

# LA RESERVA - ATENCIÓN AL CLIENTE

## (PARTE 3B)

---

Continuación de la Parte 3

---

## 13. HERRAMIENTAS RECOMENDADAS

### Stack de Atención al Cliente

#### NIVEL 1: Esenciales (Obligatorio)

##### WhatsApp Business

- **Precio:** Gratis
- **Funciones:**
  - Mensajes automáticos (bienvenida, ausencia)
  - Catálogo de servicios (hasta 500 productos)
  - Etiquetas y organización (colores, categorías)
  - Estadísticas básicas (mensajes enviados, leídos)
  - Respuestas rápidas (shortcuts)
  - Perfil de negocio completo
- **Link:** [whatsapp.com/business](https://whatsapp.com/business)
- **Uso:** Canal principal de atención (70% de leads)
- **Por qué es esencial:** 98% tasa de apertura, preferido en Perú

##### Google Sheets

- **Precio:** Gratis
- **Funciones:**
  - Tracking manual de leads
  - Pipeline visual con colores
  - Métricas mensuales automatizadas
  - Fórmulas para conversión
  - Base de datos simple
  - Colaboración en tiempo real
- **Plantilla Recomendada:**

### Columnas:

Fecha | Nombre | Tipo Evento | Fecha Evento |  
Canal | Estado | Cotización S/ | Notas

- **Uso:** Dashboard y reportes
  - **Por qué es esencial:** Gratis, familiar, suficiente para empezar
- 

## NIVEL 2: Recomendados (Opcional pero útil)

### Notion

- **Precio:** Gratis plan personal / \$10/mes pro
- **Funciones:**
  - Base de datos de clientes con relaciones
  - Templates de mensajes reutilizables
  - Seguimiento de pipeline visual
  - Documentación interna centralizada
  - Wiki de equipo
  - Calendario integrado
- **Link:** [notion.so](https://www.notion.so)
- **Uso:** CRM simple y organización del conocimiento
- **Cuándo usar:** Cuando tienes >50 leads/mes o equipo >2 personas

### Calendly

- **Precio:** Gratis básico / \$8/mes essentials
- **Funciones:**
  - Agendar videollamadas automáticamente
  - Integración con Google Calendar / Zoom
  - Recordatorios automáticos por email
  - Timezone detection
- **Link:** [calendly.com](https://calendly.com)
- **Uso:** Coordinar reuniones con clientes potenciales
- **Cuándo usar:** Cuando tienes >10 videollamadas/mes

### Typeform

- **Precio:** Gratis hasta 10 respuestas/mes / \$25/mes básico
- **Funciones:**
  - Formularios hermosos e interactivos
  - Encuestas de satisfacción post-evento
  - Mejor UX que Google Forms

- Lógica condicional (preguntas según respuestas)
- Integración con email
- **Link:** [typeform.com](https://typeform.com)
- **Uso:** Encuestas post-evento para medir satisfacción
- **Cuándo usar:** Cuando quieres >30% respuesta en encuestas

## Canva Pro

- **Precio:** Gratis básico / \$12.99/mes pro
  - **Funciones:**
    - Diseñar cotizaciones visuales impactantes
    - Templates profesionales pre-diseñados
    - Brand kit (colores, logos, fuentes)
    - Fácil de usar (no requiere diseñador)
    - Exportar PDF de alta calidad
  - **Link:** [canva.com](https://canva.com)
  - **Uso:** Cotizaciones y propuestas visuales que impresionan
  - **Cuándo usar:** Eventos corporativos o bodas grandes
- 

## NIVEL 3: Avanzados (Solo si hay presupuesto >\$100/mes)

### HubSpot CRM

- **Precio:** Gratis básico / \$50+/mes pro
- **Funciones:**
  - CRM completo profesional
  - Email tracking (saber si abrieron cotización)
  - Pipeline automation (mover leads automáticamente)
  - Reportes avanzados con gráficos
  - Integraciones con todo
- **Link:** [hubspot.com](https://hubspot.com)
- **Uso:** CRM profesional cuando escalas
- **Cuándo usar:** >100 leads/mes o equipo >3 personas

### Pipedrive

- **Precio:** \$14/mes por usuario
- **Funciones:**
  - CRM enfocado específicamente en ventas
  - Pipeline visual drag & drop
  - Automatizaciones de seguimiento
  - Métricas en tiempo real
  - App móvil excelente

- **Link:** [pipedrive.com](https://pipedrive.com)
- **Uso:** Gestión de ventas cuando se vuelve complejo
- **Cuándo usar:** Cuando Google Sheets ya no es suficiente

## Intercom / Drift

- **Precio:** \$39+/mes
  - **Funciones:**
    - Chat en vivo en sitio web
    - Chatbots para preguntas frecuentes
    - Automatización de respuestas
    - Integración con CRM
  - **Uso:** Atención en tiempo real en web
  - **Cuándo usar:** Alto tráfico web (>1000 visitas/mes)
- 

## Apps Móviles Útiles

### Escáner de Documentos

- **CamScanner** (iOS/Android)
  - Precio: Gratis con ads / \$4.99/mes premium
  - Uso: Escanear contratos firmados por clientes
- **Adobe Scan** (iOS/Android)
  - Precio: Gratis
  - Uso: Alternativa gratuita excelente

### Editor de Fotos Rápido

- **Snapseed** (Gratis, Google)
  - Uso: Editar fotos rápido antes de enviar a clientes
- **VSCO** (Gratis básico / \$29.99/año pro)
  - Uso: Filtros consistentes para fotos de portafolio

### Notas y Recordatorios

- **Google Keep** (Gratis)
  - Uso: Quick notes durante llamadas con clientes
- **Apple Notes** (iOS, Gratis)

- Uso: Alternativa para usuarios iPhone

## Gestión de Tareas

- **Todoist** (Gratis / \$4/mes premium)
    - Uso: Lista de follow-ups y tareas pendientes
- 

## Integraciones Útiles

### Zapier (Automatizaciones)

- **Precio:** Gratis 5 zaps / \$19.99/mes starter
- **Automatizaciones útiles:**
  - Form web → Google Sheets automático
  - Email nuevo → Crear tarea en Todoist
  - WhatsApp → Log en Google Sheets
- **Link:** [zapier.com](https://zapier.com)

### Google Analytics + UTM Parameters

- **Precio:** Gratis
  - **Uso:** Saber de dónde vienen los leads
  - **Ejemplo URLs:**
    - Instagram: [lareserva.pe?utm\\_source=instagram](https://lareserva.pe?utm_source=instagram)
    - Facebook: [lareserva.pe?utm\\_source=facebook](https://lareserva.pe?utm_source=facebook)
- 

## Recomendación de Stack según Tamaño

### STARTUP (0-10 eventos/mes):

- ✓ WhatsApp Business (gratis)
- ✓ Google Sheets (gratis)
- ✓ Calendly básico (gratis)
- ✓ Google Forms para encuestas (gratis)

Total: S/ 0/mes

### CRECIENDO (10-30 eventos/mes):

- ✓ WhatsApp Business (gratis)
- ✓ Google Sheets (gratis)

- ✓ Notion (\$10/mes)
- ✓ Calendly Essentials (\$8/mes)
- ✓ Typeform Básico (\$25/mes)
- ✓ Canva Pro (\$13/mes)

Total: ~S/ 200/mes (\$56/mes)

### ESTABLECIDO (30+ eventos/mes):

- ✓ WhatsApp Business (gratis)
- ✓ HubSpot CRM o Pipedrive (\$50/mes)
- ✓ Notion Pro (\$10/mes)
- ✓ Calendly (\$8/mes)
- ✓ Typeform (\$25/mes)
- ✓ Canva Pro (\$13/mes)
- ✓ Zapier (\$20/mes)

Total: ~S/ 460/mes (\$126/mes)

---

## 14. CHECKLIST DE ATENCIÓN

### ✓ Checklist Diario

#### AL INICIAR EL DÍA (9:00 AM)

- ☐ ☕ Café primero (importante para buen servicio XD)

#### MENSAJERÍA:

- ☐ Abrir WhatsApp Business
- ☐ Revisar mensajes recibidos en las últimas 12h
- ☐ Responder TODOS los mensajes urgentes (<5 min cada uno)
- ☐ Marcar con ★ los que requieren seguimiento hoy
- ☐ Revisar Instagram DMs
- ☐ Responder DMs y migrar a WhatsApp si es lead calificado
- ☐ Revisar bandeja de email
- ☐ Responder emails urgentes
- ☐ Archivar spam y newsletters

### ORGANIZACIÓN:

- ☐ Revisar calendario del día
  - ¿Hay eventos HOY? → Confirmar con cliente
  - ¿Hay videollamadas? → Preparar material
- ☐ Revisar lista de follow-ups programados para HOY
- ☐ Abrir Google Sheets de pipeline
- ☐ Identificar 3 leads prioritarios del día

### PREPARACIÓN:


- ☐ Preparar materiales para consultas programadas
- ☐ Revisar cotizaciones que enviarás hoy
- ☐ Tener templates listos

Tiempo **estimado**: 30-45 minutos

---

## MEDIO DÍA (1:00 PM)

### RESPUESTAS:

- ☐ Responder TODOS los mensajes recibidos en la mañana
  - **Meta**: <2 horas desde que llegaron
- ☐ Verificar que ningún mensaje quedó sin  "visto"

### COTIZACIONES:

- ☐ Enviar cotizaciones preparadas en la mañana
- ☐ Hacer follow-up a cotizaciones enviadas hace 3 días
  - **Mensaje**: "Hola [X], ¿recibiste la propuesta?"

### ACTUALIZACIÓN:

- ☐ Actualizar etiquetas en WhatsApp Business
  - Mover de "Nuevo" a "En conversación"
  - Mover de "Cotizado" a "Seguimiento"
- ☐ Actualizar Google Sheets con nuevos datos
  - Nuevos leads
  - Cambios de estado
  - Montos
- ☐ 🕒 Almuerzo (30 min)
- ☐ Revisar agenda de la tarde
- ☐ Preparar para videollamadas si hay

Tiempo **estimado**: 45-60 minutos (+ almuerzo)

---

## FIN DE TARDE (5:00 PM)

### CIERRE DE MENSAJES:

- ☐ Responder TODOS los mensajes del día
- ☐ Verificar CERO mensajes sin responder
  - **WhatsApp**: 0 sin responder
  - **Instagram**: 0 sin responder
  - **Email**: 0 urgentes sin responder

### PREPARACIÓN MAÑANA:

- ☐ Preparar cotizaciones para enviar mañana temprano
- ☐ Dejar borradores listos

### ACTUALIZACIÓN PIPELINE:

- ☐ Actualizar Google Sheets completo
- ☐ Mover tarjetas en Notion (si usas)
- ☐ Actualizar métricas **diarias**:
  - Consultas **hoy**: [X]
  - Cotizaciones **enviadas**: [X]
  - Eventos **cerrados**: [X]

### FOLLOW-UPS:

- ☐ Programar follow-ups para mañana
- ☐ Crear recordatorios en calendario

### EVENTOS:

- ☐ Si hay evento **mañana**:
  - Confirmar con cliente
  - Confirmar con bartenders
  - Verificar todo listo

Tiempo **estimado**: 30-45 minutos

---

## ANTES DE CERRAR (6:00 PM)

### VERIFICACIÓN FINAL:

- ☐ ☒ Cero mensajes sin responder
- ☐ ☒ Pipeline actualizado



- ☐ ☒ Follow-ups programados
- ☐ ☒ Cotizaciones preparadas para mañana

#### CONFIGURACIÓN:

- ☐ Configurar mensaje de ausencia en WhatsApp
  - "Gracias por escribir. Horario: L-V 9am-6pm..."
- ☐ Silenciar notificaciones hasta mañana 9am

#### DOCUMENTACIÓN:

- ☐ Dejar notas sobre pendientes importantes
  - "Llamar a María mañana 10am"
  - "Enviar contrato a Roberto"
- ☐ Backup de conversaciones críticas (screenshot)

#### ORDEN:

- ☐ Cerrar pestañas innecesarias
- ☐ Organizar escritorio digital
- ☐ Revisar agenda de mañana una vez más
- ☐ 🎉 Celebrar pequeñas victorias del día

Tiempo **estimado**: 15 minutos

---

## ☒ Checklist Semanal

### LUNES - Planificación Semanal

**OBJETIVO:** Empezar la semana con claridad total

- ☐ Revisar objetivos de la semana
  - Meta **leads**: [X]
  - Meta **cerrados**: [X]
  - Meta **revenue**: S/ [X]
- ☐ Revisar eventos de TODA la semana
  - **Lunes**: [eventos]
  - **Martes**: [eventos]
  - **Miércoles**: [eventos]
  - **Jueves**: [eventos]
  - **Viernes**: [eventos]

- **Sábado:** [eventos]
- **Domingo:** [eventos]

☐ Identificar leads "CALIENTES" 🔥

- Han preguntado precio
  - Fecha <30 días
  - Respondieron rápido
- Estos son PRIORIDAD esta semana

☐ Follow-up URGENTE a:

- Cotizaciones >7 días sin respuesta
- Leads que dijeron "lo pienso" hace >5 días

☐ Revisar disponibilidad de fechas

- Próximos 3 meses
- Bloquear fechas ya confirmadas

☐ Actualizar calendario compartido con equipo

☐ Reunión de equipo rápida (15 min) si aplica

- ¿Qué logramos semana pasada?
- ¿Qué haremos esta semana?

**Tiempo:** 60-90 minutos

---

## MARTES - Día de Reactivación

**OBJETIVO:** Revivir leads dormidos

☐ Mensaje a leads antiguos (1-2 meses sin respuesta)

**Template:** "Hola [X], hace tiempo conversamos sobre..."

☐ Reactivar 5-10 leads fríos

- Ofrecer promoción si aplica
- Preguntar si sigue interesado

☐ Seguimiento a cotizaciones 5-7 días

- "Hola [X], ¿tuviste chance de revisar?"

☐ Actualizar templates de mensajes

- ¿Alguno no está funcionando?
- ¿Necesitas crear nuevo template?



- ☐ Revisar quejas o problemas de clientes
  - ¿Hay algo que resolver?

Tiempo: 30-45 minutos

---

## MIÉRCOLES - Checkpoint de Mitad de Semana

OBJETIVO: Verificar que vamos por buen camino

- ☐ Revisar métrica tiempo de respuesta
  - ¿Estamos <2h en promedio?
  - Si no, ¿por qué?
- ☐ Follow-up a TODAS las cotizaciones >5 días
  - Sin excepción
- ☐ Preparar respuestas a preguntas nuevas frecuentes
  - Si 3+ personas preguntaron lo mismo
  - Crear template
- ☐ Mid-week check de metas:
  - ¿Vamos bien? 
  - ¿Vamos retrasados? 
  - ¿Qué ajustar?
- ☐ Si vamos mal: Ajustar estrategia
  - ¿Más follow-ups?
  - ¿Mejor calificación?
  - ¿Ajustar precios?

Tiempo: 45-60 minutos

---

## JUEVES - Optimización

OBJETIVO: Mejorar procesos

- ☐ Revisar conversiones de la semana hasta ahora
  - ¿Qué está funcionando?
  - ¿Qué no está funcionando?
- ☐ Identificar cuellos de botella

- ¿Dónde se pierden los leads?
- ¿En qué etapa?

☐ Actualizar pipeline completo

- Limpiar leads muertos
- Mover a siguiente etapa

☐ Preparar propuestas para enviar el viernes

- Dejar todo listo para cierre fuerte

Tiempo: 30-45 minutos

---

## VIERNES - Cierre Semanal

OBJETIVO: Cerrar la semana fuerte

☐ PUSH FINAL: Intentar cerrar TODOS los leads posibles

- Llamadas si es necesario
- Ofrecer descuento si cierra HOY
- Crear urgencia genuina

☐ Preparar reporte semanal:

- Consultas: [X]
- Cotizaciones: [X]
- Cerrados: [X]
- Revenue: S/ [X]
- Conversión: [X]%

☐ Coordinar eventos del FIN DE SEMANA

- Llamar a clientes para confirmar
- Confirmar con bartenders
- Verificar logística

☐ Revisar disponibilidad SEMANA PRÓXIMA

- ¿Hay eventos?
- ¿Hay huecos?

☐ Actualizar base de datos de clientes

- Agregar nuevos
- Actualizar información

☐ Limpiar WhatsApp Business

- Archivar conversaciones cerradas

- Organizar etiquetas
- Limpiar chats

- ☐ 🎉 Mini-celebración si cumplimos metas
  - Reconocer logros
  - Motivación para próxima semana

Tiempo: 60-90 minutos

---

## ✓ Checklist Mensual

### PRIMERA SEMANA DEL MES

REVISIÓN Y PLANEACIÓN:

- ☐ Preparar y analizar reporte del mes anterior
  - Ver dashboard completo
  - Identificar tendencias
- ☐ Revisar cumplimiento de metas del mes anterior
  - ¿Cumplimos? ✓
  - ¿Por qué sí o por qué no?
- ☐ Establecer metas específicas del mes nuevo
  - Consultas objetivo: [X]
  - Cerrados objetivo: [X]
  - Revenue objetivo: S/ [X]
  - Conversión objetivo: [X]%
- ☐ Analizar QUÉ FUNCIONÓ
  - Duplicar lo que funciona
- ☐ Analizar QUÉ NO FUNCIONÓ
  - Eliminar o mejorar
- ☐ Actualizar plantillas de mensajes
  - Refrescar copy
  - Mejorar CTAs
- ☐ Revisar precios y paquetes
  - ¿Cambios estacionales?
  - ¿Nuevas promociones?

☐ Reunión mensual con TODO el equipo

- Presentar números
- Celebrar logros
- Definir plan del mes

Tiempo: 2-3 horas

---

## SEGUNDA SEMANA DEL MES

FEEDBACK Y MEJORA:

☐ Enviar encuestas a TODOS los clientes del mes anterior

- Usar Typeform o Google Forms
- Meta: >50% respuesta

☐ Recopilar testimonios nuevos

- Pedir a clientes 5 estrellas
- Usar en marketing

☐ Actualizar portafolio

- Fotos de eventos recientes
- Nuevos cócteles
- Nuevos setups

☐ Sesión de fotos si es necesario

- 10-15 cócteles nuevos
- Decoraciones nuevas

☐ Análisis de competencia

- ¿Qué están haciendo otros?
- Precios actuales
- Nuevos servicios
- Presencia en redes

☐ Benchmark contra competidores

- ¿Estamos mejor/peor/igual?
- ¿Qué podemos mejorar?

Tiempo: 3-4 horas

---

## TERCERA SEMANA DEL MES

## REACTIVACIÓN Y ESTRATEGIA:

- ☐ Campaña de reactivación leads antiguos (2-3 meses)
  - Email masivo o WhatsApp
  - Ofrecer promoción especial
  - "Hola [X], hace tiempo conversamos..."
- ☐ Email/WhatsApp a clientes inactivos
  - Clientes que ya trabajaron con nosotros
  - Ofrecer descuento lealtad
  - Pedir referidos
- ☐ Actualizar contenido de redes sociales
  - Nuevas fotos
  - Nuevos testimonios
  - Promociones actuales
- ☐ Revisar estrategia que NO está funcionando
  - ¿Por qué no funciona?
  - ¿Qué cambiar?
- ☐ Implementar mejoras identificadas
  - Nuevos procesos
  - Nuevos templates
  - Nuevas herramientas

Tiempo: 2-3 horas

---

## CUARTA SEMANA DEL MES

### CIERRE Y PREPARACIÓN:

- ☐ Preparar reporte mensual COMPLETO
  - Usar template del dashboard
  - Todos los números
  - Gráficos si es posible
- ☐ Análisis profundo de métricas
  - Tendencias
  - Patrones
  - Predicciones

- ☐ Reunión de equipo para revisar reporte
  - Presentación de números
  - Discusión abierta
  - Ideas del equipo
  
- ☐ Planificar estrategia del mes siguiente
  - ¿Qué haremos diferente?
  - ¿Qué mantenemos?
  
- ☐ Actualizar proyecciones
  - Próximos 3 meses
  - Basado en pipeline actual
  
- ☐ Identificar oportunidades del próximo mes
  - ¿Temporada alta/baja?
  - ¿Promociones especiales?
  - ¿Eventos especiales? (Día de la Madre, Navidad, etc.)
  
- ☐ PUSH FINAL del mes
  - Cerrar todos los leads posibles
  - Llamadas finales
  - Ofrecer incentivos
  
- ☐ Celebrar logros del mes 🎉
  - Reconocer al equipo
  - Pequeña celebración si cumplimos metas

Tiempo: 3-4 horas

---

## ✅ Checklist Trimestral

REVISIÓN PROFUNDA (Cada 3 meses):

- ☐ Análisis profundo de 90 días de datos
  - Exportar todo a Excel
  - Crear gráficos de tendencias
  - Identificar patrones estacionales
  
- ☐ Comparar vs trimestre anterior
  - ¿Crecimos?
  - ¿Bajamos?
  - ¿Por qué?



- ❑ Identificar patrones estacionales
  - ¿Qué meses son mejores?
  - ¿Cuándo prepararnos para temporada alta?
  
- ❑ Revisar TODA la estrategia de atención
  - ¿Sigue funcionando?
  - ¿Qué cambiar radicalmente?
  
- ❑ Actualizar procesos que no funcionan
  - Eliminar pasos innecesarios
  - Simplificar lo complejo
  - Automatizar lo repetitivo
  
- ❑ Capacitación del equipo
  - Workshop interno
  - Compartir mejores prácticas
  - Role-playing de situaciones
  
- ❑ Revisar herramientas
  - ¿Necesitamos upgrade?
  - ¿Cambiar de herramienta?
  - ¿Invertir en algo nuevo?
  
- ❑ Planificar próximo trimestre COMPLETO
  - Objetivos ambiciosos pero alcanzables
  - Estrategias específicas
  - Recursos necesarios
  
- ❑ Celebrar logros del trimestre 🎉👏
  - Cena de equipo
  - Bonos si aplica
  - Reconocimientos

Tiempo: 1 día completo (8 horas)

---

## FIN DE LA PARTE 3B

Has completado las secciones 13-14 de Atención al Cliente.

### Continúa en Parte 4:

- Sección 15: Plantillas Adicionales
- Sección 16: Casos Especiales

- Sección 17: Mejores Prácticas
- Sección 18: Resumen Ejecutivo Final

---

**© 2025 La Reserva - Mixología Exclusiva**

Uso interno confidencial