



• MANUAL PASO A PASO

Ofertas a tus clientes, por WhatsApp y por mail

Cómo se aprieta cada botón de GV CRM: conectar el WhatsApp del local, armar el público desde tu base, escribir la oferta, probarla en tu propio celular o mail, lanzarla y seguir a quién le llegó.

PÚBLICO DE TU BASE

SOLO A QUIEN ACEPTÓ

TOPE POR DÍA

PRUEBA A VOS MISMO

HISTORIAL POR PERSONA

01 Qué es GV CRM y quién hace qué

GV CRM es una sola pantalla para mandarles **ofertas a tus clientes**: el público sale de tu propia base (los que compraron entradas, sacaron turno, reservaron mesa, son socios...), la oferta la escribís vos y sale sola, **despacio**, por dos canales:

CRM WhatsApp

Sale **desde el número de WhatsApp del local**, el que está conectado al asistente. Le llega **solo a quien aceptó** recibir tus promociones por WhatsApp. Tiene **tope de mensajes por día** según el plan: **100 o 500**.

CRM Mail

Sale **por la cuenta de envíos de GVenue**, con el nombre y el logo de tu local. Le llega a quien tiene mail y **no se dio de baja**. El tope es de **contactos distintos en 30 días**, según el paquete.

A quién le llega, sin vueltas

WhatsApp: solo a los clientes que **dejaron su celular** y **tildaron** «Acepto recibir promociones de ... por WhatsApp». Al que no tildó, no le llega aunque tengas su celular. Cada mensaje lleva un link para darse de baja.

Mail: solo a los que tienen mail cargado y **no se dieron de baja** de las novedades de tu local. Cada mail lleva el pie para elegir qué recibir o darse de baja, y ese pie no se puede sacar.

Quién entra

Menú del panel → **GV CRM · ofertas por WhatsApp y mail** </panel/ofertas.php>. Entra el dueño y los usuarios del panel con permiso de **Cientes**. Para **lanzar**, pausar, cancelar o cambiar las Opciones hace falta el permiso de Cientes **con edición**; quien solo puede mirar ve todo pero sin el botón  **Lanzar oferta**.

El recorrido, de punta a punta

- 1 **GVenue habilita el canal** que contrataste (WhatsApp, mail o los dos) y vos **prendés** el CRM en  Opciones (sección 03).
- 2 **Tus formularios suman los tildes** para que tus clientes acepten las promociones. Desde ese día empieza a crecer la lista de los que aceptaron.
- 3 **Armás la oferta** en  Nueva oferta: a quién, qué ofrecés, el mensaje y por dónde sale. Mirás el público y la vista previa, te mandás una prueba.
- 4 **Lanzás**. La oferta sale sola en los minutos siguientes; el WhatsApp de a poco y dentro del tope del día.
- 5 **La seguís** en  Historial: cuántos enviados por canal, quién falta, quién no la recibió y por qué.

02 Qué vas a encontrar acá

03	Prender el módulo	Lo habilita GVenue · lo prendés vos
04	Conectar el WhatsApp del local	El QR, el estado, la prueba
05	La pantalla de un vistazo	Los números de arriba y las pestañas
06	Paso 1 · A quién	Las fuentes, las fechas y 👁 Ver el público
07	Paso 2 · La oferta	Descuento, precio especial o solo el mensaje
08	Paso 3 · El mensaje	Texto, asunto y vista previa
09	Paso 4 · Por dónde sale y lanzar	Canales, 📧 prueba y 🚀 Lanzar
10	El tope por día y el horario	Por qué el WhatsApp sale despacio
11	 Historial	Pausar, reanudar, cancelar y ver uno por uno
12	Las bajas	Qué ve el cliente y qué pasa después
13	Problemas frecuentes	Y la lista antes de lanzar

Lo que GV CRM no hace

La oferta **no se aplica sola en la caja**: el cliente muestra el mensaje y la hacés valer vos. Tampoco mide si la persona **leyó** el mensaje: «Enviado» quiere decir que el bot o el correo lo aceptaron. Y el sistema **no pone ningún precio**: el %, los pesos o el precio especial los escribís vos.

03 Prender el módulo

Son **dos llaves**: la que pone GVenue cuando contratás y la que prendés vos.

1 GVenue habilita lo contratado

En la ficha de tu local, familia  **Comunicaciones**: el **CRM WhatsApp** (hasta 100 por día, o hasta 500 por día) y/o el **CRM Mail** (paquete de mailing). Para el mail, GVenue carga además el tope de contactos de tu paquete. Sin ningún canal habilitado, la pantalla dice « **GV CRM no está contratado en tu local**».

2 Vos lo prendés en Opciones

Viene **apagado**. Mientras esté apagado, arriba dice «**II El CRM de ofertas está apagado**» y los botones de ver, probar y lanzar no responden. Entrá a  **Opciones**, tildá **Prender el CRM de ofertas** y apretá **Guardar**.

3 Para WhatsApp: el número del local conectado

El CRM WhatsApp sale por el WhatsApp del asistente del local. Si no está conectado, al lado del canal dice «**X No disponible: tu WhatsApp no está conectado al bot...**». Cómo se conecta: sección 04.

Qué cambia al prenderlo: los tildes en tus formularios

Prendido, tus formularios suman dos tildes que nacen **sin marcar**:

- «**Acepto recibir promociones de tu local por WhatsApp** (te podés dar de baja cuando quieras).» — aparece solo si tenés el CRM WhatsApp.
- «**Acepto recibir novedades de GVenue por mail.**» — es la base de GVenue, no la de tu local.

DÓNDE APARECEN	DETALLE
Reserva de mesa	El formulario público de reservas.
Turnos de cancha	El formulario público para sacar turno.
Compra de entradas	En la página del evento, al comprar.
Alta de socios	El formulario para hacerse socio del club.
Caja de socios (la cajera)	Dice: «Preguntale: ¿acepta recibir promociones por WhatsApp? Tildá solo si dijo que sí.»

Las otras opciones

Responder a: el mail donde te llegan las respuestas a tus mails de ofertas (ej. reservas@tulocal.com). Si lo dejás vacío, el que responde le escribe a GVenue. **Horario del WhatsApp**: la pantalla te dice de qué hora a qué hora sale (viene de 10 a 21 hs); si necesitás otro, pedíselo a GVenue.

04 Conectar el WhatsApp del local

Las ofertas por WhatsApp salen del **mismo número que atiende el asistente** del local. El enlace entre tu local y el asistente lo deja armado **GVenue**; después, vincular el celular lo hacés vos. Hay dos caminos:

A · Desde el panel (solo el dueño)

Menú del panel → **WhatsApp del asistente** </panel/whatsapp.php> (también desde **Web del local** → «Abrir WhatsApp del asistente →»).

- 1 Apretá  **Mostrar el código QR**. Dice «Listo: en unos segundos aparece el código QR».
- 2 En el celular del local abrí **WhatsApp** → **Ajustes** → **Dispositivos vinculados** → **Vincular un dispositivo**.
- 3 Apuntá la cámara al código. La página se actualiza sola hasta que dice «**✓ Conectado**» con el número. Para probar: en **Probar que sale un mensaje**, tu celular y  **Mandarme un mensaje de prueba**.

ESTADO QUE MUESTRA	QUÉ QUIERE DECIR
✓ Conectado	Listo: el número sale y el CRM WhatsApp puede mandar.
 Esperando que escanees el código	El QR está en pantalla: escanealo con el celular del local.
 Preparando el código QR... · Desvinculando...	Esperá: la página se actualiza sola.
✗ Sin conectar	No hay celular vinculado. Apretá «  Mostrar el código QR».
⚠ No se pudo consultar	No hubo respuesta del asistente. Probá en un minuto; si sigue, avisale a GVenue.

B · Con el enlace que te manda GVenue (sin clave)

Si no estás frente a la PC, GVenue te puede mandar un **enlace de vinculación** </vincular-whatsapp.php>. Muestra solo el estado y el QR: no desvincula ni manda nada. El enlace **vence**; si vencido dice «Enlace no disponible», pedí otro.

- El QR **tiene que verse en OTRA pantalla** (una compu u otro celular): un celular no puede escanear su propia pantalla.
- Si no se vinculó, tocá  **Pedir otro código** y probá de nuevo las veces que haga falta.
- Cuando ya está, dice «**✓ Ya está vinculado**» y podés cerrar la página.

● Desvincular corta todo el WhatsApp del local

 **Desvincular el celular** deja al asistente sin atender WhatsApp. Si hay una oferta saliendo, **|| Pausala** antes (sección 11) y reanúdala con el número «**✓ Conectado**»: lo que intente salir desvinculado queda «**✗ No salió**».

05 La pantalla de un vistazo

Arriba de todo, el título   **GV CRM · Ofertas a tus clientes** y los enlaces **← Base de clientes** y **← Panel**. Debajo, cuatro números:

NÚMERO	QUÉ MUESTRA
 WhatsApp hoy / tope por día	Cuántos WhatsApp de ofertas salieron hoy contra el tope del plan (ej. «37 / 100»). Si no tenés el CRM WhatsApp: «— (no contratado)».
 clientes que aceptaron tus promociones por WhatsApp	El tamaño real de tu lista de WhatsApp: los que tildaron que sí.
 contactos por mail en 30 días	El tope de tu paquete de mail. Sin CRM Mail: «— (no contratado)».
☒ Prendido · ☐ Apagado	Si el CRM de ofertas está prendido (dice la palabra, no solo el círculo).

Y tres pestañas:

Nueva oferta

Un solo formulario en cuatro pasos: **1 · A quién, 2 · La oferta, 3 · El mensaje, 4 · Por dónde sale**. Secciones 06 a 09.

Historial

Las ofertas lanzadas, con lo enviado por canal, el estado y los destinatarios uno por uno. Sección 11.

Opciones

Prender o apagar el CRM y el mail de «Responder a». Sección 03.

Mensajes de arriba

Lo que salió bien empieza con ; lo que no se pudo, con  y dice qué falta.

06 Paso 1 - A quién

Tildá **de dónde sale el público**. Si una persona está en varias fuentes, **le llega una sola vez** (se la reconoce por DNI, celular o mail).

FUENTE	QUIÉNES ENTRAN	¿USA LAS FECHAS?
 Compraron entradas	Órdenes pagadas de tus eventos.	Sí
 Sacaron turno	Turnos de cancha confirmados o jugados.	Sí
 Reservaron mesa	Reservas confirmadas, sentadas o cumplidas.	Sí
 Socios del club	Socios de GV Circle activos.	No: entran todos
 Alquilaron en la playa	Alquileres de carpa o sombrilla cobrados.	Sí
 Contactos del CRM	Prospectos y clientes del CRM del club, menos los perdidos.	No: entran todos
 Clientes del salón	Los que dejaron el celular al abrir la mesa.	No: entran todos

Desde - Hasta

Vienen puestos los **últimos 12 meses**. Filtran entradas, turnos, reservas y alquileres; socios, CRM y clientes del salón entran todos.

Ver el público

Apretá  Ver el público **siempre antes de lanzar**. Aparecen cinco números y la lista:

NÚMERO	QUÉ ES
personas en el público	Todas, sin repetir.
 les llega por WhatsApp	Tienen celular y aceptaron tus promociones.
 les llega por mail	Tienen mail y no se dieron de baja.
con celular pero sin aceptar promociones	Tenés su celular, pero no tildaron que sí: no les llega por WhatsApp.
sin mail o dados de baja	No les llega por mail.

Debajo, hasta **40 personas** (las más recientes primero): **Cliente · De dónde ·  WhatsApp** («✓ aceptó», «X no aceptó» o «sin celular») ·  **Mail · Última vez**. Si hay más, dice «Se muestran 40 de ...»: la oferta sale igual a todos los que se pueden contactar.

 **Si una fuente no se pudo leer**, aparece un aviso **X** con su nombre y «El público de abajo está incompleto: avísale a GVenue». Así **no se puede lanzar**.

07 Paso 2 - La oferta

Elegí el **Tipo**. El casillero de valor cambia de nombre según lo que elijas:

TIPO	CASILLERO DE VALOR	CÓMO LO CUENTA EL MENSAJE
Descuento en %	Descuento (%) *	«Tenés 20 % de descuento en <i>la pizza grande</i> , hasta el 31/10/2026. Mostrá este mensaje para usarla.»
Descuento en \$	Descuento (\$) *	«Tenés \$ <i>(lo que escribiste)</i> de descuento en ..., hasta el ...»
Precio especial en \$	Precio especial (\$) *	« <i>La pizza grande</i> a \$ <i>(lo que escribiste)</i> , hasta el ...»
Sin precio (solo el mensaje)	— (se esconden los campos)	Solo tu texto.

CAMPO	QUÉ VA
Sobre qué *	Hasta 120 letras: «el turno de las 20 hs», «la pizza grande», «la entrada del sábado».
Vale hasta *	El último día de la oferta. No puede ser una fecha que ya pasó.

LOS PESOS SE ESCRIBEN COMO EN LA CAJA: «1.000» ES MIL.

El precio lo escribís vos

El sistema no pone ninguno. La oferta **no se aplica sola en la caja**: el cliente muestra el mensaje y la hacés valer vos. Avisale al equipo de la caja qué oferta salió y hasta cuándo vale.

08 Paso 3 - El mensaje

CAMPO	QUÉ VA
Nombre de la oferta *	Para vos, no lo ve el cliente . Es el nombre con el que la encontrás en  Historial.
Texto	Lo que le llega a la persona, por WhatsApp y en el cuerpo del mail. Viene con un texto armado que podés cambiar.
Asunto del mail	Hasta 160 letras. Viene «{nombre}, una oferta de {club}».

Las palabras entre llaves

ESCRIBÍS	SE REEMPLAZA POR
{nombre}	El primer nombre de cada persona. Si no hay nombre, queda «Hola  ».
{club}	El nombre de tu local.
{oferta}	La línea de la oferta que arma el sistema con el tipo, el valor, sobre qué y la fecha (sección 07). Solo en el texto, no en el asunto.

El texto que viene puesto es:

```
Hola {nombre}   
{oferta}  
¡Te esperamos en {club}!
```

Por qué {oferta} la escribe el sistema

Así el mensaje y lo que cargaste **nunca dicen cosas distintas**. Si borrás {oferta} del texto y la oferta tiene precio, el sistema la agrega igual al final: la oferta siempre se cuenta.

Lo que se agrega solo

- **Por WhatsApp:** al final va «Si no querés recibir más promociones por WhatsApp:» y el link de baja de esa persona.
- **Por mail:** el mail sale con el **logo y el color de tu local**, la línea de la oferta destacada en un recuadro con , y el pie «Elegí qué querés recibir o darte de baja». El remitente lleva el nombre de tu local.

La vista previa

Al apretar  **Ver el público y la vista previa** aparecen dos cuadros: **Vista previa** •  **WhatsApp** (el texto completo, con el nombre de la primera persona del público) y **Vista previa** •  **asunto del mail**. Leelos antes de lanzar.

09 Paso 4 · Por dónde sale y lanzar

Tildá uno o los dos canales. Si un canal no está listo, su tilde no se puede marcar y debajo dice «X No disponible:» y qué falta.

CRM WhatsApp · desde tu número

Solo a quienes **aceptaron**. Sale **despacio**, en el horario y hasta el tope por día de tu plan: lo que no entra hoy sale mañana.

CRM Mail · por la cuenta de envíos de GVenue

A todos los del público que tienen mail y no se dieron de baja, dentro del tope de contactos del paquete.

«NO DISPONIBLE» DICE...

QUÉ HACER

el CRM WhatsApp no está contratado

Pedíselo a GVenue.

tu WhatsApp no está conectado al bot

Conectalo (sección 04). Si en el menú no te aparece «WhatsApp del asistente», avísale a GVenue.

el CRM Mail no está contratado

Es un paquete de mailing por cantidad de contactos: pedíselo a GVenue.

falta la cuenta de envíos de GVenue · falta el link de baja

Es de GVenue: avísale. Mientras tanto, el mail no sale.

Mandate una prueba

Cada canal tiene su casillero: **Probar en mi WhatsApp** (ej. 223 555 1234) o **Probar en mi mail**. Apretá

 **Mandarme la prueba**

. Llega con « PRUEBA » adelante, **no cuenta** para el público ni queda en el historial. Antes de mandarla, el sistema revisa que la oferta esté completa.

Lanzar oferta

- 1 Apretá  **Lanzar oferta**. Pregunta: «¿Lanzar la oferta? Una vez que sale no se puede deshacer (sí pausar o cancelar lo que falta).» Aceptá.
- 2 El sistema saca la **foto del público** en ese momento y te lleva a  Historial con el aviso: «✓ Oferta lanzada: *N* por WhatsApp y *M* por mail. Sale sola en los próximos minutos...». Si el WhatsApp no entra en el día, te dice cuántos días tarda por el tope de tu plan.
- 3 No hace falta dejar la pantalla abierta: sale sola.

Ponele un nombre a la oferta...	El «Nombre de la oferta».
Elegí al menos un público...	Tildá una fuente en el paso 1.
Elegí al menos un canal: WhatsApp o mail.	Tildá un canal en el paso 4.
Escribí el % de descuento (de 1 a 100). · Escribí el precio especial. · Escribí cuántos pesos de descuento.	El valor de la oferta.
Escribí sobre qué es la oferta... · Poné hasta qué día vale la oferta. · La fecha de la oferta ya pasó.	Completá «Sobre qué» y «Vale hasta».
Ese público está vacío...	Nadie cumple esas condiciones en ese rango: ampliá las fechas o las fuentes.
Nadie de ese público se puede contactar por los canales elegidos...	No tienen mail, se dieron de baja o no aceptaron por WhatsApp.
Tu paquete de mail es de hasta ... contactos en 30 días y esta oferta lo pasaría...	Achicá el público o pedí un paquete más grande (sección 10).
No se puede mandar por WhatsApp: tu WhatsApp está «...»: escaneá el QR...	El número se desconectó: volvé a vincularlo (sección 04).

10 El tope por día y el horario

CANAL	TOPE	CÓMO SE CUENTA
 WhatsApp	100 por día o 500 por día, según el plan contratado.	Cuentan los WhatsApp de ofertas que salieron hoy , sumando todas tus ofertas. Al llegar al tope, lo que falta espera a mañana ; no se pierde.
 Mail	Los contactos distintos en 30 días de tu paquete (lo carga GVenue).	Una persona que ya recibió otra oferta tuya en los últimos 30 días no suma de nuevo. Si una oferta pasaría el tope, no se lanza y te lo dice antes.

Por qué el WhatsApp sale despacio

Mandar en masa y rápido, o a quien no lo pidió, es lo que hace que **WhatsApp bloquee el número** del local (el mismo que usa el asistente). Por eso el sistema lo cuida solo:

- **De a poco:** cada 5 minutos sale una tanda chica, con una pausa de 15 a 30 segundos entre un mensaje y otro.
- **En horario:** solo dentro de la franja que muestra la pantalla (viene de 10 a 21 hs). Fuera de ese horario no sale nada y sigue al día siguiente.
- **Con tope:** el del plan, aunque tengas varias ofertas en marcha a la vez.

Ejemplo

Con el plan de 100 por día y 250 personas que aceptaron, la oferta tarda unos **3 días** en terminar de salir. El aviso de «Oferta lanzada» ya te lo dice. Ponele un «Vale hasta» que dé tiempo a que les llegue a todos.

El mail no tiene horario: sale en tandas en los minutos siguientes al lanzamiento.

11 Historial

Las ofertas lanzadas, la más nueva arriba. Columnas: **Oferta** (nombre, fecha y quién la lanzó) · **Precio** (el valor, sobre qué y «hasta ...») ·  **WhatsApp** y  **Mail** («✓ / Enviados» o «—» si no usó ese canal) · **Estado**.

ESTADO	QUÉ QUIERE DECIR
 Enviando	Está saliendo. Debajo: «  / por salir» y, si hubo, « X / no salieron».
II Pausada	La frenaste: no sale nada más hasta que la reanudes.
✓ Enviada	Ya no queda nadie por salir.
X Cancelada	Lo que faltaba salir no sale. Lo ya enviado, enviado está.

Mientras está **Enviando** o **Pausada**, a la derecha aparecen  **Pausar** /  **Reanudar** y  **Cancelar** (pregunta antes: «¿Cancelar lo que falta salir de esta oferta?»). Cancelar no tiene vuelta atrás.

Destinatarios, uno por uno

Tocá el **nombre de la oferta** y abajo se abre **Destinatarios** (primero los que no salieron, después los pendientes y al final los enviados): **Cliente** · **Canal** · **A dónde** (del celular se ven solo los últimos 4 números) · **Estado** · **Cuándo**.

ESTADO	QUÉ PASÓ
 Por salir	Todavía no le tocó (tope del día, horario o en cola).
 Saliendo	Se está mandando ahora.
✓ Enviado	El bot o el correo lo aceptaron. No quiere decir que la persona lo leyó.
✗ No salió	Debajo dice el motivo: «se dio de baja», «se dio de baja de WhatsApp», «el correo no lo aceptó», o el error del bot.
✗ Cancelado	«la oferta se canceló» antes de que le tocara.

Si algo no está listo, lo pendiente espera

Si apagás el CRM, o falta la cuenta de envíos de GVenue, lo que estaba por salir **no se pierde ni se marca como error**: queda « Por salir» y sale cuando todo vuelve a estar listo.

12 Las bajas

WhatsApp

Cada mensaje termina con el link de baja. Al abrirlo, la persona ve «¿Dejar de recibir promociones por WhatsApp?» y el botón **Sí, no quiero recibir más**. La baja se hace **con el botón**, nunca solo por abrir el link (WhatsApp abre los links para armar la vista previa).

- Después de la baja ve «✓ No vas a recibir más promociones por WhatsApp» y que los avisos de sus reservas, turnos y compras **siguen llegando** (esos no son promociones).
- Si se equivocó, tiene **Me equivoqué: quiero seguir recibíéndolas**.
- Desde ese momento ya no cuenta entre los que aceptaron, y si tenía una oferta por salir, queda «✗ No salió · se dio de baja de WhatsApp».

Mail

El pie de cada mail dice «Elegí qué querés recibir o darte de baja». Ahí la persona elige qué correos de tu local quiere seguir recibiendo. Si se baja de las  **Novedades del club**, no le llegan más ofertas por mail; si tenía una por salir, queda «✗ No salió · se dio de baja».

● Una baja no se «arregla» desde el panel

No hay botón para volver a anotar a alguien que se dio de baja: solo lo puede hacer esa persona, desde su propio link. Y por WhatsApp, a quien nunca tildó que sí no se le puede escribir.

13 Problemas frecuentes

«💬 les llega por WhatsApp» da 0 (o muy poco)

Es lo normal al empezar: solo cuentan los que **tildaron que sí** en tus formularios, y los tildes aparecen recién desde que prendiste el CRM. Mirá el número «clientes que aceptaron tus promociones por WhatsApp». Para que crezca, pedile al equipo de la caja de socios que pregunte, y usá los formularios de reservas, turnos y entradas.

Los botones no hacen nada

El CRM está apagado (arriba dice «II El CRM de ofertas está apagado»). Prendelo en ⚙ Opciones.

No puedo tildar 💬 CRM WhatsApp

Leé lo que dice debajo («X No disponible: ...»). Casi siempre es el WhatsApp del local sin conectar: sección 04.

Lancé y el WhatsApp no sale

Mirá la hora: fuera del horario que muestra la pantalla no sale. Mirá «💬 WhatsApp hoy / tope por día»: si llegó al tope, sigue mañana. Y en 📄 Historial, que la oferta no esté «II Pausada».

Lancé con un error en el texto

Apretá II **Pausar** enseguida (o ✕ **Cancelar**): lo que ya salió no se puede retirar, pero lo pendiente se frena. Después lanzá una oferta nueva, corregida.

Un cliente vino con la oferta y la caja no la conoce

La oferta no se carga sola en la caja: avísale al equipo cada vez que lanzás una, con el «Vale hasta». El cliente la muestra en su celular.

Me respondieron el mail y no me llegó

Si «Responder a» está vacío en ⚙ Opciones, la respuesta le llega a GVenue. Cargá tu mail ahí.

El mail de prueba no llegó

Revisá la carpeta de correo no deseado. Si la pantalla dijo «El correo no aceptó el mail de prueba», probá de nuevo en un rato.

Antes de lanzar

- ☐ Apreté 👁 **Ver el público** y los números tienen sentido (sin aviso ✕ de fuentes).
- ☐ El tipo, el valor, «Sobre qué» y «Vale hasta» están bien, y el «Vale hasta» da tiempo al tope del WhatsApp.
- ☐ Leí las dos **vistas previas**.
- ☐ Me mandé la 📧 **prueba** y la leí en el celular o en el mail.
- ☐ El equipo de la caja sabe qué oferta sale y hasta cuándo vale.

Ante cualquier duda, escribinos a somos@gvenue.com.ar.