

Hotel obtém maior receita ao mudar para ponto de venda móvel, aumentando a praticidade e a confiabilidade de pagamento



MELHORIA NO SERVIÇO AO CLIENTE, AUMENTO DAS VENDAS

O Royal View Hotel and Suites é um hotel exclusivo com 50 suítes situado no centro de Lagos, Nigéria. Ele é a escolha preferida de empresários estrangeiros que viajam a negócios, a maioria dos quais prefere pagar suas contas com cartão de crédito. Para melhorar a velocidade e confiabilidade do processamento das transações, o hotel trocou seus terminais tradicionais de pagamento por uma solução de ponto de venda móvel. Mais transações agora são efetuadas com sucesso e de forma mais rápida, o que também ajudou a elevar o valor médio da conta dos hóspedes, considerando que eles acham mais prático pagar com o cartão.

Desafio

Os serviços de dados para celulares em Lagos às vezes são lentos e pouco confiáveis. Por esse motivo, os pagamentos por cartão aceitos por meio dos terminais tradicionais do hotel demoravam muito tempo para ser processados e, frequentemente, acabavam em transações recusadas.

Solução

O Royal View Hotel and Suites mudou para o PAYPAD, uma solução de ponto de venda móvel da Electronic Settlement Limited. Agora, os funcionários do hotel podem processar os pagamentos com dispositivos smart por meio do aplicativo PAYPAD e um leitor de cartão. A conectividade é mais rápida e mais confiável ao utilizar a rede Wi-Fi do hotel.

Resultados

A facilidade de realizar pagamentos com cartão de qualquer parte do hotel por meio do ponto de venda móvel aumentou o valor médio de transação em 12%. A rapidez e a confiabilidade do processamento melhoraram significativamente e o monitoramento e a conciliação das transações são muito mais simples.

Ao mudar para uma solução de ponto de venda móvel rápida e confiável, o Royal View Hotel and Suites obteve um aumento no valor médio de suas transações de

12%

Estudo de Caso: Ponto de Venda Móvel

Desafio

O Royal View Hotel and Suites em Lagos, Nigéria, oferece a seus hóspedes “tratamento de rei”— com comodidades como jantares requintados, piscina ao ar livre e academia de ginástica. O hotel recebe muitos executivos da Europa, Ásia e do Oriente Médio, que preferem pagar com cartão.

O hotel utilizava terminais tradicionais, mas a velocidade e a confiabilidade do processamento eram difíceis devido à infraestrutura limitada de dados para celular da cidade. Os terminais tradicionais levavam muito tempo para estabelecer uma conexão— o que gerava irritação nos clientes e transações recusadas. Além disso, os terminais tradicionais, ligados a uma linha fixa, obrigavam os clientes a utilizarem seus cartões somente na recepção do hotel.

Solução

Cada vez mais, as empresas voltadas para os serviços estão mudando para soluções de ponto de venda móvel, gerando avanços em dispositivos smart para experiências de pagamento mais práticas e confiáveis para seus clientes. Em comparação com terminais tradicionais, as soluções de PDV Móveis oferecem vantagens importantes para os pequenos negócios, como:

- Maior versatilidade na forma e no local onde os pagamentos são realizados
- Interfaces do usuário simples para o comerciante e o cliente
- Portabilidade e facilidade de configuração e uso
- Relatórios on-line para rastrear vendas com facilidade e conciliar transações quando necessário
- Menor custo total de propriedade, sem taxas mensais fixas
- Dispositivos smart oferecem mais opções de conectividade—incluindo GPRS, 3G/4G e Wi-Fi

O Royal View Hotel and Suites substituiu os terminais tradicionais por uma solução de PDV Móvel da Electronic Settlement Limited, a primeira fornecedora na Nigéria com registro no programa PDV Móvel da MasterCard. O hotel fez o download do aplicativo PAYPAD em dois smartphones Android dedicados e conectados à rede Wi-Fi do hotel. Agora os hóspedes podem pagar por hospedagem, refeições e serviços de uma forma bem mais simples: os funcionários inserem o valor a ser cobrado no aplicativo e os hóspedes só precisam inserir o cartão no leitor do PDV Móvel PAYPAD.

“A conectividade e a garantia do pagamento são nossos bens mais valiosos. Sabemos que o dinheiro será creditado em nossa conta em poucos dias.”

“A aceitação do cartão por meio do PDV Móvel nos ajudou a aumentar a conversão de vendas e oferece mais praticidade aos nossos clientes.”

Ehizojie Thompson, diretor financeiro,
Royal View Hotel and Suites

Resultados

Ehizojie Thompson, diretor financeiro do Royal View Hotel and Suites, recomenda o PDV Móvel a outras empresas voltadas para os serviços por diversas razões:

Mais transações efetuadas com sucesso— Com uma conexão de dados mais rápida e confiável, o hotel agora efetua mais transações com sucesso. As transações são aprovadas em poucos segundos e o dinheiro é creditado na conta do hotel.

Mais receita— Desde que mudou para a solução PDV Móvel, o hotel notou um aumento no valor médio das transações em 12% por cliente. Os funcionários podem levar os dispositivos de pagamento para qualquer lugar onde os hóspedes queiram utilizar seus cartões, como na loja ou no restaurante do hotel. Sendo assim, os clientes consomem mais refeições, produtos e serviços.

Resposta imediata— Com o aplicativo PAYPAD, os funcionários do hotel não precisam se preocupar com a realização da transação. O dispositivo indica imediatamente se a transação foi efetuada com sucesso ou não.

Acesso aos dados de qualquer lugar, a qualquer momento— Thompson não precisa mais ir até o banco para verificar o histórico de pagamentos e transações. Ele pode acessar essas informações no portal empresarial seguro do PAYPAD, onde pode visualizar as transações e monitorar os pagamentos. Com o histórico de transações armazenado no aplicativo, não há necessidade de comparar recibos em papel. Thompson pode simplesmente fazer o download dos dados das transações diretamente para uma planilha do Excel.

Praticidade ao cliente— Os clientes gostam da praticidade de utilizarem cartões de crédito em vez de dinheiro para pagar por produtos e serviços em todos os locais do hotel. Hóspedes que viajam a negócios também preferem a praticidade dos recibos eletrônicos, enviados por e-mail.

Facilidade de uso— A solução PAYPAD é simples de configurar e todos os funcionários conseguem utilizá-la com facilidade, de acordo com Thompson. As transações são efetuadas em poucas etapas e os funcionários ficam satisfeitos com mais transações concluídas graças à maior confiabilidade.

MAIS PRATICIDADE DE PAGAMENTO PARA O CLIENTE QUE PREFERE USAR O CARTÃO

Otimizar a experiência do cliente é o objetivo de todo pequeno negócio. De hotéis e restaurantes a lojas de varejo, proprietários estão utilizando soluções de PDV Móveis para aumentar a praticidade de pagamento e, conseqüentemente, obter maior receita e fazer mais negócios. Não é de se surpreender que em todo o mundo o volume de transações por meio de pagamento móvel deverá subir para US\$ 717 bilhões até 2017.¹ Tanto clientes quanto proprietários apreciam a praticidade das soluções PDV Móveis.

1. Forbes, “Will Credit Card Companies Reap The Benefits Of Growing Mobile Payment Market?” 13 de março de 2015. <http://www.forbes.com/sites/greatspeculations/2015/03/13/will-credit-card-companies-reap-the-benefits-of-growing-mobile-payment-market/>

Para obter mais informações, entre em contato com mobilepos@mastercard.com

