

Marketing

FLOWWw dispone de una plataforma completa de marketing capaz de captar y fidelizar clientes, estudiar su público, anticipar necesidades y elaborar estrategias y campañas infalibles, cuenta con un verdadero laboratorio de marketing creado especialmente para tu negocio.

- **Búsqueda Avanzada**

La búsqueda avanzada a pesar de ser una herramienta que se encuentra disponible dentro de gestión de clientes es mucho más que un simple buscador, es una importante herramienta de marketing que te permitirá conocer el perfil de tus clientes, segmentar los clientes existentes en tu clínica y atender mejor sus expectativas, todos esos datos te darán informaciones necesarias para que puedas **crear estrategias de marketing** con la finalidad de alcanzar los objetivos deseados.

Muchas veces crear promociones generalizadas no es suficiente, una vez que esas campañas lleguen a personas que no tienen interés en el producto o tratamiento ofrecido. Antes de elaborar una campaña de marketing de éxito es importante conocer mejor tus clientes. En **gestión de clientes de FLOWWw** encontrarás la búsqueda avanzada, donde es posible realizar una búsqueda para saber cuáles son los clientes que más frecuentan tu clínica y el grupo de clientes que más te interesan para crear campañas o estrategias de marketing.

Selecciona **primero la clínica** deseada clicando haciendo un clic en su nombre y posteriormente en las flechas, aplica uno o cuantos filtros sean necesarios para obtener la lista de clientes deseados.

Vamos a hacer un ejemplo: Si estás pensando en comenzar a vender una crema anti edad, podrás aplicar algún criterio de búsqueda para encontrar los clientes ideales para ese producto.

Podrías buscar por ejemplo los clientes con edad entre 25 y 60 años y que tengan comprados o realizados tratamientos faciales anteriormente, después de aplicar los filtros deseados haz un clic en buscar para ver la lista de clientes que atienden a tus criterios, tú podrás visualizar la lista con los datos personales, email, teléfono de cliente que atienda la búsqueda haciendo un clic en la opción exportar, donde será descargado un archivo Excel en su ordenador.

Como puedes observar, FLOWWw te ofrece una herramienta para que pongas **en práctica tus ideas**.

- **Programa de Puntos**

El **programa de puntos** es otra **estrategia de marketing** usada para atraer a los clientes de tu clínica y hacerlo sentir que su fidelidad pueda ser reconocida por ti. El programa funciona ofreciendo puntos que serán acumulados por cada tratamiento o producto comprado que posteriormente podrán ser usados como forma de pago en tu clínica, de esa forma, cuanto más visite el cliente tu clínica, cuanto más fiel sea, más puntos tendrá para cambiar por sus tratamientos o productos favoritos.

Los productos y tratamientos que ofrecen puntos, así como los puntos atribuidos a cada uno de ellos y la **equivalencia en euros**, serán definidos por cada clínica en el momento de la implantación y configuración de tu sistema. FLOWWw llevará en cuenta esas configuraciones definidas previamente en la tarifa base de la implantación.

Acuérdate que los productos y tratamientos nuevos, creados después y fuera de la tarifa base, deberán también ser configurados posteriormente.

Para configurar o modificar los puntos en que deseas que sea asignado a un producto o tratamiento deberás ir siempre a tarifa, hacemos siempre en **ver+ en la tarifa** de nuestra clínica y después en la opción productos, consecuentemente buscaremos el producto en el cual deseamos configurar los puntos, podremos hacer una búsqueda por familia, tipo, por el nombre del producto o tratamiento que deseamos o simplemente haciendo un clic en buscar para que podamos visualizar la lista completa de todos los productos y tratamientos existentes en la clínica, haz un clic en ver+ en el producto deseado y en la pantalla de los datos del producto haz un clic en puntos, así podrás definir el porcentaje de puntos que el cliente ganará al comprar ese producto.

Acuérdate que la equivalencia de esos puntos en euros es definida en el momento de la **implantación del sistema**.

Después de configurar los puntos de los productos y tratamientos para cada venta realizada, FLOWWw irá **guardando los puntos de los clientes de forma automática**, sin la necesidad de tarjetas físicas.

Para saber la cantidad de puntos de un determinado cliente, primeramente deberemos buscar ese cliente en gestión de clientes, buscar, una vez que ese cliente esté habilitado en el panel de clientes, iremos al **menú + info** y haremos un clic en la opción puntos, en la siguiente pantalla tú tendrás a tu disposición toda la información que necesitas sobre los puntos de tus clientes, como por ejemplo, los puntos que tiene disponibles, los que caducan a final del mes, el cuadro de equivalencia, o sea el valor en euros de cada punto en tu clínica, además de visualizar el saldo de puntos en euros que dispone tu cliente.

Abajo también dispones del historial de puntos del cliente con detalle sobre la clínica, horario, el día que fueron obtenidos **los puntos, número, fecha de caducidad y cantidad de puntos**

que tiene el cliente, al hacer un clic en ver+ podrás visualizar que tratamiento o producto compró su cliente para ganar los puntos. En esa página tú podrás incluso realizar una impresión de las facturas que originaran los puntos.

En caso que quieras **regalar puntos a tu cliente**, basta hacer un clic en la opción adicionar puntos en la parte inferior de la pantalla, en la nueva ventana ya podrás informar los puntos que desees y escribir un comentario sobre esos puntos adicionados en caso necesario. Podrás visualizar que esos puntos serán sumados al cuadro de puntos del cliente de forma automática. Como comentamos anteriormente, los puntos son una forma de pago que pueden ser utilizados por tus clientes para pagar tratamientos o productos adquiridos en tu clínica.

En caso que el cliente quiera pagar con puntos, la primera información que necesitamos saber es la cantidad de puntos disponibles del cliente, siguiendo los pasos anteriores vamos a gestión de clientes, búsqueda, hacemos un clic en **+ info** y posteriormente en puntos, de esa forma podremos saber cuántos puntos disponibles tiene el cliente para pagar su ticket,

En el momento de cobrar al cliente después de la realización del tratamiento y compra de producto, en el listado de tickets pendientes, selecciona la opción añadir pago, en la lista de opciones busca **y selecciona puntos como forma de pago deseado**,.

Si el valor de puntos disponibles es inferior al importe de su pago, FLOWww te informará que no podrá ser pagado el importe total y te informará del saldo disponible. En este caso basta informar el valor que dispone de puntos y añadir. Clicamos una vez más en añadir pago e informamos la otra forma de pago en que será **liquidada la diferencia**.

- **Programa “Trae a un Amigo”**

El programa de prescriptores (Trae a un Amigo) es una herramienta que permite atraer fácilmente nuevos cliente a tu clínica, además de premiar los clientes más asiduos. Funciona a través de tarjetas personalizadas en que los clientes de tu clínica podrán invitar a amigos y familiares a cambio de descuentos, puntos o ambos.

Primeramente, deberás configurar tu sistema con algunas informaciones básicas, como por ejemplo, el porcentaje que el nuevo cliente ganará por su primera compra, los puntos o descuentos que ganará tu cliente asiduo por invitar a su amigo, todas esas informaciones podrán **ser configuradas de acuerdo con tus preferencias**, estos valores se configuran en el momento de la implantación del sistema, de esta forma, simple y divertida, tus clientes más asiduos podrán ganar un pequeño incentivo y tú aumentarás tu rentabilidad al atraer nuevos clientes.

El primer paso que haremos será **vincular una tarjeta a tu cliente antiguo**, en la cual el podrá indicar a la persona que quiera, ese es el primero paso de nuestro programa de invite a un amigo, para eso buscamos el cliente antiguo en gestión de cliente, hacemos un clic en ver + para seleccionarlo, vamos a tu **menú +info** y haremos un clic en tarjetas , en el botón vincular creamos una tarjeta vinculada a ese cliente, podremos ofrecer cuantas tarjetas sean necesarias, también se puede hacer un clic en nueva tarjeta con lo cual el sistema te ofrecerá



una tarjeta de **forma automática**, con esas tarjetas el cliente podrá invitar a nuevos amigos y familiares para ganar descuentos o puntos por la primera compra en nuestra clínica. En la nueva ventana abierta escribe el número de la tarjeta deseada y **haz un clic en guardar**, podrás imprimir la tarjeta o apuntar en una tarjeta personalizada de tu clínica y entregarla al cliente para que él ofrezca a quien quiera.

Vamos a suponer que hoy el nuevo cliente amigo de nuestro cliente antiguo que ganó una tarjeta, ha venido a nuestra clínica para comprar su primer producto, primeramente vamos a **dar de alta a ese cliente** en nuestra clínica, para eso iremos a gestión de clientes, alta rápida, informamos los datos solicitados y hacemos un clic en guardar para registrar ese nuevo cliente. Cuando ese nuevo cliente realice su primer tratamiento o compre su primer producto en nuestra clínica deberás informar el número de la tarjeta que indicó su amigo. Vamos a hacer un ejemplo:

Iremos a lista de tickets y **simularemos la compra de un producto**, a continuación haremos un clic en tarjetas e informaremos el número de la tarjeta que el cliente ganó y nos está presentando, una vez informado el número de esa tarjeta, el sistema aplicará de forma automática el descuento, puntos o ambos obtenidos por ese cliente al presentar la tarjeta que le indicó el amigo.

En ese ejemplo nuestro programa de prescriptores ofrecía 20 puntos a los nuevos clientes, en el **menú + info**, podrás observar que los puntos fueron adicionados de forma automática, más la historia todavía no ha terminado ahí. ¿Te acuerdas que el cliente antiguo también ganaría descuentos, puntos o ambos, al indicarnos un nuevo cliente?

Cuando nuestro nuevo cliente realiza su primera compra, el sistema automáticamente le añade a nuestro cliente antiguo un determinado número de puntos, un descuento personalizado para su próxima cuenta o ambas opciones para recompensarle el haber traído a un nuevo cliente a nuestro centro. **Veamos cómo funciona.**

Buscamos el cliente que indicó a un amigo y simulamos la venta de un producto, después de añadir el pago y cerrar su ticket, iremos nuevamente a opción +info, puntos, donde podrás visualizar que fueron adicionados de forma automática 20 puntos por su indicación, si tu sistema también puede estar configurado para recibir descuentos, en ese caso recibirías el descuento automático en el ticket del cliente.

Tú siempre podrás **administrar el programa de “Trae a un amigo”** haciendo un clic en el menú + info en tarjetas, haciendo un clic en esa opción podrás visualizar las tarjetas ofrecidas al cliente seleccionado, las tarjetas usadas y los nuevos clientes que fueron adquiridos por el programa. Con el programa invite a un amigo todos ganan, tanto el cliente asiduo, el nuevo cliente y también tu clínica, que conseguirá aumentar la fidelización y capitalizar nuevos clientes.

- **SELF**

Actualmente internet es nuestra mejor compañera para realizar todas nuestras tareas diarias, desde realizar el pago de una factura, hasta hacer una compra en su supermercado.

¿No sería también fantástico programar una cita para una sesión de tratamiento en nuestra clínica favorita?

El módulo SELF de FLOWWw, permite la integración de tu sistema a una página **Web, Blog, o Facebook de tu clínica**, sus clientes podrán programar su sesión en el horario que prefieran, consultar sus puntos y bonos, así como consultar sus datos personales desde su propia casa, por otro lado tú conseguirás ahorrar tiempo y facilitar el trabajo de los auxiliares de tu clínica.

La integración del módulo SELF es muy simple y puede ser realizada a través de la inserción de una URL específica de tu clínica, informada por FLOWWw, al realizar la implantación de su sistema. En caso que todavía no tengas la URL, basta solicitarla en el portal de atención al cliente, esa URL podrá ser implantada como un link e informada en su Web o Blog o a través del mainframe, una etiqueta HTML.

Haremos un ejemplo de la integración del **SELF en una página del Facebook**.

Estamos ahora en una página **de Facebook ficticia**, lo primero que debemos hacer es instalar una aplicación, la cual permita la integración del módulo SELF de tu clínica con la página del Facebook, podrás instalar la aplicación que prefiera, entretanto sugerimos STATIC HTML debido a los buenos resultados, podrás buscar en el buscador simple de Facebook, escribiendo el nombre, una vez encontrado haz un clic sobre esa opción para adicionarlo a tu Facebook, en caso de que tengas más de una página de tu clínica Facebook te preguntará en que página deseas instalar la **aba** de la aplicación.

Escoge la página de tu clínica y haz un clic en **adicionar pestaña de la página**, serás llevado a tu perfil personal, en la página de tu clínica ya podrás visualizar un pequeño cuadrado llamado Welcome totalmente configurado, será por esa herramienta que configuraremos nuestro SELF, haz un clic en ese cuadro con una estrella en su interior y serás llevado a la parte de la aplicación, haremos un clic en **Editar tabe** después en **see more apps**, en esa pantalla haremos un clic en Website y después sobre el botón verde, en la nueva página adiciona la URL de la clínica ofrecida por FLOWWw, en el campo **Web page address**, clic sobre el botón de la parte superior salvar y publicar. El SELF ya está integrado a la página y tus clientes ya podrán marcar citas online por el Facebook.

Después de integrar la plataforma SELF en tu Facebook es importante configurar el icono con una **fotografía bonita y una frase llamativa**, para editar esas informaciones haz un clic en “configuración” en tu página y posteriormente en aplicaciones.

En “**aplicaciones añadidas**”, localiza la aplicación de **Static HTML** y haz clic en “editar configuración”. En la nueva ventana podrás cambiar la imagen y el mensaje de la aplicación para que sea más atractiva para tus clientes.



En “**Personalizar la imagen de la pestaña**”, haz clic en “cambiar” para subir la imagen de tu preferencia. En esta página, pasa el ratón encima de la imagen de la estrella y después en “subir”.

Ahora deberás hacer clic en “**seleccionar un archivo**” y buscar la imagen que quieres añadir en tu ordenador. Acuérdate que la imagen debe tener exactamente 111x 74 pixels y ser JPG, GIF o PGN

En **CustonTabName** podrás editar la frase que será visualizada por tus clientes, experimente algo llamativo e interesante como por ejemplo citas online, marca aquí una cita online, el mensaje de tu preferencia. Haz clic en guardar y el SELF ya estará debidamente configurado en tu página de Facebook.

Acuérdate que para que tu módulo SELF funcione perfectamente de la manera que desees será interesante **configurar algunas opciones en tu sistema FLOWWw**.

En tu sistema FLOWWw podrás escoger que cabinas de tu clínica desees que aparezcan en el **SELF para citas online**, podrás habilitar todos los cabinas o solamente los de tu preferencia. Es importante verificar esa configuración, ya que si ninguna cabina está habilitado en tu sistema, los clientes no podrán programar en el SELF.

Para editar tus preferencias basta ir a configuración y después en clínicas, haga un clic en ver+ en tu clínica y posteriormente selecciona el botón cabinas, haz un clic sobre el cabinas que desees habilitar para marcación de **citas online** y marca el campo que aparece en SELF y haz un clic en guardar, si desees habilitar todos los cabinas en el módulo SELF, basta repetir el procedimiento en todos los cabinas existentes.

También podrás definir los tratamientos que podrán ser marcados por la plataforma online, todos los tratamientos de la tarifa base ya están incluidos en el módulo SELF, entretanto si tu clínica cuenta con tratamientos adicionales **deberás habilitarlos** para que ellos aparezcan en la lista de tratamientos que podrán programar online.

El mismo procedimiento deberá ser realizado en caso que decidas que determinados tratamientos no pueden ser programados en el módulo SELF. Para **editar tratamientos para que sean programados online**, basta ir a configuración y posteriormente en la tarifa, clic en ver+ en la tarifa de tu clínica, en la nueva pantalla que será abierta clic en productos y busca los tratamientos por familia, tipo o nombre, para que puedas habilitar o deshabilitar para que parezca en el SELF. Acuérdate que los clientes solamente podrán programar tratamientos, haz un clic en buscar para obtener los resultados.

Al encontrar el tratamiento deseado, **clic en ver+** para visualizar los detalles de ese tratamiento, selecciona el campo que aparece en SELF, si desees que ese tratamiento sea guardado online, clic en guardar. Para impedir que ese tratamiento no sea marcado online basta desmarcar el mismo campo y clicar en guardar.

En esa misma página tú verás el botón cabinas, usado especialmente para SELF, al clicar sobre ese botón podrás definir en qué gabinete el cliente podrá programar ese tratamiento cuando

utilice el módulo SELF, es interesante por si deseas reservar algunas cabinas exclusivas para citas online y otras para citas tradicionales.

Importante: Siempre después de realizar modificaciones en configuraciones el sistema debe ser actualizado, haciendo un clic sobre F5 en tu teclado.

Los datos de acceso de tus clientes al módulo SELF podrán ser encontrados en la ficha del cliente. Vamos a gestión de clientes para hacer un ejemplo, al clicar en ver+ en la lista de clientes podremos visualizar más abajo los datos en que el referido cliente podrá acceder a plataforma SELF. Tú podrás informar a tus clientes el **nombre de usuario y contraseña** como desear. En caso de que el cliente quiera programar una cita online y no disponga de esos datos de acceso, ellos podrán solicitar su contraseña. En caso de nuevos clientes que todavía no se encuentren dados de alta en tu clínica, podrán registrarse por el módulo.

Al clicar en la opción aún no soy cliente, **regístrate y aproveche los beneficios del acceso online**, el podrá rellenar sus datos y registrarse de forma automática en tu clínica.

Cuando un cliente de tu clínica tanto asiduo como nuevo realiza una cita online a través del SELF, podrás visualizar esa cita automática en tu sistema, diferenciado por una letra "W" para que sepas que el mismo fue marcado online.

El cliente accede al link del SELF, informa sus datos de acceso y podrá solicitar una nueva cita, escoger el tratamiento deseado, la fecha que prefiere, los días que le conviene para la cita y deberá hacer un clic en buscar, FLOWWw ofrecerá todos los horarios **disponibles en la agenda** de tu clínica que coinciden con las preferencias del cliente, el podrá escoger el horario preferido y confirmar.

El SELF nos permite **la venta de bonos y packs**, de tal forma que si un cliente desea adquirir alguno de estos productos desde su casa tan sólo tendrá que abonarlo en el momento a través de la pasarela de pago PayPal, para ello es imprescindible que te abras una cuenta en esta plataforma de pago, para recibir ahí los importes de tus ventas a través del módulo SELF.

- **Campañas de Marketing**

Los **mensajes de SMS** aún son la manera más rápida y efectiva de hacer llegar avisos a los clientes por dos razones, la primera es que en la época tecnológica en que vivimos, dependemos de nuestros teléfonos para muchas cosas, estamos siempre atentos a mensajes que recibimos a través de ellos, por otro lado, los **medios de marketing** como la televisión, radio, periódicos locales, cada día pierden más credibilidad y pocos de ellos consiguen captar la atención de nuestros clientes, siendo así, los mensajes de SMS, pueden transformarse en la mayor aliada de tu clínica para captar más clientes y conseguir objetivos.

FLOWWw dispone de un completo laboratorio para la creación de las **campañas de marketing vía SMS más efectivas**.



Para crear tus propias campañas basta ir a la opción “**Marketing**” y consecuentemente en Campañas SMS, en la pantalla abierta podrás visualizar un listado de campañas anteriores, la fecha de su ejecución, para cuantos destinatarios fueron enviados los mensajes, también podrás borrar una campaña creada y no emitida en la columna apagar(x) y ver el mensaje de la campaña haciendo un clic en ver+ pudiendo modificar el texto del mensaje.

Para crear una nueva campaña será necesario pasar por cuatro pasos simples, vamos a realizar una campaña pasando por todos los pasos para que tú aprendas a crear la tuya.

Nombre: En este campo deberás indicar el nombre de la campaña.

Texto de SMS: En este campo deberás inscribir el mensaje de la campaña, acuérdate que la misma no puede contener más de 160 caracteres, ya que se trata de un mensaje de SMS, tampoco puede contener acentos ortográficos, ni caracteres regionales (por ejemplo “€”).

País: Posteriormente seleccione tu país de origen

Enviar el: En el último campo a ser rellenado es enviar el, donde tendrá que ser informado la fecha en que los SMS deben ser enviados y posteriormente el horario que desees enviar tu campaña. Haz un clic en el botón siguiente para pasar al próximo paso.

En esa pantalla deberás determinar los clientes a quien desees enviar los SMS, tienes tres opciones interesantes y prácticas para llegar a los clientes deseados. La primera opción es indicada para realizar una campaña de marketing global, para todos los clientes de una clínica, si ese es tu caso basta seleccionar el nombre de la clínica deseada y posteriormente clicar en la flecha superior para enviarla al lado izquierdo, así todos los clientes registrados en tu clínica les llegaran mensajes de la campaña de SMS.

La **segunda** opción es interesante para quien desea enviar mensajes de campañas de marketing a un grupo de clientes específicos de su clínica.

Para seleccionar esos grupo y conocer los perfiles que se adaptan al público que se busca para esta campaña selecciona la opción (un **conjunto de clientes, el cual definiremos a continuación**), clic en siguiente y seremos llevados a nuestra página de búsqueda avanzada donde podremos buscar todos los filtros y criterios deseados para conseguir una lista de clientes de acuerdo con lo que necesitamos, acuérdate que primeramente tendremos que seleccionar la clínica en la cual se originan los clientes y después los filtros deseados, clic en siguiente para avanzar al tercer paso, existe una última opción para seleccionar los clientes destinatarios de esa campaña exportando los clientes de la clínica a un archivo de texto, para eso basta hacer un clic en la opción (Un conjunto de destinatarios, el cual proporcionaremos en un archivo de texto), y después en siguiente, en la próxima pantalla podrás cargar el archivo que componen los clientes al cual desees enviar esa campaña y seguir al paso tres.

Haremos un ejemplo de los tres tipos de campaña para que tú entiendas la finalidad de cada una. Iremos ahora a **crear una campaña para todos los clientes registrados en la clínica** deseada. Después de informar los datos de la campaña haremos un clic en siguiente y seleccionamos la primera opción, seleccionamos el nombre de la clínica para enviar la campaña de SMS a todos los clientes registrados en la clínica, para cancelar la acción basta



hacer un clic sobre la clínica deseada y a continuación clicar en la fecha inferior, clic en siguiente.

En **el tercer paso** no deberás realizar ninguna acción, ya que los descuentos que serán aplicados en esa campaña serán para clientes segmentados, clic en siguiente y ya estarás en el cuarto y último paso de la campaña.

En esa pantalla, FLOWW te indicará si la campaña fue creada con éxito y la cantidad de SMS que serán enviados, clic en ok y verás tu nueva campaña en la lista de campañas, donde podrás visualizar **el nombre de la campaña, la fecha que será enviada y la cantidad de SMS que serán enviados**, podrás borrar la campaña y clicar en ver+ para visualizar más detalles de la misma.

Ahora haremos una campaña para un grupo de clientes segmentados, haremos nuevamente un clic en nueva campaña e informamos el nombre de la campaña, escribimos el texto de nuestro SMS, seleccione o país o día y horario que esa campaña debe ser enviada y haz un clic en siguiente, en la próxima página informaremos a FLOWW que nuestra nueva campaña será para un grupo segmentado de clientes, en este caso seleccionamos la segunda opción y hacemos un clic en siguiente, seremos llevados a la página de búsqueda avanzada donde deberemos aplicar los filtros para seleccionar los clientes que realmente nos interesan, seleccionamos la clínica en la cual encontraremos la lista de clientes y abajo aplicamos los filtros deseados.

En ese ejemplo diré que quiero realizar una campaña a todos los clientes que compraran un determinado producto en mi clínica, iremos al filtro **debieron haber comprado**, enseguida informaremos la tarifa, informamos la familia y posteriormente seleccionamos e indicamos con las flechas los productos que esos clientes debieron tener comprados, al hacer un clic en siguiente seremos llevados al paso 3 de la campaña, la creación de descuentos específicos para clientes que participaran de la misma, al clicar en sí, en la próxima pantalla tendremos que configurar el descuento que serán ofrecidos a los clientes debido a la nueva campaña de marketing vía SMS, en caso que tú no quieras realizar un descuento, pues lo que buscas es solamente crear una campaña de Marketing para ser enviados vía SMS, haz un clic en no y avanza al próximo paso.

Al seleccionar si, deberemos informar la **tarifa** base al que ese producto o tratamiento pertenece, seleccionamos nuestra clínica, la **familia**, o sea el grupo de productos o tratamientos en el cual serán aplicados los descuentos de nuestra campaña o seleccionamos el producto específico que ganará descuentos en esa campaña, en el campo descuentos informaremos los descuentos que serán aplicados a la campaña.

Acuérdate que es posible configurar esos descuentos predefinidos como ya vimos en el video de configuración. Descuento máximo, informa aquí el valor mínimo en que ese producto puede llegar a ser vendido con los descuentos que ya estamos ofreciendo, informa el valor relacionado, si es de su interés, la fecha de inicio y final en que ese descuento estará disponible, si no rellenas este campo o descuento será aplicado a partir del momento que el mismo ha sido regenerado sin plazo final, informa el número de utilizaciones que el cliente podrá hacer utilizar su descuento, escribe tus comentarios y haz un clic en siguiente. Serás

Llevado al **paso cuatro**, donde podrás visualizar en tu pantalla si tu campaña fue realizada con éxito y cuantos SMS serán enviados. Al hacer un clic en ok podrás visualizar el resumen de todas las campañas ya creadas.

Crearemos ahora una nueva campaña con destinatarios que vienen de un archivo de texto, hacemos un clic en siguiente y en la nueva pantalla, haremos un clic en seleccionar archivo, busquemos en nuestro ordenador la lista de clientes en formato texto, hacemos un clic en siguiente y en el paso tres, podríamos nuevamente crear descuentos personalizados para los clientes que participaran en la campaña, como realizamos anteriormente.

Aquí informaremos que no queremos crear descuentos, haremos un clic en siguiente y visualizaremos la confirmación de la campaña, si fue realizada con éxito y la **cantidad de SMS que serán enviados**.

Acuérdate que para el funcionamiento de esa herramienta será necesario adquirir un pack de SMS. Para contractar el pack que más se adapte a sus necesidades, basta solicitarlo a través de la herramienta **Mi Cuenta disponible en tu propio sistema** o solicitarlo a través de la **herramienta de Ayuda**, es muy importante que el cliente tenga registrado correctamente el número de móvil válido para que los mensajes de SMS sean enviadas con éxito.

Hay que indicar que el sistema automáticamente desecha los teléfonos que no sean móviles, que no estén bien configurados (le falten o sobren dígitos), a aquellos clientes que tienen en su ficha marcada la opción de No enviar SMS y por último si un número está repetido en dos fichas de clientes, sólo se envía un solo SMS.

- **Promociones Globales**

La **herramienta promociones globales** es más un apoyo que ofrece tu sistema FLOWWw a tus campañas de marketing y estrategias de captación y fidelización de clientes. Como ya sabes la gran mayoría de esos descuentos están vinculados a algún descuento especial ofrecidos por un periodo de tiempo, limitado o no a los clientes de tu clínica. Aquí podrás poner en práctica los descuentos y precios especiales de **tus ofertas promocionales**.

Cuando por ejemplo decides realizar una campaña de marketing ofreciendo un descuento a todos tus clientes que visitaron la clínica para realizar un tratamiento hasta una determinada fecha, basta configurar los detalles de esa promoción para que la misma sea aplicada de forma automática para todos tus clientes.

Esa herramienta también es bastante usada en promociones de marketing que vienen de fechas especiales, como pueden ser, por ejemplo, navidades, el día de san Valentín, son días en que las personas les gusta cuidar de su apariencia de una manera especial y podrán tener más interés en tus ofertas.

Con las promociones globales de FLOWWw, podrás **crear una promoción especial y ofrecer descuentos a los clientes** que visitaron tu clínica en esas fechas.

Para configurar una promoción global, basta ir a **“Marketing”** y a continuación hacer un clic en promociones globales. Aquí podrás configurar todos los detalles de tu campaña, defina la tarifa, familia o producto en el cual serán aplicados los descuentos de tu promoción.

Primeramente seleccione la tarifa que hará parte de la promoción, a continuación escoja la familia o producto, en caso que su promoción esté relacionada a un único producto o tratamiento deberás seleccionarlo en la opción producto, visualiza que solamente podrás seleccionar o familia o producto, pues cuando seleccionas familia la opción de producto seleccionada desaparece y viceversa.

Seleccione tu clínica y el descuento que será aplicado en esa promoción, en caso que el descuento que desees aplicar en esa promoción no esté disponible, podrás configurar nuevos descuentos en **Configuración >> Catálogo de Descuentos**, a continuación visualizarás la opción descuento máximo que se refiere al valor límite que llegará a ser vendido ese producto o tratamiento con el descuento aplicado, si por ejemplo estás promocionando un producto y no desees que sea vendido por menos de 15 euros, podrás informar ese límite para evitar pérdidas.

Esa opción no es obligatoria y sin una funcionalidad extra para la creación de tus promociones.

En pack de bonos también podrás alterar los descuentos para que también pueda ser aplicado a productos y tratamientos que forman parte del pack de bonos. En esa opción deberás especificar si se trata de un pack de aplicación láser u otros tratamientos, todavía relacionada al pack de bonos, si estamos creando una promoción que será aplicada también a ellos en el campo **válido para**, informaremos cuantos bonos como mínimo debe tener el pack para participar de esa promoción.

En los campos válido desde y válido hasta, podrás definir el periodo en que la promoción que estás creando será aplicada.

Si desees que la nueva promoción sea aplicada solamente a nuevos clientes, en caso de una promoción global de captación de cliente, marca el campo **aplicable a nuevos clientes**, en caso de que la promoción sea para todos los clientes, sean nuevos o antiguos deja el campo deshabilitado.

También podrás limitar el uso de esa promoción en caso de que sea de su interés, para eso selecciona la cantidad de veces que tus clientes podrán utilizar esa promoción o usa el código promocional vinculado a él.

En **código general y código de promoción** podrás vincular etiquetas para agrupar tus promociones.

El código general es utilizado para definir un grupo de promociones:

El código de promoción es utilizado para identificar de forma específica una promoción.

En los campos complemento 1 y 2, podrás adicionar más etiquetas para ordenar tus promociones, en comentarios podrás informar notas y observaciones sobre la misma, una vez todos los datos estén informados, haremos un clic en guardar.

Podrás visualizar que la promoción aparecerá en la lista de promociones globales. Visualiza que en esa misma pantalla podrás actualizar tus promociones en el icono de la flecha, apagar la promoción en la (X) y también podrás visualizar más detalles de la misma en el icono ver +.

- **Recordatorios de Citas**

Las sesiones no realizadas en las clínicas muchas veces son consecuencias del olvido y debido a muchas informaciones que recibimos diariamente que acaban impidiendo acordarnos de cosas importantes. Por esa razón, FLOWww dispone de herramienta de envíos de SMS, que tiene el objetivo de recordar a tus clientes la cita programada. Nuestra experiencia nos indica que esas campañas de recordatorios son capaces de reducir un 40% las faltas de tus clientes en lo que se reflejará de forma automática en tus ventas y rentabilidad.

Para configurar las campañas de recordatorios de citas, será necesario ir a configuración >> Clínicas, haremos un clic en ver+ en nuestra clínica y posteriormente en el botón (+), visualizarás una segunda línea de opciones, clic sobre SMS para configurar tu campaña, habilita la opción **esa clínica puede enviar SMS** y también la opción **recordatorio de citas**, en el campo texto escriba tu mensaje de forma personalizada, acuérdate que tu mensaje solamente podrá tener 160 caracteres, pues estamos enviando al teléfono de los cliente, precisamos que sea un mensaje agradable y simple , (en el texto podemos incluir los parámetros que aparecen tales como "APPODAT" , "WEEKDAY" para que aparezca en el texto del SMS la fecha, día y hora de la cita.

Haz un clic en guardar y FLOWww enviará diariamente de forma automática con un día de antelación un mensaje de SMS de recordatorio de citas a todos los clientes que tengan horarios marcados en tu clínica. Acuérdate que para el funcionamiento de esa herramienta será necesario adquirir uno de **nuestros packs de SMS**.

Para contratar el pack que más se adapta a tus necesidades, basta hacer un clic en la opción Mi Cuenta disponible en tu sistema o solicitarla en la herramienta de Ayuda.

Resaltamos todavía que para el éxito de los envíos de los mensajes hay que tener en cuenta algunas cosas importantes, como por ejemplo, los clientes que deseamos que sean enviados los mensajes, esos clientes deben tener al **menos un teléfono móvil en su ficha**.