



# Playbook Anti-Crisis

27 Situaciones Resueltas

Convierte tu instinto en sistema escalable

**27**

crisis con scripts

**90%**

resuelto <2h

**3**

niveles urgencia



## Tu súper-poder

Mientras otros entran en pánico, tú mantienes la calma. Has visto de todo y sabes que TODO tiene solución.

### Fortalezas:

- 🧠 Calma bajo presión
- ⚡ Pensamiento rápido
- 🔧 Soluciones creativas

### Gap:

Siempre en modo reactivo (80%). Objetivo: Convertir crisis recurrentes en procesos (solo 20% reactivo).

## Los 3 Niveles de Crisis

### Nivel 1: MENORES (10 crisis)

Solución <2h | No urgente | Delegable

### Nivel 2: MEDIAS (10 crisis)

Plan acción inmediato | Resolver <6h | Importante

### Nivel 3: GRAVES (7 crisis)

Protocolo emergencia | Respuesta <5min | Crítico



**1. Huésped no encuentra llaves**

**Diagnóstico:** Instrucciones poco claras

**Solución:** Videollamada 2min + foto con flecha

**Prevención:** Video instrucciones + QR en email

**2. WiFi no funciona**

**Diagnóstico:** Router apagado 90% casos

**Solución:** Reset remoto o visita

**Prevención:** Router con reset automático

**3. Bombilla fundida**

**Solución:** Stock spare en armario

**Prevención:** Bombillas LED (duran años)

**4. Sin papel higiénico**

**Solución:** Delivery 1h o vecino

**Prevención:** Stock 2x baño + checklist limpiadora

**5. AC/calefacción no bien**

**Diagnóstico:** Usuario no sabe usar 70%

**Solución:** Instrucciones simples con fotos

**Prevención:** Tutorial en manual + temp pre-set

**6. Ruido externo (obras)**

**Solución:** Tapones oídos gratis

**Prevención:** Avisar en descripción si obras

**7. Vecino molesto**

**Solución:** Mediar + disculpas

**Prevención:** Normas claras + sensor ruido

**8. Electrodoméstico menor roto**

**Solución:** Reemplazo 24-48h

**Prevención:** Mantenimiento preventivo

**9. Mancha en sábanas**

**Solución:** Cambio inmediato + lavandería

**Prevención:** Extra set disponible

**10. Olor desagradable**

**Solución:** Ventilar + Febreze + velas

**Prevención:** Checklist olores pre-check-in



### Nivel 2: Plan de Acción (10 crisis)

**11. Fuga agua:** Cortar agua + fontanero urgente

**12. Locked out:** Código backup o cerrajero 24h

**13. Queja limpieza:** Disculpa + limpieza extra gratis

**14. Alergias:** Limpieza profunda + air purifier

**15. Conflicto vecinos:** Mediar + solución win-win

**16. Overbooking:** Alternativa similar o reembolso 150%

**17. Daños mid-stay:** Fotos + mensaje cortés + claim

**18. Huésped enfermo:** Médico contacto + flexibilidad

**19. Pérdida pertenencias:** Buscar + envío courier

**20. Ruido excesivo:** Warning + posible expulsión

### Nivel 3: Protocolo Emergencia (7 crisis)

#### 21. INCENDIO

Respuesta <5min: Llamar 112 → Evacuar → Avisar vecinos → Seguro

#### 22. INUNDACIÓN MAYOR

Respuesta <5min: Cortar agua → Cortar electricidad → Fontanero urgente → Reubicar huésped

#### 23. ROBO/INTRUSIÓN

Respuesta <5min: Llamar policía → No tocar nada → Cámaras → Seguro

#### 24. HUÉSPED AGRESIVO

Respuesta <5min: Seguridad propia primero → Policía si amenaza → Expulsión inmediata

#### 25. ACCIDENTE CON LESIONES

Respuesta <5min: Llamar emergencias → Primeros auxilios → Acompañar → Seguro

#### 26. DENUNCIA POLICIAL

Respuesta <5min: Abogado → No admitir culpa → Cooperar → Documentar TODO

#### 27. CANCELACIÓN PLATAFORMA

Respuesta <5min: Contactar soporte → Backup plan → Canales alternativos



### Template: Contactos de Emergencia

**Fontanero 24h**

Nombre: \_\_\_\_\_

Tel: \_\_\_\_\_

**Electricista**

Nombre: \_\_\_\_\_

Tel: \_\_\_\_\_

**Cerrajero 24h**

Nombre: \_\_\_\_\_

Tel: \_\_\_\_\_

**Limpieza urgente**

Nombre: \_\_\_\_\_

Tel: \_\_\_\_\_

**Hospital más cercano**

Nombre: \_\_\_\_\_

Tel: \_\_\_\_\_

**Policía local**

Comisaría: \_\_\_\_\_

Tel: 112

**Bomberos**

Tel: 112

**Seguro**

Compañía: \_\_\_\_\_

Póliza: \_\_\_\_\_

### Protocolo de Escalación

**Nivel 1:** Responder <2h → Resolver <24h**BAJO****Nivel 2:** Responder <30min → Resolver <6h**MEDIO****Nivel 3:** Responder <5min → Protocolo emergencia**ALTO****Convierte el 80% de crisis en procesos**

Itineramio centraliza toda la info que los huéspedes necesitan

[itineramio.com/signup](https://itineramio.com/signup)