Cashback en restaurantes: qué es, cómo configurarlo en Delitbee y estrategias para que funcione

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

El cashback en restaurantes se ha convertido en una de las estrategias de fidelización más efectivas del sector gastronómico. En lugar de aplicar descuentos inmediatos que reducen el margen en el momento de la venta, el cashback devuelve al cliente un porcentaje de lo gastado como crédito para su próxima visita, incentivando la recompra sin sacrificar rentabilidad hoy. En esta guía explicamos qué es, por qué funciona mejor que otras promociones, cómo configurarlo paso a paso en el Portal de Delitbee y qué estrategias seguir para sacarle el máximo partido.

¿Qué es el cashback en restaurantes?

El cashback es un incentivo que devuelve al cliente un porcentaje del importe pagado, en forma de saldo o crédito que podrá canjear en una visita futura. Por ejemplo, si un comensal gasta 20€ y el restaurante ofrece un 5% de cashback, recibirá 1€ de crédito para su próxima compra. Es un mecanismo simple de entender, fácil de comunicar en sala o en el ticket, y se percibe como dinero real, lo que lo hace mucho más tangible que acumular puntos abstractos.

Cashback vs. descuentos: por qué conviene más a tu negocio

Muchos restaurantes recurren a descuentos puntuales para atraer clientes, pero esta táctica tiene un problema: reduce el ticket en el momento exacto de la venta y no garantiza que el cliente vuelva. El cashback, en cambio, condiciona la recompensa a una futura visita, lo que genera varias ventajas frente al descuento tradicional:

- **Motiva la recompra:** el crédito solo se puede usar en una visita posterior, lo que da al cliente un motivo concreto para regresar.
- **Aumenta el ticket promedio:** al saber que una parte del gasto «vuelve», los clientes tienden a consumir más por visita.

- **Protege el margen inmediato:** a diferencia del descuento, no reduces el precio de venta en el momento del pago.
- **Genera fidelidad real:** convierte visitas puntuales en una relación continuada con la marca.

Beneficios del cashback para dueños de restaurantes

Además de mejorar la retención, un programa de cashback bien diseñado aporta beneficios operativos y estratégicos que van más allá de la simple recompensa económica.

1. Aumento de la frecuencia de visita y del gasto

Los datos del sector muestran que los clientes inscritos en programas de fidelización visitan hasta un 22% más a menudo y gastan alrededor de un 38% más por visita que los clientes sin programa, siempre que la mecánica sea sencilla y el personal la promueva de forma consistente.

2. Datos valiosos sobre tus clientes

Un programa de cashback requiere que el cliente se identifique (por app, tarjeta o número de teléfono), lo que te permite conocer hábitos de consumo, frecuencia de visita, ticket medio y preferencias. Esta información es clave para diseñar campañas de marketing más precisas.

3. Reconocimiento de marca

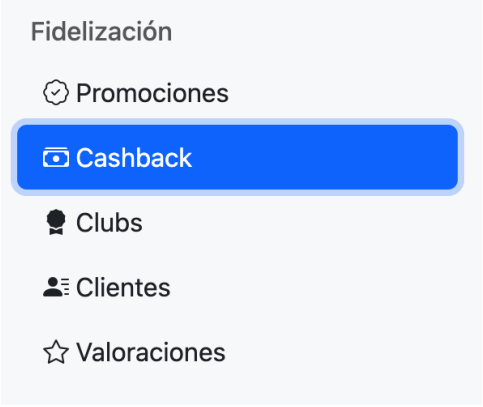
Un programa de recompensas bien comunicado queda grabado en la memoria del cliente con más facilidad que una promoción puntual, ayudando a diferenciar tu restaurante de la competencia.

4. Simplicidad e inmediatez

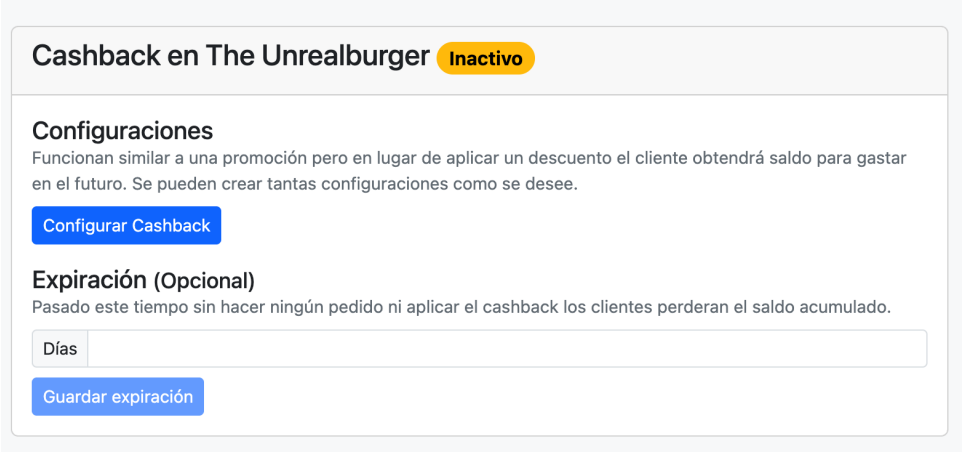
A diferencia de otros sistemas de fidelización más complejos, el cashback no requiere explicaciones largas: el cliente sabe exactamente cuánto va a recibir desde su primera compra, lo que reduce la fricción para adoptarlo.

Cómo configurar el cashback en el Portal de Delitbee

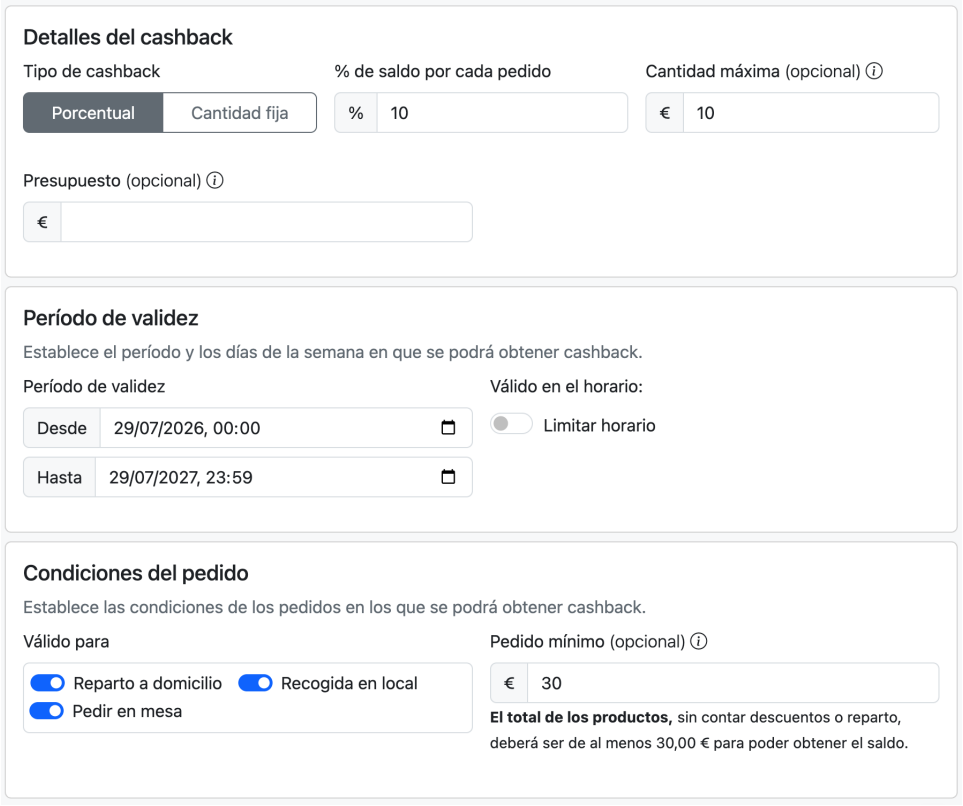
Configurar el cashback lleva pocos minutos. Accede a **Fidelización > Cashback** en el Portal de Delitbee y sigue estos pasos:



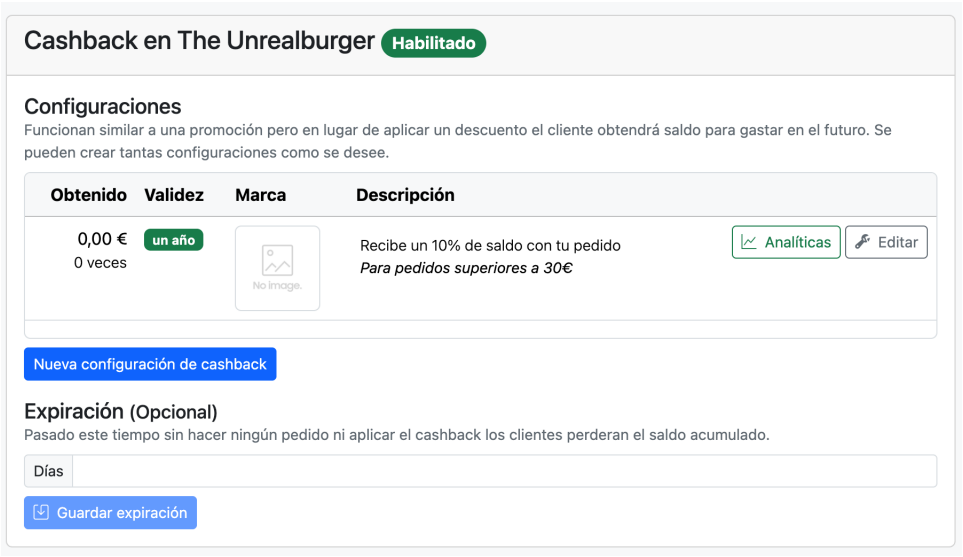
1. **Crea tu primera configuración:** si el cashback está «Inactivo», pulsa `Configurar Cashback`. Si ya tienes alguna configuración activa y quieres añadir otra, usa `Nueva configuración de cashback`.



2. **Elige el tipo de cashback:** *Porcentual* (devuelve un % del importe del pedido) o *Cantidad fija* (devuelve siempre el mismo importe, sea cual sea el ticket).
3. **Define el importe:** el *% de saldo por cada pedido* (o la cantidad fija) y, opcionalmente, una *Cantidad máxima*: el tope de saldo que un cliente puede recibir en un único pedido, útil para no descontrolar el coste en tickets muy altos.
4. **Establece un Presupuesto (opcional):** el límite total de saldo que estás dispuesto a repartir con esta configuración concreta. Al agotarse, deja de aplicarse automáticamente.
5. **Configura el Período de validez** (fechas *Desde* / *Hasta*) y, si tu estrategia lo requiere, activa *Limitar horario* para que el cashback solo aplique en ciertas franjas.
6. **Marca los canales válidos** en *Condiciones del pedido*: Reparto a domicilio, Recogida en local y/o Pedir en mesa. Añade un *Pedido mínimo (opcional)* para que el cashback solo se aplique a partir de un ticket que te resulte rentable.



7. Pulsa `Crear Cashback`. El estado pasa de «Inactivo» a **«Habilitado»** y la configuración aparece listada con su descripción, validez y accesos directos a *Analíticas* y *Editar*.
8. **Configura la Expiración (opcional):** en el campo *Días*, indica cuánto tiempo puede pasar sin que el cliente haga un pedido antes de perder el saldo acumulado, y pulsa `Guardar expiración`.



i

Puedes crear tantas configuraciones de cashback como quieras dentro de la misma marca. Por ejemplo, una con 5% para pedidos desde 20€ y otra con 10% para pedidos desde 60€. Delitbee aplicará la que corresponda según las condiciones de cada pedido.

Estrategias para que el cashback funcione bien

1. Define el porcentaje con cabeza

Lo habitual es empezar con un *% de saldo por cada pedido* de entre el 3% y el 10%, ajustándolo según el margen del negocio y el ticket medio. Un valor demasiado bajo no motiva; uno demasiado alto puede comprometer la rentabilidad, sobre todo si no limitas la *Cantidad máxima* .

2. Simula niveles de fidelidad con varias configuraciones

Delitbee no tiene un sistema de «niveles» nativo, pero puedes conseguir el mismo efecto combinando varias configuraciones con distinto *Pedido mínimo*. Por ejemplo:

- Pedidos desde 20€: 5% de cashback
- Pedidos desde 40€: 8% de cashback
- Pedidos desde 60€: 10% de cashback

Así premias más a quien más gasta, sin necesidad de un sistema de niveles complejo de mantener.

3. Usa Cantidad máxima y Pedido mínimo para proteger tu margen

La *Cantidad máxima* evita que un ticket muy alto genere un saldo desproporcionado; el *Pedido mínimo* asegura que solo generes cashback en pedidos que ya son rentables para ti. Usar ambos campos a la vez es la forma más segura de lanzar el cashback sin sorpresas en el margen.

4. Aprovecha el Presupuesto para campañas puntuales

Si quieres lanzar una campaña de cashback reforzado (por ejemplo, para reactivar clientes en temporada baja), crea una configuración específica con *Presupuesto* limitado y un *Período de validez* corto. Así controlas el coste máximo sin tener que estar pendiente manualmente.

5. Configura una expiración razonable

Un saldo sin fecha de caducidad pierde fuerza como incentivo de recompra a corto plazo. Usa el campo *Expiración (Días)* para fijar entre 30 y 60 días sin pedidos como límite razonable: suficiente para que el cliente pueda volver, pero con la presión justa para que no lo olvide.

6. Actívalo en los canales que tengan sentido para tu negocio

Por defecto puedes activar el cashback en Reparto a domicilio, Recogida en local y Pedir en mesa a la vez para maximizar el alcance. Si tienes un objetivo concreto (por ejemplo, impulsar la recogida en local para ahorrar costes de reparto), puedes crear una configuración exclusiva para ese canal.

7. Comunícalo de forma simple

El éxito del cashback depende en gran medida de que el equipo lo mencione de forma natural al cobrar, y de que quede reflejado con claridad en la tienda online, la app o el ticket. Un programa que nadie explica es un programa que nadie usa.

8. Mide y ajusta con las Analíticas

Cada configuración de cashback tiene su propio botón de *Analíticas* en el Portal, donde puedes ver el saldo obtenido y las veces que se ha generado. Revisa estos datos periódicamente y ajusta el porcentaje, el presupuesto o el pedido mínimo si detectas baja adopción o un impacto excesivo en el margen.

□□

PRO TIP: No actives demasiadas configuraciones de cashback a la vez. Empieza con una única regla sencilla, mide el impacto durante unas semanas y añade variantes (por pedido mínimo, por canal, por campaña) solo cuando tengas datos que lo justifiquen.

Buenas prácticas para que el cashback funcione

- Mantén la mecánica simple: un solo porcentaje o un número reducido de configuraciones.
- Configura una *Expiración* razonable para incentivar la recompra a corto plazo.
- Combina el cashback con promociones puntuales (cumpleaños, temporadas bajas) para reforzar el efecto.
- Forma al equipo para que lo mencione de forma natural, sin sonar a venta forzada.
- Revisa el impacto en el margen cada cierto tiempo desde *Analíticas* y ajusta el % o el presupuesto si es necesario.

Conclusión

El cashback en restaurantes combina lo mejor de una promoción tangible con la lógica de un programa de fidelización: es fácil de entender, protege el margen inmediato y convierte clientes ocasionales en clientes recurrentes. En Delitbee puedes configurarlo en minutos desde **Fidelización > Cashback**, combinando porcentaje, pedido mínimo, cantidad máxima, presupuesto y expiración para ajustarlo exactamente a tu negocio. Bien implementado y con una comunicación clara, puede convertirse en una de las palancas de crecimiento más rentables de tu restaurante.

Sigue leyendo → Promociones · Qué es el Club de fidelización

Si tienes dudas te recordamos que puedes pedir ayuda desde el chat del Portal de Delitbee o bien escribiendo a support@delitbee.com