

# Las ventas de Vueling se disparan un 210 % con Paga en 3 plazos de PayPal.

Vueling, empresa nativa digital fundada en 2004 y perteneciente a International Airlines Group (IAG), es una de las principales aerolíneas de bajo coste de Europa y un operador clave en las conexiones con España.

Esta compañía aérea ofrece vuelos directos a más de 100 destinos en 30 países de Europa, el Norte de África y Oriente Medio. Además, tiene el compromiso de garantizar la conectividad dentro de España, en Europa y con el resto del mundo.

La misión de Vueling es conectar personas y lugares de la mejor manera posible.

## La oportunidad.

Vueling se había fijado el objetivo de ofrecer a su público una experiencia de pago fluida y con más opciones.

A lo largo de los últimos cuatro años, la clientela de Vueling ha pasado de preferir las transacciones por ordenador a las transacciones móviles. Como, en estos momentos, el móvil es probablemente el primer punto de contacto de la aerolínea, esta quería ofrecer un proceso de pago sin complicaciones, con opciones de pago robustas que mejoraran la experiencia de compra desde cualquier dispositivo.

"En Vueling, queremos que el proceso de pago sea fácil, tanto en dispositivos móviles como en ordenadores, ya que mejorar la experiencia general del cliente es un pilar clave de nuestro programa de transformación", afirma Eric Olmos, consultor de Fraudes y pagos de Vueling.

Para conseguir más ventas desde los móviles hay que ofrecer las formas de pago más cómodas para la clientela, incluida la posibilidad de pagar a plazos.

## La solución.

La solución de pago aplazado de PayPal, Paga en 3 plazos, ha permitido a Vueling mejorar su experiencia de compra.

A finales de 2021, PayPal lanzó en España Paga en 3 plazos, una solución de pago aplazado. De este modo, en España, los clientes que cumplen los requisitos pueden pagar en tres plazos de igual importe las compras de entre 30 € y 2000 € sin intereses ni comisiones por pago tardío.<sup>1</sup>

Paga en 3 plazos de PayPal ofrece a la clientela de Vueling en España más opciones y ayuda a optimizar la experiencia de compra online, especialmente a través del móvil. Al permitir que las personas fraccionen sus compras, Paga en 3 plazos puede ayudarles a planificar mejor sus gastos.

"Lo bueno de Paga en 3 plazos es que está disponible para la clientela de PayPal directamente dentro de su propio proceso de pago, sin necesidad de ningún tipo de integración adicional por nuestra parte", afirma Catia Silva, directora de Proyectos comerciales de Vueling.

**"Los resultados de Paga en 3 plazos nos están satisfaciendo enormemente. Las ventas aumentan porque ofrecemos a la clientela lo que realmente necesita".**

**Catia Silva**

Directora de Proyectos comerciales, Vueling



Sin embargo, en marzo de 2023, el equipo de Vueling decidió integrar los banners dinámicos para Paga en 3 plazos en España. Estos banners de PayPal permiten a los clientes ver el importe de cada cuota en tiempo real. El proceso de integración de los banners dinámicos de Paga en 3 plazos mereció la pena.

De igual modo, Vueling integró fácilmente banners dinámicos con las soluciones de pago aplazado de PayPal en el Reino Unido, EE. UU., Alemania, Italia y Francia.<sup>2</sup>

El equipo de Vueling no tenía la certeza de que dividir el total de la compra en varios plazos fuera a resultar atractivo para la clientela. Sin embargo, no solo muchas personas optaron por el pago aplazado, sino que también aumentó el valor medio de las transacciones (AVT, por sus siglas en inglés).



## El impacto.

La clientela acogió favorablemente la solución de Paga en 3 plazos de PayPal, lo que dio lugar a un sorprendente aumento de las ventas y del valor medio de las transacciones.

A lo largo del primer año de funcionamiento de Paga en 3 plazos de PayPal —del primer trimestre de 2022 al primer trimestre de 2023— Vueling registró un aumento del 210 % en las ventas con Paga en 3 plazos, un rápido auge que no habían previsto.<sup>3</sup>

"Nos impresionó la tasa de adopción a pesar del valor medio de nuestras transacciones. De nuevo, esto refleja que hemos sabido identificar las necesidades de nuestra clientela y ofrecerle una solución real y tangible", explica Olmos.

Vueling registró un aumento del ATV del 8 % en las compras con Paga en 3 plazos del primer trimestre de 2022 al primer trimestre de 2023.<sup>4</sup> Además, el ATV de Vueling en las compras con Paga en 3 plazos ha sido un 64 % superior al ATV de sus compras con el sistema estándar de PayPal en general en España.<sup>4</sup>

El equipo de Vueling cree que el aumento del ATV se debe a que, con este sistema, la gente se anima a comprar más extras y mejoras para sus vuelos. Y gracias a los mensajes dinámicos de PayPal, que detallan el importe de cada cuota, los clientes pueden presupuestar mejor lo que pueden permitirse.

"Paga en 3 plazos de PayPal permite que cada cliente vuele según sus preferencias y aumenta la fidelización a nuestra aerolínea", añade Silva.

Además, el servicio de pago aplazado de PayPal ha permitido a Vueling avanzar en su objetivo de ampliar su base de clientes más allá de España. Por ejemplo, el equipo constató una aceptación inesperada de esta opción de pago en Francia, donde no suele estar disponible para la compra de billetes de avión.<sup>2</sup>

"La solución de pago aplazado de PayPal está contribuyendo también a nuestra consolidación internacional, reforzando nuestro compromiso con los pasajeros de países como Francia, el Reino Unido o Italia", destaca Silva.

La clientela de Vueling opta por comprar con PayPal debido a su facilidad de uso y a la confianza que le inspira esta marca. En España, los usuarios están optando por Paga en 3 plazos para tener más posibilidades a la hora de costearse sus preferencias para los viajes. Para Vueling, estas son buenas noticias.

"Paga en 3 plazos ha superado nuestras expectativas", indica Silva. "No esperábamos que impulsara tantas ventas, pero funciona".



# 210 %

de aumento de las ventas con Paga en 3 plazos.<sup>3</sup>

# 8 %

de aumento del ATV con Paga en 3 plazos.<sup>4</sup>

# 64 %

más de ATV con Paga en 3 plazos en comparación con el ATV estándar de PayPal.<sup>5</sup>

<sup>1</sup>TAE del 0 %. Paga en 3 plazos está sujeto a la aprobación de PayPal y a condiciones. Para más información, visita: <https://www.paypal.com/es/webapps/mpp/paga-en-3-plazos>. Los créditos son compromisos vinculantes y se deben devolver; asegúrate de que podrás devolver el importe antes de solicitarlos.

<sup>2</sup>La idoneidad y disponibilidad del Pago aplazado de PayPal están sujetas al estado del vendedor, a su sector de actividad y a la integración. La idoneidad de los clientes está sujeta a aprobación y a su estado. Las funcionalidades del producto difieren según el mercado. Consulta las condiciones del producto en cuestión para obtener más información. Los banners transfronterizos para el pago aplazado de PayPal están sujetos a la aprobación de PayPal.

<sup>3</sup>Datos de PayPal, donde se comparan las ventas de Vueling hechas con Paga en 3 plazos en el 1T-2022 con las del 1T-2023 para España. Es posible que estos resultados no sean representativos y que varíen considerablemente según el negocio. Este contenido tiene únicamente fines informativos. Se recomienda recabar asesoramiento empresarial, fiscal, financiero y legal independiente antes de tomar cualquier decisión empresarial.

<sup>4</sup>Datos de PayPal, donde se compara el valor medio de las transacciones (ATV) de las ventas de Vueling hechas con Paga en 3 plazos en el 1T-2022 con las del 1T-2023 para España.

<sup>5</sup>Datos de PayPal, donde se compara el ATV medio de Vueling con Paga en 3 plazos con el ATV medio estándar de PayPal en abril de 2021 y abril de 2023 para España.