PROGRAMA DE LEALTAD · SERVICIO A MESA · SOFT RESTAURANT®

Lealtad que se vive en cada mesa.

PROMOS ATRAEN. EL RECONOCIMIENTO RETIENE.

1
Todo cliente recibe la invitación. Afiliar es parte del servicio.

2
Los beneficios son solo para afiliados identificados.

3
No improvises descuentos. Describe el síntoma y llama al gerente.

QUIÉN HACE QUÉ

Hostess / capitán

- Pregunta a todos: «¿Ya están afiliados?»
- Identifica al afiliado: **Tuki Comercio › Canjear recompensa** › su QR (ves nombre, puntos y nivel; **no toques recompensas**) y avisa su nivel al mesero
- Si no: QR + cupón de bienvenida

Mesero

- Saluda por nombre; cortesía de nivel sin que la pida
- Entrega la cuenta: el cliente escanea su QR y te avisa
- **PROG LEALTAD** › mesa › **APLICAR** › cobra y cierra

Cajero

- Cuenta **pagada y cerrada** = puntos
- Beneficios aplicados antes de cobrar
- Nunca afilies ni acredites puntos desde caja

Gerente

- Entrega personal en cada canje
- No acredites puntos a ciegas
- Semanal: afiliaciones por persona

LO QUE TE MUESTRA EL CLIENTE

App Tuki o app propia

QR de afiliado, QR de recompensa, QR de pago, escáner de ticket. Recibe push.

Web App

Entra por QR sin instalar. No recibe push.

Wallet Card

Tarjeta en Apple / Google Wallet con puntos, nivel y QR seguro. Soft Restaurant® lo lee en mostrador; en mesa no escanea la cuenta: que entre a la app o a Tuki Web.

El QR cambia cada pocos segundos. Capturas de pantalla no sirven: que lo abra de nuevo y escanea al instante.

LAS PIEZAS

- **Puntos:** % del consumo; 1 pt = $1; vencen.
- **Recompensa:** cuesta puntos.
- **Cupón:** no cuesta puntos (bienvenida automático / promocional con código).
- **Nivel:** dice cómo tratarlo.
- **Tu código de colaborador:** tu reporte. No lo compartas fuera.

EN CAJA · SOFT RESTAURANT®

Paso a paso con imágenes: tukicard.com/guia

1 **Imprime y entrega la cuenta.** Trae el QR del folio.

2 **El cliente, en su app:** elige puntos, recompensa o cupón (**Canjear ahora**), o solo **Acumular puntos** › **Escanear ticket** › te avisa.

3 **PROG LEALTAD** › elige la mesa › reabrir (puede pedir contraseña del gerente) › **APLICAR**. Sale la cuenta nueva.

4 **Cobra y cierra.** Cerrada y pagada = puntos. Sin internet, Soft Restaurant® envía después (Bitácora).

5 **Pedido de Tuki Delivery:** si lo recapturas, **sin identificar al cliente** (ni PROG LEALTAD ni QR). Ya tiene sus puntos.

DILO TAL CUAL

> *«¿Ya están afiliados? Si se afilian hoy les invito [cupón de bienvenida]: es escanear este código y poner su correo.»*
> *«Lleva 86 puntos; ya le alcanza para [recompensa]. ¿Se la aplico hoy o la guarda?»*
> *«¿Va a usar puntos, recompensa o cupón hoy?» — antes de imprimir.*
> *«Gracias por ser afiliado; ya tiene sus puntos de hoy.»*

SI ALGO FALLA

- **QR inválido o expirado:** que lo abra de nuevo.
- **Saldo insuficiente:** dile cuánto le falta.
- **«No me llegaron puntos»:** toma folio y datos; el gerente revisa en 24 h. No acredites nada.
- **Cupón no aplica:** gerente. Nunca un descuento manual.