

La app móvil para tus clientes: cómo la instalan y qué ven

Para qué sirve

Este capítulo es un apéndice pensado para que entiendas la otra cara de Newaccess: **la app que usan tus clientes en el móvil**. Tú trabajas desde el panel del ordenador; ellos, en cambio, te reservan hora, sacan su bono, abren la puerta o leen tus novedades desde una aplicación gratuita en su teléfono.

Aquí verás **cómo la descargan e instalan, cómo te encuentran** (por cercanía en un mapa o buscándote por el nombre) y **qué aspecto tiene tu negocio** cuando abren tu ficha. Entenderlo te ayuda a explicárselo a un cliente que se atasca, a colocar bien tus códigos QR en el mostrador y a rellenar tu ficha pensando en lo que la gente va a ver. No hace falta que instales nada tú: basta con que sepas cómo funciona.

La app se llama **Newaccess** y es gratuita. Es la misma app para todos los negocios de la plataforma: un cliente que va a tu gimnasio y también a una peluquería que use Newaccess tiene los dos locales dentro de la misma aplicación, sin instalar nada nuevo.

Cómo descargan la app tus clientes

La app está publicada en las dos tiendas oficiales: **Google Play** (móviles Android) y la **App Store** (iPhone y iPad). Tu cliente la instala como cualquier otra aplicación.

1. Dile que abra la tienda de su móvil (**Play Store** en Android, **App Store** en iPhone).
2. Que busque **Newaccess** en el buscador de la tienda.
3. Que pulse **Instalar** (o **Obtener** en iPhone) y espere a que se descargue.
4. Cuando termine, aparecerá el icono de Newaccess en su pantalla de inicio. Que lo abra y se registre con su correo, con Google o con Apple.

Consejo: la forma más cómoda no es que la busquen a mano, sino que **escaneen tu código QR de descarga** (lo explicamos justo debajo). Con eso, el móvil los lleva directos a la tienda correcta sin que tengan que teclear nada.

El código QR de descarga (y por qué funciona en cualquier móvil)

Newaccess te da un código QR único para descargar la app. Lo bueno es que es **el mismo para Android y para iPhone**: cuando alguien lo escanea, una página inteligente detecta qué teléfono tiene y lo envía automáticamente a Google Play o a la App Store según corresponda.

- Si escanea desde un **Android**, va a Google Play.
- Si escanea desde un **iPhone o iPad**, va a la App Store.
- Si lo abre desde un **ordenador**, verá un aviso pidiéndole que lo escanee desde el móvil.

Esto significa que puedes imprimir **un solo cartel** para todos tus clientes, sin preocuparte de si tienen Android o iPhone. Cada uno acabará en la tienda que le toca.

Los dos códigos QR de tu local (imprimir para el mostrador)

Desde tu panel puedes generar una hoja lista para imprimir con **dos códigos QR juntos**, pensada para dejarla en la recepción, pegarla en la puerta o ponerla en el mostrador:

Código QR	Para qué sirve
1. Acceso al local	Lleva al cliente a unirse a tu negocio dentro de la app (seguir tu local o pedir invitación si es privado).
2. Descargar la app	Lleva al cliente a la tienda para instalar Newaccess en su móvil.

La idea es sencilla: quien todavía no tiene la app escanea el segundo, la instala, y después escanea el primero para engancharse a tu negocio.

Cómo generar e imprimir la hoja de QR

1. En el menú lateral del panel, haz clic en **Datos del local**.
2. En la barra de pestañas de arriba, haz clic en **Códigos QR**. Se abrirá una **página nueva del navegador** ya preparada para imprimir (no cambia la pantalla del panel).
3. Verás los dos códigos, uno al lado del otro, con sus títulos y una imagen de ayuda debajo que explica al cliente los pasos.
4. Usa la opción **Imprimir** de tu navegador (o **Ctrl + P**) para sacarlo en papel, o guárdalo como PDF.

Aviso: la pestaña **Códigos QR** solo está disponible si tienes activo al menos un módulo de usuarios (control de accesos, suscripciones, reservas o fichajes). Si ves un candado junto a la pestaña, es que aún no tienes ninguno activo. En ese caso, repásalo en el capítulo "La Tienda de Módulos".

Cómo te encuentran tus clientes dentro de la app

Una vez instalada la app, hay **dos maneras** de que un cliente llegue a tu negocio: que lo encuentre solo por estar cerca, o que lo busque por su nombre. Conviene que las conozcas las dos, porque de cómo tengas rellenada la ficha depende que aparezcas o no.

Descubrimiento por cercanía (el mapa)

La app puede mostrar al cliente los negocios que tiene **alrededor**, en un mapa, usando la ubicación de su móvil.

1. El cliente abre el buscador de locales de la app y le da permiso para usar su ubicación.
2. La app dibuja un mapa con los negocios cercanos y una lista ordenada **del más cercano al más lejano**.
3. Al tocar tu negocio, se abre una tarjeta con tu logo, tu valoración, si estás abierto ahora y la distancia a la que está.

Para que tu negocio aparezca en este mapa se tienen que cumplir **todas** estas condiciones:

- Tu local está **activo y aprobado** (no en borrador ni pausado).
- **No** tienes activada la opción "Ocultar local de la búsqueda".
- Tienes la **dirección marcada en el mapa** (con su punto de ubicación), no solo escrita.
- El cliente está **dentro del radio de búsqueda**, que por defecto es de unos **60 kilómetros**.
- Tienes **al menos un módulo activo** (reservas, suscripciones, control de accesos...).

Muy importante: si un cliente está lejos (por ejemplo, en otra ciudad), **no verá tu negocio en el mapa** aunque sea público, porque queda fuera del radio. Para esos casos existe la búsqueda por nombre, que no tiene límite de distancia.

Búsqueda por nombre (sin límite de distancia)

Si el cliente escribe algo en el buscador (el nombre de tu negocio, tu calle o el tipo de servicio), la app cambia a **búsqueda global**: rastrea toda la plataforma **sin tener en cuenta la distancia**.

1. El cliente escribe en el buscador, por ejemplo, el nombre de tu gimnasio o la palabra "peluquería".
2. La app busca esa palabra en el **nombre**, la **dirección** y la **categoría** de todos los negocios.
3. Aparecen los que coinciden, aunque estén en la otra punta del país.

Consejo: esta es la razón por la que conviene que el **nombre**, la **categoría** (gimnasio, clínica dental, comercio...) y la **dirección** de tu ficha estén bien escritos. Son las palabras por las que la gente te va a encontrar. Si tu categoría dice "Centro deportivo" pero la gente busca "gimnasio", quizá no des con ellos.

Qué ve tu cliente cuando abre tu negocio (la ficha)

Cuando un cliente entra en tu local desde la app, ve una **ficha** que es tu escaparate. Casi todo lo que aparece ahí sale de lo que tú rellenas en **Datos del local**. Esto es lo que ve:

- **Tu logotipo y tus fotos:** el logo y hasta tres fotos que suben en un carrusel. Cuida que se

vean bien: es lo primero que entra por los ojos.

- **El color de tu marca:** el fondo de la ficha usa el color que elijas, para que se parezca a tu negocio.
- **Nombre, categoría y descripción:** una frase corta que resume qué ofreces.
- **La valoración:** una media de estrellas y el número de reseñas que te han dejado los clientes.
- **Los seguidores:** cuánta gente sigue tu negocio.
- **El horario:** si tienes activada la opción "Mostrar horario", verá si estás **abierto o cerrado ahora** y tus horas de apertura.
- **Los servicios:** las etiquetas con emoji de lo que ofreces (clases dirigidas, parking, wifi...), tal y como las marcas en la ficha.
- **Tus novedades:** las últimas publicaciones (a modo de "historias") que hayas subido en el módulo de Novedades.

Los botones de tus módulos

Debajo de tus datos, la app muestra **tarjetas y botones según los módulos que tengas contratados**. Lo bueno es que aparecen solos, sin que haya que actualizar la app: si mañana activas un módulo nuevo, tus clientes lo verán al abrir tu ficha. Estos son algunos de los que pueden aparecer:

Si tienes activo...	Tu cliente ve en la ficha...
Reservas y citas	Un botón para reservar hora o una clase.
Suscripciones y bonos	Un acceso para comprar o consultar su bono / cuota .
Control de accesos	El botón para abrir la puerta o el torno.
Nutrición	Una tarjeta con su plan de comidas y el agua del día .
Rutinas	Una tarjeta con su entrenamiento .
Clínica dental	Acceso a su ficha, presupuestos y citas .
Reportes	Un botón de "Reportar" para avisarte de una incidencia.
Reseñas	La opción de dejarte una valoración con estrellas y foto.

Recuerda: si desactivas la opción "Mostrar venta online" o no tienes un módulo contratado, ese botón simplemente no aparece. La ficha se adapta a lo que tú ofreces.

Seguir tu negocio y los locales privados

Para recibir tus novedades, reservar o usar sus bonos, el cliente necesita **"seguir"** tu local dentro de la app (engancharse a él). Hay dos situaciones:

1. **Local público:** el cliente entra en tu ficha y pulsa **Seguir**. Queda unido al instante y ya puede usar tus módulos.
2. **Local privado:** si has marcado tu local como "privado", nadie entra sin permiso. El cliente pulsa para **pedir acceso** y a ti te llega la solicitud; hasta que no lo aceptas, no puede entrar. El

código QR de "acceso al local" que imprimes sirve precisamente para lanzar esa petición de forma rápida.

Consejo: usa el modo **privado** solo si de verdad quieres controlar quién entra (por ejemplo, un gimnasio de socios). Para la mayoría de negocios que quieren captar clientes nuevos, es mejor dejarlo **público** para que cualquiera pueda seguirte al escanear tu QR.

Consejos para que te encuentren y te elijan

- **Marca tu dirección en el mapa**, no la escribas solo. Sin el punto de ubicación no sales en el descubrimiento por cercanía.
- **No dejes el local oculto** salvo que quieras esconderlo a propósito. Si está oculto, no aparece en ninguna búsqueda.
- **Sube buenas fotos y un logo nítido.** Es lo que hace que un desconocido toque tu ficha en vez de la del vecino.
- **Escribe bien el nombre, la categoría y la descripción.** Son las palabras por las que te buscan.
- **Activa "Mostrar horario"** para que sepan si estás abierto antes de desplazarse.
- **Coloca tu QR de descarga** en la recepción, el escaparate o el ticket. Es la vía más rápida para que un cliente de a pie acabe con tu app instalada.
- **Pide reseñas** a tus clientes contentos: la media de estrellas se ve en el mapa y ayuda a que te elijan.

Preguntas frecuentes

¿Tengo que instalar yo la app para gestionar mi negocio?

No. Tú trabajas desde el **panel** en el ordenador o el navegador del móvil. La app es para tus **clientes**. Dicho esto, puedes instalarla para ver tu propio negocio tal y como lo ven ellos, que viene muy bien para comprobar que todo se ve correcto.

¿La app es de pago para mis clientes?

No, la app **Newaccess es gratuita** en Google Play y en la App Store. Lo que cobres (una cuota, un bono, una reserva) es cosa tuya y de tus módulos, pero descargar y usar la app no le cuesta nada al cliente.

¿Sirve el mismo código QR de descarga para Android y para iPhone?

Sí. Es **un único QR**. Al escanearlo, el sistema detecta el tipo de móvil y envía a cada persona a su tienda: Google Play si es Android, App Store si es iPhone. Con un solo cartel cubres a todos.

Un cliente dice que no encuentra mi negocio en el mapa, ¿por qué?

Lo más habitual es una de estas: está **demasiado lejos** (fuera del radio de unos 60 km), no has **marcado la dirección en el mapa**, tienes el local **oculto** o **pausado**, o aún no tienes ningún **módulo activo**. Revisa tu ficha en **Datos del local**. Si el cliente está lejos, pídele que te busque **por el nombre**, que no tiene límite de distancia.

¿Cuándo aparece un botón nuevo (como reservas o bonos) en la app de mis clientes?

En cuanto activas el módulo correspondiente. La ficha se pinta **en el momento** desde el servidor, así que **no hace falta que el cliente actualice la app**: la próxima vez que abra tu negocio, verá el botón nuevo.

¿Qué diferencia hay entre "seguir" un local y "pedir acceso"?

En un local **público**, el cliente pulsa **Seguir** y queda unido al instante. En un local **privado**, el cliente **pide acceso** y tú tienes que aceptar la solicitud antes de que pueda entrar y usar tus módulos.

Mi cliente escaneó el QR desde el ordenador y no pasó nada, ¿es normal?

Sí. El QR de descarga está pensado para el **móvil**. Desde un ordenador solo verá un aviso pidiéndole que lo escanee con el teléfono, porque la app se instala en Android o iPhone, no en el PC.

Glosario

- **App móvil (Newaccess):** la aplicación gratuita que instalan tus clientes en su teléfono para reservar, sacar bonos, abrir puertas o ver tus novedades.
- **Google Play / App Store:** las tiendas oficiales de aplicaciones de Android y de iPhone, respectivamente, desde donde se descarga la app.
- **Código QR de descarga:** un código que, al escanearlo con el móvil, lleva al cliente directo a la tienda correcta para instalar la app.
- **Código QR de acceso al local:** un código que sirve para que el cliente se una a tu negocio dentro de la app (seguirlo o pedir invitación).
- **Ficha del local:** la pantalla que ve el cliente al abrir tu negocio en la app, con tus fotos, horario, servicios, valoración y los botones de tus módulos.
- **Descubrimiento por cercanía:** el mapa de la app que muestra los negocios cercanos a la ubicación del cliente, dentro de un radio de unos 60 km.
- **Búsqueda global:** cuando el cliente escribe un texto en el buscador y la app busca en toda la plataforma sin tener en cuenta la distancia.
- **Seguir un local:** engancharse a un negocio dentro de la app para recibir sus novedades y usar sus módulos.
- **Local privado:** negocio que requiere tu aprobación para que un cliente pueda entrar; los públicos permiten unirse sin permiso.
- **Radio de búsqueda:** la distancia máxima (por defecto unos 60 km) dentro de la cual un negocio aparece en el mapa de cercanía.