



# Programa de Lealtad para Clientes

Mayo 2025





### ¿Qué es el Programa de Lealtad de Clientes?

Lealtad Square es un programa de recompensas digitales que te permite recompensar a los clientes de tu Club de Nutrición por sus compras para así fomentar la re-compra.



### ¿Por qué estamos lanzando esto?

Actualmente, Square cuenta con un Programa de Lealtad para sus clientes, y Herbalife quiere integrarlo para que ustedes, nuestros Distribuidores, también puedan disfrutar de sus beneficios.



### ¿Quién puede usar este programa?

Todos los Distribuidores que utilizan HL MyClub y Engage



### Disponibilidad

Esta función solo está disponible en los Estados Unidos



### Beneficios & Funcionalidades

**Recompensas para clientes:** puntos por compras en el Club de Nutrición, canjeables por descuentos en futuras compras.  
**Fácil inscripción:** a través de HL MyClub  
**Seguimiento del rendimiento:** La actividad de tus clientes y las tendencias de ventas al alcance de tu mano

# Herbalife

HL MyClub - Operaciones

# Configuración en el menu de “Operaciones”– Paso 1 – Iniciar sesión

Este programa de lealtad está disponible para todos los Distribuidores, incluso si está utilizando un procesador de pagos diferente.

Si desea utilizar el Programa de Lealtad, deberá iniciar sesión en Square.com y crear su perfil (si aún no tiene uno).

The image shows a screenshot of the Herbolife app interface. On the left is a purple sidebar menu with the user's name 'Elvira Perez' and 'Empowered nutrition' at the top. The menu items are categorized into 'MODOS' (Caja Registradora) and 'OPERACIONES' (Tablero, Programa de fidelización, Menú, Promociones, Informes, Historial de recibos, Configuraciones, Ventas al Menudeo, Asistencia). The 'Programa de fidelización' item is highlighted with a black box. On the right is a white screen titled '¡Bienvenido al Programa de Lealtad!' with instructions to activate the account. A numbered step '1' is shown with a black circle, pointing to a 'Iniciar sesión' button that is also highlighted with a black box.

**Elvira Perez**  
Empowered nutrition

MODOS

- Caja Registradora

OPERACIONES

- Tablero
- Programa de fidelización**
- Menú
- Promociones
- Informes
- Historial de recibos
- Configuraciones
- Ventas al Menudeo
- Asistencia

**¡Bienvenido al Programa de Lealtad!**

Para desbloquear beneficios exclusivos para tus clientes, deberás activar tu cuenta de lealtad a través de Square.com. Por favor, sigue los pasos que se indican a continuación:

- 1 Iniciar sesión o Crear cuenta**  
Square Loyalty es un programa de recompensas digitales que permite a los distribuidores de Herbolife recompensar a los clientes invitándolos a ganar puntos en cada compra, incluso cuando pagan en efectivo a través de Square Payment.  
Inicia sesión en tu cuenta actual a través de Square.com o crea una nueva.  
Puedes crear tu propio programa de lealtad desde el panel de control en línea de Square para fomentar visitas repetidas y aumentar las ventas.  
Nota: Solo se admite el programa de lealtad basado en puntos en este momento.  
**Iniciar sesión**
- 2 Suscribirse a Lealtad**

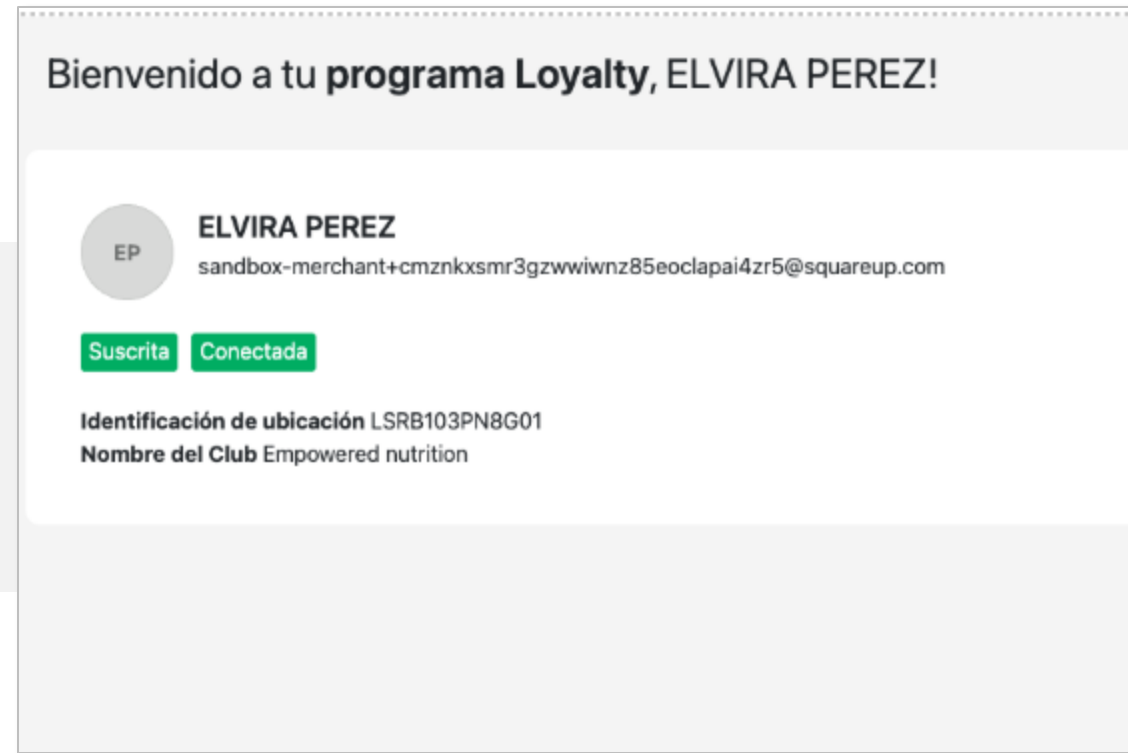
# Configuración en el menu de "Operaciones"– Paso 2 y 3 para nuevos suscriptores

- Una vez que haya creado su perfil en Square.com, deberá hacer clic en "Suscribirse ahora" o **"Seleccionar ubicación"** en HL MyClub para configurar las reglas de puntos y canjes.
- Una vez que se haya completado la suscripción, verá la ventana emergente **"Cuenta de lealtad lista"**. Haz clic en **"Ver tu tablero de Square"**.

The screenshot shows the HL MyClub interface. On the left is a purple sidebar menu with the user's name 'Elvira Perez Empowered nutrition' at the top. The menu is divided into 'MODOS' (Caja Registradora) and 'OPERACIONES' (Tablero, Programa de fidelización, Menú, Promociones, Informes, Historial de recibos, Configuraciones, Ventas al Menudeo, Asistencia). The main area displays a notification titled '¡Bienvenido al Programa de Lealtad!' with instructions to activate the account. A checklist shows 'Iniciar sesión o Crear cuenta' as completed and 'Ubicación Inactiva en Square Lealtad' as the current step. A button labeled 'Seleccionar Ubicación' is highlighted with a black box and a circled '2'. Below the notification, a modal window titled 'Cuenta de lealtad lista' is shown, containing a success message and a green button labeled 'Ve a tu tablero de Square' highlighted with a black box and a circled '3'.

# Configuración en el menu de “Operaciones”– Paso 4 – Suscriptores existentes

Si ya tienes una cuenta de **Square**, tus datos existentes en Square se vincularán a HL MyClub.



Bienvenido a tu programa **Loyalty**, ELVIRA PEREZ!

**ELVIRA PEREZ**  
sandbox-merchant+cmzmkxsmr3gzwwiwnz85eoclapai4zr5@squareup.com

Suscrita Conectada

Identificación de ubicación LSRB103PN8G01  
Nombre del Club Empowered nutrition

# Herbalife

Cómo inscribirse al programa  
de Lealtad en Square

# Tablero de Square – Personalizar las reglas de puntos

Haz clic en "Editar" para establecer el valor de la regla y selecciona el tipo de puntos de acumulación.

**Nota:** Por ahora, no se permite canjear puntos por artículos gratuitos.

Tu cliente puede acumular puntos y usarlos para su siguiente pedido.

The screenshot shows the 'Lealtad' (Loyalty) dashboard in the Square interface. At the top, there's a 'SALVADERA' badge. The main section is titled 'Ganar puntos' (Earn points) and contains a table with the following data:

| Valor de la regla | Descripción de la regla                                    |                        |
|-------------------|--|------------------------|
| 1 punto           | Gana 1 punto por cada \$1 gastado en una sola transacción. | <a href="#">Editar</a> |

Below the table, there are sections for 'Vencimiento' (Expiration) set to 'Nunca', and 'Artículos y categorías elegibles' (Eligible items and categories) set to 'Todos los artículos y categorías'. A note states: 'Los artículos nuevos que añadas a tu catálogo de artículos te permitirán acumular puntos de fidelidad, a menos que se añadan a una categoría excluida. Eres responsable de comunicar a tus clientes cualquier exclusión de fidelidad que establezcas.'

The 'Canje de recompensas' (Redemption) section shows a table:

| Valor de la recompensa | Descripción de la recompensa                                  |
|------------------------|---|
| 5 puntos               | 10% de descuento en toda la venta (hasta \$5.00 de descuento) |

There is a link 'Añadir una nueva recompensa' and a note: 'Puedes agregar hasta 15 recompensas.'

The 'Puntos después de la compra' (Points after purchase) section has a toggle for 'Habilitar puntos reclamables' (Enable redeemable points) which is currently off, with the text 'Permitir que los clientes reclamen puntos después de una transacción reciente'.

At the bottom, there is an 'Apple Wallet' section.

This is a modal window titled 'Ganar puntos' (Earn points) with a close button (X) in the top left. It contains the following configuration options:

- Ganar por** (Earn by): A dropdown menu with options: 'Visita', 'Cantidad gastada', 'Un artículo específico', and 'Cualquier artículo de una categoría'. 'Cantidad gastada' is selected.
- Cantidad gastada** (Amount spent): A text input field containing '\$1.00'.
- Incluir impuestos** (Include taxes): A toggle switch that is turned on, with the text 'El importe gastado incluye impuestos.'
- Puntos ganados** (Points earned): A text input field containing '1'.

A blue 'Continuar' (Continue) button is located at the bottom right of the modal.

# Elige las para canjear recompensas

Dado que los puntos serán acumulables, deberás establecer las condiciones para canjearlos.

The screenshot shows the 'Lealtad' (Loyalty) settings page. At the top, there's a navigation bar with 'Lealtad', a logo, and user information 'christianraf-c'. Below this, a section titled 'Artículos y categorías elegibles' (Eligible items and categories) is set to 'Todos los artículos y categorías' (All items and categories) with an 'Editar' (Edit) button. A note states: 'Los artículos nuevos que añadas a tu catálogo de artículos te permitirán acumular puntos de fidelidad, a menos que se añadan a una categoría excluida. Eres responsable de comunicar a tus clientes cualquier exclusión de fidelidad que establezcas.' (New items you add to your catalog will allow you to accumulate loyalty points, unless they are added to an excluded category. You are responsible for communicating any loyalty exclusions you establish to your customers.)

The main section is 'Canje de recompensas' (Redemption of rewards), which contains a table with the following data:

| Valor de la recompensa | Descripción de la recompensa                                  |     |
|------------------------|---|-----|
| 5 puntos               | 10% de descuento en toda la venta (hasta \$5.00 de descuento) | ... |
| 10 puntos              | 10% de descuento en toda la venta (hasta \$5.00 de descuento) | ... |
| 50 puntos              | 15% de descuento en toda la venta (hasta \$8.00 de descuento) | ... |

Below the table is a link: 'Añadir una nueva recompensa' (Add a new reward).

Other settings include:

- Puntos después de la compra** (Points after purchase): 'Habilitar puntos reclamables' (Enable redeemable points) is currently disabled. Description: 'Permitir que los clientes reclamen puntos después de una transacción reciente.' (Allow customers to claim points after a recent transaction.)
- Apple Wallet**: 'Habilitar la integración de Apple Wallet' (Enable Apple Wallet integration) is currently enabled. Description: 'Permita que los clientes se inscriban y realicen el check-in con pases de fidelidad a través de Apple Wallet.' (Allow customers to sign up and check-in with loyalty passes through Apple Wallet.)

# Herbalife

HL MyClub – Caja Registradora

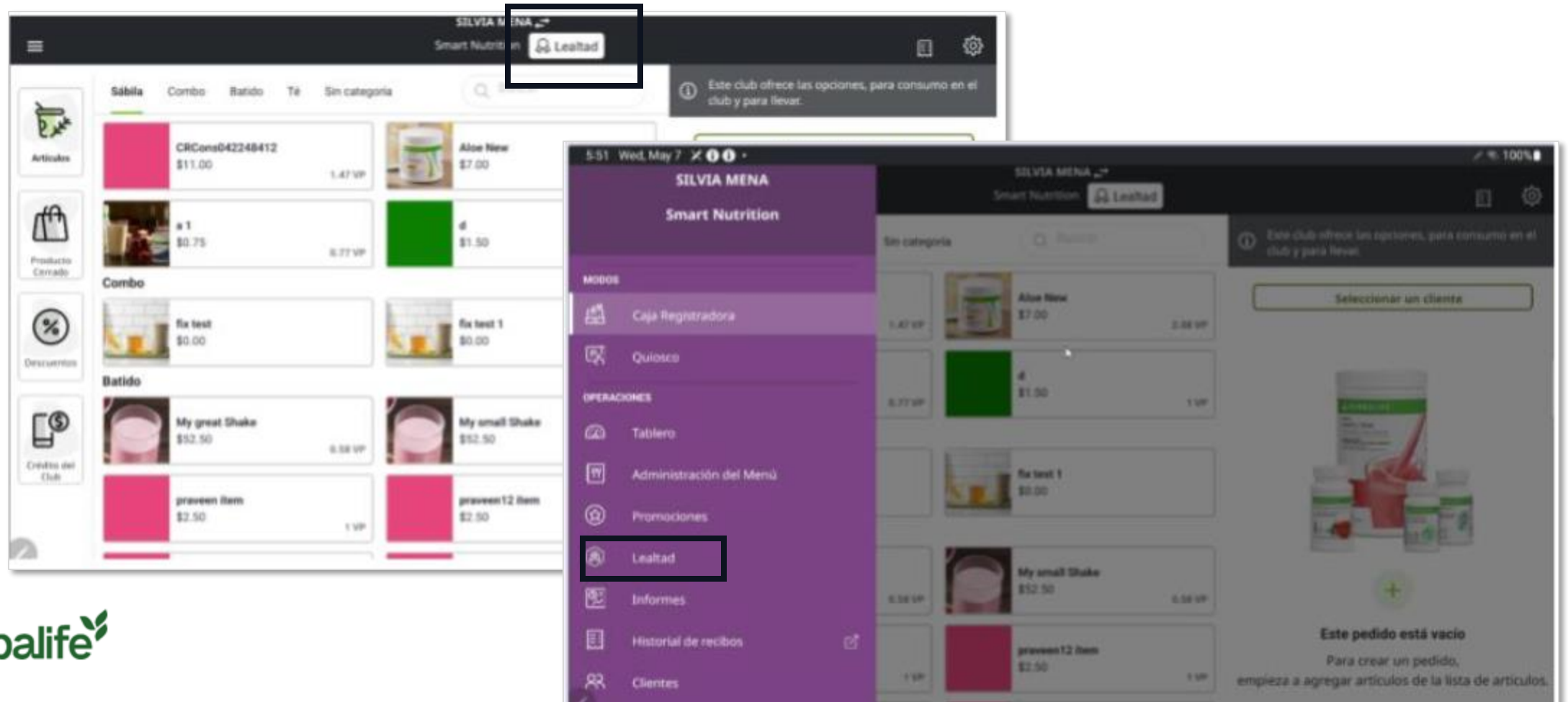


## Condiciones para la inscripción de clientes en el Programa de Lealtad

- 1 El propietario del club debe estar suscrito al Programa de Lealtad Square
- 2 Cualquier operador de club puede inscribir al cliente en el Programa de Lealtad
- 3 El cliente debe tener un número de teléfono válido antes de inscribirse en el Programa de Lealtad
- 4 El cliente debe dar su consentimiento a los términos y condiciones del programa antes de inscribirse

## ¿Cómo sé que he configurado el Programa de Lealtad?

1. Hay una etiqueta de "Lealtad" junto al nombre del Club en la página del menú.
2. El Programa de Lealtad estará disponible en las opciones del menú de navegación.



# ¿Cómo inscribo a mis clientes en el Programa de Lealtad?

Asegúrate de cumplir con todas las condiciones resaltadas en la página 11

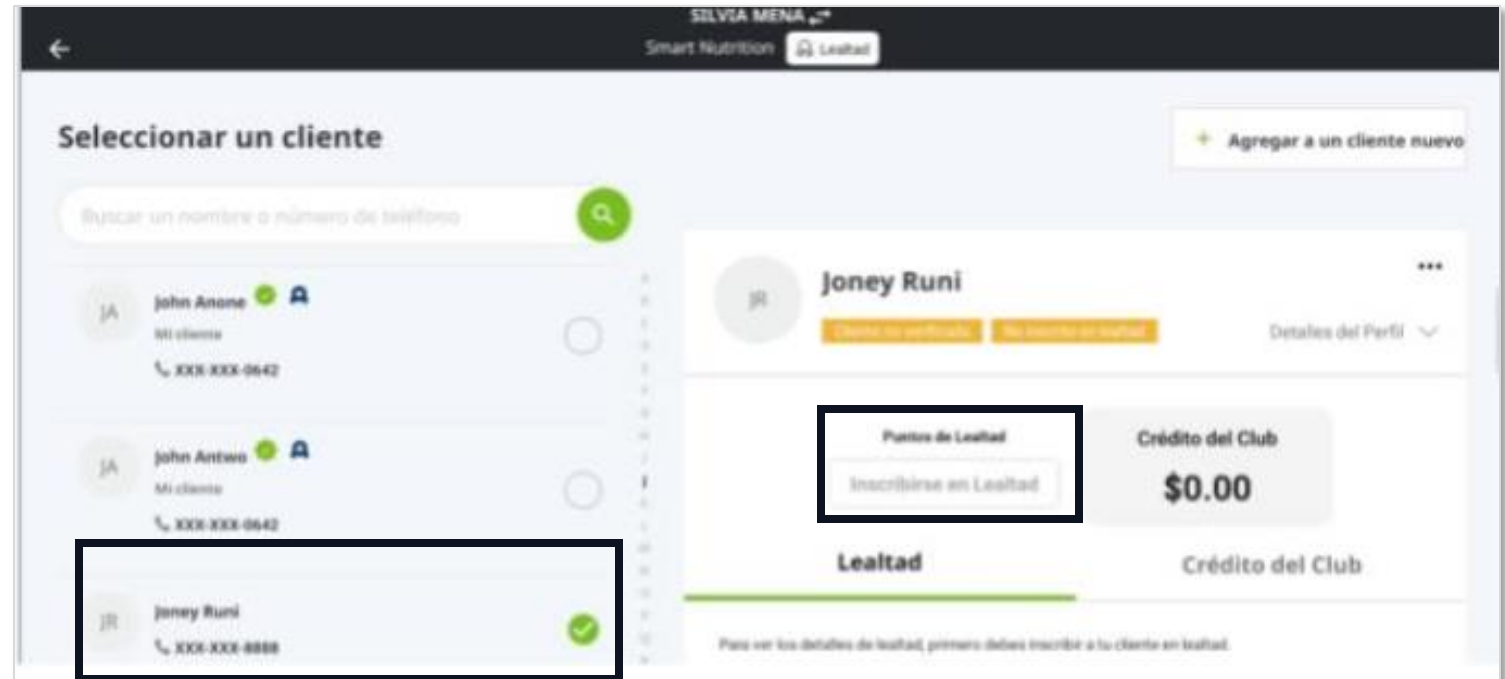
1. Selecciona tu cliente y haz clic en "Inscribirse en Lealtad".
2. Se mostrará un formulario de consentimiento y el cliente debe dar su consentimiento a los términos y condiciones antes de inscribirse en el Programa de Lealtad. Una vez dado el consentimiento, su suscripción está lista.
3. También podrás ver un indicador de "Inscrito en Lealtad" debajo del nombre del cliente en su perfil. La página mostrará que el cliente tiene cero puntos de lealtad.
4. Se agregará una etiqueta de lealtad al nombre del cliente que indica que el cliente se ha inscrito en el programa.

The image displays three screenshots of the Herbalife Lealtad program interface. The top screenshot shows the 'Seleccionar un cliente' screen with a list of clients. The client 'Rogelio Mejia' is selected, and the 'Inscribirse en Lealtad' button is highlighted with a red circle labeled '1'. The middle screenshot shows the 'Consentimiento para la Inscripción en Lealtad' dialog box with a red circle labeled '2' over the 'El cliente acepta inscribirse en el programa de lealtad' checkbox. The bottom screenshot shows the client's profile for 'Aoi Morohoshi' with a red circle labeled '3' over the 'Inscrito en Lealtad' indicator and a red circle labeled '4' over the 'Aoi Morohoshi' name in the client list.

## ¿Por qué el botón "Inscribirse en Lealtad" está atenuado?

Si el botón "Inscribirse en Loyalty" parece inactivo, recibirás un mensaje de error al hacer clic en él, que indica que el número de teléfono de tu cliente no es válido.

Confirma el número de teléfono con tu cliente y actualízalo según sea necesario.



# ¿Cómo acumulan puntos de lealtad tus clientes?

- Los clientes pueden acumular puntos en función del monto total gastado o la cantidad de visitas al club, según las reglas que hayas configurado en la página Square para ganar puntos.
- Para configurar o actualizar las reglas, inicia sesión en el Panel de Square y ve a “Lealtad”
- Ingresa a administrar recompensas, agrega nuevas reglas o actualiza las reglas existentes y guarda los cambios
- Ve a la aplicación HL MyClub.
- Si has iniciado sesión actualmente, cierra la sesión y vuelve a iniciarla para permitir que HL MyClub reciba la actualización más reciente de Square
- Los clientes comenzarán a ganar puntos de recompensa en función de esta nueva regla. Por ejemplo, la regla que se muestra en la captura de pantalla es: **“Obtén 1 punto por cada \$1 gastados en una sola transacción”**

| Ganar puntos                            |  |
|---|--|
| Valor de la regla                       | Descripción de la regla                                    |
| 1 punto                                 | Gana 1 punto por cada \$1 gastado en una sola transacción. |
| <b>Vencimiento</b>                      | Nunca  |
| <b>Artículos y categorías elegibles</b> | Todos los artículos y categorías                           |

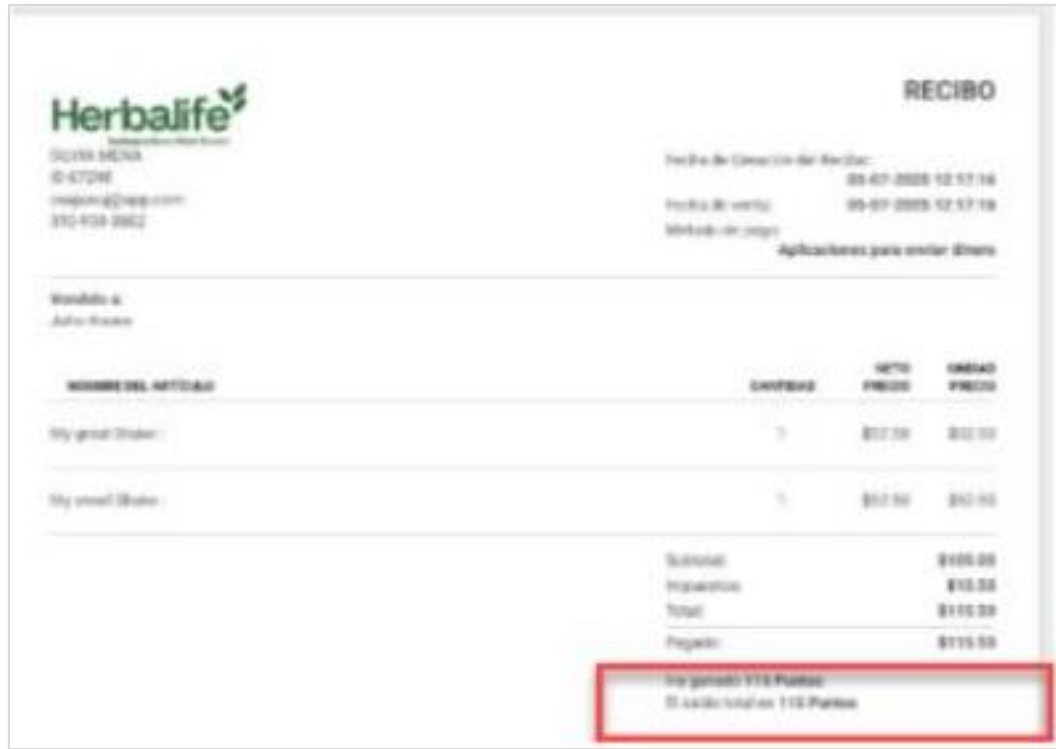
## ¿Cómo acumulan puntos de lealtad tus clientes? (continuación)

- Agrega un cliente inscrito al carrito
- Agrega artículos al carrito que tengan un valor de \$50 o más
- Haz clic en el botón de cobrar y haz el cobro del pedido en la pantalla de pago

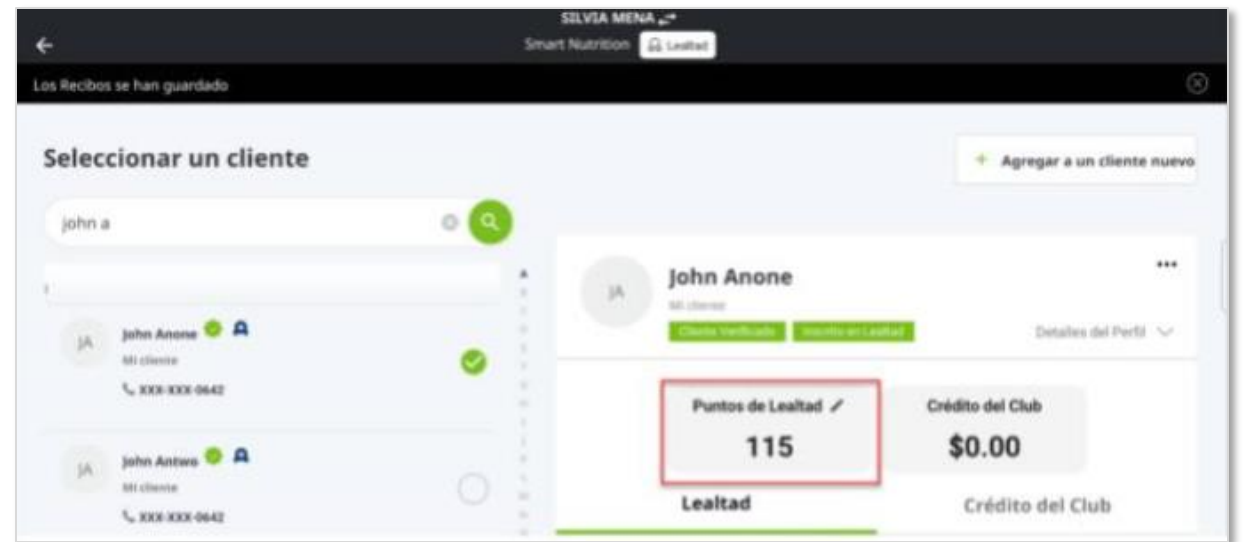
The screenshot displays the Herbalife mobile application interface. At the top, the user's name 'SILVIA MENA' and the 'Lealtad' (Loyalty) section are visible. The main area shows a grid of products categorized by 'Sábila', 'Combo', 'Batido', 'Té', and 'Sin categoría'. A search bar is present. On the right side, there are buttons for 'Consumir en' and 'Para Llevar'. A highlighted box shows the user's name 'John Anone' and their 'Saldo del Crédito del Club: \$0.00'. Below this, the date and time '05/07/2025, 12:15 PM' are displayed. The cart items include 'My great Shake' and 'My small Shake', both priced at \$52.50. The 'Total parcial' is \$105.00, and 'Impuestos' are \$10.50. At the bottom, there are buttons for 'Guardar la orden' and 'Cancelar pedido', and a large green box indicating the total 'Cargo \$115.50'.

# ¿Cómo acumulan puntos de lealtad tus clientes? (continuación)

El recibo de tu cliente indicará los puntos obtenidos en la transacción, así como el saldo de puntos



El saldo de puntos de tu cliente se actualizará en su perfil



# ¿Cómo tus clientes pueden canjear sus puntos?

- Establece reglas para convertir puntos en descuentos (Ejemplo: 5 puntos = 5% de descuento) en el Panel de Lealtad de Square
- Ve a la aplicación HL MyClub. Si has iniciado sesión actualmente, cierra la sesión y Vuelve a iniciarla para permitir que HL MyClub reciba la actualización más reciente de Square
- Las condiciones de las reglas de canje configuradas en Square se mostrarán en el perfil de tu cliente
- Tu cliente debe acumular suficientes puntos para obtener la recompensa
- En el perfil de tu cliente se indicará si califica o no para obtener la recompensa

| Canje de recompensas   |   |
|------------------------|---|
| Valor de la recompensa | Descripción de la recompensa                                  |
| 5 puntos               | 10% de descuento en toda la venta (hasta \$5.00 de descuento) |
| 10 puntos              | 10% de descuento en toda la venta (hasta \$5.00 de descuento) |
| 50 puntos              | 15% de descuento en toda la venta (hasta \$8.00 de descuento) |
| 100 puntos             | \$20.00 de descuento en toda la venta                         |

**Seleccionar un cliente**

john a

+ Agregar a un cliente nuevo

**Velocidad del cliente**

56 4% de dcto

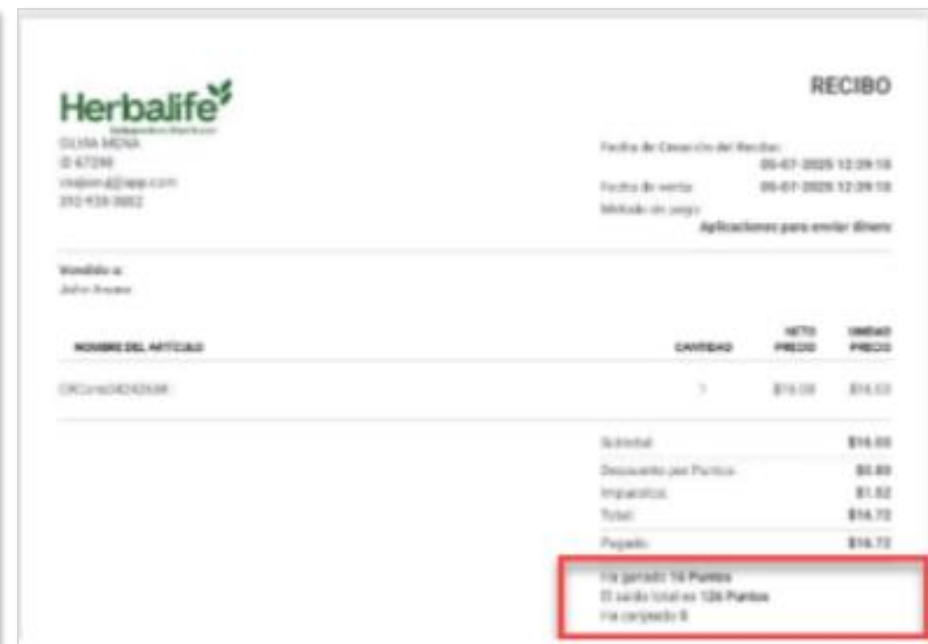
70 50% de dcto

**Detalles de Recompensa**

- ★ 5 5% de dcto de toda la venta (hasta \$2.50 de dcto)
- ★ 10 10% de dcto de toda la venta (hasta \$5.00 de dcto)
- ★ 15 12% de dcto de toda la venta (hasta \$6.00 de dcto)
- ★ 25 \$25.00 de dcto de toda la venta
- ★ 30 \$15.00 de dcto de toda la venta
- ★ 56 4% de dcto de toda la venta (hasta \$4.00 de dcto)
- ★ 70 50% de dcto de toda la venta (hasta \$20.00 de dcto)

# ¿Cómo tus clientes pueden canjear sus puntos? (continuación)

1. Agrega un cliente que sea elegible para el descuento al carrito
2. Agrega un artículo al carrito y selecciona el botón de cobrar
3. Se mostrarán los descuentos disponibles para tu cliente
4. Selecciona el descuento que deseas aplicar y selecciona “Aplicar”
5. El descuento se agregará al carrito automáticamente
6. El monto total del pedido se ajustará en función del monto del descuento aplicado
7. El recibo del cliente mostrará los detalles de la recompensa y el saldo se actualizará en el perfil del cliente
8. Los puntos se pueden acumular o canjear en la misma transacción, siempre que se cumplan las reglas establecidas



# Cómo ajustar manualmente los puntos de lealtad de tus clientes

Solo el propietario del Club tiene permiso para ajustar manualmente los puntos de lealtad de los clientes

1. Para realizar un ajuste, selecciona el icono del lápiz dentro de la ubicación del punto de lealtad
2. Verás dos opciones, una para agregar puntos y otra para eliminar puntos
3. Agrega o elimina manualmente los puntos y selecciona la razón correspondiente en el menú desplegable
4. Selecciona Guardar y los puntos de lealtad de tu cliente se ajustarán en automático
5. Ten en cuenta que al ajustar puntos, el saldo de puntos de tu cliente no puede ser negativo y no se pueden agregar más de 1,000 puntos



Ajustar Saldo Actual  
146 Puntos

+ Agregar Puntos — Eliminar Puntos

Agregar  
20

Razón  
Seleccionar Razón ^

Complementario

Faltante en las transacciones

Guardar



Ajustar Saldo Actual  
106 Puntos

+ Agregar Puntos — Eliminar Puntos

Agregar  
20

Razón  
Seleccionar Razón ^

Otorgado accidentalmente

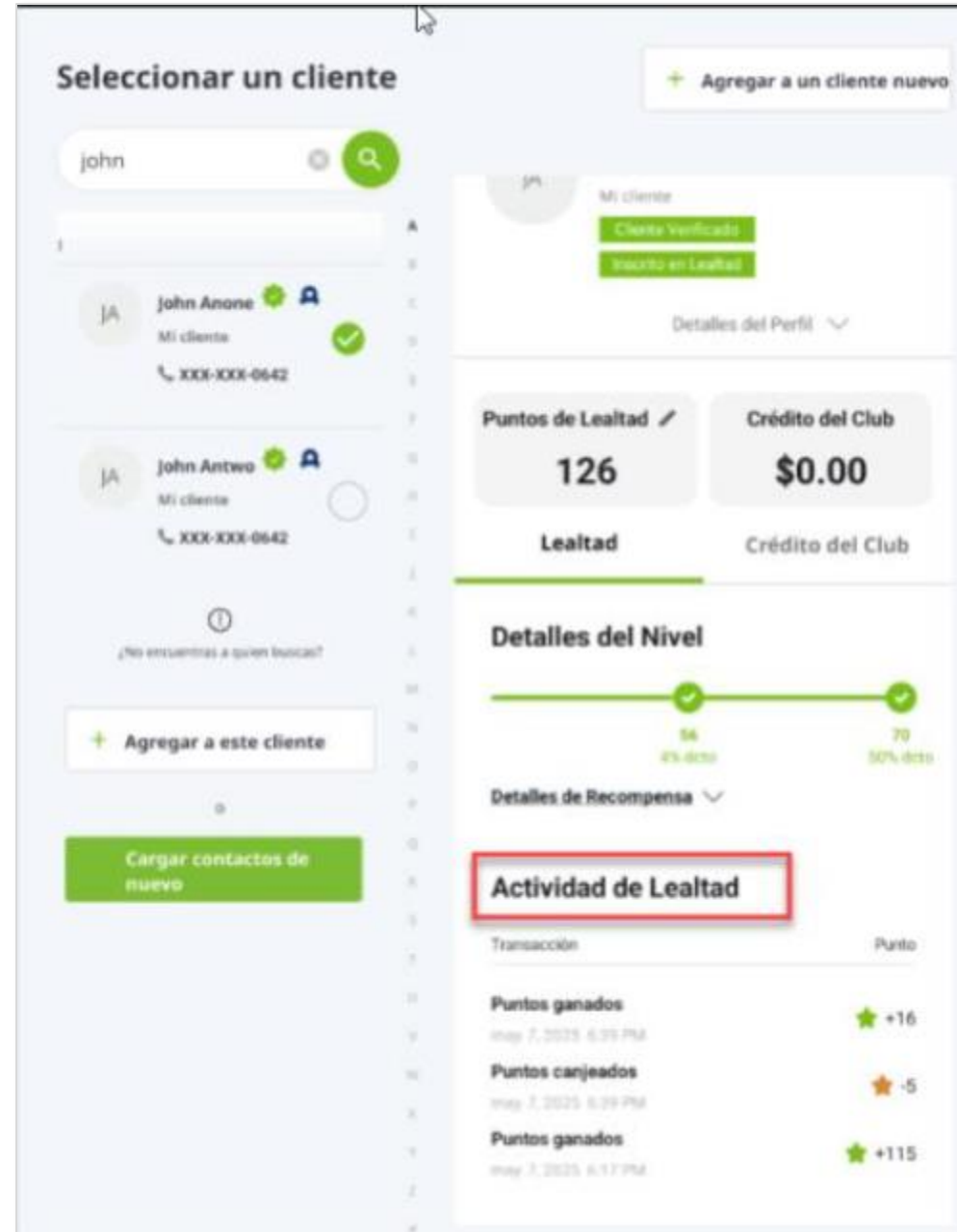
La transacción fue reembolsada

Actividad de lealtad sospechosa

Guardar

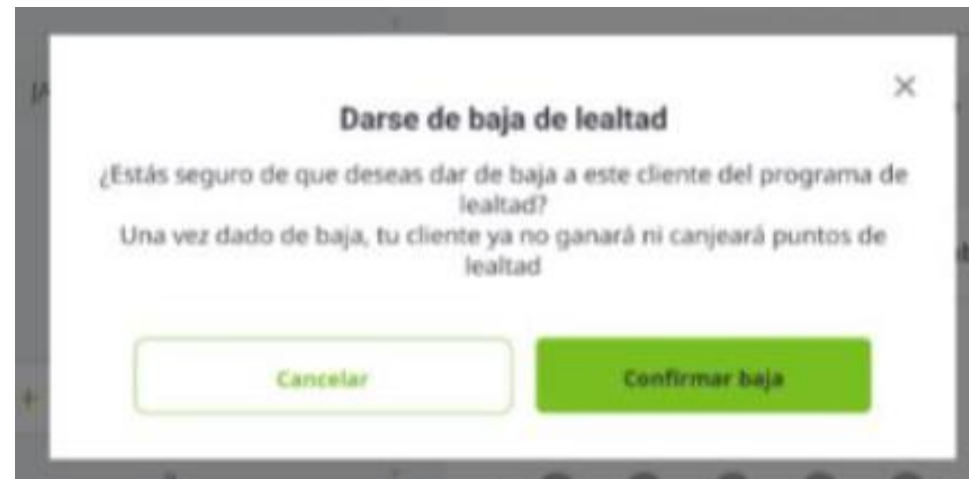
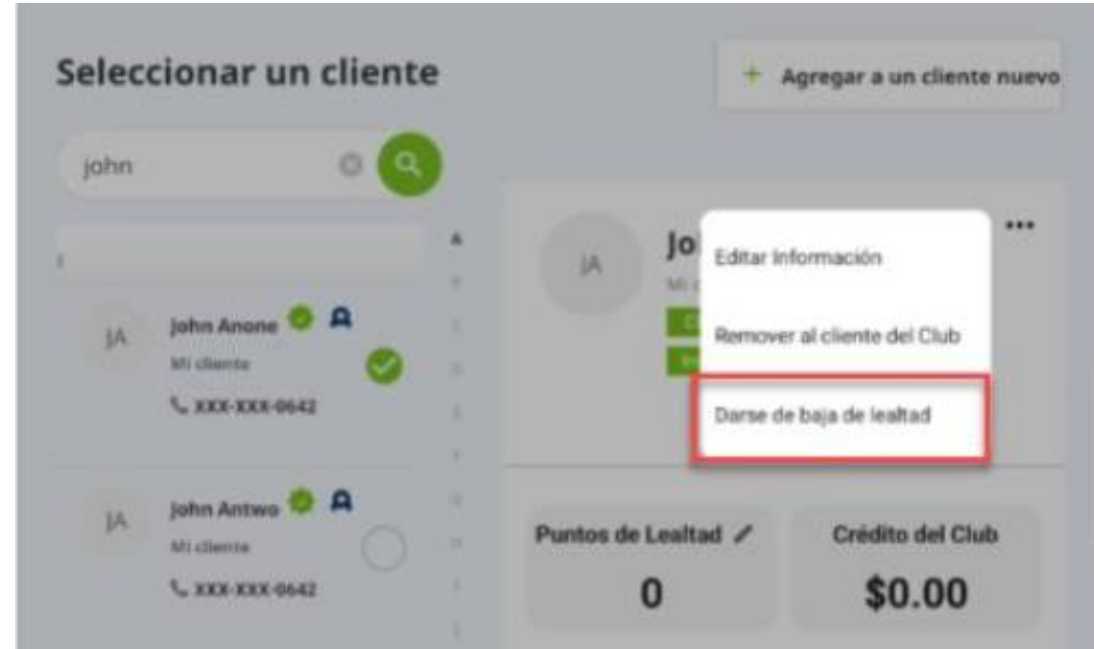
# Monitorea la actividad

1. Toda la actividad y transacciones del Programa de Lealtad se mostrarán en el perfil de tu cliente
2. Selecciona el cliente que está inscrito y que ha estado ganando o canjeando puntos de lealtad
3. Desplázate hacia abajo hasta la sección de **"Actividad de Lealtad"**
4. Podrás ver cómo el cliente ha ido acumulando o canjeando puntos en un periodo de tiempo concreto.



# ¿Cómo dar de baja a un cliente del Programa de Lealtad?

1. Para cancelar la inscripción de un cliente, selecciona el cliente y ve a su perfil.
2. Selecciona los tres puntos al lado del nombre y verás una opción para cancelar la inscripción del cliente
3. El saldo de puntos de tu cliente debe estar en cero antes de poder cancelar su inscripción; de lo contrario, la cancelación de la inscripción no será posible
4. Aparecerá una ventana emergente de confirmación para continuar
5. Después de confirmar la cancelación, tu cliente estará dado de baja
6. Tu cliente puede inscribirse nuevamente y en cualquier momento al Programa de Lealtad

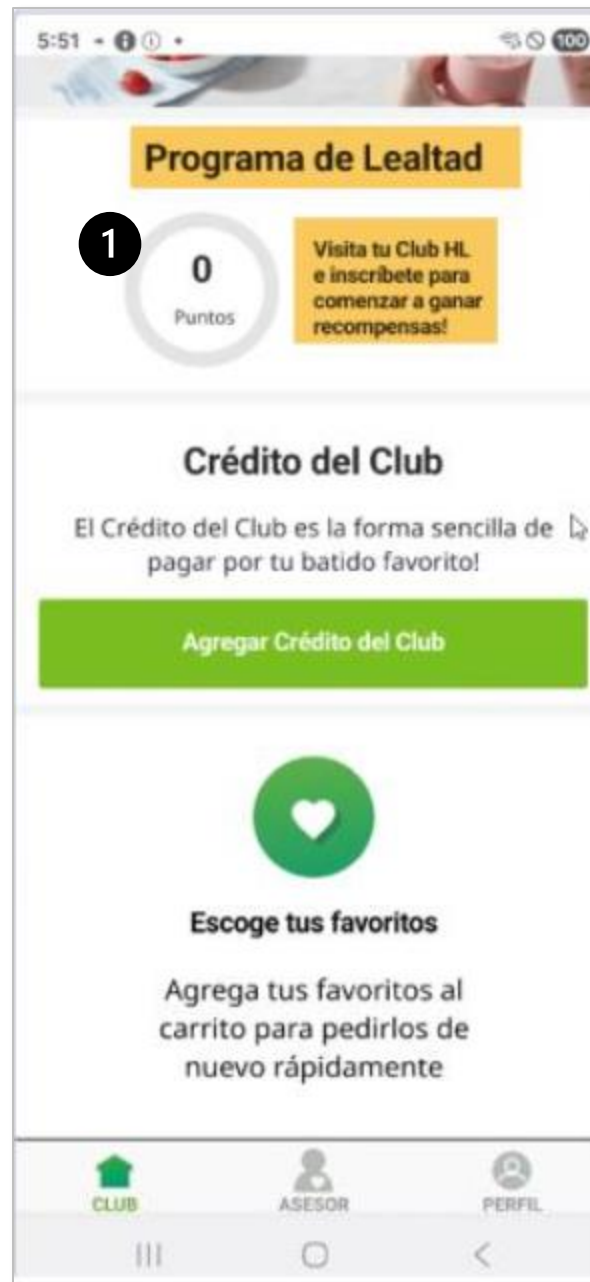


# Herbalife

HL MyClub - Engage

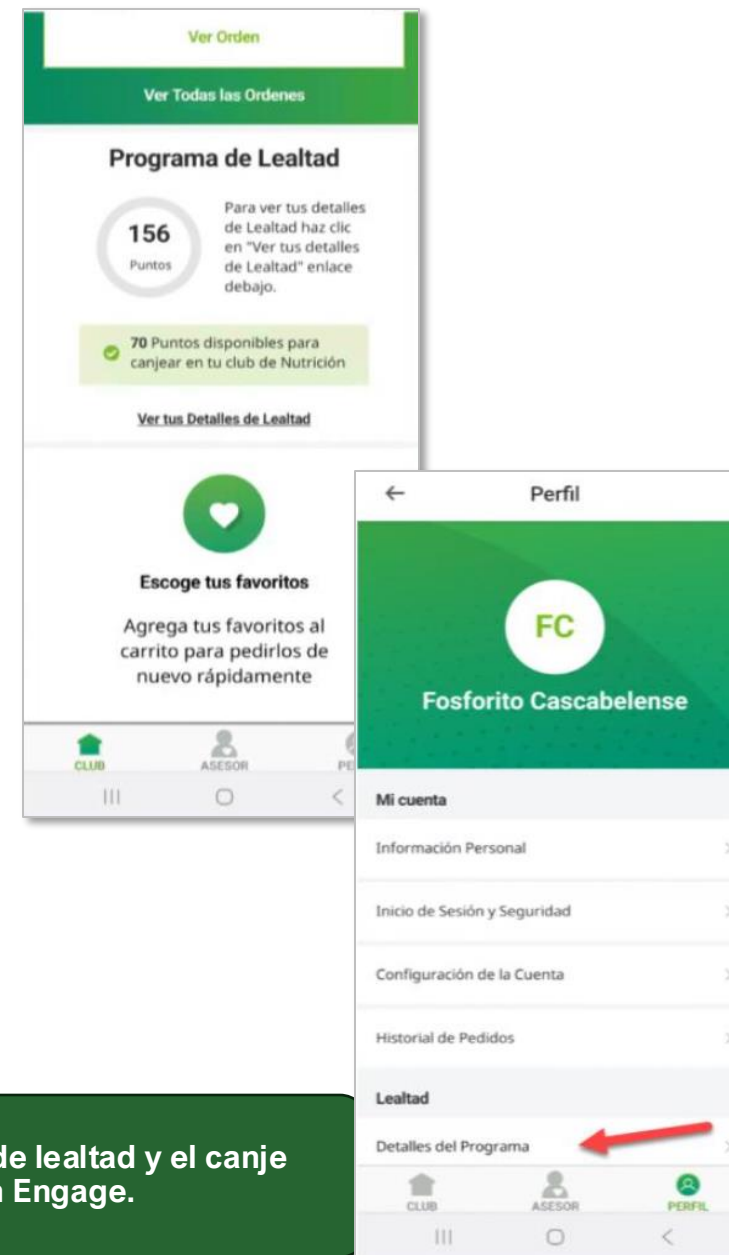
# Club inscrito en el Programa de Lealtad de Square

- Si un Club no está inscrito en el Programa de Lealtad, entonces todo sigue como de costumbre para los usuarios de Engage. No se mencionará este programa en ninguna parte de Engage.
- Cuando un Club se inscribe en el Programa de Lealtad, los clientes verán una opción para inscribirse en el Club. Esta notificación se mostrará a los usuarios en la página de inicio en la sección de pedidos de productos.
  1. Verán un círculo gris claro y dentro de él se muestra "0 puntos". En el lado derecho del círculo hay un mensaje para el cliente que lo invita a inscribirse en el Programa de Lealtad en su club para comenzar a ganar recompensas. Este mensaje seguirá apareciendo en la pantalla de inicio hasta que el Cliente se inscriba.
  2. Cuando el cliente vaya a su perfil, verá una sección de "Lealtad", pero la subsección de "Detalles del Programa" estará deshabilitada porque el cliente aún no se inscribe al Programa de Lealtad



# Cliente inscrito en el Programa de Lealtad

- Un cliente puede inscribirse al Programa de Lealtad en el Club, en persona.
- Una vez inscrito, cada pedido que realicen en Engage comenzará a acumular puntos. Estos puntos pueden ser canjeados posteriormente por el Cliente en tu Club.
- Una vez completada la inscripción, el cliente comenzará a ver sus puntos en la página de inicio de Engage.
  - Círculo gris claro que muestra el total de puntos ganados
  - Mensaje debajo del círculo gris claro que muestra los puntos disponibles para canjear. El mensaje también menciona claramente que estos puntos solo se pueden canjear en el Club de Nutrición.
  - El enlace "**Ver tus detalles de Lealtad**" lleva al cliente a ver la sección de detalles del programa. Esto es lo mismo que los detalles del programa en la sección de perfil.
  - **Nota:** los puntos de recompensa del programa solo se pueden canjear por pedidos que estén "pagados en el Club de Nutrición". Dado que el canje no está disponible actualmente en Engage, solo los pedidos no pagados pueden canjear puntos. Si se paga un pedido de participación, los puntos de lealtad no se pueden canjear por ese pedido. Sin embargo, aún pueden ganar puntos por el pedido.
- Los puntos ganados en el pedido y las recompensas que se pueden canjear dependen de la forma en que tu, el Distribuidor, haya configurado el Programa en Square. Esta configuración puede ser diferente para diferentes Clubes de Nutrición.



# Sección de **Detalles de Lealtad** / Sección de Perfil

- Cuando el cliente hace clic en "Ver sus detalles de lealtad" en la página de inicio o ingresa a su perfil y luego hace clic en los "**Detalles del programa**" desde allí, ambos aterrizan en la página de detalles de la recompensa de lealtad para ese cliente.
- En la parte superior, el cliente puede ver su estado y la fecha en que comenzó su membresía.
- Hay una barra que muestra el saldo de puntos, y los puntos ya ganados en tiempo real y el siguiente nivel que está por alcanzar.
- El cliente puede expandir la sección de detalles de la recompensa para ver las recompensas disponibles. Los que ya lo han logrado se muestran con una estrella llena y los que están por lograr se mostrarán con una estrella vacía.
- En la parte inferior se muestran los detalles de toda la actividad del cliente, como los puntos ganados y los puntos canjeados.

