

Un cambio de pagos en efectivo a pagos con tarjeta ayuda a un salón de belleza a eliminar una deuda grande y a aumentar el volumen de ventas

FLUJOS DE EFECTIVO MÁS COHERENTES Y MENORES COSTOS AYUDAN A QUE UNA COMERCIANTE MEJORE EL RENDIMIENTO DE SU NEGOCIO

Courtney Shaw Skin Care and Body Therapy es conocida por ayudar a los clientes de Durban, en Sudáfrica, a que se sientan cuidados y relajados. Sin embargo, cobrar por servicios a domicilio se había vuelto estresante para la dueña del salón, Courtney Shaw, cuando los clientes no tenían suficiente dinero en efectivo. El negocio ahora trabaja prácticamente sin dinero en efectivo; acepta pagos con tarjetas de débito y de crédito utilizando una solución de aceptación de tarjetas de punto de venta móvil registrada en el Programa Punto de Venta Móvil (Mobile POS) de MasterCard.



Desafío

Cuando los clientes no tenían suficiente dinero en efectivo para pagar por los servicios a domicilio, Shaw estaba perdiendo tiempo e ingresos tratando de perseguir el dinero adeudado. Los pagos con tarjeta parecían una buena alternativa, pero los altos costos de aceptación de tarjetas de una terminal de punto de venta tradicional eran prohibitivos para esta pequeña empresa.

Solución

Shaw eligió una solución de pagos de iKhokha Edge, que consiste en una aplicación instalada en su teléfono inteligente, un lector de tarjetas con chip en el que los consumidores introducen sus tarjetas, y herramientas de elaboración de informes en línea para la gestión de su negocio. El salón de belleza puede ahora procesar transacciones con tarjetas de débito y de crédito prácticamente en cualquier lugar.

Resultados

Shaw recibe ahora los pagos a tiempo y los clientes están gastando más por visita. La falta de pago de los clientes se ha reducido de 10 por ciento a casi cero, mientras que los cargos por aceptación de tarjetas son un 75 por ciento más bajas que con una terminal de punto de venta tradicional. Para Shaw, no utilizar dinero en efectivo se traduce en mayor eficiencia y seguridad.

Con una solución de pago de punto de venta móvil, la falta de pago de los clientes se redujo del 10 % a casi el

0%

Estudio de casos: Punto de venta móvil

Desafío

Shaw comenzó su negocio en 2011, proporcionando servicios de belleza a domicilio y servicios de cuidado personal. Inicialmente, solo aceptaba efectivo (o transferencias EFT a su banco, en caso de falta de efectivo). Sin embargo, aproximadamente uno de cada 10 clientes no pagaban en el momento del servicio y se resistieron a sus esfuerzos de seguimiento para recibir el pago. Incluso cuando los clientes pagaban, el manejo de grandes cantidades de dinero en efectivo no era eficiente, planteaba riesgos para la seguridad y desencadenaba costosos gastos de depósito. Aceptar pagos con tarjeta era la respuesta clara, pero los costos fijos, los costos de alquiler mensual y las altas tarifas de transacción de una terminal de punto de venta tradicional amenazaban con devorar las ganancias de esta pequeña empresa.

Solución

Las tecnologías innovadoras que convierten a los teléfonos inteligentes, las tabletas y los organizadores personales en dispositivos de punto de venta con aceptación de tarjetas están creciendo en popularidad. Para las pequeñas empresas que necesitan una manera de bajo costo para aceptar pagos con tarjeta, las soluciones de puntos de venta móviles ofrecen ventajas distintivas sobre las terminales de punto de venta tradicionales, por ejemplo:

- Menor costo total de adquisición sin cuotas mensuales fijas
- Interfaces de usuario sencillas para el comerciante y el consumidor
- Generación de informes en línea para rastrear ventas y hacer reembolsos de manera sencilla (en caso de ser necesario)
- Portabilidad y facilidad de instalación y uso
- Flexibilidad para adaptarse a cualquier tipo de negocio

Shaw eligió iKhokha Edge, un lector seguro de tarjetas con chip y PIN que se conecta a su teléfono inteligente. Junto con la aplicación móvil de iKhokha, el lector transforma el teléfono en una terminal punto de venta móvil seguro que acepta pagos de tarjetas de débito y de crédito. Shaw utiliza la solución iKhokha Edge tanto para sus servicios en el hogar y para los pagos de clientes que visitan su salón de belleza. Ella también tiene acceso a los datos y análisis de transacciones de ventas a través de la página web de administración protegida por contraseña de iKhokha.

“La solución de punto de venta móvil iKhokha Edge ayuda a que mi negocio sea más exitoso. Las deudas han sido prácticamente eliminadas. Los clientes compran más. Los cargos por aceptación de tarjetas son una cuarta parte de lo que solían ser. La puedo usar en el salón y también para las visitas domiciliarias”.

Courtney Shaw,
dueña de Courtney Shaw Skin Care and Body Therapy

Resultados

No hay pérdida de ingresos – Desde ahora los clientes pueden pagar con tarjeta de débito o crédito, ya no pueden decir que no tienen suficiente dinero en efectivo y retrasar o evitar el pago. Como resultado, las deudas pasaron del 10 por ciento de los clientes a casi cero.

Flujo de caja predecible – La inmediatez de pago con tarjeta significa que el salón ya no está sujeto a las largas demoras en la disponibilidad de fondos.

Mayor volumen de ventas – Muchos clientes programan citas para tratamientos específicos, pero ahora se sienten capaces de comprar productos y servicios adicionales, ya que ya no están restringidos al dinero en efectivo, lo que aumenta los ingresos del salón.

Reducción en los costos operacionales – Cuando Shaw comenzó a aceptar las tarjetas, utilizaba una terminal punto de venta tradicional con altos costos de transacción, más una cuota mensual de alquiler. Al cambiar a la terminal de punto de venta móvil, sus costos de aceptación de tarjetas cayeron un 75 por ciento.

Mayor seguridad – Shaw ya no tiene que llevar dinero en efectivo, lo que reduce el riesgo de robo.

Gestión del negocio más eficiente – Las herramientas de análisis de negocios en línea permiten que Shaw exporte fácilmente las cifras de ventas en una hoja de cálculo Excel® y compruebe los ingresos todos los días, todas las semanas y todos los meses. Dado que el dispositivo móvil de punto de venta se utiliza tanto para las visitas a domicilio como las visitas al salón, ella puede unir las cuentas de ambos canales de venta de manera rápida y precisa.

Más tiempo para lo que realmente importa – Con la solución de punto de venta móvil, Shaw puede pasar menos tiempo haciendo números y más tiempo pensando en maneras creativas para hacer crecer su negocio y aumentar la satisfacción de los clientes.

LA MANERA DE BAJO COSTO PARA ATENDER A LOS CONSUMIDORES “SIN EFECTIVO” DE LA ACTUALIDAD

La aceptación móvil de tarjetas es ahora un negocio de \$ 5,7 mil millones en todo el mundo y es la tendencia de más rápido crecimiento en los comercios minoristas.¹ Desde los servicios de salón de belleza a un almuerzo al paso, los consumidores esperan poder pagar sus transacciones diarias con tarjetas de crédito o débito en lugar de efectivo. Para satisfacer esta demanda, a los pequeños comerciantes les está resultando más fácil y rentable transformar los dispositivos móviles existentes, por ejemplo teléfonos inteligentes y tabletas, en soluciones de punto de venta móviles para garantizar transacciones seguras y convenientes.

1. IHL Group, *Mobile POS: Hype to Reality*, May 2013.

Para obtener más información, comuníquese con el equipo de punto de venta móvil de MasterCard en mobilepos@mastercard.com