

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
- **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
- **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
- **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
- **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
 - **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
- **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://www.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

Google Analytics + UTM Parameters

- **Precio:** Gratis
- **Uso:** Saber de dónde vienen los leads
- **Ejemplo URLs:**
 - Instagram: lareserva.pe?utm_source=instagram
 - Facebook: 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