



MANUAL OPERATIVA UNIDAD DE VENTA  
SERVICIOS

## ÍNDICE

### GESTIÓN SERVICIOS

1 / Inicio y cierre de jornada	3
1.1 / Inicio de jornada	3
1.2. / Cierre de jornada	4
2 / Gestión Servicios	5
3 / Líneas de Servicio	6

### COBRAR

4 / El cobro	
Cabecera	7
Cobro de ticket	10
4.1 / Cobrar. Formas de pago	12
4.1.1 / Cobrar en metálico o con tarjeta de crédito	
4.1.2 / Cobrar con saldo de tarjeta cliente	
4.2 / Imprimir el ticket	13
4.3. / Abrir cajón portamonedas	13
4.4. / Abono ticket cobrado	14
4.4.1 / Abono en curso	
4.4.2 / Abono cerrado y copia en curso	

### CLIENTES

5 / Crear ficha de cliente	16
6 / Ficha de cliente	17
7 / Gestionar los servicios desde la ficha del cliente	20
7.1 / Pestaña documentos. Servicios	20
7.2 / Pestaña tickets	24

### TARJETAS DE CLIENTE

8 / Tarjetas	
8.1 / Alta cuenta de cliente	25
8.2 / Alta tarjeta cliente	26
9 / Modificar la tarjeta de cliente	27
10 / Recargar tarjeta de cliente	28
11 / Consultar recarga de tarjeta de cliente	29
12 / Consultar el saldo de tarjeta	30
13 / Tarjetas	
13.1 / Cuentas y tarjetas	32
13.2 / Asistente generar tarjetas	34
Tarjetas de cliente	34
Tarjetas de regalo	35
Recarga de tarjetas	36
Nuevo cliente - nueva cuenta	37
Traspasar saldo entre tarjetas	38

### RESERVAS

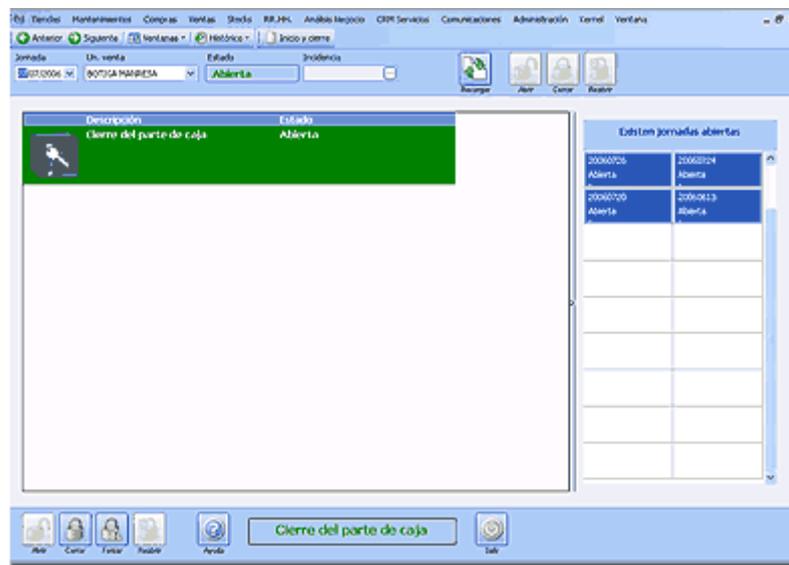
40

## GESTIÓN SERVICIOS

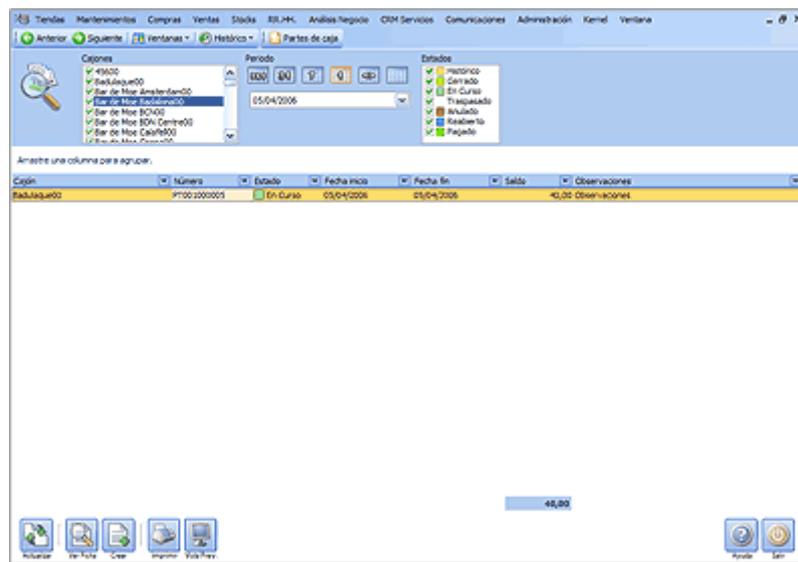
### 1 / Inicio y cierre de jornada

#### 1.1 / Inicio de jornada

Cada día antes de empezar a cobrar tickets se debe **abrir** la jornada y el parte de caja desde *Tienda / Inicio y cierre* con el icono abrir  para que todos los movimientos de entrada y salida de la jornada queden registrados.



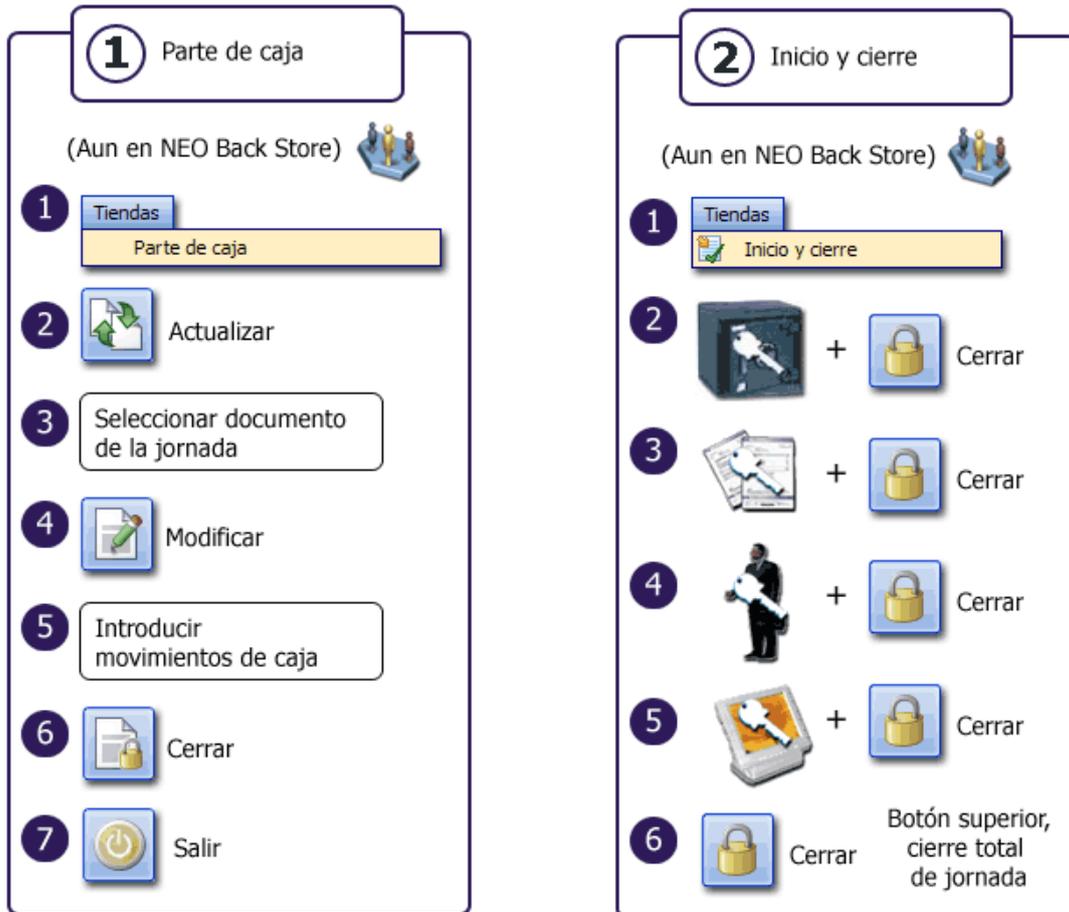
A continuación se comprobará que el parte de caja ha sido abierto en *Tienda / Parte de caja*.





## 1.2. / Cierre de jornada

Cada día se debe cerrar  la sesión del programa desde *Tienda / Inicio y cierre*.



**Nota**

Recuerde que para traspasar los datos a central es importante pulsar **cerrar** 

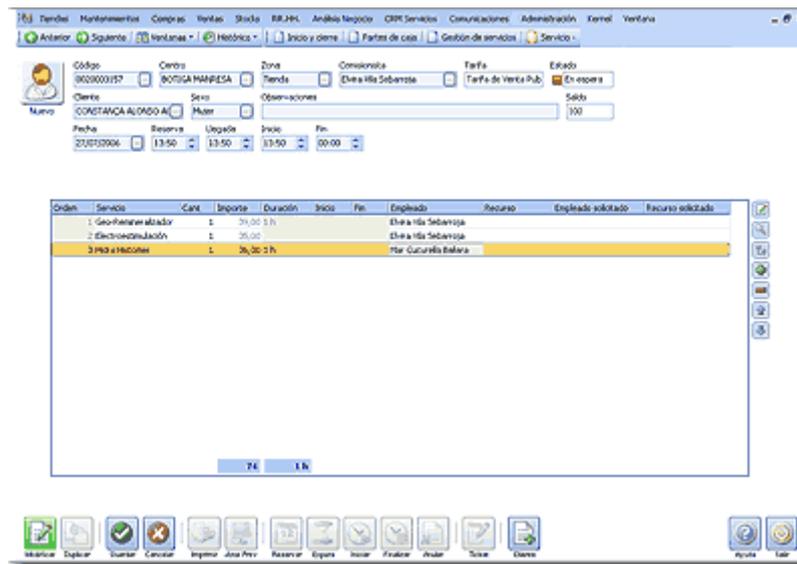
## 2 / Gestión Servicios

Cada día las pantallas que se recomiendan abrir para gestionar los servicios con la mayor rapidez y eficacia posible son:

*Tienda / Gestión Servicios*  
*Tienda / Líneas Servicios*  
*Mantenimientos / Clientes*

Desde *Tiendas / Gestión Servicios* se gestionan los servicios realizados en el centro como son crear servicios, reservas y nuevos clientes. Los servicios realizados al cliente desde la introducción de los servicios hasta su cobro se gestionan de la siguiente manera:

1. **Crear** servicio 
2. Rellenar los datos de las casillas sin olvidar el nombre del cliente y comisionista (nombre empleado).
3. Pulsar  para introducir los servicios y/o productos como el nombre de empleado.



4. Pulsar guardar  una vez introducidos todos los servicios a realizar.
5. Pulsar iniciar  cuando se inicie el servicio.
6. Pulsar finalizar  una vez terminado el servicio.
7. Pulsar ticket  para ir al ticket de cobro del servicio.
8. Pulsar  para cobrar.



### 3 / Líneas de servicio

Desde *Tienda / Líneas de servicio* podemos ver el listado de servicios gestionados por cada empleado. En cada línea se informa del nombre del empleado quien realizó el servicio, el servicio en sí y su estado.

Código	Orden	Cliente	Observaciones	Servicio	Estado	Fecha	Llegada	Espera	Inicio	Fin	Duración	Transac	Rec
002000113	1	Gloria Gumez		Aviles	Finalizado	24/07/2006	09:21:02	2 min	09:23:25	09:38:15	15 min	15 min	
002000113	1	Gloria Gumez		Medica Pemas	Cobrado	24/07/2006	13:14:02		13:24:26	13:24:26	10 min	10 min	
002000113	2	GONCHETA PEREZ		Ang. D.Fluo corp	Finalizado	24/07/2006	13:23:50	1 min	13:24:54		3 Seg 36 min		
002000113	2	GONCHETA PEREZ		Art-Invisio, Mub	Finalizado	24/07/2006	13:23:50	1 min	13:24:54	14:39:54	1 h 15 min	3 Seg 36 min	
002000113	1	SANDRA SERRA P		Art-Duca Pemas	Cobrado	24/07/2006	13:38:47	2 min	13:38:52	13:53:02	15 min	15 min	
002000113	1	Gloria Gumez		Automaquillaje	Finalizado	24/07/2006	13:39:08	1 min	13:40:02				
002000113	1	concha ringuez l		Ang. D.Fluo corp	Cobrado	24/07/2006	14:05:26	3 min	14:08:31				
002000113	2	concha ringuez l		Ampolla Fluo	Cobrado	24/07/2006	14:05:26	3 min	14:08:31				
002000113	2	GONCHETA PARD		Adposicion Mub	Finalizado	24/07/2006	14:12:33	1 min	14:13:04	15:28:04	1 h 15 min	2 Seg 23 h 47	
002000114	1	SANDRA SERRA P		Art-Invisio, Mub	Cobrado	24/07/2006	14:13:33	9 min	14:22:44	15:37:44	1 h 15 min	1 h 15 min	
002000114	2	SANDRA SERRA P		Recarga Oferta 24	Cobrado	24/07/2006	14:13:33	9 min	15:37:44	15:37:44			
002000114	1	JULIET TRAVESET		Limpia Facial Co	Cobrado	24/07/2006	15:54:58	27 min	16:21:44	17:21:44	1 h	1 h	
002000114	2	JULIET TRAVESET		Limpia Facial Co	Cobrado	24/07/2006	15:54:58	27 min	17:21:44	17:22:44	1 min	1 min	
002000114	1	H ANFONSA HOLZ		Maquillaje de No	En espera	24/07/2006	16:35:39		16:35:39	17:30:39	45 min	2 Seg 21 h 25	
002000114	2	H ANFONSA HOLZ		Manicura+Pedic	En espera	24/07/2006	16:35:39		17:30:39	17:50:39	30 min	2 Seg 20 h 48	
002000114	1	H ANFONSA HOLZ		Ougemonapa Fr	En espera	24/07/2006	16:35:39		17:50:39	18:50:39	1 h	2 Seg 20 h 18	
002000114	2	H ANFONSA HOLZ		Ougemonapa Fr	Cobrado	24/07/2006	17:16:32	2 min	17:18:01	17:38:01	20 min	20 min	
002000114	1	Gloria Gumez		Mendon	Cobrado	24/07/2006	17:27:27	1 min	17:28:19	17:38:19	10 min	10 min	
002000114	2	Gloria Gumez		Mendon	Cobrado	24/07/2006	17:27:27	1 min	17:38:19	17:48:19	10 min	10 min	
002000114	1	Christa		Braco Completos	En espera	25/07/2006	09:36:15		09:36:15	09:51:15	15 min	2 Seg 4 h 24	
002000114	1	gloria		Ampolla Fluo	Cobrado	25/07/2006	16:29:07		16:29:10				

Si se necesita conocer más información sobre cada servicio gestionado se deberá seleccionar la línea que interese para acceder a la ficha de información.

En el caso de una línea de servicio de reservas se podrá acceder y gestionar dicha reserva en la ficha de servicios reservados:

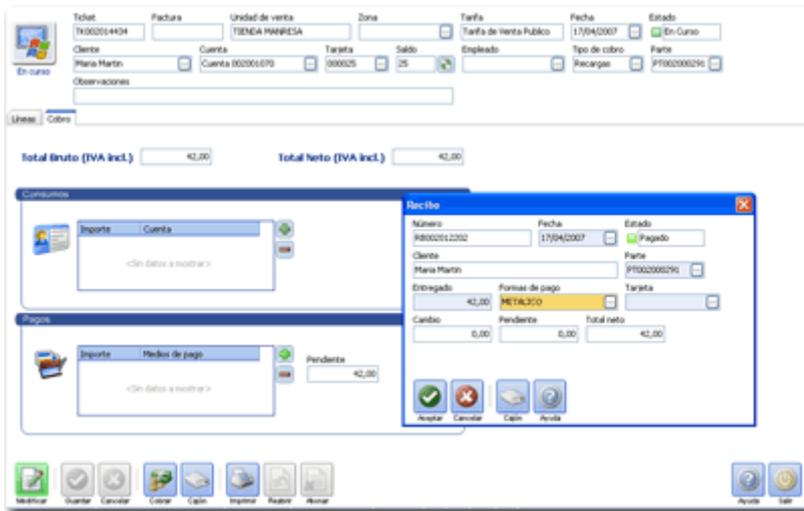
1. Pulsar espera para indicar que el cliente ha llegado y está esperando para empezar el tratamiento - el estado cambiará de Reservado a En espera-.
2. Pulsar iniciar cuando se inicie el servicio.
3. Pulsar finalizar una vez terminado el servicio.
4. Pulsar ticket para cobrar el servicio.
5. Pulsar cobrar



## COBRAR

### 4 / El Cobro

Los servicios gestionados desde *Tiendas / Gestión Servicios* se deberán **cobrar** en la pantalla **ticket** que aparecerá pulsando 



#### Cabecera de la pantalla de cobro

En la cabecera de la pantalla de **cobro** se muestra el nombre del **cliente**, su **cuenta** y la **tarjeta** a utilizar para el **cobro** de un servicio o producto.



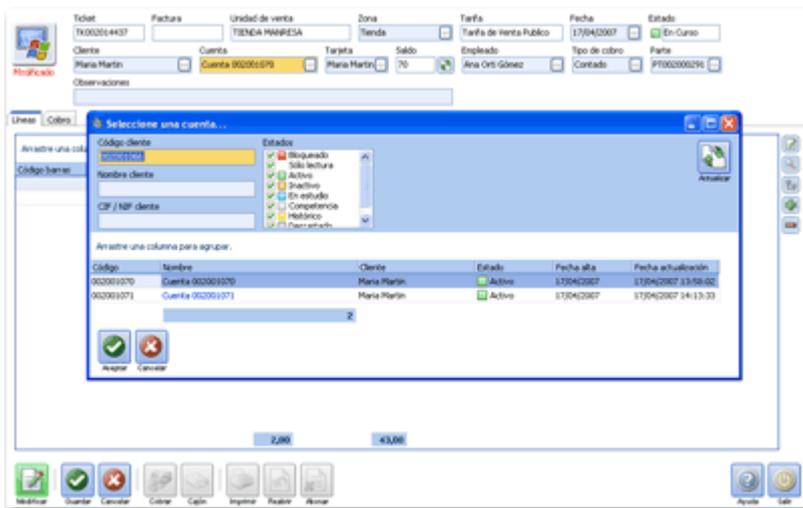
#### Clientes

En la casilla **clientes** pulse los *tres puntos* para elegir el cliente a cobrar a partir del listado. El **cliente** seleccionado tendrá una o más **cuentas** disponibles con una o más **tarjetas** de cliente en cada cuenta abierta.



### Cuentas

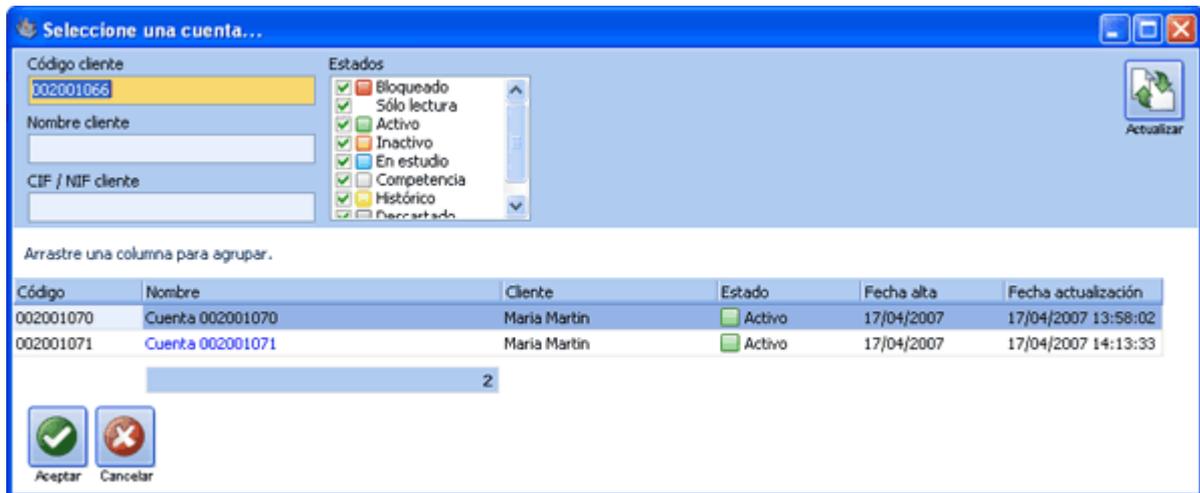
En la casilla **cuentas** pulse los *tres puntos* para que aparezca el listado de todas las **cuentas abiertas** del cliente.



En esta pantalla elija la **cuenta** que desee utilizar el **cliente** que dispone de un **saldo** para un uso concreto y distinto de la otra cuenta abierta como, por ejemplo, "una cuenta para promociones de 10 depilaciones y otra cuenta para consumos habituales".

**Por ejemplo**

Este cliente dispone de dos cuentas abiertas: la cuenta 002001070 y la cuenta 002001071.



En la cuenta 002001070 tiene un saldo de 327 euros que podrá consumir.

¿Cómo saber el saldo de la cuenta? En la pantalla *Tiendas / Saldo de clientes*. [Pulse aquí para más información](#)

TRATAMIENTO MONTSERF Cuenta de TRATAMI	28,130	225,000	196			
TARJETA REGALO (MARIA Cuenta de TARJETA	0,000	36,000	36			
TARJETA REGALO (EUDOS Cuenta de TARJETA	0,000	36,000	36			
tarjeta tratamiento nuria v Cuenta de tarjeta tr	25,000	75,000	50			
Cristina Lopez Lopez Cuenta de Cristina L 123456782	150,000	150,000	0			
Einstein Martin Cuenta 002001065 123456789	0,000	25,000	25			
Maria Martin Cuenta 002001070	43,000	370,000	327			
Maria Martin Cuenta 002001071	0,000	25,000	25			
MARIA JIMENEZ Cuenta de MARIA JI	50,000	50,000	0			

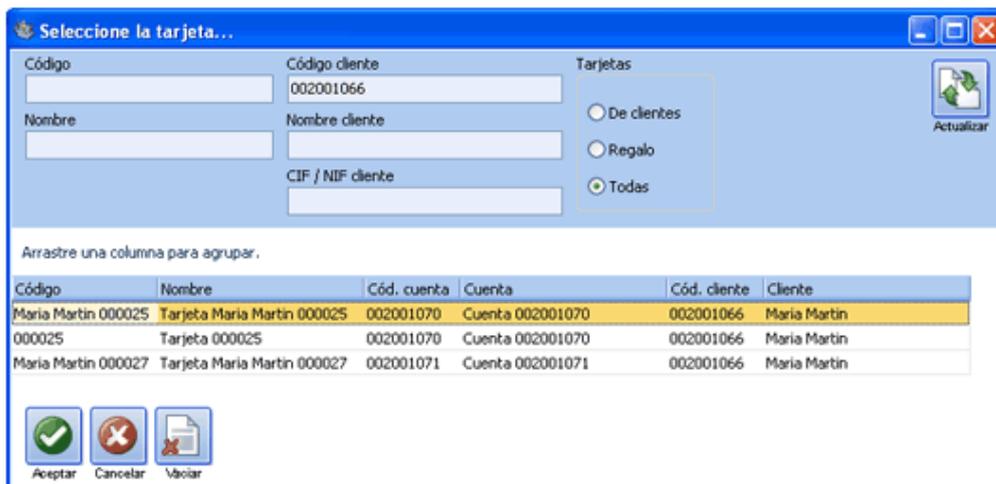
  

Fecha	Descripción	Un. venta	Tarjeta	Núm. ticket	Importe
18/03/2007	Saldo inicial				0,000
17/04/2007	Consumo	TIENDA MANRESA	Maria Martin OC TK002014437		-43,000
17/04/2007	Recarga	TIENDA MANRESA		TK002014433	25,000
17/04/2007	Recarga	TIENDA MANRESA		TK002014434	45,000
17/04/2007	Recarga	TIENDA MANRESA			300,000

**Tarjetas**

**¿Qué son las tarjetas?**

Este cliente puede compartir el **saldo** con otros clientes que tienen una **tarjeta propia** como, por ejemplo, "la pareja y los hijos".



La cuenta 002001070 tiene **3 tarjetas** que comparten y utilizan el mismo **saldo**.

TRATAMIENTO MONTSERF Cuenta de TRATAMI	28,130	225,000	196				
TARJETA REGALO (MARIA Cuenta de TARJETA	0,000	36,000	36				
TARJETA REGALO (EUDOS Cuenta de TARJETA	0,000	36,000	36				
tarjeta tratamiento nuria v Cuenta de tarjeta tr	25,000	75,000	50				
Cristina Lopez Lopez Cuenta de Cristina L 123456782	150,000	150,000	0				
Einstein Martin Cuenta 002001065 123456789	0,000	25,000	25				
Maria Martin Cuenta 002001070	43,000	370,000	327				
Maria Martin Cuenta 002001071	0,000	25,000	25				
MARIA JIMENEZ Cuenta de MARIA JI	50,000	50,000	0				

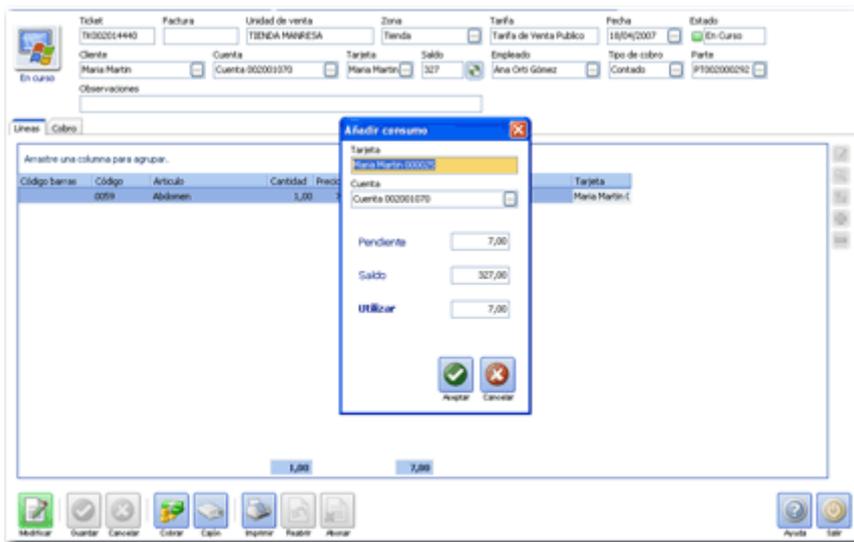
Fecha	Descripción	Un. venta	Tarjeta	Núm. ticket	Importe
18/03/2007	Saldo inicial				0,000
17/04/2007	Consumo	TIENDA MANRESA	Maria Martin DC	TK002014437	-43,000
17/04/2007	Recarga	TIENDA MANRESA		TK002014433	25,000
17/04/2007	Recarga	TIENDA MANRESA			300,000

### Cobro del ticket

El programa permite el **cobro** de los **servicios** de dos maneras posibles:

#### 1. Opción 1

Pulse el icono **cobrar**  aparecerá la pantalla **recibo** para **cobrar** en metálico, tarjeta de crédito o tarjeta cliente.



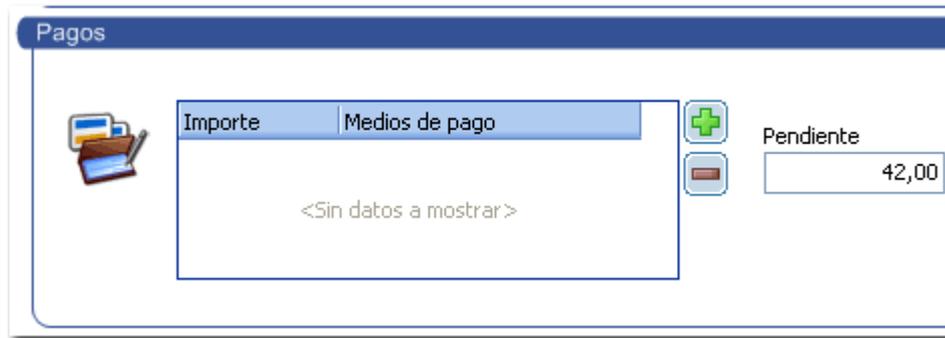
## 2. Opción 2

Esta opción permite seleccionar el modo de pago aunque el cliente disponga de saldo de una cuenta. En el caso que el cliente **no** quiera **consumir saldo** podrá pagar el ticket con otra **forma de pago** (metálico o tarjeta de crédito).

Seleccione la **pestaña cobro** donde podrá elegir la forma de pago del ticket a cobrar: efectivo, tarjeta de crédito o bien tarjeta de cliente.

Desde **consumos** se cobra con el **saldo** de la **cuenta** seleccionada anteriormente.

Desde **pagos** se cobra el ticket en metálico o tarjeta de crédito.



El procedimiento para gestionar el cobro del ticket es el siguiente:

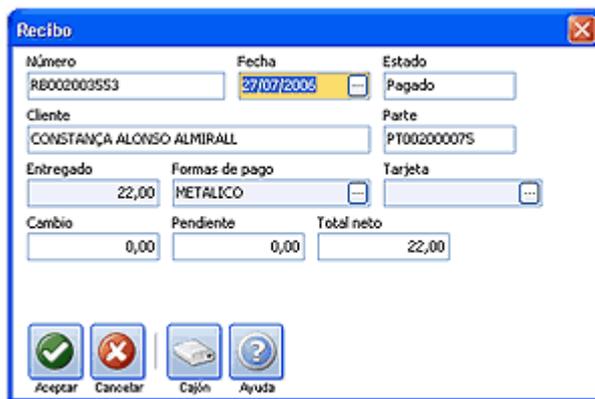
1. Pulse **+** para insertar el **medio de pago**
  2. Seleccione la **forma de pago**
  3. Pulse **guardar**
- El **Estado finalizado** **■** del ticket será **Estado cobrado** **■**

#### 4.1 / Cobrar. Formas de pago.

##### 4.1.1 / Cobrar en metálico o con tarjeta de crédito

- **Cobrar en metálico o con tarjeta de crédito.**

En el momento de cobrar el ticket aparece la pantalla recibo de cobro que puede ser en metálico o con tarjeta de crédito.



• **Cobrar con saldo de tarjeta cliente.**

La pantalla de recibo para cobrar con el saldo de tarjeta disponible del cliente se diferencia de la pantalla del cobro en metálico o tarjeta de crédito.

El cobro de ticket aparece como **pendiente** a cobrar, **saldo disponible** y **saldo a utilizar**.

El **saldo a utilizar** será el correspondiente a la **cuenta de saldo** seleccionada y **tarjeta** de cliente asociada a esta cuenta.



El ticket a cobrar se hace con el **saldo disponible** del cliente. En el momento de cobrar el ticket pueden producirse diversos casos:

- Si el cliente tiene más **saldo** del total a cobrar se le restará de su total.  
En el caso que no disponga de suficiente saldo se debe recargar el **saldo** de su **tarjeta antes de cobrar** desde *Tiendas / Tickets*.
- En el caso que el cliente no quiera **recargar** el **saldo** y no disponga de **saldo** disponible para pagar el ticket debe pagar la diferencia del cobro del ticket en metálico o tarjeta de crédito.

En la casilla pendiente se muestra la diferencia que debe pagar el cliente en metálico o tarjeta de crédito y aparecerá una nueva pantalla para cobrar el resto en metálico o bien en tarjeta de crédito.

En el momento que se haya hecho efectivo el cobro el **estado** del cobro es **cobrado**  y cobro pendiente 0 euros.

**Imprimir el ticket**

- El ticket de cobro de servicios y productos se imprimirá mediante el icono  una vez cobrado.

• **Abrir cajón portamonedas**

Cada vez que se imprime un ticket se abre el cajón portamonedas. No obstante si se quiere abrir el cajón

manualmente se pulsa 

#### 4.4 / Abono de ticket cobrado

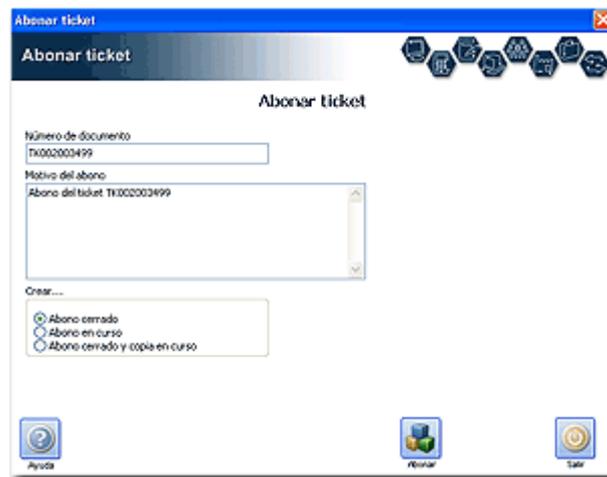
En ocasiones si se ha cobrado un ticket erróneo necesitamos anularlo. El procedimiento a seguir será mediante el icono Abonar  y seleccionando una de las dos opciones posibles:

- **Abono cerrado**
- **Abono cerrado y copia en curso**

##### 4.4.1 / Abono cerrado

1. Seleccionar la línea de ticket en estado cobrado para abonar el ticket.

2. Pulsar 



3. Seleccionar **Abono cerrado**.

4. Así se creará un ticket abonado en negativo y estado cerrado como se puede comprobar en *Tienda / Tickets*.

Ticket	Factura	Unidad de v	Cliente	Fecha	Total	Estado	Abonado	Rectificación de...	Observaciones
TK002000496	TK002000495		BOTISA MAMBE CONSTANZA ALONSO ALPARRAL	27/07/2006	22,00	Cobrado	<input checked="" type="checkbox"/>		
TK002000498	TK002000443		BOTISA MAMBE gloria	27/07/2006	100,00	Cobrado	<input checked="" type="checkbox"/>		
TK002000499	TK002000444		BOTISA MAMBE gloria	27/07/2006	0,00	Cobrado	<input type="checkbox"/>		
TK002000500	TK002000514		BOTISA MAMBE CONSTANZA ALONSO ALPARRAL	27/07/2006	-22,00	Cerrado	<input type="checkbox"/>	TK002000495	Abono del ticket TK002000496
TK002000501	TK002000515		BOTISA MAMBE gloria	27/07/2006	-100,00	Cerrado	<input type="checkbox"/>	TK002000493	Abono del ticket TK002000498
TK002000502	TK002000496		BOTISA MAMBE gloria	27/07/2006	100,00	En Curso	<input type="checkbox"/>	TK002000493	Abono del ticket TK002000498
TK002000503	TK002000487		BOTISA MAMBE Gloria Guzmán	27/07/2006	100,00	Cerrado	<input type="checkbox"/>		

#### 4.4.2 / Abono cerrado y copia en curso

1. Seleccionar la línea de ticket en estado cobrado para abonar el ticket.

2. Pulsar 

3. Seleccionar **Abono cerrado y copia en curso**.

4. Así se crearán 2 tickets como se puede comprobar en *Tienda / Tickets*:

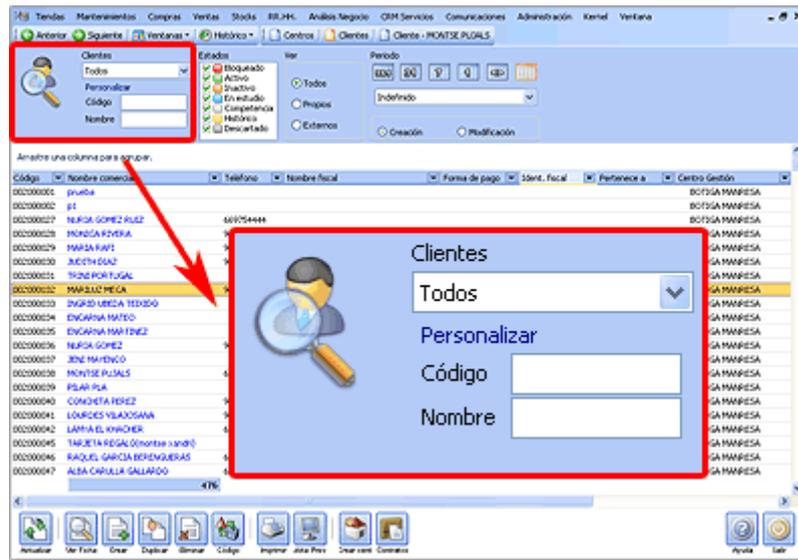
- Un ticket abonado en negativo y Estado cerrado .
- Un ticket abonado en Estado En Curso  para poder modificar el ticket.

Ticket	Factura	Unidad de v.	Cliente	Fecha	Total	Estado	Abonado	Rectificación de...	Tipo de ticket
T302001496	TF002000045	BOTIGA MANRIE	CONS14WZA AL CASO ALMIRALL	27/07/2006	27,00	Cobrado	<input checked="" type="checkbox"/>		Contado
T302001498	TF002000043	BOTIGA MANRIE	gloria	27/07/2006	200,00	Cobrado	<input checked="" type="checkbox"/>		Recargas
T302001499	TF002000044	BOTIGA MANRIE	gloria	27/07/2006	0,00	Cobrado	<input type="checkbox"/>		Contado
T302001500	TF002000114	BOTIGA MANRIE	CONS14WZA AL CASO ALMIRALL	27/07/2006	-22,00	Cerrado	<input type="checkbox"/>	TF002000045	Abc Contado
T302001501	TF002000115	BOTIGA MANRIE	gloria	27/07/2006	-300,00	Cerrado	<input type="checkbox"/>	TF002000043	Abc Recargas
T302001502	TF002000046	BOTIGA MANRIE	gloria	27/07/2006	200,00	En Curso	<input type="checkbox"/>	TF002000043	Abc Recargas

## CLIENTES

### 5 / Crear ficha de cliente

La ficha de clientes se puede crear desde *Mantenimientos / Clientes* donde también podremos buscar la ficha de un cliente ya creado con anterioridad por nombre o bien apellidos en la casilla siguiente:



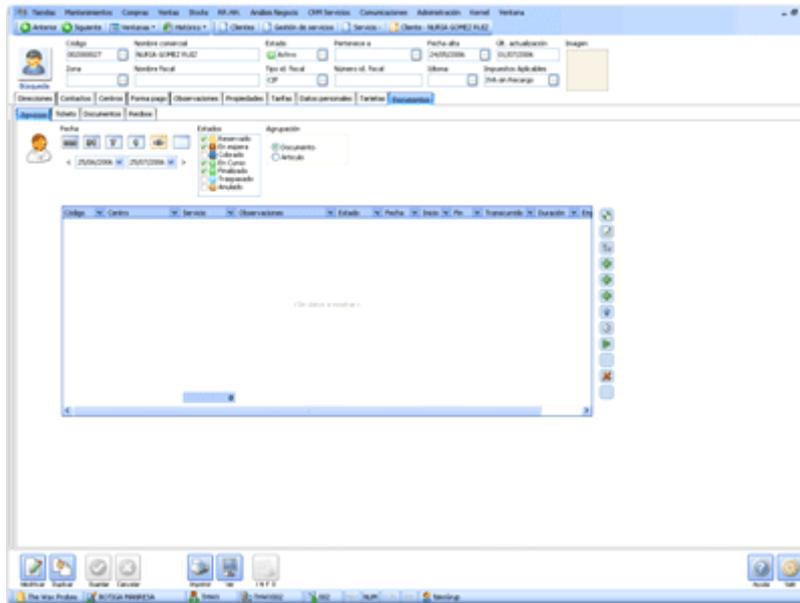
Otra forma posible de crear la ficha de un nuevo cliente es desde *Tienda / Gestión Servicios* en la ficha de gestión servicios.

1. **Crear** cliente  para ir a la ficha de cliente a crear.
2. Rellenar los datos del cliente y las pestañas que nos interesen.
3. Pulsar guardar 
4. Si deseamos modificar algún dato pulsar  y volver a guardar 

## 6 / Ficha cliente

En la ficha de un nuevo cliente se deberán rellenar los datos del cliente y las pestañas que nos interesen. En la parte superior de la pantalla aparece la casilla nombre comercial donde se introduce el nombre del cliente.

A continuación se guardarán los datos con  y se podrán empezar a rellenar las pestañas.

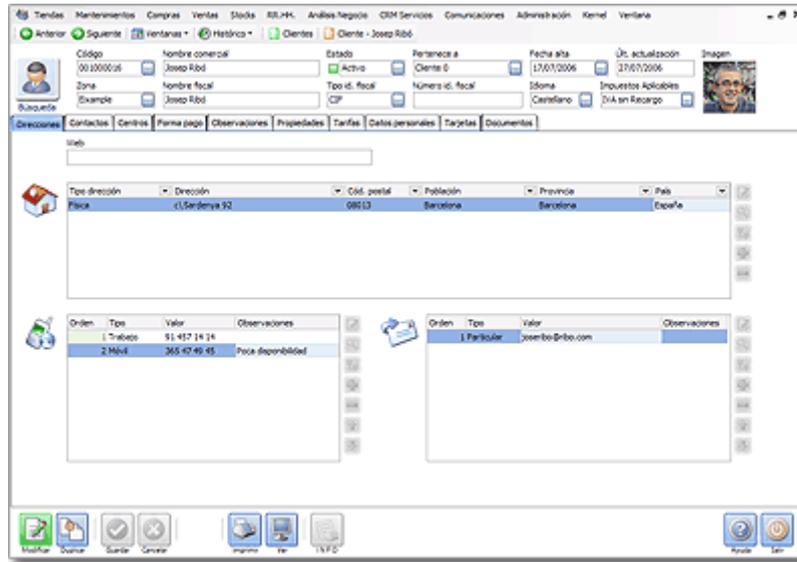


Los datos a tener en cuenta serán los datos personales, direcciones y las pestañas a utilizar más habitualmente serán direcciones, tarjetas y documentos.



### Pestaña direcciones

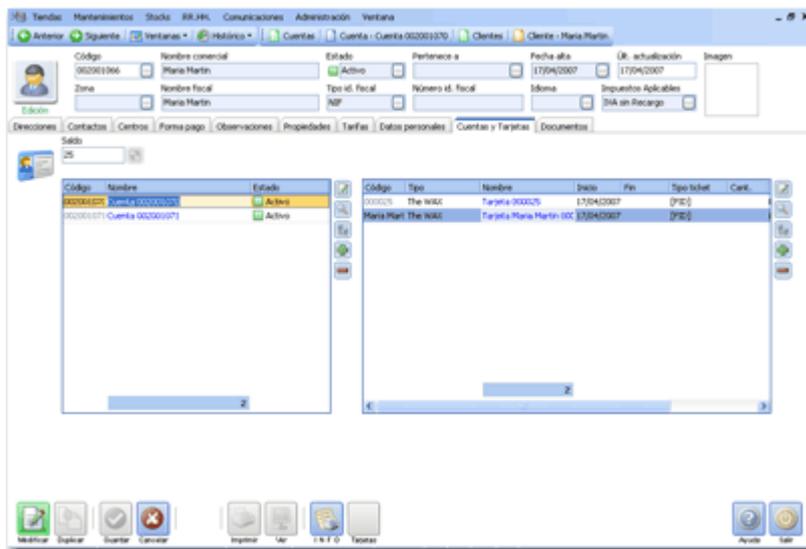
Rellenar los datos del cliente y guardar 



### Pestaña cuentas y tarjetas

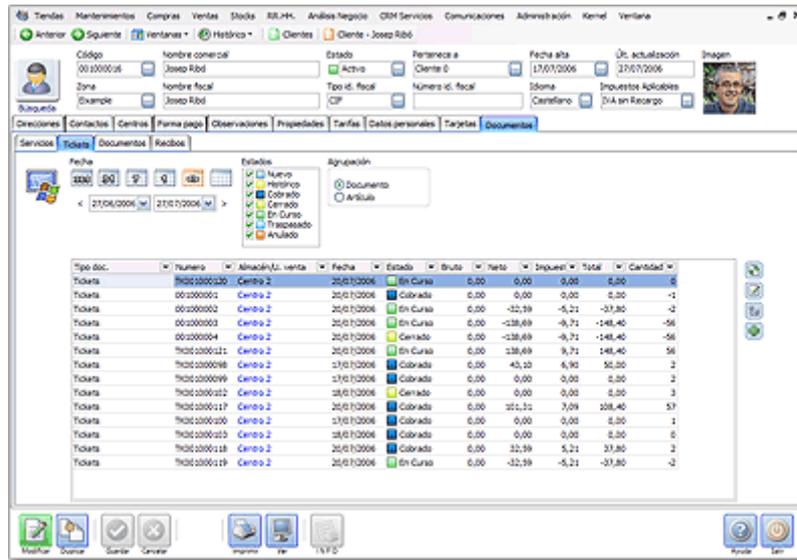
Dar de alta una cuenta y una tarjeta de cliente con saldo 0 euros que desde *Tienda / Tickets* se tendrá que recargar.

En esta pestaña podemos comprobar el saldo disponible del cliente pulsando 



### Pestaña documento

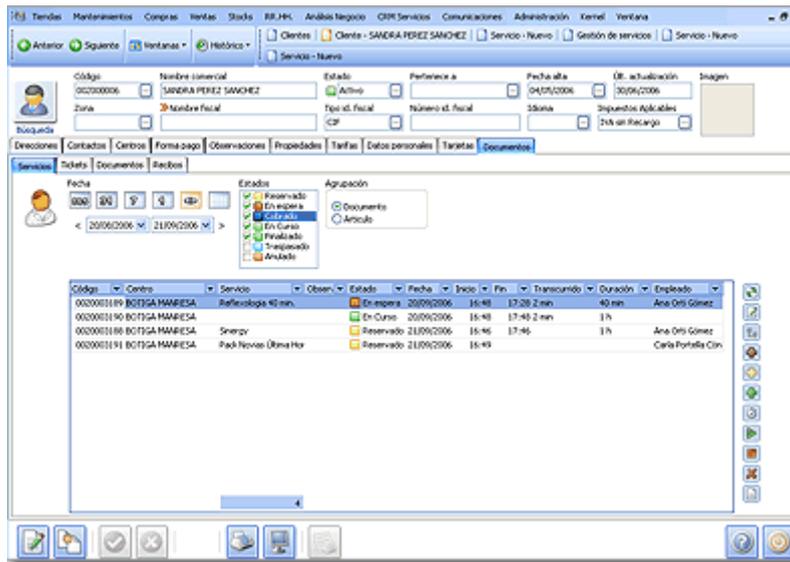
Podemos crear gestiones de servicios y tickets como visualizar el listado de servicios y tickets del cliente por tipo artículo o documento.



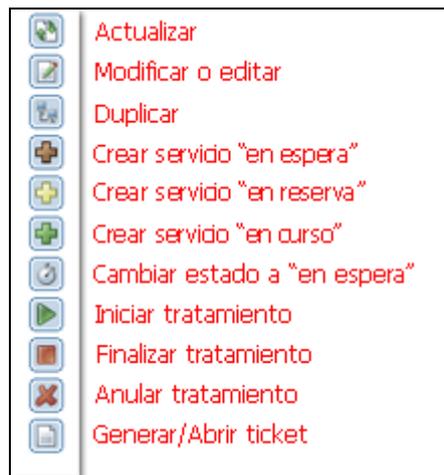
## 7 / Gestionar los servicios desde la ficha de cliente

### 7.1 / Pestaña Documentos. Servicios

Los servicios se gestionan de manera más rápida desde la ficha propia de cada cliente teniendo diversas fichas de clientes abiertas con servicios iniciados.



El procedimiento a seguir para gestionar servicios se realiza desde la pestaña documento con los siguientes iconos tal y como se puede realizar desde gestión de servicios.<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Gestionar servicios, página 5.



■ **Crear un servicio “en espera” y su gestión. Pasos.**

Si se pulsa Crear servicio “en espera” se insertan los servicios sin haber iniciado el tratamiento – Estado En Espera  -, es decir, en la pantalla gestión servicios que se abre se insertan los servicios y se pulsa salir sin iniciar los tratamientos con el reloj de inicio de servicio.

Código	Centro	Servicio	Observ	Estado	Fecha	Inicio	Fin	Transcurrido	Duración	Empleado
0020003189	BOTIGA MANRESA	Reflexologia 40 min.		 En espera	20/09/2006	16:48	17:28	56 min	40 min	Ana Orti Gómez
0020003190	BOTIGA MANRESA			 Finalizado	20/09/2006	16:48	17:44	56 min	1 h	
0020003188	BOTIGA MANRESA	Sinergy		 Reservado	21/09/2006	16:46	17:46		1 h	Ana Orti Gómez
0020003191	BOTIGA MANRESA	Pack Novias Última Hor		 Reservado	21/09/2006	16:49				Carla Portella Cón

Si se pulsa Iniciar tratamiento del servicio “en espera” el estado se cambia a “en curso” -Estado En Curso  -.

Código	Centro	Servicio	Observ	Estado	Fecha	Inicio	Fin	Transcurrido	Duración	Empleado
0020003189	BOTIGA MANRESA	Reflexologia 40 min.		 Finalizado	20/09/2006	16:48	17:44	56 min	1 h	
0020003189	BOTIGA MANRESA			 En Curso	20/09/2006	17:53	18:33		40 min	
0020003188	BOTIGA MANRESA	Sinergy		 Reservado	21/09/2006	16:46	17:46		1 h	Ana Orti Gómez
0020003191	BOTIGA MANRESA	Pack Novias Última Hor		 Reservado	21/09/2006	16:49				Carla Portella Cón

Si se pulsa Finalizar tratamiento del servicio “en curso” el estado se cambia a “finalizado” -Estado finalizado  -.

Código	Centro	Servicio	Observ	Estado	Fecha	Inicio	Fin	Transcurrido	Duración	Empleado
0020003189	BOTIGA MANRESA	Reflexologia 40 min.		 En espera	20/09/2006	16:48	17:28	56 min	40 min	Ana Orti Gómez
0020003190	BOTIGA MANRESA			 Finalizado	20/09/2006	16:48	17:44	56 min	1 h	
0020003188	BOTIGA MANRESA	Sinergy		 Reservado	21/09/2006	16:46	17:46		1 h	Ana Orti Gómez
0020003191	BOTIGA MANRESA	Pack Novias Última Hor		 Reservado	21/09/2006	16:49				Carla Portella Cón

Quando se quiera cobrar el servicio se debe pulsar Generar / Abrir ticket que abre la pantalla de cobro de ticket.<sup>2</sup>

<sup>2</sup> Cobro del ticket, página 8



■ **Crear un servicio “en reserva” y su gestión. Pasos.**

Si se pulsa Crear servicio “en reserva” se insertan los servicios reservados – Estado Reservado (🟡) -, es decir, en la pantalla gestión servicios que se abre se insertan los servicios, la fecha, el nombre del empleado que realizará el tratamiento reservado y se pulsa salir, por defecto el estado está en reserva.

Código	Centro	Servicio	Observ	Estado	Fecha	Inicio	Fin	Transcurrido	Duración	Empleado
0020003189	BOTIGA MANRESA	Reflexologia 40 min.		En espera	20/09/2006	16:48	17:28	2 min	40 min	Ana Orti Gómez
0020003190	BOTIGA MANRESA			En Curso	20/09/2006	16:48	17:48	2 min	1 h	
0020003188	BOTIGA MANRESA	Sinergy		Reservado	21/09/2006	16:46	17:46		1 h	Ana Orti Gómez
0020003191	BOTIGA MANRESA	Pack Novias Última Hor		Reservado	21/09/2006	16:49				Carla Portella Cón

Si se pulsa Iniciar tratamiento del servicio “en reserva” el estado se cambia a “en curso” -Estado En Curso (🟢) -.

Código	Centro	Servicio	Observ	Estado	Fecha	Inicio	Fin	Transcurrido	Duración	Empleado
0020003189	BOTIGA MANRESA	Reflexologia 40 min.		Finalizado	20/09/2006	16:48	17:44	56 min	1 h	
0020003189	BOTIGA MANRESA			En Curso	20/09/2006	17:53	18:33	3 min	40 min	
0020003188	BOTIGA MANRESA	Sinergy		En Curso	20/09/2006	17:56	18:56		1 h	
0020003191	BOTIGA MANRESA	Pack Novias Última Hor		Reservado	21/09/2006	16:49				Carla Portella Cón

Si se pulsa Finalizar tratamiento del servicio “en curso” el estado se cambia a “finalizado” -Estado finalizado (🟩) -.

Código	Centro	Servicio	Observ	Estado	Fecha	Inicio	Fin	Transcurrido	Duración	Empleado
0020003189	BOTIGA MANRESA	Reflexologia 40 min.		En espera	20/09/2006	16:48	17:28	56 min	40 min	Ana Orti Gómez
0020003190	BOTIGA MANRESA			Finalizado	20/09/2006	16:48	17:44	56 min	1 h	
0020003188	BOTIGA MANRESA	Sinergy		Reservado	21/09/2006	16:46	17:46		1 h	Ana Orti Gómez
0020003191	BOTIGA MANRESA	Pack Novias Última Hor		Reservado	21/09/2006	16:49				Carla Portella Cón

Cuando se quiera cobrar el servicio se debe pulsar *Generar / Abrir ticket* que abre la pantalla de cobro de ticket.<sup>3</sup>

<sup>3</sup> Cobro del ticket, página 8

■ **Crear un servicio “en curso” y su gestión. Pasos.**

Si se pulsa Crear servicio “en curso” se insertan los servicios y se inicia el tratamiento – Estado En Curso ■

Código	Centro	Servicio	Observ	Estado	Fecha	Inicio	Fin	Transcurrido	Duración	Empleado
0020003189	BOTIGA MANRESA	Reflexologia 40 min.		En espera	20/09/2006	16:48	17:28	2 min	40 min	Ana Orti Gómez
0020003190	BOTIGA MANRESA			En Curso	20/09/2006	16:48	17:48	2 min	1 h	
0020003188	BOTIGA MANRESA	Sinergy		Reservado	21/09/2006	16:46	17:46		1 h	Ana Orti Gómez
0020003191	BOTIGA MANRESA	Pack Novias Última Hor		Reservado	21/09/2006	16:49				Carla Portella Cón

Si se pulsa Finalizar tratamiento en cualquiera de los servicios en Estado “en curso” ■ los estados cambian a -Estado finalizado ■-.

Código	Centro	Servicio	Observ	Estado	Fecha	Inicio	Fin	Transcurrido	Duración	Empleado
0020003189	BOTIGA MANRESA	Reflexologia 40 min.		En espera	20/09/2006	16:48	17:28	56 min	40 min	Ana Orti Gómez
0020003190	BOTIGA MANRESA			Finalizado	20/09/2006	16:48	17:44	56 min	1 h	
0020003188	BOTIGA MANRESA	Sinergy		Reservado	21/09/2006	16:46	17:46		1 h	Ana Orti Gómez
0020003191	BOTIGA MANRESA	Pack Novias Última Hor		Reservado	21/09/2006	16:49				Carla Portella Cón

Quando se quiera cobrar el servicio se debe pulsar *Generar / Abrir ticket* que abre la pantalla de cobro de ticket.<sup>4</sup>

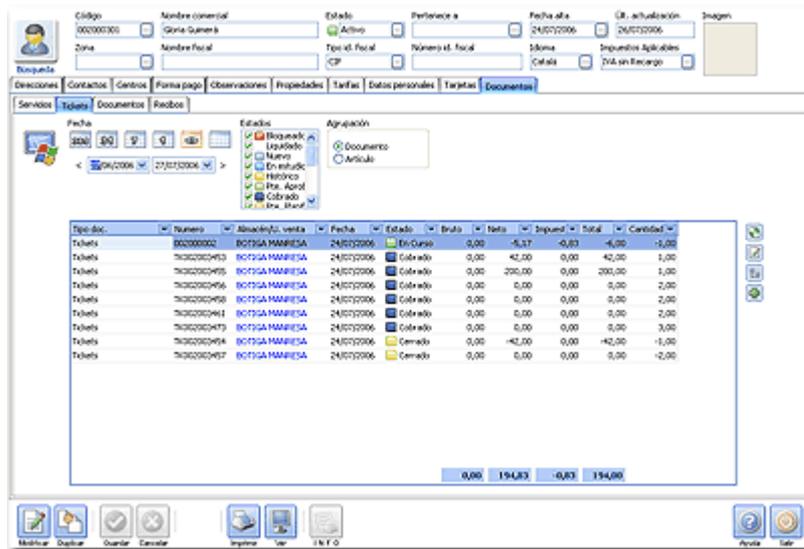
<sup>4</sup> Cobro del ticket, página 8



## 7.2 / Pestaña Documentos. Tickets

Los **tickets** se pueden gestionar de manera más rápida desde la ficha propia de cada cliente sin la necesidad de dirigirnos a *Tienda / Tickets*.

El procedimiento a seguir para gestionar tickets se realiza desde la pestaña documento siguiendo el mismo procedimiento que en *Tienda / Tickets*.



## TARJETAS DE CLIENTE

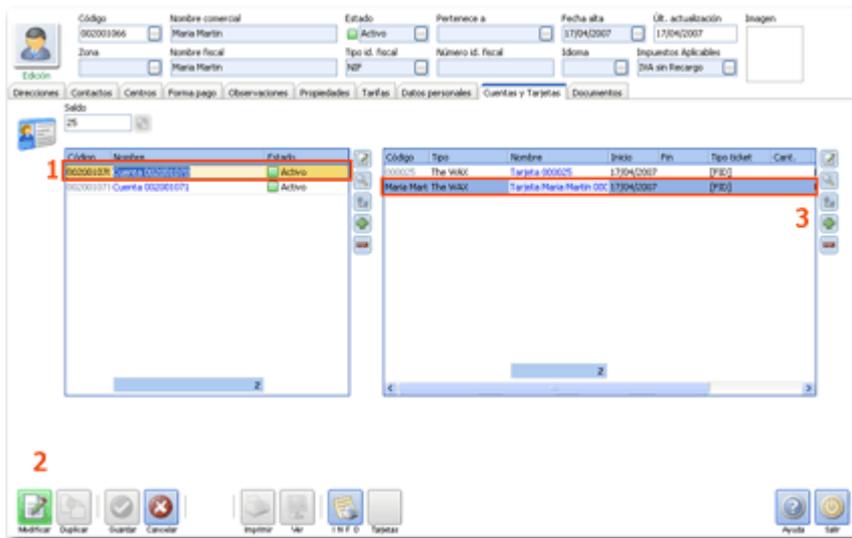
### 8.1 / Alta de cuenta cliente

El **alta de cuenta de cliente** se puede crear desde la **pestaña Cuentas y Tarjetas** de la ficha de cliente accediendo desde *Mantenimientos / Clientes / Edición* o bien desde el icono cliente de *Tiendas / Gestión Servicios*.

La **cuenta** siempre tiene asociadas una o más tarjetas de cliente. Para crear una o más cuentas:

1. Pulse modificar
2. Inserte la **cuenta** con 
3. Pulse **guardar**

A continuación sitúese en la parte derecha de la pantalla para **crear** y **asociar** tarjetas.



#### Recuerde

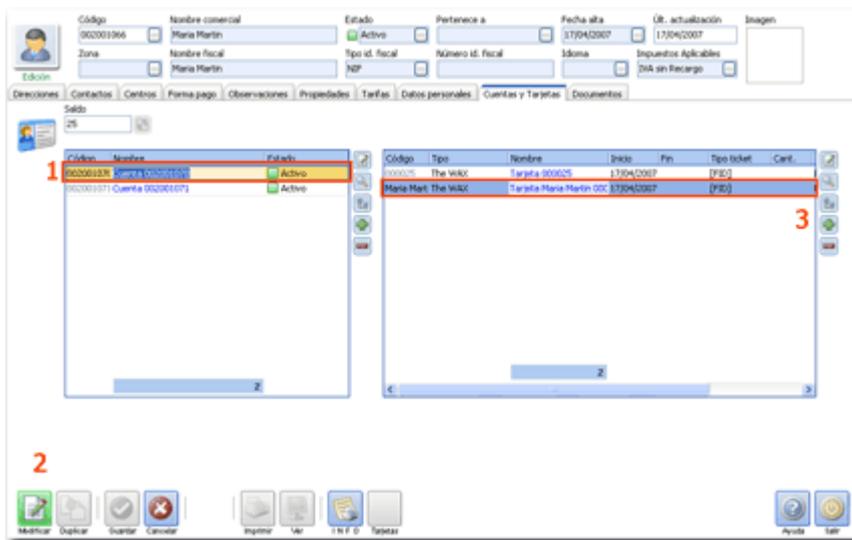
En *Tiendas / Saldo Clientes* se puede consultar el listado de clientes con una o más **cuentas de saldo** para comprobar si se ha dado de alta correctamente como para consultar los **consumos de tarjeta y recarga** y el **saldo disponible**.

## 8.2 / Alta de tarjeta cliente

El **alta de tarjeta de cliente** se puede crear desde la **pestaña Cuentas y Tarjetas** de la ficha de cliente accediendo desde *Mantenimientos / Clientes / Edición* o bien desde el icono cliente de *Tiendas / Gestión Servicios*.

La **tarjeta** siempre está asociada a la **cuenta de saldo** del cliente. En el caso que tenga más de una cuenta abierta:

1. Seleccione la **cuenta**
2. Pulse modificar
3. A continuación inserte la tarjeta con 



### Recuerde

En *Tiendas / Saldo Clientes* se puede consultar el listado de clientes con una o más **cuentas de saldo** para comprobar si se ha dado de alta correctamente como para consultar los **consumos de tarjeta y recarga** y el **saldo disponible**.

## 9 / Modificar la tarjeta de cliente

La modificación de los datos de la tarjeta de un cliente se puede realizar de dos maneras posibles:

- *Mantenimientos / Clientes* para ir a la ficha del cliente. En la ficha del cliente se podrán modificar los datos de la siguiente manera:

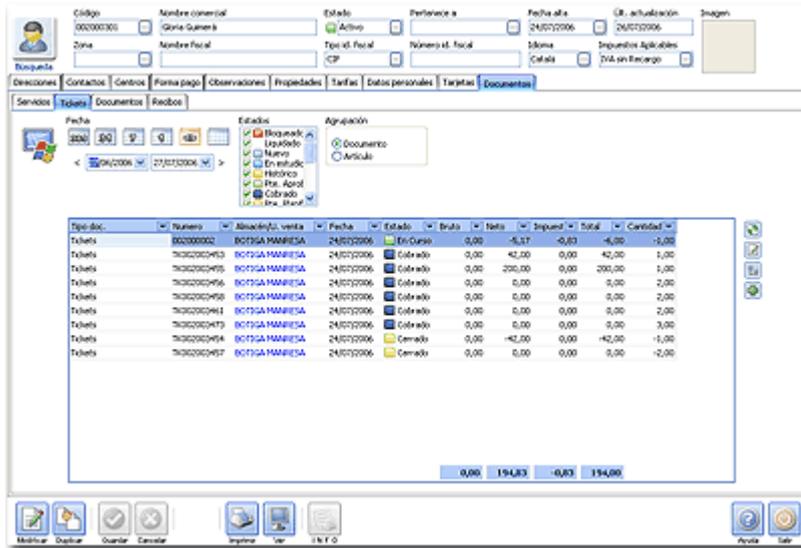
1. Buscar un cliente mediante nombre y/o apellidos
2. Seleccionar un cliente
3. Ir a la pestaña tarjetas.
4. Pulsar modificar 
5. Introduzca los cambios.
6. Pulsar guardar 

- *Mantenimientos / Tarjetas* para ir al listado de las tarjetas de los clientes.

1. Buscar un cliente mediante nombre y/o apellidos
2. Seleccionar un cliente
3. Pulsar modificar 
4. Introducir los cambios.
5. Pulsar guardar 

## 10 / Recargar tarjeta de cliente

La recarga de la tarjeta desde la ficha de cliente se hace en la **pestaña tickets** de **documentos**.

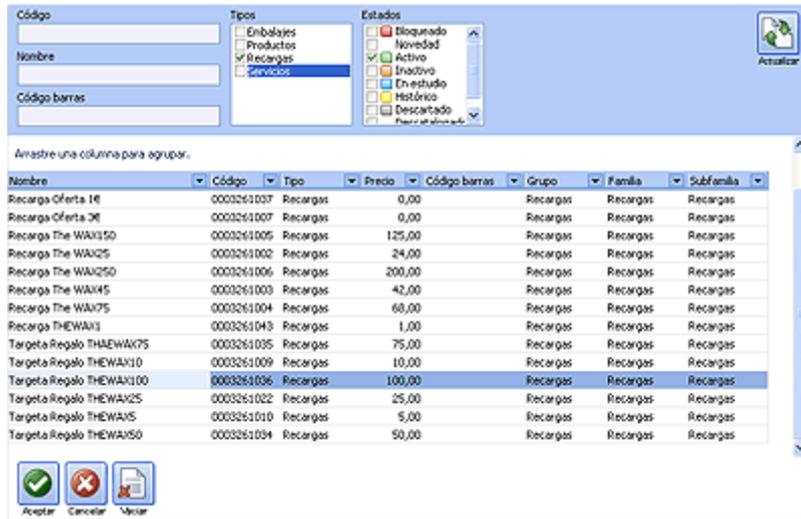


Se pulsa **+** para acceder a *Tiendas / Tickets* donde crear un ticket de recarga de la siguiente manera:

1. **Crear** un nuevo ticket
2. Seleccionar **cliente** con
3. Seleccionar **cuenta y tarjeta** con
4. En **tipo de cobro** seleccionar **recargas** con

Ticket	Factura	Unidad de venta	Zona	Tarifa	Fecha	Estado
TK00201443+		TIENDA MANRESA		Tarifa de Venta Publico	17/04/2007	En Curso
Cliente	Cuenta	Tarjeta	Saldo	Empleado	Tipo de cobro	Parte
Maria Martin	Cuenta 002001070	000025	25		Recargas	PT002000291
Observaciones						

5. Pulsar **+** para seleccionar el tipo de **recarga** en la pantalla de selección de artículos que aparece.



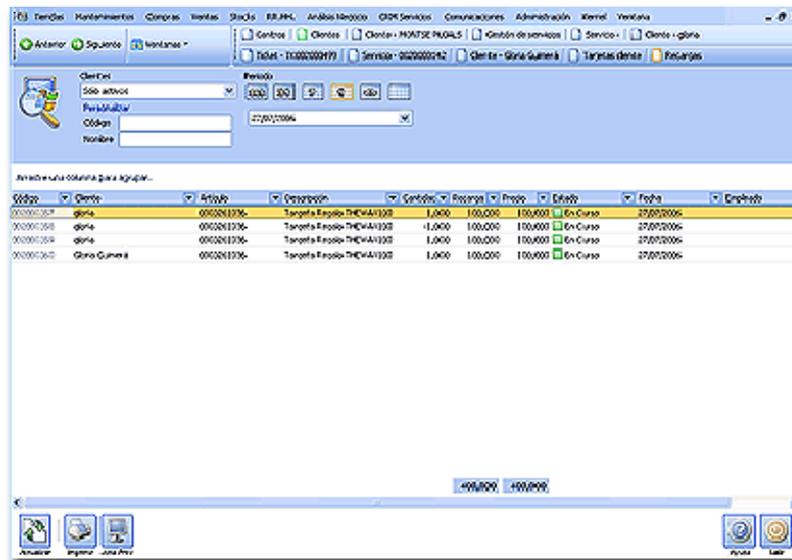
5. Pulsar **guardar**
6. Pulsar **cobrar** donde se hará el pago de la recarga de la tarjeta cliente en metálico o tarjeta de crédito.
7. El cliente a partir del cobro tendrá **saldo** disponible en su tarjeta de cliente.

También puede recargar la tarjeta desde la ficha de cliente desde el **asistente generar tarjetas**.

### 11 / Consultar recarga de tarjeta de cliente

En *Tienda / Recargas* aparecerá una pantalla donde se deberá:

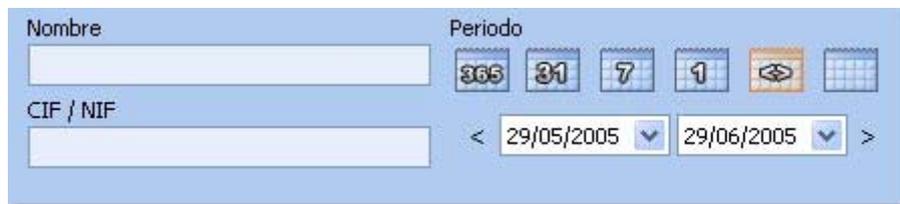
1. Pulsar actualizar así se visualizarán todas las tarjetas cliente existente.
2. Establecer los filtros deseados.
3. Consultar la columna recarga para ver el dinero disponible del cliente.
4. Consultar a partir de la columna precio lo que ha pagado el cliente.



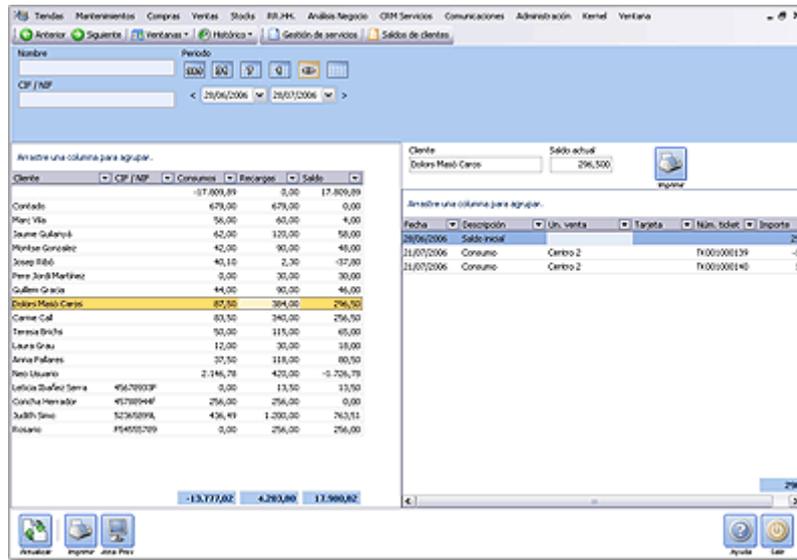
## 12 / Consultar el saldo de tarjeta

En *Tienda / Saldo cliente* aparecerá una pantalla donde se deberá:

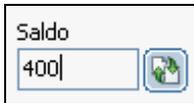
1. Pulsar actualizar así se visualizarán todas las tarjetas cliente existente y los movimientos realizados utilizando el saldo de tarjeta.
2. Establecer los filtros deseados (nombre, NIF y/o fecha) así en las columnas de la parte izquierda de la pantalla se puede consultar: la recarga, el saldo consumido y el saldo disponible de cada cliente.



3. Seleccionar una línea del cliente para poder consultar el registro de todos los tickets generados de manera personalizada que mostrarán: el saldo inicial, el consumo y recarga.
4. Si se quiere visualizar el histórico de servicios recibidos, productos comprados y recargas realizadas se hace clic sobre el botón derecho del ratón y se selecciona la opción Ver datos del desplegable que aparecerá.



En la pestaña tarjetas de la ficha cliente en la casilla saldo aparece el saldo disponible del cliente que se podrá actualizar con el icono 



## 13 / Tarjetas

### 13.1 / Cuentas y tarjetas

#### Clientes

El **cliente** tendrá una o más **cuentas** disponibles con una o más **tarjetas** de cliente en cada cuenta abierta.



#### Cuentas

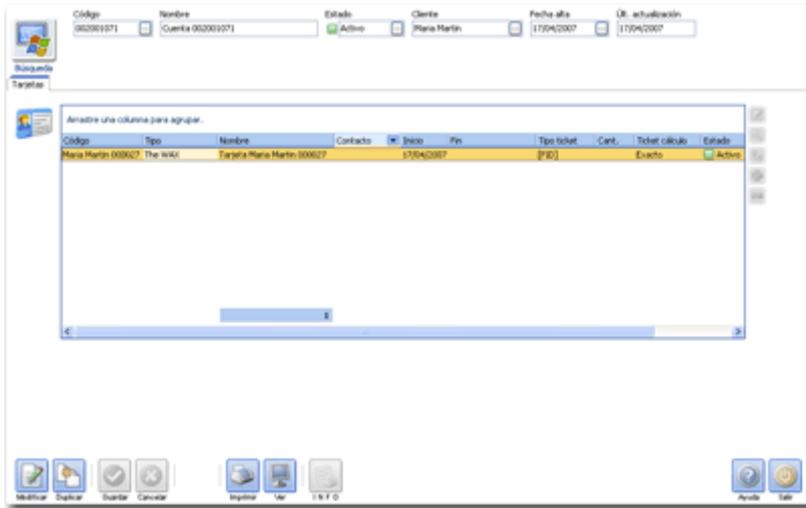
#### ¿Qué son las cuentas?

Las **cuentas** de clientes permiten administrar el saldo al gusto del cliente que puede tener una o más cuentas disponibles. En *Mantenimientos / Clientes / Cuentas* puede consultar todas las cuentas de cada cliente y las tarjetas asociadas a cada cuenta de saldo del cliente.

Código	Nombre	Cliente	Estado	Fecha alta	Fecha actualización
002001257	Cuenta de tarjeta tratamiento-nuria vialta	tarjeta-tratamiento-nuria vialta	Activo	16/04/2007	16/04/2007 13:06:09
002001258	Cuenta de ROSER GARCIA	ROSER GARCIA	Activo	16/04/2007	16/04/2007 13:06:09
002001259	Cuenta de XOSKE FORNALSA VERGE	XOSKE FORNALSA VERGE	Activo	16/04/2007	16/04/2007 13:06:09
002001260	Cuenta de Maria Garcia Marqued	Maria Garcia Marqued	Activo	16/04/2007	16/04/2007 13:06:09
002001261	Cuenta de Patricia Gonzalez Perez	Patricia Gonzalez Perez	Activo	16/04/2007	16/04/2007 13:06:09
002001262	Cuenta de Cristina Lopez Lopez	Cristina Lopez Lopez	Activo	16/04/2007	16/04/2007 13:46:07
002001263	Cuenta de Cristina Lopez Lopez	Cristina Lopez Lopez	Activo	16/04/2007	16/04/2007 16:57:26
002001264	Cuenta de Cristina Lopez Lopez	Cristina Lopez Lopez	Activo	16/04/2007	16/04/2007 16:57:26
002001265	Cuenta de Enean Martin	Enean Martin	Activo	16/04/2007	16/04/2007 17:19:17
002001266	Cuenta de Ila Ila	Ila Ila	Activo	16/04/2007	16/04/2007 17:34:37
002001267	Cuenta de Ila Ila	Ila Ila	Activo	16/04/2007	16/04/2007 17:59:43
002001268	Cuenta de Ila Ila	Ila Ila	Activo	17/04/2007	17/04/2007 18:09:54
002001269	Cuenta de Ila Ila	Ila Ila	Activo	17/04/2007	17/04/2007 18:40:57
002001270	Cuenta de Maria Martin	Maria Martin	Activo	17/04/2007	17/04/2007 13:39:42
002001271	Cuenta de Maria Martin	Maria Martin	Activo	17/04/2007	17/04/2007 14:13:33
002001272	Cuenta de Conrado	Conrado	Activo	17/04/2007	17/04/2007 14:31:43
002001273	Cuenta de Ila Ila	Ila Ila	Activo	17/04/2007	17/04/2007 14:18:35
003000019	Cuenta de SOLA BONET PERIAN	SOLA BONET PERIAN	Activo	16/04/2007	16/04/2007 13:06:09
003000021	Cuenta de TARJETA REGALO GLORIA MBI	TARJETA REGALO GLORIA MBI	Activo	16/04/2007	16/04/2007 13:06:09
003000022	Cuenta de susana emu	susana emu	Activo	16/04/2007	16/04/2007 13:06:09



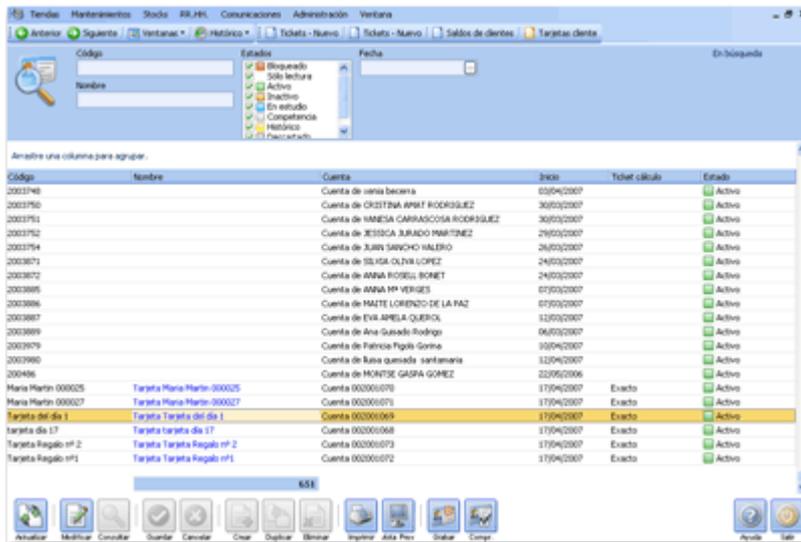
Sólo haga doble clic sobre la línea de la cuenta deseada para abrir la **cuenta** y poder **consultar** las **tarjetas** asociadas a la cuenta.



## Tarjetas

### ¿Qué son las tarjetas?

La tarjeta de cliente es el recurso físico para consumir el **saldo de cuenta** del cliente. Este cliente puede compartir el **saldo** con otros clientes que tienen una **tarjeta propia** como, por ejemplo, "la pareja y los hijos". En *Mantenimientos / Clientes / Tarjetas* puede consultar todas las tarjetas de cada cliente asociadas a las cuentas de cada cliente.

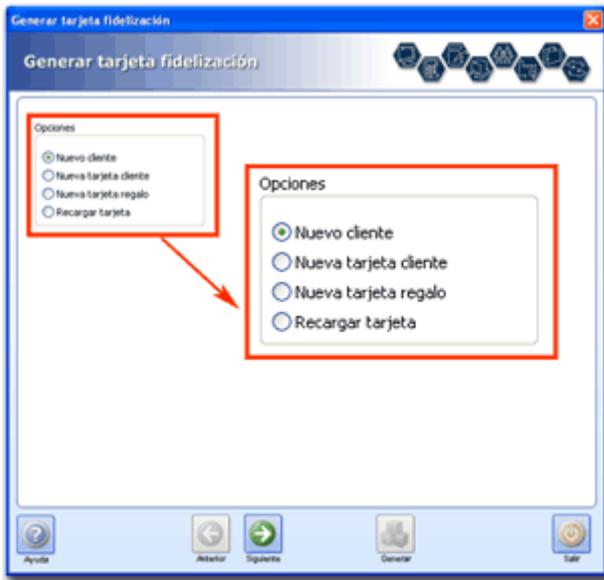


## 13.2 / Asistente generar tarjetas

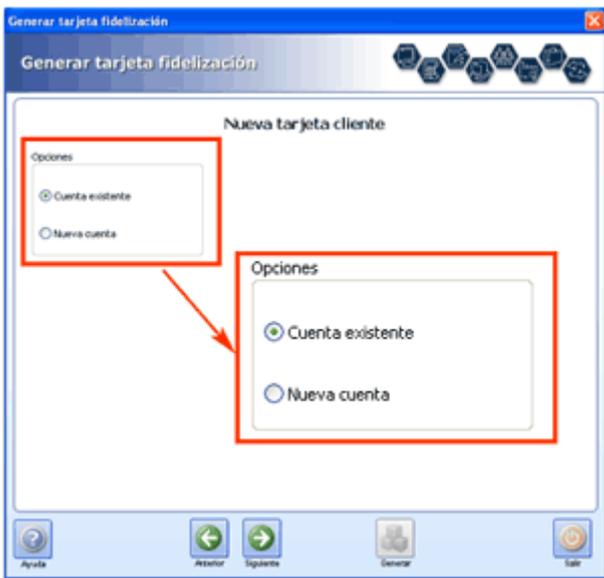
### 13.2.1 / Tarjetas de cliente

En *Mantenimientos / Clientes / Asist. generar tarjetas* se crea la tarjeta de de cliente de la siguiente manera:

1. Seleccionar la opción **Nueva tarjeta cliente**.
2. Pulse **siguiente**.



3. Seleccione la cuenta a la que asociará la tarjeta: **cuenta existente** o **nueva cuenta**.

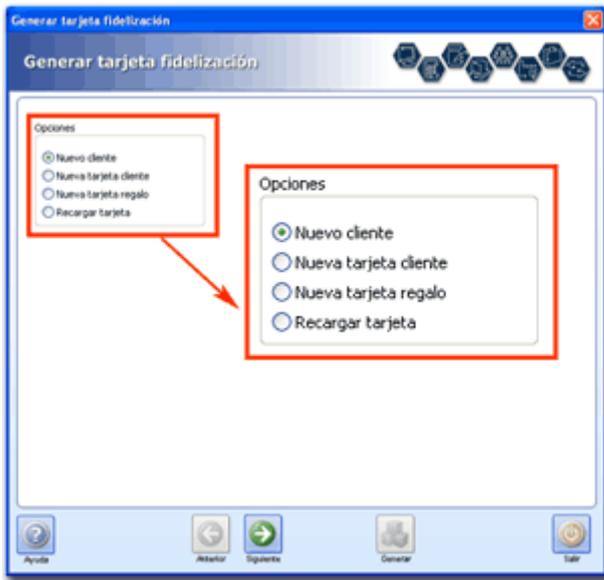


5. Pulsar **siguiente** para ir a seleccionar la cuenta de saldo del cliente.
6. En la pantalla ticket se realizará una recarga de la tarjeta de fidelización.

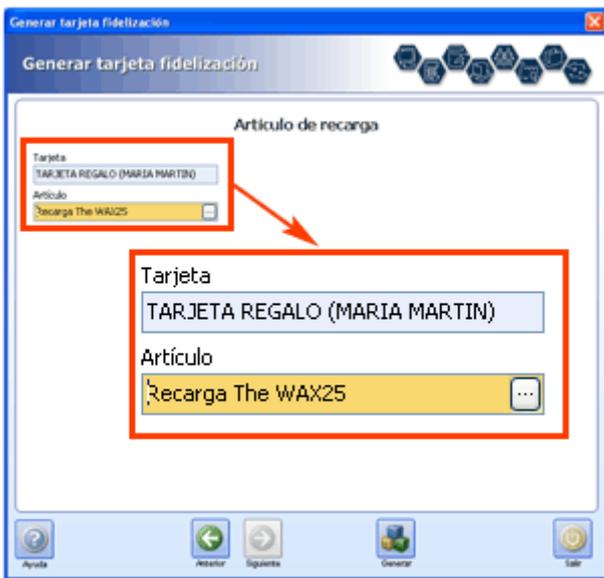
### 13. 2. 2 / Tarjeta de regalo

En *Mantenimientos / Clientes / Asist. generar tarjetas* se crea la tarjeta de regalo de la siguiente manera:

1. Seleccionar la opción **Regalo** en tipo de tarjeta y pulse **siguiente**.



2. Aparece el nombre y número de la tarjeta por defecto que puede ser modificada.

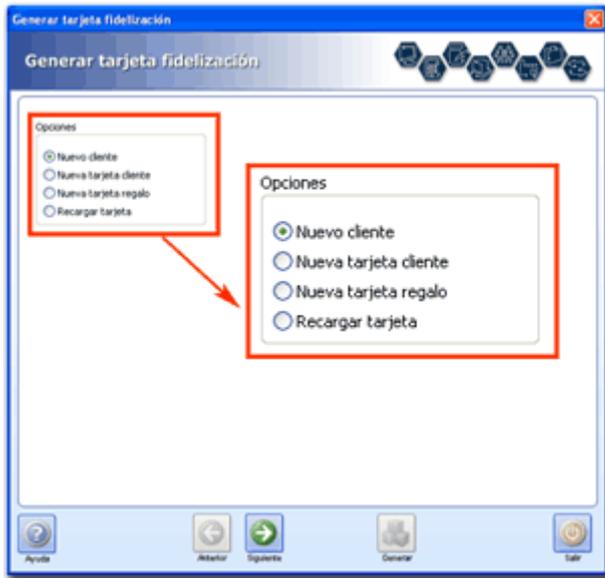


3. Pulsar **Generar** para ir a la pantalla ticket.
4. En la pantalla ticket se realiza una **recarga** de la tarjeta de regalo que se está generando.

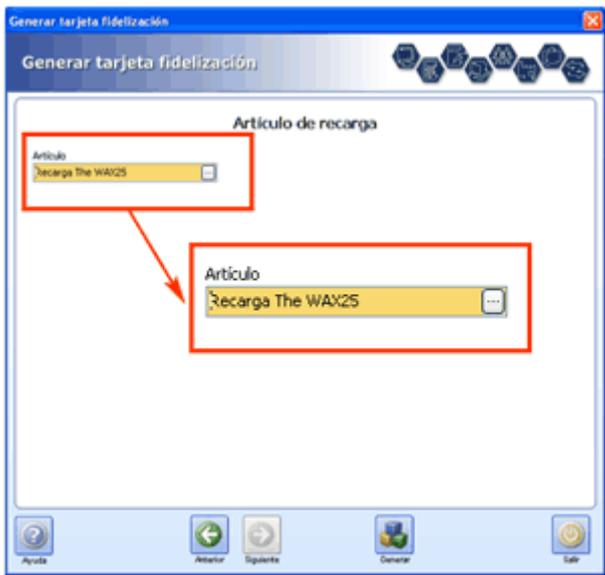
### 13. 2. 3 / Recarga de tarjetas

La **recarga** de **saldo** de la **tarjeta** se realiza desde *Mantenimientos / Clientes / Asist. generar tarjetas*.

1. Seleccione **Recargar tarjeta** y pulse **siguiente**.



2. Seleccione el **tipo** de **recarga** en la casilla **artículos** y pulse **siguiente**.



3. Seleccione la **tarjeta del cliente** (que está asociada a una **cuenta de saldo** de este cliente).

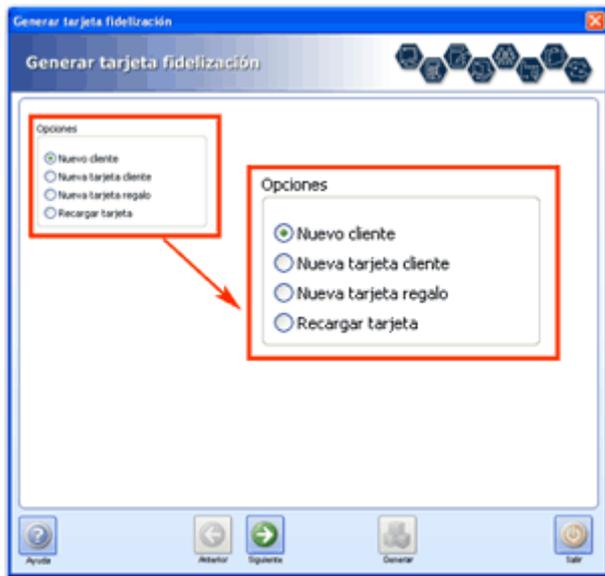


4. Por último pulse **generar** para ir a cobrar la recarga de la tarjeta en la pantalla de cobro de tickets. También puede recargar la tarjeta desde la ficha de cliente, la **pestaña tickets de documentos**.

#### 13. 2. 4 / Nuevo cliente- Nueva cuenta

En *Mantenimientos / Clientes / Asist. generar tarjetas* se crea la tarjeta de de cliente de la siguiente manera:

1. Seleccionar la opción **Nuevo cliente**.
2. Pulse **siguiente**.



3. Rellene los datos personales del nuevo cliente.

**Generar tarjeta fidelización**

**Nuevo Cliente**

Nombre: Maria Martin

DNI: [ ]

Tipo Dirección: Física | Dirección: Barcelona

C. Postal: 12586 | Población: Manresa | Provincia: Barcelona

País: Espanya | Sexo: Mujer | Estado Civil: Soltero/a

Tipo Teléfono: Particular | Teléfono: 938975623 | Tipo e-Mail: [ ] | e-Mail: [ ]

4. Pulse **siguiente** y seleccione el tipo de **artículo** recarga y modifique el nombre de la tarjeta.

**Generar tarjeta fidelización**

**Artículo de recarga**

Tarjeta: 000025

Artículo: Recarga The WAX45

5. Pulse **generar** así podrá cobrar la recarga de la **tarjeta** del **nuevo cliente** que tendrá un número de **cuenta** asignado por defecto.

### 13. 2. 5 / Traspasar saldo entre tarjetas

En *Mantenimientos / Clientes / Asist. traspasar saldo* se utiliza un asistente para traspasar el saldo de una tarjeta de regalo a un cliente de la siguiente manera:

1. Seleccionar cliente **origen** (número tarjeta, cuenta, cliente)
2. Seleccionar cliente **destino** (número tarjeta, cuenta, cliente)

3. Pulsar **Traspasar**
4. Pulsar **Salir**



## RESERVAS

Desde *Tienda / Gestión Servicios* podemos crear una reserva de la siguiente manera:

1. Crear reserva
2. Rellenar los datos de las casillas sin olvidar el nombre del cliente y comisionista.
3. Pulsar en para introducir los servicios a reservar y el nombre del empleado.
4. Pulsar guardar una vez introducido todas las reservas.
5. Pulsar registrar la reserva
6. Pulsar salir

En la columna empleado en cada artículo o servicio que se introduce permite seleccionar el nombre del empleado que realiza el servicio con

Orden	Servicio	Cant	Importe	Duración	Inicio	Fin	Empleado	Recurso	Empleado solicitado	Recurso solicitado
1	Ampolla Flash	1	6,00		12:05:21		Carla Portella Cònsul			
2	Contorno de Ojos	1	29,00	30 min			Carla Portella Cònsul			
3	Cobertura de Uñas	1	63,00	1 h 30 min			Carla Portella Cònsul			

Si necesitamos gestionar la reserva de servicios solicitados por el cliente con anterioridad hemos de seleccionar la línea del listado con el cliente y reserva que nos interese así accederemos a gestionar los servicios reservados de la siguiente forma:

1. Pulsar iniciar cuando se inicie el servicio.
2. Pulsar finalizar una vez terminado el servicio.
3. Pulsar ticket para ir al ticket de cobro del servicio.
4. Pulsar para cobrar.