

Orden del día: Los productos de PayPal ayudan a Pedidos.com a satisfacer las necesidades de los clientes con facilidad

En un país en el que reina el efectivo, Pedidos.com revolucionó el servicio de ecommerce para vender artículos de oficina a más de 250,000 pequeñas empresas de todo México. El director general y cofundador de Pedidos.com, Jordi Núñez, vio una oportunidad única para abrir un nuevo camino con servicios en línea para empresas, con un enfoque singular en un servicio de atención al cliente excepcional.

Núñez y su equipo se dispusieron a superar las expectativas de los clientes. En ocasiones, eso significó utilizar sus propias motocicletas para entregar los paquetes. Este compromiso y la versatilidad permitieron a Pedidos.com presentar ofertas innovadoras, como la entrega en el mismo día, e incluso en 3 horas para pedidos elegibles.

Hablamos con Núñez sobre los inicios de su negocio y de cómo Pedidos.com se distingue de otras empresas de ecommerce. Para él, todo gira en torno al cliente y en su determinación de no solo priorizar las necesidades de sus clientes, sino de superar sus expectativas. Hablamos de cómo las soluciones de PayPal proporcionan a los clientes de Pedidos.com una experiencia de compra en línea segura e intuitiva. Sin duda, esta estrategia centrada en el cliente ha funcionado, ya que el 85% de sus clientes realizan compras recurrentes.¹

¹ Datos de Pedidos.com de 2022.



El desafío.

Mantener a Pedidos.com ágil e innovador era la prioridad de Núñez. Quería ofrecer a sus clientes opciones de pago flexibles y seguras para garantizar una compra sin problemas. Para ello, era necesario contar con una solución de pago novedosa que satisficiera la demanda y se mantuviera a la vanguardia de la tecnología. Ofrecer opciones competitivas, como meses sin intereses, también era un aspecto fundamental. “Si no ofreces meses sin intereses, perderás muchas ventas. Tienes que dar a tus clientes la posibilidad de comprar”, dijo Núñez.

El reconocimiento de la marca fue otro desafío que planteó Núñez. “No es fácil incrementar la penetración de nuestra marca con tantas empresas nuevas de ecommerce”, afirmó.



Al integrar con PayPal todas las formas de pago adecuadas y necesarias para las empresas, impulsamos nuestras tasas de conversión.

Jordi Núñez

Fundador y director general, Pedidos.com



² Datos de EBANX (3 de noviembre de 2022). Método de pago OXXO. <https://business.ebanx.com/en/resources/payments-explained/oxxo>.

³ Nielsen Media Behavioral Panel powered by NetQuest with 33,049 large enterprise desktop purchase transactions from 3,719 consumers, enero y diciembre de 2021.



La solución.

Los pagos avanzados con tarjeta de crédito y débito (ACDC) de PayPal eran la solución que Pedidos.com estaba buscando, ya que ofrecían varias opciones de pago con una sola integración. ACDC es una solución multifacética que incluye el procesamiento de tarjetas de crédito y débito, el acceso a PayPal Express Checkout (ECS) y pagos en OXXO. OXXO, una cadena de miles de tiendas de conveniencia en México, permite a los clientes completar las transacciones electrónicas en la tienda con cupones de compra. Hoy en día representa el 20% de las transacciones en línea en México.²

En cuanto a los pagos contra entrega, Zettle by PayPal también es una opción conveniente. Por su solución de punto de venta simple y todo en uno, Zettle ofrece a Pedidos.com información detallada y facilidad de uso.

Al aumentar la confianza de los clientes a la hora de pagar a través de las distintas opciones de pago de ACDC, Pedidos.com puede analizar las transacciones digitales para conocer los productos más vendidos y el volumen promedio de pagos. De este modo, se obtienen informes de gran alcance y un análisis más rápido.

Al integrar ACDC, Pedidos.com redujo la complejidad del proceso de pago y dio a los clientes opciones de pago más diversificadas. Pedidos.com también personalizó la página de pago integrada para crear una experiencia de pago fluida y segura. ACDC ofrece una experiencia de usuario personalizable tanto a través del SDK como de la API. “ACDC de PayPal se ve y se siente como el sitio web de Pedidos.com. Con ello, nuestros clientes se sienten seguros al realizar sus pagos en línea”, comenta Núñez. Esa experiencia les da una razón para que vuelvan a realizar compras futuras. De hecho, la presencia de PayPal en la experiencia de pago puede ayudar a los vendedores a ver un aumento de hasta el 59% en las conversiones.³

Además, Núñez valora el mayor alcance que proporciona el marketing de PayPal. “PayPal nos ayuda en este sentido al incluirnos en sus correos electrónicos de marketing y PayPal Fest es un buen ejemplo”. Con el aumento del alcance de la marca gracias a la asociación con PayPal, Núñez ve un futuro brillante para Pedidos.com.

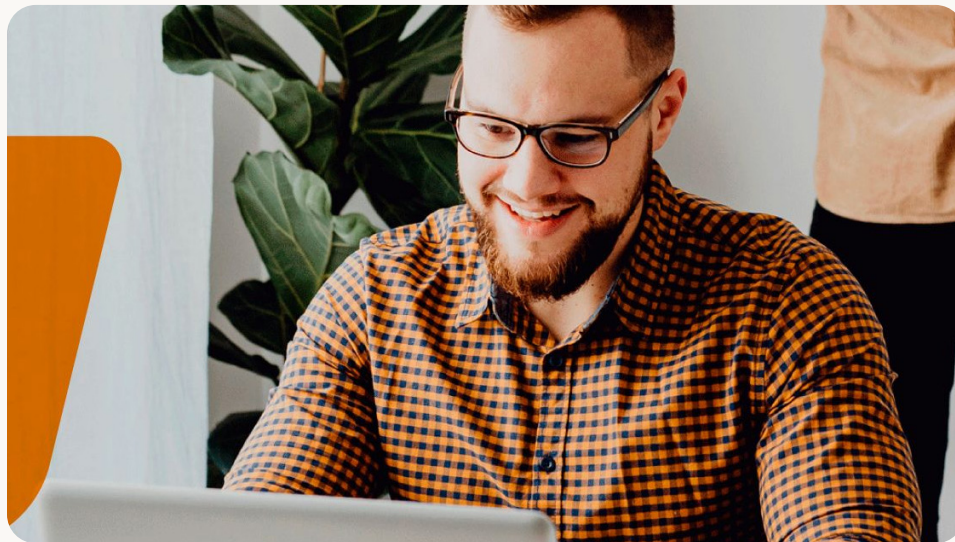


Los resultados.

El deseo de estar a la vanguardia con lo que ofrece ecommerce ha sido de gran utilidad para Pedidos.com. Su integración con PayPal ha sido perfecta, ya que la transición de PayPal Plus a ACDC solo duró un mes. Núñez tiene como meta hacer que la experiencia del cliente sea lo más cómoda posible. "Escuchamos a nuestros clientes y queremos ofrecerles nuevos servicios, pero de una forma sencilla."

Núñez asegura que Pedidos.com experimentó un crecimiento durante los últimos años y que esa expansión era poco frecuente en México, incluso en condiciones normales de mercado. "Los propietarios de empresas ya no tienen que ir a la tienda a comprar suministros. Vieron que ofrecíamos diferentes métodos de pago y entrega en 3 horas en la ciudad. A los clientes les encanta nuestro servicio y nuestra seguridad", afirma Núñez.

El continuo crecimiento y las compras recurrentes son la prueba del excelente servicio de atención al cliente de Pedidos.com, y ACDC fue un recurso oportuno para ayudarles a escalar.



Los clientes no solo vuelven, sino que también hacen pedidos más grandes. Pedidos.com experimentó un aumento global de más del 4% en el valor promedio de los pedidos durante el primer semestre de 2022, e incluso vio un aumento del 92% en el valor medio de los pedidos al comparar los plazos de 3 y 18 meses sin intereses.⁵

Por si fuera poco, las sólidas características de seguridad de PayPal están aportando valor. Desde 2018, el fraude en el ecommerce ha ido en aumento en México, con tasas de contracargos que triplican el promedio mundial.⁴ A pesar de ello, Pedidos.com logró una reducción general del 75.7% en los contracargos desde que adoptó PayPal.⁵

Gracias a PayPal, Núñez ve aún más posibilidades de crecimiento en el futuro. Ya sea para liderar el ecommerce en México o para subirse a sus motocicletas y hacer entregas en el mismo día, con PayPal, Pedidos.com está listo para afrontar el siguiente reto.

⁴ Datos de BNamericas (4 de noviembre de 2022). Fraud-related complaints soar in Mexico e-commerce. <https://www.bnamericas.com/en/news/banking/hold-fraud-related-complaints-soar-in-mexico-e-commerce>.

⁵ Datos de PayPal, de enero a junio de 2022. Es posible que estos resultados no sean comunes y pueden variar en gran medida según la empresa. Este contenido se proporciona solo con fines informativos. Te recomendamos obtener asesoría comercial, fiscal, financiera y legal de forma independiente antes de tomar cualquier decisión de negocios.

92⁰%

de aumento del AOV al comparar los plazos de 3 y 18 meses sin intereses.⁵

75.7⁰%

de disminución global de los contracargos.⁵

4.16⁰%

de aumento global del AOV.⁵

85⁰%

de los clientes que compran por primera vez lo vuelven a hacer.¹