

Varejista por catálogo aumenta as vendas e a satisfação dos consumidores com o ponto de venda móvel



AS VENDAS FORAM DUPLICADAS À MEDIDA QUE OS CONSUMIDORES ADOTARAM A SEGURANÇA DOS PAGAMENTOS COM CARTÃO

A Price Shoes, do México, oferece calçados, roupas e acessórios estilosos por meio de seus catálogos. Os sócios de vendas autônomos interagem com os consumidores, entregam as mercadorias e recebem os pagamentos. A fim de aprimorar a segurança e a comodidade das transações, a Price Shoes implementou o ponto de venda móvel (PDV Móvel). Agora, com a possibilidade de pagar com cartão, os clientes estão gastando mais, ocasionando, em alguns casos, um aumento de 50% no volume de vendas e no tamanho das transações, além da duplicação da base de clientes. Além disso, a equipe de vendas tem acesso imediato às informações de rendimentos, sem o risco de porte de dinheiro.

“O PDV Móvel mudou minha vida, possibilitando a confiança para dar continuidade ao crescimento de minha empresa.”

Flor Arellano, vendedora, Price Shoes

“Minha base de clientes mais do que dobrou desde que eu comecei a usar o PDV Móvel.”

Yunnúen Márquez, vendedora, Price Shoes

Desafio

A empresa costumava aceitar apenas pagamentos em dinheiro, o que criava riscos de segurança para clientes e vendedores. Com a restrição do dinheiro que tinham em mãos, os clientes frequentemente limitavam suas compras. Quando podiam pagar de forma parcelada, muitos atrasavam ou não realizavam o pagamento.

Solução

A Price Shoes adotou o serviço Sr.Pago, uma solução de PDV Móvel que inclui um leitor de cartões para telefones móveis, um site para gerenciar os pagamentos e um cartão de débito MasterCard que possibilita aos vendedores acesso imediato aos fundos que eles pagaram.

Resultados

Vendedores e consumidores se sentem mais seguros, sem a necessidade de carregar dinheiro. Algumas equipes de vendas observaram um aumento de 50% no volume de vendas e no porte das transações. Além disso, a base de clientes da Price Shoes dobrou de tamanho. As dívidas incobráveis foram praticamente eliminadas e agora há um histórico eletrônico para todas as transações.

O PDV Móvel está ajudando a Price Shoes a crescer, possibilitando que as equipes de vendas tenham mais sucesso, com relatos de aumento do volume de vendas e do porte das transações em

50%

Estudo de Caso: Ponto de Venda Móvel

Desafio

A Price Shoes tem um modelo empresarial de negócios: vendedores independentes conduzem as vendas por catálogo, incluindo o recebimento de pagamentos. Originalmente, a Price Shoes aceitava apenas pagamentos em dinheiro, mas muitos clientes tinham pouco dinheiro em mãos e ficavam receosos de realizar compras grandes, então possíveis vendas eram perdidas. O risco de perder o dinheiro ou sofrer um assalto também preocupava os vendedores e os clientes. A possibilidade de realizar pagamentos parcelados também não era a melhor opção, pois muitos consumidores ficavam inadimplentes. Com isso, os vendedores enfrentavam atrasos no recebimento dos pagamentos ou acabavam não os recebendo. O próprio recebimento dos pagamentos era um desafio, pois os vendedores precisavam transportar volumes altos de dinheiro por trajetos frequentemente longos.

Solução

Com o surgimento das soluções de pagamento por PDV Móvel, empresas como a Price Shoes podem atender às necessidades de vendedores e clientes de maneira mais eficiente. Ao aproveitar as vantagens das comunicações digitais e dos dispositivos inteligentes, as soluções de PDV Móvel beneficiam os pequenos comerciantes com:

- Velocidade e confiabilidade aprimoradas com o uso de smartphones e conexão Wi-Fi
- Maior versatilidade na forma dos pagamentos e nos locais onde podem ser feitos
- Maior segurança por meio do pagamento com cartão em comparação com o pagamento em dinheiro
- Aumento das vendas e da base de clientes, pois estes são atraídos pela segurança e conveniência do pagamento com cartão
- Interfaces do usuário simples para o comerciante e o cliente
- Relatórios on-line para rastrear vendas e reconciliar transações facilmente
- Menor custo total de propriedade, sem taxas mensais fixas
- Oportunidade de integrar o pagamento com outros aplicativos do negócio
- Portabilidade e facilidade de configuração e uso

A Price Shoes escolheu a solução de PDV Móvel Sr.Pago, que foi fundada para atender a um grande número de consumidores mexicanos que preferem realizar transações com cartões de débito e crédito em vez de utilizar dinheiro. A solução Sr.Pago inclui um leitor de cartões para os smartphones dos vendedores, aplicativos para dispositivos móveis para o gerenciamento de pagamentos e um cartão de débito MasterCard que oferece acesso imediato às informações sobre as vendas.

Resultados

Os vendedores da Price Shoes, ao falar sobre o PDV Móvel, destacaram as principais vantagens com relação a outras empresas de serviços:

Pagamentos imediatos: o lucro com as vendas a partir das transações com cartões por meio da solução Sr.Pago é imediatamente disponibilizado aos vendedores da Price Shoes por meio do cartão de débito MasterCard.

Melhor fluxo de caixa: quando os clientes pagavam em dinheiro, eles podiam pagar em quatro parcelas para facilitar a realização da venda. Infelizmente, os clientes frequentemente ficavam inadimplentes, e os vendedores gastavam horas tentando receber dívidas não pagas. Agora, ainda está disponível um período de parcelas mais curto, mas com a conveniência do pagamento com cartão, os consumidores não precisam mais se preocupar em ter o dinheiro em mãos. O comerciante se beneficia de um melhor fluxo de caixa, e as dívidas incobráveis foram praticamente eliminadas.

Transações maiores: a aceitação de cartões ampliou o poder de compra do consumidor e, em alguns casos, o tamanho das

transações aumentou em 50%. “Quando os consumidores estavam limitados ao dinheiro que tinham em mãos, eles compravam apenas um par de calçados. Com a possibilidade de pagar com cartão, eles agora compram sapatos para a esposa e para os filhos”, explicou a vendedora Flor Arellano.

Aumento do volume de vendas: além do maior gasto por compra, a possibilidade de pagamento com cartões está impulsionando o aumento das vendas, novamente em até 50%. A equipe de vendas da Price Shoes também observa maior retorno comercial.

Aumento das recomendações: “Quando os clientes têm uma experiência positiva ao pagar com cartão, eles recomendam o serviço para amigos e familiares. Isso impulsionou o crescimento, possibilitando mais vendas e mais clientes”, disse a vendedora Yunnún Márquez.

Valores de fechamento mais altos: a aceitação de pagamentos com cartão contribui diretamente para a conclusão das vendas. Os clientes não têm tempo de mudar de ideia com relação a uma compra se comparado a quando eles precisam ir a um caixa eletrônico para sacar dinheiro. Além disso, muitas pessoas hesitam ao finalizar uma compra em dinheiro vivo, mas não têm essa incerteza ao usar o cartão.

Menos preocupação com a segurança: os vendedores não precisam mais carregar grandes quantidades de dinheiro nos dias de maior recebimento, como em dias de pagamento, então eles estão menos propensos a serem alvos de ladrões. “O cliente também se sente mais seguro e com maior confiança para pagar com cartão, pois há um registro em papel”, disse Arellano.

Gerenciamento comercial eficiente: o serviço Sr.Pago tem um portal on-line com dados que auxiliam os vendedores a gerenciar seu negócio e acompanhar o status de pagamento de cada pedido. Para cada transação é emitido um recibo eletrônico, que é enviado ao cliente pelo vendedor. O recibo inclui um mapa que exhibe o local da transação, o que auxilia a equipe de vendas a se lembrar das localizações dos clientes.

Fácil de usar: a solução Sr.Pago é muito fácil de usar e orienta o consumidor ao longo do processo de pagamento. Os consumidores também gostam da inovação e do profissionalismo de uma empresa que aceita pagamentos com cartão por meio de um smartphone.

TRANQUILIDADE PARA OS PROPRIETÁRIOS DE PEQUENAS EMPRESAS

Seja para o recebimento de vendas ou para o gerenciamento de contas, os proprietários de pequenas empresas precisam de solução de pagamentos que os auxiliem a gerenciar as operações de maneira mais eficiente. É por essa razão que os proprietários de pequenas empresas estão adotando as soluções de PDV Móvel. Espera-se que o volume mundial de transações de pagamentos móveis aumente para US\$ 717 bilhões até 2017.¹ Ao aprimorar a eficiência dos negócios com o PDV Móvel, os proprietários passam a ter mais tempo para atender os clientes e promover o crescimento de sua empresa.

1. Forbes, “Will Credit Card Companies Reap The Benefits Of Growing Mobile Payment Market? (As empresas de cartão de crédito conseguem aproveitar os benefícios do crescente mercado de pagamento móvel?)” 13 de março, 2015. <http://www.forbes.com/sites/greatspeculations/2015/03/13/will-credit-card-companies-reap-the-benefits-of-growing-mobile-payment-market/>

Para mais informações, entre em contato com a equipe do Mobile POS da MasterCard, em mobilepos@mastercard.com