Lealtad que cabe en 15 segundos.

Lo que todo el equipo debe saber del programa de lealtad, de las apps del cliente y de la operación en Soft Restaurant®.

Para el instructor: Sesión de 60–90 minutos. Acompaña al manual del equipo; el examen se aplica al final o en una segunda sesión.

Promos atraen.
El reconocimiento retiene.

Un restaurante no vive de la gente que viene una vez. Vive de la gente que regresa.

Para el instructor: Pregunta al grupo: ¿cuál es la diferencia entre una promo y que te reconozcan? Deja que contesten antes de pasar.

Dos cosas distintas

	Promoción	Reconocimiento
Qué busca	Disparar una conducta puntual: ven hoy, compra esto.	Construir preferencia sostenida: me conocen, me valoran.
Cómo se siente el cliente	Consiguió un descuento.	Es alguien aquí.
Qué pasa después	Vuelve cuando hay otra promo.	Vuelve porque quiere.
Quién lo hace posible	Marketing.	**Tú**, en cada ticket.

Para el instructor: Reconocer no es regalar: es tratar diferente a quien nos elige. Saludar por nombre, agradecer, dar un detalle que no pidió.

LOS NÚMEROS

Por qué el restaurante invierte en esto

+25–95 %

de utilidades al subir 5 % la retención (Bain & Company / HBR)

67 %

más gasta un cliente recurrente que uno nuevo (BIA Advisory)

3.5×

más probable que vuelva a comprar un cliente con programa de lealtad (Accenture)

20–70 %

de los clientes que se van lo hacen porque se sintieron ignorados

> El enemigo no es el restaurante de enfrente. **Es la indiferencia.**

1

Todo cliente recibe la invitación. Afiliar es parte del servicio, como ofrecer la carta de bebidas.

2

Los beneficios son solo para afiliados identificados. Si todos reciben lo mismo, nadie se afilia.

3

No improvises. Si algo falla, describe el síntoma y llama al gerente. Nunca un descuento inventado.

Para el instructor: Estas tres aparecen en el examen. Pídeles que las repitan al final de la sesión.

Las piezas del programa

Puntos

- % del consumo (o por visita)
- 1 punto = $1 al usarlo
- Vencen; la app avisa antes
- Sobre subtotal, sin propina ni IVA

Recompensas

- Catálogo permanente
- **Cuestan puntos**
- Generales, *Solo hoy*, para eventos
- Con condiciones al pie

Cupones

- **No cuestan puntos**
- Bienvenida: automático, una vez, con vencimiento
- Promocional: con código; distingue mayúsculas; no se renueva

Niveles

- Automáticos por puntos en un periodo, o manuales
- Nuevo afiliado: sin nivel
- Te dicen **cómo tratarlo**

Pago con puntos

- Total o parcial, si está activado
- En caja: descuento o forma de pago

Colaborador y referidos

- Tu código: lo que promueves queda en tu reporte
- Promotor: cliente que trae amigos; ambos ganan

Para el instructor: Regla de oro: cuesta puntos = recompensa; no cuesta = cupón.

Tres formas de llegar.
Una sola cuenta.

App, Web App y Wallet comparten puntos, recompensas y nivel. Lo que cambia es lo que el cliente puede hacer y lo que te muestra.

Qué es cada una y qué te muestra en caja

	App Tuki o app propia	Web App (Tuki Web)	Wallet Card
Qué es	App iPhone/Android. La app Tuki multi-comercio o la app con la marca del restaurante (SC / BMP), que también aparece en Tuki.	El programa en el navegador, por QR, sin instalar nada.	La tarjeta en Apple Wallet o Google Wallet.
Te muestra	QR de afiliado · QR de recompensa · QR de pago · escáner de ticket	Su código de afiliado	QR seguro con puntos y nivel. Soft Restaurant® lo lee.
No puede	—	Recibir push	Escanear tickets ni generar QR de pago

Lo que más falla con cajeros nuevos

- Una **captura de pantalla**, una foto o un QR reenviado por WhatsApp **no sirven**.
- Si el escáner dice *Código inválido o expirado*: que lo vuelva a abrir y escanéalo de inmediato.
- El cliente **se afilia desde su app, Web App o Wallet**, nunca desde Soft Restaurant®. Tú invitas, muestras el QR y acompañas.

Afiliarse toma un minuto

- Escanea el QR de afiliación (caja, mesa, carta)
- Nombre, correo y contraseña (o Google / Apple / Facebook)
- Valida el correo
- Su cupón de bienvenida ya está en _Regalos_
- Pide el correo: ahí empieza la relación

Para el instructor: Haz la demostración en vivo con el teléfono de alguien del grupo.

Cuatro momentos en menos de un minuto

Momento	Responsable	Qué pasa
1. Toma de orden	Cajero	«¿Ya tienes tu Tuki?» Si sí: su QR. Si no: guion de 15 segundos + QR junto a la caja.
2. Antes de cobrar	Cajero	«¿Vas a usar puntos, recompensa o cupón?» **antes** de imprimir el ticket.
3. Cobro	Cajero	Identifica al cliente en Soft Restaurant®; dile su nombre y su saldo.
4. Entrega	Mostrador / empaque	Entrega la recompensa nombrándola; QR en todo empaque para llevar.

El programa cabe en 15 segundos

En cada ticket

- Pregunta a todos, en todos los turnos
- «¿Ya tienes tu Tuki? Escanea aquí, acumulas con esta compra y te regalamos [cupón] en tu próxima visita»
- Si es afiliado: QR antes de cobrar, nombre y saldo
- Beneficios antes de imprimir

En hora pico

- No se deja de afiliar: se acorta el guion
- «Escanea aquí mientras preparo tu orden»
- Sin QR a la mano: teclea su número de tarjeta
- La afiliación se mide por ticket y por cajero

Dos botones.
MARC POINTS y PROG LEALTAD.

En Soft Restaurant® Tuki se llama MARC Loyalty. Identificas al cliente al cobrar y aplicas sus beneficios al instante.

Para el instructor: Confirma con el grupo el modo configurado: Como descuento o Como forma de pago.

Paso a paso

Acumular (MARC POINTS)

1. Captura la orden y **Pagar cuenta**.
2. Botón **MARC POINTS** (junto a No. Tarjeta) › ventana Programa de lealtad.
3. Escanea su **QR de afiliado**: app (ícono QR abajo), Web App (Mostrar mi QR) o Wallet.
4. Confirma: Soft Restaurant® dice los puntos y el saldo.

Canjear (PROG LEALTAD)

1. Pregunta **antes de imprimir**.
2. Si trae el **QR del beneficio** (Canjear ahora): **PROG LEALTAD** › escanéalo: se aplica directo.
3. Si muestra su QR de afiliado: **PROG LEALTAD** › escanéalo › elige la recompensa › **APLICAR**.
4. Producto al 100 % (o MARC REWARDS); si no estaba en la cuenta, Soft lo agrega. Cobra el resto.

1. El cliente: **Pagar con puntos** › **Ingresar monto** › **Generar código de pago**.
2. **PROG LEALTAD** › escanea ese QR: el importe entra en DESCUENTO (o forma de pago **MARC PAYMENTS**).
3. Cobra la diferencia.

En el corte y los reportes

- Modo descuento: **DESCUENTO_MARC_POINTS** / **DESCUENTO_MARC_REWARDS** en Reportes › Ventas › Descuentos
- Modo forma de pago: MARC PAYMENTS y MARC REWARDS desglosados
- **Bitácora de tickets**: pendientes de enviar a Tuki; ENVIAR PENDIENTES
- Sin internet, sigue cobrando; envía después

Recapturar, sí. Identificar al cliente, nunca.

1. Captura los productos del pedido **a precio completo**.
2. Lo que el cliente pagó con puntos, cupón o descuento general en línea va **como descuento** (lo ves en su tarjeta en Delivery Ops).
3. Cierra con la forma de pago de pedidos en línea (**Tuki Delivery en línea**) si pagó con tarjeta, o **Efectivo** si cobró el repartidor.

> **Nunca identifiques al cliente al recapturar:** ni MARC POINTS ni PROG LEALTAD, ni su QR o tarjeta. Delivery ya le dio sus puntos al entregar. Si lo identificas, gana dos veces.

¿Por qué recapturar?

- Hoy los pedidos de Tuki Delivery no bajan solos a Soft Restaurant®.
- Se sugiere recapturarlos para que cuadren la venta del día y el inventario.

Para el instructor: Pregunta al grupo: ¿qué pasa si escaneo la tarjeta del cliente al recapturar? Respuesta: gana puntos dos veces y la venta se cuenta doble.

Describe el síntoma y llama al gerente

Qué pasa	Qué hacer
«No me llegaron puntos»	No acredites. Folio + datos; el gerente revisa en 24 h.
Código inválido o expirado	Que vuelva a abrir su QR; escanea al instante.
Saldo insuficiente	Dile cuánto le falta; otra recompensa o pago parcial.
Producto no encontrado	SKU mal mapeado: gerente, nunca descuento manual.
Sin conexión a Tuki	Sigue cobrando; Soft Restaurant® envía después. Avisa.
Cae el enlace por más de unos minutos	Plan de contingencia con Tuki Comercio. Un ticket, un solo camino.

Cómo reportar: fecha y hora · sucursal · quién atendió · cliente · folio · mensaje en pantalla · qué se intentó.

DILO TAL CUAL

> *«¿Ya tienes tu Tuki? Escanea aquí, acumulas con esta compra y te regalamos [cupón] en tu próxima visita.»*

> *«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.»*

Para el instructor: Ejercicio: en parejas, uno es cliente nuevo y otro lo afilia en menos de 60 segundos. Cambien de rol.

PARA EL GERENTE

Supervisar, medir y reconocer

Los números

- Afiliación: 10–25 % de los tickets
- Menos de 5 % sostenido = problema de guion
- Segunda visita en 30 días
- En riesgo a 2× y perdido a 3× su frecuencia; que *Recuperados* suba
- Cumpleaños capturado: 8 de cada 10

Rutinas

- Cada turno: guion audible, QR visible
- Cierre: Bitácora sin pendientes, corte con movimientos Tuki
- Semanal: 15 min con caja; reconoce al mejor
- Lunes: 30 min en Tukimetrics — En riesgo / Perdidos / Recuperados, Promoción de regreso y Anomalías
- Cada empleado nuevo: su tarjeta a Exclusiones el mismo día

Reconocer al equipo

- Código de colaborador + Reporte de colaboradores
- Afiliaciones por cajero en Tukimetrics
- Concurso mensual por afiliaciones y canjes
- Nunca acreditar puntos a ciegas

Todo cliente recibe la invitación. Beneficios solo para afiliados. No improvises.

Guía rápida en el back · Manual del equipo · Guía de estudio · Examen (mínimo 80/100).

Para el instructor: Entrega la guía rápida impresa y agenda el examen. Las respuestas están en la Clave del instructor, no en el manual.