



## Caso de estudio

# Cómo los Pagos Avanzados con Tarjeta de Crédito y Débito de PayPal impulsan la conversión de Luuna

En 2015, Luuna se convirtió en la primera tienda de colchones en caja de México cuando el eCommerce aún estaba en pañales. Desde sus inicios, Luuna se enfocó en crear colchones de alta calidad a un precio justo. Quería ofrecer productos de primera calidad y a la vez transmitir el valor obtenido de un modelo de venta directa al consumidor. Luuna es una empresa basada en tecnología y datos que ha pasado de ser una compañía nativa digital a una verdadera potencia omnicanal.

Hablamos con Guillermo Villegas, Director ejecutivo de Marketing y Recursos Humanos de Zebrands y cofundador de Luuna. Aunque la venta en línea de colchones se identificó como una de las subcategorías de artículos para el hogar de más rápido crecimiento, en términos de experiencia del cliente fue una de las peores. A pesar de estos desafíos, Villegas decididamente se encargó de simplificar una experiencia de cliente complicada y confusa. Hoy, además de su próspero negocio de eCommerce, Luuna tiene más de 30 tiendas físicas en México, y vienen más en camino.

# Por qué los Pagos Avanzados con Tarjeta de Crédito y Débito de PayPal son la primera opción de Luuna

Villegas sabía que tendría que enfrentar muchos obstáculos en el mercado mexicano. El eCommerce era de un solo dígito y los consumidores desconfiaban del posible fraude en torno a las compras por Internet. **La declaración de la misión de Luuna de ser ágil y rápida es quizás la razón por la que fueron una de las primeras empresas en integrar los Pagos Avanzados con Tarjeta de Crédito y Débito (ACDC).** Comprar un colchón es una inversión que requiere investigación y mucha reflexión. Cuando un cliente está listo para comprar, es fundamental que su transacción sea fluida y simple. Y las tasas de aprobación más altas equivalen a una mejor experiencia del cliente.

**Actualmente, los ACDC ofrecen una tasa de aprobación del 95 al 96%<sup>1</sup> para Luuna y ofrecen una mejor experiencia de compra para sus clientes.** Dado que el eCommerce representa el 30% de las ventas, Luuna aprovecha varios procesadores para maximizar las tasas de aprobación. Actualmente, los ACDC de PayPal son la primera opción de Luuna entre varias. Villegas explicó que hay dos principales razones. “La primera son las tarifas. **PayPal entiende nuestro negocio y nuestra necesidad de ofrecer meses sin intereses. PayPal extendió su oferta a 24 meses<sup>3</sup>, lo cual no es común.** La segunda se centra en la experiencia del cliente y en el procesador que ofrezca la mayor flexibilidad para mejorarla. Con nuestra política de devoluciones de 100 días, estamos seguros de que si alguien devuelve algo, PayPal le reembolsará los fondos de forma rápida y sin problemas. Eso es muy importante para nosotros”.



Villegas continuó diciendo que sus algoritmos se basan en los dos criterios anteriores y que PayPal los supera al ofrecer una propuesta de valor única que considera todos los aspectos de su negocio. **Con opciones como 24 meses sin intereses, lo que da a sus clientes tiempo para pagar por su compra, los ACDC son la diferencia con otras plataformas.**

“Como emprendedor, tener una empresa como PayPal que realmente te entienda, es algo que pocas veces se ve”, aseveró Villegas.

## 76%

*de aumento en el valor promedio de los pedidos (12 frente a 24 meses sin intereses)<sup>2</sup>*

## 43%

*de los clientes eligió PayPal como su forma preferida de pagar.<sup>2</sup>*

## 1

*plataforma para procesar PayPal, crédito, débito y pagos alternativos (ACDC).<sup>2</sup>*

<sup>1</sup>La fuente de datos es de Luuna, 2022.

<sup>2</sup>Datos internos de PayPal de 2021. Estos resultados pueden no ser típicos y pueden variar sustancialmente según el negocio. Este contenido se proporciona únicamente con fines informativos. Te recomendamos obtener asesoría comercial, fiscal, financiera y legal de forma independiente antes de tomar cualquier decisión de negocios.

<sup>3</sup>El plan de 24 meses sin intereses es ofrecido únicamente a través de Citibanamex.





# Una plataforma para lograr eficiencia operativa

Como Luuna construyó exitosamente una infraestructura en un ecosistema de eCommerce que aún estaba en sus primeras etapas, los ACDC de PayPal proporcionaron una solución integral. **Con solo un socio de pagos, Luuna pudo aprovechar y potenciar la red de PayPal, y fomentar las relaciones para simplificar, optimizar y hacer crecer su negocio.**

“Al principio éramos una marca que nadie conocía y el equipo de PayPal México creyó en nosotros. Entonces, cuando nos ofrecieron los ACDC, pensamos en probarlos. También fue algo interesante para nosotros y estamos obteniendo muy buenos resultados”, dijo Villegas.

**Luuna aprovechó los beneficios de la solución completa de PayPal, no solo como una plataforma de pagos, sino como un motor para hacer negocios.** Sabía de la necesidad de educar a los consumidores y colaboró con PayPal en campañas y correos electrónicos promocionales exclusivos. **El esfuerzo conjunto surtió efectos con ventas récord.**

Según Luuna, se pudo reducir el riesgo para ellos y sus clientes con la Protección contra el fraude integrada de PayPal sin costo adicional. Ofrecer la experiencia de pago en todos los dispositivos y el soporte de cuenta en vivo las 24 horas del día, los 7 días de la semana ayudó a impulsar las ventas y mejorar el recorrido del cliente.



## ¿Qué sigue?

Innovando como siempre, Luuna quiso replicar su éxito en otras categorías. Zebrands se creó como empresa matriz para albergar otras marcas y categorías de productos.

La relación de Luuna con PayPal ayudó a mejorar su modelo de infraestructura exitosa en el ecosistema de eCommerce. **Hoy en día, PayPal continúa siendo fundamental para respaldar su enfoque en las ventas en línea, expandir su alcance y el marketing masivo a un precio competitivo.** Desde la autorización hasta una posible devolución, PayPal y Luuna se enfocan en la experiencia del cliente.

**“Nuestro ejecutivo de cuenta de PayPal local siempre está abierto a explorar nuevas ideas. Esta apertura y saber que PayPal nos escucha y entiende lo que nos importa es lo que marca la diferencia. También hace que sea mucho más fácil y divertido trabajar con ellos. Sabes, creo que esa es la diferencia completa”.**



***“PayPal siempre ha mostrado un interés real en saber más sobre nuestro negocio, qué es importante para nosotros y cómo nos puede ayudar. Y creo que esa es su verdadera magia. Realmente entiende nuestro negocio”.***

**Guillermo Villegas**

Director ejecutivo de Marketing y Recursos Humanos de Zebrands, cofundador de Luuna

