

COVER STORY

MILIARDUL



INVIZIBIL

Singura taxă pe care o plătim de bunăvoie - mărunțișul cel de toate zilele dat la chelner, taximetrist, coafeză ori mecanic auto - adună, în fiecare zi, 3 milioane de euro, după estimările BUSINESS Magazin, ceea ce împinge greu cuantificabila piață a bacșișurilor la peste 1 miliard de euro pe an. Adică mai mult decât întreaga piață a lactatelor, cifrată în 2005 la circa 800 milioane de euro. Și până să fie legiferat și taxat, bacșișul rămâne uleiul fără de care mecanismele multor afaceri din serviciile românești ar înțepeni.

de Iuliana ROIBU

Adi Spătaru are 28 de ani și câștigă cam 900 de euro lunar, din care plătește chiria de 300 de euro, și-a cumpărat anul trecut un Peugeot 207 și își mai ajută cu bani sora, care a terminat studii economice și lucrează în contabilitate. Îi rămân bani și pentru el: are unghiile lăcuite, părul perfect tuns și zâmbește tot timpul. Un zâmbet care îi aduce probabil mare parte din banii pe care-i câștigă, alături de faptul că vorbește engleză și germană, știe să asorteze între ele felurile din meniu, se pricepe la vinuri și strecoară din proprie inițiativă în cutiuța în care aduce nota de plată bomboane, gumă de mestecat sau câte o floare. Da, Adi Spătaru e chelner la un restaurant din București.

Aproape 700 din cei circa 900 de euro pe care îi câștigă în fiecare lună vin din banii pe care clienții îi lasă în plus în acea cutiuță cu mici atenții, prin care trec în total, în fiecare zi, cam 120 de RON peste valoarea notei de plată. În 20 de zile lucrătoare, asta înseamnă 2.400 de RON, de trei ori mai mult decât cei 750 de RON pe care îi primește drept salariu.

Și sunt cam 100.000 de oameni în România pentru care salariul e de fapt „mărunțișul” și mărunțișul din bacșișuri e cel care ține loc de salariu; sunt, de asemenea, mii de oameni de afaceri care atunci când fixează salariile angajaților o fac cu gândul la veniturile suplimentare pe care aceștia le adună în baza „etichetei bacșișului” - care în general, în România, se reduce la un procent: 10% din nota oficială, fie că e vorba de masa la restaurant ori de coafor.

Firește, nu toți angajații din servicii - nici măcar cei din București - câștigă cât Adi Spătaru. Dar chiar și așa, estimările oficiale ale Institutului Național de Statistică, care pornesc de la aceeași bază de 10% adăugată la cifra totală de afaceri din sectorul serviciilor, duc piața bacși-

527.124 euro

Suma care se adună într-o zi dacă fiecare român de peste 18 ani lasă drept bacșiș doar o monedă de 1.000 de lei vechi

SERVICIUL INCLUS

Varianta includerii serviciului pe nota de plată este adoptată în mai multe state (în Brazilia, de exemplu) și a fost preluată recent și de unele restaurante românești.

EUROPA: În Danemarca, Suedia, Norvegia, Franța serviciul este inclus pe nota de plată, dar se poate lăsa o mică atenție în semn de apreciere, dacă serviciul este de excepție.

ROMÂNIA: Există și în București câteva restaurante care includ bacșișul pe nota de plată a clienților, printre ele numărându-se McMoni's (8%) și Jariștea (10%).

șurilor la 1,3 milioane de euro pe zi. Deși estimarea e sumară și nu ia în calcul multe variabile și multe servicii, calculele arată că e vorba de 474.500 de euro pe an, ceea ce înseamnă că piața bacșișurilor e aproape de trei ori mai mare decât cea a ciocolatei, cifrată în 2005 la circa 130 mil. euro, ori de peste două ori mai mare decât cea a cosmeticelor, estimată la 200 mil. euro în 2005.

De cealaltă parte, cei care dau bacșișuri încep și ei să fie darnici să să statueze bacșișul ca normă. Salariile sunt în creștere, mulți români au învățat deja să mănânce în

oraș și să circule cu taxiul - în întreaga țară au fost acordate circa 60.000 de autorizații de taximetrie - să-și comande pizza la birou și să aștepte să le fie adusă acasă mobilă. Iar asta înseamnă, de fapt, categorii întregi de oameni - și de afaceri - pentru care bunăstarea e adusă de bunăvoința clienților.

Principalele „centre de profit” pentru lucrătorii care trăiesc din veniturile suplimentare sunt restaurantele, barurile și cafenelele, hotelurile, parcurile și spălătoriile și serviciile auto.

Așa e că în aceste locuri ați dat ultima dată bacșiș? Ați calculat vreodată cât? Ei bine, unii calculează. Iată cum poate fi descrisă o zi în bacșișuri: 1 leu la taxi dimineață, 0,5 bani restul de la ziare și reviste, 0,5 restul de la cafeaua „to-go”, 2 lei - 10% din nota de la restaurant la prânz, 1 leu la berea băută seara cu prietenii, 1 leu la taxi seara. Total: 6

lei, adică 1,71 euro într-o zi. Pare puțin, dar asta înseamnă (cu mici variații) cam 120 de lei pe lună (au fost luate în calcul 20 de zile lucrătoare) - adică 34,28 euro. Cât o pereche de pantofi, s-ar putea spune.

PRO ȘI CONTRA. Un argument pro-bacșiș - în afară de cel că a început să devină normă socială - e că nu poți să nu lași bacșiș tocmai pentru că știi că angajații din servicii au salarii foarte mici, de obicei salariul minim pe economie. „Bacșișul nu este doar o manifestare a recunoștinței, ci și a solidarității sociale. În cazul chelnerilor sau taximetriștilor, de multe ori se spune că au salarii foarte mici și, pentru a ajunge la salarii decente, au nevoie de «atentia» clientului. Nimeni nu a putut verifica acest fapt, de aceea există și suspiciunea că bacșișul îi ajută pe unii să facă adevărate averi”, este de părere sociologul Sebastian Lăzăroiu, director al

Centrului de Sociologie Urbană și Regională (CURS). Stau într-adevăr așa lucrurile? „Salariul uzual al unui ospătar începător în România este minimul pe economie la care se adaugă câștigurile zilnice - «tips-urile», spune Mircea Poenaru, proprietarul restaurantului „Contele Dracula” din capitală, folosind termenul englezesc - „tip” - pentru bacșiș.

Dan Odărcă, taximetrist în București, spune că ia de la firma cu care lucrează un salariu de 300 RON și că mai câștigă pe lângă cam încă 1.400 RON pe lună, dintre care până în 300 RON sunt bacșiș. „Bacșișul obținut pe cursă e 1 leu, dar sunt și clienți care dau mai mult, precum sunt și clienți care nu dau deloc”, spune el.

Taximetriștii (aproape 60.000 în toată țara) fac într-o zi normală cam 200 km, după cum spune Doru Anghel, președinte executiv al Asociației Camera Națională a Taxime-

BACȘIȘUL, O PIAȚĂ NEVĂZUTĂ DE PESTE 1 MILIARD DE EURO

BUSINESS Magazin a făcut, pe baza datelor din mai multe surse disponibile și după consultări cu economiști, o estimare a valorii totale a bacșișurilor plătite în România într-o zi, luând în calcul diferențele dintre București și provincie.

Rezultă o cifră uluitoare: numai datele inventariate în tabelul de mai jos dau un total de 2.428.352 de euro zilnic. Dacă la acestea adăugăm și bacșișurile ocazionale (servicii de catering, servicii de curățenie, transportul mobilei ori a electrocasnicelor acasă de către angajații magazinului, vizitele în parcuri de distracție, bacșișuri pentru cântăreții de la petreceri etc.), suma

tinde la 3 milioane de euro pe zi. Și dacă la aceste 3 milioane se adaugă și „bacșișurile involuntare” - adică bănuții lăsați la vânzătoarea care nu are să dea rest, de exemplu - înseamnă că piața bacșișurilor depășește semnificativ 3 milioane de euro pe zi. Gândiți-vă numai că dacă fiecare român de peste 18 ani (în 2004, la alegeri, au fost înregistrați 18.449.344 români cetățeni cu drept de vot) lasă bacșiș în fiecare zi o monedă de 1.000 lei vechi când cumpără ceva, se adună, zilnic, 18,4 miliarde de lei vechi - adică 527.124 euro. Și chiar dacă „bacșișul de 1.000 lei” n-ar exista, 3 milioane de euro zilnic tot înseamnă 1.095.000.000 de euro pe an.

BUCUREȘTI	număr unități	număr angajați*	bacșiș/zi/angajat**		bacșiș sector/zi***	
			RON	EURO	RON	EURO
Restaurante	983	10.765	100	28,57	1.076.500	307.571
Cafenele, baruri și cluburi	544	1.777	50	14,29	88.850	25.386
Servicii înfrumusețare****	612	4.226	50	14,29	211.300	60.371
Taxi (10.000 autorizații)	-	11.200	50	14,29	560.000	160.000
TOTAL					1.936.650	553.329

PROVINCIE	număr unități	număr angajați*	bacșiș/zi/angajat**		bacșiș sector/zi***	
			RON	EURO	RON	EURO
Restaurante	5.267	37.114	30	8,57	1.113.420	318.120
Cafenele, baruri și cluburi	9.322	22.648	20	5,71	452.960	129.417
Servicii înfrumusețare****	2.433	15.701	15	4,29	235.515	67.290
Taxi (48.000 autorizații)	-	29.000	15	4,29	435.000	124.286
TOTAL					2.236.895	639.113

ALTE SERVICII (ESTIMĂRI LA NIVEL NAȚIONAL)

	BACȘIȘ/ZI (EURO)	
Spălătorii	bacșiș 2,5 RON/spălare (săptămânal, pentru fiecare dintre cele 3.363.779 automobile)	368.633
Service auto	bacșiș total de 150 RON/an plătit pentru reparații/revizii (3.363.779 automobile)	394.964
Parcări	circa 150.000 șoferi dau bacșiș zilnic la parcare (1,5 RON bacșiș/zi)	64.286
Turiști străini	3.333.000 înnoptări turiști străini în 2004, conform INS (10 euro servicii hoteliere/innoptare)	91.315
Întreținerea locuinței	reparații curente / intervenții în circa 4 milioane locuințe urbane (cca. 10 euro bacșiș pe an/locuință)	109.589
Plata pensiilor	bacșiș mediu de cca. 1 euro/lună plătit de cca. 6,3 milioane de pensionari	207.123

TOTAL ALTE SERVICII

TOTAL GENERAL

1.235.911
2.428.352

SURSE: INSTITUTUL NAȚIONAL DE STATISTICĂ, COMPANI, CENTRUL DE SOCIOLOGIE URBANĂ ȘI REGIONALĂ; NOTĂ: TOATE CALCULELE AU FOST FĂCUTE LA UN CURS DE 3,5 RON PENTRU UN EURO; *AU FOST LUATI ÎN CALCUL DOAR ANGAJATI CARE AU CONTACT DIRECT CU CLIENTUL (CHELNERI ÎN CAZUL RESTAURANTELOR ȘI CAFENELELOR, COAFEZE, COSMETICIENE ETC. ÎN CAZUL SERVICIILOR DE ÎNFRUMUSEȚARE); **SUMA MEDIE PE CARE O PRIMESTE DE LA CLIENTI UN ANGAJAT DIN ACEST SECTOR; ***TOTALUL BACȘIȘURILOR MEDII PRIMITE DE TOTI ANGAJATI DIN SECTOR; ****ÎN ACEASTĂ CATEGORIE AU FOST INCLUSE UNITĂȚILE DE COAFOR, FRIZERIE, COSMETICĂ, MANICHIURĂ, PEDIUCHIURĂ, MACHIAJ, MASAJ, ELECTROSTIMULARE

triștilor din România. Scăzând benzina (care este cam 10% din încasări), după o zi cu 15-20 de curse taximetristii rămân cam cu 20-50 RON, în funcție de noroc, de zonele în care fac curse și de timpul pe care îl petrec „la stradă”. Pe lângă sentimentul că prin bacșiș recompensezi un om care ți-a făcut un serviciu și care, fără mărunțișul de la tine, ar trăi mult mai greu, există și alte motive de a lăsa ceva pe lângă notă.

Dragoș Perșinaru, angajat al companiei Kinecto Permission Marketing, se declară un mare „tipper” și crede că a lăsa bacșiș e un lucru absolut firesc: „Nu dau bacșiș din obligație sau pentru că așa spun normele nescrise. Dau bacșiș pentru că îmi place cum mă servește un ospătar sau pentru că un taximetrist a înțeles că mă grăbesc și s-a grăbit și el”.

Pe lângă asta, Perșinaru crede că profită și el de banii pe care îi lasă bacșiș, pentru că își cumpără cu ei, în rate, și liniștea, și calitatea serviciilor: „Sunt un client fidel. Până și fructe cumpăr de la aceeași tarabă mereu. Și când mergi des în același loc, inevitabil se creează o relație. Care se întreține (și) cu bacșiș. Beneficiile sunt pe măsură: la restaurant ai tot timpul masa preferată, taximetristii vin tot timpul la comenzi, iar doamna de la tarabă îți alege cele mai frumoase piersici”.

„Ratele” lui Perșinaru nu sunt foarte mari: la taxi, între 1 leu („clar, la orice cursă, nimic mai jos”) și 3 lei, la restaurant, „de la minim 10%” până la 25% în funcție de valoarea notei de plată - iar la piață mărunțișul.

Sunt și argumente împotriva bacșișului. Unul ar fi că norma de 10% din nota de plată e nemeritată de mulți dintre chelnerii ori taximetristii - și că de prea multe ori nu primești nici măcar un „mulțumesc” la sfârșitul cursei pentru care lași bacșiș 1 leu din buzunarul tău. Un alt argument ar fi că, la urma urmei, profesorii, educatorii, medicii rezidenți ori funcționarii publici fără vechime sunt nevoiți să trăiască cu aceleași salarii mici ca și chelnerii, în ciuda faptului că au învățat și că responsabilitatea lor socială e mult mai mare. Sunt categorii despre care însă se crede că, în timp, învață să-și completeze veniturile în diverse moduri - profesorii dau meditații și primesc peșcheshuri, medicii primesc spagă iar funcționarii publici cel puțin anumite atenții ori favoruri. Nu toți o fac, firește, dar așa sună percepția publică. În plus, se știe că după câțiva ani de muncă, salariile bugetarilor încep să crească.

„În orice meserie este mai greu în primii ani ca venituri salariale - și nu numai. Nu înțeleg de ce trebuie să plătesc eu în plus față de salariu unui tânăr care a ales o meserie mai ușoară decât a unui doctor, care ia același salariu cu el? De ce să existe această



FOTO: SORINA ANDREICA

PROBĂ ELIMINATORIE:

La JW Marriott, toți chelnerii vorbesc limbi străine

„BAÇȘIȘUL ESTE O INSTITUȚIE DISCRETĂ, IMPLICITĂ, CĂRĂ REGULI TACITE”

Sebastian Lăzăroiu, CURS

taxă neoficială pentru anumite grupe de salariați?”, se întreabă Bogdan Anastasiu, angajat al unei companii IT, LIAMIS & HEB.

De la regula salariului minim plătit lucrătorilor din servicii sunt două excepții, destul de importante pentru ca cei care dau bacșiș din caritate să se gândească a doua oară: în cazul hotelurilor de lanț salariile pleacă de la o sumă mai mare chiar și decât salariul mediu pe economie, iar în cazul ospătarilor cu o vechime de 3-5 ani salariul de bază pleacă de la 1.000 RON.

UNDE, CUM ȘI CÂT? În restaurantele hotelurilor de lanț, de regulă, chelnerii sunt plă-

tiți cu salarii începând de la 500-800 RON, dar trebuie să știe minim două limbi străine de circulație internațională, să aibă o prezentă fizică plăcută și să fie manierați. Hotelurile le oferă, adeseori, cursuri de comunicare, de maniere alese sau chiar de limbi străine. Condițiile? Aceleași pentru care la alte niveluri e condiționat un MBA: semnarea unui contract prin care angajatul să nu părăsească locul de muncă un anumit număr de ani.

„Primul factor pe care îl analizăm cu atenție atunci când alegem personal în restaurante și bucătării este atitudinea, deoarece clienții iartă mai ușor o greșeală tehnică în servicii decât o atitudine necorespunzătoare”, spune Ioan Măties, director al seturului food & beverage al JW Marriott București, care precizează la JW Marriott cunoașterea limbilor străine este obligatorie pentru personalul care intră în contact cu clienții. Cei 250 de angajați din restaurantele Marriott au dreptul să păstreze nu numai bacșișul oferit de clienți, dar primesc și alte stimulente: „Motivarea de a vinde mai mult vine prin diferite programe de stimulare, specifice unui anumit produs sau unei grupe de produse. Aceste programe constau în faptul că la sfârșitul perioadei definite - de obicei o lună - se recompensează cel care a atins nivelulul de vânzare stabilit”, mai spune Ioan Măties.

Nici dacă lucrează în lanțurile de restaurante, chelnerii nu ar avea motive să se plângă. City Grill oferă angajaților traininguri ini-

CE SPUN DATELE OFICIALE

Credeți sau nu, există estimări oficiale ale pieței zilnice a bacșișului, făcute de Institutul Național de Statistică. Cifra oficială se situează în 2005 la 1,3 milioane de euro pe zi, adică 10% din cifra de afaceri totală a sectorului de servicii. Iar suma crește odată cu dezvoltarea sectorului.

Anul	CA servicii	Bacșiș total/zi
2001	1.287 mil. euro	352.000 euro
2002	1.683 mil. euro	461.000 euro
2003	2.150 mil. euro	589.200 euro
2004	2.981 mil. euro	820.000 euro
2005	4.523 mil. euro	1.300.000 euro

SURSA: INSTITUTUL NAȚIONAL DE STATISTICĂ; TOATE CALCULELE AU FOST FĂCUTE LA UN CURS DE 3,5 RON/EURO



FILOZOFIA CITY GRILL: Chelnerul este încurajat să-și privească sectorul de mese ca pe propria afacere

FOTO: LASZLO RADULYI

țiale (dat fiind că 80% din cei 120 de chelneri sunt studenți), iar câștigurile angajaților pot ajunge la 500 euro pe lună, dacă aceștia „își conduc bine afacerea”, după cum spune Daniel Mischie, director de dezvoltare al lanțului de restaurante condus de Dragoș Petrescu. „Un ospătar trebuie să considere sectorul lui de mese ca și propria lui afacere, așa dar trebuie antrenat ca și un antreprenor”, spune Mischie. O afacere bună atât pentru ospătar, cât și pentru restaurant. De ce? „Cu cât are încasări mai mari și «tips-ul» (între 7% și 10%) va fi mai mare. Practic se poate considera «tips-ul» ca profit atâta timp cât este un procent constant din încasări, iar toate veniturile suplimentare realizate de către echipa City Grill sunt păstrate în totalitate de anga-

jați”, explică Daniel Mischie. Rețeta unui bacșiș cât mai mare? Conform directorului de dezvoltare a City Grill, ospătarul trebuie să aplice metode standard prin care clienții săi să fie foarte mulțumiți și să încerce să creeze o relație specială prin care aceștia să revină în același restaurant și să solicite să fie serviți de același ospătar.

Așadar, indiferent de modalitatea de repartizare a veniturilor suplimentare („tip” păstrat în totalitate sau repartizat proporțional cu întreaga echipă) veniturile unui ospătar vor fi măsură încasărilor pe care le aduce. Și cum o „tranzacție medie” (adică o notă de plată medie) este la City Café de 7 euro (25 RON) și la City Grill de 18 euro (64 RON), ospătarul City Café poate primi la fie-

care notă în medie 0,7 euro (2,5 RON), iar ospătarul City Grill 1,8 euro (6,4 RON).

În restaurantele mai mici sau care pur și simplu nu au trecut de stadiul unei locații, singurul avantaj pe care îl au chelnerii este păstrarea integrală a bacșișului primit: „Fiecare ospătar are dreptul la «tips-ul» realizat”, spune proprietarul restaurantului Contele Dracula, care precizează că nu oferă alte metode de recompensare personalului. Cu toate acestea, Mircea Poenaru estimează că cei 11 angajați ai lui câștigă cel puțin 400 RON pe zi din bacșișuri, la care se adaugă salariul minim pe economie pe care îl primesc lunar.

Tot salarii minime pe economie primesc și majoritatea cosmeticienelor, coafezelor sau manichiuristelor (în afara stilistilor, care

GHID DE DAT BACȘIȘ

În funcție de țara în care te afli, bacșișul pe care-l dai e privit fie drept un semn de bună creștere, fie de proastă creștere. Sunt suficiente țări în care bacșișul e văzut drept o insultă, dacă nu cumva e chiar cu desăvârșire interzis de lege, ca în China.

AUSTRALIA: Pentru taximetriști, un bacșiș suficient sunt cenții „de rotunjire” până la dolar.

AUSTRIA: Chelnerii sunt plătiți destul de bine, bacșișul e inclus în nota de plată iar atențiile suplimentare nu sunt în general agreate.

MAREA BRITANIE: Serviciile sunt în general incluse în nota de plată. Dacă nu, se aplică regulile standard valabile în Statele Unite.

CHINA: Să primești bacșiș e interzis prin lege.

CEHIA: Un bacșișul suficient e mărunt și rămas până la rotunjirea în coroane.

JAPONIA: Bacșișul e considerat jignitor de cel care a efectuat serviciul. În general, serviciile sunt incluse în nota de plată.

CROAȚIA: Bacșișul nu este ceva obișnuit, chelnerii de exemplu nu se așteaptă să îl primeas-

de obicei se plătesc singuri, deschizându-și mici afaceri), care capătă însă bacșișuri sub altă formă decât procentual. Stela, cosmeticiană la cabinetul Bella din zona gării, are zilnic în medie opt clienți, care au facturi medii de 30-40 RON fiecare. Deși ne-am putea gândi că Stela câștigă de opt ori 10% din 30-40 RON, Stela câștigă mai mult. Și asta deoarece are clienți fidele, iar de la fiecare prioste între 5 și 10 RON pe zi.

LEGALIZAREA BACȘIȘULUI. Cu aproximativ un an în urmă, Sorin Marius Crivțonencu, penultimul președinte al Autorității Naționale pentru Turism (ANT), aducea în discuție un proiect de lege privind legalizarea bacșișului. „Toată lumea vorbește de șpagă, de comision, de cât lăsăm ospătarului. Bacșișul e legalizat în alte țări europene. Dorim să încurajăm angajații din turism să își facă treaba în așa fel încât clientul să fie mulțumit, știind că pot primi legal bacșiș”, spunea atunci Crivțonencu. Propunerea sa nu a fost luată în serios de fostul ministru al finanțelor, Ionuț Popescu, care a replicat că legalizarea bacșișului nu e o „prioritate pentru situația economică actuală”. Cu toate acestea, aplicarea cotei unice la bacșișuri de circa 3 mil. euro pe zi ar duce la venituri de 480.000 euro pe zi pentru buget. La un calcul sumar, asta ar putea însemna aproape 200 mil. euro anual - cam cât se așteaptă Ministerul Sănătății să obțină din aplicarea taxei pe viciu la țigări și băuturi alcoolice, bani cu care intenționează să susțină reforma sanitară.

Este legalizarea bacșișului o soluție? Liviu Voinea, director de cercetare al Grupului de Economie Aplicată (GEA), crede că legalizarea bacșișului ar fi în primul rând foarte greu de aplicat: „Este dificil de aplicat la scară largă o astfel de impozitare acum și probabil mai mult ar complica lucrurile”. În plus, spune Voinea, o astfel de taxă ar îngreuna ritmul de angajare din sectorul serviciilor, care a fost în ultimii ani cel mai activ sector în preluarea factorului uman disponibilizat din industrie: „Legalizarea bacșișului ar reduce cu mult stimulentele pe care le ia în calcul un viitor chelner sau taximetrist; anume că, pe lângă salariul minim pe care îl va primi, va putea trăi din bacșișuri”. Oficialul GEA moti-



FOTO: LASZLO RADULY

SPOR DE FRUMUȘETE: La coafor sau cosmetică, bacșișul depășește de obicei pragul clasic de 10%

vează ultima asertiune prin faptul că legalizarea bacșișului ar face ca angajatorul să vadă exact ce bacșișuri se primesc și să limiteze marja pe care angajatul o poate primi.

BACȘIȘ SAU ȘPAGĂ? De ce la medic se cheamă șpagă și la frizer bacșiș? Teoretic sunt două metode diferite de răsplătire a unor servicii, dar asta nu înseamnă că nu se fac confuzii: „Ambele sunt supra-taxe pe care oamenii le plătesc pentru anumite servicii”, spune Sebastian Lăzăroiu. Conform acestuia, șpaga se referă în special la funcționarii publici și nu privește neapărat calitatea serviciilor, ci chiar condiționarea lor (dacă nu-mi dai, nu te servesc). „De multe ori șpaga se oferă chiar înaintea prestării serviciului, ca o ga-

Așa se reglează în România - „țara lui bacșiș-bacșiș”, cum a auzit Mircea Eliade că era numită România într-un tren spre Polonia - toate lucrurile. Într-un fel e și normal regula bacșișului pe măsura calității serviciilor s-a occidentalizat demult, deși cuvântul în sine e oriental, mai precis turcesc - la fel ca peșches. Bacșișul e pomenit în chiar primul roman românesc notabil, „Ciocoi vechi și noi”, în care Nicolae Filimon descrie întâmplări petrecute la începutul secolului al XIX-lea, în vremea domnului fanariot Caragea. În lunga listă de cheltuieli a postelnicului Andronache, înșirată în roman, e trecut și bacșișul dat meterhanei (pentru muzica turcească) și „altor tagme de slujitori” - 250

„Un ospătar trebuie să considere sectorul lui de mese ca și propria lui afacere, așadar trebuie antrenat ca și un antreprenor“ Daniel Mischie, City Grill

ranție că ambele părți își respectă obligațiile”, spune directorul CURS.

Spre deosebire de șpagă, bacșișul este oferit în cele mai multe situații numai după prestarea serviciului tocmai pentru că asta permite clientului să evalueze acel serviciu. „Dacă nu ești mulțumit de prestația frizerului, atunci nu îi vei mai oferi bacșiș”, concluzionează Sebastian Lăzăroiu.

de taleri. Au trecut două sute de ani, bacșișul e încă aici, în economia de piață, și adună peste 1 mld. euro anual. Mai rămâne totuși de trasat linia de demarcație între bacșiș și așa-numita șpagă. Bacșișul e o taxă dată de bunăvoie, la vedere, una a cărei valoare depinde de calitatea serviciilor. Șpaga e o taxă dată de nevoie, pe ascuns. Și, în plus, e și mult mai greu de făcut o estimare anuală.

că. Obligatoriu e însă bacșișul dat de cei care primesc pensia prin poștă.

EGIPT: Aici e adevărata țară a bacșișului. Se dă bacșiș pentru aproape orice și aproape oricui: și celui care te ajută să te orientezi pe stradă, și vânzătorului care-ți dă sfaturi despre produse. Pentru serviciile autorizate, se oferă 15-20% din contravaloarea oficială.

SUA: America e țara în care cuantumul bacșișurilor e atât de bine delimitat în funcție de serviciul încât piața e ușor de estimat decât în alte țări. Iată cum arată grila bacșișurilor americane: restaurant - 10-20%; hamali - 2 dolari/geantă; cameristă - 1-10 \$/zi, în funcție de cameră; somelier - 15% din prețul vinului; taxi - 10-15%; limuzină - 15-20%; parking valet - 2-

4 dolari; pizza boy - 10%; karaoke DJ - 1 dolar/piesă; hair stylist - 15-20%; florar - 1-10 dolari, în funcție de mărimea buchetului.

FINLANDA, GERMANIA: Absolut optional. Se lasă 5-10% din valoarea serviciului, mai ales dacă acesta a fost excepțional. În Finlanda, taximetriștii fac și pe hamalii deseori și sunt în general recompensați cu 2-3 euro în plus.