

«الدفع الذاتي.. خدمة تُجنب المستهلك الازدحام أمام «الكاشير»



تحقيق: يمامة بدوان

تسعى العديد من أماكن البيع بالتجزئة إلى تسهيل وتيرة الشراء، من خلال وضع أجهزة الدفع الذاتي الذكية، إلى جانب «الكاشير»، ما يجعل عملية التسوق أكثر سلاسة وسرعة، وتجنب المستهلكين انتظار دورهم في عملية الدفع التقليدية على أجهزة «الكاشير»، ما يختصر الوقت عليهم في عملية التسوق.

الخليج» تجولت في أحد منافذ البيع الكبرى، ورصدت إقبال المستهلكين على استخدام الأنظمة الذكية في عمليات الدفع، من دون التعامل مع موظفي «الكاشير»، ومنها جهاز الدفع الذاتي، ما جنّبهم الوقوف على «طوابير» الانتظار أمام أجهزة «الكاشير»، التي ازدحمت بآخرين، بحسب قولهم، كذلك جعلهم قادرين على ضبط الميزانية المخصصة للتسوق في كل مرة، من خلال معرفة قيمة كل سلعة قبل اتخاذ قرار الشراء، ما يعزز لديهم ثقافة الترشيد، وعدم الإسراف في التسوق العشوائي.

البداية كانت مع محمد الجماعي، الذي قال إنه يستطيع مراقبة إجمالي نفقاته طالما يشرف بنفسه على عملية الدفع على «الكاشير»، من خلال خدمة الدفع الذاتي في منافذ البيع، والتي يمكن من خلالها أيضاً الحد من الإسراف، ومعرفة قيمة كل سلعة قبل اتخاذ قرار شرائها، ما يجعله لا يقف على طوابير الانتظار للدفع، طالما يتوفر جهاز للدفع الذاتي. وأضاف، أن من ميزات الدفع الذاتي، القدرة على ضبط ميزانيته، وشراء احتياجاته، خاصة في عطلة نهاية الأسبوع، التي يكثر فيها الذهاب إلى منافذ البيع، بهدف تسوق منتجات العروض الترويجية، والتي قد تصيب الفرد بالتخمة الشرائية، لولا اطلاعه على ما يشتره قبل الدفع مباشرة، ما يجنبه التبذير على سلع ليس بحاجة إليها.

الصورة



سهولة الاستخدام

بينما أوضح أحمد عزام، أن منافذ البيع في شهر رمضان مزدحمة طوال الوقت، ما يجعل الفرد يقف في طوابير الانتظار أمام «الكاشير»، إلا أن بعض المنافذ توفر خدمة الدفع الذاتي، ما يجعل عملية التسوق والدفع يسيرة وسهلة الاستخدام، وتختصر الوقت على الفرد إلى دقائق فقط.

وتابع، أن المتسوق يستطيع أن يصبح بائعاً لنفسه، من خلال تمرير المنتجات على الماسح الضوئي في جهاز الدفع الذاتي، ما يجعله مطلعاً على قيمة كل منتج، قبل النقر على أيقونة الدفع، ما يسهم في تعزيز ثقافة الترشيح في التسوق بما تحتاج إليه فقط من منتجات.

سرعة الشراء

أما مها جبر رومية، فقالت إنها لطالما استخدمت جهاز الدفع الذاتي، بالرغم من أنها تتسوق مشتريات كثيرة لعائلتها، خاصة أنها تجد فيها سرعة في الشراء، وتجنب الوقوف لنصف ساعة أحياناً، على صندوق البيع بانتظار دورها، ما يجعلها تذهب للتسوق في أي وقت من اليوم، من دون عناء الازدحام أمام «الكاشير»، ليقينها بوجود خدمة ذكية، تختصر الوقت والجهد عليها.

وأشارت إلى أن اطلاعها على قيمة مشترياتها على جهاز «الكاشير»، يجعلها تتحكم في ميزانية التسوق، من دون أن تتجاوزها، حيث إنها تفضّل دائماً خدمة الدفع الذاتي، ما يجعلها تتجنب الازدحام على «الكاشير»، الذي تزداد حدته في ساعات المساء، من أيام الأسبوع العادية، إضافة إلى تجنب حدوث أخطاء تقنية من قبل موظفة الصندوق، التي قد تمرّر السلعة مرتين على جهاز المسح الضوئي، وبالتالي احتساب السعر مضاعفاً.

وقت وجيز

من جهته، أكد فراس العارضة، أن عملية التسوق والبحث عن سلع بديلة تناسب ميزانيته، تحتاج إلى وقت قد يصل إلى نحو 45 دقيقة، ما يدفعه للدفع عبر الأجهزة الذكية، تفادياً للانتظار على «الكاشير»، خاصة في عطلة نهاية الأسبوع، التي تشهد حركة شرائية نشطة في ساعات المساء.

وذكر إن الفرد يحتاج إلى توفر بطاقة ائتمانية فقط، إلى جانب مهارة استخدام جهاز «الدفع الذاتي» لإنجاز معاملته الشرائية في وقت وجيز، ما يجنبه وقتاً إضافياً في عملية التسوق، قد يصل إلى نصف ساعة بانتظار دوره للدفع التقليدي أمام «الكاشير»، وهو أمر مرهق للمتسوق الذي يصطحب معه أطفاله، الذين قد يشعرون بالملل في عملية الانتظار.

زيادة الرضا

وفي السياق ذاته، تلجأ بعض منافذ البيع إلى توفير خدمة «الدفع الذاتي»، حرصاً منها على تقليل مدة انتظار المستهلك إلى أكثر من الضعف، حيث قال برناردو بيرلويرو، الرئيس التنفيذي للعمليات لدى ماجد الفطيم للتجزئة: «تعتمد استراتيجية كارفور، التي تمتلك شركة ماجد الفطيم الحقوق الحصرية لتشغيلها في دولة الإمارات، على تقديم أفضل تجربة تسوق للأفراد والعائلات، وانطلاقاً من ذلك، قمنا منذ سنوات بتقديم خدمات عدة، تساهم في تحسين تجربة العملاء، داخل وخارج متاجرنا، بما في ذلك خدمة الدفع الذاتي التي ساهمت في زيادة مستوى رضا العملاء بشكل كبير».

وأضاف أن خدمة الدفع الذاتي خفّضت وقت الانتظار بنسبة 60% على صناديق الدفع، كما تم إطلاق خدمة «امسح وانطلق» في جميع متاجر كارفور في الدولة، ومؤخراً جرى افتتاح متجر، يعتمد على تقنية الدفع الذاتي بالكامل، لما لاقته هذه الخدمة من إقبال كبير لدى العملاء، خاصة أن 20% من مستهلكي كارفور يستخدمون «الدفع الذاتي»، بينما ترتفع هذه النسبة في عطلات نهاية الأسبوع ومواسم التسوق لتصل إلى 30%.