

Minorista de venta por catálogo logra un aumento en el consumo y satisfacción de clientes gracias al punto de venta móvil



LAS VENTAS SE DUPLICAN GRACIAS A LA SEGURIDAD QUE BRINDAN LOS PAGOS CON TARJETAS

Price Shoes es una empresa mexicana que vende calzado, indumentaria y accesorios de moda por catálogo. Los vendedores independientes interactúan con los clientes, entregan los productos y aceptan los pagos. Con el fin de mejorar la seguridad y la comodidad al efectuar transacciones, Price Shoes implementó el punto de venta móvil (POS Móvil). Ahora los clientes pueden pagar con tarjetas y realizan más compras. Esto generó un aumento del 50% en el volumen de las ventas y el monto de las transacciones en algunos casos, y por consecuencia, la base de clientes se duplicó. Además, los vendedores pueden acceder a sus comisiones de forma instantánea y sin los riesgos que implica llevar dinero en efectivo.

“El POS Móvil ha cambiado mi vida y me ha dado la confianza para que mi negocio siga creciendo”.

Flor Arellano, vendedora de Price Shoes

“Mi base de clientes aumentó más del doble desde que empecé a usar el POS Móvil”.

Yunnúen Márquez, vendedora de Price Shoes

Desafío

El negocio solía aceptar pagos en efectivo únicamente, lo que representaba un riesgo para la seguridad de los clientes y los vendedores. Los clientes solían limitar sus compras debido a que dependían del dinero en efectivo que tenían en mano. Cuando se les ofrecía pagar en cuotas, muchos pagaban luego del vencimiento o dejaban de pagar las cuotas.

Solución

Price Shoes recurrió a Sr.Pago, una solución de POS Móvil. Esta solución incluye un lector de tarjetas para teléfonos móviles, un sitio web para administrar los pagos y una tarjeta de débito MasterCard para que los vendedores accedan a los fondos cobrados de forma instantánea.

Resultados

Los vendedores y los clientes se sienten más seguros porque no tienen que llevar dinero en efectivo. Algunos vendedores experimentaron un aumento del 50% en el volumen de las ventas y los montos de las transacciones, y la base de clientes de Price Shoes se duplicó. Las deudas incobrables prácticamente se eliminaron y ahora tienen acceso a un registro histórico electrónico de todas las transacciones.

El POS Móvil permite que Price Shoes crezca y que sus vendedores concreten más ventas. El volumen de las ventas y el monto de las transacciones ha aumentado un

50%

Estudio de casos: Punto de venta móvil

Desafío

Price Shoes tiene un modelo de negocios empresarial: los vendedores autónomos administran las ventas por catálogo, incluidos los cobros. Originalmente, Price Shoes solo aceptaba pagos en efectivo, pero debido a que muchos clientes no tenían mucho dinero a mano y se mostraban indecisos a la hora de hacer compras grandes, se perdían posibles ventas. A los vendedores y los clientes también les preocupaba perder dinero en efectivo o que alguien se los robara. Ofrecer pagos en cuotas no era útil, ya que muchos clientes no cumplían con sus obligaciones. En consecuencia, los vendedores sufrían demoras para cobrar sus ingresos o no los recibían. Hasta los días de cobro eran complicados, ya que los vendedores debían llevar mucho dinero en efectivo y hacer viajes largos tomando riesgos innecesarios.

Solución

Gracias a las soluciones de pago de POS Móvil, los negocios como Price Shoes pueden satisfacer las necesidades de sus vendedores y sus clientes con más eficiencia. Las soluciones de POS Móvil utilizan los avances en el área de las comunicaciones digitales y los dispositivos inteligentes para brindar los siguientes beneficios a los comerciantes:

- mejoras en la velocidad y desempeño mediante el uso de teléfonos inteligentes y conectividad Wi-Fi;
- mayor flexibilidad en la forma y el lugar para hacer los pagos;
- mayor seguridad gracias a la posibilidad de pagar con tarjeta en lugar de dinero en efectivo;
- aumento en las ventas y la base de clientes gracias a la seguridad y la conveniencia del pago con tarjeta;
- interfaz de usuario simple tanto para el comerciante y el consumidor;
- informes en línea para realizar un seguimiento sencillo de las ventas y verificar las transacciones;
- disminución del costo total de activos sin tarifas mensuales fijas;
- oportunidad de integrar los pagos con otras aplicaciones comerciales; y
- portabilidad y facilidad de configuración y uso.

Price Shoes eligió la solución de POS Móvil Sr.Pago, que se desarrolló para satisfacer las necesidades de una gran cantidad de consumidores mexicanos que prefieren pagar con tarjetas de débito y crédito. Sr. Pago incluye un lector de tarjetas para teléfonos inteligentes, aplicaciones móviles para administrar los pagos y una tarjeta de débito MasterCard para que los vendedores accedan a sus ingresos de forma instantánea.

Resultados

Tras conversar con los vendedores de Price Shoes acerca del POS Móvil, surgieron ventajas claves para otros negocios orientados a los servicios:

Pagos inmediatos: los vendedores de Price Shoes pueden usar una tarjeta de débito MasterCard para acceder de inmediato a los ingresos de las ventas efectuadas a través de Sr. Pago.

Mejor flujo de caja: con la opción de pago en efectivo, los clientes podían pagar los productos en cuatro cuotas. Desafortunadamente, a menudo dejaban de pagar y los vendedores dedicaban muchas horas a tratar de cobrar las deudas. Ahora sigue ofreciéndose el pago en cuotas, pero gracias a la comodidad del pago con tarjeta, los clientes no necesitan llevar dinero en efectivo. El comerciante se beneficia de un mejor flujo de caja y las deudas incobrables se eliminaron casi por completo.

Aumento del ticket promedio: aceptar tarjetas de crédito provocó que los clientes gasten más dinero; los montos de las transacciones aumentaron un 50% en algunos casos. “Los clientes compraban un solo par de zapatillas porque dependían del dinero en efectivo que tenían en mano. Ahora que tienen la opción de pagar con tarjeta, también compran zapatos para sus parejas y sus hijos”, explica la vendedora Flor Arellano.

Mayor volumen de ventas: además del aumento en los montos de las compras, la posibilidad de pagar con tarjeta generó un aumento del 50% en la cantidad de ventas. Los vendedores de Price Shoes también están viendo mayor fidelización.

Aumento de las recomendaciones: “Si los clientes tienen una buena experiencia de pago con tarjeta, recomiendan tu negocio a sus amigos y familiares. Esto generó un gran crecimiento, más ventas y más clientes”, manifiesta el vendedor Yunnuén Márquez.

Aumento de los índices de venta: aceptar pagos con tarjetas contribuye a concretar ventas. Los clientes no tienen tiempo de cambiar de idea respecto de una compra mientras van hasta un cajero automático para extraer dinero. Además, muchas personas dudan antes de hacer un pago en efectivo, pero no vacilan cuando pueden usar tarjetas de crédito.

Menos inseguridad: los vendedores ya no necesitan llevar mucho dinero en efectivo durante los días de cobros, como los días de pago, y son menos vulnerables a los robos. “Los clientes también sienten que pagar con tarjeta es más seguro y confiable debido a que se genera un registro en papel”, afirma Arellano.

Administración eficiente del negocio: Sr.Pago cuenta con un portal en línea que ofrece herramientas de análisis para que los vendedores administren su actividad y registren el estado de los pagos. Luego de cada transacción, se emite un recibo electrónico que los vendedores envían a los clientes. El recibo incluye un mapa del lugar donde se realizó la transacción. Este recurso permite que los vendedores recuerden dónde se encuentran los clientes.

Facilidad de uso: Sr.Pago es muy fácil de usar y guía al cliente a través del proceso de pago. Los clientes también valoran la innovación y el profesionalismo de un negocio que acepta pagos con tarjetas a través de teléfonos móviles.

MENOS ESTRÉS PARA LOS PROPIETARIOS DE NEGOCIOS PEQUEÑOS

Desde el cobro de las ventas hasta la administración de las cuentas, los propietarios de negocios pequeños necesitan soluciones de pago que les permitan administrar sus operaciones con mayor eficacia y eficiencia. Por este motivo, cada vez más propietarios de negocios pequeños recurren a las soluciones de POS Móvil. Se calcula que, para el 2017, el volumen mundial de transacciones de pagos móviles aumentará hasta los \$717 mil millones.¹ Los POS Móviles ofrecen una mayor eficiencia comercial que permite que los propietarios dediquen más tiempo a satisfacer las necesidades de sus clientes y lograr que sus negocios crezcan.

1.Forbes, “Will Credit Card Companies Reap The Benefits Of Growing Mobile Payment Market?” (¿Las compañías de tarjetas de crédito cosecharán los beneficios del crecimiento del mercado de pagos móviles?) 13 de marzo de 2015. <http://www.forbes.com/sites/greatspeculations/2015/03/13/will-credit-card-companies-reap-the-benefits-of-growing-mobile-payment-market/>

Para obtener más información, contáctese con el equipo de POS Móvil de MasterCard en mobilepos@mastercard.com

