



# 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 necesitarán 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
<b>Info completa</b>	+15	Respondió todo
<b>Responde rápido</b>	+10	<2 horas
<b>Referido o cliente previo</b>	+15	Mayor confianza
<b>Evento grande (100+)</b>	+10	Mayor ganacia
<b>Corporativo con RUC</b>	+10	Pago seguro
<b>Pregunta por personalización</b>	+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

---

---

PROPIEDAD 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.

---

---

**PROPIEDAD:** 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 - Ligero 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 envíe 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 puedes 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](http://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: [XXXXXXX]

Representante: [Nombre]

Y:

CLIENTE:

Nombre: [Nombre Completo]

DNI: [XXXXXXXX]

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](http://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/boleto 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

 **Timeline 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:

---

 **17** [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:

---

 **17** 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**"