

Guía de uso *y funciones*

Reservas, club de clientes, fichaje, cuadrantes y tu web, en una sola herramienta para bares y restaurantes. Todo lo que puedes hacer y cómo hacerlo, paso a paso.

Índice

1. Qué es dosmesas y planes
2. Primeros pasos
3. El panel: Hoy y Reservas
4. Cobros: señal, garantía y experiencias
5. Club de clientes
6. Clientes, campañas y reseñas
7. Equipo: fichaje y cuadrante
8. Informes y previsión
9. Tu imagen: marca, diseños y carta
10. Tu web propia
11. Idiomas
12. Lo que ven tus clientes
13. Varios locales y permisos
14. Avisos y alarmas
15. Datos, seguridad y ley
16. Preguntas frecuentes

Y para entenderlo todo de un vistazo: **la noche de Ana y Pablo**, justo después del capítulo 1.

1. Qué es *dosmesas*

Una plataforma para hostelería que funciona desde el navegador del móvil, la tablet o el ordenador. No hay que instalar nada: se añade a la pantalla de inicio como una app. Cada negocio activa solo lo que usa en **Ajustes > Funciones**.

Plan	Para quién	Incluye	€/mes
Esencial	El día a día de casi todos los locales	Reservas (formulario para tu web, recordatorio, cancelación por el cliente, eventos privados, cobro por reserva, 6 idiomas), carta online, fichaje, cuadrante de turnos, avisos y alarmas, encuesta y reseñas, previsión, informes y Excel. 1 local, hasta 25 personas	29
Club	Que los clientes vuelvan	Todas las funciones: todo Esencial + club de puntos, bienvenida, cumpleaños, ruleta, cupones, pasaporte, tarjetas regalo, Wallet, tarjeta con tu imagen, experiencias con entrada, CRM y campañas (también automáticas). Web propia incluida . 1 local, equipo sin límite	59
Grupo	Varios locales	Todas las funciones, hasta 4 locales, web propia incluida , permisos por local, ayuda prioritaria y te ayudamos a pasar tus datos	119
A medida	Solo lo que usas	Eliges función a función; si un plan fijo te sale más barato, te lo decimos	desde 4

Todos los precios son **al mes y sin IVA**, con 14 días de prueba sin tarjeta y sin permanencia. Cambias de plan cuando quieras desde **Ajustes > Plan y factura**.

Siempre incluido, en todos los planes: salir en **Descubre**, 0 € por comensal, 6 idiomas para tus clientes y tu equipo, tus datos (los descargas o los borras cuando quieras) y las novedades sin coste.

Extras, solo si los necesitas

Extra	Qué es	€/mes
Funciones sueltas	La función que le falta a tu plan, sin cambiar de plan, en Plan y factura › Extras . Ejemplo: Esencial con club de puntos, 41 €.	desde 1
Local extra	Cada local más, en cualquier plan (Grupo ya incluye 4). Se añade en Ajustes › Negocio y locales .	20
Web propia	Incluida en Club y Grupo (y en un plan a medida con todas las funciones).	2 con Esencial
Cobros online	Señales, garantías con tarjeta, entradas y tarjetas regalo. Sin cuota: solo gastos de gestión sobre lo cobrado.	7 %

Una noche con dosmesas: *la de Ana y Pablo*

Así vive una cena en tu restaurante una pareja, de principio a fin. Debajo de cada paso, lo que pasa en tu panel. También está en la web: dosmesas.com/una-noche.

- 19:30 ¿Dónde cenamos?** Es viernes y no han reservado. Abren Descubre en el móvil y miran qué sitios de su barrio tienen mesa esta noche.
Tu local sale en Descubre gratis en cuanto tiene dirección (se puede quitar en **Ajustes › Funciones**).
- 19:34 Reservan en dos toques.** Eligen tu restaurante a las 21:00. Sus datos ya están puestos gracias a su cuenta de Mis tarjetas. Desde tu web sería igual de rápido.
Si pides señal o garantía con tarjeta, se la piden en ese mismo paso.
- 19:34 A ti te llega al momento.** La reserva entra sola en **Hoy** y en **Reservas**, y suena en tu móvil.
Cada persona del equipo recibe el aviso en su idioma. Si fuera un grupo grande, te avisaría aparte.
- 21:00 Llegan y cenan.** Su mesa ya está en la hoja del día. Piden un Negroni y un Mai Tai.
La marcas como «Sentados» con un toque.
- 23:10 El QR y el pasaporte.** Antes de irse, Ana enseña su QR. Le sumas los puntos de la cena y le sellas los dos cócteles en su pasaporte.
Club › Atender : escaneas, pones el importe y marcas los productos del pasaporte.
- 23:12 Ya tienen motivo para volver.** En su móvil ven sus puntos y lo que les falta para el premio.
Las recompensas, la ruleta y los cupones los decides tú en **Club › Premios**.
- +3 h ¿Qué tal fue?** Les llega un email para valorar la noche. Ana pone un 5 y la invitamos a dejar la reseña en tu ficha de Google. Si hubiera puesto un 2, solo te habría llegado a ti.
Se activa en **Ajustes › Funciones › Encuesta y reseñas**, con el enlace a tu ficha de Google. Las notas las ves en **Cientes › Opiniones**.

Lo que te queda a ti: una reserva sin coger el teléfono, dos clientes en tu club con motivo para volver y una reseña de 5 estrellas en Google. Y a ellos, sin descargar ninguna app.

2. Primeros *pasos*

En diez minutos tienes lo básico funcionando.

- 1 Date de alta** en dosmesas.com con el nombre del local, tu email y una contraseña. Recibes un **código de negocio**: con él entra tu equipo.
- 2 Datos y locales** — **Ajustes › Negocio y locales** : nombre comercial, teléfono para clientes, razón social y CIF, y cada local con su dirección.
- 3 Horario** — **Reservas › Horario** : horas de apertura, cada cuántos minutos se reserva, aforo por franja, antelación mínima y si las reservas se confirman solas.
- 4 Tu marca** — **Web y carta › Marca** : logo, colores y nombre del club.
- 5 Tu equipo** — **Equipo › Personas** : añade a cada persona con usuario y contraseña y elige qué puede hacer en cada local.
- 6 Comparte tus enlaces** — en **Ajustes › Negocio y locales › Tus enlaces** tienes el de reservas, el del club y el de la carta. Ponlos en Instagram, en tu ficha de Google y en la mesa con el cartel QR.

- 7** **Instálalo como app** en el móvil (Compartir › Añadir a pantalla de inicio) y activa los avisos para enterarte de cada reserva.

Cómo está organizado el panel

Sección	Qué encuentras
Hoy	Reservas de hoy, por confirmar, quién está en turno, Primeros pasos y Para hacer (opiniones malas, días flojos, cumpleaños, cobros pendientes...)
Reservas	Agenda · Experiencias · Horario · Cierres y festivos
Club	Atender · Socios · Premios · Cupones · Tarjetas regalo · Pasaporte · Puntos
Clientes	Clientes · Campañas · Emails automáticos · Opiniones
Equipo	Fichar · Cuadrante · Registros · Personas
Informes	Resumen · Previsión
Web y carta	Carta · Tu web · Marca · Diseño · Idiomas
Ajustes	Negocio y locales · Funciones · Cobros · Plan y factura · Mi cuenta · Actividad · Tus datos

En el móvil, la barra de abajo lleva Hoy, Reservas, Club y Avisos; el resto está en **Más**.

Consejo. Pulsa **⌘K** (o el buscador del menú) para saltar a cualquier pantalla, reserva o socio escribiendo su nombre.

3. Hoy y *Reservas*

Hoy

La pantalla del turno: reservas de hoy con su estado, las que faltan por confirmar, tu fichaje, quién está en turno y el acceso rápido al club.

Reservas

- **Estados:** por confirmar, confirmada, en mesa, terminada, no vino y cancelada. Al confirmar o cancelar, el cliente recibe un email.
- **Nueva reserva** por teléfono o en la barra: queda confirmada al momento y no pide señal.
- **Vistas rápidas** (hoy, próximos días, grupos grandes, eventos), buscador por nombre, teléfono o código, y **hoja del día** para imprimir.
- **Eventos privados:** el cliente pide cumpleaños, empresa... desde la web y tú respondes.
- **Recordatorio** automático el día antes y **enlace para cancelar** en el email (con las horas mínimas que marques).
- **Cierres y festivos** — **Reservas › Cierres** : vacaciones o eventos en los que no se aceptan reservas.
- **Duración de mesa** — **Ajustes › Funciones › Reservas** : «cada mesa ocupa ... minutos», así el aforo cuenta las mesas que siguen ocupadas y no se llena de más.
- **Venta cruzada:** si un local no tiene hueco ese día, la reserva propone automáticamente otro local de tu grupo con sitio.

4. Cobros: *señal, garantía y experiencias*

Menos plantones y más ingresos. No necesitas cuenta de Stripe: lo cobramos nosotros en nombre de tu local y te lo transferimos a tu cuenta a los 7 días de cada cobro, con los gastos de gestión descontados. Pon tu IBAN y consulta cobros y transferencias en **Ajustes › Cobros**.

Señal al reservar

Eliges importe, si es por persona y a partir de cuántas personas. El cliente paga con tarjeta, Apple Pay o Google Pay; la mesa se le guarda 30 minutos mientras paga. Si cancela a tiempo se le devuelve sola; si no viene, se queda en el local. Puede descontarse de la cuenta.

Garantía con tarjeta

El cliente deja la tarjeta y **no se le cobra nada**. Solo si no viene o cancela con menos antelación de la que marcas, se le cobra la penalización automáticamente. Si falla la tarjeta, te avisamos y puedes reintentarla.

Enlace de pago

Para reservas por teléfono o eventos privados: en la ficha de la reserva, «**Pedir señal**» (o garantía) con el importe que quieras. Al cliente le llega por email y tú puedes copiar el enlace para mandarlo por WhatsApp. Cuando paga o deja la tarjeta, la reserva queda confirmada.

Experiencias con entrada

Reservas › Experiencias: catas, menús especiales o eventos con fecha, hora, precio y plazas. Se venden en su propia página, **con el diseño de tu web** (si la tienes), o si no el de tu club o tu carta. Ves quién ha comprado y cuántas plazas quedan.

Tarjetas regalo online

Activa «Venderlas online» en

Ajustes › Funciones › Tarjetas regalo. Tus clientes las compran desde el club y le llegan a la otra persona por email, con el % extra que regales.

Gastos de gestión: 7 % de lo cobrado, que se descuenta de la transferencia. Si devuelves una señal, al cliente se le devuelve entera y los gastos de ese cobro se descuentan de la siguiente transferencia. En **Ajustes › Cobros** ves lo cobrado, lo devuelto y las penalizaciones.

5. Club de *clientes*

Una tarjeta de puntos en el móvil, sin descargar ninguna app.

- **Alta en 20 segundos** desde el cartel QR de la mesa o tu enlace. Pedimos nombre, apellidos, email y teléfono.
- **Atender** — **Club › Atender**: escanea el QR del cliente (o búscalo), mete el importe del ticket y suma puntos. Opcional: foto del ticket, límite de una carga y un canje al día.
- **Recompensas** que tú decides; si pones lo que te cuestan, calculamos los puntos.
- **Regalo de bienvenida y de cumpleaños** automáticos.
- **Ruleta de premios**: un giro cada pocas visitas.

- **Cupones** — **Club › Cupones** : ofertas (2x1, copa de bienvenida...) con fechas; el socio las ve en su tarjeta y las canjeas desde su ficha, una vez por socio si quieres.
- **Pasaporte**: sellos por probar productos de la carta, con premio al completarlo.
- **Tarjetas regalo** que se cargan en el club, vendidas en el local o online.
- **Apple y Google Wallet**, tarjeta con tu imagen y tarjeta imprimible.

6. Clientes, campañas *y reseñas*

Clientes (CRM)

Una ficha por cliente que junta sus reservas y su club: visitas, gasto, puntos, no-shows, etiquetas y notas. Listas listas para usar: frecuentes, nuevos, sin venir 60 días, cumpleaños del mes, socios, no socios y no vinieron.

Campañas de email

Plantillas (te echamos de menos, cumpleaños, únete al club, tienes puntos), datos del cliente en el texto, botón a reservar o al club, vista previa y prueba. Solo se envía a quien lo aceptó, con baja en un clic. Ves aperturas.

Emails automáticos

Clientes › Emails automáticos : para cada email (reserva recibida, confirmada, recordatorio, cancelada, no vino, evalúa tu experiencia, cumpleaños y «¿cuánto tiempo sin verte?») eliges **Se envía solo**, **Lo envío yo** o **No se envía**, y puedes añadir una frase tuya. Los que mandas tú tienen su botón en la ficha de la reserva o del cliente. Abajo eliges el **diseño de los emails**: 3 generales o, con tu web, 10 a juego con ella. Las campañas se pueden **programar** para un día y hora.

Campañas automáticas

«Te echamos de menos» sale solo a quien lleva los días que marques sin venir, como mucho una vez cada cuatro meses. Se activa en **Ajustes › Funciones** .

Encuesta y reseñas

Unas horas después de cada visita el cliente recibe un email para puntuarla del 1 al 5. Con 4 o 5 le invitamos a dejar la reseña en tu ficha de Google (pega tu enlace de reseñas en Funciones); con 3 o menos nos cuenta qué falló y te avisa solo a ti. Todo en **Clientes › Opiniones** .

Tu enlace de reseñas de Google: en tu Perfil de Empresa de Google, «Pedir reseñas» y copia el enlace.

7. Equipo: *fichaje y cuadrante*

Fichaje legal

Cada persona ficha entrada, salida y pausas desde su móvil (con foto y ubicación si lo activas). Las correcciones quedan anotadas con quién, cuándo y por qué, y los registros se guardan 4 años. Descarga en Excel para la gestoría o Inspección.

Cuadrante de turnos

- **Equipo › Cuadrante** : la semana con los turnos de cada persona. Añade un turno a varios días de una vez o **copia la semana anterior**.
- **Vacaciones y ausencias** (vacaciones, día libre, baja) aparecen en el cuadrante.
- **Coste:** pon el coste por hora de cada persona y verás horas y euros de la semana.
- Arriba de cada día, los **comensales ya reservados**, para ajustar el equipo a la demanda.
- Cada persona ve **sus próximos turnos** al abrir la pantalla de fichar.

8. Informes *y previsión*

- **Resumen:** comensales, reservas y cancelaciones, no-shows, comensales por día de la semana, origen de las reservas, socios nuevos, clientes que repiten, mejores clientes y horas del equipo.
- **Previsión:** los próximos 14 días con lo ya reservado frente a lo normal de ese día de la semana. Los días flojos se marcan.
- **Llenar este día:** escribe la oferta (por ejemplo, «una copa de bienvenida») y se crea un cupón para ese día en la tarjeta de tus socios y una campaña de email lista para revisar y enviar.
- **Opiniones:** nota media, respuestas y comentarios de la encuesta.
- **Exportar:** reservas, socios y fichajes en Excel, y todos tus datos en un ZIP.

9. Tu imagen: *marca, diseños y carta*

- **Marca y tarjeta:** logo, colores, tarjeta del club (liso, degradado, rayado o con imagen) y la portada de tu fidelidad.
- **Diseño:** 3 aspectos para el panel (Cristal, Noche, Comanda) y 6 para tus clientes (Cristal, Cóctel, Bistró, Terraza, Galería, Neón), con uno distinto para reservas y club si quieres, tipografía y esquinas.
- **Carta online** — **Web y carta › Carta** : categorías, productos con precio, etiqueta y **foto** (se comprime sola), productos por local o comunes, y los **14 alérgenos** que se muestran en la carta y en la web. Cuatro plantillas: Mantel, Pizarra, Art déco y Neón.

10. Tu *web propia*

En **Web y carta › Tu web** . Tu web en tunegocio.dosmesas.com, con todo dosmesas dentro y actualizada sola. Incluida en los planes Club y Grupo; con Esencial, 2 € al mes.

- **10 diseños** con estructura propia: Trattoria, Mercat, Estrella, Brasa, Jardí (restaurantes) y Speakeasy, Neón, Vermutería, Chiringuito, Rooftop (bares).
- **Reserva por pasos** dentro de la web (personas, día, hora y datos), carta con fotos y alérgenos, club, horario y cómo llegar, enlace a experiencias.
- **Textos** (titular, frase, nosotros, descripción para Google), hasta 5 fotos de cabecera y 12 de galería, logo propio.
- **Botones:** WhatsApp, banner de reservas y botón flotante; en el móvil forman una barra abajo. Redes sociales y reseñas de Google.
- **Idiomas:** selector en la cabecera y traducción de tus textos.

11. Idiomas

Con la opción **Idiomas**: castellano, catalán, inglés, francés, alemán e italiano.

- Tus clientes eligen idioma en la web, las reservas, el club y la carta, y los emails les llegan en su idioma.
- **Web y carta › Idiomas** : traduces tu carta (categorías, platos, descripciones), recompensas, premios de la ruleta, cupones, experiencias y los textos del club, idioma a idioma. Lo que no traduzcas sale como lo escribiste.
- Los textos de tu web se traducen en **Tu web › Idiomas de tu web** .
- Cada persona del equipo puede usar el panel en su idioma desde **Mi cuenta** .

12. Lo que ven *tus clientes*

Página de reservas

Con tu logo y diseño, en su idioma. Si ya es socio, sus datos salen puestos.

Club en el móvil

Tarjeta con QR, puntos, premios, cupones, ruleta, pasaporte, su próxima reserva y tus locales. Funciona sin conexión.

Mis tarjetas + Descubre

Una sola app gratis para tus clientes, con tres pestañas:

Tarjetas (las de todos sus locales dosmesas, con puntos y premios), **Descubre** (buscador de bares y restaurantes con dosmesas, con filtros y fichas para reservar, hacerse socio con un toque, ver la carta o la web) y **Tú** (sus datos). Diseño de cristal con los colores de dosmesas.

Descubre, como una guía de restaurantes

En toda España. Buscador de mesa (**qué, dónde, día, hora y personas**) que enseña las horas libres de cada local para reservar con un toque. Filtros como en las grandes guías: disponibilidad, **precio** (€ a €€€€), puntuación, tipo de local, **tipo de cocina**, comidas, **dietas especiales**, ideal para, servicios, ofertas y opciones online, ubicación (comunidad, provincia, ciudad, barrio) y distancia. Orden por recomendados, nota, opiniones, cercanía, precio o novedades. Cada local tiene su ficha con fotos, opiniones, horario, carta, «lo que ofrece» y reserva.

Tu sitio en Descubre

En

[Ajustes](#) › [Negocio y locales](#) › [Cómo te encuentran en Descubre](#)

: tipo de local, gasto medio por persona, cocina, comidas, dietas, ideal para y servicios (cuanto más completos, en más filtros sales); y revisa tu **chincheta en el mapa** (sale sola por la dirección; si no está bien, tocas el sitio exacto).

En [Informes](#) ves **lo que te trae Descubre**: reservas y socios nuevos.

Salir en Descubre

Gratis en todos los planes: tu local aparece en cuanto tiene dirección, con tu logo, tu portada y tu frase. Si tu club admite socios nuevos desde el enlace, desde Descubre se hacen socios con un toque; si no, solo pueden reservar y ver tu carta. Se puede quitar en

[Ajustes](#) › [Funciones](#) › [Club](#) .

Experiencias

Compra de entradas con pago online, con el diseño de tu web, tu club o tu carta.

Regalar

Tarjeta regalo online desde el club, que llega por email a quien la recibe.

13. Varios locales *y permisos*

- Un solo panel para todos tus locales; cada uno con su horario, su aforo, su carta (productos propios o comunes) y, si es de otra sociedad, su razón social y CIF.
- **Roles:** propietario (todo), encargado (reservas, club, equipo, horarios, carta e informes), camarero (reservas, club y su fichaje) y solo fichar.
- **Permisos por local:** alguien puede ser encargado en un local, camarero en otro y no tener acceso a un tercero. Cada encargado ve solo las reservas, los clientes y los informes de sus locales.
- **Cuántos locales:** Esencial y Club incluyen 1 y Grupo hasta 4. En cualquier plan, cada local extra son 20 € al mes; se añade desde **Ajustes › Negocio y locales** con «+ Local extra».

14. Avisos *y alarmas*

- **Avisos en el móvil y el PC** con cada reserva nueva (actívalos en cada dispositivo).
- **Alarmas:** reservas de hoy sin confirmar, jornadas sin cerrar, cancelaciones de clientes, fotos del pasaporte por revisar y cobros de penalización que fallan.
- Email al local con cada reserva nueva (opcional).

15. Datos, *seguridad y ley*

- Cada negocio está separado del resto; conexión cifrada; contraseñas nunca guardadas en claro; límite de intentos de acceso.
- Los datos son tuyos: **Ajustes › Tus datos** para descargarlo todo o darte de baja con borrado.
- Solo se envían campañas a quien lo aceptó, con baja en cada email.
- El fichaje cumple el registro de jornada (art. 34.9 del Estatuto de los Trabajadores): se guarda 4 años con las correcciones justificadas.
- **Ajustes › Actividad** : quién ha hecho qué en el panel.

16. Preguntas *frecuentes*

¿Hay comisión por comensal?

No. Pagas una cuota fija. Solo hay gastos de gestión sobre lo que cobras online (señales, penalizaciones, entradas y tarjetas regalo).

¿Puedo cambiar de plan o darme de baja?

Cuando quieras, sin permanencia, desde **Ajustes › Plan y factura** .

¿Me falta solo una función?

Añádela como extra sin cambiar de plan, desde 1 € al mes, en **Plan y factura › Extras** . Si con los extras te sale más a cuenta otro plan, te lo decimos.

¿Los precios llevan IVA?

No: todos los precios son sin IVA. La factura sale a nombre de tu empresa con el IVA desglosado.

¿Puedo traer mis clientes de otro sistema?

Sí, te ayudamos a importarlos sin que pierdan sus puntos.

¿Se puede reservar desde Google?

Pon tu enlace de reservas en el botón «Reservar» de tu ficha de Google. La vinculación directa con Google Reservas llegará pronto.

¿Dónde pido ayuda?

En el panel, «Enviar una sugerencia», o en dosmesas.com/contacto.

dosmesas · Hecho en Barcelona para la hostelería · Esta guía describe las funciones y precios a 02/10/2026; algunas dependen del plan contratado.