



# E. CRM



Diciembre 2017



# E – CRM



14/12/2017  
10:27:55

- Home
- Global
- Martini glass
- Settings
- Folder
- Bar chart
- Envelope
- SMS
- Star
- Calendar
- Back
- Power

**Class One**

**POS**  
B172173 | Administrador

E. CRM

1		A	Lista de clientes
2	Perfil de cliente	B	Maestro de clientes
3	Cientes por última visita	C	Preguntas de platos
4		D	Preguntas generales
5	Evaluación de preguntas generales	E	Respuestas generales
6	Evaluación de preguntas de platos	F	
7		G	Abono de puntos
8		H	
9		I	

Este apartado no se concibe en su totalidad sin la aplicación StarCrS, ya que sin que se posea dicha aplicación los datos serán muy sesgados, aún así para la utilización del mismo debe tenerse montado en el servidor la Base de Datos de StarCrS



# E – CRM

## E.2. Perfil de Cliente.



Este apartado nos sirve para estudiar el comportamiento de nuestros clientes FIDELIZADOS.

Podemos saber entre que fechas han venido, lo que ha consumido un cliente determinado, o bien un plato que clientes lo han consumido

Nombre	Ultima visita	Gasto	Pax	Visitas	Gasto/Pax	Gasto/visita	Teléfono	Email
Javier Gonzalez	03/10/2017	30.80	5	5	6.16	6.16	34-660221001	javiergonzalezotero@gmail.com
Javier Sabarez Torre	-	222.80	4	4	55.70	55.70	34-637444919	javiersabarez@gmail.com
Miguel Marcos	-	0.00	0	0	0.00	0.00	34-678448658	m.marcos@sunsetbeachclub.com
Antonio Outeirez	-	0.00	0	0	0.00	0.00	34-001913709	jsabarez@casasne.es
Sergio	-	0.00	0	0	0.00	0.00	34-692961882	sergiordama@gmail.com
Jordi Marin	-	0.00	0	0	0.00	0.00	34-655570881	jmarin@asna.com

Código	Nombre	Unids.	Unids. totales	% Unids.	Importe	Importe total	% importe
2250007	O OSBORNE	100.00	100.00	100.00	3.25	9.75	33.33
5015	2-3 Piezas	1.00	1.00	100.00	0.00	0.00	0.00
5011	>> Double Krunch	1.00	1.00	100.00	0.00	0.00	0.00
5021	>> 14 Allitas originales	3.00	3.00	100.00	0.00	0.00	0.00
1060050	GUINNES LATA	2.00	2.00	100.00	9.00	18.00	50.00
5030	>> 9 Piezas (originales)	1.00	1.00	100.00	0.00	0.00	0.00
5041	DIPS	1.00	1.00	100.00	4.65	13.95	33.33
5112	>> Patatas fritas (pequeñas)	2.00	2.00	100.00	0.00	1.00	0.00
106008	CACA S MIGUE	2.00	2.00	100.00	4.00	12.00	33.33
5113	>> Patatas fritas (grandes)	7.00	7.00	100.00	1.00	2.00	50.00
5151	>> Ensalada Coronel	6.00	6.00	100.00	0.00	0.00	0.00
5163	>> 7up (pequeño)	2.00	2.00	100.00	0.00	0.00	0.00

Fecha Desde: 01/11/2015  
Fecha Hasta: 30/11/2017  
Dept. Desde:   
Dept. Hasta:   
Gasto: 0€ - ...  
Pax: 0 - ...  
Visitas: 0 - ...  
Gasto/Pax: 0€ - ...  
Gasto/Visita: 0€ - ...  
C.P.:   
Segmento:   
 Default  
 Móvil  
 Web

Selectores de fijar unos mínimo y unos máximos



# E – CRM

## E.2. Perfil de Cliente.



Menú Principal / CRM / Perfil de cliente Usuario: admin2

Departamento: Todos

Nombre	Fecha	Unidad	Unidad total	% Unidad	Reporte	Reporte total	% Reporte	Correo
Javier Gonzalez	03/10/2017	30.80	5	5	6.16	0.16	34.66221091	javiergonzalezotero@gmail.com
Miguel Marcos	-	0.00	0	0	0.00	0.00	34.678448958	m.marcos@sunsetbeachclub.com
Antonio Gutierrez	-	0.00	0	0	0.00	0.00	34.981613709	agutierrez@classone.es
Sergio	-	0.00	0	0	0.00	0.00	34.692661882	sergiorodrigama@gmail.com
Jordi Marin	-	0.00	0	0	0.00	0.00	34.655570881	jmarin@asna.com

Código	Nombre	Unid.	Unid. total	% Unid.	Reporte	Reporte total	% Reporte
2250007	O OSBORNE	100.00	100.00	100.00	3.25	9.75	33.33
5015	2-3 Piezas	1.00	1.00	100.00	0.00	0.00	0.00
5011	>> Double Krunch	1.00	1.00	100.00	0.00	0.00	0.00
5021	>> 14 Altas originales	3.00	3.00	100.00	0.00	0.00	0.00
1060050	GUINNES LATA	2.00	2.00	100.00	9.00	18.00	50.00
5030	>> 9 Piezas (originales)	1.00	1.00	100.00	0.00	0.00	0.00
5041	DIPS	1.00	1.00	100.00	4.65	13.95	33.33
5112	>> Patatas fritas (pequeñas)	2.00	2.00	100.00	0.00	1.00	0.00
106008	CACA S MIGUE	2.00	2.00	100.00	4.00	12.00	33.33
5113	>> Patatas fritas (grandes)	7.00	7.00	100.00	1.00	2.00	50.00
5151	>> Ensalada Coronel	6.00	6.00	100.00	0.00	0.00	0.00
5163	>> 7up (pequeño)	2.00	2.00	100.00	0.00	0.00	0.00

Si pulsamos en un cliente nos indica que es lo que ha consumido dicho cliente.

Si pulsamos encima de un PLATO, nos indica que clientes han consumido ese PLATO.

Menú Principal / CRM / Perfil de cliente Usuario: admin2

Departamento: Todos

Nombre	Fecha	Unidad	Unidad total	% Unidad	Reporte	Reporte total	% Reporte	Correo
Javier Gonzalez	03/10/2017	30.80	5	5	6.16	0.16	34.66221091	javiergonzalezotero@gmail.com
Javier Sabariz Torre	-	222.80	4	4	55.70	55.70	34.637444919	javersabariz@gmail.com
Antonio Gutierrez	-	0.00	0	0	0.00	0.00	34.981613709	agutierrez@classone.es
Sergio	-	0.00	0	0	0.00	0.00	34.692661882	sergiorodrigama@gmail.com
Jordi Marin	-	0.00	0	0	0.00	0.00	34.655570881	jmarin@asna.com

Código	Nombre	Unid.	Unid. total	% Unid.	Reporte	Reporte total	% Reporte
2250007	O OSBORNE	100.00	100.00	100.00	3.25	9.75	33.33
5015	2-3 Piezas	1.00	1.00	100.00	0.00	0.00	0.00
5011	>> Double Krunch	1.00	1.00	100.00	0.00	0.00	0.00
5021	>> 14 Altas originales	3.00	3.00	100.00	0.00	0.00	0.00
5030	>> 9 Piezas (originales)	1.00	1.00	100.00	0.00	0.00	0.00
5041	DIPS	1.00	1.00	100.00	4.65	13.95	33.33
5112	>> Patatas fritas (pequeñas)	2.00	2.00	100.00	1.00	2.00	0.00
106008	CACA S MIGUE	2.00	2.00	100.00	4.00	12.00	33.33
5113	>> Patatas fritas (grandes)	7.00	7.00	100.00	1.00	2.00	50.00
5151	>> Ensalada Coronel	6.00	6.00	100.00	0.00	0.00	0.00
5163	>> 7up (pequeño)	2.00	2.00	100.00	0.00	0.00	0.00

Nos indica los Platos que ha consumido este Cliente

Nos indica que clientes han consumido este PLATO



# E – CRM

## E.3. Clientes por última Visita.



Menú Principal / CRM / Clientes por última visita Usuario: admin2

Cientes que NO han venido desde: 01/11/2017

Nombre	CIF	Teléfono	Dept.	Fecha últ. comida	Total pagado	Pax	Total comidas
Javier Gonzalez	444444455	34-660221091	Classone Bar	2017-10-03	17.50	3	3
Javier Sabariz Torre	B15173172	34-637444919	KFC	2017-10-19	111.40	2	2
Javier Gonzalez	444444455	34-660221091	KFC	2017-08-24	6.65	1	1
TOTAL					135.55	6	6

Este apartado nos sirve para estudiar cuando **han venido** o **no han venido** nuestros clientes habituales al Establecimiento.

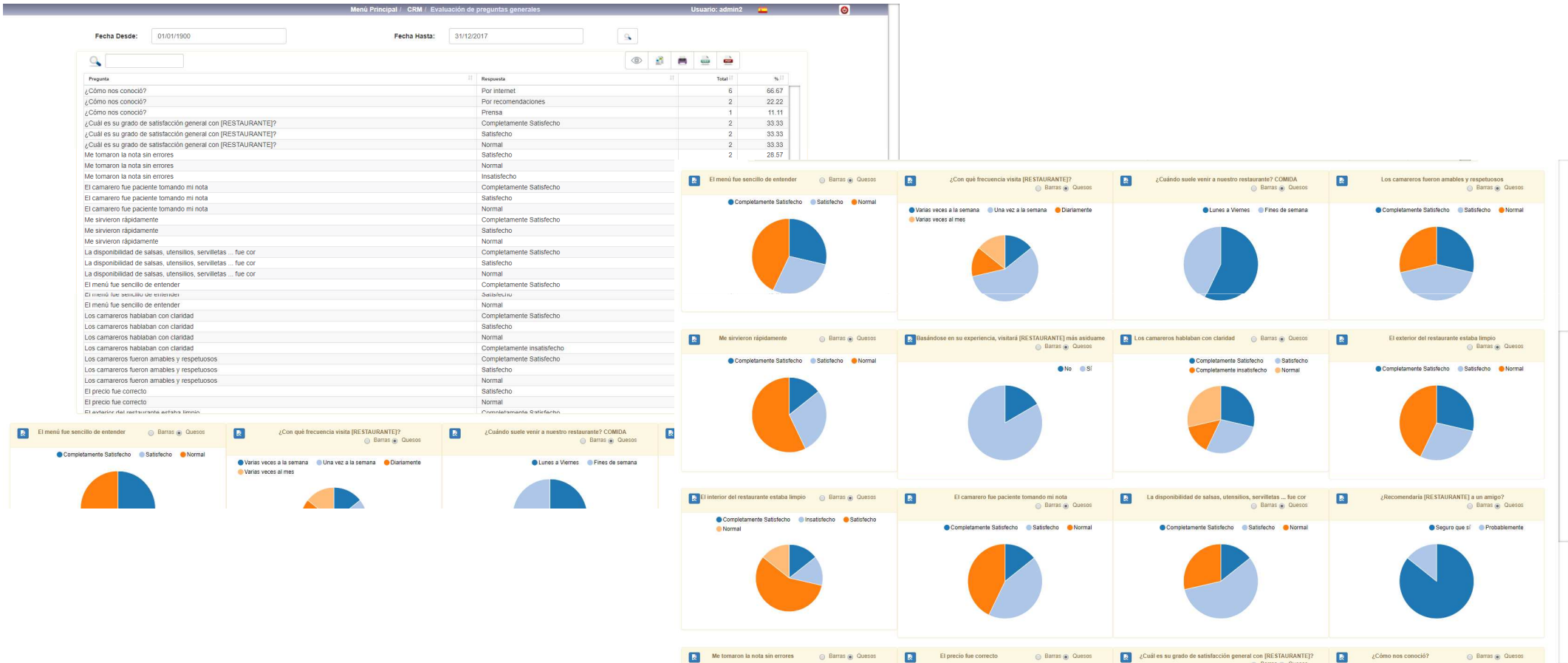


# E – CRM

## E.5. Evaluación de Preguntas Generales



Veamos los resultados





# E – CRM

## E.6. Evaluación de Platos



Veamos los resultados

Search:

Plato:

Fecha Desde: 01/11/1900

Fecha Hasta: 30/11/2017

Pregunta:

- Artículo
- Grupo de platos Desde: Los platos son servidos calientes y frescos
- Grupo de platos Hasta: El menú tiene una amplia variedad
- Plato Desde: La calidad de la comida es excelente
- Plato Hasta: Los platos son sabrosos
- ¿ESTÁ SATISFECHO: LA CANTIDAD SERVIDA CON EL PRECIO?

100



# E – CRM

## E.A/B. Lista de Clientes / Maestro de Clientes



Menú Principal / CRM / Lista de clientes Usuario: admin2

Dept. Desde  Dept. Hasta

Nombre	C.P.	CIF	Teléfono	E-mail	Enviar e-mail	Enviar SMS
Antonio Gutierrez	15172	-	34-	jsaba	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Javier Gonzalez	15009	444444455	34-	javier	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Javier Sabariz Torre	15172	B15173172	34-	javier	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Jordi Marin	-	-	34-	jmarin	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Miguel Marcos	-	-	34-	m.ma	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Sergio	15000	hdbwif	34-	sergio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Establecimiento al que han ido

Menú Principal / CRM / Maestro de clientes Usuario: admin2

Dept. Desde  Dept. Hasta

i: Insertar / m: Editar / d, supr: Borrar

Nombre	C.P.	CIF	Teléfono	E-mail	Dept.
Antonio Gutierrez	15172	-	34-	jsaba	Classone Bar
Antonio Gutierrez	15172	-	34-	jsab	KFC
Javier Gonzalez	15009	444444455	34-	javier	Classone Bar
Javier Gonzalez	15009	444444455	34-	javier	KFC
Javier Sabariz Torre	15172	B15173172	34-	javier	Classone Bar
Javier Sabariz Torre	15172	B15173172	34-	javier	KFC
Jordi Marin	-	-	34-	jma	KFC
Miguel Marcos	-	-	34-	m.m	Classone Bar
Sergio	-	-	34-	sergio	KFC

Classone Bar  
KFC  
Classone Bar  
KFC  
Classone Bar  
KFC  
KFC  
Classone Bar  
KFC

Editar cliente

Nombre: Javier Sabariz Torre

**Personales** | **Especiales**

Dirección: Rafael Alberti, 6

C.P. / Ciudad: 15172 / Perillo (Santa Cristina)

Provincia: A Coruña

Cuenta: 43000000

Segmento: Default (DIR)

CIF: B15173172

Teléfono: Spain (+34) 637444919

Contacto: Javier

Fecha nac.: 31/08/1955

Notas:

E-mail: javie@club.com

Editar cliente

Nombre: Javier Sabariz Torre

**Personales** | **Especiales**

Tarjeta

Crédito límite: 0.00

Saldo pendiente: 0.00

Fecha últ. comida:

Total pagado: 0.00

Total comidas: 0

Observaciones:

Enviar e-mail:

Enviar SMS:





# E – CRM

## E.C/D/E. Cuestionarios Control de Calidad del Hotel.



Las evaluaciones se podrán realizar tanto desde el Smartphone del cliente como desde propia Tablet. Veamos la creación de los cuestionarios.

**Menú Principal / CRM / Preguntas de platos** Usuario: admin2

Descripción: El menú tiene una amplia variedad. Estado: Activo.

**Menú Principal / CRM / Preguntas generales** Usuario: admin2

Descripción: ¿Cuál es su grado de satisfacción general con [RESTAURANTE]? Estado: Activo.

**Menú Principal / CRM / Respuestas generales** Usuario: admin2

**Editar pregunta**

Descripción: El interior del restaurante estaba limpio.

Respuestas:

- Insatisfecho
- Satisfecho
- Normal
- Completamente insatisfecho
- Completamente Satisfecho

Nueva respuesta... +

Respuesta existente... +



# E – CRM

## E.C/D/E. Cuestionarios Control de Calidad del Hotel.



Las evaluaciones se podrán realizar tanto desde el Smartphone del cliente como desde propia Tablet. Veamos un ejemplo de cómo lo rellena el cliente.

KFC | Departamento | español | Identificación

1/4 - PIEZAS DE POLLO

El menú tiene una amplia variedad

La calidad de la comida es excelente

Los platos son sabrosos

Los platos son servidos calientes y frescos

¿ESTÁ SATISFECHO: LA CANTIDAD SERVIDA CON EL PRECIO?

Siguiente

Class One

¿Cuál es su grado de satisfacción general con (RESTAURANTE)?

Completamente Satisfecho

Satisfecho

Normal

Insatisfecho

Completamente insatisfecho

Otros:

Basándose en su experiencia, visitará (RESTAURANTE) más asiduamente

Sí

No

Otros:

El camarero fue paciente tomando mi nota

Completamente Satisfecho

Satisfecho

Normal

Insatisfecho

Completamente insatisfecho

Otros:

El exterior del restaurante estaba limpio

Completamente Satisfecho

Satisfecho

Normal

Insatisfecho

Completamente insatisfecho

Otros:

El interior del restaurante estaba limpio

Completamente Satisfecho

Satisfecho

Normal

Insatisfecho

Completamente insatisfecho

Otros:



# E – CRM

## E.G. Abono de Puntos.



Cuando poseemos el módulo de CRM mediante esta opción podemos darle directamente los puntos a un Cliente de un TICKET que no le ha sido abonado

Menú Principal / CRM / Abono de puntos Usuario: admin2

Dept. Desde  Dept. Hasta

Nombre	C.P.	CIF	Tele	Abono de puntos	E-mail
Antonio Gutierrez	15172		34-961813709		atguti@classone.es
Javier Gonzalez	15009	444444455	34-660221091		javiergonzalezotero@gmail.com
Javier Sabariz Torre	15172	B15173172	34-637444919		javiensabariz@gmail.com
Miguel Marcos	-	-	34-678448658		m.marcos@sunsetbeachclub.com
Sergio	15000		34-692661882	hdbwif	sergiorodrama@gmail.com

100 < 1 >

Andorra 83487

Movimientos de puntos

Fecha	Hora	Puntos usados	Puntos obtenidos	Saldo
+	2017/12/13	12:59:35	11	83487
+	2017/10/19	18:48:10	49	83476
+	2017/10/03	16:15:14	9	83427
+	2017/08/28	14:10:57	85	83418
+	2017/08/02	13:08:35	62	83333
+	2017/06/25	17:31:52	30	83271
+	2017/06/16	22:30:15	17	83241
+	2017/06/15	14:29:37	93	83224
+	2017/06/14	17:22:20	22	83131
+	2017/06/13	17:10:50	12	83109
+	2017/06/13	15:03:44	4	83097
+	2017/04/24	14:08:06	325	83093
+	2017/04/24	14:03:32	6	82768
+	2017/03/20	16:38:17	29	82762
+	2017/03/13	17:58:47	13	82791
+	2017/03/10	12:35:50	10	82778

Menú Principal / CRM / Abono de puntos Usuario: admin2

Dept. Desde  Dept. Hasta

Abono de puntos

Dept.

# Ticket

Puntos

✓ ✗