, met geld, wil *afrekenen*, doe je het volgende. Je noemt het totaalbedrag dat de klant moet betalen. De klant zal jou dan geld geven. Jij legt dat geld naast de kassa. Op die manier ontstaat er achteraf nooit een misverstand over hoeveel de klant ook al weer betaald heeft. Want als je intussen een praatje maakt met de klant, kan het door alle drukte gebeuren dat je niet meer weet hoeveel de klant gegeven heeft. En het zal je maar gebeuren dat je van € 100,- terugbetaalt, terwijl de klant maar € 50,- had gegeven.

Het bedrag dat de klant betaald heeft, tik je aan op de kassa. Meestal geeft de kassa dan aan wat je moet terugbetalen. Dat geld haal je uit de kassa. Terwijl je het wisselgeld aan de klant geeft, tel je mee vanaf het totaalbedrag. Reken hierbij van klein naar groot en van muntjes naar briefjes. Als het goed is, kom je met het laatste briefje of muntje, precies uit op het bedrag dat de klant betaald heeft. Daarna leg je het geld van de klant pas in de kassa.

Omdat veel klanten hun uitgave moeten verantwoorden vragen ze om een bonnetje. Daarom moet je als kassamedewerker altijd aan de klant vragen of hij een bonnetje wil. Sommige kassa’s draaien standaard een bon uit, bij andere moet je daar speciaal om vragen. Wil de klant geen bon? Gooi die bon dan weg.

Wens de klant tot slot nog een plezierige dag toe. Let goed op je verbale en non-verbale gedrag tijdens het afrekenen. Klanten vinden het meestal prettig als je een klein praatje met ze maakt tijdens het afrekenen. Kijk de klanten ook aan. Een klant voelt zich heel ongemakkelijk als jij niets zegt, hem of haar niet aankijkt en het wisselgeld snel als een hoopje geld in zijn of haar hand legt.

Bij contant geld moet de winkel veel aandacht besteden aan veiligheid. Vaak hebben ze een afroomsysteem om grote bedragen en overtollige geldhoeveelheden in te storten. Het afsluiten van de kassa gebeurt meestal door twee of meer medewerkers in een afgesloten ruimte. Als het geld na winkelsluiting naar de bank gebracht wordt gebeurt dat vaak op verschillende momenten op verschillende manieren.

**Vragen en opdrachten**

1 Geef aan of het in de genoemde gevallen om chartaal of om giraal geld gaat.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | chartaal | giraal |
| cheques |  |  |
| creditcards |  |  |
| muntgeld |  |  |
| Bankbiljet |  |  |
| chipknip |  |  |
| pinpas |  |  |
| telebankieren |  |  |

2 Geef een ander woord voor internetbankieren.

|  |
| --- |
|  |

3 Telefonisch overboeken is duur. Waarom wordt deze methode van betalen toch veel toegepast?

|  |
| --- |
|  |

4 Je belt een klant omdat hij zijn rekening nog niet betaald heeft. De klant zegt dat hij het bedrag 2 dagen geleden, per acceptgiro, heeft overgeschreven. Geef een verklaring voor dit misverstand.

|  |
| --- |
|  |

5 Mensen die naar het buitenland gaan kopen vaak travellerscheques.

 a) Waar kun je deze kopen?

|  |
| --- |
|  |

 b) Hoe wordt de prijs bepaald?

|  |
| --- |
|  |

 c) Wat moet je als eigenaar doen bij verlies of diefstal?

|  |
| --- |
|  |

d) Geef 3 voordelen van travellerscheques.

|  |
| --- |
|  |

6 In de meeste winkels kun je pinnen. Daarvoor hebben ze een pinautomaat geïnstalleerd.

 a) Hoe stel je deze automaat ’s morgens in werking?

|  |
| --- |
|  |

 b) Winkels moeten voor elke pintransactie betalen. Geef 2 redenen waarom winkels des ondanks graag zien dat klanten pinnen.

|  |
| --- |
|  |

c) Waarvoor dient de pincode?

|  |
| --- |
|  |

d) Een klant moet bij het pinnen het woord goed intikken. Waarom?

|  |
| --- |
|  |

 e) Aan het einde van de transactie zie je op het scherm de tekst “In behandeling”. Deze tekst blijft vrij lang staan. Waarom?

|  |
| --- |
|  |

 f) Waarom hebben banken een pinautomaat? Ze kunnen toch ook contant geld uitgeven.

|  |
| --- |
|  |

7 Geef twee verschillen tussen pinnen en chippen?

|  |
| --- |
|  |

8 Welke voorwaarde stelt een creditkaartorganisatie aan het uitgeven van een creditkaart?

|  |
| --- |
|  |

9 Op welk moment wordt het betaalde bedrag van de bankrekening afgeschreven

 a) bij pinnen?

|  |
| --- |
|  |

 b) bij betalen let een creditcard

|  |
| --- |
|  |

10 Als je betaalt met een creditcard wordt de handtekening gecontroleerd. Hoe doet een kassamedewerker dat?

|  |
| --- |
|  |

11 Welk nadeel heeft betaling met een creditcard voor een winkel?

|  |
| --- |
|  |

12 Geef 2 voordelen van een scankassa vergeleken met een elektronische kassa?

|  |
| --- |
|  |

13 Elektronische kassa’s hebben vaak meerdere sleutels. De ene kun je verder doordraaien als de andere. Waarom is dat?

|  |
| --- |
|  |

14 Bij computerkassa’s hebben diverse medewerkers verschillende codes. Geef hiervoor een reden.

|  |
| --- |
|  |

15 Wat is afromen van de kassa?

|  |
| --- |
|  |

16 Veel kassa’s geven aan hoeveel je moet terug gev en. Toch vragen kassamedewerkers vaak om er muntjes bij te doen. Waarom?

|  |
| --- |
|  |

17 Waarom hoor je. als kassamedewerker, aan een klant te vragen of hij een bonnetje wil?

|  |
| --- |
|  |

18 Geef een voorbeeld van non verbaal gedrag van een kassamedewerker tijdens het afrekenen.

|  |
| --- |
|  |

19 Veel bedrijven kiezen voor kassamedewerkers die de producten kennen in plaat van kassa medewerkers zonder productkennis. Geeft hiervoor een reden.

|  |
| --- |
|  |

20 Geef 3 voorbeelden van veiligheidsmaatregelen met betrekking tot contant geld in de winkel.

|  |
| --- |
|  |

