



VEJA COMO É FÁCIL
E PRÁTICO
FIDELIZAR CLIENTES COM O BEM-VINDO



1º PASSO - CADASTRE SUA EMPRESA PARA RECEBER SEU LOGIN E SENHA

- No nosso site vá em “Experimente o Bem-Vindo” e informe os dados da sua empresa.
- Você receberá um e-mail de confirmação solicitando que defina uma senha. Neste email você receberá também o link de acesso a página do seu programa.
- Acesse sua página de programa e vá ao menu “ADMINISTRAÇÃO”.



2º PASSO

Menu "ADMINISTRAÇÃO"

Editar Logomarca

Insira sua logomarca. Ela será vista na sua tela de programa, nos vouchers e no nosso site. Quem visitar nosso site e clicar sobre sua logomarca será direcionado para seu site.

Atualizar Cadastro

Para o caso de alguma alteração ser necessária.

Gerenciar operadores

Cadastre as pessoas que podem operar o seu programa e o nível de acesso de cada uma. Obs.: Você foi automaticamente cadastrado como operador master, tendo todos os acessos e autorizações.



3º PASSO

Menu "ADMINISTRAÇÃO"

Gerenciar Recompensas

Preencha as PRÉ-REGRAS DO PROGRAMA, que serão válidas para todos os programas que você irá definir.

Validade dos Pontos (em número de dias)

É o período de tempo que o cliente tem para juntar os pontos e receber a recompensa. Pontos anteriores ao prazo definido perdem o valor.

Taxa de Conversão

Cada R\$ 1,00 gasto pelo cliente vale um ponto ou quer fazer diferente?

Ativar Pesquisa [Opcional]

Os clientes dão pontos de 0 a 5 nos itens: Atendimento, Variedade, Preço Justo, Instalações, Produtos e Serviços e podem lhe enviar observações e sugestões.

Pontos da Pesquisa

Se você ativou a pesquisa incentive o cliente a responder dando alguns pontos a mais para ele.



O próximo passo será definir o prêmio e as metas, mas antes vamos falar um pouco sobre esses tópicos:

- Escolha uma recompensa atrativa para o cliente e que o motive a voltar.
- Defina uma meta de pontos que não seja muito fácil nem muito difícil.
- Não veja a recompensa com algo que você está dando de graça. Considere o total que o cliente gastou para ter direito e que para resgatá-la ele terá que consumir mais.
- Defina o prêmio de forma clara e resumida e utilize o campo “particularidades” se achar necessário.
- Sugerimos iniciar sua campanha com validade de no máximo 90 dias. Após este prazo você pode prorrogar ou alterar se achar necessário.
- Nem todos os clientes irão conseguir a recompensa, mas todos eles se sentirão incentivados a participar do seu programa e divulgarão sua empresa para parentes e amigos.

Se você tiver alguma dúvida entre em contato conosco. Estamos a disposição para ajudá-lo no que for preciso.



4º PASSO

Menu "ADMINISTRAÇÃO"

Após preencher as pré-regras vá em RECOMPENSA e defina:

<i>(*)Prêmio</i>	<i>(*)Meta</i>	<i>Validade da Campanha</i>	<i>(*)Validade do voucher</i>	<i>(*)Particularidades</i>
Descreva de forma clara o benefício que o cliente terá direito ao atingir a pontuação.	Quanto pontos o cliente tem que juntar para ter direito ao benefício. (Considere a Taxa de conversão caso tenha optado por utilizá-la)	Coloque uma data para o término desta campanha. (Você pode prorrogar quantas vezes quiser.)	Coloque quantos dias o cliente tem para usar o voucher.	Neste campo você pode customizar ainda mais o seu programa. Exemplos: Válido de 2ª a 5ª / Desconto apenas para linha de higiene e limpeza/ Exceto produtos em promoção, etc.

()Tudo que você escrever e definir nestes campos sairá impresso no voucher do cliente.*



Pronto!

Agora você já pode começar pontuar, fidelizar e recompensar os clientes!

Para isso você irá usar apenas dois menus:

- *Lançar Pontos*
- *Resgatar Vouchers*

Veja a seguir como é simples!



Menu "LANÇAR PONTOS" (onde você também cadastra seus clientes)

- Informe o nº do ticket (opcional), o valor da venda e o CPF do cliente.
- Se o cliente já é cadastrado no Bem-Vindo aparece o nome dele e basta você lançar os pontos
- Se o cliente ainda não é cadastrado no Bem-Vindo abre-se a tela de cadastro. Preencha e lance os pontos.
- É muito importante o correto preenchimento do cadastro, principalmente do email e celular do cliente.

Obs.: Caso precise dividir os pontos com mais de um cliente clique neste sinal.



O sistema abrirá um novo campo de cliente.



Menu “ RESGATAR VOUCHER”

- Quando o cliente atinge uma pontuação que dá direito a um benefício ele recebe uma mensagem em nome do seu estabelecimento, via email e aplicativo.
- Nesta mensagem ele é instruído a levar o código do voucher ao seu estabelecimento.
- Ao receber um código digite o mesmo no campo “Código do Voucher”. Se o voucher for válido uma cópia do mesmo irá aparecer na tela para sua conferência.
- Clique em “Resgatar” para dar baixa. Uma cópia do voucher resgatado será enviada para o email que consta no cadastro da sua empresa e ficará disponível no relatório “Histórico de Vouchers”, que iremos mostrar mais adiante.



Agora vamos mostrar como o Bem-Vindo funciona para o seu cliente

- Quando você cadastra um cliente ele recebe uma mensagem de confirmação em nome do seu estabelecimento, via email e aplicativo.
- Quando você lança pontos ele recebe uma mensagem em nome do seu estabelecimento, via email e aplicativo, agradecendo a visita e informando quantos pontos acumulou no seu programa.
- Quando o ele atinge a pontuação necessária para obter um voucher recebe uma mensagem, em nome do seu estabelecimento, via email e aplicativo.

O envio destas uma mensagem é mais um diferencial para o seu estabelecimento e uma importante forma de criar relacionamento.



Menu "RELATÓRIOS"

O BEM-VINDO lhe fornece relatórios completos com todas as informações necessárias para você acompanhar e gerenciar o seu programa. Habitue-se a consultar os relatórios.

As telas iniciais dos relatórios são para consultas rápidas. Clicando em "baixar" você abre uma tabela Excel com as informações completas.

Histórico de Vouchers

Todos os vouchers que foram emitidos e descontados.

Histórico de Lançamentos

Todos os lançamentos com respectivas datas e nº da NF/Ticket.

Frequência de Clientes

Mostra os clientes que não lhe visitam há determinado período de tempo

Cadastro de Clientes

Seu banco de dados com todos os clientes do seu programa

Lançamentos Diários

Informa quantos cadastros e lançamentos a sua equipe fez

Pontuação de Clientes

Mostra a pontuação individual por cliente

Histórico de Operadores

Informa o desempenho individual da sua equipe

Pesquisa de Satisfação

Onde você conhece o que pensam do seu estabelecimento e recebe críticas e sugestões para melhorar seu negócio.



- Um programa de relacionamento e fidelização é uma poderosa ferramenta de marketing. Por este motivo grandes empresas já o adotam há muitos anos.
- Sinalize seu estabelecimento interna e externamente (veja modelos no menu “DICAS”)
- Divulgue no seu site e no seu Facebook que você tem um programa de fidelidade!
- É importante ressaltar que os resultados dependem basicamente do comprometimento de toda sua equipe; incentive-os a cadastrar e a pontuar!
- Utilize o relatório “Histórico de Operadores” e “Lançamentos Diários” para gerenciar o desempenho da sua equipe.

Lembre-se:

“Cadastrar e pontuar clientes deve ser um hábito tão importante quanto sorrir e atender bem”

Um abraço e seja bem-vindo.