

## W Polsce rozwija się nowy trend – napiwki bezgotówkowe

Trzeba przyznać, że pandemia znacznie przyspieszyła rozwój gospodarki cyfrowej – biznes był zmuszony szybko dostosować się do nowych realiów. Zmiany dotknęły również dostępne sposoby płatności – w wyniku czego ogromna część naszego społeczeństwa rezygnuje z posiadania gotówki, opłacając rachunki kartą lub telefonem. Ma to swoje odzwierciedlenie także w gastronomii – przede wszystkim w sposobie pozostawiania napiwków: dla większości gości restauracji opłata powyższymi sposobami jest wygodniejsza. Eksperti firmy [GlobalTips](#), specjalizującej się w technologii zbierania napiwków bezgotówkowych, przedstawili swoje wnioski w tym temacie.

### Napiwki bezgotówkowe – nowy trend

Można odnieść wrażenie, że całkowicie zrezygnowaliśmy z gotówki: za poranną kawę w drodze do pracy płacimy kartą, lunch zamawiamy poprzez aplikację, płacąc za pomocą BLIK-a lub Google Pay, a wyjazd na wakacje opłacamy online, dokonując zaliczki szybkim przelewem. Świat dookoła nas robi się coraz bardziej cyfrowy, zmieniając wszystkie sfery naszego życia - nawet tak drobne, jak opłata rachunku lub pozostawienie napiwku w restauracji lub kawiarni.

Zaryzykujemy stwierdzenie, że klienci restauracji często nie mają w portfelu kwoty potrzebnej na napiwek, w efekcie czego pytają o możliwość naliczenia napiwku przy płatności kartą lub całkowicie rezygnują z gratyfikowania kelnera. Wraz z rozwojem firm fintech oraz błyskawicznych przekazów pieniężnych, w Polsce zaczęły się pojawiać usługi napiwków bezgotówkowych – to one ratują klientów nie posiadających odpowiedniej ilości gotówki. Za ich pomocą klienci mogą wysyłać przelewy kelnerom, kurierom oraz pracownikom branży beauty.

Rynek napiwków bezgotówkowych nie osiągnął jeszcze szczytu. Według danych [GlobalTips](#) kierunek ten rozwija się w Polsce bardzo szybko – w ciągu ostatnich 5 lat coroczny wzrost wynosi ponad 20% - porównywalnie zresztą z tempem w pozostałych częściach Europy. Z czym związany jest ten rozwój? Z jednej strony – z rosnącą popularnością kart bankowych oraz szerszym wykorzystaniem portfeli Apple i Google Pay. Według danych NBP w Polsce w 2021 w użyciu było ponad 44,1 milionów kart bankowych! Podobnie wygląda sytuacja zagranicą - właściwie jesteśmy świadkami całkowitej transformacji gospodarki w kierunku strefy bezgotówkowej.

### Modele działania napiwków bezgotówkowych w HoReCa

Jak zatem mogą być zbierane napiwki bezgotówkowe?

Możemy wyodrębnić dwa modele - indywidualny lub zespołowy.

W modelu indywidualnym każdy kelner zbiera napiwki na swoje „konto”. W tym celu wykorzystuje się kod QR lub NFC, znajdujące się na kartach plastikowych, naklejkach lub wydrukowane bezpośrednio na rachunku.

W modelu zespołowym napiwki zbiera się w podobny sposób, w tym przypadku do ogólnego „portfela”, a następnie dzieli na ustalonych zasadach wśród personelu restauracji.

Natomiast z punktu widzenia klientów, w Polsce rozpowszechnione są trzy sposoby zostawiania napiwków:

- poprzez standardowy terminal;
- poprzez specjalny terminal dla zbierania napiwków;
- poprzez serwis [GlobalTips](#) (kody QR+NFC, znajdujące się w restauracjach i kawiarniach).

Największą efektywność z punktu widzenia ilości zebranych napiwków osiąga serwis [GlobalTips](#), ponieważ jest zrozumiały i wygodny zarówno dla kelnerów, jak i dla klientów. Najważniejszym plusem wykorzystania kodu QR jest fakt, że klienci mogą zostawić napiwek bez obecności kelnera, kiedy jest im wygodnie i zrobić to przy użyciu ulubionej metody płatności.

Zalety serwisu są też zrozumiałe dla pracodawców i pracowników:

1. Restauracja zwiększa motywację pracowników, ponieważ dochód kelnerów z napiwków znacznie wzrasta.
2. Restauracja polepsza jakość obsługi, ponieważ kierownicy posiadają wgląd w zostawione przez klientów opinie i mogą na bieżąco rozwiązywać problemy w obsłudze.
3. Restauracja i jej pracownicy korzystają z serwisu nieodpłatnie, ponieważ misja [GlobalTips](#) polega na tym, żeby polepszać warunki finansowe pracowników HoReCa - niewielką prowizję na rzecz wydatków platformy pokrywa klient restauracji.

Kultura okazywania bezpośredniej wdzięczności rozwija się oczywiście nie tylko w branży HoReCa. Pasażerowie taksówek zostawiają napiwki dla kierowców, klienci salonów urody – fryzjerom i personelowi, coraz częściej napiwki dostają kurierzy i pracownicy stacji benzynowych. Trend zdecydowanie wychodzi poza ściany restauracji i kawiarni.

Zostawiajcie napiwki w swoich ulubionych miejscach - nawet jeśli nie macie w portfelu gotówki 😊! Tym samym pomożecie społeczności pracowników HoReCa, którzy dodają do naszego życia smaku i czynią go bardziej różnorodnym!