

Cómo prevenir disputas en tu restaurante



NO
hagas negocios
SIN ELLA™



Las disputas pueden ser costosas, consumir mucho tiempo y alejarte de una de tus tareas más importantes: servir a tus comensales. A continuación, te compartimos algunos tips para ayudarte a prevenir disputas en tu restaurante.

- TIP: 1** Si es posible, obtén la firma del Tarjetahabiente en todos los cargos y solicita autorización adicional para cuentas con más de 30% de propina.
- TIP: 2** Notifica posibles cargos duplicados de manera inmediata a tu procesador y a American Express. Envía las correcciones rápidamente.
- TIP: 3** Rectifica los cargos de más y las quejas de los clientes en el momento de la venta, y revisa los cargos finales antes de hacer el envío, para asegurar que el Tarjetahabiente haya calculado la propina correctamente.
- TIP: 4** Resta los productos y servicios de cortesía o no entregados antes de enviar los cargos finales.
- TIP: 5** Al momento de la venta o reservación y antes de hacer el cargo al cliente, explica con claridad todas tus políticas sobre grupos grandes, consumo mínimo, propinas, invitados autorizados y cargos por cancelación.
- TIP: 6** Al abrir una cuenta, pide algún tipo de identificación (por ejemplo, licencia de manejo) y devuélvela cuando la cuenta se cierre y el recibo sea firmado o la transmisión EMV¹ aprobada.
- TIP: 7** Mantén registro de todos los cargos, las facturas y las aprobaciones autorizadas.

Para conocer más sobre cómo prevenir disputas, visita americanexpress.com.mx/disputas

1. EMV® es una marca comercial registrada en Estados Unidos y otros países, y una marca comercial no registrada en otros lugares. La marca comercial EMV es propiedad de EMVCo, LLC. sección 2.1.1.A.V.C