



INSCRIPCIÓN SISTEMA DE FIDELIZACIÓN CONSUMO GUSTO

El sistema de fidelización **Consumo Gusto** es una tarjeta (podrá ser física o virtual) que el comercio de La Rioja podrá ofrecer a sus clientes con el objetivo de fidelizarlos y ofrecerles campañas exclusivas.

A continuación, os explicamos brevemente en qué consiste y cómo os tendréis que dar de alta para participar y cómo operar posteriormente con los clientes.

¿Quién puede participar como comercio adherido?

Cualquier **comercio minorista** de La Rioja (con CNAE, IAE de comercio al por menor), podrán participar empresas de servicios como peluquerías, estética...

¿Cómo apuntarse?

Desde www.comerciodelarioja.com, desde el desplegable de la esquina superior derecha, en "Tarjeta de Fidelización"

Pinchar en "Alta establecimientos" y cumplimentar todos los campos.

También podéis acceder de forma directa desde www.consumogusto.es

Los comercios que **no sean socios de FER tendrán que añadir el documento de adhesión de socios "colaborador de FER comercio" para poder tener sus datos** (se selecciona el documento, se rellena, se firma y se adjunta). Los que ya sois socios no hace falta, tenemos vuestros datos.

Tras la aceptación, recibiréis un correo con vuestra alta (si es correcta) y un usuario y contraseña para acceder a vuestro panel privado.

Apareceréis publicados en la sección "establecimientos".

¿Qué plazo tengo para apuntarme?

Siempre podrás darte de alta/baja, pero cuanto antes tengamos tu alta, antes te conocerán los clientes y podrás beneficiarte de las campañas que hagamos.

¿Me dais material informativo para tener en mi tienda?

Sí, te daremos un pack (podrás recogerlo en FER) que consistirá en lo siguiente:

- Un vinilo para pegar en tu escaparate, puerta de acceso que te distinga como comercio participante.



- Trípticos informativos, donde podéis coger también datos, para dar vosotros de alta a clientes (que igual no son muy hábiles con la tecnología o no tienen acceso para hacerlo ellos directamente desde la web).

Exterior e interior del tríptico:



- Tarjetas de fidelización (al reverso tiene código de barras y QR para lectura)



- Tarjetas regalo (al reverso tiene código de barras y QR para lectura)



- Fundas para entregar las tarjetas regalo
- Exterior e interior funda para tarjeta regalo:



- Una plantilla en Word para que podáis hacer vuestros propios cartelitos e informar a los clientes en lo relativo al sistema de fidelización.

Cuando se os vayan terminando podréis siempre pedir más en la FER.

¿Qué es lo que damos al cliente que utilice este sistema de fidelización?

Al cliente se le acumula el 2% de la compra que realice en cualquier comercio adherido (hay un tope de 5€ para compras de importe elevado) que se queda en su monedero virtual y tiene caducidad de 1 año.

Ese saldo lo puede canjear en cualquier comercio adherido al hacer una compra.

Las compras (tanto para acumular como para canjear) deben ser de 10€ o más.

Además, el comercio puede dar un “descuento establecimiento” extra, por ejemplo, a un familiar, amigo que le quiera hacer un 10% podría el 2% de descuento general (eso está establecido así para todos) y un 8% extra que solo podrá ver y solo se podrá gastar en el comercio que se lo ha dado.

Además, hay un gasto de gestión del 0,5% (0,4% para los socios de FER) que se utilizará para el mantenimiento del sistema y posibles campañas de dinamización.

¿Cómo recibo los pagos, abonos del sistema?

Al final de cada mes (si posteriormente vemos que hay muchos movimientos podríamos hacerlo cada 15 días) habrá 2 movimientos en vuestra cuenta:

- Por un lado, os cargaremos el total del 2% de las compras que os hayan hecho los clientes con el sistema de fidelización. Y el 0,5% (o 0,4% a los socios, para gastos de gestión).
- Por otro lado, os abonaremos el importe del total de canjes que os hayan hecho los clientes ese mes.

Si tengo dudas, no sé hacer algo ¿a quién me puedo dirigir?

Puedes llamar a la FER al 941271271 o mandar un correo a info@comerciodelarioja.com con tus dudas y el equipo de comercio te atenderá.

¿Cómo pueden solicitar la tarjeta los clientes?

Los clientes (y tú mismo) podrán solicitar estar dados de alta en el sistema de dos formas:

- Desde el mismo sitio del que tú te has dado de alta, desde www.comerciodelarioja.com, desde el desplegable de la esquina superior derecha, en “Tarjeta de Fidelización” (o directamente desde www.consumogusto.es) e ir a REGISTRO DE CLIENTES

Esto lo pueden hacer desde cualquier dispositivo móvil y hay datos obligatorios y datos opcionales que nos permiten conocer sus gustos y enviarles información de su interés.

Tras solicitar el alta, el cliente recibirá un correo donde le da la opción de meter la tarjeta en su wallet (Apple Wallet y Google Wallet para Android).

Es la manera de tener la tarjeta de manera virtual.

Cuando vaya al establecimiento os enseñará el QR de su wallet y podréis leerlo con cualquier dispositivo que lea QR (móviles y tablets seguro)

- También puede cumplimentar el tríptico informativo que tendréis en vuestro comercio. Es importante que rellene todos los datos y firmé por política de privacidad.

Esa parte que os ha cumplimentado la recortáis y os la quedáis, nos la tendréis que traer cuando acumuléis unas cuantas (por protección de datos).

Vosotros le daréis de alta rellenando sus datos en la web y le llegará un primer correo para validar sus datos (comprobar que están correctos) y aceptar la política de protección de datos y un segundo correo con la descarga para tener la tarjeta en su wallet o le podéis dar una tarjeta física de las que os daremos.

Cuando vaya a un comercio podréis leer esa tarjeta física con un lector de código de barras o con un lector de QR

¿Si a un cliente se le ha olvidado la tarjeta o no la tiene virtual?

Podéis acceder de igual forma con su DNI para acumularle o canjearle saldo.

¿Si un cliente pierde la tarjeta física y quiere otra?

En vuestro panel privado tenéis la opción de “cambiar tarjeta”, os pide el DNI del cliente, leéis el código o QR de la nueva tarjeta y ya está cambiado.

En ese caso le llegará de nuevo un correo electrónico por si quiere añadir su nueva tarjeta al wallet (si solo va a usar la tarjeta física con la nueva es suficiente).

¿Qué es la tarjeta regalo?

Además de la tarjeta de fidelización que acumula un porcentaje de la compra, tenemos la opción de vender una tarjeta regalo que contenga x euros.

Puede ser de dos tipos:

- Tarjeta regalo que solo se pueda canjear en tu comercio: la sacas tú, el cliente te paga directamente el importe que quiere meter en esa tarjeta para regalar y se la creas con ese importe desde tu panel de control, en “nueva tarjeta regalo”. Ese importe no te lo abonaremos porque el cliente te la ha pagado a ti.
- Tarjeta regalo que se pueda canjear en cualquier comercio adherido (en desarrollo, en breve estará disponible).

Todas las tarjetas regalo tienen una caducidad de 3 meses desde que se compran y se entregan en una funda especial que también os facilitamos.

En esa funda tenéis que poner el importe que contiene la tarjeta (los euros en número) y si se puede gastar solo en “comercio x” o en “cualquier establecimiento Consumo Gusto”.

¿Qué ocurre con el saldo que se caduca?

Queda en el sistema para mantenimiento de la herramienta, aunque siempre recordamos a los clientes que su saldo va a caducar en breve.

Y ¿si caduca una tarjeta regalo?

Si ese importe lo habéis cobrado directamente os lo quedaríais vosotros (siempre podéis ampliar la caducidad si queréis) y si se ha cobrado desde FER comercio se quedará en el sistema.

Si quiere excluir unos días o unos artículos concretos para no pasar a los clientes ¿puede hacerlo?

Sí, siempre que lo publicites adecuadamente en tu comercio, para ellos os facilitamos un Word de base con la imagen del sistema de fidelización.

No debe ser algo habitual y si no se acumula tampoco se canjea.

Y si quiero dejar de participar en el sistema porque cierro o no me interesa ¿qué hago?

Comunícalo a la FER a través de info@comerciodelarioja.com y nosotros informaremos a los clientes porque el saldo que tengan de tu comercio (el saldo establecimiento) lo perderán cuando cierres.

También publicítalo por tus medios con la anticipación que puedas.