



La belle et le pourboire

Pourquoi les clients donnent-ils un pourboire ?

Dans le secteur de l'hôtellerie, le pourboire est une pratique importante car il augmente de manière importante le salaire des employés.

Selon un chercheur spécialiste des pourboires, il y a essentiellement 5 motivations pour donner un pourboire¹ :

- Pour aider les employés
- Afin d'obtenir un service futur
- Par sens du devoir
- Afin d'éviter la désapprobation (les clients ne veulent pas que les employés aient une mauvaise opinion d'eux)
- Afin de se mettre en valeur

¹ <https://www.pbs.org/newshour/economy/why-do-we-tip>

Fait amusant

Une étude sur l'impact de l'apparence physique sur les pourboires a démontré que ceux qui sont beaux reçoivent de meilleurs pourboires! De plus, les femmes portant des vêtements rouges obtiennent davantage de pourboires de la part des clients masculins 😊².

Plus sérieusement, les clients sont davantage enclins à donner des pourboires quand ils interagissent avec les employés³. Cette constatation est essentielle pour l'industrie hôtelière qui souffre d'une pénurie de personnel, en particulier de femmes de chambre, une catégorie d'employés avec laquelle les clients ont rarement l'occasion d'interagir. En adoptant une solution électronique de pourboire comme **Tip&Go**, qui associe un visage à chaque femme de chambre, les hôtels augmentent les chances que leur personnel reçoive un pourboire.

Qu'est-ce qui explique le montant des pourboires ?

Le pourboire est plus courant dans les pays où les personnes sont plus sociables ou extraverties, et il est favorisé par certaines valeurs culturelles et par les caractéristiques de la population.

La combinaison de ces facteurs fait que le pourboire est beaucoup plus courant aux États-Unis qu'ailleurs. En fait, les recherches montrent que les étudiants étrangers, les voyageurs d'affaires et les touristes qui viennent aux États-Unis peuvent adopter la pratique du pourboire et la rapporter dans leur pays d'origine⁴.

Pourboire volontaire ou taxe de service ?

Est-ce que les hôtels devraient imposer un pourboire?

Cela pourrait diminuer la satisfaction des clients. En effet, la recherche démontre que:

- Les consommateurs préfèrent les pourboires aux frais de service, de sorte que le remplacement des pourboires volontaires par des frais de service moins populaires peut directement réduire la satisfaction des clients.
- Les consommateurs estiment que les pourboires améliorent le service, de sorte que le remplacement des pourboires volontaires par des frais de service peut réduire les attentes en matière de qualité du service.
- Le pourboire volontaire améliore le niveau de service en incitant les serveurs à fournir un service plus amical et plus personnalisé.
- Le pourboire permet d'attirer et de retenir un personnel plus motivé et plus compétent.

²<https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/1294338>

³<https://files.secure.website/wscfus/5261551/25683703/lynn-2019-108-occup-ijhm.pdf>

⁴<https://www.bbc.com/worklife/article/20171122-the-psychology-that-motivates-tipping>

Une étude a examiné les effets du changement de la politique de pourboire de **Carnival Cruise Line** sur l'évaluation par les clients de leur expérience de croisière. Les chercheurs ont découvert que les clients évaluaient leur croisière de manière plus positive lorsqu'ils naviguaient dans le cadre d'une politique de pourboire volontaire que lorsque des frais de service automatiques étaient ajoutés à leur facture⁵.

Sachant que le pourboire volontaire résulte en des clients plus satisfaits et en une plus grande motivation du personnel, et que le manque de personnel est un problème grave dans l'industrie hôtelière, il est tout à fait logique que les hôtels mettent en place une solution électronique de pourboire telle que **Tip&Go**, qui permet aux clients de donner facilement un pourboire tout en augmentant les salaires des employés jusqu'à 30 %!

Une solution gagnant-gagnant !

Francis Léonard, Président Directeur Général



⁵ <https://files.secure.website/wscfus/5261551/1619427/ijhm-2015-carnival.pdf>