Mancia: quando si, quando no

mancia-6b320b56

Paese che vai, mancia che trovi. È il filo conduttore del risultato di un’analisi a livello internazionale realizzato da Fipe, la federazione italiana pubblici esercizi aderente a Confcommercio-Imprese per l’Italia, con la collaborazione di Adapt e Hotrec Hospitality Europe, che viene presentata e discussa domani pomeriggio (h.15.00, spazio Fipe, pad.9) nella giornata inaugurale di **Tuttofood**, la fiera internazionale dell’almentazione (Fiera Milano Rho).

Le mance infatti esistono in moltissimi paesi anche se si registrano usanze e modalità differenti, tanto che, almeno nei paesi dell’Unione europea, si esplica in ben quattro accezioni diverse: c’è chi le considera servizio obbligatorio, chi mance gratuite, chi costo del servizio e chi le considera ‘tronco’. Quest’ultimo sta ad indicare un sistema particolare di distribuzione delle mance per cui vengono accumulate da tutti i dipendenti, creando una sorta di fondo comune centrale e poi redistribuite in base a precise regole stabilite a monte.

Nell’eseguire la comparazione sono stati presi in considerazione tre indicatori principali, cioè: normativa e prassi in vigore; modalità di distribuzione della mancia; trattamento della mancia.

Si scopre così che per quanto riguarda il primo parametro (cioè la prassi da parte dei clienti), le nazioni più deregolamentate sono la Germania e la Svezia, mentre la Francia ha addirittura un importo preciso che è compreso in una forchetta fra 15 centesimi e 2,30 euro. In Spagna vige il principio della percentuale sul conto finale proprio come negli Stati Uniti, paese in cui tale percentuale deve essere almeno pari al 15%. Più variegata è invece la situazione nel Regno Unito dove esiste un confine molto labile fra mancia e costo del servizio e spesso l’una si configura dove non è presente l’altro. Infine, attenzione quando si viaggia in Polonia, dove, pur non essendo obbligatoria la mancia, si rischia di passare per grandi maleducati nel caso in cui non la si lasci: l’esatto contrario di quanto può accadere in Giappone dove l’alto grado di maleducazione è determinato proprio dal lasciare la mancia. Nel paese del Sol levante, offrire un buon servizio al cliente è considerato dai camerieri un dovere, tanto che per una questione di onore non si aspettano di ricevere riconoscimenti economici aggiuntivi.