

# Rede de supermercados aumenta montante e volume de transações com ponto de venda móvel



### AUMENTAR A CONFIABILIDADE DO PAGAMENTO ATRAI NOVOS CLIENTES E MAIS VENDAS

A Royal Mart Ltd opera uma rede de sete supermercados que atendem moradores de condomínios residenciais em Lagos, Nigéria. Com mais duas lojas prestes a serem abertas e planos para expandir ainda mais a rede, a Royal Mart queria tornar o pagamento com cartão de crédito mais rápido e mais confiável para sua crescente base de clientes. A empresa trocou seus terminais tradicionais de pagamento por uma solução de PDV Móvel. Agora, os pagamentos são realizados mais rapidamente, o número e o montante das transações aumentaram significativamente e as lojas estão atraindo novos clientes que desejam pagar com cartão.

### Desafio

Moradores de condomínios preferem pagar com cartão quando fazem compras em supermercados. No entanto, o serviço de dados de celular que às vezes não é confiável em Lagos fazia com que as transações com cartão feitas nos terminais de pagamento tradicionais da Royal Mart levassem muito tempo para serem processadas e frequentemente fossem recusadas.

### Solução

Seguindo a recomendação de seu banco, a Royal Mart mudou para o PAYPAD, uma solução de ponto de venda móvel da Electronic Settlement Limited. Os funcionários de cada caixa têm smartphones dedicados equipados com software e leitores de cartão para PDV Móvel para processar os pagamentos. A conectividade de rede do PAYPAD é mais rápida e mais confiável.

### Resultados

Desde a mudança para o PDV Móvel, as transações com cartão no Royal Mart cresceram em 40% e o valor médio da transação aumentou em 20%. A loja está atraindo novos clientes e os proprietários estão economizando tempo e dinheiro devido à facilidade das análises e elaboração de relatórios on-line.

Com os compradores da Royal Mart comprando mais e usando seus cartões com maior frequência, o volume das transações aumentou em

**40%**

# Estudo de Caso: Ponto de Venda Móvel

## Desafio

A vida dos moradores dos condomínios localizados na região de Highland de Lagos é facilitada pela conveniência oferecida pelos supermercados Royal Mart dentro dos condomínios fechados. Os clientes preferem pagar com cartão, mas o processamento nos terminais de cartão tradicionais era prejudicado pelo pouco confiável serviço de dados de celular. Os pagamentos podiam levar muito tempo para ser aprovados e frequentemente a conexão caía no meio da transação. A Royal Mart é uma rede em crescimento, com sete lojas, mais duas prestes a serem inauguradas, e planeja abrir lojas nos condomínios restantes da região de Highland em Lagos. A empresa precisava de uma maneira melhor de aceitar pagamentos com cartão de sua crescente base de clientes.

## Solução

Seja comprando mantimentos ou um almoço para viagem, pagar com cartão pelas compras cotidianas está se tornando a regra para os consumidores. Frequentemente, os terminais tradicionais não conseguem fornecer a confiabilidade e a velocidade de processamento de que os comerciantes precisam para realizar rapidamente as compras dos clientes. Em comparação, as soluções de PDV Móvel oferecem:

- Maior velocidade e confiabilidade com o uso de conectividade Wi-Fi e smartphones
- Relatórios on-line para monitorar vendas com facilidade e conciliar transações quando necessário
- Menor custo total de propriedade, sem taxas mensais fixas
- Maior versatilidade na forma e no local onde os pagamentos são realizados
- Interfaces do usuário simples para o comerciante e o cliente
- Oportunidade de integrar o pagamento a outros aplicativos do negócio
- Portabilidade e facilidade de configuração e uso

Seguindo a recomendação de seu banco, a Royal Mart substituiu seus terminais tradicionais por uma solução de PDV Móvel da PAYPAD, a primeira fornecedora na Nigéria com registro no programa de PDV Móvel da MasterCard. A Royal Mart baixou o aplicativo da PAYPAD nos telefones celulares dedicados em cada uma de suas sete lojas. Cada telefone tem um dispositivo PAYPAD conectado — para o cliente inserir o cartão no leitor de chips de EMV e digitar sua senha.

**“O PAYPAD é mais confiável e processa transações com mais rapidez do que nossa máquina de PDV tradicional.”**

**“A aceitação do cartão no PDV Móvel facilita a vida dos nossos clientes. E nós valorizamos a imagem de inovação que ele confere a nossas lojas.”**

Sra. Taiwo, Royal Mart Ltd.

## Resultados

A sra. Taiwo, gerente financeira da Royal Mart, recomenda o uso de PDVs Móveis a outros comerciantes por diversos motivos:

**Aumento nas vendas** – O volume de transações aumentou em 40% desde que a Royal Mart começou a usar PDVs Móveis em suas lojas.

**Aumento na receita** – Desde a mudança para uma solução de PDV Móvel para cartões, a Royal Mart teve um aumento de 20% no valor médio da transação por cliente.

**Novos clientes** – A Royal Mart está ganhando clientes conforme novos consumidores buscam as lojas após ficarem sabendo que seus cartões de pagamento funcionarão de forma confiável em seus PDVs Móveis.

**Eficiência no caixa** – Os funcionários do caixa preferem usar o aplicativo do PAYPAD porque os clientes podem concluir a compra com mais rapidez — as transações são processadas de 30 a 40 segundos mais rápido do que nos terminais tradicionais — e não há problemas de conectividade.

**Flexibilidade com processos financeiros on-line** – As ferramentas de análise e elaboração de relatórios on-line da PAYPAD permitem que Taiwo concilie e monitore as vendas com facilidade. Ela precisa apenas fazer login no portal seguro de negócios do PAYPAD para ver relatórios de vendas das sete lojas consolidados em uma exibição. Ela pode analisar os resultados de uma loja ou comparar as vendas das lojas entre si, além de ver, em exibições personalizadas, dados financeiros diários, semanais ou mensais. Em comparação, usando terminais tradicionais, ela precisava imprimir resumos diários e controlá-los manualmente. O PAYPAD é totalmente digital, não há necessidade de papéis ou impressões e os relatórios podem ser exportados para Excel.

**Melhoria da marca** – “Os clientes adoram a experiência do usuário”, afirma Taiwo. Eles ficam impressionados com a tecnologia de ponta e sua confiabilidade e facilidade de uso. Os PDVs Móveis ajudam a posicionar a marca do Royal Mart como inovadora e atenta às necessidades dos clientes.

## TRAZENDO CONVENIÊNCIA NO PAGAMENTO PARA OS CLIENTES DE HOJE QUE NÃO CARREGAM DINHEIRO EM ESPÉCIE

Muitos clientes entram nas lojas da Royal Mart levando consigo apenas seus cartões de pagamento. Isso não é exclusividade de Lagos. No mundo inteiro, um número cada vez maior de clientes não leva dinheiro consigo e espera que os comerciantes forneçam soluções de pagamento com cartão rápidas, convenientes e confiáveis. Proprietários de negócios estão usando soluções de PDV Móvel para atender a essas necessidades e, como resultado, aumentam a receita e fidelizam clientes. De fato, o volume global de transações de pagamento em dispositivos móveis deve aumentar para US\$ 717 bilhões até 2017.<sup>1</sup>

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 a Equipe de PDV Móvel da MasterCard pelo e-mail [mobilepos@mastercard.com](mailto:mobilepos@mastercard.com)**

