

Y se abrirá la ventana de "Lista de Clientes". Siempre tendrás por default el cliente CONSUMIDOR FINAL, para clientes no habituales. Pero deberás cargar a TU CLIENTE FIEL para luego asociarlo a su tarjeta. Si decides extender 200 tarjetas, tendrás entonces 200 clientes fieles en ANDINO GESTION. El modo de agregarlos es en esta misma ventana con el botón **AGREGAR**.

Podrás que algunos de los campos a completar tienen la nota "Dato requerido" y es justamente porque ese dato DEBE completarse obligatoriamente para poder GUARDAR el registro en sistema.

Si ya usas ANDINO GESTION en su administración general, recordarás que el icono de la flecha invita a elegir el dato de dicho campo desde un menú desplegable.

Lista de Clientes

ID	Código	Razón Social	Nombre	CUIT	Observaciones
380	1	MARIA EUGENIA MARTINEZ	MARIA EUGENIA MARTINEZ	CF	29962304
379	CF	CONSUMIDOR FINAL	CONSUMIDOR FINAL	CF	11111111

Ya está cargado nuestro cliente.

Para ayudar con estrategia de Marketing, sumamos dos herramientas más:

CLASIFICACIÓN DE CLIENTES

DATOS DE CONTACTO

Teléfono: Dirección:

Fax: Email: Web:

Saldo a Fecha

[F9] [F5]

Ver Datos de baja Agregar Modificar Eliminar Artículos

Cotización Pedidos Remitos Facturas Recibos Cuenta Cte Seguimiento Lugares Transporte

Cuando nos referimos a su estrategia de Marketing, imaginamos que aunque el sistema maneje sólo puntajes/premios, el sistema le permite tener registro de datos importantes para que pueda informar a sus clientes fieles las promociones o novedades de su negocio en forma personalizada.

****Recuerda que FIDELIZAR a un Cliente es HACER QUE EL CLIENTE NOS ELIJA DE NUEVO****

Como ya bien sabes hay una gran saturación de empresas en muchos de los mercados actuales. La competencia, igual que tú, no deja de realizar acciones para captar nuevos clientes. Una llamada, un e-mail o un anuncio en el momento adecuado, pueden hacer que tu cliente decida dejar de serlo.

Déjame mencionar que es muy importante que conozcas a tus clientes si quieres realizar un buen plan de fidelización. Debes saber sus gustos, sus preferencias, qué canales utilizan, cómo se comunican, qué productos o servicios son los que más necesitan...

Al cliente le gusta ser sorprendido...

Recompensa a tu cliente...

Celebra su cumpleaños con él...

ANDINO GESTIÓN te ayuda entonces a:

CLASIFICACIÓN DE CLIENTES

Debes tener en cuenta también, que no todos tus clientes tienen los mismos gustos y preferencias, o les mueven los mismos motivadores de compra. Así que, otro aspecto fundamental para fidelizar a tus clientes es la segmentación. Puedes crear un maestro de clasificaciones y sub-clasificaciones para tus clientes.

Lista de Clientes

ID	Código	Razón Social	Nombre	CUIT	Observaciones
380	1	MARIA EUGENIA MARTINEZ	MARIA EUGENIA MARTINEZ	CF 29962304	
379	CF	CONSUMIDOR FINAL	CONSUMIDOR FINAL	CF 11111111	

Mediante esta clasificación puede realizar promociones específicas o incluso ayudarse de los reportes que le ofrece ANDINO GESTION para conocer los consumos de sus clientes fieles.

Clasificaciones

Agregar Eliminar SubClasificación

Clasificación:

OBS.

SUB. OBS.

Guardar Cancelar

Contactos

Agregar Contacto

Modificar Contacto

Eliminar Contacto

Contactos

Contacto:

Puesto:

Teléfono:

Email:

F. Nacimiento:

Observaciones:

Aceptar Cancelar

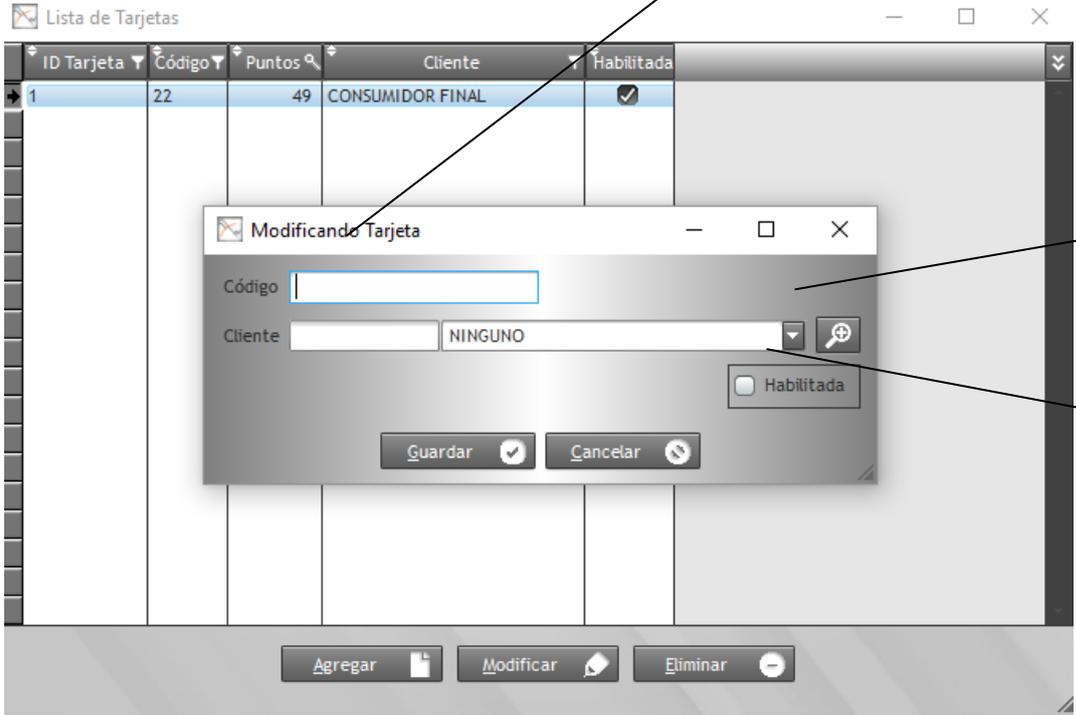
DATOS DE CONTACTO

Haciendo click derecho sobre el recuadro de **CONTACTOS**, y mediante el botón **"AGREGAR CONTACTO"** accederás a la ficha para registrar un contacto nuevo asociado al cliente en cuestión.

Colocando la F. Nacimiento podrás luego emitir un reporte de Cumpleaños para agasajar a tu cliente y a sus contactos/familiares por ejemplo.

A su vez, siempre tendrás un campo de "Observaciones" en la ficha del cliente o en la ficha de cada contacto asociado, para que registres lo que desees saber de tus clientes fieles.

Agregando una Tarjeta nueva, ingresaremos en el campo **“Código”** la numeración UNICA de la tarjeta a asociar... es recomendable hacer numeraciones bajas de las tarjetas puesto que al momento de facturar quien esté en el mostrador debe colocar manualmente el número de la tarjeta al momento del registro de la venta.



Y asociaremos la tarjeta al cliente al cual se la vamos a entregar.

Seleccionaremos además el check de “Habilitada” (este check es importante para en caso de aviso de pérdida de la tarjeta, deshabilitar la misma).

Y guardamos nuestro registro.



Tenemos en nuestra Lista de Tarjetas, las ya asociadas. Es importante que nos familiaricemos en todas las ventanas de ANDINO GESTION los **iconos a derecha de los títulos** de cada campo, que nos permitirán hacer una búsqueda en dicha columna.



Por ejemplo, si queremos buscar un número de tarjeta específico, hacemos click sobre ese icono y el recuadro se habilitará para escribir sobre el mismo como se muestra en la siguiente imagen.

Lista de Tarjetas

ID Tarjeta	Puntos	Cliente	Habilitada
25	0	MARIA EUGENIA MARTINEZ	<input checked="" type="checkbox"/>

Una vez cargadas todas las tarjetas y asociadas al cliente correspondiente, debemos ingresar la tabla de PUNTAJES/IMPORTE.

Siempre desde nuestro módulo de **FIDELIZACION**, y en este caso desde el botón **PROPORCIONES**. Esta tabla será la referencia para el cómputo de puntajes de acuerdo al importe que nuestro cliente abone en cada compra que realice. Como podemos ver en la imagen debajo, vamos a indicar por cada importe, una serie de puntos proporcionales y/o puntos fijos...

WICHAN UNIFORMES // (Intellpract Consulting & Software Administrador del Sistema) Versión : 1.0.1453.0 **

General Almacenes Compras Ventas Fondos Contabilidad **Fidelización** Parametros Herramientas

Tarjetas Premios **Proporciones** Canjear Premios Premios por puntaje Cumpleaños
 Maestros Administración Reportes

Lista de Proporciones

Importe	Puntos Fijos	Puntos Proporcionales
500,000000	5	10 %

Proporciones Tarjeta

Puntos Fijos: 5
 Puntos Proporcionales: 10 %
 Importe: 500,000000

Guardar Cancelar

Agregar Modificar Eliminar

Los puntos PROPORCIONALES sirven para **PRECISAMENTE** computar puntos proporcionales...

Ejemplo:

Ante una compra de su cliente por el importe de **\$545** le corresponden **54.5** puntos + **5** puntos

Ten en cuenta que no vas a colocar en la "Lista de Proporciones", puntajes para cada \$1 de gasto. Sino que vas a colocar rangos como gastos entre \$100, \$250, \$500, \$750, etc., etc.

Proporciones Tarjeta

Puntos Fijos: 5
 Puntos Proporcionales: 10 %
 Importe: 500,000000

Guardar Cancelar

Los puntos **FIJOS**, computan hasta el monto signado en nuestra lista. De manera que antes un gasto de **\$545** se computará, siguiendo el ejemplo de la imagen anterior, **5** puntos. Si se gastaran \$612, debemos indicar en la **“Lista de Proporciones”** el puntaje correspondiente a computar para un gasto de \$600 por ejemplo, 20 puntos fijos. Si nuestro cliente gastara entre \$600 y \$699, le corresponderían 20 puntos fijos. Si gastara \$700, le corresponderían 30 puntos fijos y así sucesivamente de acuerdo a la **“Lista de Proporciones”** que armemos.

Importe	Puntos Fijos	Puntos Proporcionales
500,000000	5	10 %
600,000000	20	0 %
700,000000	30	0 %

En general, y esto es a criterio del comerciante, se utilizan los puntos **PROPORCIONALES** ya que normalmente el gasto que realiza nuestro cliente no es redondo. Entonces los puntos **FIJOS** se utilizan como un adicional de puntaje. Es decir, puedo gestionar mi **“Lista de Proporciones”** con intervalos de \$100 por ejemplo como es el caso, y ante un gasto de \$1000, sumar como puntaje adicional un puntaje FIJO.

Es decir, si un cliente gasta **\$1050**, no solo se le computa el % de puntaje que corresponde a los \$1050, sino también un puntaje **FIJO** por haber gastado el valor de \$1000 o más de \$1000.

El caso sería el siguiente:

Importe	Puntos Fijos	Puntos Proporcionales
500,000000	0	10 %
600,000000	0	12 %
700,000000	0	14 %
800,000000	0	16 %
900,000000	0	18 %
1.000,000000	50	20 %

En este caso, si nuestro cliente gastara \$545, sus puntos serían 54.5, si gastara \$742, le corresponderían \$103.88 puntos, si gastara **\$1050**, son **210 + 50** puntos.

De esta manera, los puntos **FIJOS**, se consideran como un premio extra ante un gasto de valor determinado.

Ahora bien, por los puntos acumulados nuestro cliente fiel accederá a una serie de premios. Dichos premios los gestionaremos desde el botón **PREMIOS**.

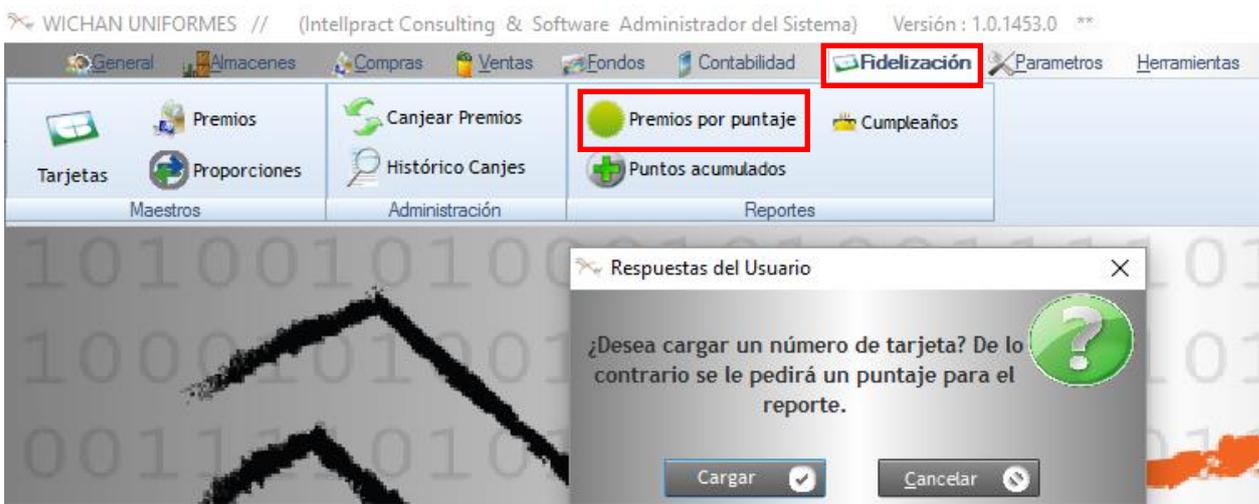
Es importante que seamos claros al momento de describir el premio a entregar ya que esa línea (descripción) que colocaremos, será que se visualice en el Voucher al momento del canje.

Nuestro premio, llevará un puntaje puesto que dicho premio se podrá canjear una vez acumulado el puntaje alcanzado.

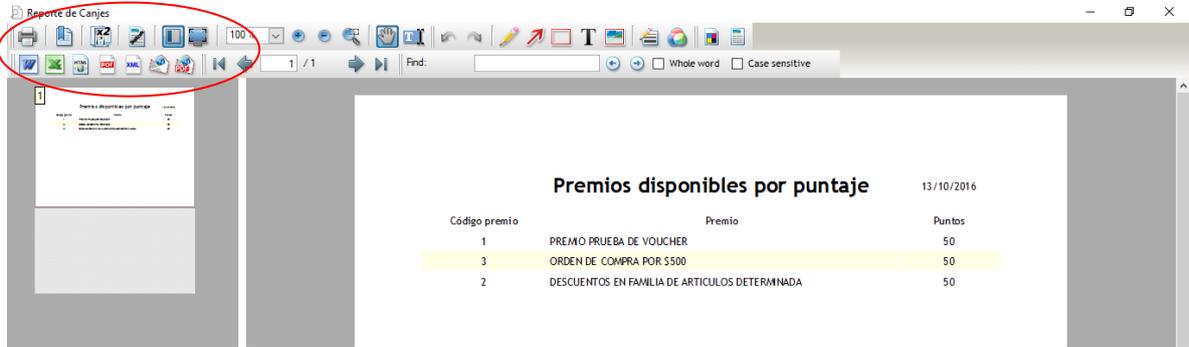
Es decir, si poseo 1000 puntos puedo canjear cualquier premio que equivalga a 1000 puntos o menos!!! Puedo entonces si deseo canjear dos premios de 500 puntos. Y todos los premios que desee mientras use esos 1000 puntos que poseo.

Por supuesto puedes colocar tantos premios como desees, para que el cliente pueda elegir. Es conveniente variar los premios entre productos específicos, descuentos especiales, órdenes de compra por \$, de manera que tu cliente, pueda llevarse un producto que consume, un descuento para su próxima compra –lo cual lo invita a volver y seguir sumando puntos- y mediante la orden de compra es beneficiado con \$ directamente.

En caso que tu cliente fiel te consulte los premios que de acuerdo a su puntaje puede canjear, esto puedes verlo mediante el botón **PREMIOS POR PUNTAJE**.



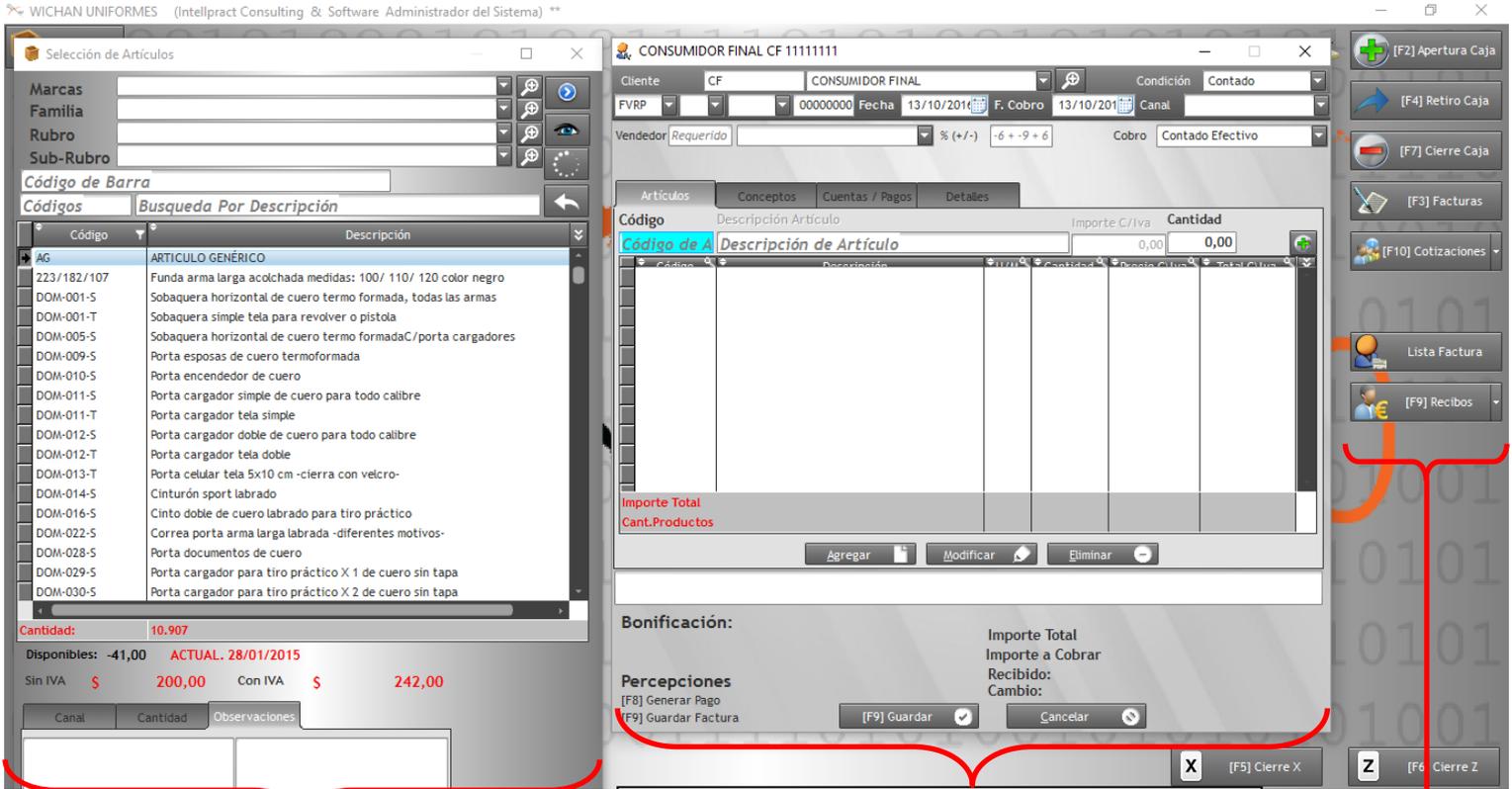
El sistema en este caso te ofrece acceder a la nómina de premios, según un Nro. de tarjeta específica, o un puntaje específico. Prueba cualquier opción, por ejemplo qué premios equivalen a 50 puntos.



El reporte es una lista sencilla con la descripción de cada premio de acuerdo a los puntos que has elegido enlistar. Por supuesto emite todos los equivalentes a 50 puntos en este caso, y menor valor. Es decir, premios equivalente HASTA los 50 puntos.

El **PUNTO DE VENTA** es justamente eso, un sistema ágil de facturación en mostrador.

Si tu utilizas la administración general de todo tu comercio/empresa con ANDINO GESTION, ya sabrás de qué se trata cada funcionalidad/BOTON en el Pto. De Venta.



La ventana flotante permite seleccionar los artículos a facturar para quienes utilicen STOCK en Andino Gestión.

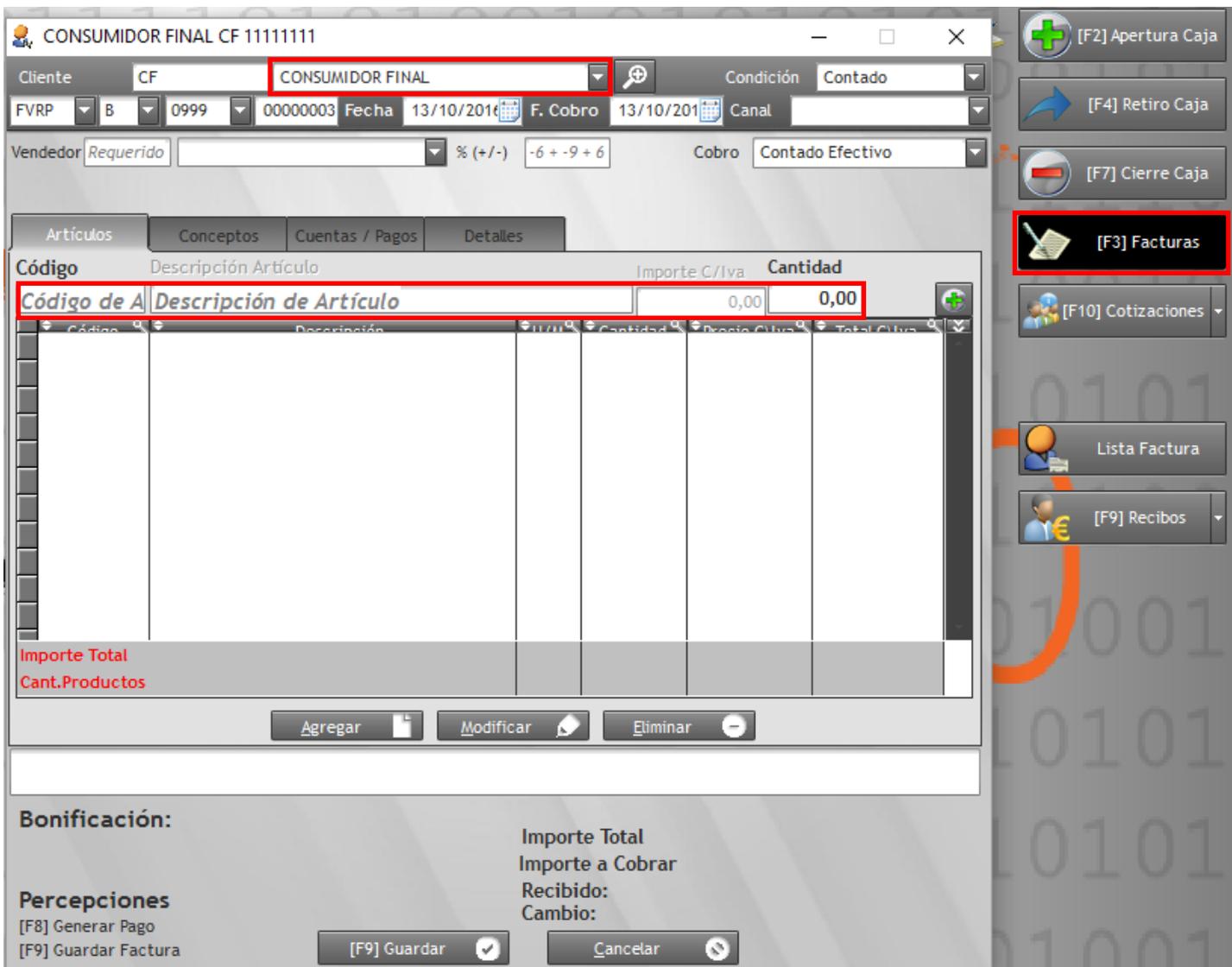
La factura registra cada venta realizada en el día ya sea contado o Cta. Cte., descuenta la mercadería del inventario -STOCK- y hace las gestiones fiscales pertinentes (fact. Electrónica, fact. Impresora/tickeadora fiscal, fact. Pre-impresa, etc.).

Botonera de funcionalidades en MOSTRADOR.

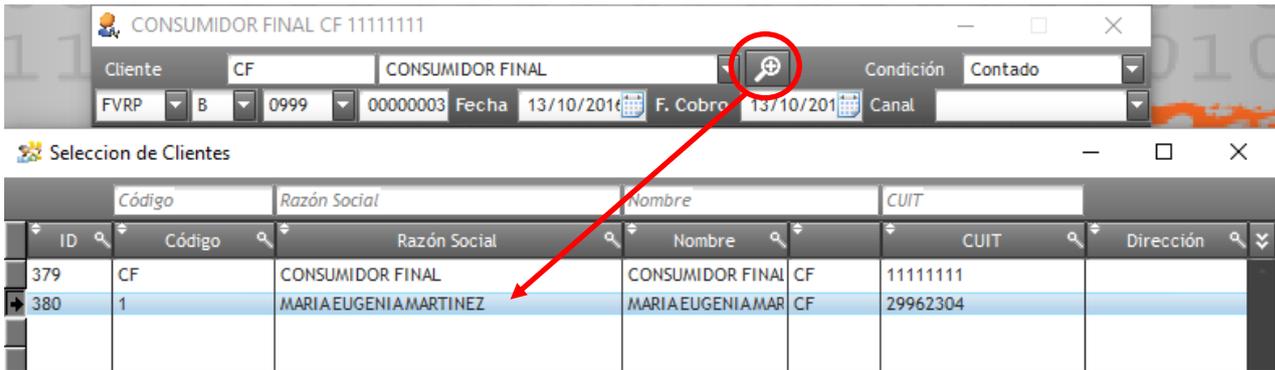
Para sumar puntajes, sólo necesitas confeccionar una FACTURA la cual sumará puntajes de acuerdo a su importe total.

La forma de hacerlo es la que se describe a continuación.

El botón FACTURA o la tecla de acceso rápido F3 te mostrará la carga de una factura de venta. En esta factura deberás colocar los datos requeridos de cualquier factura, como son: el cliente al cual se le facturará (esto es importante para que quede el registro en la acumulación de puntos, pero no es determinante), el artículo que facturará, su importe y cantidad.



Para seleccionar el cliente adecuado, usará la lupa de búsqueda, que le presentará la lista de clientes para que haga la selección del cliente ya cargado previamente.



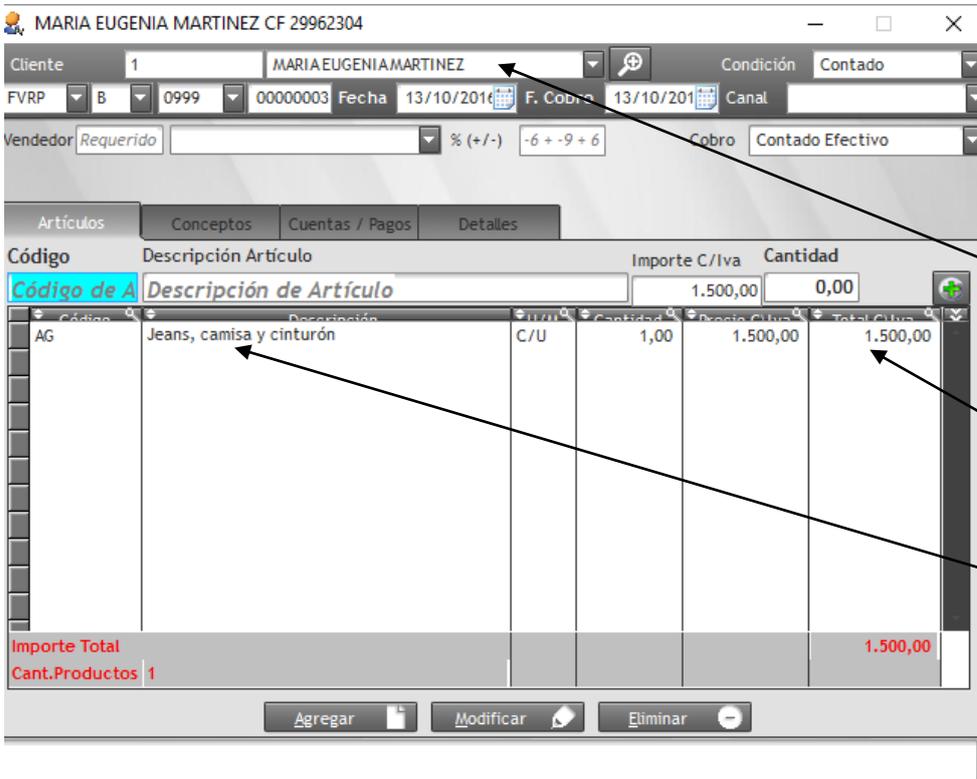
Una vez elegido el cliente a quien le facturaremos, cargaremos el artículo.



Cabe destacar que si no utiliza la sección de STOCK y VENTAS de la gestión general de ANDINO GESTION, configuraremos un **ARTICULO GENERICO** o **AG** para que siempre use este código en la carga rápida de la factura de venta, y pueda colocar en la **“Descripción Artículo”** el detalle que desee.

Esto servirá a los reportes de ventas de artículos por cliente, para que puedas conocer lo que tu cliente consume habitualmente y puedas tener más información para aplicar tu marketing estratégico.

Su pongamos que nuestro clientes consume \$1500 en esta compra. Nuestra factura quedará confeccionada de la siguiente manera y con el botón **GUARDAR** efectivizaremos el registro de venta.



Le facturamos a MARIA EUGENIA MARTINEZ...

...a suma de \$1500...

...especificando lo que consumió.

Al guardar la venta realizada....

El sistema nos pedirá que ingresemos en Nro. de la tarjeta de FIDELIZACION.



Y esto último es lo que computará el puntaje de acuerdo al monto facturado.

Puedo emitir desde el módulo de **FIDELIZACIÓN** en la **GESTION** general de Andino Gestión, los puntos acumulados para la tarjeta Nro. **25** donde podremos observar la fecha de facturación y el correspondiente comprobante.

WICHAN UNIFORMES // (Intellpract Consulting & Software Administrador del Sistema) Versión: 1.0.1453.0 **

General Almacenes Compras Ventas Fondos Contabilidad **Fidelización** Parametros Herramientas

Tarjetas Premios Canjear Premios Premios por puntaje Cumpleaños
 Proporciones Histórico Canjes **Puntos acumulados**

Maestros Administración Reportes

Lista de puntos acumulados

Código de tarjeta: 25 Cliente: MARIAEUGENIAMARTINEZ

Puntos Totales: 300

Puntos	Fecha	Cliente				
300	13/10/2016	MARIAEUGENIAMARTINEZ	FVRP	B	0999	4

Total: 300

Si recordemos la tabla de puntajes o "Lista de Proporciones", veremos que \$1000 sumaron 250 puntos + 50 puntos de los \$500 restantes.

Lista de Proporciones

Importe	Puntos Fijos	Puntos Proporcionales
500,000000	0	10 %
600,000000	0	12 %
700,000000	0	14 %
800,000000	0	16 %
900,000000	0	18 %
1.000,000000	50	20 %

Es importante saber que si usas **NOTAS DE CREDITO**, para el caso de devoluciones de mercadería en los clientes que usan la administración general de Andino Gestión, este comprobante puede configurarse o no para que gestione puntajes en el módulo de Fidelización de Clientes.

De manera tal, que ante una cancelación o devolución, la Nota de Crédito, descontará el puntaje sumado por la Factura de Venta.

MARIA EUGENIA MARTINEZ CF 29962304

Cliente: 1 MARIA EUGENIA MARTINEZ Condición: Contado
 NCVRP B 0999 00000001 Fecha: 13/10/2016 F. Cobro: 13/10/2016 Canal:
 % (+/-) -6 + -9 + 6 Cobro: Contado Efectivo

NOTA DE CREDITO

Código	Descripción Artículo	Importe C/Iva	Cantidad
AG	Devolución de jeans	500,00	1,00
Importe Total			499,99

Cant.Productos 1

Agregar Modificar Eliminar

Bonificación: Importe Total 500,00
 Importe a Cobrar 500,00

Percepciones
 [F8] Generar Pago [F9] Guardar Factura

[F9] Guardar Cancelar

Verás en la Lista de punto acumulados de nuestra tarjeta de ejemplo Nro. 25, se descuentan 50 puntos por la Nota de Crédito que efectuamos.

Lista de puntos acumulados

Codigo de tarjeta: 25 Cliente: MARIA EUGENIA MARTINEZ

Puntos Totales: 250

Puntos	Fecha	Cliente				
300	13/10/2016	MARIA EUGENIA MARTINEZ	FVRP	B	0999	4
-50	13/10/2016	MARIA EUGENIA MARTINEZ	NCVRP	B	0999	3

Para ello, debes también indicar en la “Lista de Proporciones” los puntos en NEGATIVO, es decir los puntos a descontar. Que no tienen por qué ser los mismos que los que suman. Por ejemplo en este caso, colocamos que se descuenten 50 puntos FIJOS en \$500 (monto negativo).

Lista de Proporciones

Importe	Puntos Fijos	Puntos Proporcionales
500,000000	0	10 %
600,000000	0	12 %
700,000000	0	14 %
800,000000	0	16 %
900,000000	0	18 %
1.000,000000	50	20 %
-500,000000	-50	0 %

RECUERDA: Debes evaluar si es conveniente descontar puntos, todo depende del rubro que trabajes, del movimiento de mercadería que tengas, de la frecuencia de devoluciones que se sucedan entre tus clientes, y otras cuestiones más. No creemos que el cliente solicite el historial de su puntaje, siempre consultará el puntaje que acumuló pero no cómo lo hizo. Pero si fuera el caso, en el reporte se notificarán las Notas de Crédito. Es grato saber que se SUMA, pero no que se RESTA. Aunque es justo. Queda a criterio del comerciante, llevar a cabo este paso.

Antes te hemos dicho que conocer a tu cliente, sin dudas marcará la diferencia a la hora de personalizar su atención. Cada registro de factura de venta, como acabamos de ver, guarda el dato de su compra. No sólo el importe que es lo que generará la suma de sus puntos, sino lo que está consumiendo en dicha compra. Allí donde cambiamos la descripción del ARTÍCULO GENÉRICO.

AG | Jeans, camisa y cinturón | C/U | 1,00 | 1.500,00 | 1.500,00

Puedes utilizar el reporte de VENTAS por ARTICULOS para enlistar lo que un cliente o todos han consumido en determinado período de tiempo. Irás al módulo de **VENTAS**, en el botón **REPORTES**, en la opción Facturas por **ARTICULOS**.



El reporte se verá de la siguiente manera:

Reporte de Artículos de Venta Por Cliente

Fecha Desde: 01/09/2016 Hasta: 13/10/2016

Cliente: TODOS Artículo: MARIA EUGENIA MARTINEZ

Artículo	Fecha	Comprobante	MON	Cambio	Cantidad	Importe Compra	Importe Unitario	Importe Sin Iva	IVA	Importe Con Iva
AG Picada para 4 personas / Cerveza Roia	01/10/2016	FVRF E 0999 00000007	5	1,00	C/U 1,00	100,00	537,19	537,19	112,81	650,00
AG Helado por KG, Sambayón, Frutilla, Chocod	04/10/2016	FVRF E 0999 00000006	5	1,00	C/U 1,00	100,00	181,82	181,82	38,18	220,00
AG Chalina y cartera p/regalo	05/10/2016	FVRF E 0999 00000011	5	1,00	C/U 1,00	100,00	735,54	735,54	154,46	890,00
AG Jeans, camisa y cinturón	13/10/2016	FVRF E 0999 00000003	5	1,00	C/U 1,00	100,00	1.239,67	1.239,67	260,33	1.500,00
AG Jeans, camisa y cinturón	13/10/2016	FVRF E 0999 00000004	5	1,00	C/U 1,00	100,00	1.239,67	1.239,67	260,33	1.500,00
AG Menú ejecutivo día MARTES	13/10/2016	FVRF E 0999 00000005	5	1,00	C/U 1,00	100,00	148,76	148,76	31,24	180,00
AG Cafetería	13/10/2016	FVRF E 0999 00000008	5	1,00	C/U 1,00	100,00	99,17	99,17	20,83	120,00
AG Látex 10 LTS exterior	13/10/2016	FVRF E 0999 00000009	5	1,00	C/U 1,00	100,00	815,70	815,70	171,30	987,00
AG Rodillos y lija al agua	13/10/2016	FVRF E 0999 00000010	5	1,00	C/U 1,00	100,00	115,70	115,70	24,30	140,00
Totales por Cliente:						9,00	900,00	5.113,22	1.073,78	6.187,00
Totales:						9,00	900,00	5.113,22	1.073,78	6.187,00

1 MARIA EUGENIA MARTINEZ		
Artículo	Fecha	
AG Picada para 4 personas / Cerveza Roia	01/10/2016	
AG Helado por KG, Sambayón, Frutilla, Chocod	04/10/2016	
AG Chalina y cartera p/regalo	05/10/2016	
AG Jeans, camisa y cinturón	13/10/2016	
AG Jeans, camisa y cinturón	13/10/2016	
AG Menú ejecutivo día MARTES	13/10/2016	
AG Cafetería	13/10/2016	
AG Látex 10 LTS exterior	13/10/2016	
AG Rodillos y lija al agua	13/10/2016	

Puede suceder que el campo "Descripción Artículo" que de largo y se superponga. Esto es porque dicho campo, para quienes facturan por tickeadora fiscal tiene un límite de caracteres para obligar a ser breves en este dato a imprimir. Pero este reporte no tiene éstos límites.

Ante una descripción larga (que uds deseen colocar para ampliar la información registrada de sus clientes) recuerden que pueden hacerlo en el campo Observaciones de la ficha del cliente.

Al momento de facturar, y conociendo que se trata de un cliente fiel, pueden hacer promociones o descuentos especiales. Justamente para que el cliente se sienta MIMADO. Esos descuentos o promociones especiales podrá viralizarlos por Facebook, a través de su sitio web o vía email (**RECUERDA:** En la ficha del cliente puedes colocar todos los datos para tener una comunicación más directa con él. Recibir un llamado de aviso de promoción, atención por su cumpleaños o la de un familiar, un descuento especial, o mails periódicos con los beneficios que tiene por ser tu cliente fiel, es DESTACARLO a él de entre el resto de los clientes).

Entonces puedes usar las herramientas de facturación para aplicar los beneficios, por ejemplo un 15% de descuento en PICADAS...

MARIA EUGENIA MARTINEZ CF 29962304

Código de A Descripción de Artículo Importe C/Iva Cantidad

Código	Descripción	C/U	Cantidad	Importe C/Iva	Total C/Iva
AG	Picada p/4 personas	C/U	1,00	520,00	520,00

Importe Total 519,99

Bonificación: -64,46

Importe Total 455,54

Importe a Cobrar 455,54

Este campo aplica el descuento sobre el TOTAL del importe de factura, es decir sobre todos los ítem –si se factura más de un ítem para quienes usan la facturación completa de ANDINO GESTIÓN-.

MARIA EUGENIA MARTINEZ CF 29962304

Código de A Descripción de Artículo Importe C/Iva Cantidad

Código	Descripción	C/U	Cantidad	Importe C/Iva	Total C/Iva
AG	Picada p/4 personas	C/U	1,00	520,00	520,00
AG	Pinta	C/U	4,00	68,00	272,00
AG	Porción rabas	C/U	2,00	120,00	240,00

Importe Total 1.031,99

Beneficio 100,00

Importe Total 1.032,00

Importe a Cobrar 1.032,00

Selección de Artículos

Código: AG

Descripción: Pinta

Importe Compra: 100,00

Cantidad: 4,00 C/U

Importe Con Iva: 68,00

Beneficio: 100,00

Porcentajes (+/-): -15,00

Descuento/Aumento: -9,92

Iva: 21%

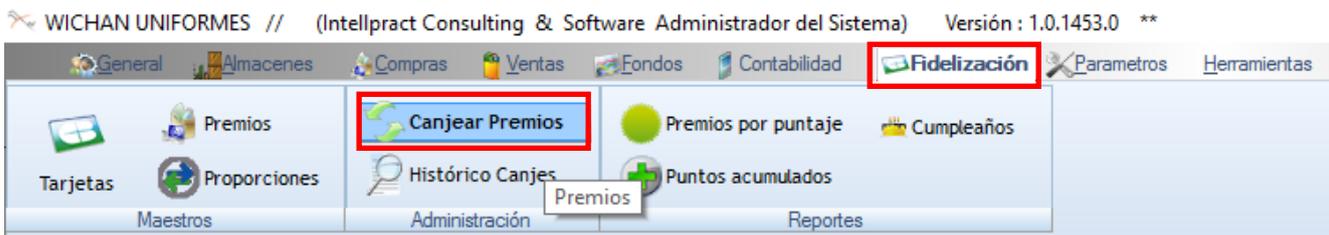
Total Con Iva: 272,00

En este caso el descuento se aplica a un artículo solamente. Haciendo doble click en el artículo que es beneficiado por un descuento, se abrirá una pequeña ventana donde colocaremos el %.

Todo esto puede utilizarlo dependiendo si ustedes utilizan o no la facturación oficial en ANDINO GESTIÓN, sino sólo con colocar el importe total de lo que el cliente está abonando en el momento es suficiente para que sume los puntos de fidelización.

CANJEAR PUNTOS

Nuestro cliente decide canjear sus puntos por un premio que le interesó. Esto lo haremos siempre desde el módulo de FIDELIZACION, en el botón CANJEAR PREMIOS.



Nos exigirá el sistema que coloquemos el Nro. de tarjeta cuyos puntos serán utilizados.



Veremos por sistema todos los premios disponibles de acuerdo a los puntos acumulados de la tarjeta en cuestión.

