

GUIDE TIL BETALINGSLØSNINGER

Sådan vælger du den rette betalingsløsning til din restaurant

Det er vigtigt, at du vælger den helt rette betalingsløsning til din restaurant. Det har nemlig betydning for både omkostningerne til betalinger og for kundeoplevelsen. Det er derfor helt afgørende, at du undersøger markedet grundigt og forholder dig kritisk til diverse tilbud.

Det er næppe muligt at lave en udtømmende liste over, hvad du skal overveje ved valg af betalingsløsning, Nedenfor har vi fremhævet en række væsentlige forhold du bør have med i dine overvejelser.

BETALINGSLØSNINGER OG METODER

- 1 Har du mange unge kunder, så er det afgørende at du tager imod internationale debetkort.
- 2 Har du mange erhvervs-kunder, så er det afgørende, at du accepterer firmakort.
- 3 Har du mange udenlandske kunder, så skal du sikre, at du tager imod udenlandske debet- og kreditkort.
- 4 Har du mange danske kunder, vil det typisk være relevant at tage imod Dankort. Du bør undersøge, om det kan betale sig at have to forskellige indlødere – én på Dankort (Nets) og en anden på internationale kort. Du er ikke forpligtet til at benytte Nets som indløser på internationale kort, selvom du har en indløsningsaftale med Nets om Dankort. Bemærk dog, at det ikke er alle leverandører, der tilbyder mulighed for at tage imod Dankort. Du skal også sikre, at din betalingsløsning kan modtage mobile og kontaktløse betalinger. Overvej i den forbindelse, om du vil tage imod MobilePay.
- 5 Bemærk der er en særlig problemstillingen vedrørende betalinger via mobilen. Mobilebetalinger på Visa/Dankort bliver som hovedregel altid indløst som et Visa kort, medmindre det er udstødt af Danske Bank (der er lavet en direkte integration) og derfor bliver det indløst på Dankort delen. Så drøft med din leverandør, at der ikke tillægges ekstra gebyr ved betalinger via telefonen.
- 6 Bemærk, at der kan være betalingsformer, som kan være så dyre at tage imod, at de ikke Bemærk nødvendigvis er rentable. Husk også, at du i dagtimerne er forpligtet til at tage imod kontanter.

TRANSAKTIONER

- 1 Beregn din salgsvolumen og -beløb, og sammenlign de forskellige betalingsløsningers og indløseres gebyrer og afregningsmodeller. Vælg den løsning, der giver dig den laveste omkostning per transaktion.
- 2 Husk at tage højde for eventuelle opstartsgebyrer, bindingsperioder, skjulte gebyrer, minimumsomsætning, omkostninger til terminal og rabatter mv. Det kan alt sammen have betydning for, hvordan du bliver afregnet for din betalingsløsning og af din indløser. Nogle løsninger har et fast månedligt gebyr, mens andre har et variabelt gebyr baseret på antal eller størrelse af transaktioner. Du bør derfor regne ud, hvad der bedst kan betale sig for dig, baseret på dit salgsvolumen og -beløb.

BETALINGSTERMINAL

- 1 Vurder, hvilken terminal der passer bedst til din restaurants indretning, kundeservice og driftsomkostninger. Har du fx primært behov for at tage imod betalinger ved en kasse eller tager du også imod betalinger ved et bord eller ude på gulvet?
- 2 Tjek terminalens funktioner, såsom mobilitet, tilslutning, printer, kvittering, batteri, skærm osv. Sammenlign priser og tilbud på forskellige typer af betalingsterminaler fra forskellige leverandører. Der findes forskellige typer af betalingsterminaler, som kan have forskellige fordele og ulemper. Nogle terminaler er stationære, mens andre er mobile. Nogle terminaler er kablet eller tilsluttet dit eget WiFi, mens andre bruger et SIM-kort. Nogle terminaler har en indbygget printer, mens andre sender kvitteringer via e-mail eller SMS. I nogle tilfælde kan du vælge at anvende en mobiltelefon som terminal. Du bør altså vælge en terminal, der passer til din restaurants indretning, kundeservice og driftsomkostninger. Du skal desuden sikre dig, om du lovligt kan nøjes med en stand-alone terminal, eller om du har behov for et egentligt fuldt digitalt kasseapparat. Nogle leverandører sælger en samlet løsning med indløsning og terminal, hos andre skal du leje eller købe terminalen ved siden af.
- 3 Hvilken leverandør vil du samarbejde med? Undersøg leverandørens omdømme, service, support, sikkerhed, opdateringer og garantier. Undersøg hvordan og hvor hurtigt du kan få support, hvis din terminal bryder ned – herunder om supporten er på dansk og om den er gratis. Undersøg i hvilket land leverandøren har hjemme og i hvilket land indløseren har hjemme. Undersøg hvordan indløseren/leverandøren sikrer dig mod tredjeparts svindel. Overvej om du har behov for at du kan tage imod betalinger, når terminalen er offline eller når der mangler strøm – det er ikke alle løsninger der kan det uden videre. Læs anmeldelser fra andre kunder, og undersøg bindingsperiode, opsigelsesvarsel og skjulte gebyrer. Vælg en leverandør, der er stabil, pålidelig og fleksibel.

- 4 Hvilke integrationer har du brug for? Tjek, om din betalingsløsning kan integreres med dit regnskabssystem, dit kassesystem, dit lagerstyringssystem, dit loyalitetsprogram eller andre systemer, du bruger i din forretning. Det kan spare dig tid og penge ved at automatisere processer som afstemning, fakturering, lageropdatering osv.
- 5 Hvilke fremtidige planer har du for din forretning? Tænk over, om du har ambitioner om at udvide din forretning til nye markeder, nye kundegrupper eller nye salgskanaler. Vælg en betalingsløsning, der kan skaleres med din vækst og tilpasse sig dine ændrede behov.
- 6 Hvor hurtigt vil du have pengene? Afregningshastigheden er forskellig fra indløser til indløser og fra kort til kort. Det kan typisk variere fra en dag til en uge. Undersøg derfor hvilken afregningshastighed du tilbydes.
- 7 Hvilken data har du brug for, hvad skal du bruge data til og hvordan vil du have det præsenteret? De forskellige leverandører og indløserne har forskellige muligheder for at levere dig data og analyser af data. Overvej om du har et behov for data, fx til salgsoptimering.

Ovenstående er ikke udtømmende og du bør undersøge markedet og dine egne behov grundigt, forinden du indgår aftale – og også løbende, selvom du allerede har en aftale – der kan være kommet bedre og billigere løsninger på markedet siden sidst.

Tak til

Henrik Lundgaard Sedenmark, Fagchef for betalinger og detailhandelssikkerhed, Dansk Erhverv