

PowerShop

Manual Marketing CRM Clientes

ADVERTISING
STRATEGY
PRODUCT
BRANDING
INTERNET
PRICE

MARKETING



Índice

A

Asistente de promociones	6
Asistente de rebajas	28

C

Configuración “1ª, 2ª y 3ª unidad a precios fijos”	10
Configuración “Pack Promoción”	11
Configuración “Vales Especiales”	12
Configuración Asistente de Rebajas	29
Configuración de “Cuestionarios en tiendas”	34
Configuración de “Marketing”	16
Configuración Excepciones a las promociones	14
Configuración mailings / SMS (FS)	21
Configuración Rebajas por periodos	27
Configuración Rebajas únicas	24
Configuración tipo “2 x 1”	6
Configuración tipo “por Importe”	8
Configuración tipos de promociones	6
Consideraciones Generales	5
Cuestionarios en tiendas	34

E

Envío de Mailings y/o SMS	22, 23
Envío SMS/emails reservas	23
Etiquetas Clientes	31

F

Funcionalidades	4
-----------------------	---

I

Índice	2
--------------	---

L

Localización/configuración de etiquetas de clientes	31
Localización “Marketing”	16
Localización “Tarjetas de Regalo”	18
Localización “Vales especiales”	12
Localización Asistente de Rebajas	28
Localización de “Cuestionarios en tiendas”	34

Localización del “Asistente de Promociones”	6
Localización Envío SMS/emails reservas	23
Localización Mailings	21
Localización Promoción rápida “2 x 1”	20
Localización Rebajas por periodos	26
Localización Rebajas únicas	24
Localización y Configuración	6

M

Mailings SMS Masivos	21
Mailings y SMS	20, 21
Marketing	16

N

Notas Previas	3
---------------------	---

O

Opciones de “Marketing”	16
Opciones promoción “2 x 1”	7

P

Promoción “2x1” Rápida de Artículos	20
Promoción rápida “2 x 1”	20
Promoción tipo “1ª, 2ª y 3ª unidad a precios fijos”	10
Promoción tipo “Pack Promoción”	11
Promociones “por Importe”	8
Promociones de tipo “2 x 1”	6

R

Rebajas	24
Rebajas por periodos	26
Rebajas únicas	24
Rebajas y Asistente de Rebajas	24

T

Tarjetas regalo	18
Tipos de Rebajas	24

V

Vales especiales	12
------------------------	----

Notas Previas

Para sacarle todo el aprovechamiento a la herramienta Marketing, se aconseja adquirir el módulo Futurshop. En este manual las características que necesiten de esta plena funcionalidad irán convenientemente reseñadas con **(FS) FuturShop**.

Tras la lectura de este manual, si necesita aclarar algún punto no resuelto sobre este mismo u otro manual, puede contactar en la siguiente dirección

Departamento Post-Venta

Teléfonos 91-187 02 00

	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
Mañanas	9:30-14:00				9:30-15:00
Tardes	16:00-18:30				

O través de mail sopORTE@powershop.es

Para los interesados en ampliar lo resumido en este u otro manual, adquirir nuevos módulos, contratar cursos personalizados, diseños nuevas formas de trabajo, confección de informes personalizados de esta o cualquier otra área puede contactar con

Departamento Comercial

Teléfono 91 187 02 00

sopORTE@powershop.es

Para conocer las nuevas funcionalidades y mejoras incluidas hasta la fecha en la última versión, puede visitar el siguiente enlace.

Nuevas funcionalidades hasta 2014

Pulse en el icono  para visualizar

Funcionalidades

Opciones disponibles para la realización de ofertas, promociones, acciones de Marketing.

-  Regalar porcentaje de la venta realizada por un cliente mediante vale regalo. Escalable por intervalo de compras.
-  Regalar una cantidad fija por la venta realizada por un cliente mediante vale regalo, igualmente escalable.
-  Promociones tipo 2x1.
-  Regalo de productos a elegir de una lista predefinida.
-  **(FS)** Envío masivo de mailings y SMS
-  Rebajas y Asistente de rebajas (*nuevo*).
-  Cuestionarios en tiendas (código postal, motivo de la compra, perfil del cliente, etc.). A fin de definir futuras acciones de marketing.
-  Packs Promoción. (Cestas de regalo, conjuntos de trajes, estuches escolares, en promoción conjunta a un único precio).
-  **(FS)** Envío de mensajes SMS o mails comerciales a clientes, desde la propia aplicación.
-  **(FS)** Fidelización mediante tarjeta de clientes (acumulación de puntos).
-  **(FS)** Venta de Tarjetas regalo, generación masiva de tarjetas de regalo.
-  Vales promocionales en Press Media.
-  **(FS)** Gestión de campañas. (*En próximas versiones*).
-  Gestión de escaparates. (*En próximas versiones*).

Consideraciones Generales

En cadenas de tiendas, marcando la opción “(T) Mantener en Tienda” la tienda no actualizará las promociones de central, pero si sí quiere actualizarlas deberá marcar “(T) Revisar Promociones”. Dando la posibilidad de personalizar las acciones de Marketing independientemente a cada tienda.

Teniendo activas las promociones, el programa al realizar una venta, buscará éstas teniendo en cuenta el siguiente orden

- 1º.- Asistente de Promociones.
- 2º.- Pack promoción.
- 3º.- Vale promocional

Y tras localizar alguna activa este otro orden: arriba abajo e izquierda derecha. Seleccionando aquella primera en la que encuentre una promoción activa

- 1º.- Selección de nivel (1º Sección, 2º Grupo, 3º temporada,...)
- 2º.- Promoción 2x1.
- 3º.- Valor (“ACCESORIOS” Y/O “APPAREL BOY” Y/O “APPAREL INFANT”, etc...). Si seleccionamos debajo de la columna “S” a la altura clasificador elegido sólo afectara a unos clientes adheridos a “tarjeta de puntos”.
- 4º.- Promoción por volumen (1º descontando importe, 2º regalando artículo, 3º Regalos % ticket regalo)
- 5º.- Primera unida a un precio, segunda unidad a otro precio, tercera unidad a otro precio
- 6º.- Periodo promoción vigente
- 7º.- Promoción Acumulación en tarjeta puntos (tarjeta de fidelización)
- 8º.- Promoción regalo % ticket regalo.

Asistente de promociones. Localización y Configuración

Para la configuración de sus promociones en nuestra última versión, contamos con dos poderosas herramientas para motivar la venta de nuestros clientes.

-  Asistente de promociones y
-  Marketing.

1. Asistente de promociones

1.1. Localización del “Asistente de Promociones”

Las opciones para la configuración del Asistente de Promociones se hallan en **MARKETING>>F9 ASISTENTE DE PROMOCIONES**

1.2. Configuración tipos de promociones (ver Gráfico 1) abajo

1.2.1 Promociones de tipo “2 x 1”.

Vamos a ver cómo se configuraría el vender 2 productos y cobrar 1 a un importe de 25,99 €.

1.2.1.1 Configuración tipo “2 x 1”

Deberá elegir primero del menú “SELECCIONAR NIVEL” algún elemento de la lista de clasificación (Sección, Grupo, Proveedor,...) que quiere poner en promoción y segundo dentro de este nivel elegir el valor

Gráfico 1

1.2.1.2 Opciones promoción “2 x 1”.

En nuestro ejemplo (vender 2 artículos de la sección ACCESORIOS y, cobrar 1 a 25,99 €) desde 1 al 31 de agosto, marcaremos las opciones según tabla.

Introduciremos el tipo de promoción (2x1; 3x2 ó 4x3), poniendo debajo de la columna “Promoción” el número correspondiente, atendiendo a la siguiente calificación (Ver tabla 1)

Tabla 1

Promoción requerida	Número a poner	Fecha a escribir desde - hasta	
2 x 1	2	-	-
3 x 2	3	-	-
4 x 3	4	01/08/2013	31/08/2013

Opcionalmente marcaremos (T) Regala Menor Precio (ver Gráfico 2) abajo, para regalar el de menor precio y no un precio fijo.

Prorratear precio, (T) Prorratear Precios se repartirá los precios entre todos los artículos de la sección “ACCESORIOS”, que entren en la venta

En el caso de tener tiendas se deberá marcar (T) Revisar Promociones, para que chequen cada mañana las promociones realizadas.

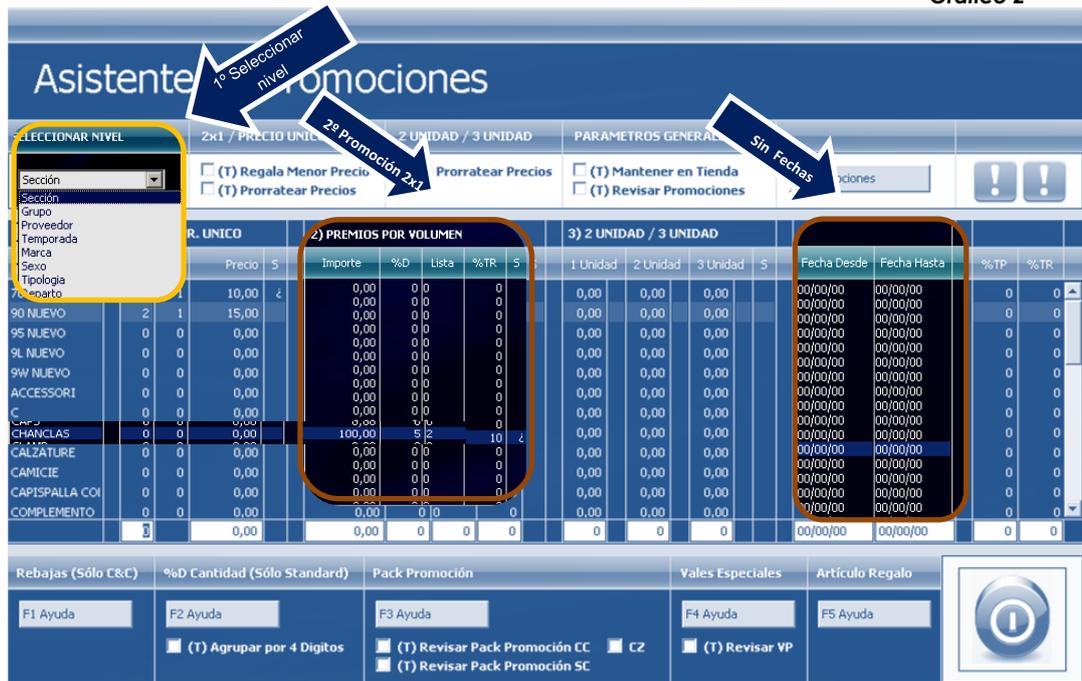
En caso de querer diseñar las promociones individualmente para cada tienda deberemos marcar (T) Mantener en Tienda

1.2.2 Promociones “por Importe”

Vamos a ver qué opciones tenemos, para motivar la venta de aquellos clientes, cuyas ventas superen, por ejemplo los 100 euros, en el grupo “CHANCLAS”. Y será una promoción no limitada en el tiempo (sin periodo de fechas)

Para ello deberá elegir primero del menú “SELECCIONAR NIVEL” algún elemento de la lista de clasificación (Sección, Grupo, Proveedor,...) que quiere poner en promoción y segundo dentro de este nivel elegir el valor p.e. (CHANCLAS) y esta vez sin elegir fechas

Gráfico 2



1.2.2.1 Configuración tipo “por Importe”

Simplemente en tres pasos lograremos configurarlo

1º Paso. Elegir el nivel, en nuestro caso “Accesorios”

2º Paso. Introducir el importe a partir del cual queremos lanzar nuestra oferta. (Puede consultar *Manuales PowerShop .net Enterprise – Informes*⁽¹⁾, para averiguar cuál es la media diaria de ventas que más frecuentemente hacen sus clientes)

(1) Para descarga de manuales online pulse en el icono



Usuario	pt5771
Contraseña	99Enero77

3º Paso. Elegir una de las siguientes ofertas

O bien **descontando** un % del importe de la compra , en nuestro caso 5%

O bien regalando artículo,  de un listado previamente configurado en PARAMETROS/BUILDER>> **F6** PARAMETROS GENERALES>> **F7** PARAMETROS VENTAS >> **F3** OTROS PARAMETROS>> Abajo a la izquierda observará el pantallazo inferior (ver **Gráfico 3**)

CODIGOS ARTICULOS REGALO A ELEGIR			
CR1	100012	CR6	
CR2	110001	CR7	
CR3	105225	CR8	
CR4		CR9	
CR5		CR10	

Definir Regalos por Modelos

Gráfico 3

O bien regalando ticket regalo por valor de un tanto por ciento definidos previamente.

En nuestro caso 4% 

O bien regalando puntos en la tarjeta de fidelización (**FS**) del cliente según el tanto por

ciento, definido previamente. En nuestro caso 7% 

1.2.3 Promoción tipo “1ª, 2ª y 3ª unidad a precios fijos”

Indistintamente del precio que figure en la ficha del artículo podrá fijar precios a l 1º, 2º y 3º artículo que se lleve en la misma compra

1.2.3.1 Configuración “1ª, 2ª y 3ª unidad a precios fijos”

Desde la misma ventana del “Asistente de promociones” Seleccionaremos

Por ejemplo si a la temporada Invierno 2012 queremos que el 1º artículo que se lleve el cliente a un precio fijo de 50 euros, siguiente a 25 euros y el tercero a 15 euros procederemos de la siguiente manera.

Seleccionamos la temporada elegida y en los cuadros blancos de debajo de (2 unidad /3 unidad) rellenamos el importe a cobrar a nuestros clientes.

Actualmente a esta promoción, si queremos podemos también marcar “(T) Prorratear precios”-si así los deseamos. Con esto lo que hagamos es que si devuelven algún artículo a posteriori siempre tenga el mismo precio cualquiera de los tres.

1.2.4 Promoción tipo “Pack Promoción”

Con este tipo de promoción, seremos capaces de realizar packs o conjuntos de productos (cestas de navidad, canastas de belleza, equipaciones deportivas,...) ofreciéndolos a un precio único y atractivo

1.2.4.1 Configuración “Pack Promoción”

1º Paso. Crearemos en la lista de clasificación SECCIONES, o bien en la CRITERIO Z una clave que se llame “PACK PROMOCION”

CLAVE= PACK

NOMBRE= PACK PROMOCION

Para crear su clave deberá ir a BUILDER/PARAMETROS>> **F1** LISTAS DE CLASIFICACION>> **F1** SECCIONES o en **F11** CRITERIO Z, si no queremos modificar la actual SECCION de nuestros artículos

Secciones	
Nombre	PACK PROMOCION
Clave (C&C)	PACK
Presupuesto (C&C)	0,00
Cuenta Ventas	
Contador (C&C)	0

2º Paso. Marcamos La opción (T) Pack Promoción o (T) Con criterio Z según el caso

Pack Promoción	Vales Especiales	Ar
F3 Ayuda	F4 Ayuda	F5
<input checked="" type="checkbox"/> (T) Revisar Pack Promoción CC	<input checked="" type="checkbox"/> CZ	<input type="checkbox"/> (T) Revisar VP
<input type="checkbox"/> (T) Revisar Pack Promoción SC		

3º. Paso. Crearemos un artículo específico alusivo al nombre de la promoción En la propia ficha del artículo pulsaremos **F8** LOOKS / PACK PROMOCION. Ahí añadiremos los artículos que intervienen en el pack

Pack Promoción	
CODIGO	
100002	
100003	

Al pasarlos por pantalla de ventas nos pondrá el precio del artículo “PACK PROMOCION” que nosotros hayamos asignado previamente.

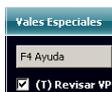
1.2.5 Vales especiales

Podremos realizar publicidad del regalo de dinero o descuento porcentaje de un determinado importe de compra en nuestra tienda



1.2.5.1 Localización “Vales especiales”

Deberemos marcar en MARKETING >> **F8** ASISTENTE DE PROMOCIONES la casilla



“Revisar VE”

Y para la creación/configuración de vales especiales deberá ir a MARKETING >> **F9** GESTION DE VALES PROMOCION

1.2.5.2 Configuración “Vales Especiales”

Tras marcar la casilla “Revisar VE” añadiremos un vale, donde nos encontraremos esta pantalla, rellenando y configurando según los criterios de la promoción diseñada

Podremos crear tantos vales como queramos o necesitemos. La manera de distinguir un vale de otro y por tanto su cuantía económica es por el nº. de vale

, que deberá ser único para cada vale creado

Los pasos que debemos seguir son los siguientes

- 1º. **Paso.** Poner un número que elijamos para identificar el pack.
- 2º. **Paso.** Introducir las fechas de validez de ese pack.
- 3º. **Paso.** Parametrizar los importes para el total del ticket.
- 4º. **Paso.** Parametrizar si esta activo para precio de socios y/o rebajas.

5º. Paso. Elegir en el desplegable el valor sobre el que queremos crear la línea de la promoción: sección, grupo, proveedor, temporada, marca, criterio X, criterio Y, criterio Z y sexo.

De ese valor de lista seleccionado en el recuadro inferior ponemos la clave del que queremos elegir. Si ponemos interrogantes, nos mostrará todos los valores de esa lista.

6º. Paso. Poner el porcentaje que se aplica y las unidades de compra mínima o máxima para esa línea.

7º. Paso. Dar al más azul para añadirla.

8º. Paso. Repetir los pasos 5, 6, 7 y 8 para el resto de línea que se van a añadir a esa promoción.

9º Paso. Validar la pantalla.

Para más tarde validar los vales en pantalla de ventas deberemos marcar la casilla que aparece en recuadro amarillo más abajo CE Vale Promocional

Nos pedirá un número de vale. Y es ahí donde pondremos el vale que nos traerá el cliente impreso en la publicidad que hayamos realizado (periódico, magazine, revista especializada,...) que descontará automáticamente del total de la venta, bien en tanto por ciento, bien en importe.

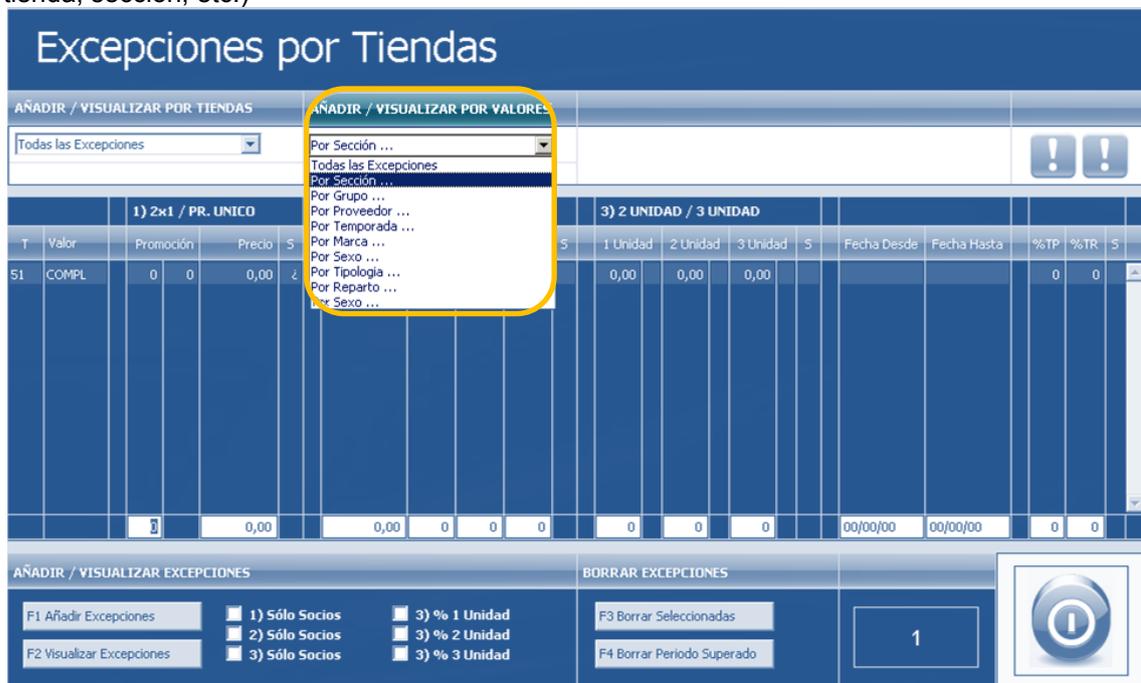
1.3. Configuración Excepciones a las promociones

Con el botón “Excepciones”  situado en el menú “Asistente de Promociones” de Marketing, podremos restringir aquellas listas de clasificación (secciones, grupos, tiendas o grupo de tiendas, etc) que queramos no entren en la oferta de la pantalla anterior



Para configurar excepciones deberán seguir los pasos que se describen a continuación

1º.- Ya en la pantalla de Excepciones pulsaremos el tipo de excepción, cuadro amarillo  (Por código, tienda, sección, etc.)



2º.- Para ello elegimos del menú desplegable “por sección” y justo abajo en el cuadro blanco elegimos la “sección que queremos excepcionar (ver gráfico más abajo cuadro marrón ) En nuestro ejemplo lo hemos hecho por Sección “Complementos”.



3^a.- Pulsaremos el botón “F1 Añadir Excepciones” e introduciremos los valores deseados de igual manera que hemos hecho en las promociones activas, explicadas en punto 1, más arriba

Los botones “Borrar excepciones” nos anulan todo lo que hayamos configurado relativo a excepciones.

2. Marketing “Tarjetas de cliente / tarjetas de fidelización”

Nos permite fidelizar a nuestros clientes, regalando un % de puntos (1 punto= 1 euro), por cada venta que realicen en nuestras tiendas.

2.1. Localización Marketing “Tarjetas de cliente / tarjetas de fidelización”.

Válido para la configuración de fidelización “Tarjetas de Clientes” (FS) FuturShop.

Todas las opciones de configuración de Marketing se encuentran en el menú principal, arriba en el centro, pulsando la opción **MARKETING>>F4 (FS) GESTION DE TARJETAS DE CLIENTES >> F3 PREFERENCIAS TARJETAS / TICKET REGALO**

Gráfico 3

2.2. Configuración de Marketing “Tarjetas de cliente / tarjetas de fidelización”.

Configuración 1 → Aquí podrá establecer los porcentajes o dinero ((T) Tickets Regalo (T) Regalo de Importe) a regalar, según los intervalos de compra le hayan hecho sus clientes.

En el ejemplo (ver Gráfico 3, arriba) está establecido que si un cliente le compra entre 30 y 49,99 euros, puede regalarle un 3% de esa compra o bien 3 euros de la misma en ticket regalo, o aumento de puntos en tarjeta de puntos cliente (opción (FS)), según lo que marque en (T) Tickets Regalo (T) Regalo de Importe

2.3. Opciones de Marketing “Tarjetas de cliente / tarjetas de fidelización”.

Opciones 1 → Complementando esta configuración, puede optar por las siguientes opciones:

- 2.3.1. (T) **C&C No incluir Artículo Rebajado** En época de rebajas le da la opción de incluir o no en la oferta artículos marcados como rebajados.
- 2.3.2. (T) **C&C No incluir Artículo Arreglos** Le permite la misma opción, pero para artículos tipo "Arreglo".
- 2.3.3. (T) **Trabajar con Artículo no TP (FS)** Si tiene artículos que se venden muy bien y no necesita estén ofertados aquí, marque esta opción.
- 2.3.4. (T) **No incluir pagado con Tarjeta Puntos (FS)** Si el cliente le paga con puntos acumulados, estos no se acumulan en esa venta.



Sin módulo Futurshop y clientes distribuidos (cada tienda tiene sus propios clientes), se marca para poder introducir el nombre del cliente en pantalla de ventas con lector de código de barras y no a mano.

Al marcarlo, en pantalla de ventas, y crear un cliente, tras poner el nombre se marcarán todas las opciones de marketing necesarias (Código de tarjeta cliente, mailing, etc.)



Válida para tiendas con clientes

propios y no compartidos.

Si marcamos esta opción y a continuación pulsamos **F3 CALCULAR VALES DESCUENTOS**, el programa calculará las ventas, en un determinado periodo de fechas, de nuestros clientes y les sumará, a cada ficha de cliente, el tanto por ciento de la venta hecha en ese periodo y que hayamos configurado previamente (ver *Gráfico 3*), página anterior).

Si queremos resetear estos vales pulsaremos **F2 INICIAR VALES DESCUENTO**.

Tarjetas regalo

3. Tarjetas regalo (FS)

Para un cliente indeciso que no sabe que comprar en nuestra tienda o para una empresa, que quiere tener por Navidad un detalle con sus empleados, regalando por Navidad un importe a consumir en nuestras tiendas... Powershop cuenta con la generación, bien individual o bien masiva de "Tarjetas de Regalo".

Crearemos, si así lo estimamos oportuno, en una imprenta profesional, un modelo de tarjetas de numeración única, para así poder tener controlado el consumo de cada tarjeta.



3.1. Localización "Tarjetas de Regalo"

La configuración de las tarjetas de regalo las puede encontrar en **MARKETING>>F4 (FS) GESTION DE TARJETAS DE CLIENTES >> F3 PREFERENCIAS TARJETAS / TICKET REGALO.**

Desde aquí podemos generar múltiples "Tarjetas de regalo", porque una empresa nos solicite x tarjetas para regalar a sus empleados o por campañas de Navidad en la que queramos regalar 5 euros en nuestras tiendas, o regalo de tarjetas a nuestros 100 mejores clientes, etc.

Se puede generar:

Bien de manera automática 1.000 tarjetas desde el 120.000 al 121.000

O bien importando un fichero txt con números de tarjetas de regalo aleatorios con formato (nº tarjeta regalo-importe a recargar)

PARAMETRIZAR GENERACION		
GENERAR TARJETAS DE REGALO / CARGAS		
Nº Tarjeta	120.000	121.000
Saldo Disponible		50
F1 Generar Tarjetas de Regalo		
F2 Generar Carga		
IMPORTAR TARJETAS DE REGALO		
F3 Importar Tarjetas de Regalo		

En la pantalla que vemos abajo (ver **Gráfico 4**), podemos tener controlado el consumo que se ha realizado de una determinada tarjeta, recargarla con nueva cantidad, ver los tickets de venta asociados a dicha tarjeta o bien anularla

Tarjetas de Regalo

Gráfico 4

99 F: 12/08/2013 V: 9.1.0 1.001

NºTarjeta	Tienda	Responsable	Fecha Expedición	Importe	Consumido	Disponible	ANU
120952	99		12/08/2013	50,00	0,00	50,00	☐
120951	99		12/08/2013	50,00	0,00	50,00	☐
120950	99		12/08/2013	50,00	0,00	50,00	☐
120949	99		12/08/2013	50,00	0,00	50,00	☐
120948	99		12/08/2013	50,00	0,00	50,00	☐
120947	99		12/08/2013	50,00	0,00	50,00	☐
120946	99		12/08/2013	50,00	0,00	50,00	☐
120945	99		12/08/2013	50,00	0,00	50,00	☐
120944	99		12/08/2013	50,00	0,00	50,00	☐
120943	99		12/08/2013	50,00	0,00	50,00	☐
120942	99		12/08/2013	50,00	0,00	50,00	☐
120941	99		12/08/2013	50,00	0,00	50,00	☐
120940	99		12/08/2013	50,00	0,00	50,00	☐
120939	99		12/08/2013	50,00	0,00	50,00	☐
120938	99		12/08/2013	50,00	0,00	50,00	☐
120937	99		12/08/2013	50,00	0,00	50,00	☐
120936	99		12/08/2013	50,00	0,00	50,00	☐
120935	99		12/08/2013	50,00	0,00	50,00	☐

Generar Tarjetas de Regalo
▼

Editor Tarjeta Regalo

Añadir
 Borrar
 Todas
 Orden
 Buscar
 Listar
 Salir

Promoción “2x1” Rápida de Artículos

4. Promoción rápida “2 x 1”

Si queremos dar salida rápida a un stock de mercancía realizando una promoción rápida y directa.

4.1. Localización Promoción rápida “2 x 1”

Puede localizarlo en ALMACEN/WAREHOUSE >> **F1** GESTION DE ARTICULOS, siguiendo los siguientes pasos:

- 1º Paso. Buscar artículos
- 2º Paso. Seleccionarlos pulsando CONTROL+ tecla “A”
- 3º Paso. En “Elegir Opción”, abajo izquierda, seleccionar “Actualizar Datos”
- 4º Paso. Otros parámetros. Llegará a esta pantalla
- 5º Paso. Rellenamos la oferta a elegir y las fechas de inicio y finalización. Y tras esto, pulsar en “Actualizar Datos”.

Mailings / SMS masivos

Puede usar esta característica del programa, para envío masivo de información, mediante mail o bien mediante envío de SMS (FS), como puede ser (comienzo de periodo de rebajas, ofertas exclusivas, recogidas de reservas pendientes, etc.)

5. Mailings y SMS

5.1. Localización Mailings/SMS

Deberá ir a **MARKETING >> F5 (FS) GESTION DE MESSENGER COMERCIAL>> F1 MESSENGER COMERCIAL**

Pulsar el “Asistente de Búsquedas F1”, donde aparecerá la siguiente pantalla, en la que puede localizar a los clientes a los que quiere mandar el mailling o SMS masivos

5.2. Configuración mailings / SMS (FS)

Para configurar el envío e-mails y/o SMS deberá ir a **F7 PARAMETROS>> F6 PREFERENCIAS DE PRODUCTOS>>F1 PS MESSENGER COMERCIAL o F2 MESSENGER RESERVAS**

Deberá rellenar los datos de su mail y/o de su proveedor de SMS (FS) en las casillas correspondientes.

5.3. Envío de Mailings y/o SMS

En tres sencillos pasos

1º Paso. Localizar los clientes por el criterio elegido con el “Asistente de Búsquedas” (Código postal, última compra, fecha de nacimiento). Rellenando el dato y pulsando  al icono de búsqueda.

2º Paso. Elección de la forma de envío mail o SMS.

3º Paso. Introducción del mensaje que quiere enviar.

4º Paso. Selección de clientes pulsando la “S” blanca de seleccionar

Cliente	Nacimiento	Población	Zona	Ruta	Segmento	Movil email	PUNTOS	S
POWERSHOP.NET	00/00/00					info@powershop	0,00	8

5º Paso. Envío del mensaje pulsando la tecla **F2** Realizar envío.

5.4. Envío SMS/mails reservas

Muy útil cuando quiere avisar a sus clientes que la reserva de sus productos han llegado a tienda

5.4.1. Localización Envío SMS/mails reservas

Deberá ir a **MARKETING >> F5 (FS) GESTION DE MESSENGER COMERCIAL>> F1 MESSENGER COMERCIAL**

Gráfico 5

PowerShopMessenger - Sección Avisos Reservas									
SELECCION DE RESERVAS									
Fecha Reserva		00/00/00		00/00/00		NºReserva		0	
Fecha Recogida		00/00/00		00/00/00		Tienda			
Cliente						Cajero			
Tienda	Cajero	NºTicket	NºReserva	F. Reserva	F. Recogida	Cliente	Móvil	Total	S
03	12	0	32.755	22/11/2012	12/12/2012	ainara		93,00	
02	14	0	26.927	20/04/2013	05/05/2013	monica prol		70,00	
03	08	0	37.321	26/04/2013	26/05/2013	teresa sanchez	teresamail@mail.c	70,00	2
01	10	0	112.510	05/08/2012	20/08/2012	LORENZ BIANCO		68,00	
99	01	0	9.927.640	04/05/2011	19/05/2011	IVÁN ARTEAGA		65,00	

En la pantalla de arriba (ver Gráfico 5) tan sólo tiene que localizar la fecha de la reserva, seleccionarla y escribir el texto en el cuadro abajo “MENSAJE” y antes de enviar elegir hacerlo, bien por mail o bien por SMS.

Por último, realizar envío.

Rebajas y Asistente de Rebajas

Con el “calculador” de rebajas y el Asistente de rebajas podrá optimizar el tanto por ciento de descuento que Usted graba en cada uno de sus artículos, teniendo en cuenta para ello importantes parámetros como el stock que pasa un artículo en sus almacén, la media diaria de ventas, etc.

6. Rebajas

Con las “Rebajas” Usted podrá buscar, seleccionar y aplicar un descuento masivo o un precio a un determinado número de artículos según los criterios especificados. Por ejemplo quiero aplicar un 15% o un precio fijo de 25 euros a los artículos del Proveedor “Pepe Jeans”, de la sección “bermudas”

PowerShop le permite grabar hasta tres periodos de rebajas

Rebajas 1A (Reb1) → 1^{as} rebajas.

Rebajas 1B (Reb2) → 2^{as} rebajas.

Rebajas 1C (Reb1) → 3^{as} rebajas.

Y además le permite, si es este su caso el elegir un periodo distinto de comienzo de rebajas para cada una de sus tiendas

6.1. Tipos de Rebajas

6.1.1. Rebajas únicas

Todas nuestras tiendas empiezan y acaban el periodo de rebajas el mismo día

6.1.1.1 Localización Rebajas únicas

Para calcular Las rebajas únicas, las encuentra Usted en WAREHOUSE/ALMACEN>> **F1** GESTION DE ARTICULOS y luego abajo/izquierda en “Elegir opción” seleccione “Editor de rebajas/ Asistente de rebajas”

Para delimitar el periodo de rebajas deberá ir Usted a PARAMETROS>> **F3** PREFERENCIAS DE VERSION>>REBAJAS POR PERIODOS. (Ver *Gráfico 6*)

Gráfico 6

REBAJAS POR PERIODOS		
<input checked="" type="checkbox"/>	Rebajas por Periodos	
Primeras Rebajas	01/01/2013	15/01/2013
Segundas Rebajas	16/01/2013	30/08/2013
Terceras Rebajas	31/08/2013	31/12/2013

6.1.1.2 Configuración Rebajas únicas

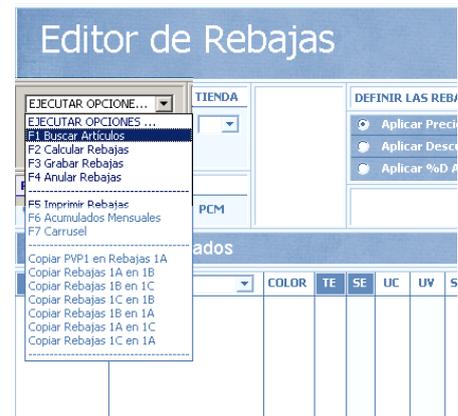
Siguiendo los siguientes pasos podrá configurar masivamente en un momento todos los precios de sus almacenes/tiendas (ver *Gráfico 7*), más abajo.

F1 Buscar Artículos

F2 Calcular Rebajas (calcula el precio rebajado, pero no las graba)

F3 Grabar Rebajas (graba masivamente el precio de rebajas en las fichas de los artículos)

F4 Anular rebajas (si queremos anular las grabadas rebajadas)



1º. Paso. Buscar Artículos

Tras pulsar en “Elegir Opción” y haber elegido “F1 Buscar Artículos” nos saldrá la pantalla que ve Usted a continuación en la que podrá localizar los artículos que quiere rebajar.



2º. Paso Calcular Rebajas. Tras haber introducido los criterios de cálculo según pantalla abajo, en nuestro caso un 15%. Podremos incluso decirle al programa que los decimales nos los redondee a 99 o que los decimales sean números fijos 00 / 25 / 50 / 75

Una vez hecho esto y habiendo seleccionado los artículos ahora si podremos pulsar “Calcular Rebajas”

Previo al grabado de rebajas en las fichas de los artículos, podemos ver los beneficios que nos quedan tras el cálculo en la columna del recuadro marrón

Gráfico 7

DEFINIR LAS REBAJAS

- Aplicar Precio: 0,00
- Aplicar Descuento: 15,0
- Aplicar %D AR

PARAMETROS DE PRECIO PSICOLOGICO

- Decimales (2 digitos): 99
- Entero de la Unidad (1 dígito): Arriba
- Redondeo de segundo decimal a 0/5
- Redondeo a: 00 / 25 / 50 / 75

CODIGO	Artículo	COLOR	TE	SE	UC	UV	S99	SRT	COS	PV1	B	REB1	B	REB2	B	REB3	B	S	MDV	DCS	%
100359	31111160		CO	SK	0	5	-4	-1	10,0	25,00	52	21,25	44	0,00	0	0,00	0	0	0,0	0,0	
100425	33531042		CO	SK	0	1	-1	15	10,0	25,00	52	21,25	44	0,00	0	0,00	0	0	1,0	14,0	
100049	992NYY	NAVY	CO	0	33	-36	0	10,0	25,00	52	21,25	44	0,00	0	0,00	0	0	0,0	0,0		
100440	9K48PA05		CO	SK	0	10	-4	-7	10,0	25,00	52	21,25	44	0,00	0	0,00	0	0	0,0	0,0	
101147	BELTMSTR	BLACK	CO	APPM	0	50	0	0	10,0	25,00	52	21,25	44	0,00	0	0,00	0	0	0,1	0,0	
101144	CLASSICWALLET	BLACK/WH	CO	APPM	0	41	0	0	10,0	25,00	52	21,25	44	0,00	0	0,00	0	0	0,1	0,0	
101145	COREBASICWALLET	BLACK/BL	CO	APPM	0	8	0	0	10,0	25,00	52	21,25	44	0,00	0	0,00	0	0	0,0	0,0	
100081	DZ3BLK	BLACK	CO	0	26	-36	0	10,0	25,00	52	21,25	44	0,00	0	0,00	0	0	0,1	0,0		
100082	DZ3NAVY	NAVY	CO	0	21	-34	0	10,0	25,00	52	21,25	44	0,00	0	0,00	0	0	0,1	0,0		
100080	EYEW00	TRUE WH	CO	0	21	-31	0	10,0	25,00	52	21,25	44	0,00	0	0,00	0	0	0,0	0,0		
101388	FINED		CO	ACC	0	70	0	0	10,0	25,00	52	21,25	44	0,00	0	0,00	0	0	0,1	0,0	
100622	FNDPRTLMSTR		CO	0	8	0	0	10,0	25,00	52	21,25	44	0,00	0	0,00	0	0	0,0	0,0		
101146	SOCKS	BLACK	CO	APPM	0	15	0	0	10,0	25,00	52	21,25	44	0,00	0	0,00	0	0	0,0	0,0	
101143	WEBCHECKWALLET	BLACK	CO	APPM	0	26	0	0	10,0	25,00	52	21,25	44	0,00	0	0,00	0	0	0,0	0,0	

3º Paso. Grabar rebajas. El más sencillo, si estamos de acuerdo con el beneficio que hemos calculado columna “B”, pulsaremos la opción **F3** Grabar Rebajas y el programa grabará automáticamente las rebajas en las fichas de los artículos.

4º Paso. Anular rebajas. Si ha grabado ya las rebajas y quiere anular éstas, pulse esta opción.

Una vez grabadas las rebajas en las fichas de los artículos podrá repetir los mismos pasos para otros artículos en los que esté interesado en grabar los precios rebajado, realizando los pasos 1, 2 y 3

6.2.1 Rebajas por periodos (empiezan las rebajas en distintas fechas para nuestras tiendas)

Nos permite definir individualmente cuando empiezan y terminan las rebajas, independientemente para cada una de nuestras tiendas.

Se configuran igual que las rebajas únicas. La diferencia que para dar las fechas de comienzo de rebajas deberemos seguir los pasos descritos en el siguiente punto

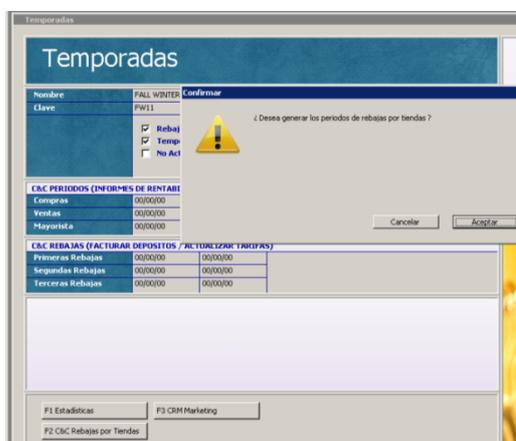
6.2.1.1 Localización Rebajas por periodos

Para calcular las rebajas por periodos, las encuentra Usted en WAREHOUSE/ALMACEN>> **F1** GESTION DE ARTICULOS y luego abajo/izquierda en “Elegir opción” seleccione “Editor de rebajas/ Asistente de rebajas”

Para delimitar el periodo de rebajas deberá ir Usted a PARAMETROS>> **F8** LISTAS DE CLASIFICACION >> **F6** TEMPORADAS

Elegirá y hará doble click en cualquier temporada, (recordando la clave de ésta) en nuestro ejemplo CLAVE “FW11” de la temporada “Fall Winter 2011”

Pulsar el botón **F2** C&C Rebajas por Tiendas F2 C&C Rebajas por Tiendas



Contestando aceptar a la pregunta “¿Desea generar los periodos de rebajas para las tiendas?” le aparecerá la pantalla que más abajo donde podrá introducir las fechas de comienzo y fin para las distintas tiendas y los distintos periodos de rebajas

Si lo suyo son cadenas de tiendas, puede seleccionar previamente las tiendas que empiezan con un mismo rango de fechas debajo de la **S** y a la altura de cada tienda a seleccionar, para más tarde introducir las fechas y pulsar el botón **F1** “Grabar Periodo” eligiendo finalmente el periodo en el que quieren que se graben



Quedarán grabadas las fechas al mismo tiempo y en periodo elegido.

6.2.1.1. Configuración Rebajas por periodos

Siguiendo los siguientes pasos podrá configurar masivamente en un momento todos los precios de sus almacenes/tiendas (ver Gráfico 8)

F1 Buscar Artículos.

F2 Calcular Rebajas (calcula el precio rebajado, pero no las graba).

F3 Grabar Rebajas (graba masivamente el precio de rebajas en las fichas de los artículos).

F4 Anular rebajas (si queremos anular las grabadas rebajadas).



1º. Paso. Buscar Artículos
Tras pulsar en “Elegir Opción” y haber elegido “**F1** Buscar Artículos” nos saldrá la pantalla que ve Usted a continuación en la que podrá localizar los artículos que quiere rebajar.

2º. Paso Calcular Rebajas. Tras haber introducido los criterios de cálculo según pantalla abajo, en nuestro caso un 15%. Podremos incluso decirle al programa



que los decimales nos los redondee a 99 o que los decimales sean números fijos 00 / 25 / 50 / 75

Una vez hecho esto y habiendo seleccionado los artículos ahora si podremos pulsar “Calcular Rebajas”

Previo al grabado de rebajas en las fichas de los artículos, podemos ver los beneficios que nos quedan tras el cálculo en la columna del recuadro marrón

3º. Paso. Grabar rebajas. El más sencillo, si estamos de acuerdo con el beneficio que hemos calculado, pulsaremos la opción F3 Grabar Rebajas y el programa grabará automáticamente las rebajas en las fichas de los artículos.

4º Paso. Anular rebajas. Si ha grabado ya las rebajas y quiere anular éstas, pulse esta opción.

Una vez grabadas las rebajas en las fichas de los artículos podrá repetir los mismos pasos para otros artículos en los que esté interesado en grabar los precios rebajado, realizando los pasos 1, 2 y 3

7. Asistente de rebajas

Con esta funcionalidad añadida al módulo rebajas, podrá calcular sus rebajas muchos más afinadamente, teniendo criterios para su cálculo como la media diaria de ventas, la rotación de stock de sus productos o el stock excesivo en nuestras tiendas / almacenes

7.1. Localización Asistente de Rebajas

El Asistente de Rebajas se encuentra localizado en el mismo sitio que Rebajas WAREHOUSE/ALMACEN>> **F1** GESTION DE ARTICULOS y luego abajo/izquierda en “Elegir opción” seleccione “Editor de rebajas/ Asistente de rebajas”

Para buscar los artículos a rebajar seguiremos los mismos pasos descritos anteriormente en las rebajas normales

1º. Paso. Buscar Artículos

Tras pulsar en “Elegir Opción” y haber elegido “F1 Buscar Artículos” y seleccionarlos con el botón **S**

El cálculo con el “Asistente de Rebajas” se describe en punto 7.2.

7.2. Configuración Asistente de Rebajas

La mejora al cálculo de las rebajas normal es el “Asistente de Rebajas” en que podemos introducir las fechas de compras, ventas y la fecha de la media diaria de ventas que queremos calcular.

Es extremadamente importante seleccione los periodos adecuados pues influye notablemente en los resultados. En el cuadro amarillo de abajo puede ver dónde se introducen

Tras haber introducido las fechas, pulsaremos el botón “F8 Asistente de Rebajas”

Pasaremos a la pantalla que tenemos al lado,

Para seleccionar por ejemplo la MDV (Media Diaria de Ventas), en dicha pantalla deberá pulsar el botón “Seleccionar” **S** (Arriba, derecha) y en la casilla MDV poner el intervalo que le interese localizar. Por ejemplo para localizar una MDV baja de artículos, escribiremos los valores entre 0 y 0,2

Podemos seleccionar más de un criterio, por ejemplo una MDV (media diaria de ventas) y un S99 (Stock grande en tienda central), según necesidades

Tras validar esto se nos quedarán marcados al final de cada línea, con una “S” pequeña o un interrogante “?” aquellos artículos que cumplan los criterios especificados anteriormente.

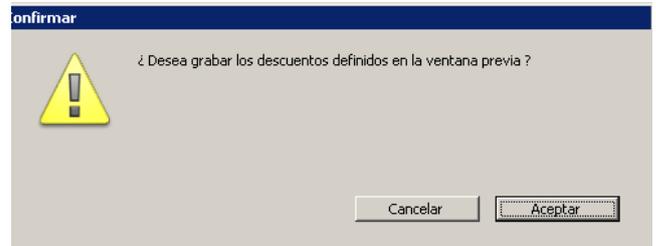
Ya sólo nos queda poner el porcentaje de descuento que queramos grabar a estos artículos. Y esto se hace pulsando el botón  (Arriba, derecha)

Al hacer esto se queda grabado el descuento elegido en todos esos artículos previamente seleccionados.



Nos queda ya sólo pulsar el botón  Y nos emergerá la pregunta ¿Desea grabar los descuentos definidos en la pantalla previa? Elegiremos Aceptar

Con esto conseguimos que se nos grabe todos esos descuentos en la pantalla principal de rebajas.



A continuación marcaremos la opción



y pulsar el botón **F2**

Calcular Rebajas y para terminar el **F3**

Grabar rebajas. Si estamos de acuerdo con el beneficio que hemos calculado el programa grabará automáticamente las rebajas en las fichas de los artículos.

Etiquetas Clientes

Podemos generar etiquetas sobre de nuestro clientes para hacerles unos mailings masivos o simplemente para generar etiquetas para correo ordinario

8. Localización / configuración de etiquetas de clientes

Puede generarlas desde dos sitios.

1ª Ubicación. Desde FUTURSHOP: PUNTO DE VENTA>>F4 GESTION DE CLIENTES. También sirve esta manera de generar etiquetas lo pude usar desde MARKETING >> F1 GESTION DE CLIENTES.

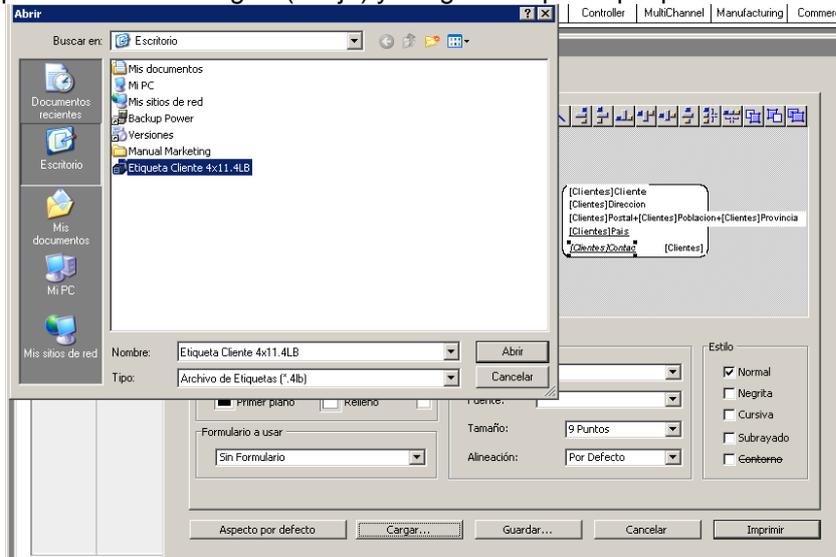
1º. Paso. Pulsamos el botón buscar para visualizar los clientes a los cuales le queremos enviar etiquetas

Tienda	Código	Nombre	TV	TC	S	M
99	4	Manuel Montoya	1	1	1	M

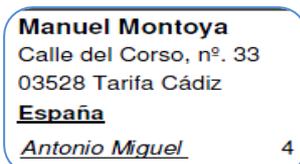
2º. Paso. Una vez localizados los seleccionamos pulsando las teclas "CONTROL" + "A", y a continuación abajo, izquierda en "elegir opción" seleccionamos "Imprimir correo" (gráfico arriba)

3º. Paso. Nos saldrá la siguiente ventana, donde elegiremos la opción de **F1 ETIQUETA** y además la ventana que también puede ver aquí al lado solicitando escriba en qué número quiere que se empiece a imprimir la etiqueta (para ahorrar papel)

4º. Paso. Al terminar el 3º paso nos saldrá la ventana del editor de etiquetas donde nos queda tan sólo el pulsar el botón “cargar” (abajo) y elegir la etiqueta que previamente haya diseñado



Si no dispone de tiempo para diseñar la etiqueta ponemos a su disposición una etiqueta-modelo con los datos habituales (nombre del cliente, dirección, código postal, etc.) Dicha etiqueta está diseñada a partir del modelo estándar de Apli 4x11 y aquí puede ver como quedaría impresa



A continuación dispone de los datos para la descarga de la plantilla de la etiqueta comentada

Pulse en el icono adjunto  para la descarga de la plantilla de la etiqueta

Usuario	powershopsq1
Contraseña	etiquetas

Fichero a descargar “Etiqueta Cliente 4x11.4LB”

2º Ubicación. (FS) Desde MARKETING>> F3 PREFERENCIAS TARJETAS / TICKET DE REGALO

1º. Paso. Llegaremos a la pantalla de preferencias y pulsaremos el botón de búsqueda  nos aparecerá la siguiente pantalla para poder seleccionar los clientes de los cuales queremos generar etiquetas

2º. Paso. Habiendo marcado la casilla “Etiqueta Tarjeta” y una vez marcados los criterios de localización de clientes nos aparecerán distintas pantallas informándonos de los campos a elegir para componer nuestra etiqueta.



3º. Paso. Al validar el anterior paso, nos saldrá la ventana del editor de etiquetas donde nos queda tan sólo el pulsar el botón “cargar” (abajo) y elegir la etiqueta que previamente haya diseñado

Si no dispone de tiempo para diseñar la etiqueta ponemos a su disposición una etiqueta-modelo con los datos habituales (nombre del cliente, dirección, código postal, etc.). Esta etiqueta está diseñada a partir del modelo estándar de Apli 4x11 y aquí puede ver como quedaría impresa

Manuel Montoya Calle del Corso, nº. 33 03528 Tarifa Cádiz <u>España</u> <i>Antonio Miguel</i> 4
--

A continuación dispone de los datos para la descarga de la plantilla de la etiqueta comentada

Pulse en el icono adjunto  para la descarga de la plantilla de la etiqueta

Usuario	powershopsq
Contraseña	etiquetas

Fichero a descargar “*Etiqueta Cliente 4x11_FS.4LB*”

9. Cuestionarios en tiendas

Tiene también la posibilidad de saber el grado de satisfacción que tienen sus clientes al terminar su experiencia de compra, realizando un pequeño cuestionario si así lo desean

9.1. Localización de “Cuestionarios en tiendas”

Para configurar esta opción deberá ir **PARAMETROS >> F6 PREFERENCIAS GENERALES >> F7 PARAMETROS DE VENTAS >> F3 OTROS PARAMETROS >> F3 OTROS PARAMETROS** y ahí abajo a la izquierda marca las dos casillas del recuadro marrón.

Parámetros Ventas

CONEXION MODULO MAYORISTA

- Generar Pedido Mayorista en Reservas
- * (T/C) Gestor de Incidencias en Recepción

OPCIONES AUXILIARES

- Facturas de Compra
- Entrada por Capturadora

PARAMETROS VENTAS

- Misma Seccion en Ventas

PARAMETROS RESERVAS

- Permitir E2 y E3 en Reservas
- Mantener Fecha Original
- Si esta cobrada confirmar

PARAMETROS GASTOS

- Movimiento 04 (Otras Salidas) en E3
- Códigos Gastos sólo en 04

Clave Sección Gastos

*** PARAMETROS CRM MARKETING**

- Grabar Cuestionario
- Solicitar Código Postal

COMENTARIOS PAGARES

PARAMETROS PAGARES

- Confirmar Pagaré en pagos 04 y 10

ATENCION CLIENTE - ASISTENCIA

- Atencion Cliente Unificada

PARAMETROS COMENTARIOS

- Comentarios en Detalle Reservas
- Trabajar con Comentario

PARAMETROS IVA

- Iva desmarcado por defecto

*** FECHA TOPE DE DEVOLUCION**

0

9.2. Configuración de “Cuestionarios en tiendas”

Para crear los distintos cuestionarios en tiendas debe dirigirse a **MARKETING>> F12 CUESTIOSNARIO EN TIENDA**.

Ahí pulsaremos al botón añadir y nos aparecerá la pantalla que tenemos en la siguiente página. A continuación grabaremos las preguntas que consideremos oportunas dándole un valor numérico a las respuestas

Deberemos antes de pulsar el botón validar activar el cuestionario marcando la casilla “Cuestionario abierto”

Cuestionarios en Tiendas

N°Cuestionario: 2

Fecha Inicio: 01/10/2013

Fecha Fin: 15/10/2013

Cuestionario Abierto:

CUESTIONARIO							
AMPLTUD DE LA TIENDA?	0	1	0	2	0	3	0
CLIENTA HABETUAL?	0	1	0	2	0	3	0
1ª VEZ?	0	1	0	2	0	3	0
PRECIO ARTICULOS	0	1	0	2	0	3	0
CALIDAD ARTICULOS	0	1	0	2	0	3	0
	0	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0	0

CONCLUSIONES DEL ESTUDIO

F1 Analisis de Perfiles

F2 Detalle de Cuestionarios

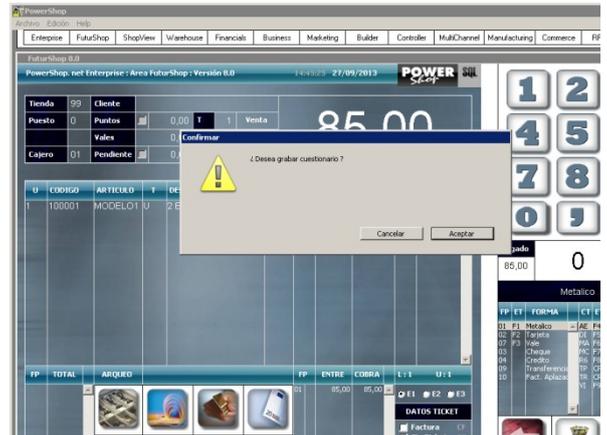
F3 Calcular Totales

En pantalla de ventas a la hora de realizar una venta, en el momento de terminar el pago le dará la opción al dependiente de poder solicitar o no tanto el código postal como el poder grabar el cuestionario apareciendo sucesivamente las siguientes pantallas

Para solicitud de código postal



Para solicitud de creación de cuestionario



Y el cuestionario a rellenar se enviará a Central automáticamente, para más tarde poder hacer análisis de las respuestas.

Grabar Cuestionario

AMPLITUD DE LA TIENDA?	CLIENTA HABITUAL?	1ª VEZ?	PRECIO ARTICULOS
1) MUCHO 2) NORMAL 3) POCO 4) ESCASO 5)	1) SI 2) NO 3) 4) 5)	1) SI 2) NO 3) 4) 5)	1) MUY CARO 2) CARO 3) NORMAL 4) BAJO 5) CHOLLO
1) MUY BUENO 2) BUENO 3) NORMAL 4) BAJA 5) MALO	1) 2) 3) 4) 5)	1) 2) 3) 4) 5)	COMENTARIOS
1) 2) 3) 4) 5)	1) 2) 3) 4) 5)	1) 2) 3) 4) 5)	 

Se deberá elegir el número de respuesta 1), 2), 3), 4) ó 5) según vaya respondiendo el cliente.

Hasta aquí el manual de **Marketing-CRM Clientes** Revisión febrero 2014

Para dudas, sugerencias, fe de erratas sobre éste manual diríjase a nuestro Departamento postventa

Departamento Post-Venta
Teléfonos 91-187 02 00

	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
Mañanas	9:30-14:00				9:30-15:00
Tardes	16:00-18:30				

O a través de mail soporte@powershop.es

Si quiere consultar el resto de manuales disponibles en nuestra web, puedo hacerlo pulsando el siguiente icono



e introducir los siguientes datos de acceso

Usuario	pt5771
Contraseña	99Enero77