

El 22 % de los clientes de PayPal españoles de Baleària eligen Paga en 3 plazos



Baleària es el grupo naviero líder en España, con más de 25 años de historia en el transporte marítimo de pasajeros, vehículos y mercancías. Sus rutas unen la España peninsular con Baleares, Canarias, Ceuta y Melilla diariamente. A nivel internacional, opera en el norte de África (Marruecos y Argelia) y el sur de Francia y une Estados Unidos y las Bahamas. La innovación es la clave de la identidad y el liderazgo de la empresa: Baleària desarrolla proyectos que ponen la digitalización y la tecnología al servicio del cliente.¹

La oportunidad.

Baleària quería ofrecer más formas de pago y conseguir nuevos clientes.

En nuestra conversación con Manuel Vieira, responsable de marketing y comercio electrónico de Baleària, expresó claramente este enfoque en la innovación y la satisfacción del cliente.

“Nuestro objetivo es optimizar toda la experiencia en los activos digitales de la empresa con los objetivos de mejorar la experiencia del cliente y, por supuesto, vender más y mejor”, afirmó.

El rápido crecimiento de las transacciones móviles obliga a ofrecer más opciones en el proceso de pago. El aumento de las compras móviles ha sido tendencia en todos los sectores, incluido el transporte, pues los clientes quieren comprar fácilmente desde cualquier lugar.

La empresa empezó a trabajar con PayPal en 2019 con la integración de PayPal Checkout. Los objetivos eran incluir más formas de pago y mejorar la conversión aumentando la confianza y la credibilidad entre clientes internacionales que no conocían la marca Baleària. El equipo de Baleària validó este enfoque realizando una prueba A/B de un mes de duración que expuso a la mitad de los clientes a PayPal en el proceso de pago.

“Hemos conseguido mejorar la puntuación del esfuerzo del cliente o CES y el ratio de conversión un 29 % y un 17 %, respectivamente”, comentó Vieira.² El CES, medido con encuestas de satisfacción del cliente, indica si los clientes creen que usar un servicio específico, como el pago, es fácil.

Con unos resultados tan buenos, Baleària vio la oportunidad de aumentar la confianza de sus clientes en PayPal ofreciendo una solución de pago aplazado.

La solución.

La solución Paga en 3 plazos ha ayudado a los clientes de Baleària a realizar presupuestos y compras con confianza.

Baleària ha implementado Paga en 3 plazos³ de PayPal, una opción de plazos sin intereses de corta duración en el tiempo disponible en compras de 30 € a 2000 €. Los clientes realizan tres pagos iguales: uno al comprar y dos en los meses siguientes, lo que les permite crear mejores presupuestos para sus compras de viajes. PayPal es la segunda marca en la que más se confía del mundo,⁴ por lo que pueden comprar con confianza.

Viendo que Paga en 3 plazos atraía a los clientes, Baleària implementó los mensajes dinámicos de PayPal en abril de 2022. Esta opción permite a los vendedores aprovechar los mensajes dinámicos automatizados en todo el proceso que recorre el comprador para que conozca la opción Paga en 3 plazos. Los clientes descubren que tienen a su disposición formas de pago flexibles para sus compras y también el importe de los plazos, lo que ayuda a los vendedores a aprovechar al máximo la opción de pago aplazado.

Vieira comenta: "Como Paga en 3 plazos es una opción de pago con PayPal relativamente nueva, los consumidores no siempre recuerdan que está disponible. La combinación de los mensajes dinámicos y la marca PayPal ha tenido sin duda un efecto positivo en el aumento de la adopción de esta forma de pago".



El efecto.

Aumento del 80 % del AOV de las transacciones de Paga en 3 plazos en España en comparación con las transacciones de PayPal normales.⁶

Por otra parte, en comparación con las tarjetas de crédito en toda la actividad de la empresa, Paga en 3 plazos tiene ahora un AOV un 18 % más alto.⁵ Además, el 22 % de los clientes de PayPal han elegido Paga en 3 plazos para realizar un pago en España.⁶

“Esto muestra que hay una demanda clara de este tipo de producto”, afirmó Vieira.

Vieira comentó que los datos más sorprendentes de Paga en 3 plazos son el aumento del AOV y el número total de transacciones realizadas con PayPal, que son casi el 23 % de las transacciones totales.⁵

“Si ya usas PayPal, el pago aplazado es una solución muy atractiva desde la perspectiva de marca, confianza, seguridad y, sobre todo, sencillez de integración e implementación”, afirmó Vieira.

La conversión de nuevos clientes ha aumentado, lo que Vieira considera “una buena señal” porque indica que la marca Baleària transmite confianza a quienes no la conocen. De hecho, Baleària ha observado un aumento del 9 % de la conversión total con PayPal.⁵

Hablando específicamente de Paga en 3 plazos, Vieira comentó que “ha tenido un doble efecto, porque por una parte ha aumentado la conversión y por otra ha aumentado el porcentaje de pagos realizados con PayPal en Baleària”.

Para Baleària, innovador líder de la movilidad y el transporte, Paga en 3 plazos es la solución perfecta de cara al futuro.



80%

Un AOV un 80 % más alto en España con Paga en 3 plazos en comparación con las transacciones de PayPal normales.⁶

22%

El 22 % de los clientes de PayPal en España eligen Paga en 3 plazos.⁶

9%

Aumento del 9 % de la conversión con PayPal.⁵

¹ Informe de sostenibilidad de Baleària, 2022. <https://www.balearia.com/en/sustainability-report-2022/>

² Fuente: Baleària. Los resultados se basan en datos obtenidos por el vendedor en una prueba A/B de un mes de duración sobre el rendimiento del botón de PayPal, realizada en su lanzamiento (2019).

³ Paga en 3 plazos está disponible en compras que cumplen los requisitos de 30 € a 2000 €. El TAE es del 0 %. Se requieren la aprobación de PayPal y el cumplimiento de determinadas condiciones. <https://www.paypal.com/es/webapps/mpp/paga-en-3-plazos>

⁴ Morning Consult: las 15 marcas en las que más se confía del mundo. Marzo de 2021. Morning Consult encuestó a más de 330 000 consumidores de 10 mercados internacionales para ofrecer una visión global del estado actual de la confianza del consumidor en todas las marcas.

⁵ Fuente: Baleària, de enero a agosto de 2023.

⁶ Fuente: PayPal, de septiembre de 2022 a agosto de 2023.

Estos resultados pueden no ser típicos y variar sustancialmente según la empresa. Este contenido es meramente informativo. Antes de tomar cualquier decisión empresarial, debes obtener asesoramiento empresarial, fiscal, financiero y legal independiente.

Los servicios de marketing los presta PayPal Pte Ltd, empresa constituida en Singapur, con número de registro 200509725E y domicilio social en 5 Temasek Boulevard, #09-01, Suntec Tower Five, Singapur 038985.

Los servicios bancarios y financieros los presta PayPal (Europe) S.à r.l et Cie, S.C.A., una sociedad con sede en el 22-24 Boulevard Royal, L-2449 en Luxemburgo e inscrita en el registro mercantil de Luxemburgo con el número B 118 349.