



Scan & go: ¿el sueño del cliente?

Los compradores de hoy en día quieren formas de pago más baratas y fáciles que van más allá del dinero en efectivo o las tarjetas. ¿Son los métodos de pago sin cajero una tendencia de moda o una innovación clave para el futuro de la estación de servicio? El auge de la tecnología scan & go en el entorno de la venta al por menor de combustible apunta en esta última dirección.

El mes pasado [Repsol](#) anunció el lanzamiento de un nuevo método de pago sin cajero que permitiría a los usuarios escanear productos con sus smartphones, pagar automáticamente a través de la aplicación y seguir adelante con su viaje. Con el despliegue de esta solución, la petrolera española se convirtió en una de las primeras empresas de venta de combustible en Europa en introducir la tecnología scan & go, una innovación en el sector de la venta al por menor que elimina la necesidad de tener que recurrir a cajeros. Escanear, pagar y marcharse. Se acabaron las colas de espera en la caja.

Cuando se discute el futuro de la estación de servicio, los expertos coinciden en que son los clientes y no la tecnología los que determinarán si los minoristas tienen éxito dentro y fuera de la marquesina de repostaje. ¿Cuáles son los deseos de los clientes? Pero lo más importante, ¿cómo podría la tecnología funcionar como un facilitador para satisfacer esas necesidades? [Una encuesta reveló](#) que el 21 por ciento de las personas que entran en una tienda no están dispuestas a hacer cola en la caja registradora una vez que han cogido un producto de las estanterías. Los compradores de hoy en día quieren métodos de pago sin interrupciones que vayan más allá del efectivo o la tarjeta. Dado que algunos comercios minoristas ya están adoptando las criptomonedas como una interesante solución alternativa de pago - véase [Sheetz](#) y [Circle K](#), que recientemente instalaron cajeros automáticos de bitcoins en sus tiendas de EE.UU.-, está claro que las estaciones de servicio del futuro tendrán que prestar mucha atención al proceso de pago inspirado en el comercio electrónico de autoservicio, que evita las colas en el mostrador.

Numerosas ventajas, infinitas posibilidades

Sin embargo, el uso de nuevas funciones para la compra de productos no sólo beneficia a los clientes que desean entrar y salir de la tienda en cuestión de minutos. Para los minoristas es una oportunidad de recopilar grandes cantidades de datos que pueden almacenarse y analizarse en tiempo real para ofrecer soluciones a medida según las preferencias del cliente. A cambio, los compradores pueden disfrutar de servicios con valor añadido en forma de información sobre productos, puntos de venta,

ofertas personalizadas, sugerencias de productos o cupones, por nombrar algunas ventajas interesantes. La digitalización del viaje del cliente se basa en el reto de desarrollar experiencias personales a gran escala.

Desde 2017, la aplicación Waylet, a través de la cual funciona la solución Way&Go de Repsol, permite a sus clientes pagar con su teléfono móvil en cualquiera de las estaciones de servicio y tiendas asociadas de Repsol. Esta aplicación tiene más de un millón de usuarios registrados y 3.500 tiendas asociadas hasta la fecha. Aunque la última actualización para introducir la tecnología scan & go marca un hito en los métodos de pago ininterrumpidos dentro de la industria europea de los minoristas de combustible, las soluciones de pago móviles ya han sido probadas en varias cadenas de supermercados y tiendas de conveniencia de todo el mundo.

Los Países Bajos, en particular, se encuentran entre los mercados que lideraron el desarrollo de esta tecnología con cadenas de supermercados como [Jumbo](#), [Albert Heijn](#) o [Dirk](#) que ya utilizan funciones únicas de scan & go en algunas de sus tiendas insignia. En Estados Unidos, Walmart está probando su propia aplicación scan & go, que utiliza la inteligencia artificial para reconocer los productos.

Del mismo modo que las máquinas de auto-chequeo podrían ser más eficientes que esperar en una fila para que un cajero revise sus productos y el pago, las tecnologías de escaneo y envío están configuradas para ser el siguiente paso lógico en la racionalización y mejora de la experiencia en la tienda tanto para los clientes como para los operadores. A principios de la década de 1980, la tecnología de códigos de barras transformó definitivamente la industria minorista. ¿Serán las soluciones "scan & go" uno de los principales disruptores en el sector de las estaciones de servicio? Serán los minoristas quienes decidan.