

LA RESERVA - ATENCIÓN AL CLIENTE

(PARTE 2)

Continuación de la Parte 1

5. ETAPA 2: CONSULTA Y COTIZACIÓN

Recopilación de Información Completa

Checklist de Información Necesaria

INFORMACIÓN BÁSICA (Obligatoria):

- ☒ Nombre completo del cliente
- ☒ Tipo de evento
- ☒ Fecha exacta (o rango de fechas)
- ☒ Número de invitados (mínimo aproximado)
- ☒ Ubicación específica (distrito + local si tienen)
- ☒ Hora de inicio aproximada
- ☒ Presupuesto aproximado (si lo comparten)
- ☒ Método de contacto preferido

INFORMACIÓN DETALLADA (Deseable):

- ☐ Duración estimada del evento
 - ☐ ¿Es interior o exterior?
 - ☐ ¿Hay acceso a electricidad?
 - ☐ ¿Espacio disponible para barra?
 - ☐ Temática o colores del evento
 - ☐ Cócteles favoritos o preferencias
 - ☐ ¿Alguien no bebe alcohol? ¿Cuántos?
 - ☐ ¿Alergias o restricciones?
 - ☐ ¿Cómo nos conoció?
 - ☐ ¿Ha trabajado con servicio de bartending antes?
-



Conversación de Consulta Detallada

Template: Después del Primer Contacto

Gracias por la información inicial, [NOMBRE] 😊

Perfecto, entonces es para [TIPO EVENTO] el [FECHA] con aproximadamente [X] invitados en [UBICACIÓN].

Para prepararte la propuesta perfecta, algunas preguntas más:

SOBRE EL EVENTO:

- 📍 ¿Ya tienen el local confirmado? ¿Cuál es?
- 🏠 ¿Es en espacio cerrado o al aire libre?
- 🕒 ¿Duración aproximada? (4-6 horas es lo común)
- ⚡ ¿Hay acceso a electricidad?

SOBRE PREFERENCIAS:

- 🎨 ¿Alguna temática o colores específicos?
- 🍸 ¿Tienen cócteles favoritos que quieran incluir?
- 🚫 ¿Alguien no bebe alcohol? (preparamos opciones sin alcohol)
- ⚠️ ¿Alergias o restricciones importantes?

LOGÍSTICA:

- 📦 ¿El lugar tiene barra o necesitarían nuestra barra móvil?
- 🚗 ¿Hay facilidad de acceso para carga/descarga?

Con esta info te preparo una propuesta completa con opciones y precios 📋

¿Alguna duda hasta aquí?



Calificación del Lead

Scoring System (0-100 puntos):

Criterio	Puntos	Notas
Presupuesto mencionado	+20	Realista y acorde
Fecha con 30+ días	+15	Más tiempo = mejor servicio

Criterio	Puntos	Notas
Info completa	+15	Respondió todo
Responde rápido	+10	<2 horas
Referido o cliente previo	+15	Mayor confianza
Evento grande (100+)	+10	Mayor ganacia
Corporativo con RUC	+10	Pago seguro
Pregunta por personalización	+5	Valora exclusividad

Descalificadores (-50 puntos):

- Pregunta solo precio sin contexto
- "¿Cuánto por 200 personas?" sin más info
- Compara agresivamente precios
- Presupuesto muy bajo (<S/ 800)
- Evento en <7 días sin urgencia real

Interpretación:

- **70-100 pts:** ● Lead HOT - Prioridad alta
- **40-69 pts:** ● Lead WARM - Seguimiento estándar
- **20-39 pts:** ● Lead COLD - Bajo seguimiento
- **<20 pts:** ● No calificado - Responder pero no invertir tiempo

Preparación de Cotización

Estructura de Propuesta/Cotización

ENCABEZADO:

LA RESERVA
Mixología Exclusiva

PROPUESTA PERSONALIZADA

Cliente: [Nombre Completo]
Evento: [Tipo de Evento]
Fecha: [DD/MM/YYYY]
Invitados: [Número]
Ubicación: [Distrito, local]

CUERPO:

Estimado/a [NOMBRE],

Gracias por tu interés en La Reserva para tu [TIPO EVENTO].

Hemos preparado esta propuesta personalizada considerando tus necesidades y preferencias.

PROPUESTA RECOMENDADA: [NOMBRE DEL PAQUETE]

INCLUYE:

- ✓ [Item 1 con descripción]
- ✓ [Item 2 con descripción]
- ✓ [Item 3...]
- ...

CÓCTELES PROPUESTOS: (elegir [X])

- [Cóctel 1] - [Breve descripción]
- [Cóctel 2] - [Breve descripción]
- ...

PERSONALIZACIÓN:

- [Elemento personalizado 1]
- [Elemento personalizado 2]

INVERSIÓN:

Paquete Base:	S/ X,XXX
Personalizaciones sugeridas:	S/ XXX

TOTAL:	S/ X,XXX
--------	----------

FORMA DE PAGO:

- 50% al confirmar: S/ X,XXX
- 50% 5 días antes del evento: S/ X,XXX

MÉTODOS DE PAGO:

Transferencia bancaria / Yape / Plin

VALIDEZ:

Esta propuesta es válida hasta: [DD/MM/YYYY] (15 días)

QUÉ SIGUE:

1. Revisar propuesta
2. Agendar llamada para resolver dudas (opcional)
3. Confirmar servicio
4. Firma de contrato simple
5. Pago del servicio para reservar fecha

¿PREGUNTAS?

Estoy disponible para cualquier consulta:

➡️ WhatsApp: +51 999 888 777

✉️ Email: lareservabartending@gmail.com

Espero poder ser parte de tu celebración especial.

Saludos cordiales,

[NOMBRE]

[CARGO]

La Reserva - Mixología Exclusiva

🌐 www.lareserva.pe | 📸 @lareservabar

Ejemplo Real: Cotización para Boda

LA RESERVA - MIXOLOGÍA EXCLUSIVA

PROPUESTA PERSONALIZADA PARA SU BODA

Cliente: Sofía Martínez & Diego Torres

Evento: Boda

Fecha: Sábado 15 de Junio, 2026

Invitados: 120 personas

Ubicación: Casa Hacienda, Barranco

Hora: 7:00 PM - 12:00 AM

Queridos Sofía & Diego,

¡Felicidades por su próxima boda! 💍

Sería un honor para La Reserva ser parte de su día especial y crear una experiencia memorable para ustedes y sus invitados.

Hemos preparado esta propuesta considerando su visión de una boda elegante en tonos blanco y verde eucalipto.

PROPUESTA: PAQUETE PREMIUM PARA BODAS

INCLUYE:

- ✓ 2 Bartenders profesionales certificados
- ✓ Servicio continuo durante 5 horas (7pm-12am)
- ✓ Barra móvil premium de color blanco y eucalipto
- ✓ Cristalería premium para 120 invitados
- ✓ Hielo artesanal (cubos + esferas)
- ✓ Todos los ingredientes premium y garnish fresco
- ✓ Servilletas personalizadas "Sofía & Diego - 15.06.26"
- ✓ Coasters elegantes con sus iniciales
- ✓ Menú impreso de cócteles para invitados
- ✓ Setup completo, servicio y limpieza
- ✓ Coordinación previa con wedding planner

CÓCTEL SIGNATURE EXCLUSIVO:

✨ "S&D" - Creado especialmente para ustedes
Pisco acholado, maracuyá, albahaca fresca,
espuma de lima. Colores verdes y blancos.
Historia de amor incluida en menú.

MENÚ DE CÓCTELES: (Seleccionar 5 adicionales)

Sugerencias según su perfil:

CLÁSICOS ELEGANTES:

- Pisco Sour Reserva - El clásico peruano perfecto
- Mojito - Refrescante y popular
- Old Fashioned - Sofisticado para paladares exigentes

CONTEMPORÁNEOS:

- Espresso Martini - Energía elegante para la noche
- Aperol Spritz - Ligerero y veraniego

TROPICALES:

- Daiquiri de Fresa - Dulce y romántico

OPCIONES SIN ALCOHOL:

- Mocktail "Verde Esperanza" (versión S&D sin alcohol)
- Limonada Premium con hierbas
- Agua saborizada de pepino y menta

INVERSIÓN TOTAL:

Paquete Premium (120 pax, 5h):	S/ 4,200
Cóctel Signature "S&D":	S/ 350
Decoración temática eucalipto:	S/ 450

INVERSIÓN TOTAL: S/ 5,000

DESCUENTO ESPECIAL BODAS: -S/ 250

TOTAL FINAL: S/ 4,750

FORMA DE PAGO:

- 50% al confirmar: S/ 2,375
 - 50% cinco días antes (10/Jun): S/ 2,375
-
-

INCLUIDO SIN COSTO:

-
- ✓ Consulta personalizada
 - ✓ Tasting session del cóctel S&D (opcional)
 - ✓ Coordinación ilimitada pre-evento
 - ✓ Reunión con wedding planner

EXTRAS DISPONIBLES:

- Estación de champagne: +S/ 800
- Hora adicional de servicio: +S/ 400

PRÓXIMOS PASOS:

1. Agendar videollamada para conocernos (30 min)
2. Tasting session del cóctel "S&D" (opcional)
3. Confirmar cócteles finales del menú
4. Firma de contrato
5. Pago de servicio (50%)
6. ¡Fecha confirmada! 🎉

VALIDEZ DE PROPUESTA:

Válida hasta: 30 de Noviembre, 2025

Sofía & Diego,

Crear cócteles para bodas es nuestra pasión. Cada detalle cuenta y nos aseguramos de que todo sea perfecto.

¿Les gustaría agendar una videollamada para conocernos y conversar sobre su visión?

Estamos a una mensaje de distancia:

➡️ **WhatsApp:** +51 999 888 777

¡Esperamos ser parte de su día especial!

Saludos cordiales,

Carlos Mendoza
Coordinador de Eventos

☎ +51 999 888 777

✉ carlos@lareserva.pe

🌐 www.lareserva.pe

📷 @lareservabar

📦 Envío de Cotización

Mensaje de WhatsApp al Enviar

Hola [NOMBRE]! 😊

Te envío la propuesta personalizada para tu
[TIPO EVENTO] del [FECHA].

[Adjuntar PDF]

He preparado todo considerando lo que **conversamos**:

✓ [Punto clave 1]

✓ [Punto clave 2]

✓ [Punto clave 3]

RESUMEN **RÁPIDO**:

📦 **Paquete**: [Nombre]

👥 [X] invitados

🕒 [X] horas de servicio

💰 **Inversión**: S/ X,XXX

NOTA **IMPORTANTE**:

Esta propuesta es válida por 15 días y está sujeta
a disponibilidad de fecha.

¿Cuándo podríamos agendar una llamada de 15 minutos
para resolver cualquier duda?

Opciones:

- Hoy [Hora 1] o [Hora 2]
- Mañana [Hora 1] o [Hora 2]
- O dime qué te acomoda mejor

Quedo atento! ➡ 📱

6. ETAPA 3: SEGUIMIENTO Y CIERRE

📞 Seguimiento Post-Cotización

Timeline de Seguimiento:

Día 0: Cotización enviada
↓
Día 1: [Esperar respuesta del cliente]
↓
Día 3: Seguimiento #1
"¿Recibiste la propuesta?"
↓
Día 5: [Si no responde]
Seguimiento #2
"¿Dudas que pueda resolver?"
↓
Día 8: [Si no responde]
Seguimiento #3
"Última oportunidad - fecha se puede llenar"
↓
Día 10: [Si no responde]
Seguimiento Final
"Mantengo tu data para futuro"
↓
Marcar como "No interesado"
pero mantener en base de datos

Plantilla: Seguimiento #1 (Día 3)

Hola [NOMBRE]! 🙌

¿Cómo estás?

Te escribo para confirmar que recibiste la propuesta que te envié el [DÍA] para tu [EVENTO].

¿Tuviste oportunidad de revisarla?

Si tienes cualquier pregunta o quieres ajustar algo,
con gusto conversamos 😊

También te recuerdo que la fecha [FECHA DEL EVENTO]
está apartada temporalmente, pero necesitamos confirmar
pronto para garantizarla.

¿Cuándo podríamos tener una llamada rápida?

Saludos,
[TU NOMBRE]

Plantilla: Seguimiento #2 (Día 5)

Hola [NOMBRE],

Espero que estés bien!

Quería saber si tuviste chance de revisar la propuesta
o si hay algo que no quedó claro.

A veces las cotizaciones pueden tener mucha info,
así que si prefieres que te explique todo por llamada
o videollamada, con gusto coordinamos 📞

Algunas preguntas comunes que tal vez tengas:

- ? ¿Podemos cambiar los cócteles? → Sí, totalmente
- ? ¿Podemos ajustar el número de invitados? → Claro
- ? ¿Y si necesito menos/más horas? → Se puede ajustar

¿Qué te parece? ¿Conversamos?

[TU NOMBRE]
La Reserva

Plantilla: Seguimiento #3 (Día 8)

Hola [NOMBRE],

No quiero ser insistente, pero quería actualizarte:

La fecha [FECHA] para tu [EVENTO] está recibiendo consultas y queremos asegurarnos de que la puedas tener si es lo que quieres.

Entiendo que decidir sobre servicios para un evento importante toma tiempo, así que sin presión.

Si decidieron ir por otro lado o posponer, está perfectamente bien. Solo déjame saber para liberar la fecha 😊

Si aún están interesados, confirmemos pronto para no perder la disponibilidad.

¿Qué dices?

Saludos,
[TU NOMBRE]

Plantilla: Seguimiento Final (Día 10-12)

Hola [NOMBRE],

Como no he tenido respuesta, asumo que decidieron ir por otro camino o posponer el evento.

Sin problema! Gracias por considerar a La Reserva.

Voy a liberar la fecha [FECHA] para que otros clientes puedan tomarla, pero mantengo toda tu información por si en el futuro necesitas nuestros servicios 😊

Si cambias de opinión o tienes otro evento, aquí estamos.

Te dejo nuestros **datos**:

➡️ **WhatsApp**: 999 888 777

🌐 **Web**: www.lareserva.pe

📸 **Instagram**: @lareservabar

¡Que tengas excelente semana!

[TU NOMBRE]

La Reserva

✓ Cierre y Confirmación

Cuando el Cliente Dice "Sí"

Mensaje de Confirmación:

¡EXCELENTE NOTICIA! 🎉

[NOMBRE], ¡qué felicidad que confirmaron!

Vamos a hacer de tu [EVENTO] algo inolvidable.

PRÓXIMOS PASOS:

1 TE ENVÍO EL CONTRATO

Documento simple con todos los términos

2 FIRMA Y DEVUELVE

Puede ser digital (foto o escaneado)

3 PAGO DEL SERVICIO (50%)

S/ [MONTO] para confirmar fecha

Te envío datos bancarios

4 FECHA CONFIRMADA ✓

Una vez recibido el pago, tu fecha queda

100% confirmada y bloqueada

¿Te parece bien este proceso?

Te envío el contrato ahora mismo 📄

Contrato Simple (Template)

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Entre:

LA RESERVA - MIXOLOGÍA EXCLUSIVA

RUC: [XXXXXXXX]

Representante: [Nombre]

Y:

CLIENTE:

Nombre: [Nombre Completo]

DNI: [XXXXXXXXXX]

Email: [email]

Teléfono: [teléfono]

OBJETO DEL CONTRATO:

Servicio de bartending y mixología para:

Evento: [Tipo de evento]

Fecha: [DD/MM/YYYY]

Hora: [HH:MM] - [HH:MM]

Lugar: [Dirección completa]

Invitados: [Número]

SERVICIOS INCLUIDOS:

[Lista completa según cotización]

INVERSIÓN TOTAL:

S/ [MONTO] (Soles Peruanos)

FORMA DE PAGO:

- Adelanto 50%: S/ [MONTO] - Al firmar contrato
- Saldo 50%: S/ [MONTO] - 5 días antes del evento

POLÍTICAS:

- Terminos y condiciones: www.lareserva/terminos-y-condiciones.pe
- Cambios de fecha sujetos a disponibilidad

FIRMAS:

La Reserva

[Nombre]

Fecha: [DD/MM/YYYY]

Cliente

[Nombre]

Fecha: [DD/MM/YYYY]

Datos Bancarios (Mensaje)

Perfecto [NOMBRE]!

Te envío los datos para el pago del servicio:

 TRANSFERENCIA BANCARIA:

Banco: BCP

Tipo de cuenta: Ahorros Soles

Número: XXXX-XXXX-XXXX-XXXX

Titular: [Nombre o Razón Social]

RUC/DNI: [XXXXXXXX]

 MONTO A DEPOSITAR: S/ [MONTO]

 YAPE / PLIN:

Número: +51 999 888 777

Nombre: [Nombre]

IMPORTANTE:

- Una vez realices el pago, envíame el comprobante por aquí
- Con el comprobante, te envío confirmación oficial y tu fecha queda 100% reservada
- Te haré llegar tu recibo/boleta en 24h

¿Alguna duda con el pago?

Confirmación Post-Pago

¡RECIBIDO!  


[NOMBRE], confirmamos el pago de S/ [MONTO].

TU FECHA ESTÁ 100% CONFIRMADA:

 [DÍA] [DD] de [MES], [YYYY]

 [HORA INICIO] - [HORA FIN]

 [LUGAR]

 [X] invitados

PAQUETE: [Nombre del paquete]

QUÉ SIGUE:

 En los próximos días:

- Recibirás tu boleta/recibo por email
- Contrato firmado por ambas partes

 30 días antes:

- Te contacto para confirmar detalles

 15 días antes:


- Llamada de coordinación final

 7 días antes:

- Recordatorio de saldo (S/ [MONTO])

 1 día antes:

- Última verificación

➡  Estoy disponible 24/7 para cualquier duda o cambio que surja.

¡Gracias por confiar en La Reserva!

Vamos a hacer de tu [EVENTO] algo memorable ✨

[TU NOMBRE]

La Reserva

7. ETAPA 4: PRE-EVENTO

30 Días Antes

Mensaje:

Hola [NOMBRE]! 🙌

¿Cómo va todo con los preparativos de tu [EVENTO]?

Te escribo porque ya estamos a 1 mes de la fecha
(¡qué rápido pasa el tiempo! 🕒)

CONFIRMACIÓN RÁPIDA:

 **Fecha:** [DD/MM/YYYY]

 **Hora:** [HH:MM]

 **Lugar:** [LUGAR]

 **Invitados:** [X]

¿Todo sigue igual o hay algún cambio?

También:

- ¿Ya definieron los cócteles finales?
- ¿Algún ajuste en número de invitados?
- ¿Necesitan algo adicional?

Quedo atento!

[TU NOMBRE]

15 Días Antes

Mensaje:

Hola [NOMBRE]!

Ya estamos a 2 semanas de tu [EVENTO] 🎉

Necesito confirmar todos los detalles **finales:**

EVENTO:

 [DÍA DD/MM/YYYY]

 [HORA] - [HORA]

 [LUGAR COMPLETO]


SERVICIO:

 [X] invitados (¿cambió?)

 [X] cócteles

 [X] horas de servicio

LOGÍSTICA:

 ¿A qué hora podemos llegar para setup?
(necesitamos 1.5-2h antes)

 ¿Hay estacionamiento disponible?

 ¿Contacto del encargado del lugar?

 ¿Acceso a electricidad confirmado?

PERSONALIZACIÓN:

 ¿Confirmamos los cócteles finales?

 ¿Algún detalle de última hora?

SALDO PENDIENTE:

Recordatorio: El saldo de S/ [MONTO] debe estar cancelado 5 días antes (osea el [FECHA]).

Te confirmo datos bancarios si **necesitas:**
[DATOS]

¿Conversamos para afinar todo?

[TU NOMBRE]

7 Días Antes

Mensaje:

Hola [NOMBRE]!


¡Ya falta 1 semana! 

RECORDATORIO IMPORTANTE:

El saldo de S/ [MONTO] debe pagarse HOY o mañana a más tardar.

DATOS DE PAGO:

[Repetir datos bancarios]

Una vez realices el pago, envíame el comprobante para confirmar todo 

CONFIRMACIÓN FINAL:



[DÍA DD/MM]



Llegamos a las [HORA] para setup



Servicio: [HORA] a [HORA]



[LUGAR]



[X] invitados



CÓCTELES CONFIRMADOS:

1. [Cóctel 1]

2. [Cóctel 2]

...

Todo listo de nuestro lado.

¿Alguna pregunta de última hora?

[TU NOMBRE]

1 Día Antes

Mensaje:




Hola [NOMBRE]!

¡MAÑANA ES EL GRAN DÍA! 🎉🌟

CONFIRMACIÓN FINAL:





MAÑANA [DÍA DD/MM]

 Llegamos: [HORA] (setup)
 Inicio **servicio**: [HORA]
 [DIRECCIÓN EXACTA]

CONTACTO DÍA DEL **EVENTO**:

 [TU NÚMERO]
(Disponible 24/7 mañana)

ENCARGADOS:

 [Nombre Bartender 1]
 [Nombre Bartender 2]

 **CHECKLIST FINAL:**

- ✓ Saldo pagado
- ✓ Lugar confirmado
- ✓ Cócteles definidos
- ✓ Equipo listo
- ✓ Todo preparado

Nos vemos mañana!

Que descanses y ¡a disfrutar tu [EVENTO]! 

[TU NOMBRE]
La Reserva

CONTINÚA EN PARTE 3

Próxima parte incluye:

- FAQ completo (30+ preguntas)
- Manejo de objeciones
- Situaciones difíciles
- Métricas y KPIs
- Scripts avanzados

Solicita **"10-ATENCION-CLIENTE-PARTE-3.md"**