

## Estudio de casos: Punto de venta móvil

# Los Dispositivos Móviles en Punto de Venta Ayudan al Dueño de un Supermercado a Mejorar el Flujo de Caja y a Mantener Felices a sus Clientes



### EL PAGO CON TARJETA PERMITE AL SUPERMERCADO OPTIMIZAR SU RECOLECCIÓN DE DEUDAS Y A SATISFACER LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES

La tienda Saravana es un supermercado en una zona residencial en Chennai, India, que también ofrece entrega a domicilio de agua embotellada. La mayoría de los compradores del Supermercado de Saravana son jóvenes profesionales muy familiarizados con tecnología quienes prefieren pagar con tarjeta, ya sea que estén comprando solo unos cuantos artículos o haciendo mercado para todo un mes. Adicionalmente, los clientes de agua a domicilio no siempre tienen suficiente efectivo a la mano para pagar el costo en el momento de la entrega. El propietario de la tienda, Senthil Kumar, inició ofreciendo a sus clientes la conveniencia y la seguridad de los pagos con tarjeta a través del punto de venta móvil (MPOS). Rápidamente notó una gran mejoría en el flujo de efectivo ya que no perdió tiempo recolectando el dinero adeudado. Igualmente, el volumen de ventas aumentó a medida que los clientes aumentaron el número de artículos comprados al saber que podían pagar con tarjeta.

#### RETO

Los principales clientes de la Tienda Saravana en Chennai, India, prefieren pagar con tarjeta para así evitar las molestias de llevar dinero en efectivo o estar en busca de un cajero automático. Para aumentar las ventas y mejorar el flujo de caja, el propietario, Senthil Kumar, necesitaba una manera conveniente y segura de recolectar pagos de los compradores inmediatamente después de la compra en la tienda y en las entregas a domicilio.

#### SOLUCIÓN

El propietario de la Tienda Saravana, Senthil Kumar, trabajó con Bijiipay, un proveedor líder de soluciones de pago, para obtener PosMate, un dispositivo móvil portátil fabricado por Spire Payments. La solución ofrece una interface sencilla, seguridad en la que se puede confiar y la capacidad de aceptar pagos inmediatamente al momento de la compra.

#### RESULTADOS

La solución MPOS ha ayudado a Senthil Kumar a ofrecer a los clientes la conveniencia de un método de pago sin efectivo para compras dentro del supermercado y para entregas a domicilio. El nuevo servicio crea lealtad entre los clientes, atrae nuevos compradores y mejora de manera importante el flujo de caja del comerciante y los resultados de ventas.

Ahora que la Tienda Saravana ofrece aceptación de pagos POS Móviles, el promedio de ventas ha aumentado en un

# 19%

# Estudio de casos: Punto de venta móvil

## RETO

El propietario de la tienda Saravana, Senthil Kumar, administra un supermercado y un servicio de entrega de agua a domicilio en Chennai, India. El negocio comenzó en el año 2000, y desde entonces solo había aceptado dinero en efectivo y nunca había considerado aceptar pagos con tarjeta. Sin embargo, en la medida que Chennai se ha convertido en un mercado con alta influencia de desarrolladores de tecnología que han traído evolución y han ayudado al que el mercado sea más exitoso. Ahora la mayoría de sus clientes son jóvenes profesionales que prefieren pagar con tarjeta. Senthil sintió que era beneficioso ofrecer pagos con tarjeta en su supermercado para no perder ventas cuando los clientes no llevaban suficiente dinero en efectivo a la mano. En estos casos, los clientes usualmente abandonan su compra en lugar de tener que dirigirse al cajero automático más cercano. El servicio de entrega de agua a domicilio del Supermercado Saravana representa un nuevo reto, ya que los empleados de Senthil algunas veces deben regresar varias veces para lograr recibir el pago completo del dinero adeudado. El negocio necesitaba una manera de recolectar pagos instantáneos tanto en la tienda como en las entregas a domicilio, que fuera fácil para él, sus empleados y sus clientes.

## SOLUCIÓN

Las tecnologías MPOS que utilizan los teléfonos inteligentes y las tabletas son especialmente beneficiosas para los pequeños negocios, ya que ayudan a acomodar las siempre crecientes preferencias de pago con tarjeta de sus clientes y ofrecen a los comerciantes medios confiables para recolectar el pago completo al momento de la compra. Las soluciones POS Móviles ofrecen:

- Fácil configuración y uso
- Interfaces más sencillas para el comerciante y para el cliente
- Portabilidad y flexibilidad para aceptar pagos “en cualquier momento y en cualquier lugar”
- Disminución del riesgo de robo o pérdida ya que el personal de entrega a domicilio ya no tiene que llevar dinero en efectivo
- Reportes por Internet para hacer seguimiento fácilmente y emitir reembolsos
- Contabilidad y procesamiento de documentos financieros simplificados
- Menores costos de uso con cargos mensuales más económicos

El propietario de la tienda Saravana sabía que debía ofrecer pagos con tarjeta a sus clientes pero no sabía por donde comenzar. Se preocupaba de que sería un servicio complejo y costoso, hasta que habló con el vendedor de Bijiipay y entendió lo fácil y económico que MPOS podría llegar a ser.

Bijiipay es un proveedor de soluciones de pagos móviles que se especializa en los mercados emergentes como India. Bijiipay toma provecho de PosMate,

un lector móvil de tarjetas de tamaño pequeño, fabricado por Spire Payments, un líder global de *software* y *hardware* POS. PosMate se conecta con los teléfonos inteligentes y las tabletas de manera segura a través de Bluetooth, ofreciendo a los clientes del Supermercado Saravana un método de pago con tarjeta fácil para usar en cualquier momento y en cualquier lugar.

La facilidad de uso, el bajo costo mensual de alquiler, no tener requerimientos colaterales y no tener límite de transacciones ayudó a Senthil Kumar a extender el pago con tarjetas a sus clientes. Adicionalmente, Móvil POS hace que la operación del negocio de Senthil sea más seguro ya que eliminó la necesidad de que los empleados lleven grandes cantidades de dinero en las entregas a domicilio.

## RESULTADOS

El propietario de la tienda Saravana, Senthil Kumar, está muy contento por el crecimiento en las ventas desde la introducción de MPOS de Bijiipay y está dispuesto de referir a otros negocios del vecindario a Bijiipay.

Los beneficios incluyen:

**Mejor flujo de efectivo** Pagos en cualquier lugar contribuyen a un mucho mejor flujo de efectivo, lo cual significa que Senthil tiene más fondos disponibles para administrar su supermercado y crecer su negocio.

**Operaciones más eficientes** Con POS Móvil, Senthil o sus empleados, pueden recolectar pagos en cualquier lugar, ahorrando tiempo y recursos, y en algunas ocasiones, evitando el esfuerzo de tener que regresar muchas veces para recolectar el dinero adeudado.

**Pedidos más grandes** POS Móvil facilita que los clientes terminen sus compras u órdenes de entrega a domicilio sin preocuparse por cuanto dinero en efectivo tienen a la mano. Ya sea un pedido grande mensual o solo unos pocos artículos, los clientes pueden pagar con tarjeta al momento de la compra.

**Mayor lealtad de los clientes** Al ofrecerles a los clientes un método de pago conveniente y confiable, MPOS está dirigido a satisfacer el estilo de vida del profesional que siempre está ocupado y fomenta una gran lealtad de parte de los clientes.

**Creciente base de clientes** En la medida en que se comparte verbalmente la noticia en el vecindario, la conveniencia de MPOS atrae al nuevo cliente a la tienda Saravana.

**Contabilidad simplificada** Los pagos de clientes van directamente a la cuenta de Senthil, así que ya no existe la necesidad de visitar el banco y depositar efectivo al final de cada día.

## LA MANERA ECONÓMICA DE ATENDER A LOS CLIENTES “QUE NO DESEAN PAGAR CON EFECTIVO” DE HOY EN DÍA

Los pagos móviles con tarjeta es ya un negocio de \$5.7 mil millones alrededor del mundo y la tendencia con mayor crecimiento en ventas al por menor! En la medida en que los clientes se especializan más tecnológicamente y están más ocupados en su día a día, esperan poder pagar por sus transacciones diarias con una tarjeta de débito o de crédito en lugar de dinero en efectivo. Para satisfacer esta necesidad, los comerciantes están encontrando fácil y económico transformar los dispositivos móviles existentes como teléfonos inteligentes y tabletas en soluciones MPOS para asegurar transacciones seguras, fáciles e inteligentes.

1. IHL Group, POS Móvil: Hype to Reality (Despliegue publicitario y realidad), Mayo de 2013.

Para mayor información, comuníquese con [mobilepos@mastercard.com](mailto:mobilepos@mastercard.com)

“Es muy fácil recolectar pagos grandes de mis clientes regulares que hacen pedidos mensuales en mi supermercado. Este tipo de cuenta de crédito (forma de pago) es algo que la mayoría de supermercados como el mío tienen que hacer para mantener la lealtad de los clientes, pero recolectar el dinero puede ser un problema para nosotros y las demoras en la recolección afecta nuestro flujo de caja.”

Senthil Kumar Propietario Tienda Saravana

