

LA RESERVA - ATENCIÓN AL CLIENTE (PARTE 3 - COMPLETA)

Continuación de la Parte 2

8. POST-EVENTO

Seguimiento Post-Evento

24-48 Horas Después

Mensaje de Agradecimiento:

Hola [NOMBRE] ! 😊

Esperamos que hayas disfrutado tu [EVENTO] tanto como nosotros.

Fue un placer ser parte de tu celebración especial ✨

¿Cómo te fue? ¿Todo salió como esperabas?

Nos encantaría conocer tu **opinión**:

[Link a formulario de feedback]

Y si tienes fotos del evento que quieras compartir, nos encantaría verlas 📸 (con tu permiso, podríamos usar algunas en nuestro portafolio)

;Gracias por confiar en La Reserva!

[TU NOMBRE]

3-5 Días Después

Solicitud de Testimonio/Reseña:

Hola [NOMBRE] !

Espero que ya te hayas recuperado de la celebración 😊

Te escribo porque tu opinión es muy valiosa para nosotros y nos ayuda a seguir mejorando.

¿Podrías dejarnos una reseña?

- ★ Google: [\[link\]](#)
- ★ Facebook: [\[link\]](#)
- ★ O simplemente responde este mensaje

Solo tomará 2 minutos y nos ayuda enormemente.

Como agradecimiento, tienes un 10% de descuento para tu próximo evento con nosotros 🎁

Código: [NOMBRE]-GRACIAS10

Válido hasta: [FECHA]

¡Gracias de antemano!

[TU NOMBRE]

7 Días Despues

Compartir Material (si aplica):

Hola [NOMBRE] !

Te comarto algunas fotos que tomamos de nuestro setup y los cócteles de tu **evento**:

[Enviar 5-8 fotos]

Puedes usarlas libremente, compartirlas en tus redes o guardarlas como recuerdo 😊

Por cierto, ¿llegaste a dejar tu reseña?

Sería de gran **ayuda**: [\[link\]](#)

¡Que tengas excelente semana!

[TU NOMBRE]

La Reserva

30 Días Despues

Check-in y Mantenimiento:

Hola [NOMBRE] !

¿Cómo estás? 😊

Ya ha pasado un mes desde tu [EVENTO].

Espero que todo siga bien.

Solo quería recordarte **que**:

 Tienes 10% de descuento para tu próximo evento
Código: [CÓDIGO]

 Si conoces a alguien que necesite **bartending**:
Tú recibes S/ 100 de descuento
Tu amigo recibe S/ 50 de descuento

 Síguenos en @lareservabar **para**:

- Tips de mixología
- Ofertas especiales
- Inspiración para eventos

¿Algún evento próximo a la vista?

Saludos,

[TU NOMBRE]

9. FAQ - PREGUNTAS FRECUENTES

? Sección 1: Precios y Pagos

P: "¿Cuánto cuesta?"

Respuesta Script:

Excelente pregunta!

Nuestros precios varían según varios **factores**:

- Número de invitados
- Duración del evento
- Tipo de servicio
- Cócteles seleccionados

RANGOS GENERALES:

 Bartending **eventos**: desde S/ 1,800

 **Corporativos**: desde S/ 2,500

 Cócteles de **autor**: desde S/ 2,200

Para darte un precio exacto **necesito**:

 Fecha

 Invitados

 Ubicación

¿Me compartes esos datos para prepararte una cotización precisa?

P: "¿Es muy caro?"

Respuesta Script:

Entiendo la preocupación por el presupuesto 😊

Te explico en qué se **invierte**:

 **DESGLOSE** (ej. evento 100 personas):

- Bartenders profesionales (2): 35%
- Ingredientes premium **frescos**: 25%
- Cristalería y **equipamiento**: 10%
- Barra y **decoración**: 12%
- Logística y **transporte**: 8%
- **Personalización**: 10%

Es decir, S/ 35-40 por invitado para una experiencia completa premium.

VS otras **opciones**:

✗ Open bar **simple**: S/ 20-25/persona (calidad básica)

✗ Solo bebidas sin **bartender**: S/ 15-20/persona
(tú te encargas de todo)

VALOR AGREGADO:

- Experiencia memorable
- Cero preocupaciones para ti
- Calidad garantizada
- Presentación impecable

¿Qué te parece si vemos opciones dentro de tu presupuesto?

¿Cuál es tu rango aproximado?

P: "¿Tienen descuentos?"

Respuesta Script:

¡Sí, tenemos varias opciones! 😊

DESCUENTOS DISPONIBLES:

🎁 TEMPORADA BAJA (15%)

- Enero-Marzo

📅 17 ANTICIPACIÓN (5% extra)

- Pago 100% adelantado 30+ días antes

㉚ EVENTOS GRANDES (5-10%)

- 200+ **invitados**: 5%
- 300+ **invitados**: 8%
- 500+ **invitados**: 10%

🤝 REFERIDOS

- Tu amigo **contrata**: tú recibes S/ 100 off
- El referido **recibe**: S/ 50 off

🔄 CLIENTE RECURRENTE

- 2do **evento**: 10%
- 3er **evento**: 15%
- 4+ **eventos**: 20%

¿Cuál aplicaría a tu caso?

NOTA: Descuentos no son acumulables (excepto temporada + anticipación)

? Sección 2: Servicios

P: "¿Qué incluye exactamente?"

Respuesta Script:

Te detallo todo lo que **incluye**:

✓ EQUIPO HUMANO:

- Bartenders profesionales certificados
- Uniformes elegantes
- Actitud de servicio impecable

✓ EQUIPAMIENTO:

- Barra móvil equipada y decorada
- Todas las herramientas profesionales
- Cristalería premium para todos
- Hieleras y organización

✓ INGREDIENTES:

- TODOS los licores necesarios
- Mezcladores frescos
- Frutas y hierbas del día
- Garnish artístico
- Hielo (cubos + especial según cóctel)

✓ SERVICIO:

- Setup completo (1-2h antes)
- Servicio durante [X] horas
- Limpieza total post-evento
- Coordinación previa ilimitada

✓ PERSONALIZACIÓN:

- Servilletas con tu nombre/logo
- Decoración básica de barra
- Menú de cócteles (digital o impreso)

LO ÚNICO QUE NO **INCLUYE**:

- ✗ Espacio/local de eventos (eso lo pones tú)

¿Alguna otra duda sobre lo incluido?

10. MANEJO DE OBJECIONES

💬 Objección 1: "Es muy caro"

Técnica: Desglosar valor

Entiendo perfectamente la preocupación por el presupuesto, [NOMBRE].

Déjame mostrarte el valor **real**:

INVERSIÓN: S/ 3,500 para 100 personas
= S/ 35 por invitado

¿QUÉ INCLUYE CADA S/ 35?

- 🍸 2-3 cócteles premium por persona
- 👨‍🍳 Bartender profesional
- 🥃 Ingredientes de alta calidad
- 🍹 Cristalería premium
- ✨ Presentación impecable
- 🎨 Personalización
- ⏰ 5 horas de servicio

COMPARATIVA:

- Open bar **hotel**: S/ 45-60/persona (menos calidad)
- Solo licores sin **servicio**: S/ 20/persona
(+ tu tiempo y estrés)

EL VERDADERO VALOR:

No es solo "bebidas", **es**:

- ✓ Experiencia memorable
- ✓ Cero preocupaciones para ti
- ✓ Momento del evento que más comentan

¿Qué te parece si ajustamos el paquete a tu presupuesto?

Opciones:

- Menos horas de servicio
- Menos cócteles en menú
- Menos personalizaciones

¿Cuál sería tu presupuesto ideal?

💬 Objección 2: "Déjame pensar"

Técnica: Urgencia suave + facilitar decisión

Por supuesto, [NOMBRE]. Es una decisión importante y quiero que estés 100% seguro 😊

Solo te **comento**:

⌚ DISPONIBILIDAD:

La fecha [FECHA] tiene [alta/media] demanda.
No quiero presionarte, pero para garantizarla necesitariamos confirmar pronto.

❓ ¿HAY ALGO ESPECÍFICO QUE TE GENERA DUDA?

Tal vez puedo ayudarte a **resolverlo**:

- ¿Es el precio? → Veamos opciones
- ¿No estás seguro del servicio? → Te muestro más fotos/testimonios
- ¿Necesitas aprobación de alguien más? → Puedo hablar con ellos
- ¿Comparando opciones? → Te ayudo a comparar

FACILITO TU DECISIÓN:

📞 ¿Una videollamada de 15 min?
Para resolver todas tus dudas

📸 ¿Ver más eventos?
Te envío portafolio completo

 ¿Hablar con un cliente anterior?

Te conecto con referencia

¿Qué te ayudaría a decidir?

¿Hay algo específico que te preocupa?

11. SITUACIONES DIFÍCILES

Situación 1: Cliente Molesto/Insatisfecho

Script de Manejo:

1. ESCUCHAR SIN **INTERRUMPIR**:

"Entiendo completamente tu molestia, [NOMBRE]."

Cuéntame exactamente qué pasó."

2. VALIDAR **EMOCIÓN**:

"Tienes toda la razón en estar [molesto/frustrado]."

Si me pasara a mí, sentiría lo mismo."

3. DISCULPARSE (sin excusas):

"Ofrezco mis sinceras disculpas por [situación específica]."

Esto no refleja nuestro estándar."

4. TOMAR **RESPONSABILIDAD**:

"Me hago 100% responsable de esto."

5. SOLUCIÓN **INMEDIATA**:

"Aquí está lo que vamos a hacer AHORA **MISMO**:

[Acción específica 1]

[Acción específica 2]

[Compensación si aplica]"

6. SEGUIMIENTO:

"Te llamaré personalmente [día/hora] para asegurarme que todo esté resuelto."

7. PREVENCIÓN:

"Y para que esto no vuelva a pasar:

[Medida preventiva]"

NUNCA DECIR:

- ✗ "Pero..."
- ✗ "En realidad lo que pasó fue..."
- ✗ "Eso no fue culpa nuestra"

SIEMPRE:

- Escuchar activamente
 - Empatizar genuinamente
 - Solucionar rápido
-

12. MÉTRICAS Y KPIs

Métricas Clave a Seguir

1. Tiempo de Respuesta

MÉTRICA: Tiempo desde consulta hasta primera respuesta

OBJETIVOS:

- Horario laboral: <1 hora
- Fuera horario: <12 horas
- Promedio mensual: <2 horas

CÓMO MEDIR:

Timestamp primer mensaje - Timestamp respuesta

ACCIONES SI NO SE CUMPLE:

- Revisar notificaciones
 - Ajustar horarios de atención
 - Considerar más personal
-

2. Tasa de Conversión

MÉTRICA: % de consultas que se convierten en ventas

FÓRMULA:

(Eventos confirmados / Consultas totales) × 100

OBJETIVOS:

- Leads calificados: 40-50%

- Todos los leads: 25-35%

BENCHMARK:

- <20%: Hay problema en proceso/precio
- 20-30%: Aceptable
- 30-40%: Bueno
- 40%+: Excelente

ACCIONES SI ESTÁ BAJO:

- Revisar calidad de leads
 - Mejorar follow-up
 - Ajustar precios si muy alto
 - Mejor calificación inicial
-

3. Tiempo de Cierre

MÉTRICA: Días desde primera consulta hasta confirmación

OBJETIVO:

- Promedio: 7-10 días
- Ideal: <7 días

CÓMO MEDIR:

Fecha confirmación - Fecha primer contacto

ACCIONES SI ES LARGO:

- Follow-up más frecuente
 - Simplificar proceso
 - Reducir fricción en pago
-

4. Satisfacción del Cliente

MÉTRICA: Rating promedio post-evento

MEDICIÓN:

Encuesta post-evento (1-5 estrellas)

OBJETIVOS:

- Promedio: >4.5/5
- Meta: >4.8/5

PREGUNTAS CLAVE:

1. Calidad del servicio (1-5)
2. Profesionalismo del equipo (1-5)
3. Calidad de cócteles (1-5)
4. ¿Recomendarías La Reserva? (Sí/No)
5. Comentarios adicionales (abierta)

ACCIONES SEGÚN RESULTADO:

(5 estrellas):

- Pedir testimonio escrito
- Solicitar reseña pública
- Ofrecer descuento referidos

(4 estrellas):

- Agradecer feedback
- Preguntar qué faltó para 5
- Ofrecer descuento próximo evento

(3 estrellas):

- Llamada personal
- Plan de mejora

o (1-2 estrellas):

- Llamada inmediata del manager
- Compensación
- Acciones correctivas urgentes

5. Net Promoter Score (NPS)

MÉTRICA: Probabilidad de recomendación

PREGUNTA:

"Del 0-10, ¿qué tan probable es que recomiendes La Reserva a un amigo?"

CLASIFICACIÓN:

- 9-10: Promotores 
- 7-8: Pasivos 
- 0-6: Detractores 

FÓRMULA NPS:

% Promotores - % Detractores

OBJETIVO LA RESERVA:

- Año 1: NPS >40
 - Año 2: NPS >50
 - Año 3: NPS >60
-

Dashboard Mensual

REPORTE ATENCIÓN AL CLIENTE - [MES YYYY]

VOLUMEN:

Consultas **totales**: [X]

- WhatsApp: [X] ([X] %)
- Instagram: [X] ([X] %)
- Email: [X] ([X] %)

TIEMPOS:

Tiempo resp. **promedio**: [X.X] horas

Tiempo cierre **promedio**: [X.X] días

CONVERSIÓN:

Leads **calificados**: [X]

Cotizaciones **enviadas**: [X]

Eventos **confirmados**: [X]

Tasa de **conversión**: [X] %

REVENUE:

Eventos **cerrados**: [X]

Revenue **generado**: S/ [X,XXX]

Ticket **promedio**: S/ [X,XXX]

SATISFACCIÓN:

Rating **promedio**: [X.X] / 5.0

NPS: [X]

 METAS DEL MES:

 [Meta cumplida]

 [Meta parcial]

 [Meta no cumplida]

 **FIN DE LA PARTE 3**

Has completado las secciones 8-12 de Atención al Cliente.

Continúa en Parte 3B:

- Sección 13: Herramientas Recomendadas
- Sección 14: Checklist de Atención

Y luego Parte 4:

- Sección 15: Plantillas Adicionales
 - Sección 16: Casos Especiales
 - Sección 17: Mejores Prácticas
 - Sección 18: Resumen Ejecutivo
-

© 2025 La Reserva - Mixología Exclusiva

Uso interno confidencial