

## JORNADAS FORMATIVAS "Formularios de información, venta y reserva"









# Formularios

#### Los formularios son una herramienta con la que podemos:

- Solicitar datos personales o de contacto para envío de campañas de marketing.
- Utilizarlos como elemento de venta y cobro de nuestros productos.
- Encuestas (de satisfacción/necesidades/productos) para recabar la opinión de nuestros clientes.
- Crear un calendario de citas para atender a nuestros clientes de forma ordenada y evitar aglomeraciones o aforos no deseados en nuestro local.
- Comunicar la realización de eventos y permitir la inscripción en ellos.
- ..







## Formularios

#### Sobre su utilización debemos tener en cuenta que:

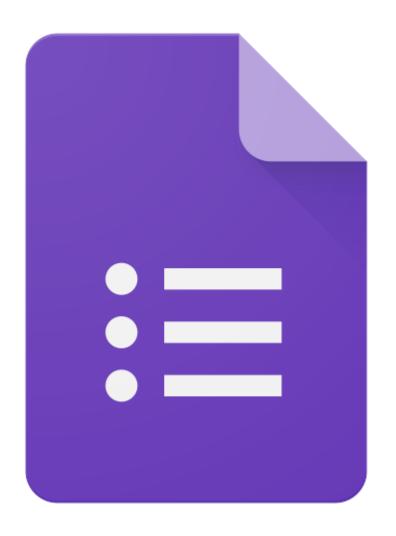
- Son gratuitos o tiene una versión gratuita (con menor funcionalidad o limitación de usos), pero algunos de los complementos o funcionalidades pueden ser de pago de licencia o por uso.
- Muchas de las empresas que nos ofrecen la herramienta tienen sus servidores basados fuera de territorio de la UE por lo que pueden incumplir la legislación de protección de datos europea.
- Pueden ser magníficas herramientas para llevar a cabo pruebas de concepto o testear posibles nichos de mercado o clientes, pero no es recomendable basar nuestro negocio online en plataformas de terceros sobre las que no tenemos (sobre todo en sus versiones gratuitas) control ni seguridad de mantenimiento del servicio.



















Acceso a la herramienta Google Forms, es necesario estar logado en Google con una cuenta.

https://docs.google.com/forms/u/0/?tgif=c

Centro de asistencia Google, paso a paso de creación de formularios.

https://support.google.com/docs/answer/6281888?co=GENIE.Platform%3DDesktop&hl=es









#### Aviso muy importante:

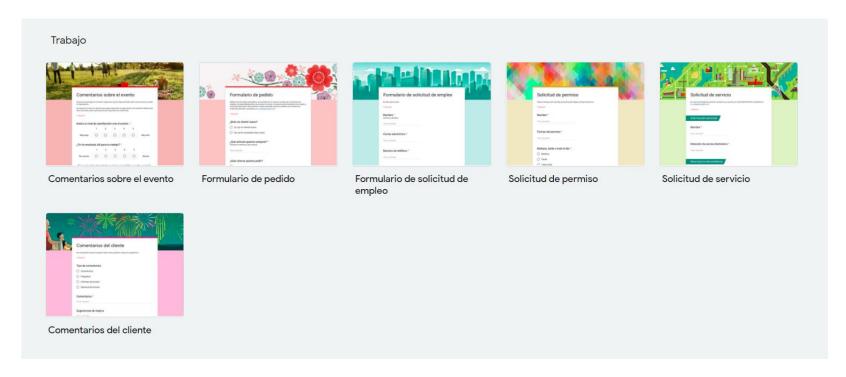
- Vamos a realizar una práctica de modificación un formulario básico de Google Forms para la solicitud de autorización de datos personales, la practica consiste en familiarizarnos con la herramienta por lo que:
- 1. Los textos que se utilizaran no son textos legales ni aplicables al trafico mercantil entre comercios y particulares.
- 2. Cualquier texto que quiera utilizar en sus relaciones con clientes deberá ser validado por un experto en la materia.
- Y debemos tener en cuenta siempre que cualquier captación de datos deberá recabar un consentimiento explicito del usuario.







Google Forms pone a nuestra disposición plantillas para su utilización o modificación por nuestra parte.











Vamos a modificar una de estas plantillas y convertirla en una que nos facilite la comunicación con nuestros clientes.











Para conseguir un formulario de autorización/cesión de datos personales para envío de comunicaciones comerciales

|        | Aqui el nombre de su comercio  |
|--------|--|
|        | prización cesión de datos<br>io de ofertas y novedades por parte de NOMBRE DE COMERCIO<br>orio |
|        | on de correo electrónico *   |
| Nombre | y apellidos *  |









Para conseguir un formulario de autorización/cesión de datos personales para envío de comunicaciones comerciales

| Teléfono * Introduzca su número de teléfono  |
|--|
| Tu respuesta   |
| Estoy de acuerdo en la cesión de mis datos personales arriba indicados a<br>NOMBRE DE COMERCIO para *  |
| Recibir ofertas, novedades y descripción de productos por correo electrónico   |
| Recibir ofertas, novedades y descripción de productos por WhatsApp   |
| Publicidad del comercio y novedades en general   |
|  |
| Confirmación de identidad y datos cedidos *  |
| Confirmación de identidad y datos cedidos *  Por favor confirmenos que es el titular de la dirección de correo electrónico y numero de teléfono indicado en este formulario. |
| Por favor confírmenos que es el titular de la dirección de correo electrónico y numero de teléfono   |











#### Para conseguir un formulario de autorización/cesión de datos personales para envío de comunicaciones comerciales

| Indíquenos aquí todo lo que desee sobre la cesión de sus datos personales  |
|--|
| Tu respuesta   |
|  |
| Información RGPD (Reglamento General de Protección de Datos): Responsable » COMERCIO XXXXX Finalidad » Envío de comunicaciones con ofertas y promociones Legitimación » tu consentimiento Destinatarios » tus datos se guardarán en un fichero al que tendrá acceso el COMERCIO XXXXXX Derechos » tendrás derecho a acceder, rectificar, limitar y suprimir tus datos enviando un correo a revocacion@comercio.com *  He leído y acepto las condiciones del RGPD |
| Se enviará una copia de tus respuestas por correo electrónico a la dirección que has   |
| proporcionado.   |
| Enviar   |



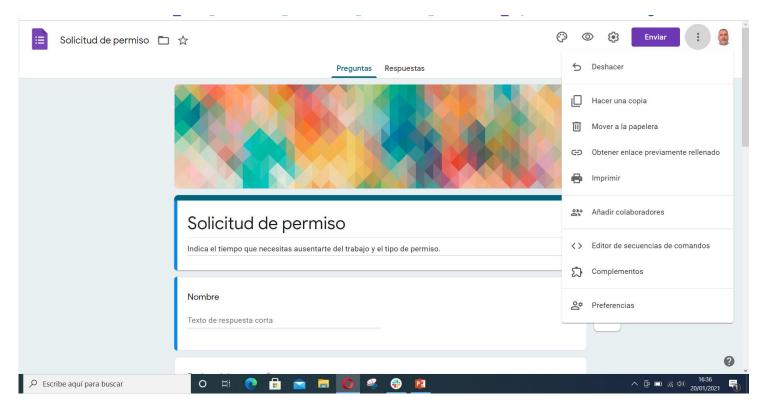








### Hacemos una copia y cambiamos el nombre al formulario.



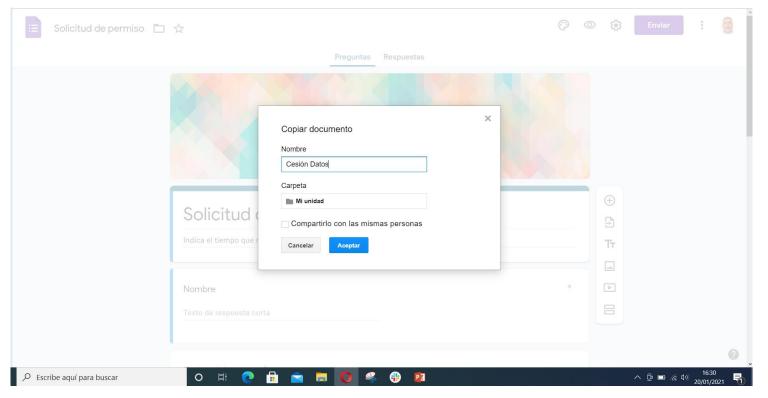








### Hacemos una copia y cambiamos el nombre al formulario.











#### Hacemos una copia y cambiamos el nombre al formulario.

| Preguntas Respuestas  |                |  |
|---|----------------|--|
|   |                |  |
| Solicitud de permiso  | <b>(+)</b>     |  |
| Indica el tiempo que necesitas ausentarte del trabajo y el tipo de permiso. | T <sub>T</sub> |  |
| Nombre *  | <b>▶</b>       |  |

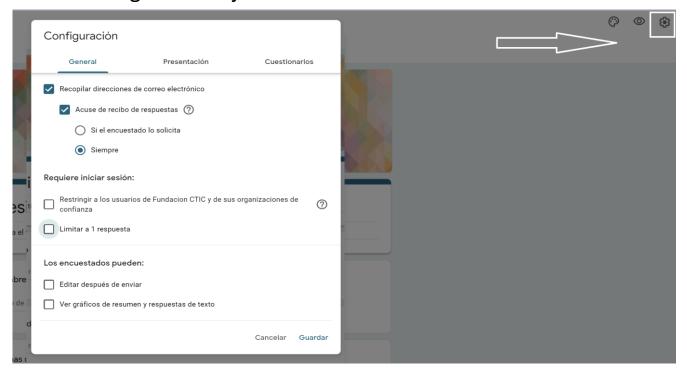








### Vamos al menú de herramientas y en configuración general dejamos marcadas las casillas necesarias











Vamos al menú de herramientas y en configuración presentación modificamos el mensaje de confirmación

| Configuración  |              |                  |  |
|--|--------------|------------------|--|
| General  | Presentación | Cuestionarios    |  |
| <ul> <li>Mostrar barra de progreso</li> <li>□ Orden de preguntas aleatorio</li> <li>□ Mostrar enlace para enviar otra respuesta</li> </ul> |              |                  |  |
| Mensaje de confirmación:  Gracias por cedernos sus datos para recibir ofertas y novedades.   |              |                  |  |
| Si quiere revocar los permisos concedidos envíe un correo electrónico a revocacion@comercio.com  |              |                  |  |
|  |              | Cancelar Guardar |  |

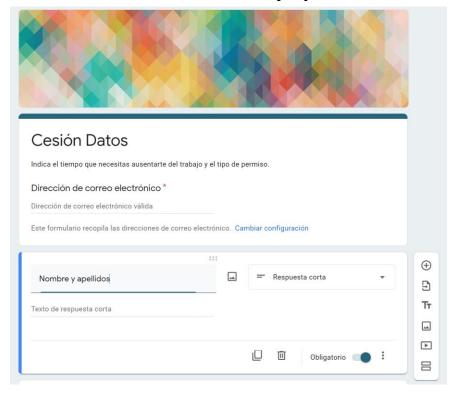








### Iniciamos la modificación de los diferentes campos del formulario, **nombre y apellidos**



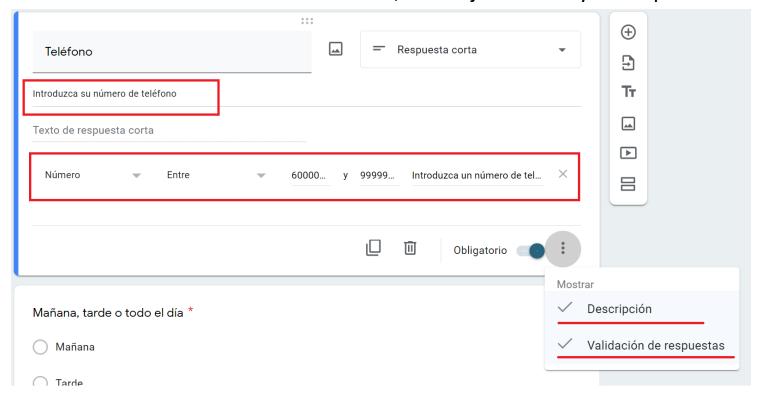








Iniciamos la modificación de los diferentes campos del formulario, **teléfono** con validación de datos de entrada, mensaje de error y descripción



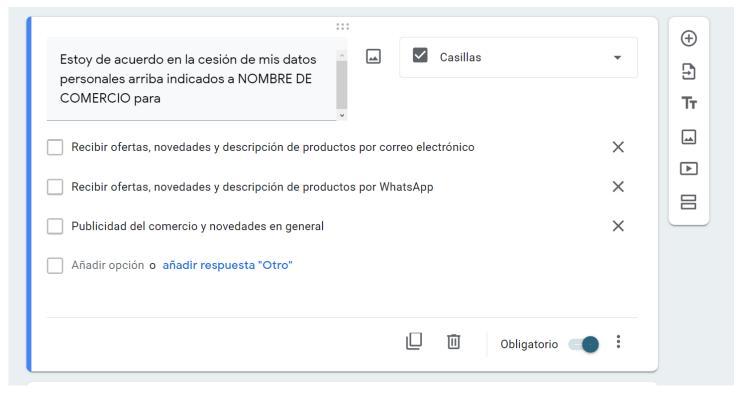








Iniciamos la modificación de los diferentes campos del formulario, "Estoy de acuerdo..." cambiando el tipo de entrada de datos a casillas

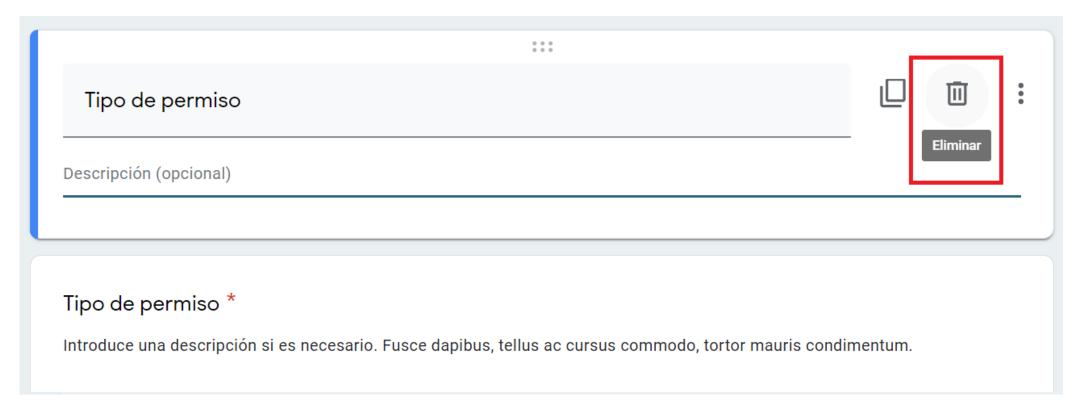








#### Procedemos a borrar campos innecesarios



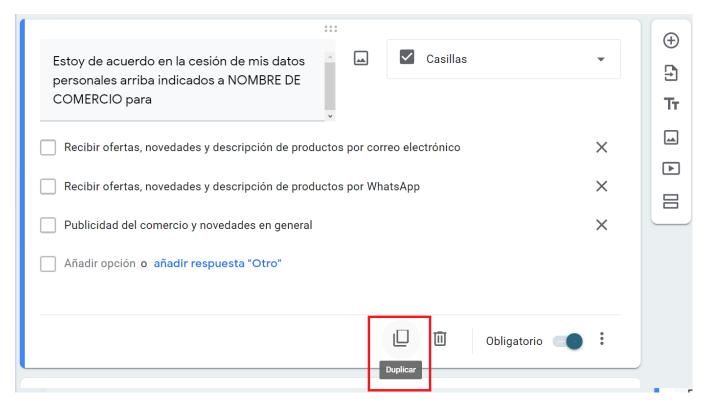








#### Duplicamos el campo que nos interesa





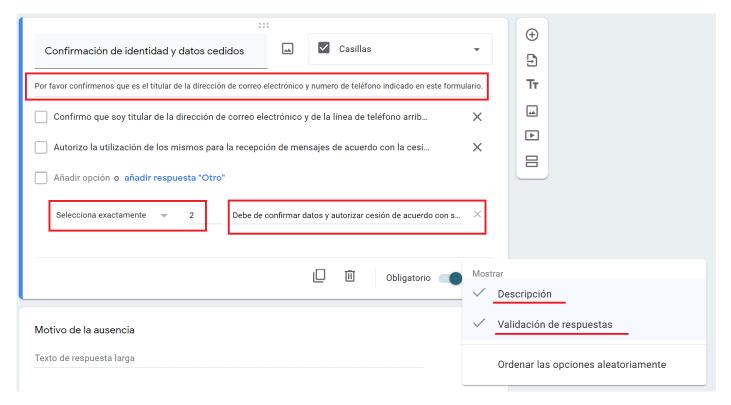








Lo modificamos e incluimos opciones de validación, en este caso obligación a aceptar ambos campos y creamos mensaje de error











#### Modificamos el último campo y lo marcamos como no obligatorio

| *:   | • •           | ( <del>+</del> ) |
|--|---------------|------------------|
| Indíquenos aquí todo lo que desee sobre la<br>cesión de sus datos personales | ■ Párrafo ▼   | <b>a</b>         |
|  |               | Tr               |
| Texto de respuesta larga   |               |                  |
|  |               | <b>▶</b>         |
|  | Obligatorio : |                  |

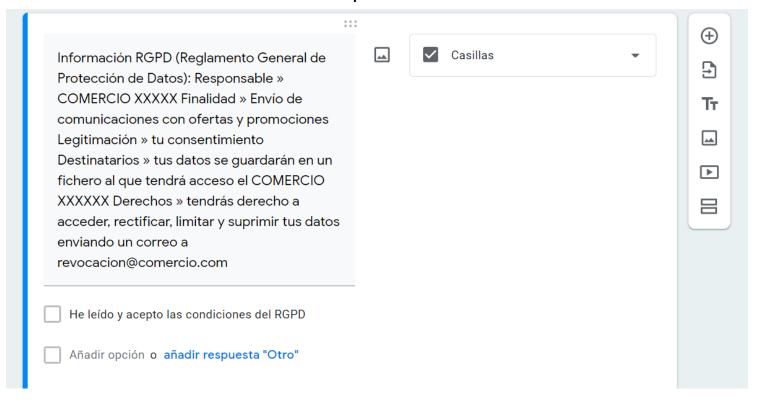








Incluimos un campo redundante para ver otra forma de llevar a cabo la toma de consentimiento para la cesión de datos











#### Con esto tendríamos el formulario concluido

| Cesión Datos  Para envío de ofertas y novedades por parte de NOMBRE DE COMERCIO  *Obligatorio |
|---|
| Dirección de correo electrónico *  Tu dirección de correo electrónico                         |
| Nombre y apellidos *  Tu respuesta  |

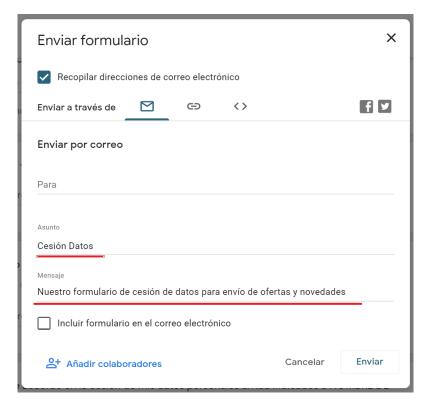








#### Podremos enviarlo por correo electrónico



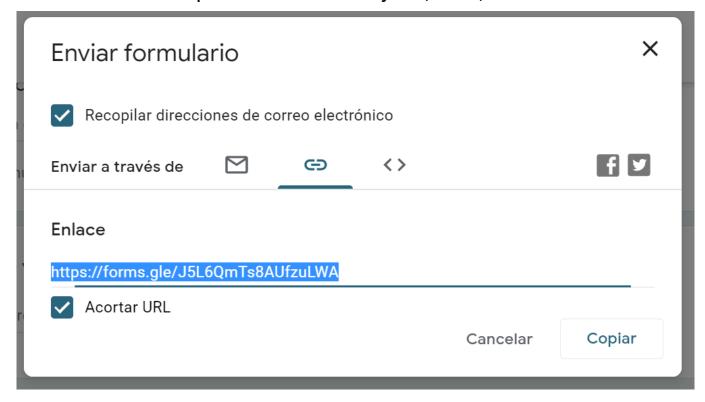








Podremos copiar el link para enviarlo por cualquier aplicación de mensajería, SMS, etc.



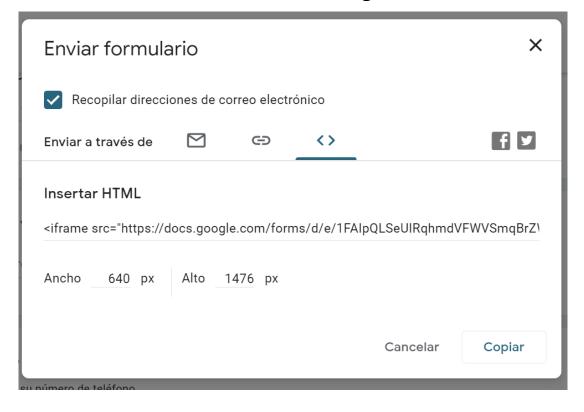








### Podremos copiar el código HTML e insertarlo en nuestra web o blog.











### O compartirlo en nuestras redes sociales Facebook o Twitter.











O compartirlo por cualquier otro medio en forma de Código QR











Las respuestas a nuestro formulario podemos visualizarlas en el apartado Respuestas

| Preg   | untas Respuestas 3 |                                    |
|--|--------------------|------------------------------------|
| 3 respuestas                                   |                    | <b>:</b>                           |
|  |                    | Se aceptan respuestas              |
| Resumen  | Pregunta           | Individual                         |
| Usuarios que han respondido  Enviar por correo |                    |                                    |
| Enviar por correo rrg2@yopmail.com             |                    |                                    |
| jorge.alvarez@ctic.es                          |                    |                                    |
| rrg@yopmail.com                                |                    |                                    |
|  |                    |                                    |
| © Esperando 2 respuestas                       | Enviar un re       | ecordatorio por correo electrónico |
|  |                    |                                    |



 $\odot$ 







O visualizarlas en la hoja de calculo vinculada a nuestro formulario

|                            | Preguntas Respuestas 3 |  |
|----------------------------|------------------------|--|
| 3 respuestas               |                        | Ver respuestas en Hojas de cálculo Se aceptan respuestas |
| Resumen                    | Pregunta               | Individual   |
| Usuarios que han respondic | lo                     |  |
| Enviar por correo          |                        |  |
| rrg2@yopmail.com           |                        |  |
| jorge.alvarez@ctic.es      |                        |  |
| rra@vonmail.com            |                        |  |

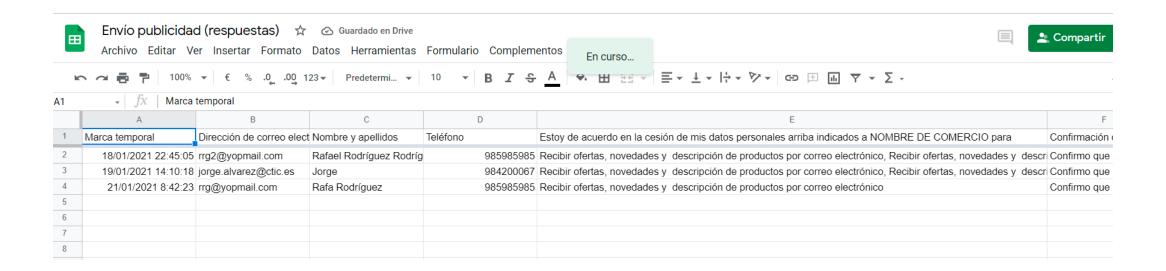








#### Como vemos aquí











#### Acceso a formulario

#### https://forms.gle/J5L6QmTs8AUfzuLWA

| Cesión            | Datos   |
|-------------------|---|
| Para envío de ofe | ertas y novedades por parte de NOMBRE DE COMERCIO |
| *Obligatorio      |   |
| Dirección de co   | orreo electrónico *                               |
| Tu dirección de c | orreo electrónico                                 |
| Nombre y apell    | idos *  |
| Tu respuesta      |   |











#### Les recordamos que:

- Se ha llevado a cabo una práctica de modificación/creación un formulario básico con Google Forms.
- Los textos que se han utilizado no son textos legales validados por organización o institución alguna.
- Cualquier texto que quiera utilizar en sus relaciones con clientes deberá ser redactados por un experto en la materia.
- Cualquier captación de datos deberá recabar un consentimiento explicito del usuario.







#### JotForm











Acceso a la herramienta JotForm, es gratuita hasta un limite de formularios, envíos de formularios, pagos recibidos, etc.

https://eu.jotform.com

Dispone de una detallada guía de utilización en inglés, compatible con Extensión/Complemento Google Translate para su traducción al español.

https://eu.jotform.com/help/









#### JotForm nos ofrece más de 10.000 plantillas modificables para nuestros formularios











#### Modificaremos alguna plantilla para adaptarla a nuestras necesidades

| Nombr      | e                |         |        |          |       |             | Apellido                   |
|------------|------------------|---------|--------|----------|-------|-------------|----------------------------|
| E-ma       | il *             |         |        |          |       |             |                            |
| ex: r      | nynam            | e@ex    | cample | .com     |       |             |                            |
| ejempl     | o@ejemp          | olo.com |        |          |       |             |                            |
|            |                  |         |        |          |       |             |                            |
|            | ero de           |         | ono *  |          |       |             |                            |
|            | -000-00          |         |        |          |       |             |                            |
| Campo      | obligate         | NIO OIN |        |          |       |             |                            |
| Agen       | da par           | a sus   | citas  |          |       |             |                            |
|            |                  |         |        |          |       |             |                            |
| 05/1       | 11/2020          | )       |        |          |       | m           | Thursday, November 05      |
|            | 11/2020<br>ember |         | Ç 2    | 2020     |       | 0           | Thursday, November 05 (    |
| Nov        |                  |         | v   2  |          | SAT   | _           |                            |
| Nov        | ember            |         | v   2  |          | SAT   | Ç           | 15:30 16:00<br>16:30 17:00 |
| Nov        | ember            |         | v   2  |          | SAT 7 | Ç<br>SUN    | 15:30 16:00                |
| MON        | TUE              | WED     | тни    | FRI      |       | \$UN        | 15:30 16:00<br>16:30 17:00 |
| Nov<br>MON | TUE 3            | WED 4   | THU 5  | FRI 6    |       | SUN  1 8    | 15:30 16:00<br>16:30 17:00 |
| Nov<br>MON | TUE 3 10 17      | WED 4   | THU 5  | FRI 6 13 | 7     | \$UN 1 8 15 | 15:30 16:00<br>16:30 17:00 |

| Usted no ha terminado de configurar esta integración de pago     Vaya a Apastes de Pago para configurar sus productos y detalles de pago.  PODE COMERCIO DE GI  Producto de prueba Estas descripción es de un producto de prueba SSO.00 Calidad Color  Quantity Color    V   Green   V   Green   V   Green   V | Compra el producto que o   | quieras  |   |
|--|--|--|---|
| Producto de prueba Estas descripción es de un producto de prueba SS.0.00 Calidad Color Camisetas Daratas y muy bontas muy floreadas y de manga larga Camisetas baratas y muy bontas muy floreadas y de manga larga SS.0.00 SI.00 Caudidad Color Caunity Color Caunity Color                                    |  |  |   |
| Estas descripción es de un producto de prueba S5.0.0 S1.00 S5.0.0 Cardidad Cotor Quantity Cotor Quantity Cotor Quantity Cotor  |  |  |   |
| T-Shirt Size Sweatshirt Size XS >  | Estas descripción es de un<br>producto de prueba<br>\$50.00<br>Calidad Color | Camisetas baratas y muy bonitas \$1.00 Quantity Color  1 Green  T-Shirt Size | Camisetas muy floreadas y de manga larga \$5.00 Quantity Color  1 |
| Envio \$0.0  |  |  | Envio \$0.00  |

| ○ Si  |                    |                       |                  |  |
|---|--------------------|-----------------------|------------------|--|
| ○ No  |                    |                       |                  |  |
| Nombre del receptor   |                    |                       |                  |  |
|   |                    |                       |                  |  |
| Nombre  |                    | Apellidos             |                  |  |
| Mensaje con el regalo   |                    |                       |                  |  |
|   |                    |                       |                  |  |
|   |                    |                       |                  |  |
|   |                    |                       |                  |  |
|   |                    |                       |                  |  |
| Instrucciones especiales  |                    |                       |                  |  |
| Instrucciones especiales  |                    |                       |                  |  |
|   |                    |                       |                  |  |
| Cesión de datos *   |                    |                       |                  |  |
| Cesión de datos *   | e los datos persor | hales reflejados en d | este formulario. |  |
| Cesión de datos *   | e los datos persor | nales reflejados en : | este formulario. |  |
| Cesión de datos *  Consiento en la cesión de  |                    | vales reflejados en « | este formulario. |  |
|   |                    | nales reflejados en : | este formulario. |  |
| Cesión de datos *  Consiento en la cesión de  Payment Methods  ⊞ Debit or Credit Card |                    |                       | este formulario. |  |











Ejemplos de formularios sencillos.

https://form.jotform.com/210933085942053

https://form.jotform.com/210845164401346

https://form.jotform.com/203072665529357



















Acceso a la herramienta Reservio, es gratuita hasta un limite de reservas efectuadas online. Permite la adquisición de lotes de mensajes SMS para confirmación, modificación y recuerdo de citas a los clientes.

https://www.reservio.com/es/

Dispone de tutoriales y FAQ,s en español.

https://reservio.freshdesk.com/es/support/home







Veremos una cuenta y un calendario con muchas funcionalidades, envío de mails y panel de control.

| Reservar online                              | SERVICIOS SOBRE NOSOTROS CONTACTO ENTR |
|--|--|
| ✓ Seleccionar fecha                          | 6<br>Nov. Viernes                      |
| ✓ Noviembre 2020 > Lu Ma Mi Ju Vi Sá Do      | Mañana<br>10:00 11:00                  |
| 1  | Tarde 13:00 14:00                      |
| 2 3 4 5 6 7 8<br>9 10 11 12 13 14 15         | 13.00                                  |
| 16 17 18 19 20 21 22<br>23 24 25 26 27 28 29 |  |
| 30   |  |









Ejemplo de calendario de reservas sencillo.

https://reservas-para-tu-negocio.reservio.com

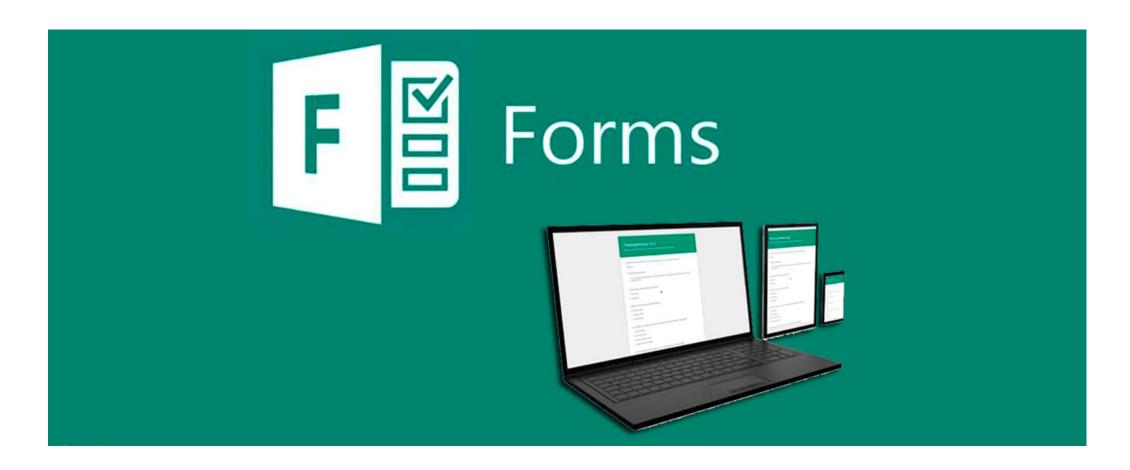
https://panaderia-la-miga.reservio.com



















Acceso a la herramienta Microsoft Forms.

https://support.microsoft.com/es-es/office/iniciar-sesión-en-microsoft-forms-620daa7a-3e03-4013-8f92-5cce86210ef6

Dispone de una detallada guía de utilización.

https://support.microsoft.com/es-es/office/introducción-d4df0b79-75bd-4049-8f81-35b57768e5ea?ui=es-ES&rs=es-ES&ad=ES









Microsoft Forms nos permite visualizar el aspecto del formulario tanto en pc como en un teléfono durante su elaboración



| ← Atrás  | <u> </u>      | Equipo          | _          | Móvil |  |
|--|---------------|-----------------|------------|-------|--|
| Evento de equipo Ayúdenos a decidir lo que haremos en nuestro próximo evento de equipo |               |                 |            |       |  |
| Hola, Alejandra: cuando envíe este formulario, el propiet:<br>electrónico y su nombre. | ario podrá ve | er su dirección | n de corre | 0     |  |
| 1. ¿A dónde podríamos ir? *  |               |                 |            |       |  |
| O Museo  |               |                 |            |       |  |
| Exposición de arte   |               |                 |            |       |  |
| O Acuario  |               |                 |            |       |  |
| 2. ¿Qué día podríamos ir?  |               |                 |            |       |  |
| O Lunes  |               |                 |            |       |  |
| O Miércoles  |               |                 |            |       |  |
| O Viernes  |               |                 |            |       |  |









Microsoft Forms permite convertir sus formularios en formularios multilenguaje pudiendo escoger el receptor el idioma del mismo



















