

تجار التجزئة والدفع اللاتلامسي

الكاتب



ساندر مارتينز

*ساندر مارتينز

على الرغم من عدم توقف الدفع باستخدام النقود قريباً، إلا أن الدفع اللاتلامسي يسارع في الانتشار بالشرق الأوسط وشمال إفريقيا. وقد شهدنا على مدار العامين الماضيين، تنامياً كبيراً في اعتماد طرق دفع جديدة وعمليات الدفع لدى المستهلكين.

في ظل التطور الرقمي الذي تشهده الإمارات، كشفت دراسة إحصائية صادرة عن شركة «أدين» للمدفوعات الرقمية عن أن 72٪ من تجار التجزئة في دولة الإمارات يتوقعون نمو أعمالهم بنسبة 20٪ أو أكثر خلال هذا العام؛ بسبب التقنيات المتطورة؛ ونوهت الدراسة إلى أن المستهلكين يفضلون التسوق لدى تجار التجزئة الذين يستخدمون التكنولوجيا لتحسين تجربة العملاء.

سوف تصل القيمة السوقية (Euromonitor) «وفقاً للإحصائيات الصادرة عن مؤسسة «يورومونيتور أنترناشيونال لتجارة التجزئة الإلكترونية في دولة الإمارات إلى 8 مليارات دولار، لتسجل معدل نمو سنوي مركب قيمته 15.4 % من 2020 إلى 2025. وسيكون للتحول الرقمي دوراً أساسياً في دفع هذا النمو

لا شك في أن الشركات تدرك مدى أهمية التكنولوجيا في دفع أعمالهم وتمكينها من توفير تجارب شخصية، وهنا لابد من الإشارة إلى أن الطلب المتزايد على المدفوعات اللاتلامسية لا يعني تبني كل أساليب الدفع لهذه التكنولوجيا. لكن لا شك بأن اعتماد التقنيات الرقمية ووضعها في الأولويات الاستراتيجية سيسهم في استقطاب العملاء والاحتفاظ بهم. ومع انتشار الرقمنة، تعد المدفوعات اللاتلامسية والتجارب الموحدة في التجارة أمراً بالغ الأهمية لسلسلة المدفوعات خلال «هذه الفترة الانتقالية بعد جائحة «كوفيد - 19

سواء قررت ترقية أجهزة نقاط البيع لقبول البطاقات الائتمانية اللا تلامسية، أو توسيع نطاق السداد ليشمل الدفع إلى أو تحسين تطبيقك من خلال (mPOS) عداد المبيعات الخاص بك من خلال نقطة بيع للدفع عبر الهاتف المحمول. عمليات دفع أفضل؛ فإن رحلة كل تاجر مع المدفوعات اللا تلامسية تعد فريدة من نوعها

هناك الكثير من المعوقات التي يمكن للتجار تجنبها بالاستعداد المسبق. بغض النظر عما إذا كنت تاجر تجزئة تتطلع قيمة إلى استقطاب المزيد من المستهلكين إلى المتجر أو مطعم للوجبات السريعة وترغب في زيادة متوسط المعاملات؛ فإن المدفوعات اللا تلامسية تعد خطوة مثالية لاستقطاب العملاء من خلال عمليات الدفع الخاصة بك في أسرع وقت ممكن. فيما يلي ثلاث نصائح يجب وضعها في الاعتبار عند اعتماد المدفوعات اللا تلامسية

العميل أولاً ودائماً: تعزيز الشعور بالأمان في نفوس العملاء أثناء كل معاملة يعد أمراً بالغ الأهمية؛ وهذا يعني وضع * العميل في المقام الأول سواء من خلال التسوق الشخصي أو عبر الإنترنت مع زيادة اعتماد أسلوب الدفع اللا تلامسي لنشاطك التجاري. يجب أن تسأل نفسك، كيف يرغب عملائي في الدفع؟ بعد ذلك، اجعل ذلك سهلاً سواء من ناحية التصميم والتكنولوجيا أو من خلال الموقع وتطبيق علامتك التجارية وتجارب التسوق الأخرى اللا تلامسية

تقدم التجارة الموحدة فرصة بقيمة 1.2 تريليون دولار لتجار التجزئة، لذا احرص على منح العملاء تجارب أكثر سلاسة عبر القنوات. يمكن أن تساعدك خيارات الدفع والسداد المتعددة في تلبية احتياجات المستهلكين المختلفة، سواء كانوا يستخدمون البطاقات اللا تلامسية لأول مرة أو محترفين في استخدام محفظة الهاتف المحمول

اختر المزود المناسب للمدفوعات: إن مزود الدفع الخاص بك موجود لمساعدتك للبدء باستخدام طرق الدفع* وتشغيلها في الوقت المناسب، لكن احذر المخاطرة بخسارة المعاملات في حال كانت تجربة التطبيق الخاصة بك غير كافية أو كانت عملية الدفع لموقعك الإلكتروني طويلة

لذا من المهم اختيار مزود خدمات الدفع بعناية؛ ومن هنا فإن البحث عن شريك تكنولوجي أولاً يقدم حلاً موحدة تشمل ما تحتاجه. احرص على تبسيط نموذج عملك من خلال دمج مدفوعاتك عبر مزود خدمة واحد، فهذا يضمن حصولك على عقد واحد لجميع طرق وقنوات الدفع المحلية؛ وبالتالي الحد من أي عبء غير ضروري

توعية الموظفين حول كيفية استخدام التكنولوجيا: لضمان تجربة سلسلة للعملاء، لا بد من زيادة الوعي لدى الموظفين حول أفضل طرق استخدام التكنولوجيا، لا يهم إذا كنت تقدم خدمة «مرر وأدفع» أو أجهزة الدفع التقليدية إذا كان الموظفون لا يستطيعون مساعدة المستخدمين لإجراء عمليات الشراء لأول مرة

من هنا لا بد من تدريب الموظفين على كيفية إجراء المدفوعات اللا تلامسية. يجب أن يعرفوا مدى قرب بطاقة الدفع CVM دون تلامس أو المحفظة المحمولة من جهاز الدفع حتى تتم المعاملة. يجب عليهم أيضاً معرفة الحد الائتماني للدفع دون تلامس ودون الحاجة إلى إدخال رقم التعريف الشخصي، وعدم وجود حد أقصى عند استخدام محفظة الهاتف المحمول

رئيس شركة «أدين» للمدفوعات الرقمية في منطقة الشرق الأوسط *