Lealtad que se vive en cada mesa.

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 mesa.

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.

Cinco momentos, un responsable en cada uno

Momento	Responsable	Qué pasa
1. Llegada	Hostess / capitán	«¿Ya están afiliados?» Si sí: saludo por nombre y nivel al mesero. Si no: QR + cupón de bienvenida.
2. En la mesa	Mesero	Bienvenida como afiliado; cortesía de nivel sin que la pida.
3. La cuenta	Mesero	«¿Va a usar puntos, recompensa o cupón?» **antes** de imprimir. El ticket trae el QR del folio.
4. El cobro	Mesero / cajero	Aplica lo preaprobado en Soft Restaurant®, reimprime, cobra. Cuenta cerrada = puntos.
5. Despedida	Mesero / gerente	Gracias por ser afiliado. Canje: entrega personal del gerente o capitán.

Para el instructor: Pide a cada puesto que diga en voz alta su momento.

El reconocimiento se construye en la puerta y en la mesa

Hostess / capitán

- Pregunta a **todos** a la llegada
- Identifica al afiliado: Tuki Comercio › **Canjear recompensa** › su QR (no toques recompensas), y avisa su nivel
- Comunica el nivel a cocina/barra si hay cortesías
- Dos preguntas, una invitación, un cupón

Mesero

- Saluda por nombre; agradece
- Activa la cortesía de nivel sin que la pida
- Captura datos que faltan: «¿Ya registró su cumpleaños?»
- Entrega la cuenta y explica su QR: **Escanear ticket** en la app
- Despide como afiliado y pide la reseña

El cliente preaprueba desde su app.
Tú aplicas con PROG LEALTAD.

En Soft Restaurant® Tuki se llama MARC Loyalty. El ticket de consumo trae un QR del folio: con él, el cliente elige su beneficio; el mesero lo aplica al cobrar.

Para el instructor: Confirma con el grupo el modo configurado en nuestro Soft Restaurant®: Como descuento o Como forma de pago.

Paso a paso

Acumular puntos

1. Imprime y entrega la cuenta: trae el **QR del folio**.
2. El cliente, en su app: **Acumular puntos** › **Escanear ticket** (folio en validación).
3. Cobra y **cierra la cuenta**: los puntos le llegan solos.

Canjear recompensa o cupón

1. El cliente elige la recompensa o el cupón › **Canjear ahora** › **Escanear ticket**, y te avisa.
2. **PROG LEALTAD** › elige la mesa › reabrir (puede pedir contraseña del gerente).
3. **APLICAR**: producto al 100 % de descuento (o forma de pago MARC REWARDS).
4. Sale la cuenta nueva: cobra, cierra, entrega con protocolo.

1. El cliente elige **Pagar con puntos** en su app, indica cuánto y **Escanear ticket**.
2. **PROG LEALTAD** › mesa › reabrir › **APLICAR**: el importe va en **DESCUENTO** (o forma de pago **MARC PAYMENTS**).
3. Sale la cuenta nueva: cobra la diferencia y cierra.

En el corte y los reportes

- Modo descuento: comentarios **DESCUENTO_MARC_POINTS** y **DESCUENTO_MARC_REWARDS** en Reportes › Ventas › Descuentos
- Modo forma de pago: MARC PAYMENTS y MARC REWARDS desglosados en el corte
- **Bitácora de tickets**: lo que no se envió a Tuki; se reintenta solo o con ENVIAR PENDIENTES
- Sin internet, Soft Restaurant® sigue cobrando y 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 PROG LEALTAD ni el QR del folio. 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 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.»*

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.