Conceptos básicos para diseñar un club de éxito

Última actualización: 29/07/2026 · https://academy.delitbee.com

Introducción

Un **club de fidelización** bien diseñado convierte a tus clientes en jugadores de un sistema de recompensas, motivándolos a gastar más y a ser más leales.

La clave está en **equilibrar la dificultad para desbloquear niveles con el atractivo de las recompensas**.

---

1. Principios básicos de un club de fidelización

- **Gamificación como motor**: igual que en un videojuego, los primeros niveles deben ser sencillos y gratificantes, generando hábito y motivación.
- **Incremento progresivo de dificultad**: a medida que el cliente avanza, el gasto requerido para desbloquear cada nivel debe crecer de forma **exponencial**.
- **Recompensas crecientes**: cuanto mayor el nivel, más jugosas deben ser las recompensas.
- **Selección natural de clientes**: no todos deben alcanzar el último nivel. Este debe estar reservado a una minoría, lo que refuerza la exclusividad.

□□

En resumen: **dificultad exponencial + recompensas lineales = motivación sostenible.**

---

2. Datos clave que debes analizar antes de diseñar tu club

Antes de definir los niveles, necesitas conocer muy bien el comportamiento de tus clientes y la economía de tu restaurante:

- **Ticket medio** → para establecer condiciones mínimas (ej. gasto mínimo para aplicar cupones).
- **Productos más vendidos** → para crear descuentos relevantes que generen más valor percibido.
- **Escandallo de tus productos** → para detectar los más rentables
- **Gasto mensual medio por cliente** → para ajustar la **duración de la temporada** y la dificultad de los niveles.
- **Top clientes en periodo equivalente a la temporada** → para fijar el "techo" del último nivel.

---

3. Diseño de niveles y recompensas

1. **Define la duración de la temporada** (ej. 3 meses).
2. **Calcula el gasto acumulado de tus mejores clientes** en ese periodo para fijar el último nivel.
3. **Establece el gasto necesario por nivel** de forma creciente.
4. **Decide el % de recompensa en cada nivel** (ej. 10 %, 15 %, 20 %).

⚠

Importante: distingue entre **lo que dejas de facturar** y **el coste real de la recompensa** según tu escandallo (ej. un 20 % de descuento puede que realmente te cueste un 10 % de margen).

---

4. Tipos de recompensas más eficaces en restaurantes online

A continuación ponemos un ejemplo práctico sobre percepción de distintas recompensas con el mismo valor para el cliente.

4.1. Fomentar pedidos a domicilio

- **Cupón:** Delivery gratis en pedidos superiores a 30 €.
- **Objetivo:** romper la barrera psicológica del coste de envío.
- **Impacto:** más pedidos online, sobre todo de clientes indecisos.

4.2. Incentivar recogida en local

- **Cupón:** 10 % de descuento en recogida (pedido mínimo 30 €, máx. 3 €).
- **Objetivo:** mejorar el margen evitando el coste logístico.
- **Impacto:** clientes satisfechos y mayor rentabilidad.

4.3. Campañas generales y flexibles

- **Cupón:** 3 € de descuento en pedidos superiores a 30 € (recogida o delivery).
- **Objetivo:** captar nuevos clientes y reactivar inactivos.
- **Impacto:** mensaje claro y universal.

4.4. Descuentos o regalos en productos concretos

- **Ejemplo 1:***100 % de descuento en una bebida (valor 3 €)*
  - **Por qué funciona:** el cliente lo percibe como un regalo completo.
  - **Coste real para el restaurante:** mucho menor que el precio de venta (según escandallo).
  - **Objetivo:** incentivar la venta cruzada y aumentar ticket medio (la mayoría de clientes no pedirán solo la bebida).
- **Ejemplo 2:***50 % de descuento en un postre (valor 6 €)*
  - **Por qué funciona:** motiva a probar productos extra que quizá el cliente no hubiera pedido.
  - **Coste real para el restaurante:** bajo en relación al margen de platos principales.
  - **Objetivo:** mejorar la experiencia, incrementar rotación de ciertos productos y aumentar satisfacción del cliente.

□□

Este tipo de recompensa es especialmente útil en **niveles intermedios**, donde el valor percibido debe crecer, pero aún quieres mantener el control de costes.

---

5. Estrategia recomendada

- **Delivery gratis** → ideal para impulsar ventas online en días de baja demanda o romper la barrera psicológica del coste de envío.

- **% de descuento en recogida** → fomenta el canal más rentable para el restaurante (mejores márgenes).
- **Descuento fijo (ej. 3 € en pedidos)** → herramienta comodín para campañas de captación y reactivación, mensaje claro y universal.
- **Productos concretos gratis o con descuento** → recompensa de alto impacto psicológico y bajo coste real (ej. bebida gratis por valor de 3€, 50 % en postre con valor de 6€).

□□

Con esta combinación, el restaurante **asume siempre el mismo coste (3€)**, pero el cliente percibe beneficios diferentes según el canal o situación.

---

6. Control de rentabilidad

- Calcula el % de regalo en cada nivel y compáralo con el gasto acumulado del cliente.
- Define un **porcentaje máximo acumulado de descuento** que estás dispuesto a regalar si un cliente llega al último nivel. Ese será tu **límite absoluto**.
- **Balancea los niveles**:
  - En los primeros niveles → % más bajos (ej. 5–8 %).
  - En niveles intermedios → % medios (ej. 10–12 %).
  - En niveles finales → % más altos, pero nunca superando el **acumulado máximo definido** (ej. 15–20 %).
- Recuerda: el % acumulado es la suma de todo lo que el cliente ha recibido en recompensas a lo largo de la temporada.

□□

Esto garantiza que el cliente perciba un incremento de valor a medida que sube de nivel, mientras el restaurante mantiene el control de costes y no compromete su rentabilidad.

A tener en cuenta

Un club de fidelización bien diseñado:

1. Motiva al cliente a gastar más para desbloquear recompensas.
2. Refuerza la lealtad hacia tu restaurante.

3. Incrementa ventas sin poner en riesgo la rentabilidad.

El secreto está en **hacer sentir al cliente que siempre gana algo**, mientras el restaurante mantiene el control sobre costes y márgenes.

Este documento ha sido generado desde Delitbee Wiki | Guías, Tutoriales y Centro de Ayuda para Restaurantes Academy · https://academy.delitbee.com