INSTAPOINTS blog

PLANTILLA GRATUITA

RECURSO DESCARGABLE PARA NEGOCIOS

Plantilla para diseñar un programa de fidelización

Plan del programa y tarjeta de sellos editable

Esta plantilla te ayuda a definir a quién quieres hacer volver, qué recompensa ofrecer y cómo medir si el programa funciona. Complétala con tus datos, adapta el modelo de tarjeta y prueba las reglas con un grupo pequeño de clientes.

Cómo usar esta plantilla

1. Define una conducta concreta que quieras impulsar, como una segunda visita o una compra cada semana.
2. Calcula el costo real de la recompensa antes de anunciarla.
3. Lanza una prueba de 30 días y revisa visitas, canjes y margen antes de cambiar las reglas.

1. Define el objetivo

Empieza por el hábito que quieres crear. Una meta clara te ayuda a elegir un premio útil y a saber qué dato revisar al final.

Nombre del negocio	_____
Tipo de negocio	_____
Cliente al que quieres llegar	_____
Conducta que quieres incentivar	_____
Frecuencia actual de compra	_____
Meta para los primeros 30 días	_____

INSTAPOINTS blog

PLANTILLA GRATUITA

2. Diseña las reglas del programa

El cliente debe entender en pocos segundos qué hace para avanzar, qué recibe y cuándo lo recibe.

Mecánica	☐ Sellos por visita ☐ Puntos por compra ☐ Niveles ☐ Otra
Cómo acumula	¿Qué compra o acción cuenta? ¿Hay un monto mínimo?
Cuándo obtiene el premio	Escribe el número de visitas, sellos o puntos necesarios.
Recompensa	Describe el premio y su costo directo para el negocio.
Límites y condiciones	Vigencia, productos participantes, topes o restricciones.
Cómo se registra	☐ Tarjeta digital ☐ Tarjeta impresa ☐ Otro método

3. Revisa el costo de la recompensa

Compara el costo del premio con la contribución que deja una compra adicional. El ticket promedio no es lo mismo que la utilidad: considera el costo variable del producto y las comisiones.

Dato	Tu cifra	Cómo calcularlo
Ticket promedio	$ _____	Promedio por compra elegible
Margen bruto	_____ %	Porcentaje después del costo del producto
Contribución por compra	$ _____	Ticket promedio × margen bruto
Costo del premio	$ _____	Costo directo del premio y su entrega
Compras adicionales para cubrirlo	_____	Costo del premio ÷ contribución por compra

Usa el último resultado como una referencia inicial. Para afirmar que el programa se paga solo, mide compras adicionales frente a una línea base comparable y resta también los costos operativos.

Quién revisa los resultados	_____
Fecha de revisión	_____

PLANTILLA GRATUITA

4. Diseña tu tarjeta de fidelización

Copia el beneficio en una frase corta. Si usas sellos, muestra cuántos necesita la persona y cuál es la recompensa final.

NOMBRE DE TU NEGOCIO _____

Compra o visita según las reglas y completa tu tarjeta para recibir:

RECOMPENSA _____

SELLOS

○ 1	○ 2	○ 3	○ 4
○ 5	○ 6	○ 7	○ 8

Nombre del cliente _____

La tarjeta es personal y sus sellos no tienen valor en efectivo. Completa las condiciones del reverso antes de compartirla.

Condiciones para compartir con tus clientes

Qué compra suma un sello	_____
Recompensa y momento de entrega	_____
Vigencia de la tarjeta	_____
Sucursales o productos participantes	_____
Límites y excepciones	_____

INSTAPOINTS blog

PLANTILLA GRATUITA

5. Lanza y mide durante 30 días

Prueba la mecánica en ciclos cortos. Explica las reglas al equipo antes de invitar a clientes y anota los resultados con la misma frecuencia.

Semana	Acción	Responsable	Resultado
1	Define reglas, costo del premio y forma de registrar compras.	_____	_____
2	Invita a clientes y registra quién empieza a participar.	_____	_____
3	Recuerda el beneficio en el momento de compra.	_____	_____
4	Revisa visitas, canjes, costos y comentarios del equipo.	_____	_____

Indicadores para revisar

Indicador	Dato actual	Meta	Resultado
Clientes inscritos	_____	_____	_____
Clientes que regresan	_____	_____	_____
Premios canjeados	_____	_____	_____
Costo de recompensas	$ _____	$ _____	$ _____

Lista antes de anunciar

- ☐ El equipo puede explicar las reglas con una frase.
- ☐ El cliente sabe qué compra cuenta y cuál es el premio.
- ☐ El costo del premio cabe en el margen previsto.
- ☐ Hay una fecha para revisar los resultados.

¿Lista la tarjeta? Puedes digitalizarla y compartirla desde Instapoints.

blog.instapoints.com.mx/recursos · Plantilla gratuita de Instapoints