Pagamenti digitali: il 67% degli italiani li preferisce al contante in ristoranti, bar o delivery

20250624171354202405l0-st-libraries-abm-cafe-photography-sfo1-phone-mastercard-7614x5088-0a885a9f

Quali sono le abitudini di pagamento degli italiani nel settore Food & Beverage? Se ormai i pagamenti digitali possono considerarsi una realtà consolidata, una recente ricerca condotta dalla piattaforma tecnologico finanziaria Adyen sottolinea come il 67% degli italiani li preferisce al contante quando acquista cibi e bevande in ristoranti, bar o attraverso servizi di consegna/asporto. In particolare, **la carta di credito/debito si conferma essere ancora la soluzione preferita, con spazio a modalità innovative come il QR code e le app**.

La **rapidità del processo di pagamento e il valore del rapporto umano** durante il checkout restano elementi chiave per la soddisfazione dei clienti. Ben il 77% degli intervistati considera, infatti, importante poter concludere la transazione in tempi brevi. Questa esigenza di processi snelli e senza attese emerge anche quando si osservano i fattori che più influenzano la scelta del metodo di pagamento: il 26% indica infatti la rapidità come elemento chiave, preceduta solo dalla facilità d'uso con il 29%.

Cresce, inoltre, **l'interesse verso modalità di pagamento innovative**. Il 69% degli italiani sarebbe, infatti, disposto a pagare al tavolo tramite QR code o app, ma il 40% lo farebbe solo a fronte di un servizio rapido. Anche in questo ambito, quindi, la velocità si conferma un elemento determinante, ma le preferenze restano diversificate e stanno evolvendo: tra le due opzioni preferite spiccano, in particolare, il pagamento al tavolo e quello alla cassa, rispettivamente con il 42% e il 48%.

Si osservano, però, anche differenze generazionali, **con i più giovani che mostrano una maggiore apertura verso modalità quali i pagamenti in app, come nel caso di Click & Collect e del delivery**, con il 24% nella fascia d'età 25-34, un dato che supera la media generale di 10 punti percentuali, e i pagamenti tramite kiosk, la cui media del 6% è surclassata dal 14% della fascia 18-24.

Nonostante la crescita delle soluzioni digitali, **il contatto umano rimane un pilastro nell’esperienza di pagamento**. Il 61% degli italiani preferisce ancora pagare in cassa con un operatore, con una predilezione più marcata tra gli over 45. Al contrario, la fascia d’età 25-34 privilegia il self-checkout, che raggiunge il suo picco tra le generazioni coinvolte con il 46%. Se si considerano, però, i giovanissimi e, in particolare, gli intervistati tra i 18-24 anni la presenza dell’operatore torna a svolgere un ruolo chiave, con un 51% che esprime la propria preferenza per questa modalità.

La survey ha, inoltre, esplorato il potenziale dei programmi fedeltà collegati ai pagamenti digitali, chiedendo agli italiani se sconti, cashback o punti offerti dai ristoranti li spingerebbero a utilizzare maggiormente queste modalità di pagamento. In particolare, **gli sconti risultano l’incentivo più efficace in assoluto**, scelto dal 39% del totale e con un picco tra i 25-34enni (52%). Il cashback convince soprattutto la fascia 35-44 anni (36%), mentre la raccolta punti trova particolare riscontro tra i più giovani: il 37% dei 18-24enni la indica come incentivo, rispetto al 25% della media generale. Anche sul fronte delle mance si intravede un’evoluzione: se il contante resta la scelta prevalente (52%), tra i 25-34enni la quota di chi opta per la mancia digitale sale al 37%, segno di un'apertura verso le nuove modalità anche nei piccoli gesti quotidiani.