

Cashless betalen, contactloos toegang en ticketloos parkeren

Één ding weten wij zeker, niet iedere klant staat hetzelfde in het leven. Waar de één vol enthousiasme uw bedrijf binnen komt en graag door uw collega's geholpen wil worden, houdt de andere liever wat afstand. Gelukkig zijn er tegenwoordig verschillende manieren om uw klanten van dienst te zijn. Wat zijn de belangrijkste trends?

César Sierhuis, mede oprichter van Creo, geeft onderstaand een overzicht van de belangrijkste ontwikkelingen.

Cashless en contactloos

Cashless en contactloos betalen, toegang en parkeren is in Nederland inmiddels de norm, niet alleen met de chip in de bankkaart, maar ook met een ledenpas, mobiele telefoon en wearable zoals een horloge.

Indien gewenst kunnen gasten van campings, recreatieparken en hotels ook “op rekening” eten en drinken kopen en gebruik maken van de faciliteiten. De gasten krijgen dan een chippas of -polsband waarmee zij gedurende het verblijf toegang krijgen tot de verschillende faciliteiten en horeca voorzieningen. Bij het uitchecken wordt afgerekend. Na het uitchecken kan er met de chippas of -polsband niet meer van de faciliteiten gebruik gemaakt worden, maar kan men natuurlijk nog wel met de bankkaart afrekenen.



Fig.1 Cashless en contactloos betalen bij zelfbedieningsbuffet.

NB: Contactloos, cashless toegang en betalen is snel, hygiënisch en veilig. Zorg er echter wel voor dat er binnen uw bedrijf een voorziening wordt getroffen voor klanten (waaronder buitenlanders) die nog wel contant willen betalen of een bankkaart hebben die (nog) niet contactloos werkt. Let hierbij goed op dat u voor een fraude bestendige oplossing kiest.

Zelfbediening

Zelfbediening heeft voordelen voor zowel de klant als de ondernemer. De klant hoeft niet met meerdere personen op elkaar gepakt in de rij te staan aan een bar of in een receptie. De

ondernemer heeft wellicht moeite om voldoende personeel in te zetten om alle klanten snel en adequaat te helpen. Zelfbediening kan op verschillende manieren:

Eten en drinken

- *QR-code bestellen:* Klanten kunnen zittend of staand aan een tafel met hun mobiele telefoon een QR-code scannen waarmee zij online m.b.v. de digitale drank- / menukaart, eten en drinken kunnen bestellen en direct betalen. Op het moment dat de bestelling klaar is, kan het personeel de producten brengen, dan wel krijgt de klant een bericht dat hij/zij de bestelling af kan halen bij de balie.
- *Zelftap-tafel:* De onderneming kan zogenaamde tap-tafels plaatsen. De klanten die om die tafel heen zitten/staan kunnen zelf hun bier tappen, die daarbij direct contactloos afgerekend worden.
- *Zelfbediening buffet:* De onderneming kan een zelfbediening buffet plaatsen waar de klant de gewenste producten (fris, koffie, bier) selecteert, cashless afrekenen en vervolgens zelf tapt.
- *Vendingautomaten:* Voor de verkoop van snacks en convenience producten kunnen vendingautomaten een goede oplossing zijn. Klanten kunnen met behulp van contactloze bankkaart en/of ledenpas producten kopen.

Toegang tot attracties

- Aan het begin van een attractie scant een bezoeker met de mobiele telefoon een QR-code. Daarmee kan hij/zij online betalen voor de attractie. Als er betaald is krijgt de klant een QR- / barcode ticket toegestuurd, die na gescand te zijn toegang geeft via een tourniquet.



Fig.2 Toegang met QR- / barcode, (contactloze) bankkaart en ledenpas.

- Bij attracties waarvoor één vast bedrag gevraagd wordt, tikt de bezoeker de chiplezer aan met zijn contactloze bankkaart of ledenpas waarna hij/zij toegang krijgt via een tourniquet.

Toegang tot camping / recreatiepark / hotel

De klant reserveert en betaalt online voor het verblijf op het recreatiepark. Daarbij krijgt hij/zij niet alleen een e-ticket die uitgeprint kan worden en/of op de mobiele telefoon bewaard. Bij de reservering kan men ook het kenteken van de auto en het mobiele nummer registreren.

- *Parkeren:* De gast komt aanrijden en wordt op basis van zijn kenteken of het scannen van de e-ticket automatisch binnengelaten.
- *Toegang tot het vakantie verblijf:* De gast die zijn mobiele telefoon heeft geregistreerd krijgt een elektronische sleutel toegestuurd. Met behulp van deze elektronische sleutel krijgt hij gedurende de verblijfsperiode toegang tot de accommodatie.

Kamer toegang



Fig.3 Kamerslot met bluetooth

De toegang tot de kamer kan ook worden verkregen door een RFID armbandje voor het slot van de kamerdeur te houden. Als het een geldig armbandje is, wordt het slot vrijgegeven. Afhankelijk van de gebruikte technologie van het kamerslot kan ook gewerkt worden met een pasje en het openen door een mobiele telefoon via bluetooth.

- *Toegang tot zwembad:* Gasten en/of hun kinderen kunnen, indien gewenst tegen betaling van borg, een waterdichte chippolsband afhalen bij de receptie. Deze chippolsband geeft gedurende de verblijfsperiode toegang tot het zwembad en andere attracties, maar ook tot de verblijfsaccommodatie.



Fig.4 Ticketloos parkeren.

Samenvattend

Iedere onderneming is anders. Wat voor klanten en collega's heb je? Wat vinden jouw klanten en collega's belangrijk? Hoe en waarmee verdien je je geld?

Het antwoord op die vragen bepaalt wat voor onderneming je hebt en hoe je met je klanten om gaat. Twee trends op het gebied van betalen, toegang en parkeren spelen na een steeds belangrijkere rol:

- *Cashless en contactloos*: Steeds meer ondernemers kiezen voor cashless en contactloos toegang en betalen. Het is snel, hygiënisch en veilig maar, zorg wel voor een fraude bestendig alternatief voor die klanten die nog contant betalen of een bankkaart hebben die (nog) niet contactloos is.
- *Zelfbediening*: Zoals bovenstaand beschreven, zijn er veel verschillende zelfbedieningsmogelijkheden. Voor sommigen is volledig bediend de beste oplossing, voor anderen volledige zelfbediening en weer anderen kunnen het beste voor een mix kiezen.