

Club de Fidelización

Configuración del club de fidelización

Esta página explica cómo activar y configurar el club paso a paso. Si buscas una visión general de sus beneficios comerciales, consulta [Club de fidelización](#).

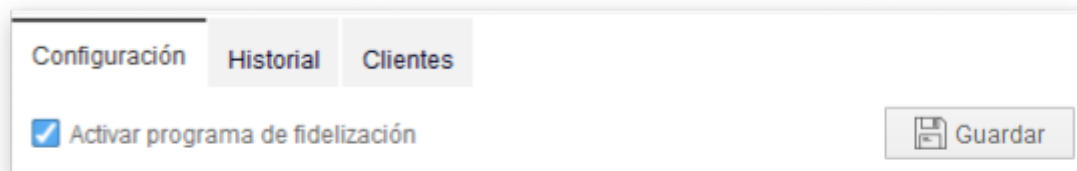
¿En qué consiste el club de fidelización?

Cuando tus clientes reserven a través de tu motor de reservas, pueden registrarse y acumular puntos en función al dinero gastado. Posteriormente pueden canjear esos puntos por descuentos en futuras reservas, siempre que reserven de forma directa a través de tu motor de reservas.

¿Cómo activo y utilizo mi programa de fidelización?

Vaya a Menú > Configuración > Herramientas Avirato > Club de Fidelización > Configuración

Para empezar con su club de fidelización, en primer lugar debe activar la primera casilla “Activar programa de fidelización”.



Configuración Historial Clientes

☒ Activar programa de fidelización

 Guardar

Equivalencia

Decida la equivalencia entre euros gastados y puntos, y entre puntos y descuento.

Puede ayudarse del simulador para ver la equivalencia.

Equivalencia

Determina el valor de tus puntos.

Indica cómo acumula puntos tu cliente

¿Cuántos puntos vas a dar a tu cliente por cada € que gaste en la reserva?

Cliente

1€

35

Alojamiento

Indica el precio de los puntos

¿Cuántos puntos harán falta para descontar 1€?

Cientes

105

1€

Alojamiento

A continuación te mostramos un simulador que toma los valores de los campos anteriores en tiempo real, para facilitar la comprensión:

Por cada 1€ que gaste tu cliente en la reserva, acumulará 35 puntos

Usando 105 puntos tu cliente ahorra 1€

Tu cliente acumula 0,33€ de descuento por € gastado.

Ejemplo:

Una reserva por un valor de 100€, genera 3500 puntos

Cuando un cliente gasta 100 puntos, se ahorrará 0,95 €

Límites

Establece un límite de puntos a canjear para que un cliente no pueda hacer una reserva con un descuento excesivo.

Desplace el selector de “Caducidad de los puntos” para que sus clientes tengan un máximo de meses para canjear sus puntos. También puede desactivar la caducidad moviendo hasta el indicador “Nunca”.

Una vez haya configurado estos parámetros haga click en el botón de guardar de la esquina superior derecha.

Límites

Puntos máximos a canjear por cada reserva

5056

Equivalente a 48,15€

Caducidad de los puntos

1

3

6

9

12

15

18

21

24

Nunca

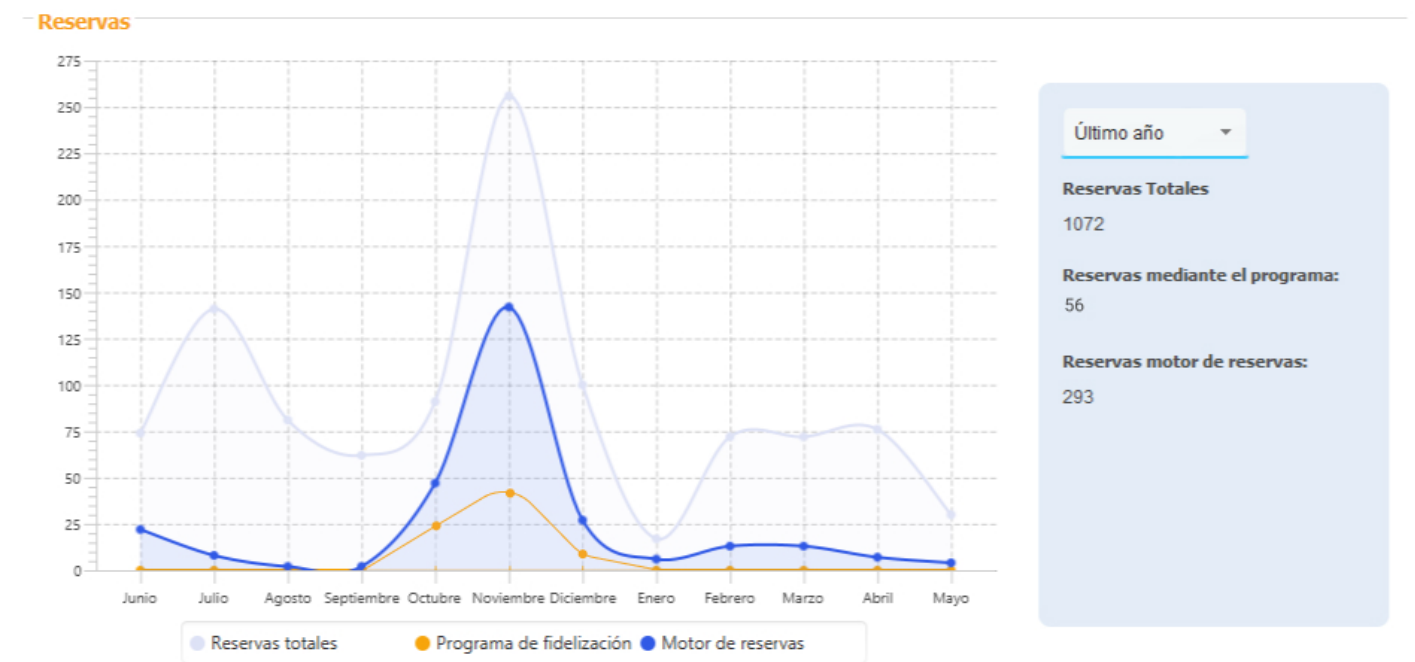
Meses

Historial

Utilice la pestaña historial para consultar y mejorar su estrategia de fidelización basándose en los datos recogidos.

En este apartado puede ver:

- valores totales de su programa de fidelización.
- valores del programa de fidelización en un periodo de tiempo.
- gráfico del volumen de clientes fidelizados
- gráfico del volumen de reservas de clientes fidelizados



Concretamente, encontrará estas métricas: **total de clientes fidelizados**, **total de canjes** (número de veces que un cliente ha gastado puntos en una reserva), **total de puntos canjeados** y su **valor en euros**. Puede filtrar estos datos por periodo: último año, últimos 3 meses, último mes o última semana (el rango se calcula hacia atrás desde la fecha de hoy, no desde el inicio del mes, semana o año en curso).

Clientes

Aquí pueden consultar los datos referentes a cada cliente del club de fidelización.

Utilice el buscador o el listado para localizar un cliente de su club de fidelización.

Desplegando la tarjeta con la flecha puede ver todos los datos de su uso del club de fidelización.

Si en cualquier momento necesita añadir o quitar puntos a mano a un cliente por un caso excepcional, puede hacerlo a través de los campos del lado derecho de la tarjeta.

Validación y cancelación de puntos

Los puntos ganados en una reserva activa se validan el día del **check-out**.

Si la reserva se marca como cancelada, eliminada o no-show:

- **Reserva no reembolsable:** no se devuelven los puntos que el huésped haya canjeado para su descuento, pero conserva los puntos que había ganado con esa reserva.
- **Reserva reembolsable** los puntos ganados con esa reserva se eliminan, y los puntos que el huésped había canjeado le son devueltos.

¿Cómo usan y ven mis clientes el club de fidelización?

Clientes que no estén registrados:

Los clientes que realicen una compra a través del Motor de reservas, tanto al inicio de la reserva como en el momento que lleguen a la pantalla final de pago tendrán un anuncio en la parte superior de la página animándoles a registrarse y a conseguir descuentos.

Los clientes tendrán acceso al club de fidelización en todo momento iniciando sesión en el motor de reservas en la esquina superior derecha.



Te recomendamos que invites a tus huéspedes a registrarse en el club de fidelización utilizando las herramientas de comunicación que tienes a tu alcance como tu página web o el pop-up de inicio

del motor de reservas ([cómo reforzar la comunicación en el motor de reservas](#)).

Para registrarse, es necesario que el huésped rellene el formulario de registro y confirme su correo mediante el email de confirmación.

PASO 1

El formulario de creación de cuenta está contenido en una tarjeta blanca con esquinas redondeadas y una sombra. En la parte superior, hay un icono de usuario con un signo más dentro de un círculo naranja y un botón de cierre 'X' en la esquina superior derecha. El título principal es 'Crear cuenta' en un tamaño de fuente grande y negrita, seguido por el subtítulo 'Regístrate en el Club de Fidelización'. El formulario contiene cuatro campos de entrada: 'Correo electrónico' y 'Confirmar correo electrónico', ambos con un icono de correo a la izquierda y el texto 'tu@email.com'; 'Contraseña' y 'Confirmar contraseña', ambos con un icono de candado a la izquierda, puntos para ocultar el texto y un icono de ojo a la derecha para alternar la visibilidad. Debajo de los campos, hay un checkbox con el texto 'Acepto los términos y condiciones y la política de privacidad'. En la parte inferior, hay un botón naranja con el texto 'Crear cuenta' y un enlace que dice '¿Ya tienes cuenta? Inicia sesión'.

PASO 2



Confirma tu correo electrónico

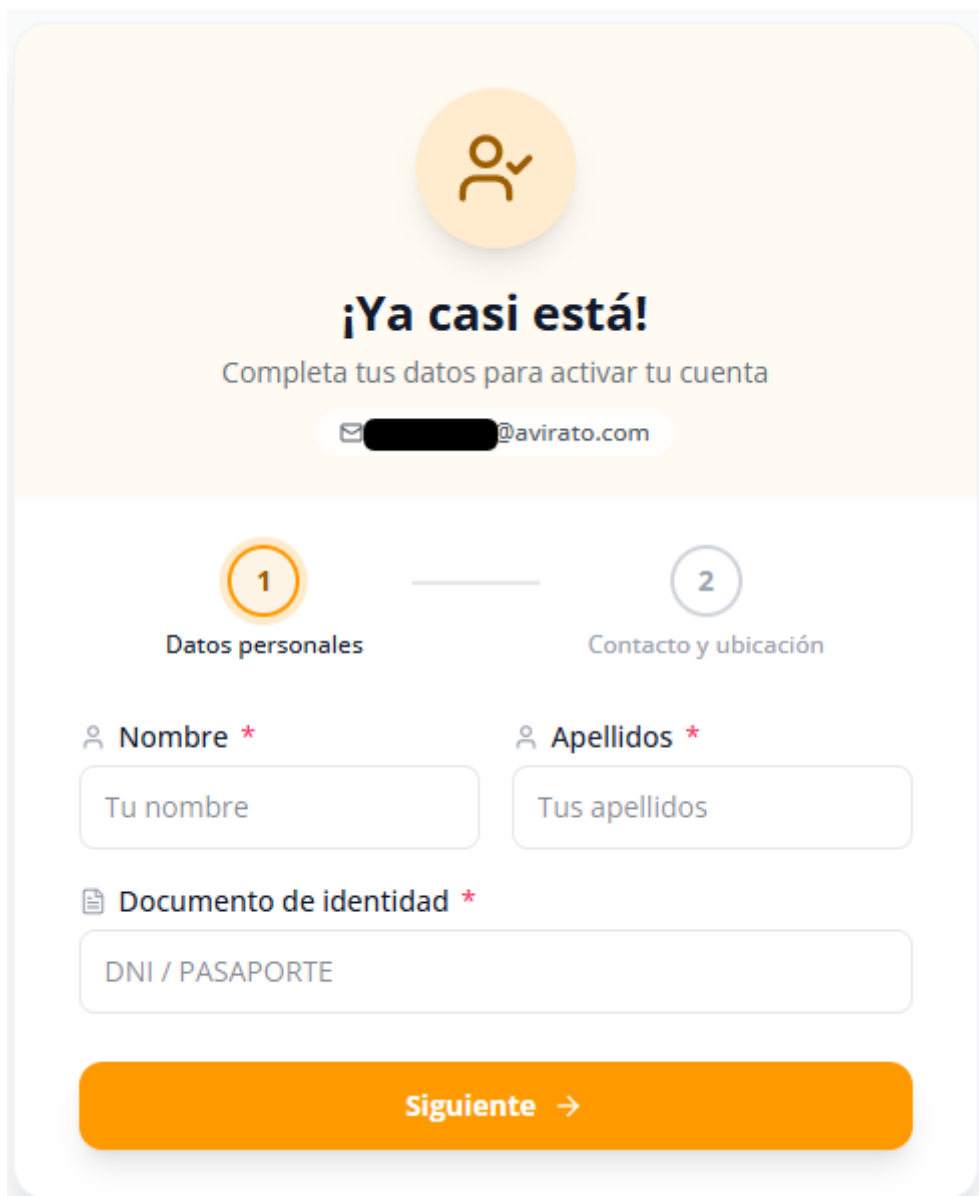
Haz clic en el botón de abajo para verificar tu dirección de correo y activar tu cuenta en el club de fidelización.

Confirmar email

Si el botón no funciona, copia y pega este enlace en tu navegador:

<https://booking.avirato.com/loyalty/activate?token=731fed07ef4912b8988af349d456eadd5be83b8f3c8e9eacceec5f5d39e6a0c7&code=36692628>

PASO 3



The image shows a registration form for Avirato.com. At the top, there is a circular icon with a person and a checkmark. Below it, the text reads "¡Ya casi está!" and "Completa tus datos para activar tu cuenta". A placeholder email address is shown as "██████████@avirato.com". The form is divided into two steps: "1 Datos personales" and "2 Contacto y ubicación". Step 1 includes fields for "Nombre" (Name), "Apellidos" (Surnames), and "Documento de identidad" (ID document), each with a red asterisk indicating it is required. The "Documento de identidad" field has a document icon. Below these fields is an orange button labeled "Siguiente →" (Next).

¡Ya casi está!

Completa tus datos para activar tu cuenta

██████████@avirato.com

1 Datos personales

2 Contacto y ubicación

Nombre *

Tu nombre

Apellidos *

Tus apellidos

Documento de identidad *

DNI / PASAPORTE

Siguiente →

Una vez el cliente está registrado en el programa de fidelización:

Una vez registrado, el cliente tendrá que iniciar sesión en el motor de reservas para poder acumular puntos con cada compra.

Durante el proceso de compra, siempre se le indicará cuántos puntos conseguirá con su reserva, y en caso de tener puntos acumulados podrá utilizarlos como forma de pago.

✓ DATOS
Información personal

✓ EXTRAS
Personaliza tu estancia

3 MÉTODO DE PAGO
Información de pago segura

Información de Pago

Completa tu reserva con pago seguro

Pagar más tarde

Todavía no se te cobrará nada

La fecha del cobro dependerá de las condiciones de la reserva.

Aceptamos

VISA

MasterCard

Amex

Número de tarjeta

1234 5678 9999 9999

Fecha de caducidad

MM/YY

★ Usar puntos como descuento

Saldo: 127.450 puntos (equivale a 25.00 EUR)

☐ No usar puntos

☒ Usar máximo (500 pts = 25.00 €) Límite máximo aplicable a esta reserva

☐ Elegir cantidad

Habitaciones

157,27 €

Impuestos

15,73 €

★ Puntos (500 pts)

-25,00 €

Total a pagar

148,00 €

Atrás

Confirmar reserva

Detalles de la reserva

Resumen de tu compra

Alojamiento

Junior Suite con vistas al mar

490,00 €

173,00 €

Solo alojamiento - Tarifa estándar

Fechas

20 ago - 21 ago 2026

Viajeros

2 adultos

Noches

1 noche

Modificar reserva

¿Tienes un código de descuento?

Subtotal Suites

157,27 €

descuento (-10%)

-17,00 €

★ Puntos (500 pts)

-25,00 €

Impuesto

15,73 €

Total

148,00 €

★ Con esta reserva acumularás 740 puntos en tu club de fidelización.

El cliente registrado podrá también en todo momento consultar su Área de cliente a través del **botón Mi Club**, donde podrá ver tanto el historial de acumulación y gasto de puntos cómo la caducidad de los mismos.

En concreto, podrá ver por separado el **historial de compras** (puntos gastados en descuentos) y el **historial de recompensas** (puntos ganados con sus reservas), además de un aviso de los **puntos próximos a caducar**.

Este espacio se utiliza también para destacar tus paquetes promocionales en caso de tenerlos configurados (Quieres saber [cómo crear paquetes promocionales](#))

avirato

🌐 🛒 🏆

★ Avirato

Platino

127.450

Puntos disponibles

Resumen

Reservas

Mis Vales 4

Historial

Promociones 1

Mi Perfil

Volver al motor de reservas

Cerrar sesión

Bienvenido, ██████ Avirato

Gestiona tus puntos, vales y beneficios exclusivos del club.

Ir al motor de reservas

Progreso de nivel

Has alcanzado el nivel máximo

Bronce

Plata

Oro

Platino

127.450

Puntos disponibles

135.033

Total ganados

6.683

Total canjeados

0

Expiran pronto

Mis Reservas

Activas y próximas Ver todas >

No tienes reservas activas

Tus reservas aparecerán aquí cuando realices una.

Mis Vales

Ver todos >

50,00 €

AVuSyYaxh8

Disponible

25,00 €

AVkxyD1sP2

Disponible

25,00 €

AV0oASlXXg

Usado

Historial

Ver todo >

Puntos Ganados

19 ago 2026

+525

Puntos Canjeados

13 ago 2026

500

Puntos Canjeados

13 ago 2026

500

¿Cómo funcionan tus puntos?

Por cada 1€ que gastes en reservas, acumulas 5 puntos.

Cada 20 puntos equivalen a 1€ de descuento.

Vale regalo

Tus huéspedes fidelizados pueden generar un **vale regalo** desde su **área de cliente**.

Para que esta opción esté disponible, tu motor de reservas debe tener configurada una pasarela de pagos **sin** marcar la casilla “utilizar pasarela solo para las reservas no reembolsables”.

Al crear el vale el sistema nos ofrece la opción de elegir:

- el importe del vale a descontar de la reserva
- usar solo puntos y/o pago con tarjeta
- enviar por mail como regalo

Al completar el proceso, se genera un código de descuento de un solo uso, visible en **Menú > Configuración > Canales de venta > Motor de reservas > Configuración > Código descuento**.

El huésped recibe este código por correo electrónico. A tener en cuenta que el vale se crea con un año de validez desde la fecha de creación del mismo.

Alojamientos Marma

¡Hola [REDACTED]!

Tu vale regalo ha sido creado correctamente y se ha enviado al destinatario.



VALE REGALO

AViHI5pYu1

*Introduce este código al realizar tu reserva

25,00€

Válido hasta 20 de agosto de 2027

¡Tu código de descuento está listo!

1. Entra en **Alojamientos Marma**
2. Escoge las fechas que te interesen
3. Escribe el código de descuento junto al selector de fechas y **pulsa aplicar**
4. El descuento se aplicará automáticamente al completar tu reserva. Lo verás en los **detalles del pago**

Desde el apartado **Mis Vales** se pueden consultar todos los vales creados, y también descargar y reenviar los vales que estén disponibles.

 **María Avirato**
Platino

127.450
Puntos disponibles

Resumen

Reservas

Mis Vales 4

Historial

Promociones 1

Mi Perfil

Volver al motor de reservas

Cerrar sesión

Mis Vales

Gestiona tus vales de descuento y crea nuevos

Mis Vales 4

Crear Vale

 Tu saldo de puntos
127.450 puntos  Equivalente a **6372.50 €** en vales

¿Qué valor quieres que tenga el vale regalo?

Importes rápidos

25,00 €

50,00 €

100,00 €

300,00 €

500,00 €

1.000,00 €

Otro importe (€)

€ 25

¿Cómo quieres completar la compra?

 **Solo con puntos del club**
Canjear puntos por el importe total. No pasarás por la pasarela de pago.

 **Con pasarela de pago**
Paga con tarjeta u otros métodos. Puedes usar puntos como descuento parcial.

Canjearás 500 puntos por un vale de 25,00 €. Al confirmar se creará el vale sin pasarela de pago.

☐ **Enviar como regalo**
El vale se enviará por email al destinatario

Valor del vale	25,00 € (500 puntos)
Descuento por puntos (500 puntos)	-25,00 €
Total a pagar	Gratis (solo puntos)

Canjear 500 puntos por vale de 25,00 €

Ver también

- [Club de fidelización](#) — beneficios comerciales y por qué te ayuda a vender más
- [Motor de reservas](#) — donde el huésped usa el club durante la reserva
- [Revenue Management \(RMS\)](#) — combina fidelización con estrategia de precios
- [Comunicación con huéspedes](#) — campañas de email marketing segmentadas

*¿No ha encontrado lo que busca? Envíenos un correo electrónico con su sugerencia pinchando [aquí](#).

Revision #26

Created 2026-07-22 13:23:08 UTC by Avirato

