



# ES MOMENTO DE DECIR “SÍ” A AMERICAN EXPRESS

Te ayudamos con las respuestas de algunas objeciones que los dueños de Establecimientos puedan tener para no aceptar Las Tarjetas American Express.

*NO* *hagas negocios* SIN ELLA<sup>MR</sup>

**Sabemos que hay Establecimientos que tienen dudas sobre si aceptar American Express como método de pago. Te ayudamos a responder las preguntas más frecuentes para apoyarte en tus llamadas.**

## **¿Cuáles son los beneficios que trae American Express a tu Negocio?**

Ahora, puedes aceptar Las Tarjetas American Express exactamente de la misma forma que otras tarjetas y contar con los siguientes beneficios:

### **UN DEPÓSITO**

Recibir el pago de tus ventas al mismo tiempo que el de las otras tarjetas.

### **UN ESTADO DE CUENTA ÚNICO**

Un mismo estado de cuenta para todas las tarjetas.

### **UN SOLO PUNTO DE CONTACTO**

Un mismo punto de contacto dará respuesta a tus solicitudes.



## Objeción:

“Es más caro aceptar American Express que otras tarjetas.”

## Respuesta:

"Tu banco es responsable de establecer la tasa de descuento para Las Tarjetas American Express."

## Objeción:

“Casi todo mundo tiene Visa o MasterCard. ¿Por qué debería aceptar American Express?”

## Respuesta:

### Te damos cuatro razones:

1. Al aceptar American Express, tienes acceso a una red de Tarjetahabientes leales que buscan Establecimientos en los que puedan pagar con Las Tarjetas.
2. Es más probable que los Tarjetahabientes corporativos utilicen su tarjeta American Express para gastos relacionados con tu Negocio<sup>1</sup>.
3. Contamos con información relevante de gasto. Sabemos el total de Tarjetahabientes gastando en tu región y cuánto.
4. Los Tarjetahabientes American Express buscan pagar con Las Tarjetas en Establecimientos; el no poder hacerlo crea descontento al pedirles que paguen con otras tarjetas.



1. Información interna de American Express correspondiente al período del 1 de octubre de 2018 al 30 de septiembre de 2019.

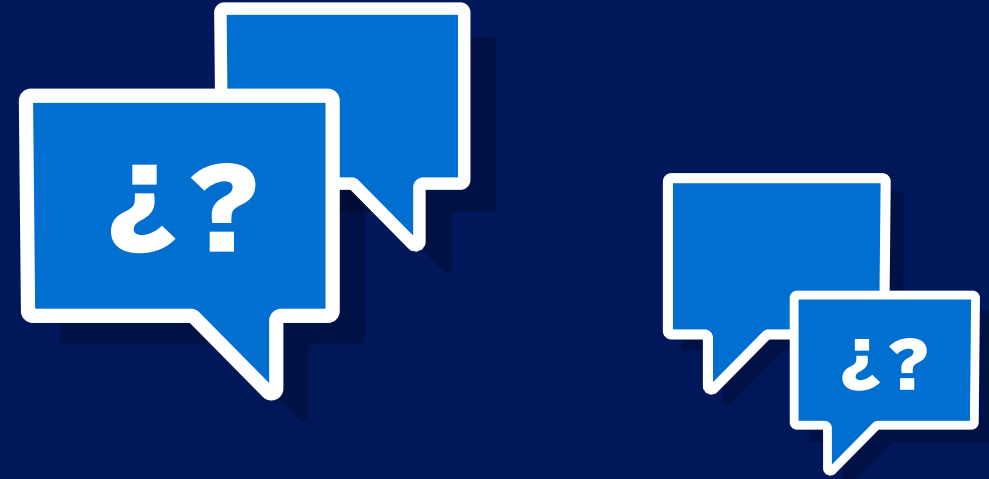


## Objeción:

"Es muy complicado tener tantos puntos de contacto."

## Respuesta:

Con American Express, tendrás un solo punto de contacto para dar respuesta a todas tus solicitudes, lo cual te ayudará a simplificar los procesos del día a día.



## Objeción:

"American Express tarda más en pagarme."

## Respuesta:

No necesariamente; con esta alianza, recibirás tus pagos al mismo tiempo que recibes los de las otras tarjetas, lo que te ayudará a tener un proceso de pago más sencillo.



## Objeción:

“Nunca han intentado pagar con American Express.”

## Respuesta:

Los Tarjetahabientes podrían ignorar que aceptas American Express si no tienes material de señalización a la vista. Una vez que seas parte de la red de Establecimientos de American Express, asegúrate de pegar calcomanías en tus ventanas y colocar material publicitario a fin de atraer a los Tarjetahabientes a tu Establecimiento. Si no cuentas con material de señalización de American Express, solicítalo sin costo a través de la página de internet [americanexpress.com/signage](https://americanexpress.com/signage). Cerciórate de que todos tus ejecutivos conozcan y puedan comunicar que tu Establecimiento ya acepta Las Tarjetas American Express .

## Objeción:

"No hay muchos Tarjetahabientes American Express en donde se ubica mi Establecimiento."

## Objeción:

(Consultar el anexo para conocer información de Tarjetahabientes American Express en Puerto Rico e Islas Vírgenes de los Estados Unidos).



## Objeción:

“No quiero tener más terminales y, además, he escuchado que a las terminales de American Express les falla la señal.”

## Respuesta:

Te tenemos buenas noticias. No necesitarás otra terminal para recibir tus pagos con American Express, ya que utilizarás el mismo con el que ya cuentas.

## Objeción:

“Realizar transacciones con American Express siempre es complicado.”

## Respuesta:

Ahora, con tu terminal, podrás aceptar American Express como cualquier otra tarjeta y verás todo reflejado en un depósito y en un estado de cuenta.





Utiliza este manual para conocer datos y respuestas que te ayudarán a saber cómo responder a las objeciones de los Establecimientos que dudan en aceptar Las Tarjetas American Express.

---

*NO* *hagas negocios* **SIN ELLA**<sup>MR</sup>

**ANEXO**





# Puerto Rico

## DISTRIBUCIÓN DE TARJETAHABIENTES

Más de 471,200 Tarjetahabientes American Express gastaron<sup>1</sup> en nuestros pequeños Establecimientos en Puerto Rico. El 70% son Tarjetahabientes personales y el 33% de los Tarjetahabientes provienen del extranjero<sup>1</sup>.

## DISTRIBUCIÓN DEL GASTO

Los Tarjetahabientes American Express gastaron más de \$103M USD<sup>1</sup> en nuestros pequeños Establecimientos en Puerto Rico. El 80% del gasto proviene de Tarjetahabientes personales y el 20% del gasto lo hicieron Tarjetahabientes extranjeros<sup>1</sup>.

## COMPORTAMIENTO POR INDUSTRIA

- El 40% de los Tarjetahabientes American Express que gastaron en nuestros pequeños Establecimientos de Puerto Rico realizaron compras en la industria de Retail, equivalente al 37% del gasto total del mercado<sup>1</sup> en estos Establecimientos.
- El 2% de los Tarjetahabientes American Express que transaccionaron en Puerto Rico gastaron en hospedaje dentro de nuestros pequeños Establecimientos, equivalente al 2% del gasto total del mercado<sup>1</sup> en estos Establecimientos.
- El 35% de los Tarjetahabientes American Express que transaccionaron en Puerto Rico gastaron en restaurantes dentro de nuestros pequeños Establecimientos, equivalente al 15% del gasto total del mercado<sup>1</sup> en estos Establecimientos.

## GASTO EN RETAIL

Más de 171,800 Tarjetahabientes gastaron en la industria de retail en nuestros pequeños Establecimientos de Puerto Rico con una transacción promedio de \$220.00 USD<sup>1</sup>.

- El 32% de los Tarjetahabientes son extranjeros<sup>1</sup>, el 68% son Tarjetahabientes personales<sup>1</sup> y el 81% del gasto total de la industria lo realizaron Tarjetahabientes personales<sup>1</sup>.



## **GASTO EN HOSPEDAJE**

Más de 2,400 Tarjetahabientes gastaron en hospedaje en nuestros pequeños Establecimientos de Puerto Rico con una transacción promedio de \$510.00 USD<sup>1</sup>.

El 50% de los Tarjetahabientes son extranjeros<sup>1</sup>, el 50% son Tarjetahabientes personales<sup>1</sup> y el 65% del gasto lo realizaron Tarjetahabientes extranjeros<sup>1</sup>.

## **GASTO EN RESTAURANTES**

Más de 164,000 Tarjetahabientes gastaron en la industria de Restaurantes en nuestros pequeños Establecimientos en Puerto Rico con una transacción promedio de \$94.00 USD<sup>1</sup>.

El 35% de los Tarjetahabientes son extranjeros<sup>1</sup>, el 65% son Tarjetahabientes personales<sup>1</sup> y el 28% del gasto total de la industria lo realizaron Tarjetahabientes extranjeros<sup>1</sup>.

## **U.S. VIRGIN ISLANDS**

### **DISTRIBUCIÓN DE TARJETAHABIENTES**

Más de 15,500 Tarjetahabientes American Express gastaron<sup>1</sup> en nuestros pequeños Establecimientos en U.S. Virgin Islands<sup>2</sup>. El 3% son Tarjetahabientes personales y el 97% de los Tarjetahabientes provienen del extranjero<sup>1</sup>.

### **DISTRIBUCIÓN DEL GASTO**

Los Tarjetahabientes American Express gastaron más de \$4,111M USD<sup>1</sup> en nuestros pequeños Establecimientos en U.S. Virgin Islands<sup>2</sup>. El 2% del gasto proviene de Tarjetahabientes personales y el 98% del gasto lo hicieron Tarjetahabientes extranjeros<sup>1</sup>.

### **COMPORTAMIENTO POR INDUSTRIA**

- El 52% de los Tarjetahabientes American Express que gastaron en nuestros pequeños Establecimientos de U.S. Virgin Islands<sup>2</sup> realizaron compras en la industria de retail, equivalente al el 55% del gasto total del mercado<sup>1</sup> en estos Establecimientos.



- El 2% de los Tarjetahabientes American Express que transaccionaron en U.S. Virgin Islands<sup>2</sup> gastaron en hospedaje dentro de nuestros pequeños Establecimientos, equivalente al 3% del gasto total del mercado<sup>1</sup> en estos Establecimientos.

- El 15% de los Tarjetahabientes American Express que transaccionaron en U.S. Virgin Islands<sup>2</sup> gastaron en Restaurantes dentro de nuestros pequeños Establecimientos, equivalente al 5% del gasto total del mercado<sup>1</sup> en estos Establecimientos.

### **GASTO EN RETAIL**

Más de 8,000 Tarjetahabientes gastaron en la industria de retail en nuestros pequeños Establecimientos de U.S. Virgin Islands<sup>2</sup> con una transacción promedio de \$282.00 USD<sup>1</sup>.

El 98% de los Tarjetahabientes son extranjeros<sup>1</sup> con el 98% del gasto en la industria.

### **GASTO EN HOSPEDAJE**

El 91% de los Tarjetahabientes son extranjeros<sup>1</sup> con el 96% del gasto en la industria.

### **GASTO EN RESTAURANTES**

Más de 2,000 Tarjetahabientes gastaron en la industria de Restaurantes en nuestros pequeños Establecimientos en U.S. Virgin Islands<sup>2</sup> con una transacción promedio de \$84.00 USD<sup>1</sup>.

El 97% de los Tarjetahabientes son extranjeros<sup>1</sup> con el 98% del gasto en la industria.

---

1. Información interna de American Express correspondiente al periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019.

2. United States Virgin Islands.

