

Apartado 19: Gestión de los Clientes

1. Introducción

El apartado "Gestión de los Clientes" del sistema Laddition constituye una herramienta fundamental para administrar la base de datos de clientes del establecimiento, permitiendo un seguimiento personalizado y la gestión de cuentas con crédito. Esta funcionalidad facilita la creación de relaciones a largo plazo con los clientes, mejorando tanto la experiencia del usuario como la eficiencia operativa del negocio.

La gestión de clientes está diseñada para proporcionar un servicio más personalizado, facilitando el acceso a información relevante sobre preferencias, historial de visitas y comportamiento de consumo. Esto permite a los establecimientos adaptar su oferta y atención a las necesidades específicas de cada cliente, fomentando la fidelización y aumentando la satisfacción.

Para acceder a esta funcionalidad, el usuario simplemente debe hacer clic en el botón "Clientes" ubicado en la pantalla de inicio. La interfaz muestra una lista alfabética de todos los clientes registrados, con sus datos principales y opciones para búsqueda, edición y gestión de cuentas.

2. Funcionalidades Principales

2.1. Importación y Gestión de Contactos

El sistema ofrece opciones para la creación y gestión eficiente de la base de datos de clientes:

2.1.1. Importación de Contactos

Para establecimientos que ya disponen de una base de datos de clientes en la libreta de direcciones del iPad (aplicación "Contactos"), Laddition ofrece la posibilidad de importarlos directamente:

- El usuario debe acceder a "Configuración/Clientes" y hacer clic en el botón "Importar contactos".
- El sistema permite aplicar un prefijo internacional predeterminado a todos los teléfonos importados.

- Es importante destacar que no es posible filtrar los contactos antes de importarlos, por lo que se cargará toda la lista sin excepciones.

Esta funcionalidad está disponible únicamente en el iPad gerente en configuraciones MultiPads, lo que garantiza un control adecuado sobre la base de datos de clientes.

2.1.2. Creación y Edición Manual

Para la gestión individual de clientes, el sistema ofrece opciones intuitivas:

- Creación de nuevos clientes mediante el botón "Nuevo cliente", que abre un formulario para completar sus datos.
- Edición de información existente haciendo clic en cualquier campo de la ficha del cliente.
- Eliminación de fichas de cliente mediante el icono de papelera, con la restricción de que no se pueden eliminar clientes con comandas abiertas o saldo positivo en su cuenta.

Estas opciones permiten mantener una base de datos actualizada y precisa, adaptándose a las necesidades cambiantes del establecimiento y sus clientes.

2.2. Gestión de Cuentas Cliente

Una de las funcionalidades más útiles es la posibilidad de gestionar cuentas con crédito para clientes habituales:

2.2.1. Activación y Configuración

Para utilizar esta funcionalidad, es necesario activarla previamente:

- El usuario debe acceder a "Configuración/Gestión de cuentas cliente" y activar la opción correspondiente.
- El sistema permite configurar diversos parámetros:
- Alerta de saldo: Envía un email cuando un cliente alcanza una cantidad específica.
- Desactivación automática: Bloquea la cuenta del cliente cuando rebasa un saldo determinado.
- Impresión automática: Genera justificantes de crédito cuando un cliente añade fondos a su cuenta sin consumir.

Estas opciones de configuración permiten adaptar el funcionamiento de las cuentas cliente a las políticas específicas del establecimiento.

2.2.2. Visualización y Control de Saldo

El sistema proporciona herramientas para el seguimiento y control de las cuentas cliente:

- Visualización del saldo actual en la lista de clientes (visible solo desde el iPad gerente en configuraciones MultiPads).
- Registro detallado de movimientos en la cuenta.
- Opciones para añadir crédito o realizar cobros contra la cuenta.

Estas funcionalidades facilitan la gestión financiera de las relaciones con clientes habituales, permitiendo ofrecer servicios como el pago aplazado o la acumulación de crédito.

2.3. Búsqueda y Acceso a Información

El sistema ofrece potentes herramientas para localizar y acceder a la información de los clientes:

2.3.1. Búsqueda Avanzada

La barra de búsqueda permite encontrar rápidamente a un cliente específico utilizando diversos criterios:

- Búsqueda por nombre o apellidos
- Búsqueda por número de teléfono
- Búsqueda por dirección, incluyendo código postal y ciudad

Esta flexibilidad facilita la localización de clientes incluso en bases de datos extensas, mejorando la eficiencia operativa del personal.

2.3.2. Ficha del Cliente

Al hacer clic en un cliente de la lista, el usuario accede a su ficha completa, que se divide en dos pestañas:

- **Ficha del Cliente:** Contiene todos los datos personales y de contacto, como nombre, apellidos, correo electrónico, teléfono y dirección. Cada campo puede editarse haciendo clic en él, y los cambios se guardan mediante el botón "Confirmar".
- **Datos del Cliente:** Proporciona información sobre el historial y comportamiento del cliente:
- Ticket medio por comensal

- Ticket medio general
- Número de visitas realizadas al establecimiento

Esta información es valiosa para comprender los hábitos de consumo y preferencias de cada cliente, permitiendo ofrecer un servicio más personalizado.

3. Consideraciones Importantes

3.1. Privacidad y Protección de Datos

La gestión de datos de clientes implica responsabilidades en términos de privacidad y protección de datos:

- Es fundamental cumplir con la normativa vigente en materia de protección de datos personales.
- Se recomienda obtener el consentimiento explícito de los clientes para el almacenamiento y uso de su información.
- El acceso a la base de datos de clientes debe estar restringido al personal autorizado, especialmente en lo referente a información sensible como saldos de cuenta.

3.2. Integración con Reservas

La gestión de clientes está estrechamente relacionada con el módulo de reservas:

- La información adicional introducida en el campo correspondiente durante una reserva se guarda automáticamente en la ficha del cliente.
- Los campos "Nota del hostelero" y "Nota del cliente" permiten añadir información específica para una reserva concreta, sin que esta se almacene permanentemente en la ficha del cliente.

Esta integración facilita la gestión coordinada de reservas y clientes, mejorando la experiencia global del servicio.

3.3. Estrategias de Fidelización

La información disponible en el módulo de gestión de clientes puede utilizarse para desarrollar estrategias efectivas de fidelización:

- El historial de visitas y tickets medios permite identificar a los clientes más valiosos.
- El registro de preferencias facilita la personalización del servicio.

- La gestión de cuentas cliente fomenta la recurrencia y establece una relación financiera a largo plazo.

Es recomendable utilizar esta información de manera estratégica para desarrollar programas de fidelización adaptados a los diferentes perfiles de clientes.

4. Relación con Otros Módulos

La gestión de clientes está estrechamente relacionada con otros componentes del sistema Laddition:

- **Reservas:** La base de datos de clientes facilita la creación de reservas para clientes habituales, y la información de reservas alimenta el historial del cliente.
- **Cobro:** La gestión de cuentas cliente permite realizar cobros aplazados, asignando comandas a la cuenta de un cliente específico.
- **Informes y Estadísticas:** Los datos de clientes contribuyen a diversos informes y estadísticas que ayudan a analizar patrones de consumo y desarrollar estrategias comerciales.
- **Comunicación:** La información de contacto almacenada facilita la comunicación con los clientes para confirmaciones de reserva, promociones o información relevante.

La correcta utilización del módulo de gestión de clientes es fundamental para establecimientos que buscan ofrecer un servicio personalizado y desarrollar relaciones a largo plazo con sus clientes habituales. La información recopilada y gestionada a través de este módulo proporciona una base sólida para la toma de decisiones estratégicas y la mejora continua del servicio.