

Hotel aumenta sus ingresos con punto de venta móvil al mejorar la comodidad y la confiabilidad del pago



MEJORA DEL SERVICIO AL CLIENTE, AUMENTO DE LAS VENTAS

Royal View Hotel and Suites es un hotel de primer nivel de 50 habitaciones ubicado en el corazón de Lagos, Nigeria. Presta un servicio de comidas a viajeros de negocios internacionales, la mayoría de los cuales prefieren pagar con tarjeta. Para mejorar la velocidad y la confiabilidad del procesamiento de transacciones, el hotel cambió de terminales de pago tradicionales a una solución de punto de venta móvil (POS, por sus siglas en inglés). Ahora se completan más transacciones de manera exitosa y rápida, lo cual también ha aumentado la cantidad de recibos promedio, ya que a los huéspedes les resulta más conveniente pagar con tarjeta.

Desafío

El servicio de datos celulares en Lagos puede a veces ser lento y poco confiable. Como resultado, tomaba mucho tiempo procesar los pagos de tarjetas aceptados a través de las terminales tradicionales del hotel, y a menudo había transacciones rechazadas.

Solución

Royal View Hotel and Suites cambió a PAYPAD, una solución de POS Móvil de Electronic Settlement Limited. Ahora el personal del hotel puede procesar los pagos en pequeños dispositivos a través de la aplicación PAYPAD y un lector de tarjetas. Con el uso de su red Wi-Fi, la conectividad es más rápida y más confiable.

Resultados

La capacidad para aceptar pagos con tarjeta en cualquier lugar del hotel con POS Móvil ha aumentado el valor promedio de las transacciones en un 12%. La velocidad y la confiabilidad del procesamiento han mejorado significativamente, y el monitoreo y la conciliación de transacciones son mucho más simples.

Al cambiar a una solución de POS Móvil más rápida y confiable, Royal View Hotel and Suites aumentó su cantidad de transacciones promedio en un

12%

Estudio de casos: Punto de venta móvil

Desafío

Royal View Hotel and Suites en Lagos, Nigeria, trata a sus huéspedes “como reyes” con servicios como comidas de lujo, piscina al aire libre y gimnasio. El hotel brinda servicios de comidas a muchos viajeros de negocios de Europa, Asia y Medio Oriente que prefieren pagar con tarjeta. El hotel usaba terminales tradicionales, pero la velocidad y la confiabilidad de procesamiento se vieron obstaculizadas por la a veces poco confiable infraestructura de datos celulares de la ciudad. Las terminales tradicionales a menudo tardaban mucho en establecer una conexión, lo cual llevaba a la frustración del cliente, y había transacciones rechazadas. Además, utilizar terminales tradicionales, atadas a una línea fija, implicaba que los huéspedes solo podían usar sus tarjetas en el escritorio de recepción del hotel.

Solución

Cada vez más, las empresas orientadas a servicios se están cambiando a soluciones de POS Móvil, al aprovechar los avances en dispositivos inteligentes para ofrecer experiencias de pago más cómodas y confiables para sus clientes. En comparación con las terminales tradicionales, las soluciones de POS Móviles ofrecen ventajas claras para comerciantes más pequeños, incluidas las siguientes:

- mayor versatilidad en la forma y el lugar en el que se pueden hacer los pagos,
- interfaz de usuario simple tanto para el comerciante como para el consumidor,
- portabilidad y facilidad de configuración y uso,
- informe en línea para realizar un seguimiento fácil de las ventas y conciliar las transacciones,
- disminución del costo total de propiedad sin tarifas mensuales fijas,
- más opciones de conectividad brindadas por dispositivos inteligentes, incluidas GPRS, 3G/4G y Wi-Fi.

Royal View Hotel and Suites reemplazó sus terminales tradicionales con una solución de POS Móvil PAYPAD de Electronic Settlement Limited, el primer proveedor en Nigeria en registrarse en el programa de POS Móvil MasterCard. El hotel descargó la aplicación PAYPAD a dos teléfonos inteligentes con Android conectados a la red de Wi-Fi del hotel. Ahora los huéspedes pueden pagar fácilmente el alojamiento, las comidas y los servicios: el personal del hotel ingresa el monto adeudado en la aplicación en su teléfono inteligente y los huéspedes simplemente introducen su tarjeta en el lector de tarjetas de POS Móvil PAYPAD.

“La conectividad y la seguridad del pago es lo que más valoramos. Sabemos que el dinero se acreditará a nuestra cuenta en pocos días”.

“La aceptación de tarjetas por parte de POS Móvil nos ha ayudado a aumentar la conversión de ventas y ofrecer mayor comodidad a nuestros clientes”.

Ehizojie Thompson, director financiero de Royal View Hotel and Suites

Resultados

Ehizojie Thompson, director financiero de Royal View Hotel and Suites, recomienda POS Móvil a otras empresas orientadas al servicio por varios motivos:

Transacciones más exitosas: con una conexión de datos más rápida y más confiable, el hotel ahora completa más transacciones exitosamente. Las transacciones son aprobadas en pocos segundos y los fondos se acreditan en la cuenta del hotel.

Mayores ingresos: Desde el cambio a una solución de POS Móvil, el hotel ha visto el tamaño de la transacción promedio aumentar en un 12% por cliente.

El personal puede llevar los dispositivos de pago a cualquier lugar en que los huéspedes deseen utilizar sus tarjetas, como la tienda o el restaurante del hotel. Como resultado, los clientes compran más comidas, productos y servicios.

Respuesta inmediata: Con la aplicación PAYPAD, el personal del hotel ya no tiene que preguntarse si una transacción fue llevada a cabo. El dispositivo indica inmediatamente si una transacción es exitosa o se ha rechazado.

Acceso a datos en cualquier momento y en cualquier lugar:

Thompson ya no tiene que hacer viajes al banco para verificar los pagos y el historial de transacciones. Puede ver esta información en la aplicación o iniciando sesión en el portal de negocios seguros de PAYPAD para ver las transacciones y monitorear los pagos. Con el historial de transacciones almacenado en la aplicación, no hay necesidad de acumular recibos impresos. Thompson simplemente descarga los datos de la transacción a una hoja de cálculo de Excel.

Comodidad para el cliente: Los clientes valoran la comodidad de poder usar tarjetas, en lugar de efectivo, para pagar bienes y servicios en todo el hotel. Los huéspedes comerciales también aprecian la comodidad de los recibos electrónicos, que se envían por correo electrónico.

Facilidad de uso: La solución PAYPAD es fácil de configurar y a todo el personal le resulta sencillo usarla, dice Thompson. Las transacciones se completan en solo unos pocos pasos, y los miembros del personal disfrutan de poder aceptar más transacciones debido a la mayor confiabilidad.

MEJORA DE LA COMODIDAD DEL PAGO PARA EL CONSUMIDOR DE HOY QUE PREFIERE NO USAR EFECTIVO

Optimizar la experiencia del consumidor es la meta de todos los pequeños comerciantes. Desde hoteles y restaurantes hasta tiendas minoristas, los propietarios de negocios están usando soluciones de POS Móvil para aumentar la comodidad de pago para los clientes y, como resultado, impulsan mayores ingresos y la repetición de los negocios. No es para sorprenderse que se espere que el volumen de transacción de pagos móviles en todo el mundo aumente a \$717 billones en 2017.¹ Los consumidores y los comerciantes por igual valoran la velocidad y la comodidad de las soluciones de POS Móvil.

1. Forbes, “Will Credit Card Companies Reap The Benefits Of Growing Mobile Payment Market?” 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, comuníquese con mobilepos@mastercard.com