

— GUIA DO LOJISTA

Primeiros passos no **Fideligente**

Do cadastro ao primeiro selo carimbado. Configure sua loja e comece a fidelizar clientes em poucos minutos.

• Leitura de ~8 min

• 8 passos

• Plano Gratuito · até 200 clientes

O que você vai conseguir

Ao final deste guia, seu estabelecimento terá tudo funcionando:

- ✓ **Conta de lojista** criada e verificada (plano **Gratuito**, até **200 clientes**).
- ✓ Um **cartão fidelidade digital** ativo (ex.: "a cada 8 selos, um pão na chapa grátis").
- ✓ O **PDV** funcionando para carimbar selos pelo QR Code.
- ✓ Validação de **vouchers** (prêmios) dos seus clientes.
- ✓ (Opcional) **Parcerias** com outros lojistas, oferecendo brindes cruzados.

Antes de começar

Tenha estes itens em mãos:

**CNPJ ou CPF**

Cadastro do lojista — aceita CPF, para autônomos.

**CEP, endereço e número**

Preenchimento automático via ViaCEP + descoberta de parceiros da sua cidade.

**Telefone com DDD**

Contato do estabelecimento.

E-mail que você acessa

É preciso confirmar o cadastro por e-mail.

Logo (opcional)

Aparece no cartão que o cliente vê.

O cadastro de lojista **não usa login com Google** — ele exige CNPJ ou CPF e endereço, então é feito por e-mail e senha.

Os 8 passos

Os passos 1 a 5 levam você ao primeiro selo e ao primeiro prêmio. Os passos 6 a 8 são extras e ajustes.

1

CADASTRO

Crie sua conta de lojista

1. Acesse o sistema e clique em **Criar conta** → **Sou Lojista** </cadastro/lojista>.
2. Preencha os **dados de acesso**: **Nome Completo**, **E-mail** e **Senha** (mínimo **6 caracteres**, com **Confirmar Senha**).
3. Preencha os **Dados da Empresa**: **Nome Fantasia**, **Categoria** (ex.: Padaria, Cafeteria, Sorveteria), **CNPJ ou CPF** e **Telefone**.
4. No **CEP**, ao sair do campo, cidade, estado e endereço são **preenchidos automaticamente**. Complete o **Nº** (e o **Complemento**, se houver). Se o CEP não for encontrado, o preenchimento manual é liberado.
5. Marque o aceite dos **Termos de Uso** e da **Política de Privacidade** e clique em **Finalizar Cadastro**.
6. **Confirme seu e-mail**: abra a mensagem que enviamos e clique no link de verificação. (Precisa reenviar? Use o botão **Reenviar e-mail** na própria tela.)



Todo lojista começa no **plano Gratuito** (até 200 clientes). Assinar um plano pago é opcional e vem depois, na tela de **Assinatura**.

Conheça o painel

Após entrar, você cai no **painel do lojista** [/merchant](#), organizado em quatro abas:

- **Visão Geral** — KPIs do negócio: nº de clientes vs. limite do plano, cartões ativos e atividades recentes.
- **Cartões Fidelidade** — onde você cria, edita e ativa seus cartões (campanhas de selos).
- **Parcerias** — descobrir lojistas da sua cidade, propor/aceitar parcerias e definir o brinde cruzado.
- **Validar Voucher** — resgatar o prêmio do cliente (por leitura do QR ou digitando o código).

No topo (cabeçalho) fica o botão **Carimbar** — abre o PDV, a tela que o cliente escaneia para ganhar selos.

Crie seu primeiro cartão fidelidade

1. Vá em **Cartões Fidelidade** → **Novo Cartão** [/merchant/cartao/novo](#).
2. Defina a **Descrição do Cartão Fidelidade** (ex.: "Cartela de Pão"), a **Meta de Selos para Completar** (entre **5 e 20**) e a **Recompensa principal** (ex.: "Um pão na chapa grátis"). As **Condições** são opcionais.
3. Escolha **Como o cliente ganha selos?** — **por quantidade** (1 selo por leitura do QR, o mais comum) ou **por valor gasto** (informe quanto em reais equivale a 1 selo).
4. Confira a **prévia** do cartão (é exatamente o que o cliente vê) e clique em **Salvar Cartão**. Ele já nasce **ativo**.



O botão de salvar destrava quando descrição, recompensa e meta (5–20) estão preenchidas. No **plano Gratuito** você mantém **1 cartão ativo** por vez.

Ative o PDV e comece a carimbar**A** Cliente escaneia o QR do PDV *(recomendado)*

1. No cabeçalho, clique em **Carimbar**.
2. O sistema exibe um **QR Code dinâmico** (renovado automaticamente). O cliente abre o app, aponta a câmera e pronto — o selo é registrado.
3. Você recebe uma **confirmação na tela** e uma **notificação** de "novo selo carimbado".

B Você carimba pelo código do cliente *(fluxo reverso)*

1. Quando a câmera do cliente não funciona, peça o **código de fidelidade** dele (ou escaneie o QR do cliente).
2. Informe o código, escolha o cartão (se tiver mais de um ativo) e, em campanhas **por valor**, digite o valor da compra.
3. Clique em **Carimbar Selo**.



Quando o cliente completa a cartela, o prêmio vira um **voucher** no app dele — inclusive o **brinde do parceiro**, se o cartão tiver parceria.

Valide os vouchers (prêmios)

1. O cliente completou a cartela e quer o prêmio? Vá na aba **Validar Voucher**.
2. **Escaneie** o QR do voucher ou **digite o código**.
3. O sistema mostra **quem é o cliente** e **qual recompensa** — entregue o brinde. A confirmação do resgate fica visível na tela.



Cada voucher é de **uso único**: depois de resgatado, o sistema bloqueia uma segunda tentativa (evita fraude e duplo clique).

Faça parcerias

O diferencial do Fideligente é o **brinde cruzado**: seu cliente completa a cartela na sua loja e ganha, além do seu prêmio, um brinde de um **parceiro**.

1. Na aba **Parcerias**, defina o **brinde que você oferece a parceiros** (ex.: "Um café grátis") e ative "**ser encontrado por parceiros**". *(Sem brinde, você não fica visível.)*
2. Clique em **descobrir parceiros** — o sistema lista lojistas **da sua cidade**; filtre por tipo de estabelecimento.
3. **Proponha** uma parceria. Quando o outro lojista **aceitar**, ela fica ativa (e você também recebe convites para aceitar/recusar).
4. Ao editar um **cartão fidelidade**, adicione o **parceiro** e o brinde cruzado dele será oferecido na cartela.



As parcerias entre lojistas são ilimitadas; o **plano** limita apenas quantos **parceiros por cartão** você vincula.

Recursos extras

- **Notificações agendadas** (no editor do cartão): mensagens automáticas para clientes em dias/horários definidos, com filtro por nº de selos (ex.: "quem tem ≥ 5 selos, toda sexta às 10h"). Há uma **cota mensal** conforme o plano.
- **Meus Clientes** </merchant/clientes> — lista de clientes e o progresso de selos de cada um.
- **Análises** </merchant/analytics> — desempenho dos seus cartões (planos pagos).

Configurações do Perfil

Abra em **Atualizar Perfil** (clique na identidade da sua loja no cabeçalho), pelo item **Configurações** no celular, ou em </merchant/perfil>. É tudo numa tela só — ao terminar, clique em **Salvar Alterações**.

- **Dados do Estabelecimento** — Nome Fantasia, Categoria, Telefone / WhatsApp e o logotipo (botão **Enviar logotipo**; aparece no cartão que o cliente vê).
- **Cor do cartão fidelidade** — personalize a cor (e o degradê com **Usar duas cores**). Disponível nos planos **Premium** e **Elite**.
- **Unidades** — cadastre a matriz e as filiais (**Adicionar unidade**). Defina se "**Carimbos e prêmios valem em todas as unidades**" e se quer "**Não exibir meu endereço para clientes**" (atendimento só digital).
- **Clientes** — em **Expirar clientes inativos**, escolha após quantos meses sem selo o cliente deixa de ocupar vaga no limite do plano (as cartelas ficam arquivadas; se ele voltar, recomeça como novo).
- **Site e Redes Sociais** — Site, Instagram e Facebook, que aparecem para o cliente.
- **Equipe** (*só o dono*) — **Convidar colaborador** e definir o **Nível de acesso: acesso total** (opera cartões, parcerias, clientes e análises; não mexe em plano, conta nem equipe) ou **restrito ao PDV** (só gerar QR, carimbar e validar voucher). O nº de colaboradores segue o plano.
- **Meu Plano** (*só o dono*) — veja e mude de plano (tela de **Assinatura**, ciclo mensal ou anual), pague faturas ou volte ao Gratuito. É aqui também que fica **Excluir minha conta**. No plano **Elite**, o **Espaço adicional de clientes** permite comprar blocos e ampliar a capacidade além do teto.



As mudanças só valem depois de clicar em **Salvar Alterações** no fim da tela.

Leve seus clientes para o app

Sem o app, o cliente não consegue escanear o QR do seu PDV. Divulgar o acesso é rápido — e não depende de loja de aplicativos.

Escaneie ou acesse o link



 Aponte a câmera

Peça ao cliente para **apontar a câmera do celular** para o código — ou abrir o endereço no navegador. O Fideligente é um app web (PWA): dá para "instalar" na tela inicial, sem loja de aplicativos.

 fideligente.gardimtech.com.br/auth



Dica: imprima o **cartaz de balcão** e deixe no caixa — os clientes escaneiam na hora do pagamento e já começam a acumular selos.

Dúvidas rápidas

As perguntas mais comuns de quem está começando.

Preciso pagar para começar?

Não. O plano **Gratuito** cobre até 200 clientes, e você só assina um pago se precisar de mais capacidade.

O cliente precisa instalar algo?

O Fideligente é um app web (PWA) — o cliente acessa pelo navegador e pode "instalar" na tela inicial. Não há loja de aplicativos obrigatória.

Como o cliente ganha um selo?

Escaneando o **QR do seu PDV**, ou você carimba pelo **código de fidelidade** dele.

O que acontece quando a cartela completa?

Vira um **voucher** no app do cliente. Ele mostra o voucher, você valida na aba **Validar Voucher** e entrega o prêmio.

Esqueci a senha.

Use **Esqueci minha senha** na tela de login [/forgot-password](#).



Um produto da Gardim Tech

gardimtech.com.br