

# Fidelización

[www.andiges.com](http://www.andiges.com)  
[comercial@andiges.com](mailto:comercial@andiges.com)



Introducción.....	3
¿Qué es Fidelización de un cliente?.....	3
Cómo configurar la Fidelización en Gestinpres: .....	3
Fidelización con Gestinpres .....	4
Elige cómo acumula.....	5
Valor General.....	5
Valor Familias .....	6
Canje de puntos a euros.....	6
Ver Configuración.....	7
Reflejo de la Fidelización en la Pantalla de Ventas: .....	8
Cómo se canjean los puntos: .....	8
Nota final .....	9

## Introducción

### ¿Qué es Fidelización de un cliente?

La Fidelización acredita la lealtad de un cliente a su negocio, en el que compra o al que recurre de forma continua o periódica.

La Fidelización se basa en convertir cada venta en el principio de la siguiente. Trata de mantener una relación estable y duradera con el cliente. Un plan de Fidelización debe mostrar tres «C»: captar, convencer y conservar. Se ofrece a los clientes beneficios por acumulación de compras, para que estos regresen y realicen nuevas compras, y seguir así acumulando más beneficios.

Una empresa establece su **estrategia de Fidelización** con el objetivo de mantener sus clientes activos y, si es posible, aumentar la cifra de negocio con ellos.

La Fidelización confía en la publicidad y la comunicación “boca a boca” para transmitir las ventajas y beneficios que disfrutaron los clientes fidelizados y así atraer a nuevos clientes.

### Cómo configurar la Fidelización en Gestinpres:

El **primer paso** es tener la **ficha del cliente** en Gestinpres. (Ver “Menú Clientes” en el Manual General).

El **segundo paso** es marcar en la ficha del cliente, en los “Datos de Fidelización” si desea o no que sume los puntos de Fidelización en cada venta. En el caso de que no esté excluido de la misma, sabrá los puntos que el cliente tiene acumulados y otros datos (cuándo caducan los puntos, caducidad...). Vea a detalle de la ficha del cliente.

Datos fidelización								
Cliente excluido de fidelización?	N	S/N.	Puntos Sin Canjear	15,893	Fech.Ult.Canje	Caducidad de Puntos en días	260,000	(999 No caducan)
Cantidad máxima de puntos sin canjear acumulables	0,000 (en blanco o 0 no hay limite)							
Los puntos caducan el	21/08/2020	Acumulado Puntos Caducados.	0,000	Última fecha de traspaso a caducado		Puntos sin canjear	Guardar	Recuperar
Puntos Guardados.	0,000	Fecha de guardado.		PuntosTot.Acum.	32.857			

El **tercer paso** es marcar en “**Datos de Empresa**” (Desde el **Menú Principal**, seleccione la opción **Ficheros**, y desde el **Menú Ficheros** elija **Datos de Empresa**

La pantalla de los **Datos de Empresa** está dividida en franjas horizontales. Fíjese en la penúltima franja. Debe marcar “**Utilizar Fidelización en esta Empresa**”. No olvide marcar primero en los botones de acción “**Modificar**”.

<input checked="" type="checkbox"/> Utilizar Fidelización en esta empresa?	
<input checked="" type="checkbox"/> En su negocio vende Prensa y Revistas y/o Librería.	
<input type="checkbox"/> Solicitar N° de vendedor siempre al iniciar una venta	<a href="#">Para activar cambio o modificación, es necesario reiniciar Gestinpres</a>
<input type="checkbox"/> Marque si quiere diferenciar la venta de tabaco por cajetilla y carton	
<input type="checkbox"/> Deseo que las líneas de Facturas solo reflejen "PVP" y nó "NETO SIN IVA"	
<input type="checkbox"/> Marcado reflejara BARCODE en Factura, en caso contrario Cod. de Artículo	

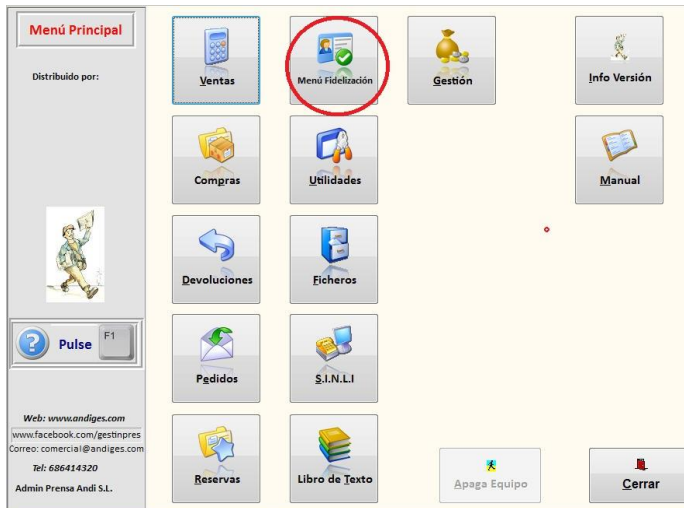
Una vez marcada la pestaña para Utilizar la Fidelización, **cierre el programa y vuelva a entrar**. Debe salir y volver a entrar en el programa para que el programa se reinicie con este cambio.

**NOTA IMPORTANTE:** Recuerde que el Menú Fidelización le permite marcar todos los datos que desee, pero **DEBE ESTAR ACTIVADA EN LA Pantalla Datos de Empresa** para que funcione.

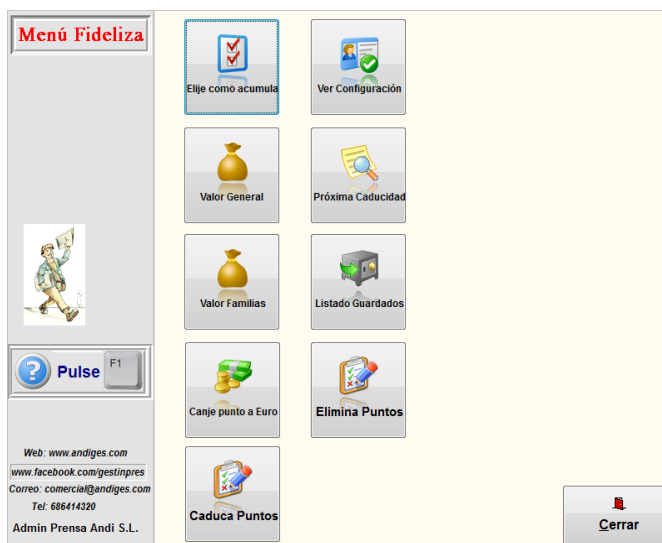
## Fidelización con Gestinpres

Tras marcar en **Datos de Empresa** que desea utilizar la **Fidelización**, podrá trabajar con el **Menú Fidelización**.

Desde el Menú Principal seleccione **Menú Fidelización**



El **Menú Fidelización** le permite el acceso a las siguientes opciones:



**Elige cómo acumula** Hay dos formas de acumular los puntos de Fidelización. 1ª a todos los artículos vendidos sin distinción con un porcentaje de acumulación sobre el total de venta. 2ª a artículos de Familias seleccionadas, en este caso se debe establecer el % de acumulación por cada familia (Vea la pantalla en la siguiente página)

**Valor General** Establecer la cotización de los puntos a la hora de acumularlos

**Valor Familias** Elección de las familias y porcentaje de acumulación de puntos por cada familia

**Canje puntos a Euro** Establece el valor de

cambio de los puntos a euros

**Cadauca Puntos** Aplica las reglas y cadauca los puntos a los clientes que cumplan las reglas

**Ver Configuración:** Parámetros de Configuración global y sin distinción a clientes

**Próxima Caducidad** Informe de la próxima caducidad de puntos

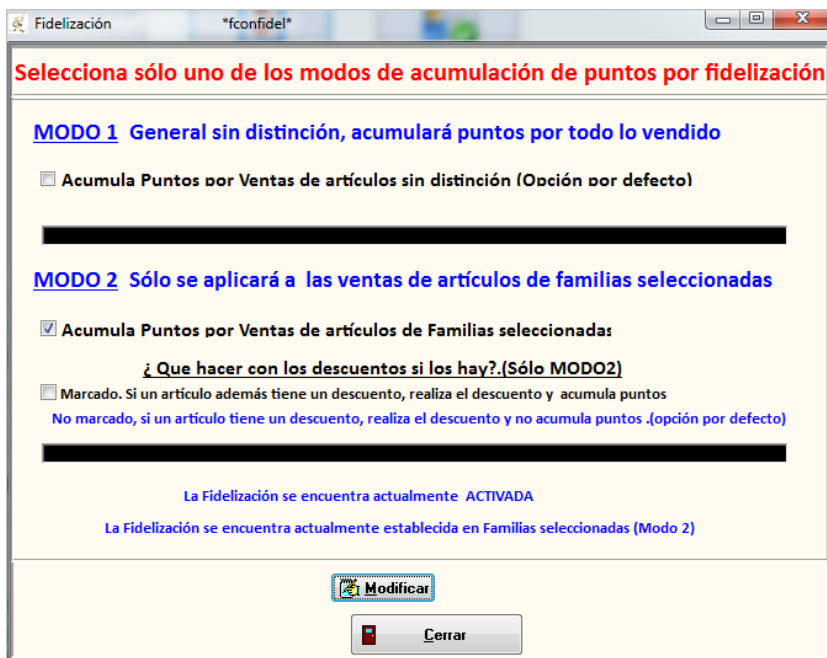
**Listados Guardados** Informe de puntos guardados a clientes

**Elimina Puntos:** Elimina los puntos de los clientes en función de la última fecha de compra

En cada pantalla de se le advierte si está Activada o no la Fidelización. Veamos en detalle algunas de ellas:

## Elige cómo acumula

Al seleccionar esta opción del Menú Fidelización, visualizará la siguiente Pantalla:



Fidelización \*fconfidel\*

**Selecciona sólo uno de los modos de acumulación de puntos por fidelización**

**MODO 1 General sin distinción, acumulará puntos por todo lo vendido**

Acumula Puntos por Ventas de artículos sin distinción (Opción por defecto)

**MODO 2 Sólo se aplicará a las ventas de artículos de familias seleccionadas**

Acumula Puntos por Ventas de artículos de Familias seleccionadas

**¿Que hacer con los descuentos si los hay?.(Sólo MODO2)**

Marcado. Si un artículo además tiene un descuento, realiza el descuento y acumula puntos  
No marcado, si un artículo tiene un descuento, realiza el descuento y no acumula puntos.(opción por defecto)

La Fidelización se encuentra actualmente ACTIVADA  
La Fidelización se encuentra actualmente establecida en Familias seleccionadas (Modo 2)

**Modificar**

**Cerrar**

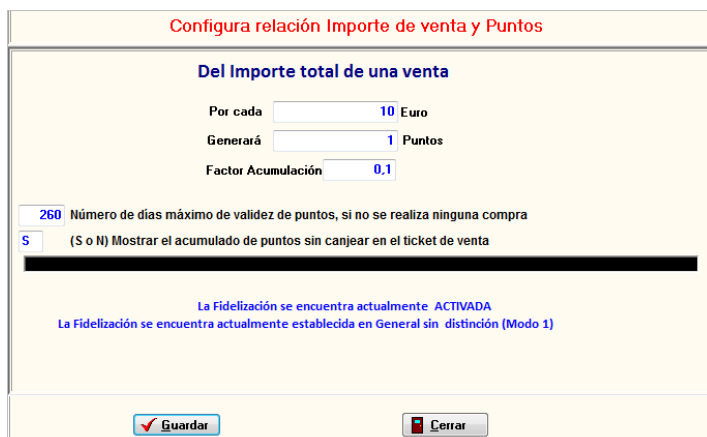
**Modo 1** Si selecciona esta opción, se acumularán los puntos por el total de la venta al cliente

**Modo 2** Si selecciona esta opción, sólo acumularán los puntos de los artículos pertenecientes a las familias elegidas

Además puede marcar o no la opción de elegir si el cliente recibirá los puntos además del descuento o no los acumulará.

## Valor General

Esta pantalla le permite configurar el valor de canje de puntos a euros. Asimismo puede establecer el número de días de validez de puntos si el cliente no realiza compras y mostrar estos datos en el ticket



**Configura relación Importe de venta y Puntos**

**Del Importe total de una venta**

Por cada  Euro  
Generará  Puntos  
Factor Acumulación

Número de días máximo de validez de puntos, si no se realiza ninguna compra

(S o N) Mostrar el acumulado de puntos sin canjear en el ticket de venta

La Fidelización se encuentra actualmente ACTIVADA  
La Fidelización se encuentra actualmente establecida en General sin distinción (Modo 1)

**Guardar** **Cerrar**

## Valor Familias

Establece el valor de acumulación de puntos solo para las Familias seleccionadas, pudiendo ser diferente para cada una de ellas.

**Fidelización por Familias**

Cód. Familia	Descripción Familia
<input type="text" value="23"/>	<input type="text" value="PILAS"/>
% de venta a acumular en puntos de fidelización	
<input type="text" value="10.00"/>	

**!!!IMPORTANTE!!!** Si el porcentaje es cero o está en blanco NO ACUMULARA puntos en esa Familia.

---

La Fidelización se encuentra actualmente **ACTIVADA**  
La Fidelización se encuentra actualmente establecida en General sin distinción (Modo 1)

## Canje de puntos a euros

Esta pantalla le permite establecer el valor de canje de puntos a euros para el cliente En la pantalla del ejemplo, es el Modo 1, como viene indicado en la parte inferior de la misma

**Valor de canje. Puntos a Euros**

**Al Canjear los puntos**

Por cada	<input type="text" value="10"/>	Puntos
Generará	<input type="text" value="1"/>	Euros de descuento directo
Factor Cambio	<input type="text" value="0.1"/>	

Número de días máximo de validez de puntos, si no se realiza ninguna compra

(S o N) Mostrar el acumulado de puntos sin canjear en el ticket de venta

---

La Fidelización se encuentra actualmente **ACTIVADA**  
La Fidelización se encuentra actualmente establecida en General sin distinción (Modo 1)

## Ver Configuración

Al seleccionar esta opción del Menú Fidelización, verá la siguiente Pantalla que refleja los valores seleccionados, ES INFORMATIVA y no permite ninguna anotación. Recuerde que aunque pueda ver todo, los dos Modos son excluyentes. En la parte inferior de la pantalla le indica el modo seleccionado.

Visualizar la Configuración de la Fidelización

Acumulación Modo1	Acumulación Modo2	Valor de Canje de puntos
Por cada <input type="text" value="10"/> Euro	Se han encontrado un total de <input type="text" value="3"/> Familias configuradas	Por cada <input type="text" value="10"/> Puntos
Generará <input type="text" value="1"/> Puntos		Generará <input type="text" value="1"/> Euro
Factor Acumulación <input type="text" value="0,1"/>		Factor Cambio <input type="text" value="0,1"/>

Número de días máximo de validez de puntos, si no se realiza ninguna compra

(S o N) Mostrar el acumulado de puntos sin canjear en el ticket de venta

La Fidelización se encuentra actualmente **ACTIVADA**

La Fidelización se encuentra actualmente establecida en Familias seleccionadas (Modo 2)  
Establecido en Modo2: si un artículo tiene un descuento, realiza el descuento y no acumula puntos .(opción por defecto)

Primera columna: **En el Modo 1**, según el valor que aparece, a la hora de vender un artículo a un cliente, por cada diez euros que abone, obtendrá un punto.

Segunda columna: **En el Modo 2**, le informa de cuántas familias están seleccionadas para la Fidelización. Es el Modo que está activado en el ejemplo, como indica el programa en la parte inferior de la pantalla.

Tercera columna, el valor de canje de los puntos, en este caso, tendrá un euro por cada diez puntos.

## Reflejo de la Fidelización en la Pantalla de Ventas:

Vea el detalle de la pestaña de los puntos de fidelización en la Pantalla de Ventas con un ejemplo:

Pantalla de Venta TPV

Artículo  SOS Número:  0

Código Cliente  29940728

Nombre Cliente  Cliente29940728

Puntos acum. 17,688

Y en el espacio que refleja el precio si ha seleccionado el **Modo 2** el programa le indicará si ha elegido –o no– familias incluidas en la Fidelización

Familia Incluida en Fidelización

3,00  
EUR

Familia NO Incluida Fidelización

10,00  
EUR

## Cómo se canjean los puntos:

Vea la pantalla de Fin de venta con los puntos de fidelización. Si el cliente desea canjearlos, marque la casilla de verificación correspondiente.

Opciones de Fin de Venta

Total a cobrar...: 150,00

Entrega en Efectivo...: 150,00

Pago por Tarjeta ...: 0

Importe cargado a tarjeta: 0,00

Pago por Cheque...: 0,00

Otros : 0,00

Puntos sin Canjear 34,013

Canjear Puntos Fidelización

Sub Total : 0,00 Exacto

Moneda :

(F2)

Atras (volver a venta) Fin

Esta venta será facturada a: CLIENTE1082323



## Nota final

Puede modificar los datos en el momento en el que lo desee y el cambio será inmediato. Por ejemplo, si considera que los miércoles suelen ser días con perfil bajo de ventas, puede ofrecer más puntos ese día como reclamo para sus clientes

Además le permite señalar el número máximo de días que el cliente conservará sus puntos si no realiza compras (**para cambiar este dato, debe ir a la Pantalla de Datos de Empresa**) y que pueda ver los puntos acumulados en su ticket de compra