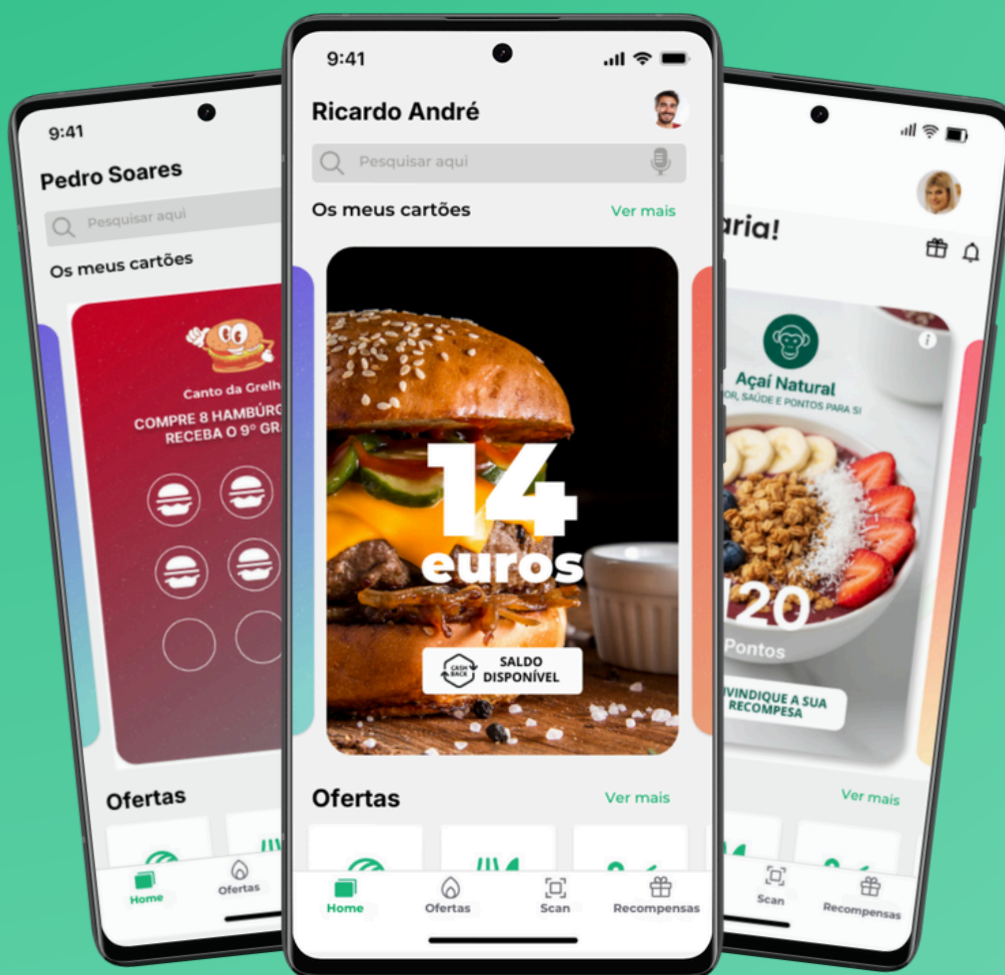


Diferencias entre los diversos programas de fidelización: Sellos, puntos y reembolsos



Programas de fidelización:

Sellos, puntos y cashback

Los programas de fidelización se han convertido en herramientas fundamentales para incrementar la retención de clientes y promover las compras recurrentes.

Aunque existen numerosos formatos, los tres modelos más comunes son: **sellos, puntos y cashback**.

Aunque persiguen el mismo objetivo, los sellos, los puntos y el reembolso operan de maneras distintas.

Este tutorial tiene como objetivo explicar cada una de ellas, proporcionando ejemplos así como las ventajas y desventajas de cada opción.

Programa de **Celos**

¿Qué es?

El cliente obtiene una insignia (digital o física) por cada compra o acción que satisfaga los criterios establecidos por la marca. Al acumular un número determinado de sellos (por ejemplo, 10 sellos), obtienes una recompensa (por ejemplo, café gratuito, descuento en una compra futura, oferta de producto, etc.).

Cómo opera (ejemplos):

- 1 compra = 1 timbre
- Sellos X = oferta sin costo, rebaja o artículo

"Compra 8 hamburguesas y recibe la novena gratis."



Ventajas

- Muy sencillo de comprender
- Funcionamiento ágil y sencillo.
- Crea una impresión de avance visual (al observar cómo se va completando la tarjeta).
- Ideal para empresas que realizan adquisiciones frecuentes (cafeterías, panaderías, restaurantes, lavanderías, etc.).

Desventajas

- Flexibilidad restringida en relación con las bonificaciones.
- No considera la diferencia entre los clientes que realizan gastos mayores o menores.
- Recompensas escasamente personalizadas.

Recomendado para:

- Negocios con una elevada frecuencia de compra y un precio medio por transacción bajo.

Programa de **Puntos**

¿Qué es?

Los clientes ganan puntos en función del importe gastado o mediante acciones específicas promovidas por las marcas (compras, reseñas, compartidos, etc.).

Los puntos pueden canjearse por recompensas, descuentos o beneficios exclusivos.

Cómo opera (ejemplos):

- X€ gastados = X puntos
- Y puntos = 5€ de descuento
- Los puntos acumulados se guardan en la tarjeta digital Yalt
- El cliente elige posteriormente qué ofertas quiere canjear con sus puntos (productos, descuentos, experiencias, niveles VIP, vouchers, merchandising, etc.)



Ventajas

- Es bastante flexible: permite múltiples maneras de obtener y utilizar puntos.
- Permite recompensar en proporción a la cantidad invertida.
- Fomenta un aumento en el gasto ("si gastas más, obtienes más puntos").
- Las recompensas pueden ser personalizadas.
- Ideal para programas que cuentan con múltiples niveles de fidelización (por ejemplo, Oro, Plata, Platino).

Desventajas

- Es probable que requiera una explicación más detallada por parte del cliente sobre su funcionamiento.
- Dependiendo de la oferta de la empresa, la acumulación de puntos puede parecer más lenta en comparación con un programa de sellos.
- Esto requiere que los minoristas tengan un entendimiento más profundo de las ofertas disponibles.

Recomendado para:

- Negocios con alta frecuencia de adquisición y un importe medio/bajo de compra.

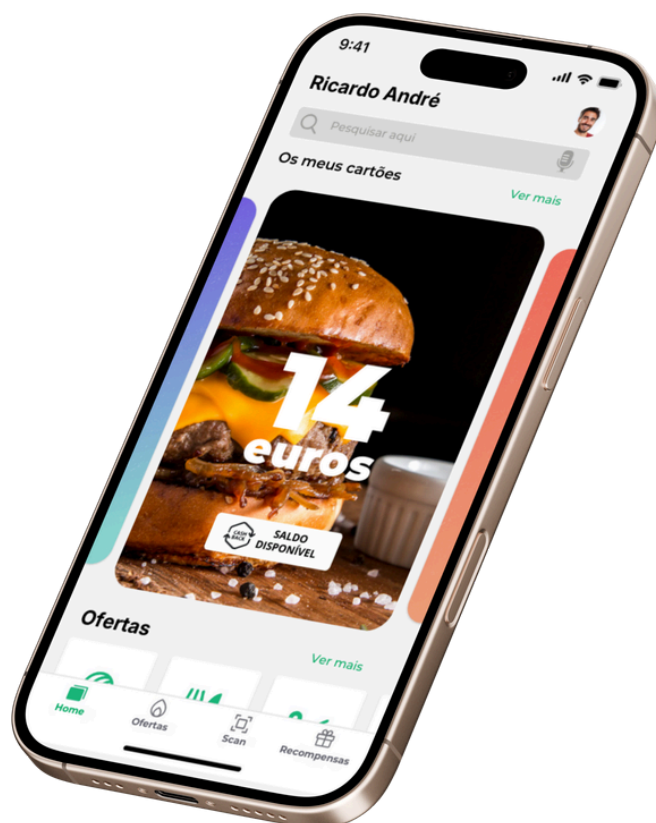
Programa de **Cashback**

¿Qué es?

Un porcentaje del importe gastado por el cliente se devuelve como saldo (crédito) a través de la tarjeta virtual Yalt, para que lo utilice en una compra futura; es, en esencia, un "reembolso en efectivo".

Cómo opera (ejemplos):

- El cliente invierte 50 €.
- 5% de reembolso = 2,50 € de saldo en tu cuenta digital.
- Los puntos acumulados se registran en la tarjeta digital de Yalt.
- El saldo acumulado podrá ser utilizado para una compra futura.



Ventajas

- Se percibe de manera inmediata el valor y el beneficio.
- Una alternativa altamente apreciada por los clientes.
- Esto motiva a los clientes a regresar para efectuar compras futuras.
- Porcentajes de reembolso escalables y fácilmente gestionables de forma digital.

Desventajas

- Puede disminuir los márgenes si no se calcula adecuadamente.
- Menos emotivo que los programas de sellos o los galardones físicos.
- Algunos clientes pueden confundir el saldo de la tarjeta con efectivo real.

Recomendado para:

- Comercio electrónico, tiendas de productos digitales, venta al por menor especializada: sectores en los que la competencia es intensa y los consumidores comparan continuamente precios y ofertas.

Comparación **Yalt**

Modelo	Sencillez	Personalización	Incentivo para gastar	Lo mejor para
Sellos	★★★★★	★★	★★★★★	Compras frecuentes y de bajo valor
Puntos	★★★	★★★★★	★★	Tiendas con variedad de productos
Cashback	★★	★★★	★★★★★	Comercio electrónico y venta minorista

- **Sellos:** Prácticos y adecuados para empresas con adquisiciones recurrentes, generalmente de menor cuantía.
- **Puntos:** la alternativa más versátil; perfecta para recompensar diversos perfiles de clientes.
- **Cashback:** la recompensa más inmediata con el mayor efecto en una compra futura.

¿A quién?

Nos especializamos en estrategias que incrementan las compras recurrentes, la lealtad del cliente y el valor del cliente.

Colaboramos con empresas locales y servicios de uso habitual.

Empresas con adquisiciones recurrentes y capacidad para consolidar la lealtad de sus clientes

- **Restaurantes y Food Trucks**
- **cafeterías, heladerías y pastelerías**
- **belleza, estética y bienestar**
- **salud, fitness y cuidado personal**
- **tiendas minoristas y especializadas**
- **servicios para niños y educación privada**
- **eventos, entretenimiento y ocio**
- **servicios de entrega a domicilio y suscripción**
- **turismo local y hostelería**

¿Tu negocio no figura en esta lista? No te preocupes, nuestro enfoque se adapta a cualquier empresa que busque que sus clientes regresen con mayor frecuencia, realicen compras más significativas y recomienden tu marca.



Desarrollamos programas intuitivos que establecen vínculos auténticos y perdurables entre las marcas y sus consumidores.