



**PASSO A PASSO**  
**GIFTBACK**

# PASSO A PASSO GIFTBACK

Benefícios estratégicos | p. 03

Ativação módulo Giftback | p. 03

Configuração | p. 03

Relatório Giftback | p. 04

Visualização do bônus no Dashboard | p. 05

A jornada de encantamento | p. 06

O **Giftback Zig** é uma solução de fidelização automatizada projetada para transformar clientes casuais em frequentadores assíduos. Através de um sistema de recompensas baseado em bônus sobre o consumo, o estabelecimento incentiva o retorno e potencializa o faturamento.

### Benefícios Estratégicos

- **Para o estabelecimento:** fomenta a recompra, eleva o ticket médio e oferece métricas detalhadas de desempenho com baixo esforço operacional.
- **Para o cliente:** recebe benefícios automáticos, é notificado via SMS e desfruta de uma jornada de resgate simples e transparente.
- **Para o staff:** operação 100% automática; o bônus é aplicado diretamente na comanda via check-in, eliminando processos manuais no atendimento.

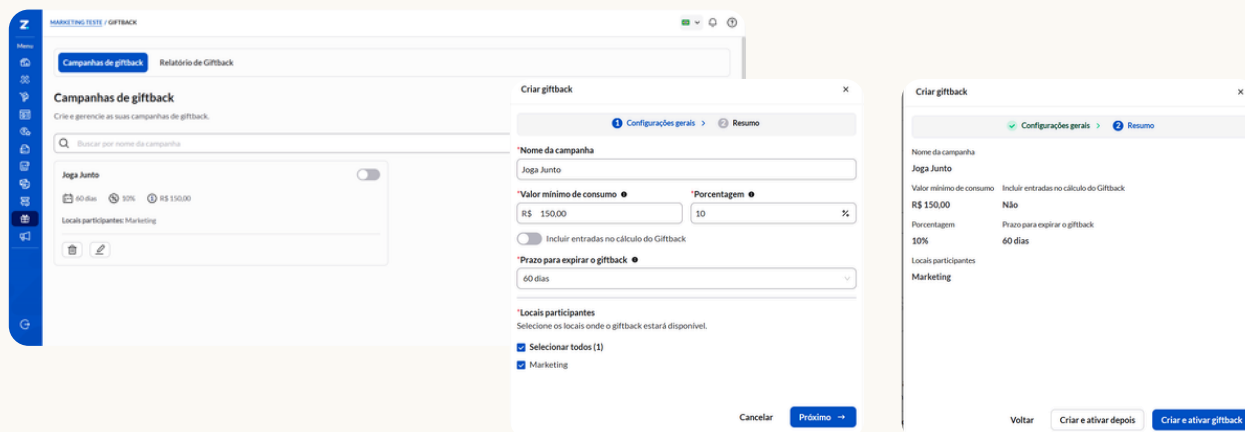
### Ativação do Módulo Giftback

A ativação do módulo de Giftback é rápida e estratégica. Basta solicitar a liberação diretamente ao seu *Especialista de Atendimento Zig*; uma vez habilitado, o menu ficará disponível automaticamente no seu Dashboard para configuração imediata.

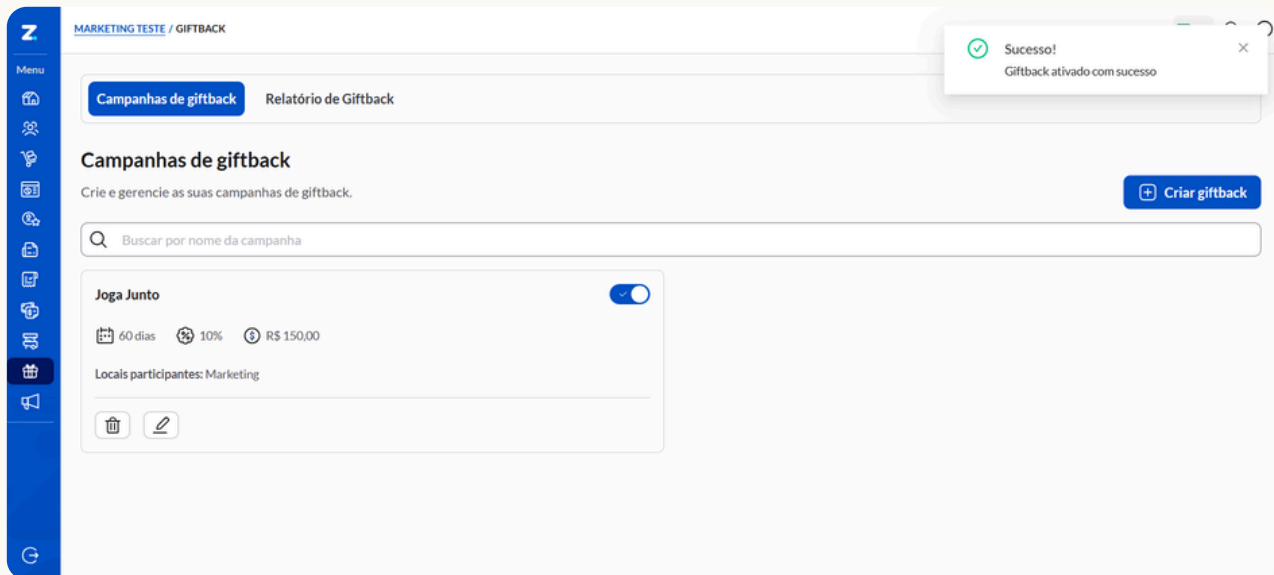
### Configuração

A configuração é feita de forma intuitiva no menu Giftback. No canto direito da tela clique em “*Criar Giftback*”

- **Customização da campanha:** defina o nome (exibido no SMS), o valor mínimo de consumo para ativação e a porcentagem de retorno (ex: 5% ou 10% do valor gasto).
- **Regras de Cálculo:** opte por incluir ou não o valor de Entrada na base de cálculo do bônus.
- **Validade:** estipule prazos de expiração para os bônus, geralmente entre 60,90 ou 120 dias.
- **Abrangência:** selecione quais unidades (Places) participam da campanha. **Lembre-se: cada Place pode estar em apenas uma campanha ativa por vez.**

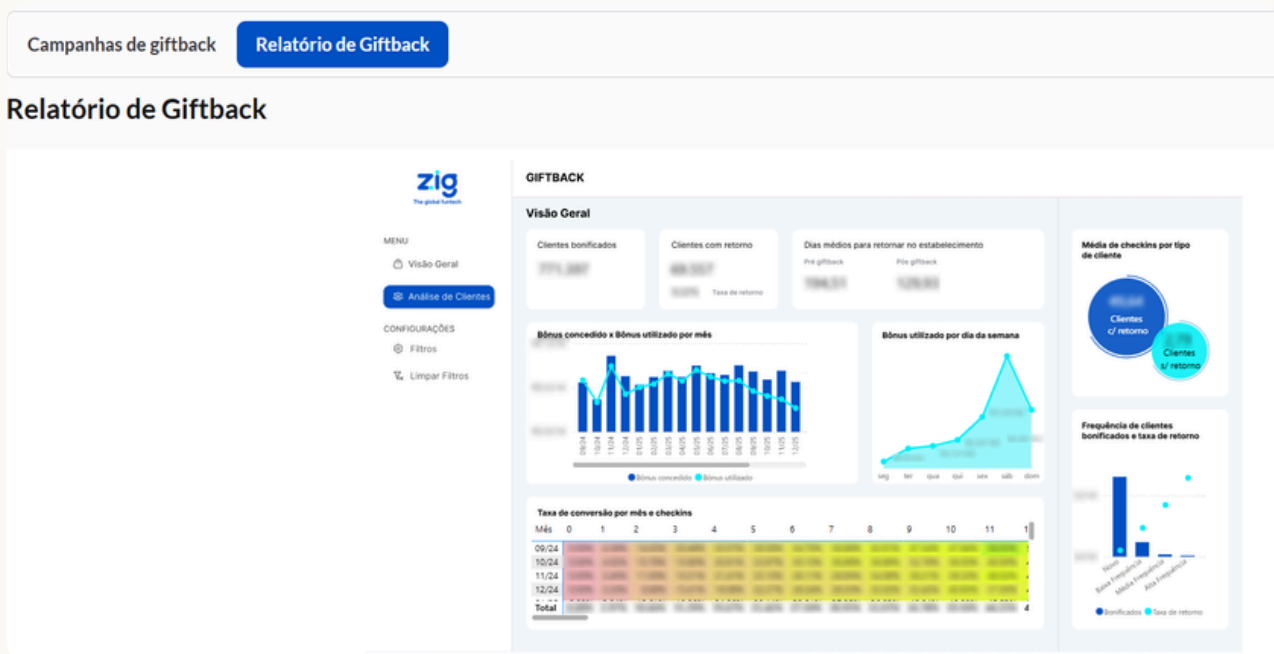


Você pode criar a campanha e habilitar para o funcionamento imediato, ou preparar a campanha para um momento futuro. E para habilitar posterior a criação é só flegar no botão de ativação



## Relatório Giftback

Para acompanhar o desempenho estratégico das suas campanhas de fidelização, utilize o Relatório de Giftback. Esta ferramenta oferece uma visão analítica sobre o comportamento dos seus clientes e o impacto financeiro das bonificações.



### VISÃO GERAL DE ENGAJAMENTO:

- **Clientes Bonificados:** total de participantes que geraram bônus no período.
- **Clientes com Retorno:** quantidade e percentual (Taxa de Retorno) de clientes que voltaram para utilizar o crédito.
- **Dias Médios para Retornar:** comparativo do tempo de retorno do cliente antes e depois da implementação do Giftback.

### ANÁLISE DE PERFORMANCE MENSAL E SEMANAL:

- **Bônus Concedido x Bônus Utilizado:** gráfico comparativo mensal para monitorar o passivo de créditos e a taxa de resgate.
- **Bônus Utilizado por Dia da Semana:** identifica quais dias a sua estratégia de fidelização é mais efetiva no caixa.

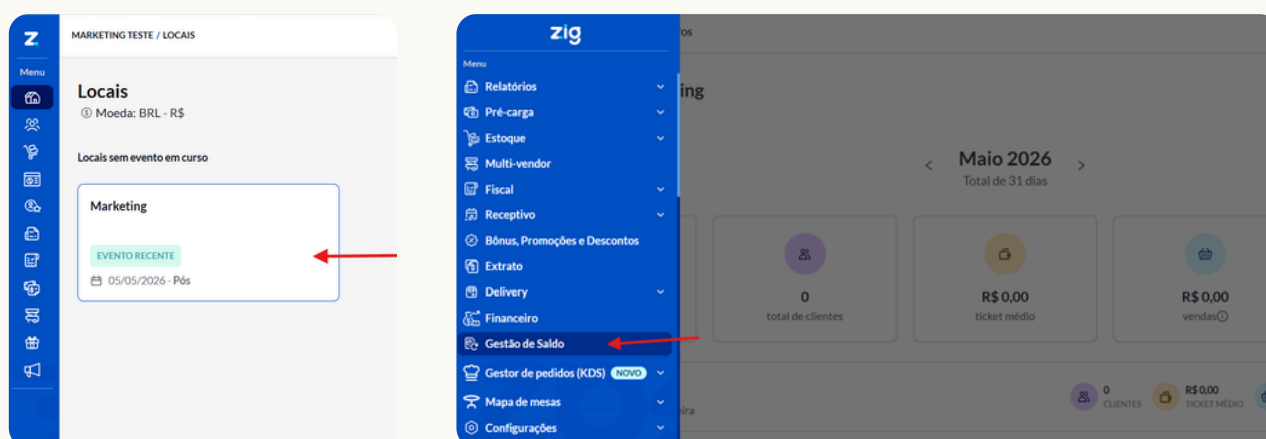
### COMPORTAMENTO E CONVERSÃO:

- **Média de Check-ins por Tipo de Cliente:** diferenciação do engajamento entre clientes que utilizam o retorno e clientes novos.
- **Taxa de Conversão por Mês e Check-ins:** tabela detalhada que cruza o tempo de casa com a probabilidade de conversão do bônus.
- **Frequência de Clientes:** segmentação entre clientes de baixa, média e alta frequência para ajustes em campanhas futuras.

## Visualização do bônus no dashboard

No Dashboard, é possível visualizar os bônus concedidos aos clientes acessando o menu *Gestão de Saldos* dentro do place. Nesse local, também é permitido editar manualmente os bônus, inclusive antecipando a data de expiração definida no cadastro do GiftBack.

Para acessar:



1. Na tela inicial do Dashboard clique no place da casa

2. No menu lateral a esquerda, role a barra para baixo e clique na opção “Gestão de Saldo”

ID	DATA DE CRIAÇÃO	MÉTODO DE PAGAMENTO	FUNCIÓNARIO QUE CRIOU	CLIENTE	VALOR	DATA DE EXPIRAÇÃO	VÁLIDO NOS LOCAIS	TIPO	STATUS
000000-0000-0000-0000-00000000	01/05/2025	Bônus	Giftback	00000000-00	R\$ 1,00	30/07/2025	Sim (o Zappi sempre)	Bônus	VALIDO
000000-0000-0000-0000-00000000	07/03/2025	Bônus	Giftback	00000000-00	R\$ 1,00	05/06/2025	Sim (o Zappi sempre)	Bônus	VALIDO
000000-0000-0000-0000-00000000	22/02/2025	Bônus	Giftback	00000000-00	R\$ 1,00	23/05/2025	Sim (o Zappi sempre)	Bônus	EXPIRADA
000000-0000-0000-0000-00000000	12/02/2025	Bônus	Giftback	00000000-00	R\$ 1,00	13/05/2025	Sim (o Zappi sempre)	Bônus	EXPIRADA
000000-0000-0000-0000-00000000	10/02/2025	Bônus	Giftback	00000000-00	R\$ 1,00	11/05/2025	Sim (o Zappi sempre)	Bônus	EXPIRADA
000000-0000-0000-0000-00000000	06/12/2024	Bônus	Giftback	00000000-00	R\$ 1,00	17/12/2024	Sim (o Zappi sempre)	Bônus	EXPIRADA

### 3. Acesse as informações de forma simples e fácil

**Dica:** para localizar com mais facilidade os bônus gerados automaticamente pela função de Giftback, utilize o filtro "Funcionário que criou" e insira o termo "Giftback".

## A jornada de encantamento

A jornada foi desenhada para ser fluida e sem atritos, garantindo a melhor experiência:

- **Cadastro e Check-in:** o cliente informa CPF e celular válidos na entrada para estar apto ao benefício. (proveite este momento para validar se o cadastro do cliente está completo no sistema, valide o número de telefone/email e data de nascimento. **Lembre-se que Dados é importante para que você possa trabalhar ações de CRM de forma estratégica e integrada**)
- **Consumo:** ao atingir o valor mínimo configurado (desconsiderando descontos ou outras promoções), o sistema inicia o cálculo do bônus.
- **Fechamento:** após o pagamento e encerramento da conta, o sistema vincula o crédito automaticamente ao CPF.
- **Comunicação:** o cliente recebe uma trilha de SMS informando sobre o bônus. A régua de comunicação pode variar entre 3 a 5 mensagens para garantir a lembrança do benefício.
- **Resgate:** na visita seguinte, ao realizar o check-in, o bônus é identificado e aplicado automaticamente como desconto no pagamento final.
- O cliente acompanha seu saldo em tempo real através do **App Zig**, dentro do menu "Carteira", visualizando o valor como "Outros Saldos".

Agora que você já domina a funcionalidade e tem o passo a passo em mãos, é hora de transformar essas informações em resultados. Comece a configurar suas campanhas agora mesmo e potencialize a experiência dos seus clientes com a tecnologia Zig.

zig