

Manual de uso del panel de fidelización

Guía paso a paso para gestionar el programa de puntos de tu negocio: clientes, empleados, premios y niveles.

CONTENIDO

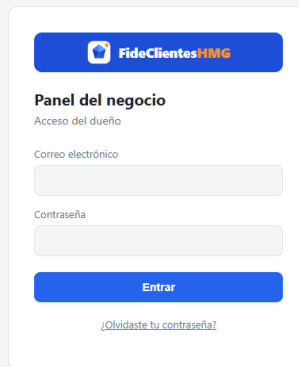
1. [Acceder al panel](#)
2. [¿Quién atiende? El PIN de mostrador](#)
3. [Ajustes del negocio](#)
4. [La lista de clientes](#)
5. [Añadir un cliente nuevo](#)
6. [La ficha de un cliente](#)
7. [Sumar puntos](#)
8. [Descontar puntos a un cliente](#)
9. [Corregir o descontar puntos](#)
10. [Los premios](#)
11. [Los niveles de fidelización](#)
12. [Empleados y su PIN](#)
13. [Cambiar de operador](#)
14. [La página del cliente](#)
15. [Cuando un cliente reclama un premio](#)
16. [El historial de actividad](#)
17. [Preguntas frecuentes](#)

1

Acceder al panel

El panel es la pantalla desde la que gestionas todo: clientes, puntos, premios y empleados. El dueño entra con email y contraseña — es un inicio de sesión personal y queda recordado en ese dispositivo, no hace falta repetirlo cada día. Después entra directamente al panel como dueño.

1. Abre la dirección del panel en el navegador del ordenador o tablet del mostrador.
2. Escribe tu email y tu contraseña, y pulsa **Entrar**.



Pantalla de acceso: email y contraseña.

Si alguna vez olvidas la contraseña, pulsa **¿Olvidaste tu contraseña?** en esa misma pantalla. Te llegará un correo con un enlace para elegir una nueva.



Recuperación de contraseña por email.

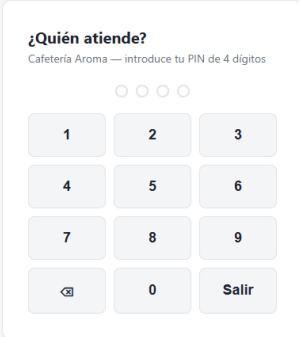
Un **socio** también puede tener su propio acceso al panel con su email y su contraseña, si el dueño se lo da de alta así (ver [Empleados y su PIN](#)). Entra en la misma pantalla y de la misma forma que el dueño, pero dentro solo hace lo administrativo para lo que el dueño le haya dado permiso (atender el mostrador no necesita permiso).

Solo la primera vez

Este paso de email y contraseña solo lo hace el dueño (o quien administre el negocio) una vez por dispositivo. El día a día del mostrador se maneja con el PIN, mucho más rápido — sigue leyendo.

¿Quién atiende? El PIN de mostrador

El dueño entra directamente al panel después de identificarse con email y contraseña. Cuando vaya a atender un empleado, pulsa **Cambiar operador** y esa persona introduce su PIN de 4 dígitos.



¿Quién atiende?
Cafetería Aroma — introduce tu PIN de 4 dígitos

○ ○ ○ ○

1	2	3
4	5	6
7	8	9
⬅	0	Salir

Cada persona introduce su PIN antes de empezar a atender.

El PIN identifica, no protege

El PIN no es una contraseña de seguridad: sirve para que quede registrado qué empleado hizo cada movimiento de puntos, no para restringir el acceso al panel (eso ya lo controla el inicio de sesión del dueño en ese dispositivo). No hace falta guardarlo en secreto entre el personal del propio negocio.

Varios empleados pueden trabajar a la vez, cada uno desde su propio dispositivo con su propio PIN — no hay conflicto entre ellos.

3

Ajustes del negocio

En la pestaña «Ajustes» configuras los datos de tu negocio: nombre, dirección, teléfono, color de marca (se usa en la página de tus clientes), la moneda de tu negocio y el ratio de puntos por cada unidad de esa moneda gastada, si lo usas para calcular puntos automáticamente al sumar.

También hay un campo **Enlace para reseñas** (opcional). Si pegas ahí la dirección de tu ficha en Google, TripAdvisor o donde quieras que te valoren, a tus clientes les aparecerá una invitación discreta a dejarte una reseña en su página de puntos. Es voluntaria y no condiciona nada; si dejas el campo vacío, no se muestra.

FideClientesHMG Cafetería Aroma Operando como Dueño Dueño

Cambiar operador

Cerrar sesión

Cientes Empleados Premios Niveles Canjes 1 Actividad Ajustes

Datos del negocio

Nombre del negocio

Cafetería Aroma

Color principal

URL del logo

https://...

Dirección

Carrer Major 12, Palma de Mallorca

Teléfono

600000000

Enlace para reseñas (opcional)

https://g.page/cafeteria-demo/review

Moneda

EUR (€)

Guardar

Puntos por importe gastado

Datos del negocio, moneda y ratio de puntos por importe.

La pestaña «Ajustes» es **exclusiva del dueño**: un socio o encargado, aunque entre al panel con su propio correo y contraseña, no la ve. Aquí el dueño también cambia la **contraseña de su cuenta**. Junto a ese cambio hay un bloque «**Mi cuenta**» de solo lectura con los datos del titular (email, nombre, teléfono y NIF); no se editan desde el panel: para cambiarlos hay que escribir a soporte.

4

La lista de clientes

Es la pantalla principal. Muestra a todos tus clientes con su teléfono, sus puntos actuales, su nivel de fidelización y su **última visita** (la última vez que sumó puntos o canjeó un premio; las correcciones no cuentan).

FideClientesHMG Cafetería Aroma Operando como Dueño Dueño

Cambiar operador

Cerrar sesión

Cientes Empleados Premios Niveles Canjes 1 Actividad Ajustes

Buscar por nombre o teléfono...

Cualquier fecha

Escanear QR

Exportar CSV

Importar CSV

+ Nuevo cliente

NOMBRE	TELÉFONO	PUNTOS	NIVEL	ÚLTIMA VISITA
Ana Bennassar	600000005	92	Plata	hace 44 días
Carla Ejemplo	600000001	65	Plata	hace 7 días
David Serra	600000004	4	Bronce	hace 94 días
Javier Ruiz	600000002	18	Bronce	hace 21 días
Laura Font	600000007	55	Plata	Hoy
Marina López	600000003	172	Oro	hace 2 días
Miquel Roig	600000008	210	Oro	hace 69 días
Toni Vidal	600000006	0	Bronce	—

Página 1 de 1 (8 cliente(s))

« Anterior

Siguiente »

Pestaña «Clientes»: buscador, escáner de QR, exportar/importar y el botón para dar de alta uno nuevo.

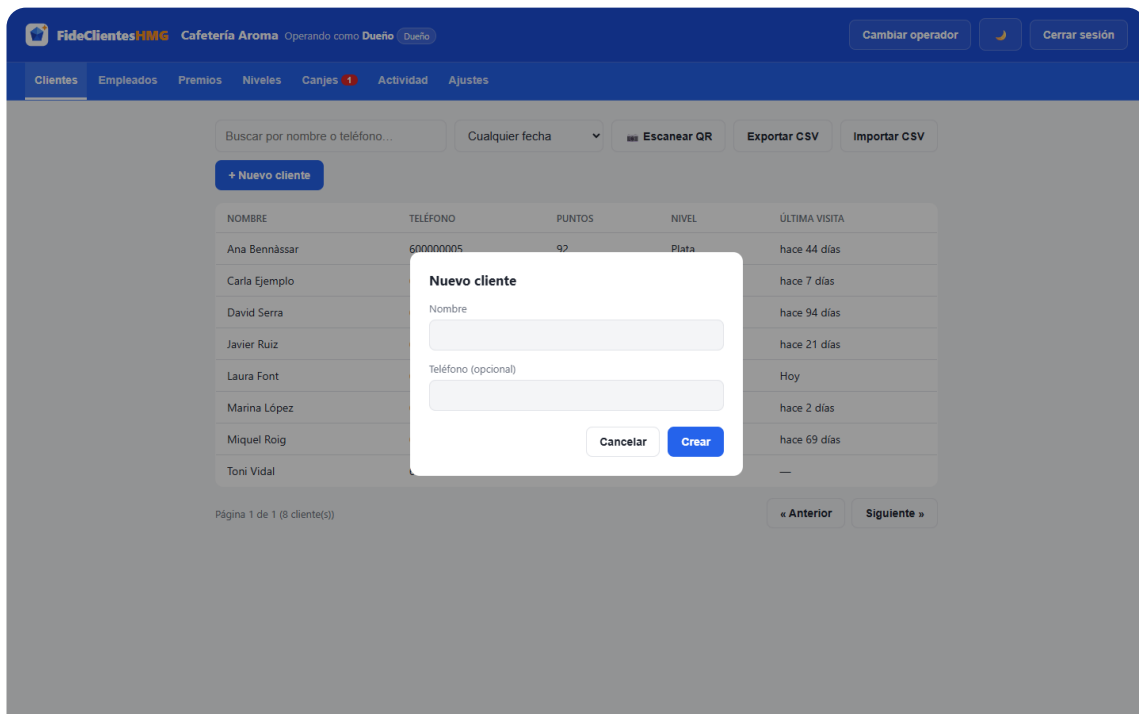
Desde aquí también puedes:

- **Buscar** un cliente por nombre o teléfono.
- **Escanear su QR** con la cámara del dispositivo para abrir su ficha al instante (más adelante se explica el QR del cliente).
- **Exportar** el listado completo a un archivo CSV (se abre bien en Excel).
- **Importar** muchos clientes de golpe desde un CSV — útil si vienes de otra hoja de cálculo o programa.
- **Filtrar por última visita** para ver solo los clientes que llevan tiempo sin volver: «Sin visita en 15 días / 1 mes / 2 meses / 3 meses». Los que llevan más tiempo ausentes aparecen primero. La opción elegida se recuerda en ese dispositivo. Los clientes sin ninguna visita registrada (por ejemplo importados) también entran en el filtro.

5

Añadir un cliente nuevo

Pulsa **+ Nuevo cliente**, escribe su nombre y (opcionalmente) su teléfono, y guarda. El teléfono no es obligatorio, pero si lo añades podrás enviarle el enlace de su saldo por WhatsApp con un clic.

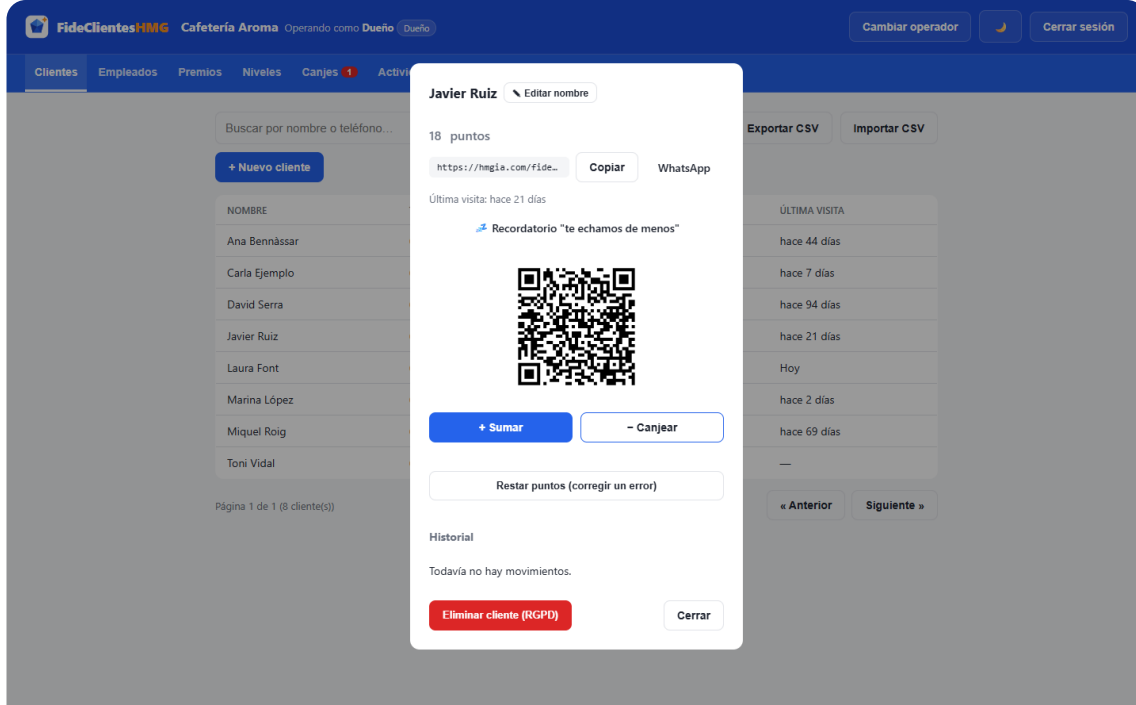


Solo hacen falta el nombre; el teléfono es opcional.

6

La ficha de un cliente

Al hacer clic sobre un cliente en la tabla se abre su ficha: sus puntos actuales, el enlace a su página personal (con su código QR), y el historial completo de movimientos.



Ficha de cliente: saldo, enlace/QR personal, acciones de puntos e historial.

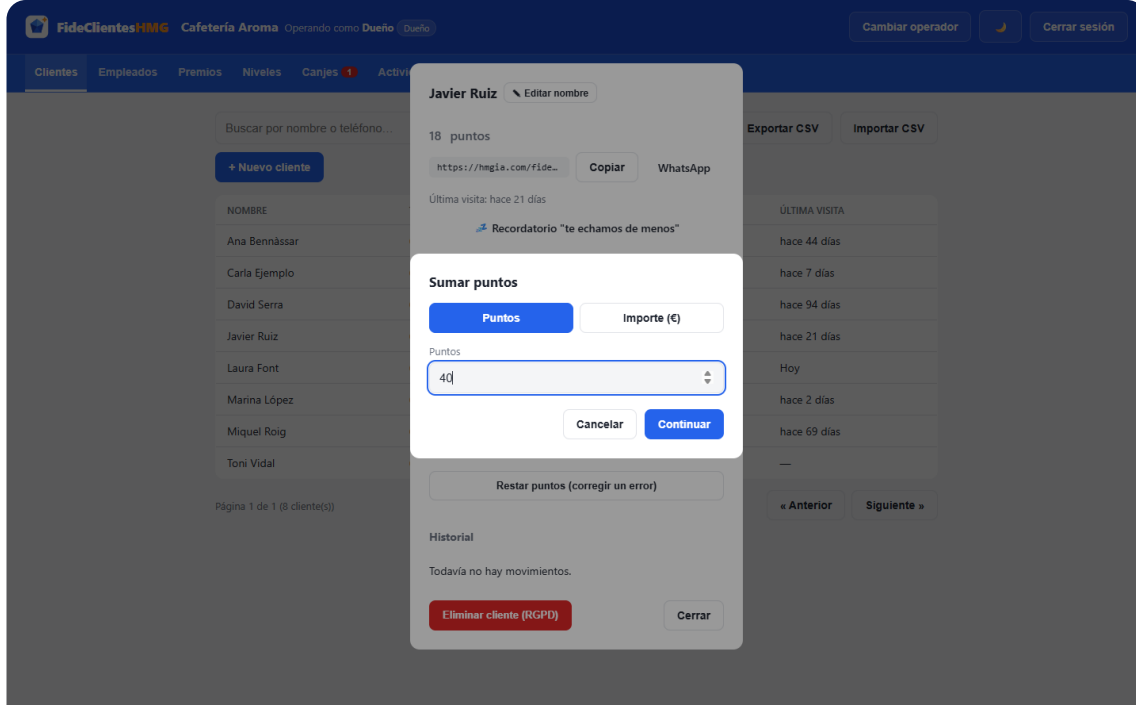
Desde aquí puedes copiar su enlace, enviárselo por WhatsApp (si tiene teléfono), editar su nombre, o eliminarlo. También ves su **última visita** y, si tiene teléfono, el botón **Recordatorio**: abre WhatsApp con un mensaje ya escrito de «te echamos de menos» que incluye sus puntos y el premio que tiene más a mano. Puedes editar el texto antes de enviarlo, y nada se envía solo — tú eliges a quién y cuándo. Combínalo con el filtro «última visita» de la lista para localizar a quién escribir. También aparecen los tres botones para mover sus puntos, que se explican a continuación.

7

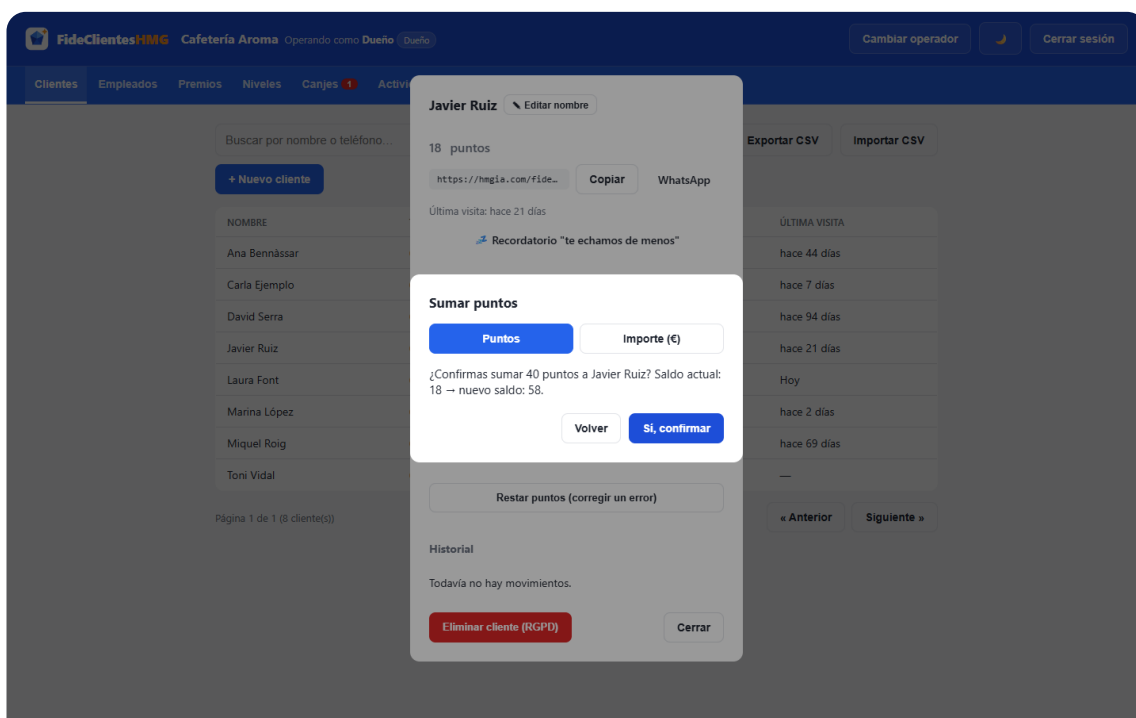
Sumar puntos

Es la acción del día a día: el cliente compra, y le sumas los puntos que correspondan.

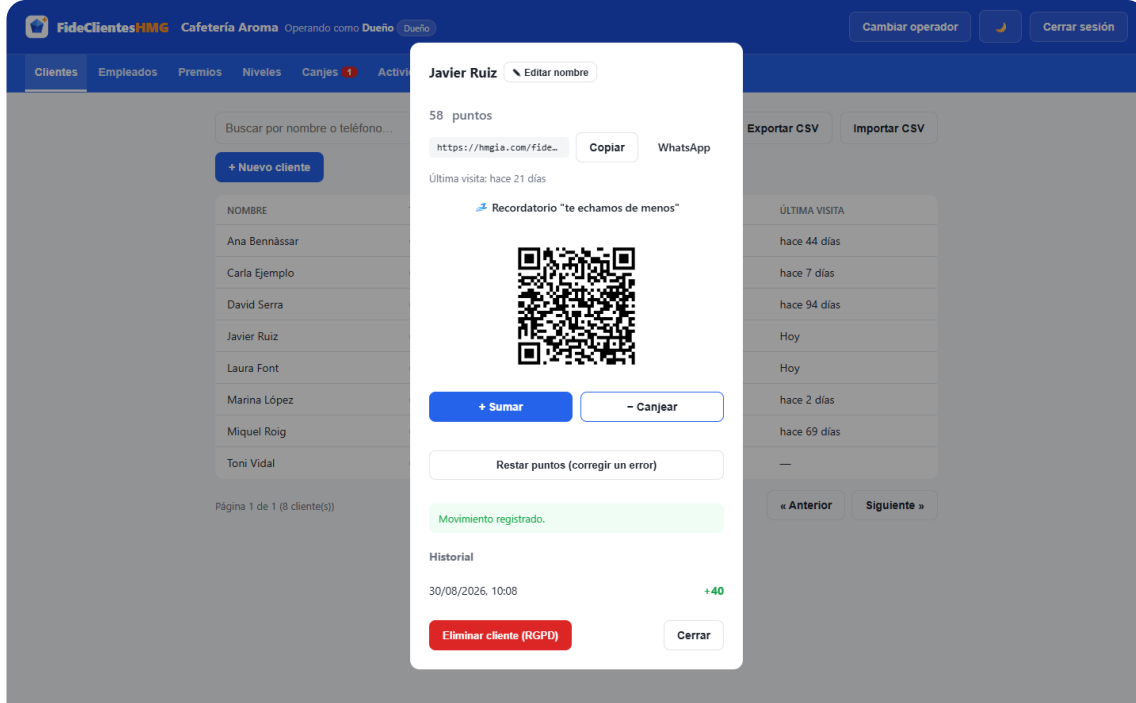
1. Abre su ficha y pulsa **+ Sumar**.
2. Escribe la cantidad de puntos (o el importe gastado, si tu negocio usa un ratio de puntos por importe — se explica en [Ajustes](#)).
3. El panel te pide confirmar antes de aplicar el cambio — así evitas sumar puntos por error.



Escribe la cantidad a sumar.



Paso de confirmación: revisa el cambio antes de aplicarlo.



El saldo se actualiza al momento — y si el cliente alcanza un nuevo nivel, se refleja automáticamente.

8

Descontar puntos a un cliente

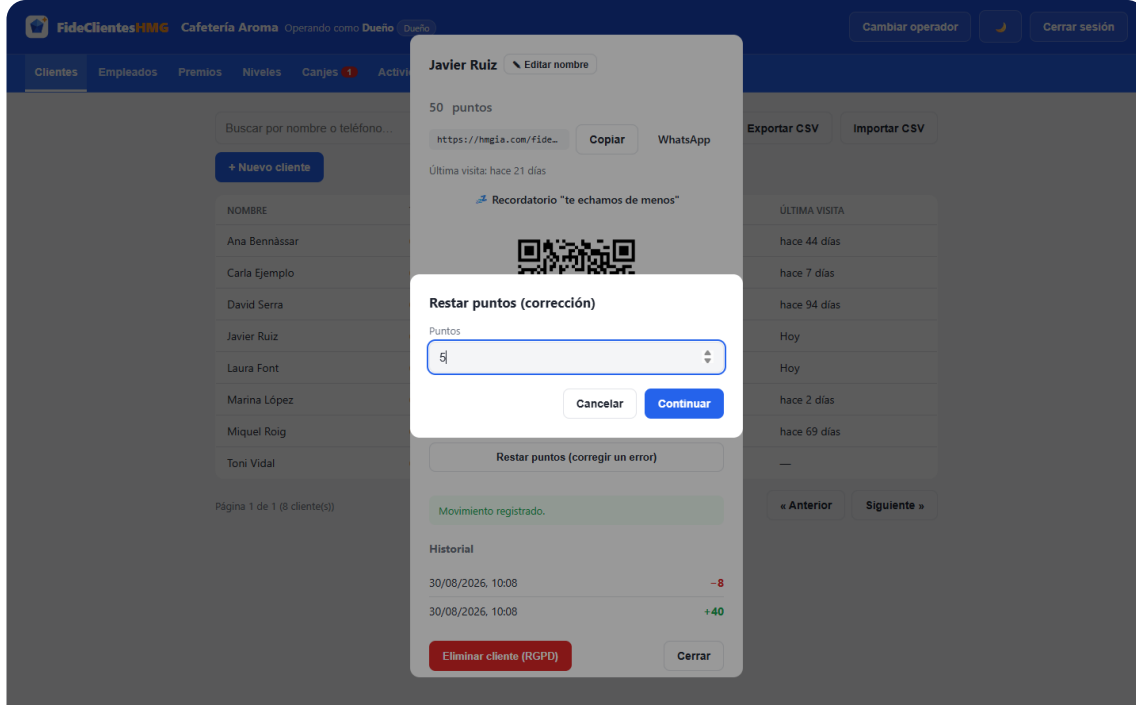
Un cliente puede gastar sus puntos de dos maneras, y ninguna necesita un botón especial en su ficha:

- **Con un premio del catálogo** (ver [Los premios](#)): lo habitual es que lo reclame él mismo desde su página y tú solo **confirmes la entrega** en la pestaña «Canjes» (ver [Cuando un cliente reclama un premio](#)). Así queda registrado con premio, cliente y quién lo entregó, y aparece en «Historial de premios entregados».
- **Como uso puntual fuera del catálogo** (por ejemplo, pagar parte de una compra con puntos): usa **Restar puntos** en la ficha del cliente (ver [Corregir o descontar puntos](#)). Comprueba que tenga saldo suficiente y descuenta del saldo y del histórico, así que puede hacer bajar el nivel de fidelización.

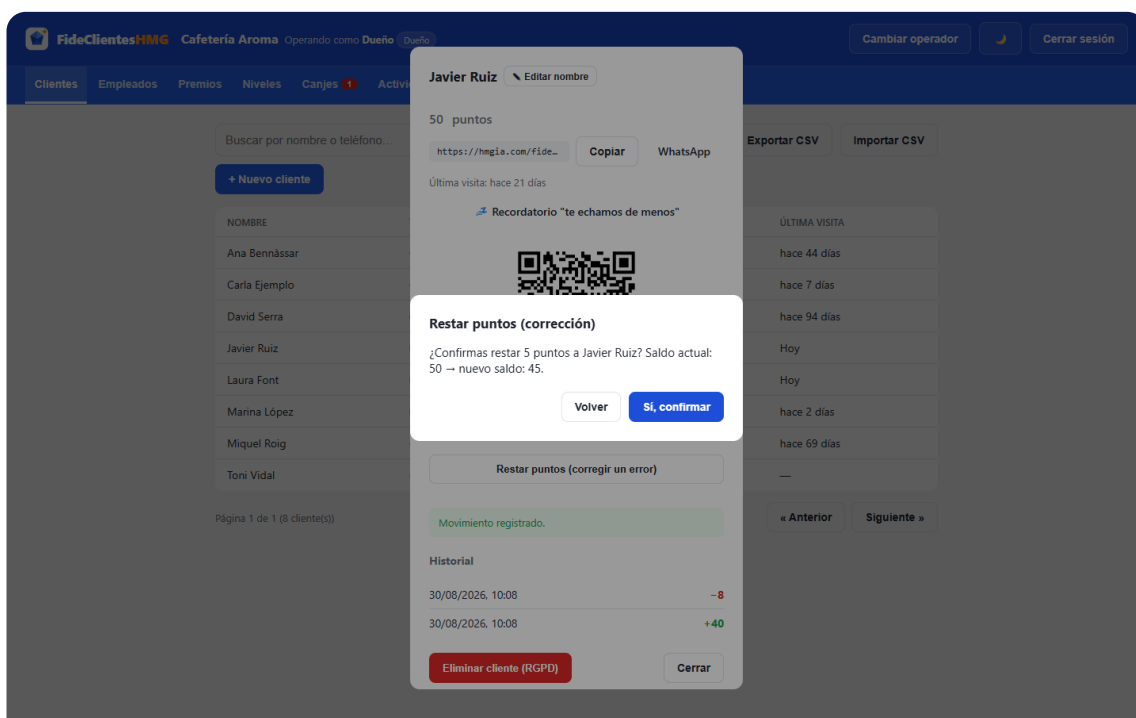
9

Corregir o descontar puntos

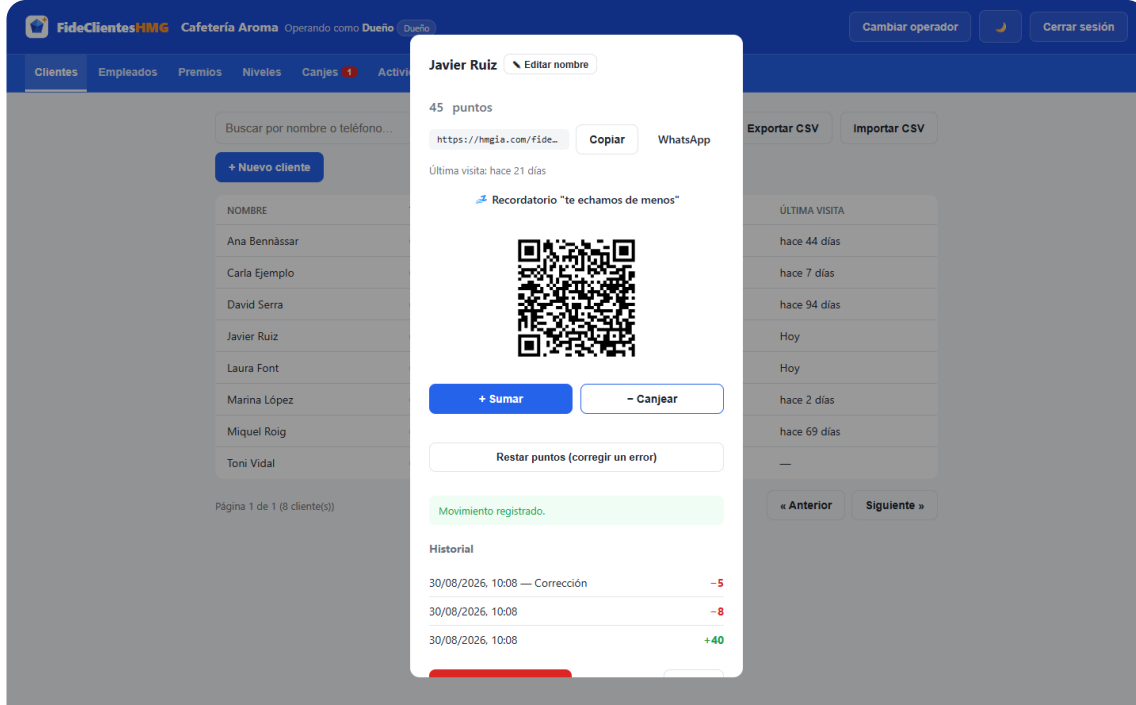
Usa **Restar puntos (corregir un error)** para quitarle puntos a un cliente: porque te equivocaste al sumar de más, o porque ha gastado puntos fuera del catálogo de premios. Puedes indicar la cantidad en **puntos** o en **importe (€)** —igual que al sumar, lo convierte con el ratio del negocio—. Se registra en el historial como una «Corrección», distinta de un canje, y descuenta tanto del saldo como del histórico, así que puede hacer bajar el nivel de fidelización.



Misma mecánica: cantidad y confirmación.



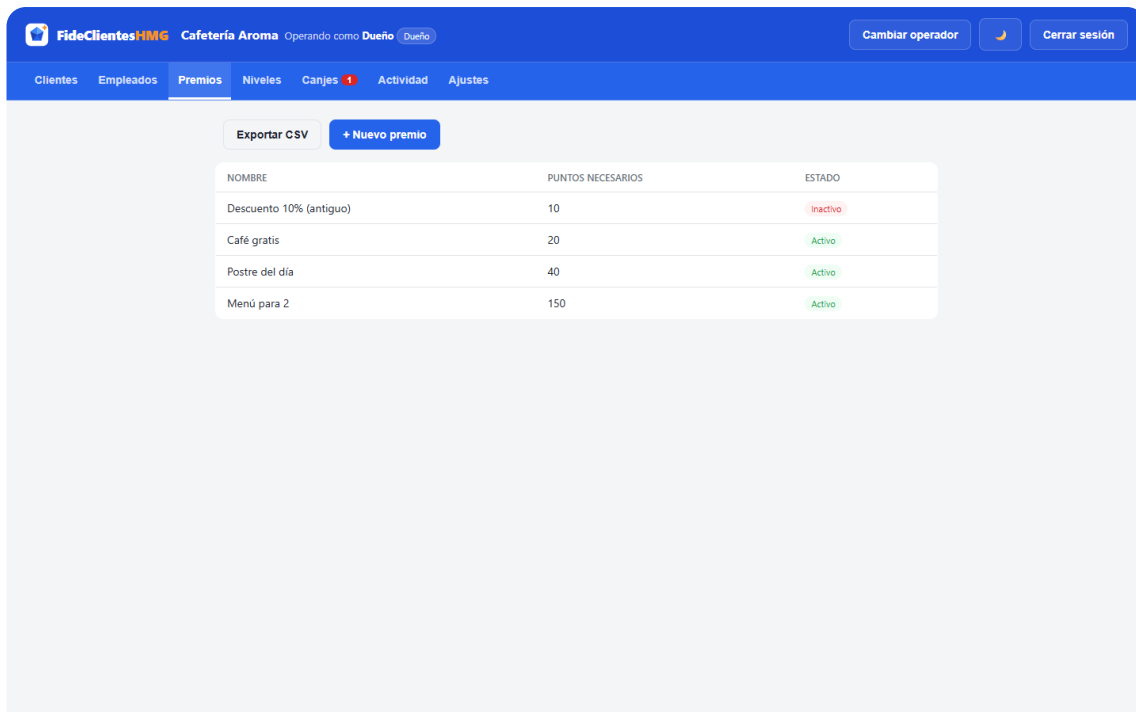
Confirmación antes de aplicar la corrección.



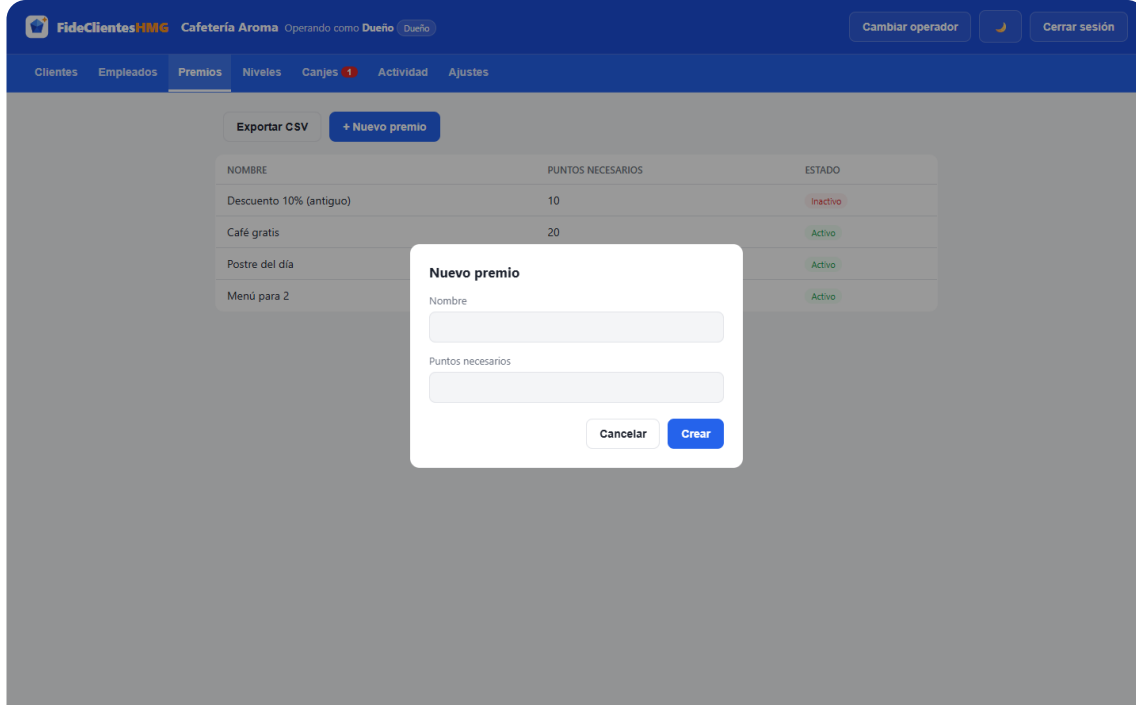
10

Los premios

Un premio es algo que el cliente puede conseguir gratis al llegar a una cantidad de puntos (por ejemplo, «Café gratis» por 50 puntos). Aparecen en la página personal de cada cliente, y él mismo puede reclamarlos cuando tenga puntos suficientes.



Para crear uno nuevo, pulsa **+ Nuevo premio**, ponle un nombre claro y los puntos que cuesta.



Nombre y puntos necesarios — así de simple.

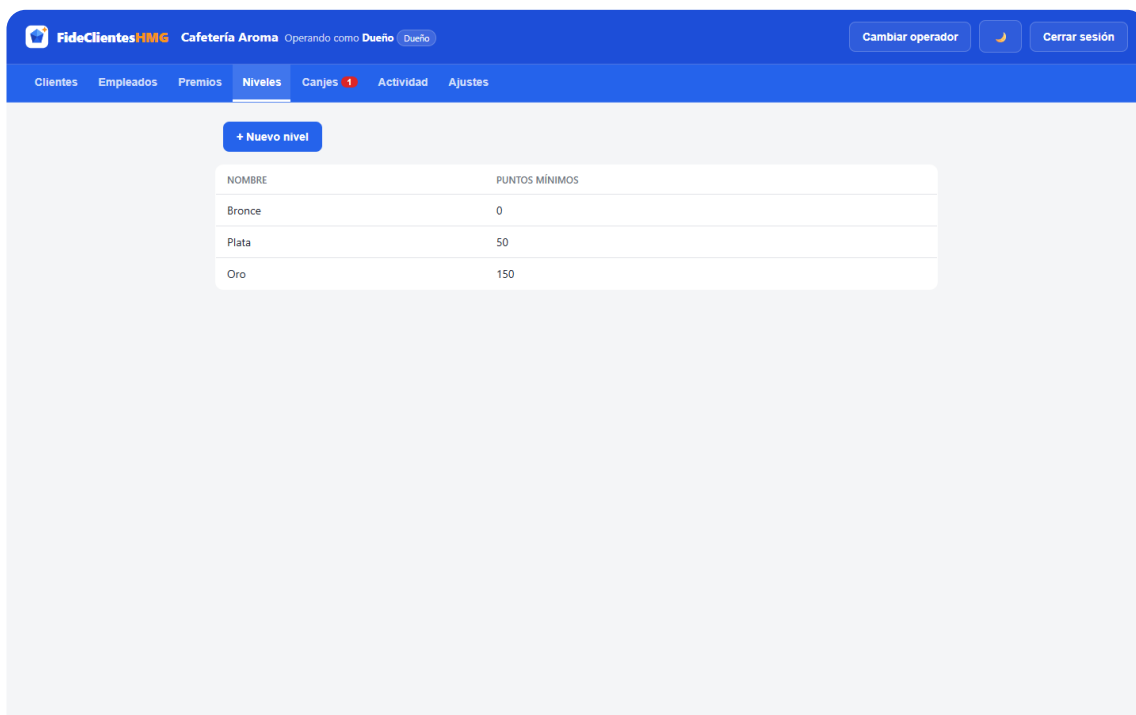
Puedes editar un premio existente (por ejemplo, cambiar sus puntos) o marcarlo como inactivo si de momento no quieres ofrecerlo, sin necesidad de borrarlo.

Cualquier persona que atienda el mostrador puede ver esta pestaña, para poder informar a un cliente que pregunte por los premios disponibles — pero solo el dueño (o quien tenga el permiso de gestionar premios) puede crear, editar o desactivar uno.

11

Los niveles de fidelización

Los niveles son una forma de reconocer a los clientes más fieles con una insignia (por ejemplo, «Novato», «Aspirante», «Bronce»...) según los puntos acumulados a lo largo del tiempo. Se calculan solos: en cuanto un cliente cruza el umbral de puntos de un nivel, su insignia se actualiza automáticamente, tanto en el panel como en su propia página. Los canjes reducen el saldo disponible, pero el cliente conserva el nivel alcanzado porque se tiene en cuenta su histórico.



Pestaña «Niveles»: los umbrales de puntos de cada insignia.

Si cambias un umbral

Al editar los puntos necesarios de un nivel, todos los clientes se recalculan automáticamente — no hace falta tocarlos uno a uno.

Cualquier persona que atienda el mostrador puede ver esta pestaña, para poder informar a un cliente sobre los niveles y sus umbrales — pero solo el dueño (o quien tenga el permiso de gestionar niveles) puede crear, editar o borrar uno.

12

Empleados y su PIN

Desde la pestaña «Empleados» el dueño da de alta a cada persona que atienda el mostrador: su nombre, su rol y su PIN de 4 dígitos. Además de **Empleado** (solo atiende el mostrador), puedes asignar el rol **Socio** o **Encargado** y marcarle permisos administrativos concretos — gestionar premios, empleados, niveles o los PINes de los empleados — según lo que necesite hacer esa persona sin darle acceso a todo.

Atender el mostrador — sumar puntos, restar puntos y confirmar entregas de premio — lo hace cualquiera que esté operando, sin necesidad de ningún permiso. Los **permisos** son solo para lo administrativo: crear o editar premios, niveles, empleados y PINes.

FideClientesHMG Cafetería Aroma Operando como Dueño

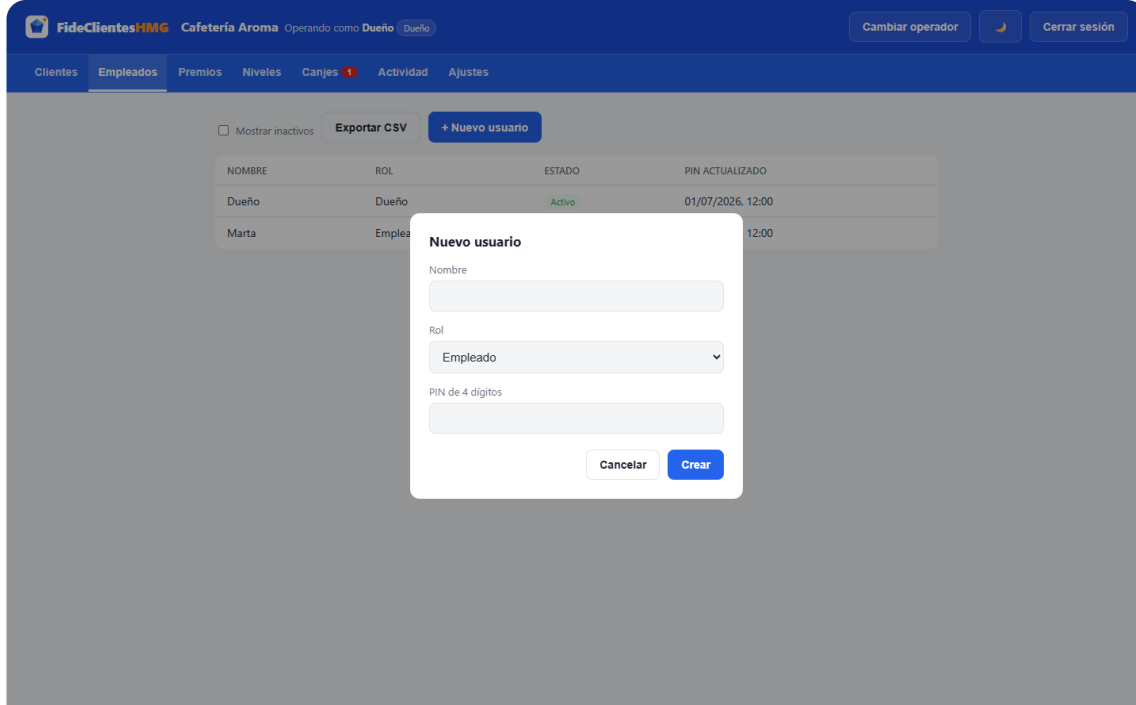
Cambiar operador Cerrar sesión

Cientes Empleados Premios Niveles Canjes Actividad Ajustes

☐ Mostrar inactivos Exportar CSV + Nuevo usuario

NOMBRE	ROL	ESTADO	PIN ACTUALIZADO
Dueño	Dueño	Activo	01/07/2025, 12:00
Marta	Empleado	Activo	10/08/2025, 12:00

Pestaña «Empleados»: quién puede operar el mostrador.



Nombre, rol y PIN de 4 dígitos.

El dueño puede editar el rol y los permisos de cualquier persona, desactivarla sin borrarla, o cambiarle el PIN en cualquier momento desde su ficha, sin necesidad de conocer el PIN anterior. El resto de empleados puede consultar la lista para saber quién tiene PIN dado de alta, pero no puede editar a nadie ni cambiar ningún PIN.

Buscar y ordenar la lista. La lista sale ordenada por nombre, de la A a la Z. Con el desplegable de arriba puedes cambiarla a orden por rol, que agrupa primero al dueño, luego a los socios, después a los encargados y por último a los empleados. Cuando hay más de 8 personas dadas de alta aparece además un buscador: escribe unas letras del nombre y la lista se filtra al momento.

Un socio con acceso al panel por correo. Al dar de alta un **Socio** puedes elegir su **tipo de acceso**:

- **Solo PIN (mostrador):** entra como los empleados, con su PIN, en un dispositivo donde ya haya sesión del dueño.
- **Correo y contraseña + PIN (panel):** además del PIN, el socio tiene su propio inicio de sesión. Entra al panel desde cualquier dispositivo con el correo y la contraseña que tú le pongas, sin depender de ti, y dentro solo hace lo administrativo que le hayas marcado en los permisos.

En la ficha de un socio con acceso por correo aparece «**Cambiar contraseña del socio**»: desde ahí el dueño le pone una contraseña nueva cuando haga falta. Si el socio la olvida, también puede pulsar «**¿Olvidaste tu contraseña?**» en la pantalla de acceso y recibir un enlace por email. El socio no cambia su contraseña ni su PIN desde el panel; de su PIN se encarga el dueño (o alguien con el permiso de PINes, más abajo).

Si **degradas** a ese socio (lo pasas a encargado o empleado) o lo **desactivas**, su acceso por email y contraseña se retira automáticamente en ese momento: solo un socio activo puede entrar al panel con sus credenciales. Si más adelante vuelves a ponerlo como socio activo, el acceso se reactiva (no hace falta darlo de alta otra vez). Encargados y empleados nunca tienen acceso por correo — entran solo con su PIN.

Permiso «Gestionar PINes». Puedes marcárselo a un socio o encargado para que cambie el PIN de cualquier otro empleado desde «Empleados», igual que haces tú (mismo campo, PIN de 4 dígitos, sin necesidad de conocer el anterior). Ese permiso **nunca** le deja cambiar el PIN del dueño: solo tú gestionas tu propio acceso. Un rol «Empleado» normal no puede tener este permiso.

Qué es solo del dueño

Dar de alta, editar o desactivar usuarios y cambiar sus contraseñas lo hace únicamente el dueño. El cambio de PIN también, salvo que des a un socio o encargado el permiso «Gestionar PINes». El PIN

13

Cambiar de operador

Cuando otra persona vaya a atender el mostrador, pulsa **Cambiar operador** arriba a la derecha. Vuelve a la pantalla del PIN sin cerrar la sesión del dueño — no hace falta volver a escribir el email y la contraseña. Cada dispositivo puede tener un operador distinto al mismo tiempo; por ejemplo, dos empleados pueden trabajar simultáneamente desde dos dispositivos del mismo negocio.

Por seguridad, si el panel está 5 minutos sin usarse, se bloquea solo y pide el PIN de nuevo — así, si el mostrador se queda un momento sin nadie, ningún cliente puede ponerse puntos a sí mismo.

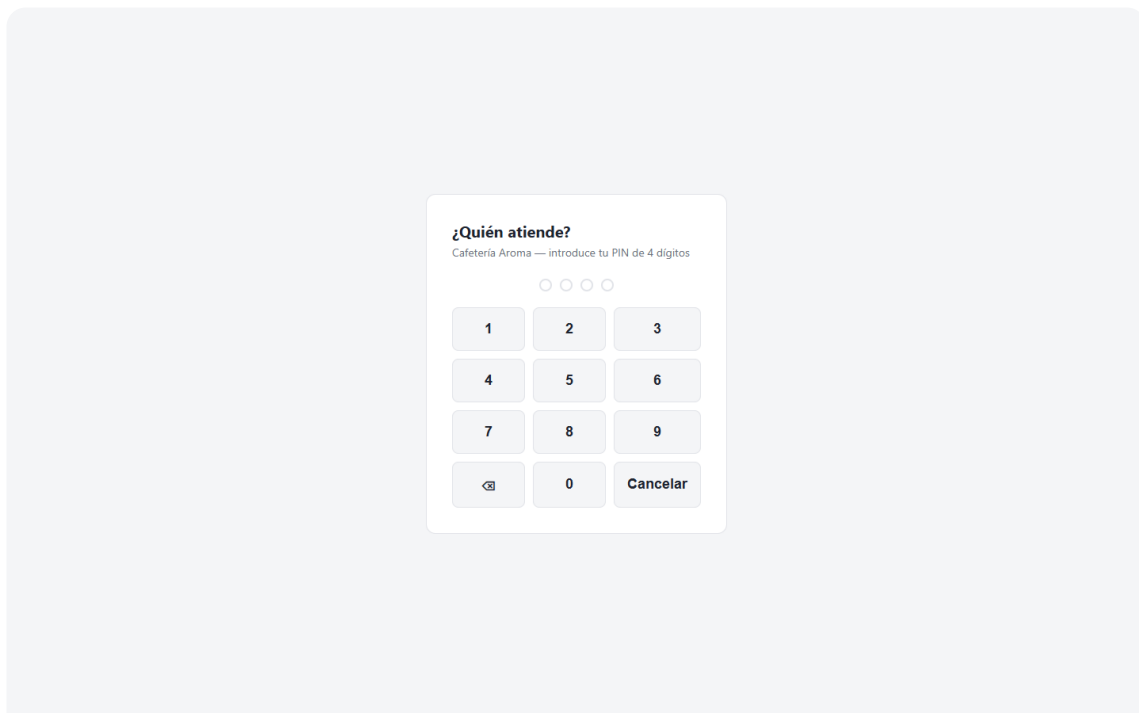
¿No recuerdas ningún PIN?

Si un empleado se queda operando y necesitas volver a ser tú sin saber el PIN de nadie, no pulses «Cambiar operador» — pulsa

«Cerrar sesión»

(el botón de al lado). Te lleva a la pantalla de email y contraseña de siempre; al entrar ahí con tus datos, el panel te abre sesión como dueño automáticamente, sin pedirte ningún PIN.

Un socio con acceso por correo y contraseña funciona igual: si pulsa «Cerrar sesión», vuelve a entrar con su propio correo y contraseña y el panel le abre su sesión directamente, con sus permisos.



Si pulsas «Cancelar», vuelves al panel tal y como estaba, sin perder tu sesión.

14

La página del cliente

Cada cliente tiene su propia página personal (el enlace que ves en su ficha). Desde el móvil, puede ver su saldo de puntos, su nivel, los premios disponibles y su propio código QR.

Si has rellenado el **Enlace para reseñas** en Ajustes, al final de esa página le aparece una invitación discreta a dejarte una reseña. Es opcional para el cliente y no afecta a sus puntos.



Así ve el cliente su propia página, desde el móvil.

El QR facilita el mostrador

El cliente puede enseñar el QR de su propia página, y tú lo escaneas desde el botón «Escanear QR» de la pestaña Clientes — se abre su ficha al instante, sin tener que buscarlo por nombre.

15

Cuando un cliente reclama un premio

Si tiene puntos suficientes, el cliente puede pulsar **Reclamar premio** en su propia página. Eso no le entrega el premio automáticamente — solo avisa al negocio de que quiere canjearlo.

En el panel, la pestaña **Canjes** muestra un contador rojo con las solicitudes pendientes de entregar. Se actualiza solo cada pocos segundos, así que la alarma aparece sin necesidad de recargar la página.

Cafetería Aroma

📍 Carrer Major 12, Palma de Mallorca
☎ 971123456

Ana Bennàssar Plata

611222333



Muestra este código en el mostrador

Tus puntos

92

🎉 ¡Ya tienes puntos para reclamar un premio!

PREMIOS DISPONIBLES

Café gratis

20 puntos

Solicitado — pasa por el mostrador

Postre del día

40 puntos

Reclamar premio

Menú para 2

150 puntos

Te faltan 58 puntos

¡Solicitud enviada! Pasa por el mostrador para que te entreguen tu premio.

Tras reclamarlo, el premio pasa a mostrar
«Solicitado — pasa por el mostrador».

Esa solicitud aparece en la pestaña **Canjes** del panel, marcada como pendiente. Cuando le entregues el premio en persona, pulsa **Confirmar entrega** — ahí es cuando se descuentan sus puntos.

FideClientesHMG Cafetería Aroma Operando como Dueño Dueño

Cambiar operador

Cerrar sesión

Cientes Empleados Premios Niveles Canjes 1 Actividad Ajustes

Pendientes de entregar

CLIENTE	PREMIO	PUNTOS	SOLICITADO	
Miquel Roig	Menú para 2	150	29/08/2026, 12:00	Confirmar entrega

Historial de premios entregados

Todos los empleados

ENTREGADO	EMPLEADO	CLIENTE	PREMIO	PUNTOS
27/08/2026, 12:00	Marta	Marina López	Café gratis	20

Solicitud pendiente de entrega.

FideClientesHMG Cafetería Aroma Operando como Dueño Dueño

Cambiar operador

Cerrar sesión

Cientes Empleados Premios Niveles Canjes Actividad Ajustes

Pendientes de entregar

CLIENTE	PREMIO	PUNTOS	SOLICITADO
---------	--------	--------	------------

No hay canjes pendientes de entregar.

Historial de premios entregados

Todos los empleados

ENTREGADO	EMPLEADO	CLIENTE	PREMIO	PUNTOS
30/08/2026, 10:08	Dueño	Miquel Roig	Menú para 2	150
27/08/2026, 12:00	Marta	Marina López	Café gratis	20

Tras confirmar, la solicitud desaparece de pendientes y queda en el historial.

Importante

Mientras no pulses «Confirmar entrega», el cliente no pierde esos puntos. Solo confírmalo cuando le hayas entregado el premio de verdad.

16

El historial de actividad

La pestaña «Actividad» reúne todos los movimientos de puntos de todos los clientes: sumas, canjes y correcciones, con fecha y qué empleado los hizo. Puedes filtrar por empleado o por fechas, y exportarlo a CSV.

 FideClientesHMG Cafetería Aroma Operando como Dueño Cambiar operador Cerrar sesión				
Cientes	Empleados	Premios	Niveles	Canjes
				Actividad
				Ajustes
Todos los empleados Desde dd/mm/aaaa Hasta dd/mm/aaaa Limpiar Exportar CSV				
EMPLEADO	TOTAL SUMADO		TOTAL CANJEADO	
Dueño	+41		-178	
Marta	+53		-40	
Todos	+94		-218	
FECHA	EMPLEADO	CLIENTE	TIPO	PUNTOS
30/08/2026, 10:08	Dueño	Miquel Roig	Canje: Menú para 2	-150
30/08/2026, 10:08	Dueño	Javier Ruiz	Corrección	-5
30/08/2026, 10:08	Dueño	Javier Ruiz	Canje	-8
30/08/2026, 10:08	Dueño	Javier Ruiz	Suma	+40
29/08/2026, 12:00	Marta	Laura Font	Suma	+10
28/08/2026, 12:00	Dueño	David Serra	Corrección	-6
27/08/2026, 12:00	Dueño	Marina López	Canje: Café gratis	-20
26/08/2026, 12:00	Marta	Miquel Roig	Canje: Postre del día	-40
25/08/2026, 12:00	Marta	Ana Bennàssar	Suma	+15
24/08/2026, 12:00	Marta	Carla Ejemplo	Suma	+8
21/08/2026, 12:00	Marta	Marina López	Suma	+20
18/08/2026, 12:00	Dueño	Carla Ejemplo	Suma	+12

Vista completa de la actividad del negocio.

Es útil, por ejemplo, para revisar cuántos puntos ha repartido cada empleado, o cuadrar los canjes de premios de un periodo concreto.

17

Preguntas frecuentes

¿Un empleado puede ver o cambiar cosas de otros negocios?

No. Cada negocio es completamente independiente: un empleado solo ve los clientes, premios y datos del negocio en el que está dado de alta.

¿Puede entrar al panel alguien más aparte del dueño?

Sí. Un **socio** puede tener su propio acceso con correo y contraseña, que le da de alta el dueño en «Empleados». Entra desde cualquier dispositivo con sus datos y solo hace lo administrativo para lo que tenga permiso. El resto del personal atiende con su PIN en un dispositivo donde ya haya sesión del dueño. Dar de alta y editar usuarios lo hace únicamente el dueño.

¿Qué pasa si pierdo mi PIN?

El dueño puede cambiar el PIN de cualquier empleado (o el suyo propio) desde el panel, sin necesidad de conocer el PIN anterior.

¿Puedo borrar un cliente?

Sí, desde su ficha. Al eliminarlo se anonimizan sus datos personales (nombre y teléfono) cumpliendo con el RGPD, pero se conserva el historial de puntos de forma anónima para no perder tus estadísticas.

¿Necesito internet para usar el panel?

Sí, el panel y la página del cliente funcionan en tiempo real conectados a internet — no guardan datos si te quedas sin conexión.

¿Puedo tener varios dispositivos usando el panel a la vez?

Sí. Varios empleados pueden atender al mismo tiempo desde distintos dispositivos, cada uno con

su propio PIN, sin interferir entre ellos.