Gestión de Clientes

La gestión de clientes de FLOWWw permite registrar rápidamente nuevos clientes, realizar búsquedas simples y avanzadas, obtener bancos de datos completos, además de administrar informaciones, historias, productos, tratamientos adquiridos y mucho más.

Cómo dar de alta a un cliente

Es importante saber que cuando un cliente entra en contacto con tu clínica por primera vez, es necesario registrarlo en el sistema, para poder realizar acciones como programar y vender un producto.

Con FLOWww ese proceso puede ser realizado en pocos segundos. Para dar de alta a un nuevo cliente, basta dirigirse a gestión de clientes en tu menú de FLOWww y hacer un clic sobre la opción **alta rápida**. En esa nueva pantalla tú deberás añadir en los campos en blanco los datos de tu nuevo cliente, esos datos pueden cambiar de un sistema a otro, ya que, se trata de opción personalizable.

En ese ejemplo, informaremos el nombre y apellido de nuestro nuevo cliente, su sexo, teléfono e indicaremos el canal por el cual ha conocido nuestra clínica de estética entre todas las opciones disponibles en el menú suspendido, esa es una herramienta de gran utilidad para que avales tus estrategias de publicidad y si están alcanzando los efectos deseados. Una vez introducidos los datos **haz un clic en guardar.**

Cuando realizas una alta nueva, FLOWww entiende que tú deseas marcar una cita para el cliente, por esa razón te lleva automáticamente a la agenda para facilitar el trabajo y economizar tu tiempo, también podrás observar, que en la parte superior de tu sistema habrá un resumen del cliente, y en la herramienta **“+INFO”** que explicaremos durante ese tutorial.

Cómo buscar un cliente

Encontrar un cliente en FLOWww es realmente fácil, basta dirigirse a gestión de clientes, buscar, informar el nombre o apellido, el número de teléfono, el número del cliente que deseas procurar y hacer un clic en buscar. FLOWww te **listará** el cliente o clientes al cual corresponde tu búsqueda, acuérdate que no necesitas rellenar todos los datos para realizar la búsqueda, informando **uno de los campos ya es suficiente.**

Al encontrar un cliente deseado, haz un clic en “**ver+”** para ver la ficha del cliente y seleccionarlo.

Si deseas exportar una lista completa de todos los datos de un cliente, basta informar de su nombre, o teléfono, o número de cliente y hacer un clic en exportar, será descargado un archivo en Excel con todas las informaciones registradas en la ficha de ese cliente.

Si necesitas tener una relación completa de todos los clientes registrados en la clínica, basta insertar un *** (asterisco)** en cualquier campo y posteriormente hacer un clic en buscar, FLOWww te listará todos los clientes ya registrados en tu clínica.

También dispones de la opción **exportar,** que descargará en tu ordenador un archivo Excel con todos los datos de los clientes que están dados de alta. En ese archivo Excel podrás visualizar datos como, prefijo de la clínica, la clínica, Id del cliente, nº del cliente, su nombre, sexo, fecha de nacimiento, DNI, teléfonos registrados, su dirección, localidad, CP, provincia, País ,email, notas, como nos ha conocido, fecha de alta, si es un cliente SELF y sus puntos disponibles.

Búsqueda avanzada de clientes

Todavía dentro de gestión de cliente, verás que la **búsqueda avanzada** dispone de más una opción**.** Esa herramienta fue creada para realizar una búsqueda segmentada y específica de clientes, que pueden ser usadas tanto para facilitar la gestión de la clínica, como para aplicar estrategias de marketing. Dispondrás de varios filtros, que pueden ser usados individualmente o combinados para crear una lista de clientes de acuerdo con los parámetros que buscas.

Tú podrías filtrar tus cliente por ejemplo por su número de cliente, por su nombre, por su email, día, mes o año de nacimiento, edad, sexo, país de residencia, CP, por cómo ha conocido la clínica, si es un cliente habilitado para el recibimiento de SMS, por su antigüedad, por cuanto ha facturado en nuestra clínica, por cuantas veces compró en nuestra clínica, por cuando tiene marcada la próxima cita, por cuando ha recibido su última cita, por los productos que compró y por los productos que no compró.

Vamos a hacer un ejemplo práctico: Primeramente **seleccionamos la clínica deseada** con las flechas, para seleccionar la clínica basta seleccionar su nombre y posteriormente hacer un clic en la **flecha** para moverla al lado derecho, para cancelar la acción basta hacer un clic otra vez en el nombre de la clínica y después clicar en la flecha inferior para que ella vuelva al lado izquierdo. Una vez que tengamos seleccionada la clínica ya podremos aplicar **los filtros deseados**.

Suponemos que quieres ofrecer un tratamiento gratis a todos los clientes que tienen la fecha de nacimiento en diciembre, para eso basta buscar el filtro “en que día, mes, o año ha nacido”, informa solamente el campo que necesitas y haz un clic en buscar. FLOWWw te dará una lista de todos los clientes que han nacido en ese mes, también podrás exportar esa lista haciendo un clic en la **opción exportar**.

Tú puedes utilizar la búsqueda avanzada para realizar búsquedas específicas, usando muchas informaciones, como por ejemplo: la fecha de la última sesión de un cliente, productos y tratamientos que realizaran o no realizaran, su edad, entre otros criterios importantes.

Lo más interesante de esa herramienta, **es experimentar las muchas posibilidades** que ofrece, para que puedas conocer mejor a tus clientes y ofrecer un servicio de acuerdo con sus expectativas y necesidades.

Panel de clientes

Siempre que des de alta a un nuevo cliente o realices una búsqueda para encontrar una persona en tu sistema, la misma será habilitada en lo que llamamos **panel del cliente,** localizado en la parte superior derecha de tu sistema. Buscaremos un cliente para que tú puedas entender mejor la función de ese panel.

Iremos a gestión de clientes, búsqueda, informaremos los criterios de búsqueda deseados y haremos un clic en buscar, posteriormente haremos un clic en **"ver+"** al lado del cliente que buscamos, como podéis visualizar, el mismo ya está habilitado en el panel de clientes, permitiendo que realices las acciones deseadas. Con una simple mirada podrás visualizar el nombre, el número del cliente y teléfono, también podrás visualizar pequeños avisos que indican particularidades en la ficha del cliente.

¿Cuál es el significado de esos avisos?

Letra A > significa que el cliente tiene pagos aplazados

Letra D > Significa que faltan datos en la ficha del cliente. Acuérdate que después de realizar la alta rápida, es muy importante rellenar todos los datos en la ficha del cliente, ya que esa información será utilizada para generar estadísticas.

Letra B > El cliente tiene bonos comprados pendientes de uso

Letra N > Existen notas adicionadas en la ficha del cliente. Esas notas podrán ser adicionadas en la propia ficha del cliente indicando detalles y observaciones sobre él.

Punto de exclamación > Indica que fueron vinculados avisos importantes en la ficha del cliente. Explicaremos como configurar los avisos en el próximo video sobre la opción "+INFO".

En la parte inferior de esa pantalla también podrás visualizar algunos botones bastante útiles. Herramientas que permiten acceder de forma rápida a opciones prácticas, como en el menú **"+INFO".** Entre las opciones tú podrás acceder directamente al historial de cliente, los pagos aplazados, los bonos, las fotografías, los avisos y descuentos del cliente habilitado.

También puedes observar que cuentas con tres opciones muy interesantes.

No enviar SMS: En esa opción, podrás habilitar o deshabilitar ese cliente para recibir mensajes de SMS.

Cliente VIP: Al marcar ese campo el cliente ganará el doble de puntos por los productos y tratamientos comprados.

Un poco más abajo, podrás visualizar los datos de acceso del cliente en el módulo **SELF** para marcar citas online.

Siempre que un cliente esté habilitado en el **panel de cliente**, verás la opción **+INFO**, muy utilizada para obtener informaciones del cliente de forma rápida y práctica.

Al poner el ratón encima de la herramienta **"+INFO**", será abierto un menú suspendido, donde tú podrás visualizar todos los detalles del cliente habilitado. Recordamos que cada clínica dispone de un menú adecuado a sus necesidades, siendo así, las opciones vistas aquí pueden cambiar de una clínica a otra. Visualizaremos cada una de las opciones ahora.

HISTORIAL: Historial completo de todos los servicios prestados al cliente, en esa opción podrás tener una visión detallada de todos los tratamientos que el cliente se ha realizado en el centro, que auxiliar le atendió, que día acudió al centro que tratamiento se realizó, número de sesión de ese tratamiento, así como todos los parámetros y comentarios guardados de cada una de las sesiones, así como los próximos tratamientos agendados previstos.

APLAZADOS: En esa opción tú podrás consultar si el cliente tiene algún pago pendiente, podrás consultar sus aplazados ya liquidados anteriormente y también podrá liquidar un pago aplazado.

BONOS: Informaciones sobre los bonos del cliente. En la pantalla podrás consultar de forma rápida la fecha de compra de los bonos, el bono comprado, las sesiones disponibles, las sesiones usadas, fecha de caducidad en caso de que la hayamos configurado, podrás restar sesiones de este bono, podrás transferir el bono o sesiones para otro cliente y visualizar el historial completo de cada uno de los bonos.

SUSCRIPCIONES: Una suscripción es el pago periódico por un servicio determinado y para un tiempo determinado (por ejemplo la suscripción a una sala de fitness). Si en nuestro negocio trabajamos con esta opción desde este menú podremos ver las suscripciones que tiene nuestro cliente, su periodo de validez, si se renueva automáticamente, así como aquellas suscripciones caducadas. Hay que tener en cuenta que para que una suscripción sea renovada automáticamente deberemos trabajar con recibos domiciliados. Desde este mismo apartado nos permitirá modificar la cuenta bancaria de cargo de los recibos del cliente.

RECIBOS PENDIENTES: Nos permite consultar en todo momento los recibos pendientes que tiene el cliente, su fecha de vencimiento, y nos permite modificar su cuenta donde le giraremos los recibos.

FOTOGRAFIAS: Permite guardar fotografías de los progresos de los tratamientos realizados, simplemente haciendo un clic en seleccionar archivo, posteriormente la fecha en que esa fotografía fue realizada, y la área o tratamiento que fue realizado y hacer un clic en guardar, también podrás escribir algún comentario si lo deseas. La imagen será incluida en la lista de fotografías para que tanto tú como el cliente las puedan visualizar en todo momento.

DOCUMENTOS: Permite guardar documentos importantes para la consulta, los documentos guardados estarán siempre disponibles de forma fácil en esa opción.

AVISOS: Permite configurar mensajes de recordatorios relacionados a un cliente, tú podrás definir cuándo deseas ser avisado de alguna particularidad del cliente. Cuando consultas o validas una sesión de tratamiento para el cliente o al consultar su ticket, podrás escoger una o todas las opciones marcando en el campo correspondiente, de esa forma siempre que quieras realizar una de la acciones seleccionadas, FLOWww enseñará el aviso vinculado al cliente para que no te olvides de los detalles importantes de cada cliente de tu clínica, a continuación, indicaremos hasta que fecha deseas que ese aviso sea emitido, si el aviso no tiene fecha de caducidad simplemente deja el campo en blanco, escribe el contenido del aviso y haz un clic en guardar. Los avisos pueden ser utilizados en diversas situaciones, podremos avisar por ejemplo que el cliente tiene alergia a algún producto o que tiene la piel muy sensible.

FACTURACIÓN: En esa herramienta podrás buscar tickets y facturas de un cliente en un periodo deseado, así como tener un historial generalizado de cuantas veces estuvo en la clínica y cuanto ha gastado, tú podrás también reabrir un ticket, anularlo o ver más detalles del mismo. Las facturas generadas en esa opción podrán ser impresas o exportadas a un archivo Excel.

DESCUENTOS: Consulta y configuración de descuentos para tus clientes. FLOWww permite aplicar un descuento a tu cliente también de forma individualizada. Aquí podrás configurar de forma detallada los descuentos que deseas ofrecer a tus clientes, sea por estrategias de marketing, por fidelización o por ser un cliente especial.

RECETAS: Usado principalmente para clínicas médicas. Aquí podrá ser inscrita e impresa una receta médica para el cliente habilitado.

PUNTOS: Aquí podrás consultar los puntos de tus clientes, el cuadro de equivalencia de esos puntos en efectivo, también podrás añadir puntos, visualizar el historial de esos puntos y los tickets responsables por esos puntos.

TARJETAS: Esa opción podrás crear, consultar e imprimir tarjetas a un cliente, además de vincular tarjetas a clientes, como en el caso de las campañas de marketing, como invite a un amigo; En el cual un cliente antiguo ofrece una tarjeta de nuestra clínica a un amigo que todavía no es nuestro cliente, cuando el nuevo cliente vaya a la clínica a realizar un tratamiento o comprar un producto ambos podrán ganar puntos o descuentos.

CONSOLIDACIÓN: Permite consolidar clientes en caso de duplicidad, así las informaciones del historial del cliente no se pierden.

Consulta Médica

Me gustaría también hablar de una herramienta que no está precisamente dentro de gestión de clientes en FLOWww, consulta médica**.**

Esa herramienta pondrá a tu disposición algunos formularios médicos escogidos al realizar la implantación de tu sistema FLOWww, esos formularios tienen el objetivo de obtener

informaciones sobre el historial médico y estado de salud de tus clientes, datos útiles para que tú puedas saber si puede proceder o no a realizar algunos tratamientos, es muy importante para clínicas de estética que trabajan con tratamientos láser por ejemplo, o que utilizan compuestos químicos que pueden no ser indicados para todas las personas.

Para utilizar esa herramienta, el primer paso que necesitamos hacer es **buscar el cliente** en **Gestión de clientes, búsqueda**, y una vez seleccionado en el panel de cliente nos dirigiremos a formulario médico. En esa herramienta veremos los formularios médicos que seleccionamos cuando creamos nuestro sistema. Cumplimenta todos los campos solicitados y haz un clic en **guardar.**