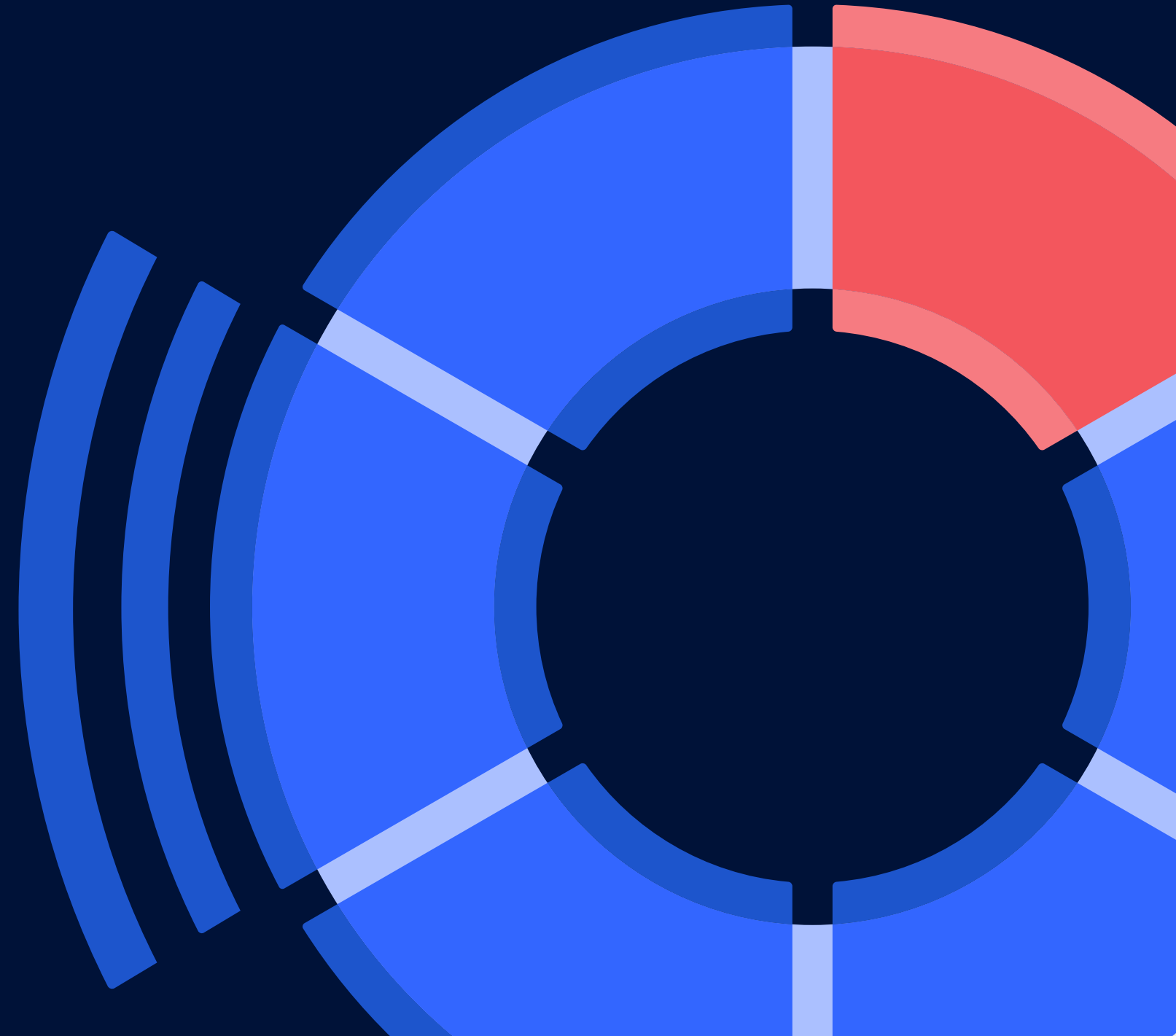


Tendências de Pagamento, Desafios e Soluções:

# O guia inteligente de processamento de pagamentos para hotéis



# Conteúdo

- 01.** Então você quer aprender sobre processamento de pagamento de hotel
- 02.** Cinco tendências de pagamento de hotel
- 03.** Como funciona exatamente o processamento do cartão de crédito?
- 04.** Desafios e como superá-los
- 05.** Como reduzir chargebacks e proteger sua propriedade contra fraude
- 06.** Como escolher uma solução de pagamento
- 07.** Pagamento moderno: melhorando a experiência do hóspede

# Então você quer aprender sobre processamento de pagamento de hotel

Você está pensando em mudar de um sistema manual para uma [solução de pagamento](#) automatizada? Ou trocar de provedor de processamento de pagamentos? Ou adicionar uma solução de pagamento ao seu [PMS](#)?

Seja qual for o motivo, você reconhece que os pagamentos são a força vital do seu negócio. Sem receita, você não consegue manter sua propriedade, pagar funcionários ou instalar aquele dosador de vinho comercial que você sempre quis ao lado da sua mesa.

E, no entanto, todos os anos, as empresas de hospedagem perdem milhares de dólares devido à má gestão de pagamentos. Você é um deles? Você ao menos sabia?

## Desmistificando o processamento de pagamentos para operadoras de hospedagem

O tema processamento de pagamentos pode ser complexo, confuso e – vamos ser sinceros – um pouco chato. Mas, não precisa ser. Aqui, explicamos o essencial de uma forma fácil de compreender e com o objetivo de ajudar você a otimizar seu processo atual.

### Nossos tópicos incluem:

- Tendências de pagamento e o que elas significam para sua empresa
- Respostas às suas perguntas sobre operadores, métodos e taxas de pagamento
- Desafios de pagamento comuns e como superá-los
- Como prevenir e gerenciar estornos e fraude
- Como escolher a solução de pagamento perfeita para sua propriedade




Ao final deste guia, você terá o conhecimento e a confiança necessários para assumir o controle do processamento de pagamentos na sua propriedade e aumentar a eficiência, a receita, a economia de custos e a satisfação dos hóspedes.




## Cinco tendências de pagamento de hotel que você precisa saber

Quando se trata de pagar por bens e serviços, o comportamento do consumidor está mudando rapidamente. O mundo está se tornando digital e a indústria de viagens não é exceção. Embora a pandemia tenha acelerado o ritmo, a transformação começou bem antes da pandemia e continuará a evoluir no futuro.

Isso é válido quer você opere um hotel grande ou pequeno, um albergue, uma pousada ou uma propriedade para aluguel de curto prazo. Se não estiver acompanhando as tendências do setor, você está perdendo negócios para concorrentes mais experientes.



Se não estiver acompanhando as tendências, você está perdendo negócios para concorrentes mais experientes.



## Vejamos cinco tendências de pagamento importantes:

# 1.

### Online é o novo offline

As compras online estão crescendo. As vendas de comércio eletrônico nos EUA **aumentaram 39,1% no primeiro trimestre de 2021** em relação ao mesmo trimestre de 2020, alcançando incríveis USD 215 bilhões. São muitas entregas da Amazon.

Mas não é apenas o varejo, as viagens também, e essa é uma tendência global. Em 2020, 65% das vendas mundiais de viagens e turismo foram feitas online, **de acordo com a Statista**. Esse número deve chegar a 72% até 2025.

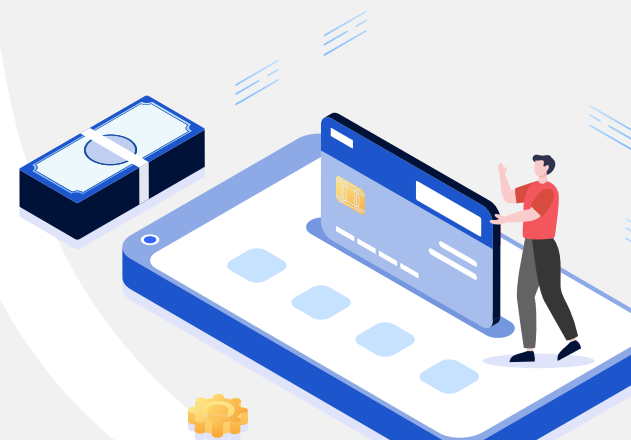


# 2.

### Dinheiro não é mais a principal forma de pagamento

Após um longo reinado, os pagamentos em dinheiro abdicaram do trono, caindo para 20,5% das transações nos pontos de venda em 2020 e devem cair para 12,7% até 2024, **de acordo com a Worldpay**.

Quem é o novo rei (ou rainha)? Cartões de débito. E não muito atrás na linha de sucessão estão os cartões de crédito. Isso não é surpresa, considerando que os cartões de débito e crédito são amplamente aceitos, rápidos e fáceis de usar, e os pagamentos são automáticos.



# 3.

### Pagamentos sem contato não são apenas uma moda passageira

**Experiências sem contato do hóspede** em geral e pagamentos como tocar, escanear e carteiras móveis, em especial, explodiram em popularidade nos últimos anos.

Não é nada pessoal, mas as pessoas querem manter distância hoje em dia. Uma **pesquisa do Skift** em 2021 revelou que 50% dos viajantes esperam ver opções de pagamento sem contato em hotéis assim que começarem a viajar novamente.



## Vejamos cinco tendências de pagamento importantes:

### 4.

#### O novo luxo? Conveniência

Esqueça os jatos particulares e os banhos de champanhe, a conveniência é a nova comodidade indispensável. Uma [pesquisa da National Retail Federation](#) em 2020 descobriu que 97% dos compradores desistiram de uma compra porque ela era inconveniente para eles.

Para hóspedes de hotel, a conveniência inclui poder pagar facilmente online ou pessoalmente com sua forma de pagamento preferida e não ter que esperar enquanto um funcionário da recepção digita os dados do cartão ou conta o dinheiro.



### 5.

#### Fraudes e estornos estão aumentando

Todas essas novas formas de pagamento apresentam desafios, e isso inclui um aumento nos [estornos e fraudes](#) em hotéis.

Felizmente, os avanços na tecnologia de pagamento tornam mais fácil evitar estornos e manter os dados de pagamento mais seguros. Mais informações sobre isso depois no guia.



# Como funciona exatamente o processamento do cartão de crédito do hotel?

## 5 etapas principais no processo de pagamento

Vejam os detalhes de uma transação comum com cartão de crédito no check-out de um hotel.

1

O hóspede apresenta seu cartão de crédito para pagar as despesas do quarto.

2

O funcionário pede ao hóspede para tocar ou passar o cartão no terminal de pagamento.

3

O processador de pagamento envia uma mensagem eletrônica ao banco do cliente, por meio da rede do cartão de crédito, solicitando a autorização da cobrança.

4

O banco envia de volta um código de autorização (ou pelo menos deveria para a segurança do pagamento). O funcionário anota o código e emite um recibo.

5

Enquanto isso, o banco do hóspede transfere o pagamento para a conta do vendedor do hotel, que depois o deposita na conta bancária do hotel. Todos ficam felizes.

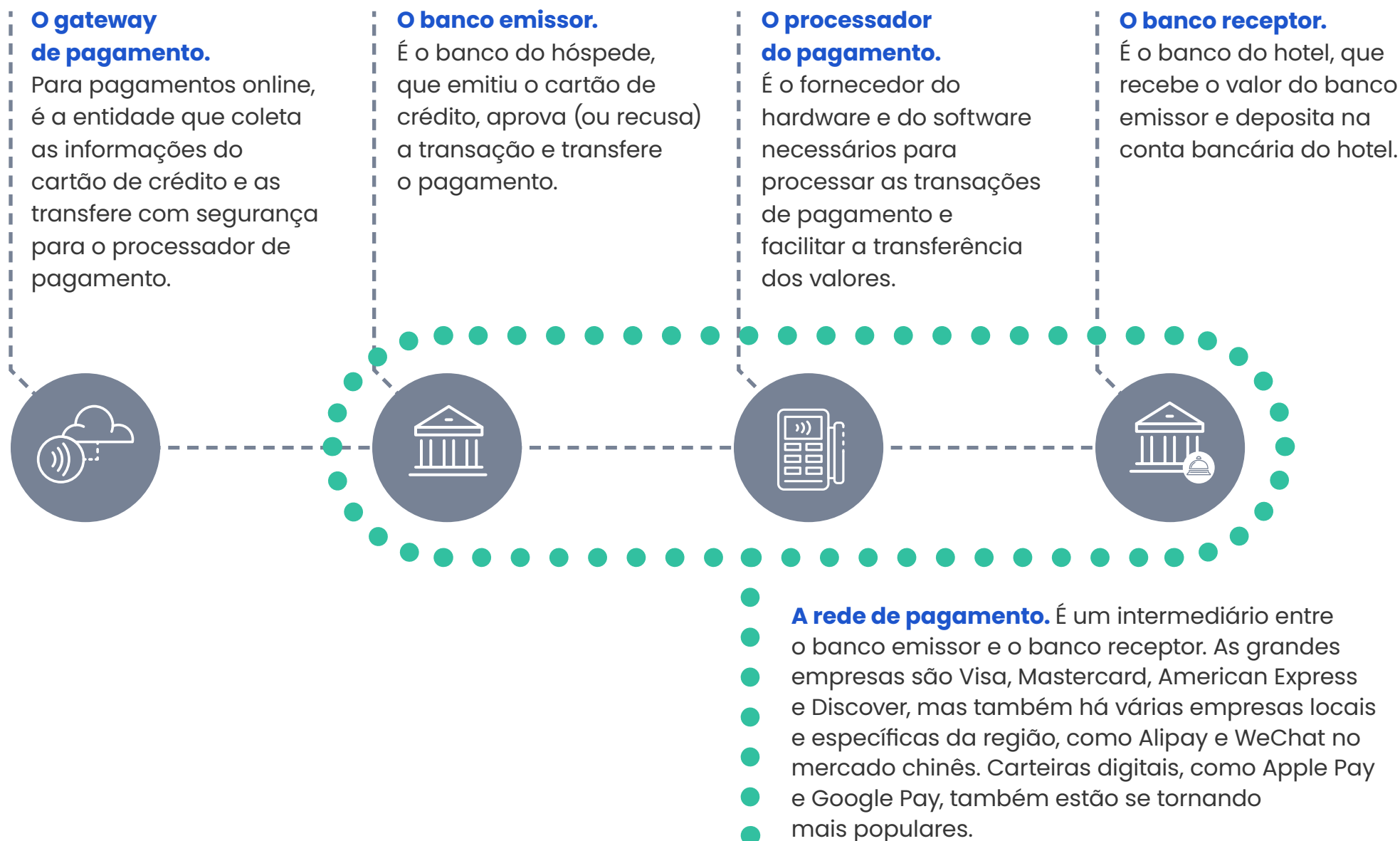


Fácil, não é? Infelizmente, as coisas nem sempre vão tão bem. Posteriormente, falaremos sobre problemas comuns de pagamento e maneiras de superá-los. Agora, vamos responder algumas perguntas comuns sobre processamento do cartão de crédito.



## Quem são os principais agentes no processamento de pagamento no hotel?

Além dos hóspedes e dos operadores de hotel, várias outras partes estão envolvidas em uma transação comum com cartão de crédito:



Empresas como Stripe, Square e PayPal podem atuar tanto como um processador de pagamento quanto como um gateway de pagamento. No setor de hoteleira, empresas de tecnologia como a Cloudbeds também fazem isso, ajudando os hotéis a economizar custos e evitar a necessidade de uma conta bancária de vendedor.





## Quais são as principais formas de pagamento?

Como já mencionamos, no segmento de hospedagem, as formas de pagamento mais populares são:



**Cartão de débito**



**Cartão de crédito**



**Dinheiro**



**Carteira móvel**



**Pagamento virtual**

## O que é carteira móvel ou carteira digital?

Uma carteira móvel ou digital é um aplicativo como Apple Pay, Google Pay ou Samsung Pay que armazena informações sobre a forma de pagamento em um dispositivo móvel. Os usuários podem fazer pagamentos sem contato por meio de carteiras móveis segurando seu dispositivo móvel sobre o terminal de pagamento. Em 2024, as carteiras móveis deverão representar um terço das transações no PDV em todo o mundo, [de acordo com a Worldpay](#).

## O que é um Cartão de Crédito Virtual?

Um cartão de crédito virtual (VCC) é um número de cartão de crédito temporário emitido por um banco, permitindo que pessoas e empresas façam pagamentos online sem revelar os dados reais do cartão. [OTAs](#) como Booking.com e Expedia costumam usar VCCs para enviar pagamentos a hotéis. Os VCCs são emitidos para uma transação específica para um valor específico em dólares.



## Qual é a diferença entre Ponto de Venda e Ponto de Interação?

Ponto de venda, ou PDV, refere-se ao local onde uma transação de pagamento é processada, como uma caixa registradora ou terminal de computador. Ponto de interação, ou POI, refere-se a um dispositivo de pagamento que “interage” com o cartão do titular por meio de uma tarja magnética, chip ou aplicativo móvel.

## Qual é a diferença entre Cartão com Tarja Magnética e Cartão Inteligente?

Os cartões de crédito com tarja magnética no verso exigem que o cliente assine o recibo para validar a transação. Esses cartões são mais vulneráveis à fraude porque são relativamente fáceis de ler e replicar as informações e criar cartões duplicados. Por causa disso, os emissores de cartão deixaram de produzir cartões de crédito que possuem apenas uma tarja magnética. A tecnologia mais segura é o chip inteligente EMV, que é muito mais difícil de replicar e, em muitos casos, exige que o cliente insira um código PIN privado.

## Quais são os principais tipos de transações de pagamento?

Há três tipos principais de transações de pagamento.

- 1. As transações com cartão (CP)** ocorrem quando o cliente e seu cartão de crédito estão fisicamente presentes na empresa e pagam inserindo seu chip (e inserindo seu PIN, se necessário) para concluir a transação.
- 2. As transações com cartão não presente (CNP)** ocorrem quando os clientes não estão fisicamente presentes na empresa, incluindo pagamentos online e MOTO (pedidos pelo correio/telefone). Uma transação MOTO ocorre quando o cliente fornece os dados do cartão e o funcionário os insere manualmente ou usa as informações armazenadas.
- 3. Os pagamentos sem contato** ocorrem quando os clientes estão presentes mas não interagem fisicamente com o terminal de pagamento. O cliente segura o cartão ou smartphone (carteira móvel) sobre o leitor e as informações criptografadas são transferidas e lidas com segurança pelo dispositivo de pagamento.



## Quais são as principais taxas de processamento do cartão de crédito do hotel?

Como acabamos de ver, vários participantes estão envolvidos nos serviços de pagamento e cada um cobra uma taxa por seus serviços.

Quem paga? Bem, na maioria dos casos é você, o estabelecimento comercial.

### Há 3 principais tipos de taxas de processamento do cartão de crédito:

1.

A **taxa de intercâmbio** é enviada ao seu processador de pagamento pelo banco emissor do seu cliente e, em seguida, é cobrada de você, o estabelecimento comercial, para cada transação com cartão de crédito. Normalmente é calculada como uma porcentagem e um valor fixo do valor da venda e não é negociável.

2.

Uma **taxa de avaliação** é paga às redes de cartão de crédito para vários serviços relacionados à rede. Elas variam de acordo com vários fatores e não são negociáveis.

3.

As **taxas do processador e do gateway de pagamento** são cobradas pelos provedores, incluindo taxas mensais e taxas por transação. Taxas adicionais podem ser aplicadas para configuração, aluguel de terminal e estornos. Algumas taxas fixas podem ser negociáveis.

## Como variam as taxas de cartão de crédito?

### Aqui estão alguns dos fatores que podem afetar as taxas:

#### Rede de cartão de crédito:

As taxas são geralmente mais altas para os cartões American Express do que para os cartões Mastercard ou Visa.

#### Bandeira do Cartão:

As taxas dos cartões de recompensas, corporativos e virtuais são geralmente mais altas do que as dos cartões de débito e crédito pessoais.

#### Transações internacionais:

As taxas são mais altas para transações que ocorrem onde a moeda do cartão é diferente da moeda da transação OU o país de emissão do cartão é diferente do país da transação.

#### Regulamentações específicas do país:

As regras específicas do país podem limitar o valor que pode ser cobrado de um estabelecimento comercial por todas as partes envolvidas em uma transação.

#### Dados da transação:

As transações que possuem menos dados na solicitação de pagamento são consideradas mais arriscadas do que aquelas que contêm dados que suportam a transação.

#### Vendedor

As taxas podem variar de acordo com os níveis de risco percebidos da empresa e do setor do estabelecimento comercial, conforme determinado pelo Código da Categoria do Comerciante.

#### Provedor:

As taxas e planos podem variar de acordo com o provedor, por isso é importante solicitar um detalhamento completo das cobranças e comparar as ofertas dos provedores.



# Desafios no processamento de pagamentos de hotéis e como superá-los

Agora, vamos examinar os pontos problemáticos comuns no processamento de pagamentos para hoteleiros e fornecedores de hospedagem:

- Usar sistemas de pagamento desatualizados ou manuais que desperdiçam tempo e levam a erros
- Gerenciar vários sistemas e fornecedores que não se integram ou não se comunicam
- Fornecedores que não estão presentes quando você precisa de suporte
- Horas gastas reconciliando pagamentos
- Lidar com estornos, reembolsos e fraude
- Lidar com estruturas de taxas complexas que parecem favorecer a todos, menos você
- Adaptar-se a novas formas de pagamento e preferências
- Esperar muito tempo para receber pagamentos
- Lidar e entender as regras de estorno
- Cumprir as regulamentações PCI complexas e em constante mudança
- Cumprir regulamentos de pagamento locais complexos e vagos (por exemplo, Autenticação Forte do Cliente) para evitar multas pesadas.
- Deixar os hóspedes felizes, tornando-se um especialista em pagamentos



## Os benefícios de uma solução de pagamento integrada

Embora nenhum dos desafios acima seja intransponível, você não consegue fazer isso sem uma tecnologia eficiente e confiável. O cenário perfeito? Uma solução de pagamento que combina um processador de pagamento, gateway de pagamento e conta do vendedor e é integrada ao seu PMS.

Confira apenas alguns dos benefícios que você terá com esse tipo de configuração:

Tendências de Pagamento, Desafios e Soluções:  
O guia inteligente de processamento de pagamentos para hotéis

### Satisfaça seus hóspedes

Hospitalidade trata-se de atender às preferências dos hóspedes, certo? Isso inclui atender as formas de pagamento preferidas deles e fornecer uma experiência de pagamento sem contato.

Com um processador de pagamento moderno, você pode oferecer aos hóspedes todas as opções de pagamento mais populares, incluindo crédito, débito, sem contato e carteiras móveis.



### Acelere as transações

Pagamentos sem contato são até 10 vezes mais rápidos do que outras formas de pagamento presencial, [de acordo com a Mastercard](#). Isso significa que os hóspedes não terão que esperar na recepção enquanto um funcionário se atrapalha com o dinheiro ou digita informações manualmente.

Com um sistema de processamento de pagamentos, os dados do pagamento são coletados instantaneamente com o toque de um cartão e armazenados no perfil do hóspede para estadias futuras.



### Chega de erros de dados

Quando os dados do cartão são inseridos manualmente, a margem de erro aumenta significativamente, assim como taxas e estornos.

Um sistema de processamento de pagamentos reduz inserção de dados e erros de cálculo. A equipe gasta menos tempo resolvendo problemas e mais tempo cuidando dos hóspedes, e isso é ótimo.



## Os benefícios de uma solução de pagamento integrada

### Facilita a reconciliação

Quando o processamento de pagamentos é manual ou disperso pelos sistemas, muito tempo é perdido transferindo dados, reconciliando pagamentos e resolvendo problemas entre os fornecedores.

Com um sistema de pagamento integrado, você tem um perfil de hóspede para todas as transações e um ponto de contato para a resolução de problemas. Tudo é automatizado e sincronizado com o seu PMS, incluindo relatórios.

### Economiza dinheiro e tempo

Para operadores de hospedagem, um grande ponto de resistência aos pagamentos com cartão de crédito é que eles são considerados mais caros do que dinheiro. Mas pense nos custos de não aceitar cartões de crédito, incluindo reservas perdidas, maiores despesas com mão de obra, falta de dinheiro e roubo.

Ao fazer parceria com um provedor de pagamento integrado, você pode eliminar esses intermediários incômodos, obtendo melhor custo-benefício, economizando tempo e custos de treinamento de funcionários em vários sistemas.

### Torna mais fácil para o hóspede gastar

Um estudo recente do MIT descobriu que o uso de cartões de crédito estimula o sistema de recompensa do cérebro e o desejo de mais gastos. E viagem é a oportunidade perfeita para estimular os hóspedes a gastarem com mimos, como um upgrade de quarto ou serviço de quarto, especialmente quando o processo de pagamento é fácil.

Além disso, com uma motor de reservas no site integrada ao seu sistema de pagamentos e PMS, você receberá reservas diretas enquanto dorme! Os pagamentos dessas reservas online serão processados com mais eficiência e rapidez.



## Como reduzir chargebacks e proteger sua propriedade contra fraude

O segmento de viagens é famoso por ter uma das maiores taxas de fraude e chargeback entre os principais setores.

Por que? Por vários motivos, como a alta porcentagem de transações com cartão ausente, valores de transação relativamente altos e intervalo entre reservas e estadias.

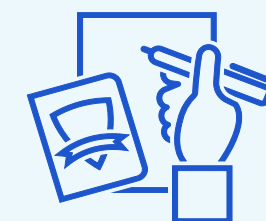
### O que exatamente é um chargeback?

Como parte das medidas de proteção ao consumidor, os consumidores podem contestar cobranças não autorizadas e fraudulentas em seus cartões, bem como compras que não atendam aos padrões. Os chargebacks seguem as regras da marca de pagamento e são fortemente a favor do titular do cartão. Isso impõe ao hotel a responsabilidade de provar que a cobrança é legítima.

A maioria dos chargebacks é resultante de um erro de faturamento, uso não autorizado de um cartão de crédito, fraude ou reclamações sobre qualidade. A chamada “fraude amigável” ocorre quando um consumidor não se lembra da cobrança ou não gostou da experiência e faz uma contestação à administradora do cartão de crédito em vez de solicitar um reembolso ao hotel.

### Custo dos chargebacks para fornecedores de acomodação

Os chargebacks não são apenas incômodos; são também extremamente caros. Além de uma taxa de estorno de \$25 ou mais, existem os custos adicionais de perda de receita e tempo gasto para resolver o problema. Mesmo se você contestar um chargeback com sucesso, a taxa não é reembolsável. E quanto mais chargebacks você receber, maiores serão as taxas.



## Como os hotéis podem prevenir e gerenciar chargebacks e fraude

Considerando o que está em jogo, é do seu interesse tomar medidas para proteger sua empresa e resolver contestações rapidamente. Confira algumas maneiras de fazer isso:



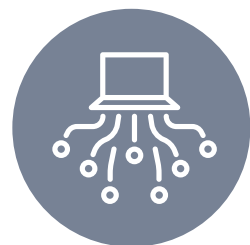
### Seja verdadeiro nos anúncios.

Chargebacks geralmente ocorrem quando as expectativas não são atendidas. Garanta que seu conteúdo de marketing fornece uma representação precisa da experiência que você oferece. Sempre se esforce para superar as expectativas.



### Seja transparente.

Comprometa-se com a integridade nos preços. Seja direto sobre taxas, impostos e políticas de cancelamento, e seja MUITO claro sobre as políticas de reembolso e cancelamento. Forneça um detalhamento das cobranças nos recibos, incluindo as informações de contato e o número de telefone da sua propriedade, para que, se os hóspedes tiverem alguma dúvida, entrem em contato com você primeiro, e não com o banco.



### Torne-se digital.

Na sua ferramenta de reserva e no check-in, exija o consentimento do hóspede para os preços e os termos e condições de serviço do seu hotel. Para transações com cartão, use um terminal EMV com tecnologia de chip.



### Esteja atento.

Quase um terço de todos os chargebacks são de um cartão roubado, de acordo com o Expert Market. Treine a equipe para estar atenta a sinais de fraude. Ao receberem pagamentos, devem sempre pedir para ver o cartão de crédito e o documento de identidade com foto, mesmo que os dados estejam arquivados, e verificar se o documento de identidade corresponde ao cartão.





## Como os hotéis podem prevenir e gerenciar chargebacks e fraude



### **Mantenha registros.**

Para transações com cartão não presente, mantenha registros precisos das informações de contato do hóspede, quaisquer recibos e correspondência entre você e o hóspede, e anote todos os eventos que ocorreram durante a estadia. Certifique-se de que o descritor que aparece nas faturas do cartão de crédito do hóspede identifica claramente o nome da sua propriedade.



### **Seja proativo.**

Após o check-in, ligue ou envie uma mensagem de texto aos hóspedes para garantir que estão satisfeitos com o quarto. No checkout, pergunte como foi a estadia deles. Treine e capacite os funcionários para lidar com questões de pagamento e resolver reclamações para a satisfação do hóspede.



### **Não adie.**

Em caso de chargeback, responda rapidamente, fornecendo documentação para provar que a cobrança é legítima. Se um reembolso for garantido, processe-o imediatamente para evitar um chargeback.



### **Escolha seus parceiros com cuidado.**

Encontre um provedor de pagamento que tenha experiência no setor de hotelaria, ofereça ferramentas de detecção de fraude e forneça o melhor suporte para mitigar chargebacks e cumprir os regulamentos de dados. Saiba mais sobre pagamentos de hotelaria seguros aqui.

Para saber mais, leia nosso blog e baixe nossa lista com [dicas para reduzir chargebacks](#).



# Como escolher uma solução de pagamento de hotel

**Agora que você tem um sólido conhecimento das tendências, desafios e soluções no processamento de pagamentos em hotéis, a próxima etapa é escolher um provedor de pagamentos. Nem todos os provedores são iguais. Para encontrar o provedor ideal para a sua propriedade, procure os seguintes recursos.**

- **Fácil implantação.** Seu processador de pagamento deve ser rápido de configurar, intuitivo de aprender e fácil de usar.
- **Hardware de última geração.** Procure um provedor que ofereça os terminais de pagamento mais novos e seguros do mercado, permitindo que você aceite todos os principais cartões de crédito e formas de pagamento, incluindo cartões sem contato e com chip EMV.
- **Um sistema de pagamento integrado.** Facilite a vida procurando um provedor que combine várias funções em um sistema, incluindo um processador de pagamento, gateway de pagamento e serviços bancários comerciais.
- **Uma solução de gerenciamento de hotel integrada.** Para otimizar o desempenho, procure uma plataforma PMS nativa da nuvem que esteja integrada aos principais sistemas, como uma ferramenta de reservas, [sistema de gerenciamento de receita](#), [channel manager](#) e solução de pagamentos.
- **Transparência nos preços.** Encontre um parceiro que ofereça uma taxa fixa e sem taxas ocultas e que ofereça as condições mais favoráveis para a sua propriedade.
- **Suporte interno.** Procure um parceiro especializado em pagamentos de hotelaria e que forneça análise de risco e serviços de suporte para responder a contestações.
- **Relatórios de qualidade.** Os relatórios devem ser fáceis de entender, fornecendo uma visão instantânea das vendas, pagamentos, depósitos, taxas e desempenho geral, tudo em um só lugar, ajudando você a manter o controle do seu negócio.
- **Conformidade com PCI.** Para garantir que os dados dos hóspedes estejam seguros e que sua propriedade esteja protegida contra fraude e estornos, seu provedor deve ter certificação PCI e estar totalmente em conformidade com os regulamentos SCA, PSD2 e 3DS.



## Pagamento moderno: melhorando a experiência do hóspede

Com as ferramentas e os processos certos implementados, você estará bem posicionado para fornecer uma perfeita experiência de pagamento centrada no cliente. Isso ajudará você a receber avaliações positivas que, por sua vez, vão atrair mais hóspedes. É um círculo virtuoso que resolverá muitas das suas dores de cabeça operacionais diárias. Para todo o resto, você terá aquele dosador de vinho.

Agora é hora de aplicar todos os seus novos conhecimentos para implementar o sistema de processamento de pagamento perfeito para a sua propriedade.

**Comece a usar o Cloudbeds Payments hoje mesmo! >>>>>>**





# Pagamentos fáceis e integrados para hospedagens e hóspedes.

A Cloudbeds te permite criar uma experiência de pagamento sem problemas para seus funcionários e hóspedes.

Comece a usar o Cloudbeds Payments hoje mesmo!

