Fidéliser et faire revenir vos clients

Vous saurez activer vos modules métier, lancer un programme de fidélité, l'utiliser au comptoir et accompagner chaque client avant, pendant et après sa visite.

NL Klanten aan u binden en laten terugkomen

DE Kunden binden und zurückholen

EN Build loyalty and bring customers back

Français p. 2 | Nederlands p. 8 | Deutsch p. 14 | English p. 20

Fidéliser et faire revenir vos clients

Vous saurez activer vos modules métier, lancer un programme de fidélité, l'utiliser au comptoir et accompagner chaque client avant, pendant et après sa visite.

Pour : commerçants, restaurants, salons et indépendants qui reçoivent des clients.

DANS CE GUIDE

01 Les modules métier : ce qui est inclus 3
02 Le programme de fidélité 3
03 Le mode commerçant au comptoir 4
04 Suivre vos clients 5
05 Réservation de table et prise de rendez-vous 5
06 Collecter et afficher les avis 6
07 Le parcours client, avant, pendant et après la visite 6
08 Checklist de lancement et questions fréquentes 7

01 Les modules métier : ce qui est inclus

Quatre modules transforment votre carte en outil de travail au quotidien. Vous les activez dans le back-office, carte par carte.

Module métier	Ce qu'il fait pour vous
Fidélité	Une carte de fidélité dans le Wallet de vos clients : tampons, points, statuts et récompenses.
Réservation restaurant	Vos clients réservent une table depuis votre carte ; vous pilotez le service depuis le back-office.
Rendez-vous	Vos clients choisissent une prestation et un créneau, puis reçoivent une confirmation par e-mail.
Demande de devis	Les demandes arrivent dans votre back-office, où vous les lisez, y répondez et les archivez.

Chaque carte payante (Pro, Signature ou Premium) inclut un module métier. Chaque module métier supplémentaire coûte 1,99 € par mois et par carte, ajouté à la facture de votre abonnement. Le prix vous est toujours affiché, et vous le confirmez avant l'activation.

> Prix TVAC. Exemple : une boulangerie en offre Pro active la Fidélité (incluse) puis la Demande de devis pour ses gâteaux de fête (1,99 € par mois en plus).

02 Le programme de fidélité

Vous choisissez vos règles une fois. Ensuite, chaque passage en caisse compte tout seul.

Tampons

Le xième passage ou achat de votre choix donne droit à une récompense, par exemple le 10e café offert.

Points par euro

Chaque euro dépensé rapporte des points, que le client convertit en récompenses.

Statuts

Silver, Gold et Platinum selon les achats des 12 derniers mois, avec un avantage croissant à chaque palier.

Bonus de bienvenue

Un petit cadeau dès l'inscription, pour donner envie de revenir.

Bons QR

Chaque récompense devient un bon QR à usage unique, avec une date d'échéance.

Tuile sur la carte

Votre carte publique affiche le programme et le bouton pour le rejoindre.

Le client ouvre votre carte
QR, NFC ou lien

›

Il rejoint le programme
« Rejoindre avec mon Wallet »

›

Sa carte est dans son Wallet
Gratuit, sans magasin d'applications

›

Vous scannez son QR
À chaque passage

Votre client peut aussi rejoindre le programme sans passer par votre carte : au premier scan de son QR au comptoir, il est inscrit automatiquement. Son Wallet s'installe sur iPhone comme sur Android, sans magasin d'applications.

- Le QR du client se renouvelle toutes les 30 secondes : une capture d'écran ne sert à rien.
- Un délai minimum entre deux achats et un plafond limitent les abus.
- Personne ne peut scanner sa propre carte.
- Un bon déjà utilisé est refusé à la seconde validation.

03 Le mode commerçant au comptoir

Tout se passe dans votre propre Wallet, sur votre téléphone. Comptez quelques secondes par client.

1. **Ouvrez votre Wallet**
   Allez dans l'onglet Fidélité, puis passez en mode commerçant.
2. **Scannez le QR du client**
   Le client affiche sa carte de fidélité ; vous la scannez avec votre téléphone.
3. **Saisissez le montant**
   Tapez le montant de l'achat ou touchez un montant rapide.
4. **Laissez faire le système**
   Tampons, points et statut se mettent à jour tout seuls.
5. **Validez la récompense**
   Quand un bon est disponible, scannez-le pour le valider : il ne peut plus resservir.

Le paiement reste chez vous
bloo.Cards n'encaisse jamais rien. Votre client paie comme d'habitude, à votre caisse ou sur votre terminal. Le mode commerçant enregistre seulement le montant pour calculer la fidélité.

04 Suivre vos clients

Le back-office vous donne une vue complète, client par client.

Où	Ce que vous y trouvez
Éditeur Fidélité	Vos règles (enregistrées dès la modification), la liste des clients, l'historique, les corrections tracées, le blocage d'un client et un mode d'emploi.
Export CSV	La liste de vos clients fidèles, à ouvrir dans un tableur.
blooCRM, Saisie rapide	Le GSM ou l'e-mail du client suffit pour le retrouver et noter une affaire, au comptoir depuis le Wallet ou au bureau.
blooCRM, Rapports	Chiffre d'affaires sur 7 ou 30 jours, affaires, nouveaux contacts et récompenses offertes.

Avec une offre payante, blooCRM peut aussi envoyer un e-mail de merci après chaque affaire. Il porte votre carte, vous l'activez vous-même, et votre client peut se désinscrire en un clic.

05 Réservation de table et prise de rendez-vous

Vos clients réservent depuis votre carte, à toute heure, sans appeler.

Réservation restaurant

Le client choisit le nombre de personnes, la date et un créneau réellement libre. Il reçoit une confirmation avec fichier agenda et un lien pour modifier ou annuler. Vous choisissez une confirmation immédiate ou sur demande.

Côté restaurant

Service du jour, liste des réservations, plan de salle, calendrier des jours d'ouverture, équipe de salle, règles, rappels la veille avec « Je confirme ma venue », liste d'attente facultative et statistiques.

Rendez-vous

Le client choisit une prestation et un créneau, puis reçoit un e-mail de confirmation avec fichier agenda. Un rappel lui est envoyé avant le rendez-vous.

Côté professionnel

Vous définissez vos prestations et vos créneaux ; les demandes arrivent dans votre back-office.

> Le nouveau système de réservation de table s'active carte par carte, quand vous le décidez. L'acompte et la garantie bancaire en ligne pour les restaurants sont à venir.

06 Collecter et afficher les avis

Un avis récent rassure le prochain client avant même sa première visite.

1. **Activez le module Avis**
   Vos clients donnent une note en étoiles et un commentaire directement sur votre carte.
2. **Ajoutez votre page d'avis**
   Indiquez l'adresse de votre page d'avis publique, par exemple Google.
3. **Affichez les avis**
   Les avis apparaissent sur votre carte, à côté de vos témoignages.
4. **Demandez au bon moment**
   Après la visite, un QR sur le ticket ou un message de remerciement suffit.

Demandez l'avis de tous vos clients

Proposez votre page d'avis publique à chaque client, quelle que soit sa note. Les règles de Google interdisent de ne solliciter que les avis positifs.

07 Le parcours client, avant, pendant et après la visite

Votre carte accompagne le client du premier regard jusqu'à son retour.

Avant — Horaires, réservation, rendez-vous › **Pendant** — Scan fidélité au comptoir › **Après** — Rappel, merci, avis › **Retour** — Récompense, nouveau passage

Moment	Ce que voit le client	Ce que vous faites
Avant	Votre carte : horaires, itinéraire, réservation ou rendez-vous.	Vous tenez votre carte à jour une fois pour toutes.
Pendant	Il montre le QR de sa carte de fidélité.	Vous scannez, saisissez le montant, validez un bon si besoin.
Après	Rappel, e-mail de merci, invitation à laisser un avis.	Rien : les envois partent selon vos réglages.
Retour	Sa progression et ses récompenses dans son Wallet.	Vous suivez vos clients et exportez la liste.

> Exemple fictif : Léa, coiffeuse à Namur, envoie le lien de rendez-vous sur Instagram, scanne la carte de fidélité de chaque cliente en caisse et offre un soin au 8e passage.

08 Checklist de lancement et questions fréquentes

Une demi-heure suffit pour être prêt.

- [ ] Choisir le module métier inclus dans votre offre.
- [ ] Régler la fidélité : tampons ou points, récompense, bonus de bienvenue, statuts.
- [ ] Installer votre Wallet sur le téléphone du comptoir et tester le mode commerçant.
- [ ] Faire un essai complet avec un proche, jusqu'à la validation d'un bon.
- [ ] Afficher le QR de votre carte en caisse, en vitrine et sur vos tickets.
- [ ] Activer la réservation ou les rendez-vous, puis faire une réservation d'essai.
- [ ] Renseigner votre page d'avis et former votre équipe en deux minutes.

Mes clients doivent-ils installer une application ?

Non. Leur Wallet bloo.Cards est gratuit et s'installe depuis le navigateur, sur iPhone comme sur Android.

Combien coûte la fidélité ?

Elle est incluse si c'est votre premier module métier sur cette carte payante. Sinon, elle coûte 1,99 € par mois et par carte.

bloo.Cards encaisse-t-il mes ventes ?

Non, jamais. Votre client paie chez vous, avec vos moyens de paiement habituels.

Un client peut-il tricher avec une capture d'écran ?

Non. Son QR change toutes les 30 secondes, et chaque bon ne sert qu'une fois.

Puis-je récupérer la liste de mes clients ?

Oui, par export CSV depuis l'éditeur Fidélité du back-office.

Qui contacter en cas de question ?

Écrivez à hello@bloo.cards ; vous trouverez aussi un mode d'emploi dans l'éditeur Fidélité.

Klanten aan u binden en laten terugkomen

U leert uw beroepsmodules activeren, een getrouwheidsprogramma starten, het aan de toonbank gebruiken en elke klant begeleiden voor, tijdens en na zijn bezoek.

Voor: handelaars, restaurants, salons en zelfstandigen die klanten ontvangen.

IN DEZE GIDS

01 De beroepsmodules: wat is inbegrepen 9
02 Het getrouwheidsprogramma 9
03 De handelaarsmodus aan de toonbank 10
04 Uw klanten opvolgen 10
05 Tafelreservatie en afspraken 11
06 Reviews verzamelen en tonen 11
07 Het klanttraject: voor, tijdens en na het bezoek 12
08 Startchecklist en veelgestelde vragen 12

01 De beroepsmodules: wat is inbegrepen

Vier modules maken van uw kaart een dagelijks werkinstrument. U activeert ze in de back-office, kaart per kaart.

Beroepsmodule	Wat ze voor u doet
Getrouwheid	Een getrouwheidskaart in de Wallet van uw klanten: stempels, punten, statussen en beloningen.
Restaurantreservatie	Uw klanten reserveren een tafel via uw kaart; u stuurt de service aan vanuit de back-office.
Afspraken	Uw klanten kiezen een dienst en een tijdslot en krijgen daarna een bevestiging per e-mail.
Offerteaanvraag	Aanvragen komen binnen in uw back-office, waar u ze leest, beantwoordt en archiveert.

Elke betaalde kaart (Pro, Signature of Premium) bevat één beroepsmodule. Elke extra beroepsmodule kost 1,99 € per maand en per kaart, toegevoegd aan de factuur van uw abonnement. De prijs wordt u altijd getoond en u bevestigt hem vóór de activering.

> Prijzen inclusief btw. Voorbeeld: een bakkerij met Pro activeert Getrouwheid (inbegrepen) en daarna Offerteaanvraag voor haar feesttaarten (1,99 € per maand extra).

02 Het getrouwheidsprogramma

U kiest uw regels één keer. Daarna telt elk bezoek aan de kassa vanzelf mee.

Stempels
Het zoveelste bezoek of de zoveelste aankoop naar keuze geeft recht op een beloning, bijvoorbeeld de 10e koffie gratis.

Punten per euro
Elke uitgegeven euro levert punten op, die de klant omzet in beloningen.

Statussen
Silver, Gold en Platinum volgens de aankopen van de laatste 12 maanden, met een groter voordeel per niveau.

Welkomstbonus
Een kleine attentie bij de inschrijving, zodat de klant zin krijgt om terug te komen.

QR-bonnen
Elke beloning wordt een QR-bon voor eenmalig gebruik, met een vervaldatum.

Tegel op de kaart
Uw publieke kaart toont het programma en de knop om mee te doen.

De klant opent uw kaart
QR, NFC of link

›

Hij doet mee
« Meedoen met mijn Wallet »

›

Zijn kaart staat in zijn Wallet
Gratis, zonder appwinkel

›

U scant zijn QR
Bij elk bezoek

Uw klant kan ook meedoen zonder via uw kaart te gaan: bij de eerste scan van zijn QR aan de toonbank wordt hij automatisch ingeschreven. Zijn Wallet installeert u op iPhone en Android, zonder appwinkel.

- De QR van de klant vernieuwt elke 30 seconden: een schermafbeelding heeft geen zin.
- Een minimale tijd tussen twee aankopen en een plafond beperken misbruik.
- Niemand kan zijn eigen kaart scannen.
- Een al gebruikte bon wordt bij de tweede validatie geweigerd.

03 De handelaarsmodus aan de toonbank

Alles gebeurt in uw eigen Wallet, op uw telefoon. Reken op enkele seconden per klant.

1. **Open uw Wallet**
   Ga naar het tabblad Getrouwheid en schakel over naar de handelaarsmodus.
2. **Scan de QR van de klant**
   De klant toont zijn getrouwheidskaart; u scant ze met uw telefoon.
3. **Geef het bedrag in**
   Typ het aankoopbedrag of tik op een snel bedrag.
4. **Laat het systeem werken**
   Stempels, punten en status worden vanzelf bijgewerkt.
5. **Valideer de beloning**
   Is er een bon beschikbaar, scan hem dan om hem te valideren: hij kan niet opnieuw dienen.

De betaling blijft bij u

bloo.Cards int nooit iets. Uw klant betaalt zoals gewoonlijk, aan uw kassa of op uw terminal. De handelaarsmodus registreert alleen het bedrag om de getrouwheid te berekenen.

04 Uw klanten opvolgen

De back-office geeft u een volledig overzicht, klant per klant.

Waar	Wat u er vindt
Editor Getrouwheid	Uw regels (bewaard zodra u ze wijzigt), de klantenlijst, de historiek, gedocumenteerde correcties, het blokkeren van een klant en een handleiding.

Waar	Wat u er vindt
CSV-export	De lijst van uw trouwe klanten, te openen in een rekenblad.
blooCRM, Snelle invoer	Het gsm-nummer of e-mailadres van de klant volstaat om hem terug te vinden en een verkoop te noteren, aan de toonbank in de Wallet of op kantoor.
blooCRM, Rapporten	Omzet over 7 of 30 dagen, verkopen, nieuwe contacten en gegeven beloningen.

Met een betaald abonnement kan blooCRM ook na elke verkoop een bedankmail sturen. Die draagt uw kaart, u activeert hem zelf en uw klant kan zich met één klik uitschrijven.

05 Tafelreservatie en afspraken

Uw klanten reserveren via uw kaart, op elk uur, zonder te bellen.

Restaurantreservatie
De klant kiest het aantal personen, de datum en een tijdslot dat echt vrij is. Hij krijgt een bevestiging met agendabestand en een link om te wijzigen of te annuleren. U kiest voor een onmiddellijke bevestiging of een bevestiging op aanvraag.

Voor het restaurant
Service van de dag, lijst van reservaties, zaalplan, kalender van de openingsdagen, zaalteam, regels, herinnering de dag ervoor met « Ik bevestig mijn komst », optionele wachtlijst en statistieken.

Afspraken
De klant kiest een dienst en een tijdslot en krijgt daarna een bevestigingsmail met agendabestand. Hij krijgt een herinnering vóór de afspraak.

Voor de professional
U legt uw diensten en tijdsloten vast; de aanvragen komen binnen in uw back-office.

> Het nieuwe systeem voor tafelreservatie activeert u kaart per kaart, wanneer u dat beslist. Online voorschot en bankwaarborg voor restaurants volgen binnenkort.

06 Reviews verzamelen en tonen

Een recente review stelt de volgende klant gerust, nog vóór zijn eerste bezoek.

1. **Activeer de module Reviews**
   Uw klanten geven een score in sterren en een opmerking, rechtstreeks op uw kaart.

2. **Voeg uw reviewpagina toe**
   Geef het adres van uw publieke reviewpagina in, bijvoorbeeld Google.

3 **Toon de reviews**

De reviews verschijnen op uw kaart, naast uw getuigenissen.

4 **Vraag op het juiste moment**

Na het bezoek volstaat een QR op het kasticket of een bedankbericht.

Vraag een review aan al uw klanten

Stel uw publieke reviewpagina voor aan elke klant, ongeacht zijn score. De regels van Google verbieden om alleen positieve reviews te vragen.

07 Het klanttraject: voor, tijdens en na het bezoek

Uw kaart begeleidt de klant van de eerste blik tot zijn terugkeer.

Voor — Openingsuren, reservatie, afspraak › **Tijdens** — Getrouwheidsscan aan de toonbank › **Na** — Herinnering, bedankje, review › **Terugkeer** — Beloning, nieuw bezoek

Moment	Wat de klant ziet	Wat u doet
Voor	Uw kaart: openingsuren, route, reservatie of afspraak.	U houdt uw kaart één keer goed bij.
Tijdens	Hij toont de QR van zijn getrouwheidskaart.	U scant, geeft het bedrag in en valideert zo nodig een bon.
Na	Herinnering, bedankmail, uitnodiging voor een review.	Niets: de berichten vertrekken volgens uw instellingen.
Terugkeer	Zijn vooruitgang en beloningen in zijn Wallet.	U volgt uw klanten op en exporteert de lijst.

> Fictief voorbeeld: Léa, kapster in Namen, deelt de afsprakenlink op Instagram, scant aan de kassa de getrouwheidskaart van elke klant en biedt bij het 8e bezoek een verzorging aan.

08 Startchecklist en veelgestelde vragen

Een halfuur volstaat om klaar te zijn.

- [ ] Kies de beroepsmodule die in uw abonnement inbegrepen is.
- [ ] Stel de getrouwheid in: stempels of punten, beloning, welkomstbonus, statussen.

- [ ] Installeer uw Wallet op de telefoon aan de toonbank en test de handelaarsmodus.
- [ ] Doe een volledige test met een naaste, tot de validatie van een bon.
- [ ] Toon de QR van uw kaart aan de kassa, in de etalage en op uw kastickets.
- [ ] Activeer reservaties of afspraken en maak een testreservatie.
- [ ] Vul uw reviewpagina in en leg het uw team in twee minuten uit.

Moeten mijn klanten een app installeren?

Nee. Hun bloo.Cards-Wallet is gratis en installeert u via de browser, op iPhone en Android.

Wat kost de getrouwheid?

Ze is inbegrepen als het uw eerste beroepsmodule op die betaalde kaart is. Anders kost ze 1,99 € per maand en per kaart.

Int bloo.Cards mijn verkopen?

Nee, nooit. Uw klant betaalt bij u, met uw gewone betaalmiddelen.

Kan een klant vals spelen met een schermafbeelding?

Nee. Zijn QR verandert elke 30 seconden en elke bon dient maar één keer.

Kan ik de lijst van mijn klanten ophalen?

Ja, via een CSV-export in de editor Getrouwheid van de back-office.

Wie contacteer ik met een vraag?

Schrijf naar hello@bloo.cards; in de editor Getrouwheid vindt u ook een handleiding.

Kunden binden und zurückholen

Sie erfahren, wie Sie Ihre Branchenmodule aktivieren, ein Treueprogramm starten, es an der Theke nutzen und jeden Kunden vor, während und nach seinem Besuch begleiten.

Für: Händler, Restaurants, Salons und Selbstständige, die Kunden empfangen.

IN DIESEM LEITFADEN

01	Die Branchenmodule: was enthalten ist	15
02	Das Treueprogramm	15
03	Der Händlermodus an der Theke	16
04	Ihre Kunden im Blick	16
05	Tischreservierung und Terminbuchung	17
06	Bewertungen sammeln und zeigen	17
07	Der Weg des Kunden: vor, während und nach dem Besuch	18
08	Start-Checkliste und häufige Fragen	19

01 Die Branchenmodule: was enthalten ist

Vier Module machen Ihre Karte zu einem Werkzeug für den Alltag. Sie aktivieren sie im Backoffice, Karte für Karte.

Branchenmodul	Was es für Sie tut
Treueprogramm	Eine Treuekarte im Wallet Ihrer Kunden: Stempel, Punkte, Status und Prämien.
Restaurantreservierung	Ihre Kunden reservieren über Ihre Karte einen Tisch; Sie steuern den Service im Backoffice.
Termine	Ihre Kunden wählen eine Leistung und einen Zeitpunkt und erhalten danach eine Bestätigung per E-Mail.
Angebotsanfrage	Anfragen landen in Ihrem Backoffice, wo Sie sie lesen, beantworten und archivieren.

Jede kostenpflichtige Karte (Pro, Signature oder Premium) enthält ein Branchenmodul. Jedes weitere Branchenmodul kostet 1,99 € pro Monat und Karte und wird auf die Rechnung Ihres Abonnements gesetzt. Der Preis wird Ihnen immer angezeigt, und Sie bestätigen ihn vor der Aktivierung.

> Preise inkl. MwSt. Beispiel: Eine Bäckerei mit Pro aktiviert das Treueprogramm (inklusive) und danach die Angebotsanfrage für ihre Festtagstorten (1,99 € pro Monat zusätzlich).

02 Das Treueprogramm

Sie legen Ihre Regeln einmal fest. Danach zählt jeder Besuch an der Kasse von selbst.

Stempel
Der x-te Besuch oder Kauf Ihrer Wahl berechtigt zu einer Prämie, zum Beispiel der 10. Kaffee gratis.

Punkte pro Euro
Jeder ausgegebene Euro bringt Punkte, die der Kunde in Prämien umwandelt.

Status
Silver, Gold und Platinum nach den Einkäufen der letzten 12 Monate, mit einem wachsenden Vorteil pro Stufe.

Willkommensbonus
Eine kleine Aufmerksamkeit bei der Anmeldung, die Lust auf den nächsten Besuch macht.

QR-Gutscheine
Jede Prämie wird zu einem QR-Gutschein zum einmaligen Gebrauch, mit Ablaufdatum.

Kachel auf der Karte
Ihre öffentliche Karte zeigt das Programm und die Schaltfläche zum Mitmachen.

Der Kunde öffnet Ihre Karte
QR, NFC oder Link

›

Er macht mit
« Mit meinem Wallet teilnehmen »

›

Seine Karte ist im Wallet
Kostenlos, ohne App-Store

›

Sie scannen seinen QR
Bei jedem Besuch

Ihr Kunde kann auch ohne Ihre Karte teilnehmen: Beim ersten Scan seines QR an der Theke wird er automatisch angemeldet. Sein Wallet installiert er auf iPhone und Android, ganz ohne App-Store.

- Der QR des Kunden erneuert sich alle 30 Sekunden: Ein Bildschirmfoto nützt nichts.
- Eine Mindestzeit zwischen zwei Käufen und eine Obergrenze verhindern Missbrauch.
- Niemand kann seine eigene Karte scannen.
- Ein bereits eingelöster Gutschein wird bei der zweiten Prüfung abgelehnt.

03 Der Händlermodus an der Theke

Alles läuft in Ihrem eigenen Wallet, auf Ihrem Telefon. Rechnen Sie mit wenigen Sekunden pro Kunde.

1. **Öffnen Sie Ihr Wallet**
   Gehen Sie zum Reiter Treueprogramm und wechseln Sie in den Händlermodus.
2. **Scannen Sie den QR des Kunden**
   Der Kunde zeigt seine Treuekarte; Sie scannen sie mit Ihrem Telefon.
3. **Geben Sie den Betrag ein**
   Tippen Sie den Kaufbetrag ein oder wählen Sie einen Schnellbetrag.
4. **Lassen Sie das System arbeiten**
   Stempel, Punkte und Status werden automatisch aktualisiert.
5. **Lösen Sie die Prämie ein**
   Ist ein Gutschein verfügbar, scannen Sie ihn zur Einlösung: Er kann nicht erneut verwendet werden.

Die Zahlung bleibt bei Ihnen

bloo.Cards kassiert niemals etwas. Ihr Kunde zahlt wie gewohnt an Ihrer Kasse oder an Ihrem Terminal. Der Händlermodus erfasst nur den Betrag, um die Treue zu berechnen.

04 Ihre Kunden im Blick

Das Backoffice gibt Ihnen einen vollständigen Überblick, Kunde für Kunde.

Wo	Was Sie dort finden
Editor Treueprogramm	Ihre Regeln (gespeichert, sobald Sie sie ändern), die Kundenliste, den Verlauf, nachvollziehbare Korrekturen, das Sperren eines Kunden und eine Anleitung.

Wo	Was Sie dort finden
CSV-Export	Die Liste Ihrer treuen Kunden, zum Öffnen in einer Tabellenkalkulation.
blooCRM, Schnellerfassung	Handynummer oder E-Mail des Kunden genügen, um ihn zu finden und einen Umsatz zu erfassen, an der Theke im Wallet oder im Büro.
blooCRM, Berichte	Umsatz über 7 oder 30 Tage, Geschäfte, neue Kontakte und vergebene Prämien.

Mit einem kostenpflichtigen Paket kann blooCRM nach jedem Geschäft auch eine Dankes-E-Mail senden. Sie trägt Ihre Karte, Sie aktivieren sie selbst, und Ihr Kunde kann sich mit einem Klick abmelden.

05 Tischreservierung und Terminbuchung

Ihre Kunden buchen über Ihre Karte, rund um die Uhr, ohne anzurufen.

Restaurantreservierung

Der Kunde wählt die Personenzahl, das Datum und einen wirklich freien Zeitpunkt. Er erhält eine Bestätigung mit Kalenderdatei und einen Link, um zu ändern oder zu stornieren. Sie wählen eine sofortige Bestätigung oder eine Bestätigung auf Anfrage.

Für das Restaurant

Service des Tages, Reservierungsliste, Tischplan, Kalender der Öffnungstage, Serviceteam, Regeln, Erinnerung am Vortag mit « Ich bestätige mein Kommen », optionale Warteliste und Statistiken.

Termine

Der Kunde wählt eine Leistung und einen Zeitpunkt und erhält danach eine Bestätigungs-E-Mail mit Kalenderdatei. Vor dem Termin bekommt er eine Erinnerung.

Für Fachleute

Sie legen Ihre Leistungen und Zeitfenster fest; die Anfragen landen in Ihrem Backoffice.

> Das neue System für Tischreservierungen aktivieren Sie Karte für Karte, wann Sie möchten. Online-Anzahlung und Kartengarantie für Restaurants folgen in Kürze.

06 Bewertungen sammeln und zeigen

Eine aktuelle Bewertung überzeugt den nächsten Kunden schon vor seinem ersten Besuch.

1. **Aktivieren Sie das Modul Bewertungen**
   Ihre Kunden vergeben Sterne und schreiben einen Kommentar, direkt auf Ihrer Karte.

2.

Fügen Sie Ihre Bewertungsseite hinzu

Geben Sie die Adresse Ihrer öffentlichen Bewertungsseite an, zum Beispiel Google.

3 **Zeigen Sie die Bewertungen**

Die Bewertungen erscheinen auf Ihrer Karte, neben Ihren Referenzen.

4 **Fragen Sie im richtigen Moment**

Nach dem Besuch genügt ein QR auf dem Kassenbon oder eine Dankesnachricht.

Bitten Sie alle Kunden um eine Bewertung

Bieten Sie Ihre öffentliche Bewertungsseite jedem Kunden an, unabhängig von seiner Note. Die Regeln von Google verbieten es, nur positive Bewertungen einzuholen.

07 Der Weg des Kunden: vor, während und nach dem Besuch

Ihre Karte begleitet den Kunden vom ersten Blick bis zu seiner Rückkehr.

Vorher Öffnungszeiten, Reservierung, Termin › **Während** Treue-Scan an der Theke › **Nachher** Erinnerung, Dank, Bewertung › **Rückkehr** Prämie, neuer Besuch

Moment	Was der Kunde sieht	Was Sie tun
Vorher	Ihre Karte: Öffnungszeiten, Anfahrt, Reservierung oder Termin.	Sie halten Ihre Karte einmal richtig aktuell.
Während	Er zeigt den QR seiner Treuekarte.	Sie scannen, geben den Betrag ein und lösen bei Bedarf einen Gutschein ein.
Nachher	Erinnerung, Dankes-E-Mail, Einladung zur Bewertung.	Nichts: Die Nachrichten gehen nach Ihren Einstellungen hinaus.
Rückkehr	Sein Fortschritt und seine Prämien im Wallet.	Sie behalten Ihre Kunden im Blick und exportieren die Liste.

> Fiktives Beispiel: Léa, Friseurin in Namur, teilt den Terminlink auf Instagram, scannt an der Kasse die Treuekarte jeder Kundin und schenkt beim 8. Besuch eine Pflegebehandlung.

08 Start-Checkliste und häufige Fragen

Eine halbe Stunde genügt, um startklar zu sein.

- [ ] Das in Ihrem Paket enthaltene Branchenmodul wählen.
- [ ] Das Treueprogramm einstellen: Stempel oder Punkte, Prämie, Willkommensbonus, Status.
- [ ] Ihr Wallet auf dem Thekentelefon installieren und den Händlermodus testen.
- [ ] Einen vollständigen Test mit einer vertrauten Person machen, bis zur Einlösung eines Gutscheins.
- [ ] Den QR Ihrer Karte an der Kasse, im Schaufenster und auf Ihren Kassenbons zeigen.
- [ ] Reservierungen oder Termine aktivieren und eine Testbuchung machen.
- [ ] Ihre Bewertungsseite eintragen und Ihr Team in zwei Minuten einweisen.

Müssen meine Kunden eine App installieren?

Nein. Ihr bloo.Cards-Wallet ist kostenlos und wird über den Browser installiert, auf iPhone und Android.

Was kostet das Treueprogramm?

Es ist inklusive, wenn es Ihr erstes Branchenmodul auf dieser kostenpflichtigen Karte ist. Sonst kostet es 1,99 € pro Monat und Karte.

Kassiert bloo.Cards meine Verkäufe?

Nein, niemals. Ihr Kunde zahlt bei Ihnen, mit Ihren gewohnten Zahlungsmitteln.

Kann ein Kunde mit einem Bildschirmfoto schummeln?

Nein. Sein QR ändert sich alle 30 Sekunden, und jeder Gutschein gilt nur einmal.

Kann ich die Liste meiner Kunden abrufen?

Ja, per CSV-Export im Editor Treueprogramm des Backoffice.

An wen wende ich mich bei Fragen?

Schreiben Sie an hello@bloo.cards; im Editor Treueprogramm finden Sie außerdem eine Anleitung.

Build loyalty and bring customers back

You will know how to switch on your business modules, launch a loyalty programme, use it at the counter and look after every customer before, during and after their visit.

For: shops, restaurants, salons and independents who welcome customers.

IN THIS GUIDE

01 Business modules: what is included 21
02 The loyalty programme 21
03 Merchant mode at the counter 22
04 Keeping track of your customers 22
05 Table bookings and appointments 23
06 Collecting and showing reviews 23
07 The customer journey: before, during and after the visit 24
08 Launch checklist and frequently asked questions 24

01 Business modules: what is included

Four modules turn your card into an everyday working tool. You switch them on in the back office, card by card.

Business module	What it does for you
Loyalty	A loyalty card in your customers' Wallet: stamps, points, tiers and rewards.
Restaurant booking	Customers book a table from your card; you run the service from the back office.
Appointments	Customers choose a service and a time slot, then receive an email confirmation.
Quote requests	Requests land in your back office, where you read them, reply and archive them.

Every paid card (Pro, Signature or Premium) includes one business module. Each additional business module costs €1.99 per month per card, added to your subscription invoice. The price is always shown to you, and you confirm it before the module is switched on.

> Prices include VAT. Example: a bakery on Pro switches on Loyalty (included), then Quote requests for its celebration cakes (€1.99 a month extra).

02 The loyalty programme

You set your rules once. From then on, every visit to the till counts by itself.

Stamps
The visit or purchase number of your choice earns a reward, for example the 10th coffee free.

Points per euro
Every euro spent earns points, which the customer turns into rewards.

Tiers
Silver, Gold and Platinum, based on purchases over the last 12 months, with a bigger benefit at each level.

Welcome bonus
A small gift on sign-up, to give customers a reason to come back.

QR vouchers
Each reward becomes a single-use QR voucher with an expiry date.

Tile on your card
Your public card shows the programme and the button to join it.

The customer opens your card
QR, NFC or link

›

They join the programme
« Join with my Wallet »

›

Their card is in their Wallet
Free, no app store

›

You scan their QR
On every visit

Customers can also join without going through your card: the first time you scan their QR at the counter, they are signed up automatically. Their Wallet installs on iPhone and Android, with no app store involved.

- The customer's QR renews every 30 seconds, so a screenshot is useless.
- A minimum gap between two purchases and a cap limit abuse.
- Nobody can scan their own card.
- A voucher that has already been used is refused the second time.

03 Merchant mode at the counter

Everything happens in your own Wallet, on your phone. Allow a few seconds per customer.

1. **Open your Wallet**
   Go to the Loyalty tab and switch to merchant mode.
2. **Scan the customer's QR**
   The customer shows their loyalty card; you scan it with your phone.
3. **Enter the amount**
   Type the purchase amount or tap a quick amount.
4. **Let the system do the rest**
   Stamps, points and tier update automatically.
5. **Redeem the reward**
   When a voucher is available, scan it to redeem it: it cannot be used again.

Payment stays with you

bloo.Cards never takes any money. Your customer pays as usual, at your till or on your card terminal. Merchant mode only records the amount to work out the loyalty rewards.

04 Keeping track of your customers

The back office gives you the full picture, customer by customer.

Where	What you find there
Loyalty editor	Your rules (saved as soon as you change them), the customer list, history, tracked corrections, blocking a customer and a user guide.

Where	What you find there
CSV export	The list of your loyal customers, ready to open in a spreadsheet.
blooCRM, Quick entry	The customer's mobile number or email is enough to find them and log a sale, at the counter in the Wallet or at your desk.
blooCRM, Reports	Revenue over 7 or 30 days, sales, new contacts and rewards given.

On a paid plan, blooCRM can also send a thank-you email after each sale. It carries your card, you switch it on yourself, and your customer can unsubscribe in one click.

05 Table bookings and appointments

Customers book from your card, at any hour, without calling.

Restaurant booking

The customer chooses the number of guests, the date and a slot that is genuinely free. They receive a confirmation with a calendar file and a link to change or cancel. You choose instant confirmation or confirmation on request.

For the restaurant

Today's service, booking list, floor plan, opening-days calendar, floor team, rules, a reminder the day before with « I confirm I'm coming », an optional waiting list and statistics.

Appointments

The customer chooses a service and a slot, then receives a confirmation email with a calendar file. A reminder is sent before the appointment.

For the professional

You set your services and time slots; requests arrive in your back office.

> You switch on the new table booking system card by card, whenever you decide. Online deposits and card guarantees for restaurants are coming soon.

06 Collecting and showing reviews

A recent review reassures your next customer before their first visit.

1. **Switch on the Reviews module**
   Customers give a star rating and a comment directly on your card.
2. **Add your review page**
   Enter the address of your public review page, for example Google.

3 **Show the reviews**

Reviews appear on your card, alongside your testimonials.

4 **Ask at the right moment**

After the visit, a QR on the receipt or a thank-you message is all it takes.

Ask every customer for a review

Offer your public review page to every customer, whatever their rating. Google's rules forbid asking only for positive reviews.

07 The customer journey: before, during and after the visit

Your card stays with the customer from the first glance to their return.

Before — Opening hours, booking, appointment › **During** — Loyalty scan at the counter › **After** — Reminder, thank-you, review › **Return** — Reward, next visit

Moment	What the customer sees	What you do
Before	Your card: opening hours, directions, booking or appointment.	You keep your card up to date, once.
During	They show the QR of their loyalty card.	You scan, enter the amount and redeem a voucher if needed.
After	Reminder, thank-you email, invitation to leave a review.	Nothing: messages go out according to your settings.
Return	Their progress and rewards in their Wallet.	You keep track of customers and export the list.

> Fictional example: Léa, a hairdresser in Namur, shares her appointment link on Instagram, scans each client's loyalty card at the till and offers a free treatment on the 8th visit.

08 Launch checklist and frequently asked questions

Half an hour is enough to get ready.

- [ ] Choose the business module included in your plan.
- [ ] Set up loyalty: stamps or points, reward, welcome bonus, tiers.

- [ ] Install your Wallet on the counter phone and test merchant mode.
- [ ] Run a full test with a friend, right up to redeeming a voucher.
- [ ] Display your card's QR at the till, in the window and on your receipts.
- [ ] Switch on bookings or appointments, then make a test booking.
- [ ] Add your review page and brief your team in two minutes.

Do my customers need to install an app?

No. Their bloo.Cards Wallet is free and installs from the browser, on iPhone and Android.

How much does loyalty cost?

It is included if it is your first business module on that paid card. Otherwise it costs €1.99 per month per card.

Does bloo.Cards take payment for my sales?

No, never. Your customer pays you directly, with your usual payment methods.

Can a customer cheat with a screenshot?

No. Their QR changes every 30 seconds, and each voucher works only once.

Can I get the list of my customers?

Yes, with a CSV export from the Loyalty editor in the back office.

Who do I contact with a question?

Write to hello@bloo.cards; you will also find a user guide in the Loyalty editor.

bloo.cards

Une question ? Écrivez-nous.
Een vraag? Schrijf ons.
Eine Frage? Schreiben Sie uns.
A question? Write to us.

hello@bloo.cards

bloo.cards

bloo.Cards est une solution de Molderez-Consult SRL, Bruxelles, Belgique. · bloo.Cards is a solution by Molderez-Consult SRL, Brussels, Belgium.