

Diferença entre os vários Programas de Fidelização: Selos, Pontos e Cashback

YALT



Programas de Fidelização:

Selos, Pontos e Cashback.

Os programas de fidelização são hoje ferramentas essenciais para aumentar a retenção de clientes e incentivar compras repetidas.

Embora existam muitos formatos, três modelos são os mais usados: **selos, pontos e cashback.**

Apesar de terem o mesmo objetivo, selos, pontos e cashback funcionam de formas diferentes.

Este tutorial pretende explicar cada um, com exemplos e vantagens/desvantagens dos mesmos.

Programa de Fidelização por

Selos

O que é?

O cliente recebe um selo (digital ou físico) por cada compra ou ação qualificada definida pela marca.

Ao completar um determinado número de selos (Ex: 10 Selos), recebe uma recompensa

(ex: café grátis, desconto numa próxima compra, oferta de produto, etc).

Como funciona (exemplos):

- 1 compra = 1 selo
- X selos = oferta, desconto ou produto grátis

“Na compra de 8 Hambúrgueres, o 9º é grátis.”



Vantagens Como funciona (exemplos):

- Muito fácil de entender
- Funcionamento rápido e direto
- Cria sensação de progresso visual (ao ver o cartão a ser preenchido)
- Ideal para negócios de para compras frequentes (cafés, padarias, restaurantes, lavandarias etc)

Desvantagens

- Pouca flexibilidade para prêmios
- Não valoriza a diferença entre clientes que gastam mais ou menos
- Recompensas pouco personalizadas

Aconselhado para:

- Negócios com uma frequência compras alta e ticket médio/baixo.

Vantagens Como funciona (exemplos):

- Bastante flexível - permite várias formas de ganhar e gastar os pontos
- Permite premiar de forma proporcional ao valor gasto
- Incentiva maior gasto (“se gastar mais, ganho mais pontos”)
- Recompensas podem ser personalizadas
- Ideal para programas que tenha vários níveis de fidelização (Ex: Gold, Silver, Platinum)

Desvantagens

- Poderá exigir uma explicação mais detalhada do funcionamento ao cliente
- Dependendo da oferta da empresa, poderá parecer mais lenta acumulação de pontos comparativamente ao programa de selos
- Exige um maior conhecimento das ofertas por parte dos lojistas

Aconselhado para:

- Negócios com uma frequência compras alta e ticket médio/baixo

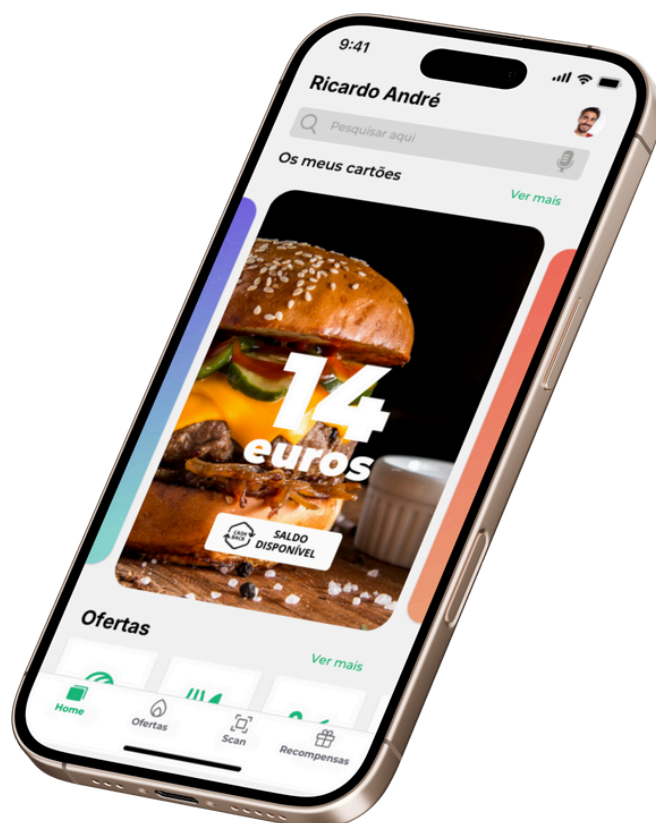
Programa de Fidelização por **Cashback**

O que é?

Uma percentagem do valor gasto pelo cliente é devolvida na forma de saldo (crédito) ao cliente através do cartão virtual Yalt, para usar numa compra futura - É essencialmente **“dinheiro de volta”**.

Como funciona (exemplos):

- O cliente gasta 50€
- Cashback de 5% = 2,50€ de saldo na conta digital
- Os pontos gastos ficam acumulados no cartão digital Yalt
- O saldo acumulado poderá ser usado numa compra futura



Vantagens Como funciona (exemplos):

- Há uma percepção imediata de valor e benefício
- Um opção muito valorizado pelos clientes
- Incentiva o regresso dos clientes para futuras compras
- Percentagens de cashback escaláveis e fáceis de gerir digitalmente

Desvantagens

- Pode reduzir margens se não for bem calculado
- Menos emocional do que programas de selos ou prémios físicos
- Alguns clientes poderão confundir o valor em cartão com dinheiro real

Aconselhado para:

- E-commerce, lojas de produtos digitais, retalho especializado - negócios onde a concorrência é forte e o cliente compara constantemente preços e descontos

Comparação

Yalt

Modelo	Simplicidade	Personalização	Incentivo ao gasto	Melhor para
Selos	★★★★★	★★	★★★★	Compras frequentes e de baixo valor
Pontos	★★★	★★★★★	★★	Lojas com variedade de produtos
Cashback	★★	★★★	★★★★★	E-commerce e retalho com concorrência forte

- **Selos** - Simples e ideal para negócios com compras repetidas e e normalmente de valor mais baixo.
- **Pontos** - O mais flexível; bom para premiar diferentes perfis de clientes.
- **Cashback** - A recompensa mais imediata e com maior impacto numa futura compra.

Para quem?

Somos especialistas em estratégias que aumentam a repetição de compra a fidelização e o valor por cliente.

Trabalhamos com negócios locais e serviços de consumo frequente.

Negócios com compras frequentes e potencial para fidelização

- **Restauração e Food Trucks**
- **Cafés, Geladarias e Pastelarias**
- **Beleza, Estética e Bem estar**
- **Saúde, Fitness e cuidados pessoais**
- **Retalho e lojas especializadas**
- **Serviços para crianças e educação privada**
- **Eventos, entretenimento e lazer**
- **Delivery e serviços por subscrição**
- **Turismo local e hotelaria**

O seu negócio não está nesta lista? Não se preocupe o nosso método adapta-se a qualquer negócio que queira clientes que voltam mais vezes, gastam mais e recomendam a sua marca.



Idealizamos programas que sejam simples de utilizar e criem ligações reais e duradouras das marcas com os seus clientes.