rewalo

GUÍA 2 DE 5

Guía del mostrador

Para quien atiende: escanear, sumar sellos y entregar premios.

1 Escanear en la caja

2 Casos del día a día



rewalo.app · negocios@rewalo.app · Versión de noviembre de 2026

CAPÍTULO 1

Escanear en la caja

Con la app Rewalo en tu teléfono, atender a un cliente toma dos segundos.

1

Sumar un sello

Toca el botón amarillo del centro y apunta al código QR de la tarjeta del cliente.



- Verás su nombre, sus sellos y cuánto le falta para el premio.
- Si la tarjeta suma puntos por compra (o es de niveles), escribe el importe y listo.
- En las de sellos puedes anotar cuánto gastó en «Importe de la compra (opcional)»: no cambia los sellos, sirve para ver cuánto mueve el programa.
- Si cumple años hoy o esta semana, lo ves arriba; si el negocio da un regalo, sale «Regalo: …» con «Canjear». Y si el negocio pide los datos de su mascota, el día de su cumpleaños verás «Firulais cumple hoy».
- Si a su tarjeta le vence algo pronto, lo ves al escanear (por ejemplo, «4 sellos vencen el 15/12»): recuérdaselo.
- En su primera visita, si tu tarjeta tiene regalo de bienvenida, ves «Primera visita: +2 sellos de regalo»: se suman solos con el sello.
- Toca «Siguiente cliente» para el que sigue.



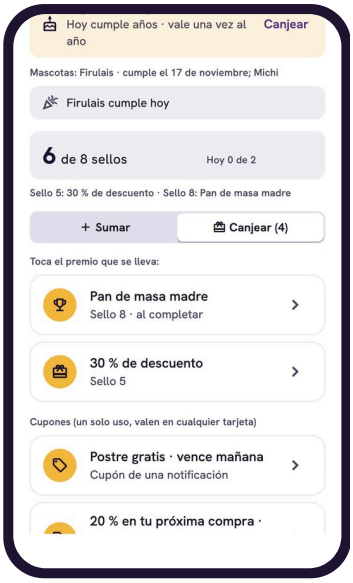
CONSEJO DE WALO

Si la tarjeta tiene un límite de escaneos al día (lo pone el negocio) y ya se sumó hoy, el escáner te avisa, aunque lo haya atendido otra caja. Con un tope por día, por semana o por mes, el escáner te dice cuántos le quedan.

2

Entregar un premio

Al escanear, toca «Canjear»: verás los premios que el cliente tiene ganados (por ejemplo, «Pan de masa madre» y «30 % de descuento»). Toca el que se lleva hoy, entrégaselo y confirma «Canjear». Sus sellos no cambian.



- Puede guardar premios y usarlos otro día; canjeas uno cada vez.
- Al completar la tarjeta, empieza otra sola y el premio queda ganado.
- El canje queda registrado con tu nombre y la hora.
- El cliente ve en su Wallet que ya lo canjeó.
- Si un premio solo vale ciertos días, te lo dice: «Hoy no: solo de lunes a jueves».
- En «Canjear» también están sus «Beneficios (no gastan sellos)»: canjea el que use; si ya lo usó, te dice cuándo vuelve.

3

Canjear un cupón

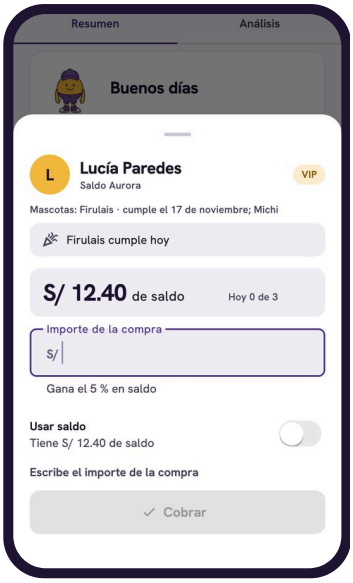
Si le llegó un cupón en una notificación, al escanear lo ves en «Canjear», en «Cupones»: «Postre gratis · hasta el 22/11». Tócalo, dáselo y confirma «Canjear».

- Cada cupón vale una sola vez y sus sellos no cambian.
- Vale en cualquier tarjeta de tu negocio: escanea la que traiga.
- Si te equivocas, «Deshacer» y el cupón vuelve a valer.
- Canjearlo necesita conexión.
- En el panel web; en la app, desde la versión 1.2.0.

4

Cobrar con cashback

En una tarjeta de cashback, escribe el «Importe de la compra»: debajo ves lo que gana («Gana el 5 % en saldo»). Toca «Cobrar».



- Si quiere usar su saldo, activa «Usar saldo» y escribe cuánto, o toca «Todo». Nunca más que el importe de la compra.
- Si el negocio puso un mínimo, el saldo se usa desde esa cifra; si no le alcanza, te lo dice.
- Al terminar ves lo que usó, lo que ganó y su saldo nuevo.
- Pagar con saldo también cuenta como visita: entra en tus recurrentes, tus inactivos, el VIP automático y el panel.
- Usar el saldo necesita conexión. Si te equivocas, se deshace como cualquier movimiento.

5

Varias cajas a la vez

Todo tu equipo puede escanear al mismo tiempo, cada uno desde su teléfono. Los sellos, los premios y el límite diario cuadran aunque dos cajas atiendan al mismo cliente.

- Cada escaneo queda con el nombre de quien lo hizo y su local.
- Por seguridad, ningún empleado puede sumarse ni canjear en su propia tarjeta: si es cliente del negocio, que se lo haga un compañero.

CAPÍTULO 2

Casos del día a día

Lo que pasa a veces en el mostrador y cómo resolverlo.

1

El cliente no trae su QR

Abre el escáner y toca «Buscar cliente». Escribe su nombre, o su correo o teléfono completos, tócalo en la lista y atiéndelo como si lo hubieras escaneado.

- También lo encuentras por el dato que pides al unirse: en una peluquería canina, por «Rocky» (Guía 5).
- Busca solo entre tarjetas activas de tu negocio.
- ¿Tienes el código de su tarjeta? Toca «Escribir código».
- Si la luz es poca, enciende la linterna desde el escáner.



CONSEJO DE WALO
El administrador también puede sumar desde la ficha del cliente («Negocio» › «Clientes»), y solo él puede corregir un saldo con «Ajustar» (con su motivo).



2

¿Te equivocaste? Deshazlo

Justo después de escanear, toca «Deshacer» bajo el resultado y confirma. El sello, el canje o el ajuste vuelve atrás.

- Nada se borra: queda en el historial como anulado, con quién y cuándo («Anulado por Ana el 31 oct, 14:05»).
- Como empleado deshaces lo tuyo en los 15 minutos siguientes. El administrador, cualquier movimiento de los últimos 30 días, desde «Inicio» › «Actividad reciente» o el historial de la ficha del cliente.
- Se deshace el último movimiento de esa tarjeta. Si era un cupón, vuelve a valer.



3

Sin internet

Puedes sumar igual: el escaneo se guarda en tu teléfono y se envía solo cuando vuelve la señal. No hace falta repetirlo.

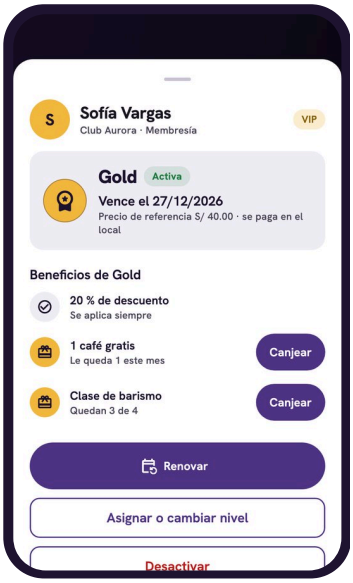
- Verás un aviso con los escaneos pendientes.
- Canjear premios y las membresías necesitan conexión.
- Si alguno no se pudo registrar, te decimos por qué.

4

Membresías y niveles

Si el negocio tiene membresías, al escanear verás el nivel del socio, si está activa y sus beneficios. Toca «Canjear» en el beneficio que use.

- Activa, en gracia o vencida: lo ves al momento.
- Si el negocio lo permite, también renuevas o cambias el nivel desde ahí.
- En un bono de sesiones ves cuántas le quedan: «Quedan 7 de 10».
- En las tarjetas de niveles, escribe el importe de la compra: te avisamos cuando alguien sube de nivel.



¿NECESITAS AYUDA?

Estamos para ayudarte

Escríbenos y te ayudamos (en los planes Pro y Empresarial, con prioridad). En la app tienes «Ajustes» › «Soporte».

Ayuda: soporte@rewalo.app · WhatsApp +51 938 664 085
Planes y ventas: negocios@rewalo.app
Web: rewalo.app
Panel: app.rewalo.app · app Rewalo en App Store y Google Play



Rewalo es un servicio de VIZIA S.A.C. · RUC 20614786249. Las pantallas pueden variar un poco según tu plan y tu teléfono.