LA RESERVA - ATENCIÓN AL CLIENTE (PARTE 1)

Versión: 1.0

Fecha: Octubre 2025

Empresa: La Reserva - Mixología Exclusiva



PARTE 1 (Este documento):

- 1. Filosofía de Atención al Cliente
- 2. Canales de Comunicación
- 3. Flujo Completo de Atención
- 4. Etapa 1: Primer Contacto

PARTE 2:

5. Etapa 2: Consulta y Cotización

6. Etapa 3: Cierre y Confirmación

7. Etapa 4: Pre-Evento

8. Plantillas de Mensajes

PARTE 3:

- 9. FAQ Preguntas Frecuentes
- 10. Manejo de Objeciones
- 11. Situaciones Difíciles
- 12. Métricas y KPIs de Atención

1. FILOSOFÍA DE ATENCIÓN AL CLIENTE



1. Cliente en el Centro

Todo gira alrededor de crear la mejor experiencia para el cliente, desde el primer contacto hasta después del evento.

2. Personalización Total

No hay dos clientes iguales. Cada conversación debe ser adaptada a las necesidades específicas de cada persona.

3. Respuesta Rápida

El tiempo es crítico. Una respuesta rápida puede ser la diferencia entre cerrar o perder un cliente.

4. Profesionalismo con Calidez

Somos sofisticados pero nunca fríos. Profesionales pero siempre cálidos y cercanos.

5. Transparencia Total

Información clara, precios honestos, expectativas realistas. Sin sorpresas negativas.

Objetivos de Atención al Cliente

Objetivo	Meta	Métrica
Tiempo de Respuesta	<1 horas (horario laboral)	Promedio medido
Tasa de Conversión	40-50% (consulta → venta)	Mensual
Satisfacción	>4.5/5.0 estrellas	Post-evento
Leads Mensuales	15-20 calificados	Mensual
Follow-up	100% de cotizaciones	Semanal

Perfil del Cliente Ideal

Características:

- Valora la calidad sobre el precio
- Busca experiencia memorable, no solo servicio
- Aprecia la atención al detalle
- Está dispuesto a invertir en premium
- Planifica con anticipación (idealmente)

Señales de Cliente Calificado:

- V Pregunta por personalización
- Menciona presupuesto realista
- V Da información completa del evento
- **K** Responde rápido
- Muestra interés genuino

Señales de Cliente No Calificado:

- X Solo pregunta precio sin contexto
- X Busca "lo más barato"
- X No da información del evento
- X Compara agresivamente precios
- X Expectativas irreales

2. CANALES DE COMUNICACIÓN



CANAL 1: WhatsApp Business 🥇

Prioridad: ALTA

Por qué:

- 98% tasa de apertura
- Conversación directa y personal
- Permite envío de cotizaciones PDF
- Facilita seguimiento

Usos:

- Consultas iniciales
- Envío de cotizaciones
- Coordinación pre-evento
- Confirmaciones
- Seguimiento post-evento

Tiempo de Respuesta:

Horario laboral: <1 hora

Fuera de horario: <12 horas

• Urgencias día evento: Inmediato

CANAL 2: Instagram Direct 🥈

Prioridad: ALTA

Por qué:

- Mayor fuente de leads nuevos
- Audiencia ya interesada (siguieron la cuenta)
- Ambiente visual ayuda a vender

Usos:

- Primer contacto
- Responder preguntas rápidas
- SIEMPRE migrar a WhatsApp para cotización

Tiempo de Respuesta:

- <2 horas en horario laboral
- <24 horas fuera de horario

Flujo:

```
Instagram DM → Respuesta inicial → "Para cotización precisa,
mejor por WhatsApp: +51 999 888 777"
```

CANAL 3: Email 🥉



Prioridad: MEDIA

Por qué:

- · Corporativos prefieren email
- Formal y documentado
- Bueno para enviar contratos

Usos:

- Consultas corporativas
- Envío de propuestas formales
- Contratos y documentos
- Facturación

Tiempo de Respuesta:

<4 horas en horario laboral

<24 horas total

CANAL 4: Formulario Web

Prioridad: MEDIA

Por qué:

- Datos estructurados
- · Lead ya investigó

Flujo:

```
Form submission \rightarrow Email automático \rightarrow Llamada en 2-4 horas \rightarrow Migrar a WhatsApp
```

CANAL 5: Llamada Telefónica

Prioridad: BAJA (solo entrante)

Por qué:

- Interrumpe workflow
- Dificulta envío de material visual
- Preferir migrar a WhatsApp

Cuándo Usar:

- Cliente lo solicita específicamente
- Urgencia (evento <7 días)
- Follow-up a cotización importante

CANAL 6: Facebook Messenger

Prioridad: BAJA

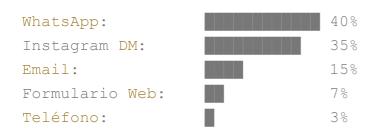
Por qué:

- · Audiencia más madura
- Menor volumen

Flujo:

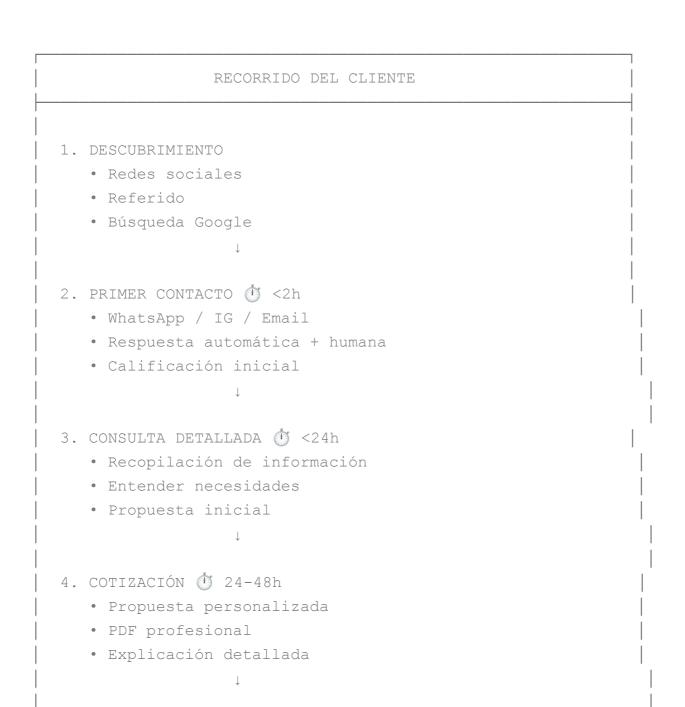
Similar a Instagram DM → Migrar a WhatsApp

■ Distribución de Leads por Canal (Estimado)



3. FLUJO COMPLETO DE ATENCIÓN

Mapa del Customer Journey



```
5. SEGUIMIENTO 🕛 +3 días
  • ¿Recibió cotización?
   • ¿Dudas?
   • Ajustes necesarios
6. CIERRE Y CONFIRMACIÓN
   • Firma de contrato
   • Pago de anticipo
   • Fecha confirmada
7. PRE-EVENTO
  • -30 días: Check-in
   • -15 días: Detalles finales
   • -7 días: Confirmación total
   • -1 día: Última verificación
8. DÍA DEL EVENTO
   • Llegada 1.5-2h antes
   • Setup
   • Servicio impecable
   • Cierre y limpieza
9. POST-EVENTO
  • +24h: Agradecimiento
   • +3 días: Feedback
   • +7 días: Descuento próximo evento
   • +30 días: Check-in
```

Timeline Típico

Escenario Ideal (2-3 meses anticipación):

Día 0: Primer contacto

Día 1: Consulta detallada + info recopilada

Día 2-3: Cotización enviada

Día 5-7: Seguimiento

Día 10: Cierre y confirmación

. .

Evento: 2-3 meses después

Escenario Rápido (2-4 semanas anticipación):

Día 0: Contacto + consulta

Día 1: Cotización

Día 2-3: Seguimiento intenso

Día 4-5: Cierre

. . .

Evento: 2-4 semanas después

Escenario Urgente (<2 semanas):

Hora 0-2: Contacto + consulta + cotización rápida

Hora 4-8: Seguimiento

Día 1-2: Cierre o descarte

. .

Evento: <2 semanas</pre>

4. ETAPA 1: PRIMER CONTACTO

Escenario A: WhatsApp Directo

Paso 1: Mensaje Automático (Inmediato)

Si es horario laboral:

¡Hola! 👋 Gracias por contactar a La Reserva.

Somos especialistas en mixología exclusiva para eventos premium en Lima γ

Un momento por favor, te atenderemos enseguida.

Mientras tanto, ¿podrías contarme sobre tu evento?

- Tipo de celebración
- Fecha
- Número de invitados

• Ubicación

```
Gracias,
Equipo La Reserva
```

Si es fuera de horario:

```
¡Hola! 👋 Gracias por escribirnos.
```

Estamos fuera de horario de atención.

MORARIO:

```
L-V: 9:00 AM - 5:00 PM
Sáb: 9:00 AM - 1:00 PM
```

Te responderemos en cuanto estemos disponibles (generalmente dentro de las próximas horas).

Mientras tanto, cuéntanos sobre tu evento y te prepararemos una respuesta completa:

- Tipo de celebración
- Fecha aproximada
- Número de invitados
- Distrito en Lima

```
Saludos,
La Reserva - Mixología Exclusiva
```

Paso 2: Respuesta Humana (< 1 hora)

Template Base:

```
Hola [NOMBRE], ¡gracias por tu interés! ©

Soy [TU NOMBRE], de La Reserva.

Me encantaría ayudarte con [TIPO DE EVENTO].

Suena como una celebración especial.

Para prepararte la mejor propuesta, necesito algunos detalles:
```

Fecha exacta (o rango de fechas)

Número exacto o aproximado de invitados

Ubicación específica

Hora aproximada de inicio

Alguna idea específica en mente? (temática, cócteles favoritos, etc.)

Con esta info te preparo una cotización personalizada en 24-48 horas

Cuándo sería buen momento para conversar más sobre tu evento?

Saludos,

[TU NOMBRE]

La Reserva

Ejemplos Específicos:

Para Boda:

Hola María, ¡felicidades por tu próxima boda! 💍 🔆

Soy Carlos, de La Reserva.

Sería un honor ser parte de tu día especial.

Nos especializamos en bodas y creamos experiencias

Para prepararte una propuesta perfecta para tu boda:

¿Fecha de la boda?

¿Dónde será la recepción?

que tus invitados recordarán.

🕐 ¿Hora aproximada del cóctel/recepción?

💍 ¿Han pensado en algún cóctel especial o temática?

También te cuento:

- · Podemos crear un cóctel signature para ustedes
- Trabajamos con tus colores de boda
- Coordinamos perfectamente con tu wedding planner

¿Te gustaría agendar una videollamada para conocer

```
Saludos,
Carlos
La Reserva | Mixología Exclusiva
```

Para Evento Corporativo:

Buenos días Roberto,

más sobre tu visión?

Gracias por contactar a La Reserva.

Soy Ana, Coordinadora de Eventos Corporativos.

Nos especializamos en crear experiencias memorables para eventos empresariales y sería un gusto trabajar con [NOMBRE EMPRESA].

Para preparar una propuesta corporativa completa necesito:

- 17 Fecha del evento
- Número de asistentes
- ↑ Ubicación/venue
- (Inicio y duración estimada)
- Tipo de evento (lanzamiento/aniversario/team building/etc)
- 🟢 ¿Requieren factura? (RUC de la empresa)

Ofrecemos:

- 🔽 Branding personalizado con logo de empresa
- ▼ Facturación corporativa completa
- 🔽 Coordinación con su organizador de eventos
- Reportes post-evento

¿Podríamos agendar una reunión para entender mejor sus necesidades?

Saludos cordiales,
Ana Rodríguez
Coordinadora Corporativa
La Reserva | +51 999 888 777

Para Cumpleaños:

```
Hola Andrea!
Gracias por escribirnos.
Soy Luis, de La Reserva.
¡Qué emoción celebrar [EDAD] años! Queremos hacer
de tu cumpleaños algo inolvidable.
Para prepararte opciones perfectas para tu celebración:
¿Fecha del cumpleaños?
? ¿Dónde será? (casa/local/otro)
🎨 ¿Alguna temática en mente?
🍸 ¿Cócteles favoritos? (o preferencias)
Te adelanto:
· Podemos crear un cóctel con tu nombre
• Decoración en tus colores favoritos
• Opciones para todos los gustos (con/sin alcohol)
¿Hablamos más sobre lo que tienes en mente?
Saludos,
Luis
```

E Escenario B: Email

La Reserva 🍸

Respuesta a Email de Consulta

Subject: Consulta sobre servicio de bartending - La Reserva

```
Hola [NOMBRE],

Gracias por tu email y por tu interés en La Reserva.

Nos especializamos en crear experiencias memorables a través de mixología artesanal para eventos premium en Lima.
```

He revisado tu consulta sobre [TIPO DE EVENTO] y me encantaría ayudarte a crear algo especial.

PRÓXIMOS PASOS:

- Te llamaré al [TELÉFONO] hoy/mañana para conocer más detalles
- 2. Prepararé una propuesta personalizada
- 3. Te la enviaré en formato PDF en 24-48 horas

Mientras tanto, si prefieres, podemos conversar por WhatsApp (respuesta más rápida): +51 999 888 777

INFORMACIÓN ÚTIL:

WhatsApp: +51 999 888 777

Web: www.lareserva.pe
Portfolio: @lareservabar

Quedo atento a tu respuesta.

Saludos cordiales,

[NOMBRE]

[CARGO]

La Reserva - Mixología Exclusiva

L +51 999 888 777

lareservabartending@gmail.com

www.lareserva.pe

PLima, Perú

Escenario C: Instagram DM

Respuesta a DM de Instagram

¡Hola! 👋 Gracias por escribirnos

Vi tu mensaje sobre [TIPO DE EVENTO]

Me encantaría ayudarte! Para darte una cotización personalizada, ¿podrías escribirnos por WhatsApp?

+51 999 888 777

Por WhatsApp puedo enviarte:

✓ Cotización en PDF

▼ Fotos de eventos similares

Respuesta más rápida

También puedes ver más de nuestro trabajo aquí en nuestros highlights de "Eventos"

¿Te espero por WhatsApp? 😊

Si el cliente insiste en IG:

Claro, sin problema!

Para preparar tu cotización necesito:

17 Fecha

Invitados

Ubicación

Hora

Igual te recomiendo que sigamos por WhatsApp porque es más fácil enviarte la propuesta completa con fotos y detalles

+51 999 888 777

¿Qué prefieres?

L Escenario D: Llamada Telefónica

Script de Llamada Entrante

Saludo:

"¡Hola, buenos [días/tardes]! Hablas con [TU NOMBRE] de La Reserva, Mixología Exclusiva. ¿En qué puedo ayudarte?"

Si preguntan por servicios:

"Claro, con gusto te cuento. Nos especializamos en bartending premium para eventos exclusivos.

Ofrecemos cuatro servicios principales:

- Bartending completo para eventos (bodas, cumpleaños)
- Mixología corporativa (con branding de empresa)
- Cócteles de autor (creaciones únicas)
- Barra móvil premium (alquiler)

¿Qué tipo de evento estás planeando?"

Recopilar Información:

"Perfecto, para prepararte una cotización precisa necesito algunos datos:

[IR PREGUNTANDO UNO POR UNO]

- Fecha del evento
- Número de invitados
- Ubicación
- Tu nombre completo
- ¿Cómo prefiere que te contacte? ¿WhatsApp o email?"

Cierre:

```
"Perfecto [NOMBRE], tengo toda la información.

Te enviaré una propuesta personalizada por [WhatsApp/Email] en las próximas 24-48 horas.

¿Tienes alguna pregunta mientras tanto?

[RESPONDER]

Excelente. Gracias por tu llamada y por tu interés en La Reserva. Hablamos pronto!"
```

Despedida:

";Que tengas excelente [día/tarde]! Hasta pronto."

Sistema de Etiquetado (WhatsApp Business)

Etiquetar CADA contacto inmediatamente:

Por Estado:

- Nuevo lead
- En conversación
- Cotización enviada
- Seguimiento
- Confirmado
- No interesado
- Completado

Por Tipo:

- 💍 Boda
- Corporativo
- <u>&</u> Cumpleaños
- W Otro evento

Por Prioridad:

- $\uparrow \uparrow \uparrow \uparrow$ Alta (evento <30 días)

Por Fuente:

- iii Instagram
- **99** Facebook
- 🔗 Web
- S Referido
- 📞 Llamada

CONTINÚA EN PARTE 2

Próxima parte incluye:

- Etapa 2: Consulta y Cotización Detallada
- Etapa 3: Cierre y Confirmación
- Etapa 4: Coordinación Pre-Evento
- Plantillas de mensajes completas

Solicita "10-ATENCION-CLIENTE-PARTE-2.md"		