PROGRAMA DE LEALTAD · SERVICIO A MESA · TUKI COMERCIO

# 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
- Beneficios **antes** de cobrar
- Registra en Tuki Comercio al cobrar

### 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. Tuki Comercio 3.0 o superior lo lee.

**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 · TUKI COMERCIO

Paso a paso con imágenes: tukicard.com/guia

**1** **Inicia turno:** Empleado → tu tarjeta.

**2** **Puntos por consumo:** Registrar mi visita → **tu tarjeta** → Registrar consumo → ticket + monto → Registrar ahora → QR del cliente.

**3** **Canjear:** Canjear recompensa → QR de la recompensa → ¡Confirmar! → márcala **Entregar** en tu panel.

**4** **Pagar con puntos:** tu tarjeta → Pagar con puntos → monto → QR de pago → ¡Confirmar! Refléjalo en caja.

**5** **Pedido de Tuki Delivery: no lo registres** en Tuki Comercio. Delivery ya le dio 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.