

Cadena de supermercados aumenta el volumen y tamaño de las transacciones con un punto de venta móvil



EL AUMENTO DE LA CONFIANZA EN LA FORMA DE PAGO ATRAE NUEVOS CLIENTES Y MÁS VENTAS

Royal Mart Ltd opera una cadena de siete supermercados para los residentes en repartos cerrados o fincas en Lagos, Nigeria. Con otras dos tiendas listas para abrir y planes para expandirse, Royal Mart quería hacer que el pago con tarjeta fuese más rápido y confiable para su creciente base de clientes. La empresa cambió de terminales de pago tradicionales a una solución de punto de venta móvil (POS Móvil). Ahora los pagos se realizan con mayor rapidez, se aumentaron significativamente el número y el tamaño de las transacciones y las tiendas están atrayendo nuevos clientes deseosos de pagar con tarjeta.

Desafío

Los residentes de fincas prefieren pagar con tarjeta cuando compran alimentos. Sin embargo, el servicio de la red telefónica en Lagos a veces es poco fiable. Por eso las transacciones con tarjeta en terminales de pago tradicionales que utilizan dicha red de Royal Mart tomaban mucho tiempo para procesarse y se rechazaban con frecuencia.

Solución

Por recomendación de su banco, Royal Mart cambió a PAYPAD, una solución POS Móvil de Electronic Settlement Limited. Los cajeros en cada caja registradora cuentan con teléfonos inteligentes equipados con software y lectores de tarjetas de POS Móvil para procesar los pagos. La conectividad de red de PAYPAD es más rápida y fiable.

Resultados

Desde el cambio a POS Móvil, las transacciones con tarjeta en Royal Mart han crecido en un 40% y el tamaño promedio de la transacción se ha incrementado en un 20%. La tienda está atrayendo nuevos clientes y los propietarios están ahorrando tiempo y dinero con la facilidad de la presentación de informes y los análisis en línea.

Como los compradores en Royal Mart compran más y pagan con tarjetas con más frecuencia, el volumen de las transacciones creció un **40%**

Estudio de casos: Punto de venta móvil

Desafío

La vida para los residentes de las fincas de Highland Lagos ha mejorado al tener los supermercados Royal Mart dentro de sus comunidades cerradas. Los patrocinadores de alimentos prefieren pagar con tarjeta, pero el servicio poco fiable de datos por telefonía terrestre afectaba el proceso mediante las terminales de tarjetas tradicionales. Los pagos requerían más tiempo para la aprobación y se desconectaban en medio de la transacción. Royal Mart es una cadena en crecimiento con siete tiendas, con dos más listas para abrir y planes para agregar otras para las restantes fincas de Highland Lagos. La empresa necesitaba una manera mejor de aceptar pagos con tarjeta para su creciente base de clientes.

Solución

Ya sea que compre comestibles o elija un almuerzo para llevar, el pago con tarjeta se está convirtiendo en lo normal para los consumidores. Las terminales tradicionales a menudo no pueden ofrecer la velocidad de procesamiento y la fiabilidad que los comerciantes necesitan para que los clientes entren y salgan rápidamente. En comparación, las soluciones de POS Móviles ofrecen lo siguiente:

- Velocidad y mejor tiempo de respuesta mediante el uso de teléfonos inteligentes y conectividad Wi-Fi;
- Informes en línea para realizar un seguimiento fácil de las ventas y conciliar las transacciones;
- Disminución del costo total sin tarifas mensuales fijas;
- Mayor flexibilidad en la forma y el lugar donde se hacen los pagos;
- Interfaz de usuario amigable tanto para el comerciante como para el consumidor;
- Oportunidad de integrar los pagos con otras aplicaciones comerciales y
- Portabilidad y facilidad de configuración y uso.

Por recomendación de su banco, Royal Mart reemplazó sus terminales tradicionales por una solución de POS Móvil de PAYPAD, el primer proveedor en Nigeria que se registró en el programa de POS Móvil de MasterCard. Royal Mart descargó la aplicación PAYPAD a los teléfonos móviles destinados en cada una de sus siete tiendas. Cada teléfono tiene un dispositivo PAYPAD conectado que les permite a los clientes introducir su tarjeta de crédito en el lector de chip EMV e ingresar su número de identificación personal (PIN).

“PAYPAD es más confiable y procesa las transacciones más rápido que nuestra máquina de POS tradicional.”

“Aceptar la tarjeta POS Móvil hace la vida más fácil para nuestros clientes. Y valoramos la imagen innovadora que le aporta a nuestras tiendas.”

Señora Taiwo, Royal Mart Ltd.

Resultados

La gerente de finanzas en Royal Mart, la señora Taiwo, recomienda POS Móvil a otros comerciantes por varias razones:

Aumento de ventas: el volumen de las transacciones aumentó en un 40% desde que Royal Mart comenzó a usar POS Móvil en sus tiendas.

Mayores ingresos: desde el cambio a la solución de POS Móvil, Royal Mart ha experimentado un aumento del 20% en el tamaño promedio de las transacciones por cliente.

Nuevos clientes: Royal Mart está ganando clientes, ya que nuevos patrocinadores buscan las tiendas porque escucharon que los pagos con tarjeta se realizarán de manera rápida y segura en sus dispositivos para POS Móvil.

Eficiencia en la caja de pago: los cajeros prefieren utilizar la aplicación PAYPAD porque los clientes pueden revisar sus transacciones más rápido: se procesan entre 30 y 40 segundos más rápido que en las terminales tradicionales y no hay problemas de conectividad.

Finanzas en línea flexibles: el análisis en línea de PAYPAD y la presentación de informes permiten que Taiwo concilie y siga las ventas con facilidad. Simplemente inicia sesión en el portal de negocios seguro de PAYPAD para ver los informes sobre las ventas en las siete tiendas en una sola vista. Puede mirar en una tienda o comparar las ventas entre tiendas, y ver las vistas personalizadas que muestran las finanzas diarias, semanales o mensuales. En comparación, con las terminales tradicionales tenía que imprimir resúmenes diarios y hacer un seguimiento manual. Con PAYPAD todo es digital; no se necesitan papeles o impresiones y los informes pueden exportarse a Excel.

Mejoramiento de la marca: “A los clientes les encanta la experiencia del usuario”, dice Taiwo. Están impresionados por la tecnología de punta y su facilidad de uso y confiabilidad. POS Móvil ayuda a posicionar la marca Royal Mart como innovadora y conectada con las necesidades del cliente.

MEJORAR LA COMODIDAD DE PAGO PARA EL CLIENTE “SIN EFECTIVO” ACTUAL

Muchos clientes entran a las tiendas Royal Mart solo con su tarjeta de pago. Esto no es exclusivo de Lagos. En todo el mundo, un número creciente de clientes no lleva dinero en efectivo y espera que los vendedores minoristas ofrezcan soluciones rápidas, convenientes y confiables. Los dueños de las tiendas están utilizando soluciones POS Móviles para satisfacer esas necesidades y como resultado logran mayores ingresos y repeticiones de negocios.¹ De hecho, se espera que el volumen mundial de transacciones de pago móvil crezca a \$717 mil millones para el 2017.

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, contáctese con el equipo de POS Móvil de MasterCard en mobilepos@mastercard.com