

Handleiding klanten en klantenspaarsysteem

De Softwear klantenspaarmodule geeft u de mogelijkheid om in combinatie met de klantenmodule, het koopgedrag van uw klanten nauwkeuriger vast te leggen en klanten aan een door u zelf opgezette spaaractie mee te laten doen. De module bestaat uit:

- 'Klantkaart aanvraagformulieren' printen
- Klanten invoeren
- Spaarsysteem instellingen
- Waardecheques uitkeren aan klanten
- Management rapportage om het koopgedrag van een klant te tonen

Over het algemeen worden er geen fysieke klantenkaarten meer gebruikt maar worden de gegevens van de klant ingevuld in het systeem en wordt er gezocht op achternaam of postcode.

Klantkaart aanvraagformulieren printen

Als u net gaat beginnen met het klantensysteem is het gebruikelijk dat u klantkaart aanvraagformulieren uit het systeem print. Hierop staat een barcode zodat vanaf het eerste moment de verkopen op die klant worden geboekt en deze ook gelijk kunnen gaan beginnen met punten sparen. Hoe gaat dit te werk:

Dit is alleen voor de eerste keer:

- U gaat naar Detail -> Systeem -> Klantkaarten genereren
- Hier voert u aantal 1 in
- U gaat naar alt + i, hier staat uw licentienummer en noteer deze
- U gaat naar Detail -> Klanten -> Invoer klanten
- Hier komt dit klantnummer naar voren en staat als volgt ingevuld:
 - U haalt de eerste 5 nullen van het klantnummer weg en vult daar uw licentienummer in
 - Dit doet u ook bij Achternaam, u haalt de eerste 5 nullen weg en vult daar ook uw licentienummer in
- Vervolgens kunt u bij Detail -> Klant -> Overzichten -> Klantkaart de aanvraagformulier bekijken. Dit doet u door dit klantnummer te selecteren met enter en dan op ESC te drukken. Dan krijgt u de vraag of u de huidige selectie wilt gebruiken voor opdracht en daar kiest u voor Ja. Bekijk hem op het beeldscherm of draai hem uit de printer. Wilt u hier wat velden af hebben of nog wat velden erbij hebben dan kun u dit mailen naar helpdesk@softwear.nl.

Wanneer het klantkaart aanvraagformulier akkoord is dan kunt u ze gaan uitprinten.

- Allereerst gaat u weer naar Detail -> Systeem -> Genereer klantkaarten, hier vult u bij aantal bijvoorbeeld 50 of 100 in (net hoeveel u eruit wilt draaien)
- U gaat hierna naar Detail -> Klant -> Overzichten -> Klantkaart aanvraagformulier, hier selecteert u de klantnummers die u uit wilt printen. U kunt dit bijvoorbeeld doen door op

de eerste te gaan staan, op Alt + m te drukken en vervolgens op de laatste te gaan staan en daar weer Alt + m te drukken. Zo markeert u in één keer alle tussenliggende klantkaarten. Druk op ESC en kies bij de vraag of u de huidige selectie wilt gebruiken voor opdracht Ja. Kies bij uitvoer op printer en dan komen de formulieren eruit.

- Deze legt u bij de kassa en daar kunnen de klanten de formulieren invullen en u kunt bij die verkopen de barcode scannen die op dat formulier staat. Dit moet u doen voordat u naar Subtotaal gaat.
- Back Office kunt u deze klanten in gaan voeren. U zoekt met de knop zoeken het juiste klantnummer op en vult daar de gegevens in van de klant. Het klantnummer laat u staan.

Wanneer de klantkaart aanvraagformulieren op zijn kunt u weer nieuwe uitprinten:

- U gaat naar Detail -> Systeem -> Genereer klantkaarten, hier vult u bij aantal bijvoorbeeld 50 of 100 in
- U gaat hierna naar Detail -> Klant -> Overzichten -> Klantkaart aanvraagformulier, hier selecteert u de klantnummers die u uit wilt printen. Let hierbij op dat u niet dezelfde klantnummers uitprint die u vorige keer ook gedaan heeft. U kunt dit bijvoorbeeld doen door op de laatste te gaan staan waarbij NIEUWE KLANT staat ingevuld, op Alt + M te drukken en vervolgens 50 of 100 (ligt eraan hoeveel u er gegenereerd heeft) omhoog te gaan en daar weer Alt + M te drukken. Zo markeert u in een keer alle tussenliggende klantkaarten. Druk op ESC en kies bij de vraag of u de huidige selectie wilt gebruiken voor opdracht Ja. Kies bij uitvoer op printer en dan komen de formulieren eruit.

Bestaand klantenbestand

Als u al een bestaand klantenbestand heeft dan kan dit uiteraard verwerkt worden in Softwear.

Wanneer het een export is uit een ander systeem of gewoon een Excel sheet dan kan deze geïmporteerd worden door ons. Hier zitten wel kosten aan verbonden van € 80,- per uur. Hoe lang we hier mee bezig zijn hangt af van het bestand dat aangeleverd wordt.

Wanneer u handmatig klanten in wilt voeren is het het handigste dat u ook klantkaarten genereert en deze gebruikt om u klanten in te voeren. Dit doet u bij Detail -> Systeem -> Genereer klantkaarten. Hier vult u weer een aantal in. De nummers die u voor uw bestaande klanten gebruikt moeten dan nummers zijn die u natuurlijk niet uitgeprint heeft.

Spaarsysteem instellingen

Het puntensysteem is gebaseerd op omzet. U kunt op deze manier zelf bepalen hoe u met het puntensysteem omgaat.

U kunt kiezen voor twee manier om hiermee om te gaan:

1. U keert een vast bedrag uit bij een vooraf bepaalde omzet.

Bijvoorbeeld: U geeft per € 10,- een punt en bij 50 punten (dus € 500,-) keert u een waardecheque uit van € 25,-. Dit is omgerekend dan 5% korting.

2. U keert een percentage uit van het besteedde bedrag.

Bijvoorbeeld: U geeft per € 1,- een punt en vanaf 100 punten (dus € 100,-) keert u een waardecheque uit van 5% van het aangekochte bedrag, dus € 5,-. Heeft een klant € 300,- besteed dan krijgen ze een waardecheque van € 15,-. Neem voor deze optie contact op

met de helpdesk. Hierbij moeten wel bepaalde instellingen gedaan worden.

Via Detail Systeem Klantkaart instellingen kunt u aangeven hoe u om wilt gaan met de punten.

- 1 punt = XXX EURO
hier kunt u aangeven hoeveel EURO gelijk is aan 1 punt
- 1 waardebon = XXX punten
hier kunt u aangeven hoeveel punten gelijk is aan 1 waardebon
- 1 waardebon = XXX EURO
hier kunt u aangeven hoeveel de waardebon waard is
- drempel per kassabon
indien u deze optie aanvinkt, dan krijgt de klant alleen punten indien er boven de drempel van 1 punt wordt uitgegeven.

Voorbeeld vinkje uit: stel uw instelling is 1 punt = 10 EURO. Indien een klant iets koopt voor 9 EURO, dan krijgt deze klant nog geen punten. Wanneer dezelfde klant een andere keer terugkomt en dan iets koopt voor 1 EURO dan krijgt deze klant per saldo toch 1 punt. (Terwijl er op dat moment maar 1 EURO wordt uitgegeven)

Voorbeeld vinkje aan: stel uw instelling is 1 punt = 10 EURO. Indien een klant iets koopt voor 9 EURO, dan krijgt deze klant geen punten. Wanneer dezelfde klant een andere keer terugkomt en dan iets koopt voor 1 EURO dan krijgt deze klant weer geen punten. M.a.w. verkopen zijn niet cumulatief, maar worden per kassabon bepaald.

- geen punten op afgeprijsde artikelen
indien u deze optie aanvinkt, dan worden er geen punten berekend over alle afgeprijsde artikelen

Let op!!!! Wijzigingen in deze optie hebben met terugwerkende kracht invloed op de berekening van de punten. Indien u deze optie wilt gaan gebruiken, neem eerst contact op met de helpdesk voor overleg.

Op de artikel klantkaart staan de velden punten (omzet) en uitgekeerd (punten uitgekeerd naar omzet teruggerekend).

Voordat u waardecheques uit kunt gaan keren moet er gekeken worden naar de lay-out van deze. Er staat een standaard waardecheque in het systeem die ook bijgevoegd zit aan het einde van dit document. Uiteraard kan de tekst nog aangepast worden en komt uw logo erop. Wilt u totaal wat anders dan kan dit ook, hier zit dan een uurtarief aan vast.

Uitkeren waardecheques

Als uw klanten het behaalde aantal punten hebben bereikt kunt u bij Detail -> Klant -> Overzichten -> Kadobon de waardecheque uitprinten. U selecteert diegenen die recht hebben op een cheque met enter, drukt op ESC en dan kunt u printen. Naderhand vraagt het systeem of het printen gelukt is, toets hier alleen ja als het ook echt goed gelukt is. U kunt hierna geen nieuwe meer printen en de punten zijn van het saldo afgehaald. Als u nee toets kunt u ze wel nog een keer uitprinten maar gooi dan de reeds geprinte cheques weg.

Wanneer u niet werkt met een vast bedrag maar met een percentage van het besteedde bedrag dan kunt u 1 keer in de zoveel tijd, bijvoorbeeld in de rustige periodes de mensen die boven een bepaald bedrag hebben gespaard een cheque sturen. U kunt dit doen bij Detail -> Klant -> Overzichten -> Kadobon en daar de klanten selecteren die u een waardecheque wilt uitkeren. Let hierbij op dat u

wel de klanten boven een bepaald bedrag pakt anders worden er cheques uitgekeerd van bijvoorbeeld € 2,50 en dat is natuurlijk niet echt de moeite. Selecteer dus alleen de klanten die boven bijvoorbeeld de € 200,- zitten.

Inname kadobon

Indien een klant artikelen wil afrekenen en onder andere betaald met een door u uitgegeven kadobon, dan scant u alle artikelen, maar ook de kadobon.

De kadobon wordt dan als betaalwijze “Kadobon in” opgenomen onder het “Subtotaal” scherm.

De klant hoeft nu alleen het verschil te betalen tussen totaal goederen +/- kadobon in.

Doordat u de barcode scant, kan de bon niet nogmaals ingenomen worden. Deze barcode is uniek en er zit dus een beveiliging op.

MIS

In Detail -> Klant -> Verkopen per klant kunt u per periode zien wat een klant gekocht heeft. Eerst wordt naar de te rapporteren periode gevraagd, vervolgens kunt u kiezen van welke klanten u de verkopen wilt zien. Tenslotte volgt een selectiescherm waarin u artikelen kunt kiezen. U kunt desgewenst de artikelen ook groeperen en/of kiezen om alleen totalen per groepering af te drukken. Zo kunt u bijvoorbeeld eenvoudig zien welke merken een klant bij u koopt door alle artikelen te selecteren en te groeperen op leverancier (of omzetgroep merk) en vervolgens te kiezen voor Groeperen/Alleen totalen.