

Kako postaviti program lojalnosti

Lojalnost klijenata omogućiti će vam automatsko upravljanje programima lojalnosti klijenata.

Možete kreirati različite vrste programa lojalnosti : muške, ženske, itd.

Na raspolaganju imate cijeli niz postavki koje vam omogućuju uspostaviti originalne i efektivne strategije lojalnosti.

Svaka strategija ima dvije osnovne postavke : Prikupljanje bodova i korištenje bodova.

Koju god strategiju primjenjujete, lojalnost se kreira putem profila programa. Ovaj profil će imati odlike i postavke koje ste sami izabrali. Da bi ga postavili, jednostavno ga trebate dodijeliti datoteci klijenta.

Kako mu pristupiti?		
1. Kliknite ADMINISTRACIJA		
2. Kliknite KLIJENTI		
3. Kliknite LOJALNOST KLIJENTA		

Sada ste u « popisu programa lojalnosti »

Ikone :



Izbriši odabranu karticu lojalnosti



Izmjeni odabranu karticu lojalnosti



Kreiraj karticu lojalnosti



Pomoć



Vrati se na prethodni ekran

Kreiraj program lojalnosti



Za kreiranje programa lojalnosti, kliknite .

Ispunite sljedeća polja :

- Naziv programa lojalnosti: ime koje možete koristiti na kartici lojalnosti
- Označite "Osnovni program" ako želite da se odnosi na sve klijente
- Označite Muško ili Žensko u skladu s željenim profilom programa
- Odaberite starost ako želite ograničiti kartice lojalnosti na određene godine starosti
- Period valjanosti: Koliko mjeseci prije ponovnog postavljanja (resetiranja) klijentovih bodova ako nisu došli do određenog iznosa.
- Odaberite dane i sate kada se program lojalnosti primjenjuje.

Stjecanje bodova lojalnosti

Bodovi lojalnosti se mogu steći na dva načina:

- Kroz kriterije određene za svaku posjetu. U ovom slučaju, stjecanje bodova se veže za ukupnu vrijednost računa (broj bodova za potrošenih 100 kn).
- Kroz usluge ili plaćene proizvode. U ovom slučaju, stjecanje bodova se veže za uslugu ili proizvod (odredite minimalni iznos usluga ili maloprodaje ili ukupnog računa).

Ova dva pristupa mogu biti kombinirana, ali dobro pripazite moguće dupliciranje!!

Kroz usluge

Gdje pronaći?	
1. Kliknite ADMINISTRACIJA	 
2. Kliknite USLUGE	 
3. Kliknite DATOTEKE USLUGA	 

Nalazite se u popisu usluga

- **Donosi bodova:** navodi vam da li usluga nosi bodove i koliko.
- **Plativo bodovima:** navodi vam da li se usluga može platiti bodovima i koliko.

Postupak će biti isti i za pakete

Ili jednostavno u programu lojalnosti podesite vrijednost boda za svaku uslugu i proizvod.

 Ako želite temeljiti bodove sakupljene od određenih usluga / proizvoda, jednostavno podesite vrijednost boda za svaku uslugu/proizvod.



Kroz posjete

U ovom polju ćete navesti:

- **Broj bodova za potrošenih 100 kn :** broj bodova stečen u skladu s ukupnim iznosom računa.
- **Dodijeli bodove lojalnosti ako je plaćeno akumuliranim bodovima lojalnosti :** klijenti prikupljaju nove bodove, čak i prilikom posjeta u kojima koriste svoje bodove lojalnosti.
- **Broj bodova za preporuku :** Klijent će akumulirati dodatne bodove svaki put kada nekom preporuče salon i dovedu novog klijenta.
- **Broj bodova po posjeti :** Broj bodova stečenih pri svakoj posjeti.
- **Maksimalni broj bodova :** omogućava vam ograničiti broj bodova koje klijent može sakupiti.
- **Vrijednost 1 boda:** ako odlučite razmijeniti bodove lojalnosti za metode plaćanja, onda unesite vrijednost konverzije 1 boda.
- **U serijama:** omogućava vam navesti rangove dodjeljivanja. Dajete npr.10% od ukupne cijene :
za račun od 45 kn, vi dodijelite 4.5 bodova (45 x 10%). Ako ih grupirate u serije od po 10 kn, dodijeliti ćete samo 4 boda (1 bod po seriji od 10 kn).
- **Minimalni iznos računa:** iznos od kojeg klijent može učestvovati u sistemu lojalnosti.

Uvjeti korištenja / Pragovi

Sistem lojalnosti vam omogućava dati klijentu mogućnost da bira da li želi odmah iskoristiti sakupljene bodove ili ne. Ova mogućnost se često koristi pri ponudama proizvoda gdje priroda i broj ponuđenih proizvoda variraju u skladu sa brojem akumuliranih bodova.

Pragovi mogu biti u :

- Broju bodova
- Broju posjeta

Njihov broj može varirati od jednog praga (uobičajenog) do 4 različita praga.

Savjet: ako imate manje od 4 praga, uvijek ih morate staviti u red 1, 2 i 3.

Korištenje bodova lojalnosti

Bodovi se mogu koristiti na dva načina :

- kroz popust na račun ili
- putem načina plaćanja

Prije toga morate postaviti određene elemente korištenja:

- **Da li trenutni račun uzeti u obzir ili ne, odnosno** da li primjeniti sistem lojalnosti na tu posjetu ili na sljedeću
- **Resetirati iznos** nakon prvog korištenja ili **oduzeti broj iskorištenih bodova**.

savjet: određeni načini korištenja trebaju automatsko resetiranje bodova:

- ☐ ručni popust
- ☐ popust na cijenu
- ☐ ponuda proizvoda
- ☐ prikaz poruke

Konfiguracija isplate

Popusti

Kad ručno ili na drugi način postavite korištenje bodova lojalnosti pri popustima, Merlin će, automatski prepoznati da li ste dosegli prag bodova i primjenjuje popust na račun.

Izračunavanje popusta se može uraditi :

- u skladu s financijskom vrijednošću bodova lojalnosti
- ili davanjem posebne cijene

Savjet: samo usluge « plative bodovima » mogu imati popust (datoteka usluga). Ostale usluge se i dalje moraju plaćati.

Plaćanja

Kad ste postavili korištenje u « Plaćanjima », Merlin pretvara vrijednost bodova u novčani ekvivalent i oduzima ih od iznosa novca koji vaš klijent mora platiti. U ovom slučaju, za razliku od popusta, održava se promet.

Savjet: samo usluge « plative bodovima » mogu imati popust (datoteka usluga). Ostale usluge se i dalje moraju plaćati.

Ponude proizvoda

Dok postavljate korištenje bodova u « ponudi proizvoda », Merlin će automatski prikazati skladište, u okviru kojeg možete odabrati proizvod za ponudu. Ukupni račun i dalje mora bit plaćen i broj bodova lojalosti se resetira.

Prikaz poruke

Dok postavljate korištenje bodova u « prikaži poruku » , Merlin automatski prikazuje poruku koja ukazuje na to da je prag dostignut.

Shema više pragova

Pri sakupljanju bodova i naplati, Merlin će prikazati poruku da je dostignut jedan od pragova.

Možete odabrati između:

1. "Iskoristi bodove lojalnosti sada"
2. "Idi na sljedeći prag"

Dodjeljivanje profila

Kada su profili definirani, možete ih direktno dodijeliti klijentima u njihovim datotekama.

Nalazite se u datoteci klijenta.

1. Kliknite na tipku **"Ostalo"** u području **"Lojalnost"**
2. Odaberite "profil" na popisu i odabrite ime profila koji ćete dodijeliti klijentu
3. Zatim navedite datum otvaranja kartice

Datumi od kada do kada kartica vrijedi će se prikazati automatski.

Kartica vašeg klijenta je sada aktivirana.

Korištenje Smart kartice u Merlinu

Nakon što instalirate čitač kartica na čipove i upalite računalo, morate konfigurirati Merlin.

Konfiguriranje Merlina

1. Pokrenite Merlin softver
2. Kad dođete na glavni ekran, kliknite ADMINISTRACIJA
3. Zatim kliknite ALATI
4. Kliknite POSTAVKE
5. Kad se nađete na ekranu POSTAVKE, kliknite tipku **"SUSTAV"**
6. Sa lijeve strane odaberite opciju **"pametna kartica"**
7. Označite kvačicom **«Čitač pametne kartice povezan»**
8. Sa popisa odaberite « COM ulaz», ulaz u koji ste priključili **COM 1 ili COM 2 čitač**
Morate ponovo pokrenuti **Merlin da bi se postavke sačuvala.**
9. Zatvorite prozor POSTAVKI (X, gornji desni dio prozora)
10. Zatvorite prozor ADMINISTRACIJA (X, gornji desni dio prozora).
11. Zatvorite Merlin i ponovo ga pokrenite.

Vaš čitač kartice će sada pokazivati crveno svjetlo.

Kreiranje kartice lojalnosti u Merlinu

Kreiranje kartice lojalnosti se radi u datoteci klijenta.

1. Kliknite "**datoteka klijenta**" na glavnom ekranu
2. Zatim unesite u datoteku kome želite dodijeliti karticu, ili kreirajte novog klijenta ako se klijent ne nalazi u datoteci.
3. Za postojećeg klijenta, karticu unesite u čitač (zeleno svjetlo će se pojaviti i pokazati da je kartica ubačena u čitač), Zatim pritisnite  i kreirajte karticu. Za novog klijenta, popunite njenu/njegovu datoteku i pratite isti postupak.
4. Zatvorite datoteku

Korištenje kartice lojalnosti u Merlinu

Kad klijent koji posjeduje karticu dođe u salon, sve što trebate učiniti je staviti karticu u čitač i pojaviti će se na popisu računa na čekanju.