



Playbook Anti-Crisis

27 Situaciones Resueltas

Convierte tu instinto en sistema escalable

27

crisis con scripts

90%

resuelto <2h

3

niveles urgencia



WiFi No Funciona / Sin Clave WiFi

Resolución: 15-30 minutos · Nivel 1: Menor · La crisis más frecuente

Solución Inmediata (5 minutos)

1. Reseteo remoto del router:

- Accede a tu router desde la app del proveedor (Movistar Smart WiFi, MiMovistar, Vodafone Ready, etc.)
- Reinicia el router remotamente (2-3 minutos de espera)
- Confirma al huésped cuando esté funcionando: "Ya está solucionado, prueba ahora por favor"

2. Si no tienes acceso remoto:

- Contacta a tu persona de confianza para visita (desconectar 30 seg + reconectar)
- Tiempo estimado: 20-30 minutos
- Compensa al huésped: "Disculpa las molestias, te compenso con late check-out gratuito"



Prevención (nunca más WiFi como crisis)

Paso crítico al contratar internet:

- **Asegúrate de tener acceso remoto al router desde el día 1.** Al contratar con el proveedor, pide explícitamente que activen la app móvil para gestión remota.
- Documenta qué luces del router deben estar encendidas cuando funciona correctamente (toma foto). Si una luz se apaga, sabrás que algo falló.

Solución A: QR Code de WiFi Personalizado:

- Usa la herramienta de Itineramio para generar tu QR WiFi con diseño personalizado
- Puedes elegir colores, añadir tu logo, y customizar el diseño
- El huésped escanea y se conecta automáticamente (funciona en iOS y Android)
- Link: itineramio.com/tools/wifi-qr

Solución B: Manual Digital de Itineramio:

- Incluye la clave WiFi en tu manual digital (sección WiFi)
- Genera el QR del manual y colócalo en la entrada
- Huésped escanea el QR → ve toda la info incluyendo WiFi

Solución C: Mensaje Automático Pre-Llegada:

- Configura mensaje automático 24h antes del check-in en Airbnb/Booking
- Incluye: clave WiFi + link al manual digital
- El huésped llega ya informado



Recursos: [Guía de mensajes automáticos en Airbnb](#) · [Guía para Booking.com](#) · [Generar QR WiFi personalizado](#)



Huésped No Encuentra Info del Alojamiento

Cómo dar todas las respuestas sin estar presente · Nivel 1: Menor



El Problema

Huésped llega y pregunta: "¿Dónde está la caja de seguridad? ¿Cómo uso la cerradura electrónica? ¿Dónde tiro la basura? ¿Qué hago si...?"

Resultado: 5-10 mensajes en las primeras 2 horas. Tú interrumpido constantemente. Huésped frustrado. Mala experiencia inicial.



La Solución: Manual Digital en 5 Minutos

Crea tu manual en Itineramio:

- Registro en itineramio.com/register
- Añadir propiedad → El sistema **auto-genera zonas predefinidas**: Check-in, WiFi, Basura, Limpieza, Contactos de emergencia
- Solo rellena los campos de cada zona (toma 5 minutos)

Para instrucciones de check-in (claves únicas):

- Recomendamos crear un **video tutorial** del check-in (1-2 min)
- Sube el video a YouTube (no listado) o Vimeo
- Incluye el link en el mensaje automático con la clave única del huésped
- Así no comprometes la seguridad mostrando códigos de acceso públicamente

Comparte el link con tu huésped:

- Configura mensaje automático 24h antes del check-in en Airbnb/Booking
- Incluye: link al manual + clave de acceso única + link al video de check-in
- El huésped llega informado, autónomo y sin dudas



Impacto Real de Tener Manual Digital

8.3

Consultas/reserva
SIN manual

0.8

Consultas/reserva
CON manual

90%

Reducción de
interrupciones

Ahorro real: 2-3 horas por semana · 104-156 horas al año



Recursos: [Crear manual en 5 min](#) · [Automatizar mensajes Airbnb](#) · [Automatizar mensajes Booking](#)



Crisis de Suministros Básicos

Papel higiénico, gel, toallas, productos limpieza · Nivel 1: Menor

Suministros Esenciales

Estrategia de Stock:

- Provee **stock holgado para las primeras noches**
- Si no provees para toda la estancia, **menciona en tu mensaje de bienvenida**: "Stock inicial incluido, supermercado a X minutos"

Baño - Papel y Toallas:

- **Papel higiénico**: Stock holgado de calidad (2 capas mínimo)
- **Toallas**: 2 juegos completos por plaza + 2 extras de repuesto
- **Jabón de manos**: Dispensador con reserva

Baño - Champú/Gel (Recomendación Profesional):

- **Mejor opción**: Dispensadores murales medianos/grandes con cerradura de seguridad
- Evita que huéspedes se lleven el dispensador completo
- Más sostenible y económico a largo plazo
- Marcas: Kimberly-Clark, Rubbermaid, Bobrick (Amazon, 25-40€/unidad)

Cocina - Productos de Limpieza:

- Limpiador multiusos (spray)
- Paño de microfibra
- Jabón lavavajillas
- Esponja no rayar
- Papel de cocina
- Trapo de cocina (2 unidades)

Sábanas - Especificaciones:

- **Óptimo**: 50% algodón / 50% poliéster (menos arrugas, fácil de planchar, durabilidad)
- **Premium**: 100% algodón (tacto superior, pero más mantenimiento)
- **Evitar**: 100% poliéster (incómodo, mala ventilación)
- Stock: 3 juegos por cama (1 en uso, 1 limpio, 1 de emergencia)

Checklist de Limpieza:

- Descarga checklist de limpieza profesional en itineramio.com/recursos/checklist-limpieza
- Tu personal de limpieza verifica stock en cada turno



Si Hay Crisis Urgente

Opción 1: Glovo/Uber Eats desde supermercado cercano (30-45 min)

Opción 2: Persona de confianza con reposición inmediata

Opción 3: Indicar al huésped supermercado 24h más cercano + **compensación proactiva** (descuento 10€ o late check-out gratuito)



Mal Olor en el Alojamiento

Solución profesional con ozono · Nivel 1-2: Menor a Media

⚡ Solución Rápida (3 Pasos Simples)

Paso 1: Ventilación inicial (30 min)

Abre todas las ventanas y puertas para crear corriente de aire

Paso 2: Máquina de ozono (30 min)

- Cierra todas las ventanas
- Activa la máquina de ozono y sal del espacio
- Espera 30 minutos (NO entres durante el tratamiento)

Paso 3: Ventilación final (30 min)

Abre de nuevo todas las ventanas para que el ozono se disipe completamente



Máquina de Ozono Recomendada

¿Qué es el ozono? Gas que elimina completamente olores a nivel molecular. NO enmascara, ELIMINA. Usado en hospitales y hoteles.

Recomendaciones de compra:

- Marcas: Aidodo, Ivation, Airthereal (Amazon, 80-150€)
- Capacidad mínima: 10.000 mg/h para viviendas
- ROI: Compras 1 vez (120€) vs contratar empresa cada vez (60-80€/tratamiento)



Prevención

- ✓ Ventilar 15 min después de cada check-out
- ✓ Echar agua en todos los sifones cada limpieza
- ✓ Usar ozono 1 vez al mes preventivo (30 min)
- ✓ Prohibir fumar en normas del alojamiento



Manchas en Sábanas

Respuesta inmediata + prevención · Nivel 1: Menor

⚡ Solución Inmediata

1. Cambio inmediato (máximo 30 min):

Persona de confianza acude con juego de sábanas limpio

2. Disculpa proactiva:

"Disculpa muchísimo, es inaceptable. Cambio inmediato + late check-out gratis + descuento 15€"

3. Documenta:

Foto de la mancha + fecha/hora. Útil si es recurrente.



Prevención: Estrategia de Color

Colores recomendados para sábanas:

- **Gris claro/medio:** Oculta mejor manchas pequeñas, se ve limpio, moderno
- **Beige/arena:** Disimula decoloración, muy práctico
- **Azul marino:** Elegante pero muestra pelusas blancas
- **EVITAR BLANCO:** Muestra cualquier imperfección. Requiere lejía. Se ve amarillento con el tiempo.

Stock: 3 juegos por cama (1 en uso, 1 limpio, 1 de emergencia)



Locked Out (Huésped Quedó Fuera)

Solución rápida + sistemas preventivos · Nivel 2: Media

⚡ Solución Inmediata (máximo 1 hora)

Opción 1: Persona de confianza con llave (30-60 min)

Opción 2: Cerrajero 24h (60-90 min, 80-150€) - última opción



Sistemas Preventivos (nunca más locked out)

Sistema 1: Cerradura Electrónica con Códigos Temporales

- Marcas: Nuki, Yale Linus, igloohome (150-250€)
- Código único por reserva (válido solo durante su estancia)
- Código de backup permanente para emergencias
- Sin llaves físicas = imposible locked out

Sistema 2: Caja de Seguridad con Llave Física

- Caja tipo KeyCafe o Master Lock (30-50€)
- Instalada en lugar discreto fuera de la propiedad
- Código para abrir caja → llave de repuesto dentro
- Envías código solo en emergencias



Ruido Externo (Obras, Construcción)

Estrategias de compensación · Nivel 1-2: Menor a Media

El Problema

Obras empiezan después de confirmar reserva. Martillazos a las 8am. Huésped molesto. Alta probabilidad de mala review.

Estrategia de Compensación Proactiva

Paso 1: Avisa ANTES de la llegada (24-48h antes)

"Hola [nombre], una actualización importante: hay obras en el edificio vecino (8am-2pm). Para compensar:"

- Descuento 15-20% aplicado automáticamente
- Tapones de oídos premium incluidos
- Máquina de ruido blanco disponible
- Late check-out gratis (hasta 14:00h)

Paso 2: Ofrece alternativa (si es muy grave)

"Si el ruido es molesto, puedo ayudarte a cambiar a otro alojamiento similar sin coste"

Paso 3: Compensa durante la estancia

- Desayuno/café delivery por tu cuenta
- Upgrade a habitación trasera si la tienes
- Tour guiado por la ciudad para estar fuera durante obras

Prevención: Sistema de Alertas

- Pregunta a la comunidad/vecinos sobre obras planificadas
- Actualiza descripción de Airbnb/Booking si obras largas (>2 semanas)
- Ajusta precio automáticamente -15% durante periodo de obras



Vecino Molesto / Queja de Vecinos

Mediación profesional · Nivel 2: Media

Protocolo de Mediación Inmediata

Si vecino se queja de tu huésped:

1. **Agradece al vecino:** "Gracias por avisarme, lo resuelvo ahora mismo"
2. **Contacta al huésped inmediatamente:** "Vecinos han reportado ruido. Por respeto, bajemos el volumen. Gracias"
3. **Si reincide:** "Segunda queja de vecinos. Si hay tercera, tendré que pedir que abandonen (reembolso parcial)"
4. **Confirma con vecino:** "Problema resuelto. Disculpa las molestias. Si vuelve a pasar, avísame directo"

Si huésped se queja de vecino:

1. **Valida:** "Entiendo la molestia, lo lamento mucho"

2. **Medía:** Contacta al vecino educadamente

3. **Compensa:** Tapones oídos, descuento 10€, cambio habitación si posible



Fuga de Agua

Prevenición: Relación con Vecinos + Normas Claras

Protocolo de emergencia: Nivel 2-3: Media a Grave

• **Presenta tu proyecto a vecinos:** "Tengo alquiler turístico, doy mi teléfono si algún problema"

• **Sensor de ruido:** Minut, NoiseAware (avisos automáticos si exceso ruido)

• **Normas claras:** "Silencio 22:00-8:00. Penalización 150€ si quejas de vecinos"

Protocolo de Emergencia (<5 minutos)

• **Screening:** No aceptar reservas de grupos jóvenes para despedidas/fiestas

Paso 1: Cortar el agua INMEDIATAMENTE

- Llave de paso principal (normalmente en entrada, cocina o baño)
- Gira en sentido horario hasta cerrar completamente
- Si no sabes dónde está: busca contador del agua (suele estar cerca)

Paso 2: Cortar electricidad en zona afectada

- Si agua cerca de enchufes/electricidad: bajar automático/cuadro eléctrico
- Evitar electrocución (agua + electricidad = peligro de muerte)

Paso 3: Llamar a fontanero urgente 24h

- Contacto pre-guardado en tu lista de emergencias
- Explicar: "Fuga de agua, urgente, piso turístico con huésped"
- Tiempo respuesta: 30-90 minutos

Paso 4: Contención de daños

- Toallas y cubos para recoger agua
- Alejar muebles/electrónicos de la zona
- Fotos para el seguro



Prevenición + Ubicación de Llaves de Paso

- **Documenta ubicación:** Foto de la llave de paso + instrucciones en manual de Itinerario
- **Etiqueta visible:** "LLAVE DE PASO AGUA - EMERGENCIAS" con flecha
- **Mantenimiento:** Revisar grifería cada 6 meses (fugas pequeñas antes de grandes)
- **Seguro:** Verifica que tu seguro cubre daños por agua a terceros



Crisis Nivel 3: Protocolo de Emergencia

Respuesta inmediata <5 minutos · Crítico



INCENDIO

1. Llamar 112 inmediatamente
2. Evacuar a huésped + avisar vecinos
3. NO intentar apagar si no tienes extintor/conocimiento
4. Llamar al seguro + documentar todo



ROBO/INTRUSIÓN

1. Llamar policía (112)
2. NO tocar nada (preservar escena)
3. Revisar cámaras si las tienes
4. Seguro + denuncia policial + compensar al huésped

⚠️ HUÉSPED AGRESIVO/AMENAZANTE

1. Seguridad propia PRIMERO (no confrontar)
2. Llamar policía si amenaza física
3. Exmisión inmediata (reembolsos 0%)
4. Documentar + reportar a Airbnb/Booking para ban permanente



Kit Anti-Crisis + Contactos de Emergencia



Kit Físico Anti-Crisis (Guardalo en Armario) ACCIDENTE CON LESIONES

Básicos siempre disponibles:

1. Llamar 112 (ambulancia)
2. Primeros auxilios SOLO si sabes (sino esperar profesionales)
 - Bombillas de repuesto (LED, varios tipos)
3. Acompañar al hospital si es necesario
 - Pilas (AA, AAA) para mandos TV/AC
4. Avisar al seguro de responsabilidad civil inmediatamente
 - Linterna (en caso corte luz)
 - Extintor (obligatorio, revisión anual)
 - Botiquín primeros auxilios (tiritas, alcohol, gasas)
 - Tapones oídos (ruido externo)
 - Desatascador (WC/fregadero)
 - Cinta americana (reparaciones rápidas)
 - Destornillador multiuso
 - Llave inglesa pequeña (grifos)

📞 Template: Contactos de Emergencia

Rellena y guarda en tu móvil + imprime y coloca en nevera de cada propiedad



Fontanero 24h

Nombre: _____

Tel: _____



Electricista 24h

Nombre: _____

Tel: _____



Cerrajero 24h

Nombre: _____

Tel: _____



Limpieza urgente

Nombre: _____

Tel: _____



Persona confianza

Nombre: _____

Tel: _____



Hospital más cercano

Nombre: _____

Tel: _____



Policía local

Comisaría: _____

Tel: 112 (emergencias)



Seguro

Compañía: _____

Póliza #: _____



Del Modo Reactivo al Modo Preventivo

Como Resolutor, tu súper-poder es resolver crisis. Pero tu objetivo es convertir el 80% de crisis en procesos automáticos para dedicarte solo al 20% que realmente requiere tu instinto.

3 acciones para esta semana:

1. Crea tu manual en Itinerario con QR WiFi
2. Imprime contactos de emergencia y guárdalos

Centraliza toda la info que tus huéspedes necesitan

Convierte consultas en autonomía. Convierte crisis en prevención.

itineramio.com/register