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 Tuki Comercio.

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. Tuki Comercio 3.0+ 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 Tuki Comercio. 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 Tuki Comercio; 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: usa *Registrar en aplicación*; el cliente reclama después
- La afiliación se mide por ticket y por cajero

La tablet es tu caja de lealtad. Necesita internet siempre.

Registrar mi visita · Canjear recompensa · Puntos · Empleado. Tu tarjeta de cajero abre tu panel; la del gerente autoriza montos altos.

Para el instructor: Confirma con el grupo si nuestro programa da puntos por visita o por consumo.

Programa por consumo (el habitual)

1. **Registrar mi visita** › escanea **tu tarjeta de cajero**.
2. **Registrar consumo** › número de ticket + monto (revísalo: no se corrige).
3. **Enviar** › **Registrar ahora** › QR del cliente. Puntos al momento.
4. Sin QR o con fila: **Registrar en aplicación**; el cliente reclama después.

> **El error más común:** escanear al cliente directo con *Registrar mi visita* en un programa por consumo **no le suma puntos**: solo abre su saldo. El cliente se va creyendo que ganó.

Cliente nuevo

El primer escaneo lo afilia. Pídele nombre y **correo** (sin correo no recibe campañas).

Canjear

1. **Canjear recompensa** › QR de la recompensa › **¡Confirmar!**
2. O desde su catálogo: escanea su QR › recompensa › Canjear.
3. Al entregarla: tu tarjeta › **Entregar** (o **Reembolsar** si no se dio).
4. Al cierre, el panel sin pendientes.

Pagar con puntos

1. Tu tarjeta › **Pagar con puntos** › monto › **Cobrar con puntos**.
2. Escanea el **QR de pago** de su app.
3. **¡Confirmar!** «Se restarán N puntos».
4. Refléjalo en la caja: Tuki Comercio no toca el punto de venta.

Ya tienen sus puntos: no los registres

No registres en Tuki Comercio los pedidos de Tuki Delivery: ni Registrar consumo ni Registrar mi visita. Delivery le acredita los puntos al cliente al entregar; si también los registras aquí, gana dos veces.

Según tu caja

- **InfoCaja:** el pedido llega solo, con puntos y descuentos ya aplicados. Ciérralo con la forma de pago de su leyenda, sin identificar al cliente.
- **Caja sin conexión:** si lo recapturas, precio completo, lo cubierto con puntos o cupón como descuento, y cierra con la forma de pago de pedidos en línea o efectivo.

Para el instructor: Pregunta al grupo: ¿qué pasa si registro en Tuki Comercio un pedido de Delivery? Respuesta: el cliente gana puntos dos veces.

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.
¡Ticket duplicado!	Ese folio ya se registró; no lo captures dos veces.
Monto máximo excedido	Escanea la tarjeta del gerente.
Asegúrate de estar conectado a internet	Sin internet no registra nada: anota folio y monto; captúralo al volver.

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: panel del cajero sin pendientes
- 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
- Empleado en turno: cada canje a nombre de quien atendió
- 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.