

MEER PINNENDE KLANTEN DOOR DE E-MODULE

Wilt u dat uw klanten vaker pinnen?

Medewerkers kunnen klanten hiertoe op allerlei manieren verleiden.

Wijs uw medewerkers op de e-module op www.pinnenzakelijk.nl/educatie.

Binnen een kwartier weten ze alles over pinnen, ontvangen ze een certificaat en maken ze ook nog eens kans op kaartjes voor de tweede editie van het grote PINNEN evenement in januari 2013.

U kunt de e-module natuurlijk ook zelf doen.



BETAALWIJZER

April
2012
Nr.1

Betalwijzer is de nieuwsbrief over elektronisch betalen



Consumenten over pinnen

Kopje thee tussendoor

Ray Koning, filmmaker: 'Pinnen is ontzettend handig. Ook voor een kopje thee tussen mijn afspraken door. Ik heb nauwelijks meer contant geld op zak.'



Geen dikke portemonnee

'Ik hou van bloemen in huis. Zo fijn dat je tegenwoordig bijna overal kan pinnen. En het kost niets extra. Ik voel me veel veiliger zonder een dikke portemonnee in m'n tas,' aldus Milou Hendriksen.



Pin only geen probleem

Studente Mascha Arkink heeft een lekkere fles wijn gevonden om cadeau te geven. Dat in de winkel 'pin only' geldt vindt ze geen probleem. 'Ik betaal alleen nog af en toe contant tijdens het uitgaan.'



Genoeg geld op zak

'Een pot verf, kwastje, schuurpapier en doe ook nog maar een fles terpentine.' Henri Horeman pint graag. 'Je weet niet altijd wat je nodig hebt. Vroeger kwam het wel eens voor dat ik niet genoeg geld op zak had. Moest je eerst weer naar een geldautomaat in de buurt. Zo omslachtig. Met je betaalpas reken je alles direct af. Wel zo veilig en snel.'



Cadeau voor kraambezoek

'Grappig hè, dit stokpaardje nemen we mee voor een kraambezoek.' Jolinde en Geert Riezenbosch pinnen liever dan dat ze contant betalen. 'In zo'n leuke cadeauwinkel weet je nooit wat je tegen komt. Met mijn betaalpas heb ik altijd genoeg geld op zak.'



T-shirt als souvenir

Een T-shirt voor z'n neefje en een mooi boek voor zichzelf. Giaime Botti uit Italië slaat z'n slag: 'Ik hoef niet meer eerst na te denken of ik genoeg cash heb.'



Pinnenplus: Haal meer uit pinnen!

Pinnen is voortdurend in beweging. Voor u als ondernemer is het onmogelijk om alles op de voet te volgen. Reden voor de Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen om alle relevante informatie voor u op één site te zetten. Op www.pinnenzakelijk.nl/pinnenplus kunt u alles vinden over innovaties, nieuwe technieken en producten om uw klanten nog sneller en eenvoudiger te laten betalen in uw winkel.



Sneller en goedkoper

Gebruikt u voor pinnen nog een gewone inbelverbinding? Stap dan over op breedbandpinnen. Het levert u diverse voordelen op: het is sneller en u betaalt een vast bedrag per maand. Als er meer wordt gepind, verandert uw telecomfactuur dus niet. Overstappen ingewikkeld? Valt mee! Weet waarop u moet letten. Het stappenplan op www.pinnenzakelijk.nl/pinnenplus wijst u de weg.

Minder gevoelig voor storingen

Als klanten niet bij u kunnen pinnen, mist u omzet. Tref maatregelen waardoor uw pinverkeer minder last heeft van storingen. Want hoe korter een storing duurt, hoe beter. Op de website leest u meer over alle maatregelen. Sommige kunt u zonder kosten uitvoeren. Andere, zoals het verdubbelen van uw netwerk, vragen wel een investering. U vindt er ook prijsvergelijkingen van verschillende aanbieders.

Kassakoppeling

Er zijn betaalautomaten die geheel los staan van de kassa en er zijn er die gekoppeld zijn. Dit laatste heeft als voordeel dat u aan de kassa minder handelingen, zoals het bedrag afzonderlijk intoetsen op de betaalautomaat, hoeft te verrichten. Andere voordelen zijn: minder kans op fouten en minder bonrollen. Bovendien kunt u de betaalautomaat een signaal laten geven als de klant zijn pas vergeet. Nog niet veel MKB-ondernemers beschikken over een kassakoppeling. Het lastige is dat voor bijna iedere kassa-betaalautomaatcombinatie een andere koppeling nodig is. Er loopt momenteel een project om te komen tot invoering van een Europese standaard kassakoppeling. Daardoor komt de kassakoppeling ook onder uw handbereik, krijgt u meer keuzemogelijkheden en gaan de prijzen naar beneden. Lees er meer over op www.pinnenzakelijk.nl/pinnenplus. ■■■

Pincampagnes goed voor consumenten en winkelpersoneel

Pinkampioenen koersen naar bruisend event



Na 'vers' en 'tabak- en gemakswinkels' in april, staat een pincampagne voor de consument op de rol voor de horeca in de eerste twee weken van mei. Tv-commercial, horecaondernemers en horecamedewerkers stimuleren de gasten van horecagelegenheden om met hun betaalpas af te rekenen. En net als vorig jaar kunnen bedrijven die in de campagneperiode de pinpromotie actief ter hand nemen 'pinkampioen' worden.

Er komen nog meer campagnes dit jaar. In verschillende branches en bij verschillende bedrijven. Steeds bedoeld om consumenten in die branche vaker met hun betaalpas te laten betalen. En bij al die campagnes wordt gekeken welke ondernemingen het meest actief of creatief zijn in de pinpromotie. Deze ambassadeurs van het pinnen, pinkampioenen, wacht een spectaculaire muziekavond in januari 2013.

Voorkeur voor pinnen

De campagnes stimuleren de consument om te pinnen in plaats van contant te betalen. Geld trekken uit de muur om het vervolgens weer uit te geven is natuurlijk niet handig. En veilig is het ook al niet. Waarom zou je met veel geld op zak over straat gaan? Gelukkig is het betaalgedrag van consumenten aan het veranderen. Daar waar men vroeger betaalde met cash, wordt nu steeds vaker gepind. Voor kleine bedragen zijn sommige klanten nog geneigd om contant te betalen. Soms omdat ze denken dat ondernemers dat prettiger vinden. Een achterhaalde gedachte. De meeste ondernemers geven de voorkeur aan pinnen. Ze vinden het voordeliger, veiliger en gemakkelijker. U ook? Geef dan bij uw klanten aan dat pinnen de voorkeur heeft.



Pinnen en winnen

De verschillende pincampagnes worden via de vakbladen en www.pinnenzakelijk.nl aangekondigd. Tijdens de campagnes stimuleren we uw klanten via tv-commercialen te pinnen door ze kans te laten maken op een leuke prijs via een pin-en-win spel. In dezelfde periode belonen we u en uw medewerkers graag als blijkt dat de klanten of gasten in uw zaak vaker pinnen omdat u hun dat vraagt.

Welke beloning hebben we voor actieve pinstimuleerders in petto? Een grandioos feest. Begin dit jaar hebben we ook zo'n feest gegeven in de Heineken Music Hall. Dit was een overweldigend succes. Ruim tweeduizend ondernemers en medewerkers hadden een top-avond. Ook dit jaar kunnen u en uw medewerkers meedoen met pinkkampioenschappen. Blinkt uw bedrijf uit in het stimuleren van pinnen? Dan kunt u pinkampioen worden en samen met uw medewerkers naar de tweede editie van het grote evenement in januari 2013. Doe mee aan de kampioenschappen met kans op gratis toegangskaarten. Lees op www.pinnenzakelijk.nl/pinkampioenen aan welk pinkkampioenschap u mee kunt doen. ■■■



Pinnen mag. Graag, zelfs!

Een hangbord om aan te geven dat klanten bij u kunnen pinnen, een sticker met de slogan "Klein bedrag? Pinnen mag!" of een leuke actie om klanten te laten pinnen in plaats van contant te laten afrekenen. Steeds meer ondernemers bevorderen pinnen in hun zaak.



Dat pinnen sneller, veiliger en makkelijker is, weten we inmiddels allemaal. Geen gedoe met kleingeld en altijd genoeg geld op zak. Toch wordt er nog heel wat contant afgerekend. Meer dan u zou verwachten. Zelfs in supermarkten betalen nog zes van de tien klanten met contant geld. Hoe komt dat? Vrijwel iedereen heeft een betaalpas, maar niet iedereen betaalt er mee aan de kassa. Sommige klanten trekken geld bij een geldautomaat en betalen vervolgens contant. Zij zijn nog niet gewend om te pinnen aan de kassa of zien ervan af bij kleine bedragen.

Klanten denken dat het voor de ondernemer niks uit maakt, pin of contant. Toch willen steeds meer ondernemers dat alle bedragen, groot en klein, worden gepind. Vreemd? Nee hoor. Pinnen biedt niet alleen veel gemak, minder contant geld maakt uw zaak ook een minder aantrekkelijk doelwit voor overvallers. Het is daarom niet verwonderlijk dat veel ondernemers zelf acties opzetten om het pinnen te bevorderen. Inspiratie nodig? Bekijk de pinacties van collega's op www.pinnenzakelijk/pin-acties.

Laat geen omzet liggen. Stimuleer uw klanten om in uw zaak te pinnen. Dat geldt ook voor uw medewerkers. Gewoon even laten vragen! ■■■

LIEVER PINNEN
DAN CONTANT

KLEIN
BEDRAG?
PINNEN
MAG!

HIER ALLEEN PINNEN

Gratis promotiemateriaal

Gebruik de raamstickers uit deze Betaalwijzer om pinnen te stimuleren bij de kassa. Bestel meer gratis promotiemateriaal.

U heeft de keuze uit vijf slogans:

- Hier kunt u pinnen
- Klein bedrag? Pinnen mag!
- Liever pinnen dan contant
- Voor uw en onze veiligheid graag pinnen
- Hier alleen pinnen

Bestel de materialen snel, eenvoudig en gratis op www.pin.nl.

Zorg voor een nette en verzorgde presentatie rondom de betaalautoma(a)t(en) en in uw zaak.

VOOR UW
EN ONZE
VEILIGHEID
GRAAG
PINNEN

HIER
KUNT U
PINNEN



Laat geen geld liggen:

Stimuleer buitenlandse klanten om te pinnen



Weten uw buitenlandse klanten dat ze bij u kunnen pinnen? En weet u dat u betalingen van buitenlandse klanten met een Maestro- of V PAY-betalpas kunt accepteren tegen uw huidige pintarief? U betaalt dus niet een percentage over het aankoopbedrag, maar slechts het geldende pintarief. Dat betekent lagere kosten!

Buitenlandse consumenten beschikken steeds vaker over een betaalpas met daarop Maestro of V PAY. Net als alle Nederlandse consumenten. De kans dat een buitenlandse klant een pas heeft waarmee hij bij u kan pinnen is bijzonder groot. Deze buitenlandse pashouders worden er door hun bank, door Maestro en V PAY op gewezen dat ze hun pas internationaal, dus ook bij Nederlandse ondernemers, kunnen gebruiken. Hiervoor worden allerlei internationale voorlichtings- en promotiecampagnes opgezet. En dat helpt. We zien in de praktijk dat buitenlandse klanten steeds vaker met hun betaalpas bij Nederlandse ondernemers afrekenen.

Stijging

Vorig jaar steeg het percentage met 43%. Zo zijn supermarkten in de zuidelijke grensstreek populair onder Belgische consumenten. Duitsers en Luxemburgers betalen het meest met hun betaalpas bij pompstations en Italianen in restaurants. De groei is het grootst in de categorie Etenswaren & Supermarkten. Goed nieuws dus voor Nederlandse winkeliers, horecaondernemers en tankstationhouders. Voor betalingen met passen voorzien van een Maestro- of V PAY-logo geldt immers het lage pintarief; dit is gegarandeerd tot 1 januari 2014.

Maak zichtbaar

Toch profiteren nog niet alle ondernemers hiervan. Uit recent onderzoek is gebleken dat de grootste barrière voor het gebruik van de betaalpas door buitenlandse klanten in Nederlandse winkels de zichtbaarheid van het logo is. Slechts in 15% van de winkels zijn de internationale pinnen logo's zichtbaar en weten buitenlandse klanten dat ze welkom zijn om met hun betaalpas met Maestro of V PAY te betalen. Sectoren die achterblijven zijn bijvoorbeeld de recreatiesector, speelgoedwinkels en drogisterijen, waar de groei rond de enkele procenten schommelt. ■■■

TIP:

Plak de Maestro- en V PAY-stickers op een zichtbare plek in uw winkel en attendeer buitenlandse klanten dat zij bij u kunnen pinnen. Wilt u meer stickers, bestel ze via www.pin.nl.

TIP:

Informeer ook uw medewerkers. Zorg dat zij pinbetalingen stimuleren bij buitenlandse klanten. Zo kunt u geld besparen.



Hotspots in het hele land

Alleen pinnen-kassa's winnen terrein

U zult het zelf merken: het aantal Alleen pinnen-kassa's groeit sterk. Nederland telt al 500 supermarkten met kassa's waar niet met cash afgerekend kan worden. De invoering van het aantal Alleen pinnen-kassa's wordt dit jaar versneld. Op alle 'hotspots' nemen winkeliers deel aan de invoering. De eerste 'hotspot' is Nijmegen.



Maar liefst 24 winkels in Nijmegen zijn op 1 maart gezamenlijk van start gegaan met het stimuleren van pinnen door het openen van kassa's waar alleen gepind kan worden. Ondernemers staan pal achter het doel, namelijk het verminderen van contant geld, het verhogen van de veiligheid en het efficiënter maken van het betalingsverkeer. Door de geconcentreerde aanpak in één gemeente, komt de boodschap extra duidelijk over bij klanten.

Voortrekkers

Voortrekkers in de regionale pinstimulering zijn de supermarkten. Zij bouwen een deel van hun zogenoemde combi-kassa's om tot Alleen pinnen-kassa's. Andere grootwinkelbedrijven en zelfstandige ondernemers haken aan omdat de gezamenlijke aanpak aanspreekt. Winkels waar te weinig kassa's zijn om te kiezen voor een Alleen pinnen-kassa, stimuleren het pinnen actief op de winkelvloer. Bijvoorbeeld door hun pinpromotiematerialen te verversen of toe te voegen bij de kassa. Of door mee te doen aan de pin-en-win-actie van Maestro die in alle hotspot-gebieden wordt georganiseerd (materiaal is gratis te bestellen via www.pin.nl).

In de hotspots is het overal pinnen wat de klok slaat. Lokale kranten, huis-aan-huisbladen, radio- en televisiezenders worden ingeschakeld om consumenten te informeren. Ook gemeenten, winkeliersverenigingen, kvk's en bankfilialen sluiten zich aan om hun eigen achterban te informeren.

Juiste kassa

Klanten willen natuurlijk niet verrast worden dat ze bij een kassa niet met cash kunnen betalen. Daarom besteden winkels met Alleen pinnen-kassa's veel aandacht aan informatie met behulp van borden, stickers en dergelijke. Op deze manier is er duidelijk onderscheid tussen Alleen pinnen-kassa's en kassa's waar ook met cash kan worden betaald. Ook medewerkers wijzen klanten de juiste weg. Bedrukte kassabanden zijn voor het eerst grootschalig ingezet. En het werkt: klanten kiezen direct de goede kassa. In steeds meer winkels besluiten supermarkten de kassabanden te gebruiken. ■■■

Hotspots in de buurt

Op www.pinnenzakelijk.nl/hotspots vindt u informatie over de regionale pinondersteuning en de hotspots bij u in de buurt.

Promotiemateriaal

Op www.pin.nl bestelt u gratis promotiemateriaal voor uw winkel.

Tijdig over op IBAN: houd er rekening mee



Geen verschil meer tussen binnenlandse en grensoverschrijdende betalingen in Europa. Door Europese wetgeving verandert de manier waarop u geld overmaakt. Vanaf 1 februari 2014 gaat iedereen namelijk gebruik maken van IBAN, het rekeningnummer dat u nu al kunt gebruiken om geld naar het buitenland over te maken. Er komen ook nieuwe standaarden voor overschrijvingen en incasso's. Bereid u tijdig voor, want de einddatum is dichterbij dan u denkt.

U vindt uw IBAN op uw rekeningafschriften en in uw internetbankieromgeving. Ook gaan banken de IBAN op de betaalpassen vermelden. Verder kunt u gebruik maken van een speciale tijdelijke website die de banken hebben ontwikkeld: de IBAN BIC Service (www.ibanbicservice.nl). Hier kunt u ook terecht om grotere hoeveelheden rekeningnummers te laten overzetten naar IBAN, bijvoorbeeld van uw klantenbestand.

De meeste bestaande betaalmiddelen worden vervangen door nieuwe (SEPA)standaarden. Zo krijgt u te maken met nieuwe overschrijvingen en incasso's. De huidige rekeningnummers, incasso's en overschrijvingen zijn na 1 februari 2014 niet meer te gebruiken.

Wat moet u doen?

Een aantal stappen is vereist om uw administratie en bedrijfsvoering gereed te maken:

- Pas uw bedrijfsadministratie, debiteurenbeheer en software aan.
- Geef uw IBAN tijdig door aan uw relaties: medewerkers, leveranciers, klanten.
- Vermeld IBAN op alle financiële correspondentie (facturen, briefpapier, website).
- Verzamel IBAN van medewerkers, leveranciers, klanten en andere relaties en verwerk deze in uw administratie.
- Pas de administratie en het beheer van uw machtigingen aan als u gebruik maakt van incasso.
- Kijk goed naar uw bedrijfsprocessen in verband met veranderde aanlevertijden van incasso's.
- Bepaal een datum waarop u als bedrijf definitief overstapt op IBAN en houd hierbij rekening met de tijdlijnen die in het nationale migratieplan zijn opgenomen

Iedereen, zowel kleine zelfstandigen als grote organisaties, moet in actie komen. Wacht niet te lang. Om u daarbij te helpen staat op www.overopIBAN.nl een checklist. Hier kunt u ook meer informatie vinden over de invoering van de nieuwe standaarden en de gevolgen voor uw bedrijf. ■■■

Wat is IBAN?

Het IBAN (International Bank Account Number) rekeningnummer bestaat in Nederland uit

18 tekens en is als volgt samengesteld:

- NL voor de landcode
- Twee cijfers als controlegetal
- Vier letters die de bank aanduiden (bijvoorbeeld: ABNA, RABO, INGB)
- Tien cijfers, bestaande uit uw huidige rekeningnummer, aangevuld met één of meerdere nullen.

In Nederland wordt het rekeningnummer 123456789 van de bank met de aanduiding BANK dan bijvoorbeeld omgezet naar de volgende IBAN: NL99 BANK 0123 4567 89.

Wat is SEPA?

SEPA staat voor Single Euro Payments Area en omvat alle landen binnen de EU, aangevuld met Noorwegen, IJsland en Liechtenstein (die wel lid zijn van de Europese Economische Ruimte), Zwitserland en Monaco.

Om mogelijk te maken dat het girale betalingsverkeer overal op dezelfde manier plaatsvindt binnen het SEPA-gebied, komen er nieuwe standaarden voor eurobetalingen. Bedrijven en consumenten gaan het rekeningnummer IBAN als standaard gebruiken en ook komen er nieuwe standaarden voor overschrijvingen en incasso's.

Over op

