

RESOLUTOR

Playbook Anti-Crisis

27 Situaciones Resueltas

Guía práctica para anfitriones de alquiler vacacional

itineramio

27 Situaciones Resueltas: El Playbook Anti-Crisis

Para anfitriones que necesitan respuestas rápidas cuando todo sale mal

Página 1: Portada + Introducción

Bienvenido/a, Resolutor

Llevas un teléfono de emergencias en el bolsillo 24/7.

A las 3 AM suena: "El WiFi no funciona", "Hay una fuga", "No encuentro las llaves".

Tu super-poder: La calma bajo presión.

No te paralizas. Piensas rápido. Ejecutas.

Pero aquí está la trampa:

Vives en **modo reactivo permanente**. Apagando fuegos. Sin tiempo para prevenir.

Esta guía es tu salida del caos:

- **27 crisis reales** con soluciones paso a paso
- **3 niveles de gravedad** (Menor, Media, Grave)
- **Scripts de respuesta** para cada situación
- **Contactos de emergencia** organizados
- **Protocolo de escalación** (cuándo actuar inmediatamente)
- **Kit Anti-Crisis** (prevención)

Al final de esta guía:

- Pasarás de **reactivo a proactivo**
- Convertirás el 80% de "crisis" en "procesos"
- Dormirás tranquilo sabiendo que tienes un protocolo para TODO

itineramio - La plataforma todo-en-uno para anfitriones profesionales

www.itineramio.com

Página 2: Tu Perfil como Resolutor

Fortalezas del Resolutor

- **Sangre fría:** No entras en pánico
- **Acción rápida:** De diagnóstico a solución en minutos
- **MacGyver mindset:** Improvisa con lo que tienes
- **Comunicación clara:** Tranquiliza al huésped mientras resuelves
- **Red de contactos:** Tienes un proveedor para cada problema

Tu Gap Crítico

Eres increíble resolviendo problemas... pero no previniendo problemas.

El síntoma:

- Vives en alerta constante
- Tu teléfono nunca está en silencio
- Cada notificación te genera ansiedad ("¿Qué pasó ahora?")
- Sientes que "si algo puede salir mal, saldrá mal"

El diagnóstico:

- Modo reactivo permanente (85% del tiempo apagando fuegos)
- Modo proactivo inexistente (15% del tiempo previendo)
- No tienes protocolos escritos (todo está "en tu cabeza")
- Cada crisis la resuelves como si fuera la primera vez

Tu nuevo mantra:

"El 80% de mis crisis deberían ser procesos. El 20% restante, tengo un protocolo."

Las 3 Fases del Resolutor

Fase 1: Bombero (0-12 meses)

itineramio - La plataforma todo-en-uno para anfitriones profesionales

www.itineramio.com

- Resuelves cada crisis en el momento
- No hay dos crisis iguales (porque no documentas)
- Pride de "poder con todo"
- Resultado: Burnout + ansiedad crónica

Fase 2: Systematizer (12-24 meses) ← Objetivo de esta guía

- Conviertes crisis recurrentes en procesos
- Tienes protocolos escritos
- Delegas el 60% de las crisis de Nivel 1
- Resultado: Duermes mejor

Fase 3: Preventer (24+ meses)

- Identificas señales de alerta temprana
- El 80% de tus "crisis" no llegan a serlo
- Solo intervienes en Nivel 2 y 3
- Resultado: Hosting sin estrés

Tiempo para llegar a Fase 2 con esta guía: 30 días

Página 3-4: Crisis Nivel 1 (Menores)

Características de Nivel 1

- **Gravedad:** Baja
- **Impacto:** Molestia, no peligro
- **Tiempo de respuesta:** <2 horas
- **Tiempo de resolución:** <24 horas
- **Frecuencia:** 1-2 veces por mes

Protocolo general:

1. Responde rápido (aunque no sea urgente)
2. Tranquiliza al huésped
3. Da timeline de **resolución**. La plataforma todo-en-uno para anfitriones profesionales
www.itineramio.com
4. Documenta para prevenir
5. Resuelve antes del check-out

Situación 1.1: Huésped no encuentra llaves

Diagnóstico:

- Lockbox código incorrecto
- Llaves caídas detrás de mueble
- Instrucciones poco claras

Solución inmediata:

```
Respuesta (en 5 min):
";Hola [Nombre]! Disculpa las molestias.
Las llaves están en el lockbox justo a la izquierda de la puerta (foto adjunta).
Código: 1234. Gira la rueda hacia la derecha después de ingresar el código.
¿Lo puedes intentar y me confirmas?"
```

Si persiste:

- Videollamada en vivo mostrando dónde está
- Enviar a vecino/limpiadora para abrir (15 min)
- Última opción: Ir personalmente

Prevención:

- Foto CLARA del lockbox en manual
- Video de 15 segundos abriendo lockbox
- Marca el lockbox con cinta de color visible
- Mensaje automático 2h antes check-in: "Recuerda, lockbox a la IZQUIERDA"

Coste: €0-30 (si envías a alguien)

Situación 1.2: WiFi no funciona

Diagnóstico:

- Router desconectado/reiniciando
- Contraseña incorrecta
itineramio - La plataforma todo-en-uno para anfitriones profesionales
- Huésped conectado a red de vecino www.itineramio.com

Solución inmediata:

Respuesta:

"¡Hola! Disculpa las molestias con el WiFi. Por favor prueba estos pasos:

1. Reiniciar router: Desconecta de la corriente 30 seg, vuelve a conectar
2. Red correcta: 'Apartamento_[Nombre]' (a veces el móvil se conecta a red de vecino)
3. Contraseña: Wifi2024! (con mayúscula en W y ! al final)

Prueba y me confirmas si funciona. Si no, te llamo en 10 min."

Si persiste:

- Acceso remoto a router (app ISP)
- Llamar a ISP (tener contrato a tu nombre)
- Plan B: Hotspot móvil temporal (si es crítico para huésped)

Prevención:

- Router visible con LED de estado
- Cartelito con instrucciones de reinicio
- QR code automático para WiFi (no password manual)
- Tener router backup listo para cambiar

Coste: €0 (€80 router backup preventivo)

Situación 1.3: Bombilla fundida

Diagnóstico:

- Bombilla quemada
- Interruptor mal conectado
- Fusible saltado

Solución inmediata:

Respuesta:

"¡Hola [Nombre]! Gracias por avisar. Te envío a [limpiadora/mantenimiento] mañana a primera hora para cambiarla.

Mientras tanto:

- Lámpara portátil en el armario del dormitorio
- Luz del baño funciona perfectamente para esa zona

¿Te parece OK mañana a las 10 AM? Disculpa las molestias."

Si es urgente (noche):

- Hay bombillas de repuesto en apartamento (¿dónde?)
- Enviar mantenimiento/vecino esa misma noche
- Ofrecer descuento simbólico si es inconveniente mayor

Prevención:

- Stock de bombillas en el apartamento (lugar visible)
- LED de larga duración (menos cambios)
- Inspección pre-check-in (cambiar bombillas con >5,000h uso)
- Instrucciones claras de dónde están repuestos

Coste: €2-15 (bombilla + mano de obra si aplica)

Situación 1.4: Sin papel higiénico / productos básicos

Diagnóstico:

- Limpieza no repuso
- Huésped gastó más de lo normal
- No hay stock en apartamento

Solución inmediata:

Respuesta:

"¡Hola [Nombre]! Disculpa, debería haber suficiente."

SOLUCIÓN INMEDIATA:

- Hay stock extra en armario bajo el lavabo
- Si no, envío a [limpiadora] en 30 min con más

"¿Cuál prefieres? Lamento el inconveniente."

Si es tarde (23h+):

- Indicar tienda 24h más cercana (Google Maps link)
- Ofrecer reembolso de €10 si compran ellos
- Enviar a primera hora mañana

Prevención:

- Checklist limpieza: Contar rollos (mínimo 4 por baño)
- Stock visible en armario (señalizado)
- Nota en manual: "Si necesitas más, avísame"
- Inspección mensual de inventario

Coste: €5-10 (productos + delivery si aplica)

Situación 1.5: AC/calefacción no enfriá/calienta bien

Diagnóstico:

- Filtro sucio
- Configuración incorrecta
- Unidad necesita mantenimiento
- Expectativas irrealistas (quiere 16°C con 40°C exterior)

Solución inmediata:

Respuesta:

"¡Hola [Nombre]! Gracias por avisar. Vamos a optimizarlo:

PASO 1 - Chequeo rápido:

- ¿Está en modo frío (snowflake ☃)?
- ¿Temperatura configurada en 21°C o menos?
- ¿Ventanas cerradas mientras funciona?
- ¿Lleva funcionando al menos 20 min?

Prueba esos puntos y dime. Si no mejora, envío técnico mañana a primera hora."

Si persiste:

- Técnico de AC (2-4h respuesta)
- Ofrecer ventilador alternativo mientras
- Si no se puede resolver: Descuento proporcional o cambio de apartamento

Prevención:

- Mantenimiento AC cada 6 meses
- Lavar filtros cada mes (temporada alta)
- Instrucciones con fotos en manual
- Configuración por defecto: 22°C, modo auto

Coste: €50-120 (mantenimiento/técnico)

Situación 1.6: Ruido externo (obras, vecinos)

Diagnóstico:

- Obras en calle/edificio (fuera de tu control)
- Vecinos ruidosos (temporal)
- Evento excepcional (fiesta local)

Solución inmediata:

Respuesta:

"¡Hola [Nombre]! Lamento muchísimo las molestias.

Efectivamente hay [obras/evento] que no estaban previstas.

SOLUCIONES INMEDIATAS:

- Tapones para oídos (en botiquín del baño)
- Máquina de ruido blanco (app Relax Melodies)
- Si es insopportable: Puedo ofrecerte [descuento X% o cambio de apartamento]

Las obras/evento deberían terminar [fecha].

¿Qué prefieres?"

Si es muy grave:

- Descuento 15-25% del total
- Cambio a otro apartamento (si tienes)
- Compensación con experiencia (cena gratis en restaurante partner)

Prevención:

- Conocer calendario de obras/eventos en zona
- Avisar ANTES del check-in si hay ruido esperado
- Descuento preventivo si reservan sabiendo
- Tener tapones para oídos SIEMPRE disponibles

Coste: €0-150 (compensación si aplica)

Situación 1.7: Vecino molesto/quejas

Diagnóstico:

- Tus huéspedes están siendo ruidosos
- Vecino es sensible al ruido normal
- Conflicto previo con vecinos

Solución inmediata:

Respuesta (al vecino):

"Hola [Vecino]. Disculpa las molestias. Voy a contactar con los huéspedes ahora mismo y pedirles que bajen el volumen. Gracias por avisarme."

Respuesta (al huésped):

"Hola [Nombre]. Un vecino me ha comentado que hay algo de ruido.

¿Podrías bajar un poco el volumen? Los vecinos son muy sensibles después de las 22h.

Muchas gracias por tu comprensión 😊"

Si el vecino es problemático:

- Documentar todas las quejas
- Si son injustificadas, hablar directamente con vecino
- En caso extremo: Considerar cambiar política de la propiedad

Prevención:

- House rules claras: "Silencio después de 22h"
- Mensaje automático día 1: "Recuerda respetar el descanso de vecinos"
- Buen relationship con vecinos (dales tu teléfono, habla con ellos)
- Filtrar huéspedes: No fiestas / eventos

Coste: €0 (management del conflicto)

Situación 1.8: Electrodoméstico menor roto

Diagnóstico:

- Cafetera, tostadora, secador roto
- Mal uso del huésped
- Desgaste natural

Solución inmediata:

Respuesta:

"¡Hola [Nombre]! Gracias por avisar. Voy a resolverlo:

Opciones:

- A) Te envío uno nuevo en 2-3 horas (Amazon Prime)
- B) Lo cambio mañana en persona cuando paso
- C) Si no es crítico, lo resuelvo después del check-out

¿Cuál prefieres? Disculpa las molestias."

Si es urgente:

- Amazon Prime same-day (si disponible)
- Comprar en tienda cercana y enviar
- Ofrecer alternativa (ej: no hay cafetera → cápsulas Nespresso)

Prevención:

- Backup de electrodomésticos críticos (cafetera, secador)
- Inspección post check-out (¿funciona todo?)
- Reemplazar proactivamente tras X usos/años

Coste: €15-60 (según electrodoméstico)

Situación 1.9: Mancha en sábanas/toallas

Diagnóstico:

- Limpieza dejó mancha sin quitar
- Mancha vieja que no salió
- Huésped espera perfección hotelera

Solución inmediata:

Respuesta:

"¡Hola [Nombre]! Disculpa, no debería haber pasado.
Te envío ropa de cama nueva en [1 hora / mañana temprano].

Mientras tanto:

- Hay juego extra en armario del dormitorio (balda superior)
- Si prefieres, paso personalmente a cambiarlo

Lamento el inconveniente."

Si reclama compensación:

- Descuento simbólico €10-20 (solo si es grave)
- Upgrade en amenities (botella vino, welcome pack)

Prevención:

- Quality control post-lavado (revisar manchas antes de poner en cama)
- Reemplazar ropa de cama cada 18-24 meses
- Usar detergente de calidad + quitamanchas efectivo
- Tener juego EXTRA siempre disponible en el apartamento

Coste: €10-30 (replacement si es necesario)

Situación 1.10: Olor desagradable

Diagnóstico:

- Basura no retirada completamente
- Humedad en baño
- Desague obstruido (leve)
- Comida dejada por huésped anterior

Solución inmediata:

Respuesta:

"¡Hola [Nombre]! Gracias por avisar, voy a resolverlo YA.

SOLUCIÓN INMEDIATA:

- Abre ventanas 15 min (ventilación cruzada)
- Ambientador en armario bajo lavabo
- Revisa que no haya comida olvidada en nevera

Envío a limpieza en 1 hora para revisar a fondo.

Disculpa las molestias."

Si persiste:

- Limpieza profunda (revisar desagües, basura, nevera)
- Ozonizador si el olor es fuerte
- Investigar fuente (¿moho?, ¿desagüe?)

Prevención:

- Checklist limpieza: "Oler" cada habitación antes del check-in
- Ambientador plug-in automático (discreto)
- Ventilar 30 min después de limpieza
- Inspeccionar desagües/humedad mensualmente

Coste: €30-80 (limpieza profunda + ozonizador si aplica)

Página 5-6: Crisis Nivel 2 (Medias)

Características de Nivel 2

- **Gravedad:** Media
- **Impacto:** Afecta experiencia significativamente
- **Tiempo de respuesta:** <30 minutos
- **Tiempo de resolución:** <6 horas
- **Frecuencia:** 1 vez cada 3-6 meses

Protocolo general:

itinoramio - La plataforma todo-en-uno para anfitriones profesionales
www.itineramio.com

- 1.** Responde INMEDIATAMENTE
 - 2.** Activa protocolo específico
 - 3.** Informa timeline claro al huésped
 - 4.** Ofrece compensación si aplica
 - 5.** Documenta lección aprendida
-

Situación 2.1: Fuga de agua

Diagnóstico:

- Tubería rota
- Lavadora/lavavajillas con fuga
- Inodoro/cisterna goteando

Solución inmediata:

PASO 1 - Respuesta (EN 5 MIN):

"¡Hola [Nombre]! Voy a resolverlo AHORA. Por favor:

ACCIÓN INMEDIATA:

1. Cierra llave de paso general (ubicación: [foto en manual])
2. Coloca toallas para absorber agua
3. Aparta objetos de valor del suelo

Fontanero en camino (llegada en 1-2h).

Te mantengo informado cada 30 min."

PASO 2 - Llamar fontanero (inmediato):

- Fontanero 24h de confianza (€80-150/visita)
- Si no responde: Llamar al backup
- Si es grave: Ir personalmente mientras llega fontanero

PASO 3 - Compensación:

- Reembolso si afectó significativamente estancia
- Descuento 25-50% dependiendo gravedad
- Si no se puede usar apartamento: Reubicar en hotel (tú pagas diferencia)
www.itineramio.com

Prevención:

- Inspección anual de tuberías
- Revisar conexiones lavadora/lavavajillas cada 6 meses
- Seguro de hogar que cubra daños por agua
- Llave de paso claramente señalizada

Coste: €100-400 (fontanero + compensación)

Situación 2.2: Huésped locked out (perdió llaves)

Diagnóstico:

- Llaves perdidas/olvidadas dentro
- Lockbox roto
- Puerta cerrada con llave por error

Solución inmediata:

Respuesta (EN 10 MIN) :

"¡Hola [Nombre]! No te preocupes, lo resolvemos ya.

SOLUCIÓN:

Voy en camino con llaves de repuesto. Llego en [X minutos].
Mientras, espera en [cafetería cercana] y te invito al café *

Disculpa las molestias."

Si tú no puedes ir:

- Vecino de confianza con copia de llaves (15 min)
- Limpiadora/VA con llave de emergencia (20-30 min)
- Cerrajero 24h como último recurso (€80-120)

IMPORTANTE:

- NUNCA hacer esperar más de 45 min
- Llamar al huésped cada 15 min para update
- Compensación: Café/cerveza gratis + disculpa genuina

itineramio - La plataforma todo-en-uno para anfitriones profesionales

Prevención:

www.itineramio.com

- Lockbox backup con código diferente (mismo lugar)
- Vecino de confianza con llave de emergencia
- Tú tienes 2 copias de llaves (casa + coche)
- Smart lock con código temporal (nunca se " pierden")

Coste: €10-120 (cerrajero en worst case)

Situación 2.3: Queja seria de limpieza

Diagnóstico:

- Limpieza insuficiente (baño sucio, polvo visible)
- Objetos dejados por huésped anterior
- Estándares del huésped muy altos (espera hotel 5*)

Solución inmediata:

Respuesta (EN 15 MIN) :

"¡Hola [Nombre]! Disculpa, esto es inaceptable. Voy a resolverlo YA.

ACCIÓN:

- Limpiadora en camino (llega en 1 hora)
- Limpieza profunda completa mientras estás fuera
- Descuento del 20% por las molestias

¿A qué hora NO estarás en el apartamento hoy?

Necesito 2 horas para dejarlo impecable.

De nuevo, mis disculpas."

Si el huésped está muy molesto:

- Descuento mayor (30-40%)
- Ofrecer upgrade si tienes otro apartamento mejor
- Llamada personal para disculparse (no solo mensaje)

Prevención:

- Foto-checklist post-limpieza (limpiadora envía fotos de cada zona)
- Tú revisas fotos antes de dar OK al check-in
- Quality control presencial cada 10 limpiezas
- Cambiar de limpiadora si hay >2 quejas

Coste: €50-150 (limpieza extra + descuento)

Situación 2.4: Alergias por mascotas previas

Diagnóstico:

- Huésped anterior trajo mascota (sin avisar)
- Limpieza no eliminó pelo/alérgenos
- Huésped actual es alérgico

Solución inmediata:

Respuesta (URGENTE - 10 MIN) :

"¡Hola [Nombre]! Lamento muchísimo esto. Es un tema de salud, prioridad máxima.

ACCIÓN INMEDIATA:

1. Limpieza profunda anti-alérgenos en camino (2h)
2. Mientras: ¿Puedes ir a [cafeteria/plaza cercana]? Te invito a comer.
3. Alternativamente: Te busco hotel para esta noche (yo pago) y mañana el apartamento e

¿Qué prefieres? Tu salud es lo primero."

Protocolo limpieza anti-alérgenos:

- Aspiradora HEPA
- Lavar toda la ropa de cama + cortinas
- Limpiar todas las superficies textiles
- Purificador de aire 24h

Compensación:

- Reembolso de 50% mínimo
- O cambio a otro **Itineramio** apartamento de inmediato para anfitriones profesionales
www.itineramio.com
- Cubrir gastos de hotel si es necesario

Prevención:

- Política estricta: NO mascotas (o solo pet-friendly)
- Si permites mascotas: Limpieza especial post-mascota (€80)
- Cargo extra €50 si traen mascota sin avisar
- Preguntar en pre-check-in: "¿Alergias?"

Coste: €100-300 (limpieza + hotel + compensación)

Situación 2.5: Conflicto serio con vecinos

Diagnóstico:

- Tus huéspedes haciendo fiesta
- Vecino llama a policía
- Escalada de conflicto

Solución inmediata:

PASO 1 - Llamar al huésped (NO mensaje):

"Hola [Nombre]. [Vecino/Policía] me acaba de contactar por ruido excesivo.

Necesito que bajes el volumen YA. Si continúa, tendré que pedirte que abandones el apartamento sin reembolso, según las house rules.

Por favor confirma que has entendido."

Si continúa:

- Segunda advertencia: "Es la última. Baja el volumen o cancelo reserva."
- Tercera: Cancelar reserva sin reembolso + reportar a plataforma
- Avisar al vecino que has tomado acción

PASO 2 - Hablar con vecino:

- Disculparse personalmente (llamada o en persona)
- Asegurar que has tomado medidas
- Ofrecer tu número para futuros problemas

Prevención:

- House rules MUY claras: "Silencio 22h-8h"
- Detector de ruido (Minut/NoiseAware) con alertas
- Pre-screening: No grupos grandes para fiestas
- Relación proactiva con vecinos (dales tu teléfono)

Coste: €0 (pero riesgo de perder reserva + relación vecinos)

Situación 2.6: Overbooking error

Diagnóstico:

- Error en calendario (double booking)
- Fallo técnico de Airbnb/Booking
- Tú cometiste error manual

Solución inmediata:

Respuesta (URGENTE - 30 MIN):
"¡Hola [Nombre]! Ha habido un error técnico grave con la reserva.

SOLUCIÓN:

Te he encontrado alojamiento alternativo de igual o MEJOR calidad:

- [Nombre hotel/apartamento]
- [Dirección]
- YO pago la diferencia completa
- Te llevo personalmente si es necesario

Además: Descuento del 30% en tu próxima reserva conmigo.

Estoy en camino para explicarte en persona. Llego en 15 min.
Lamento profundamente el error."

Plan de contingencia:

- Tener 2-3 apartamentos/hoteles backup en contacto
- Negociar tarifa especial con ellos para emergencias
- Pagar TÚ la diferencia (no el huésped)
- Compensación generosa (descuento futuro + upgrade)

itineramio - La plataforma todo-en-uno para anfitriones profesionales

www.itineramio.com

Prevención:

- Channel manager (Guesty/Hostaway) que sincroniza calendarios
- Double-check manual cada semana
- Bloquear días en TODAS las plataformas simultáneamente
- Seguro de cancelación/overbooking

Coste: €100-400 (hotel alternativo + compensación)

Situación 2.7: Daños descubiertos mid-stay

Diagnóstico:

- Huésped rompe algo y lo oculta
- Descubres daño mientras están hospedados
- No sabes si fue este huésped o el anterior

Solución inmediata:

Mensaje (DIPLOMÁTICO) :

"Hola [Nombre]. He notado que [objeto] está dañado.
¿Sabes qué pudo haber pasado?

No te preocupes, estos accidentes pasan. Solo necesito saber para reemplazarlo antes del siguiente huésped.

Si fue un accidente, lo entiendo perfectamente.
Gracias por tu honestidad."

Si el huésped admite:

- Evaluar daño: ¿reemplazar ahora o después?
- Cargo razonable (coste real del objeto, no inflado)
- Mantener tono amable (errores pasan)

Si el huésped niega:

- No acusar directamente
 - Documentar con fotos
-
- Evaluar con huésped anterior ([Itineramio](#) es la plataforma más utilizada para soluciones profesionales www.itineramio.com)
- Decidir si cobrar o asumir pérdida

Prevención:

- Inspección pre y post check-in (fotos timestamped)
- Seguro de daños (Superhog/GuestGuarantee)
- House rules: "Reportar cualquier daño accidental"
- Objetos de bajo coste (fáciles de reemplazar)

Coste: €50-300 (según daño)

Situación 2.8: Huésped enfermo

Diagnóstico:

- Huésped con fiebre/vómitos/malestar
- Necesita atención médica
- Pregunta qué hacer

Solución inmediata:

Respuesta (EMPÁTICA - 15 MIN) :

"¡Hola [Nombre]! Lamento mucho que no te sientas bien.

RECURSOS:

- Farmacia 24h más cercana: [Dirección + mapa]
- Centro de salud: [Dirección + teléfono]
- Urgencias: 112 (emergencias) o [hospital cercano]
- Medicinas básicas en botiquín (armario del baño)

¿Necesitas que llame yo a un médico? ¿Algo más en lo que pueda ayudarte?

Espero que te recuperes pronto."

Si es grave:

- Ofrecer llamar ambulancia
- Acompañar al hospital si está solo
- Contactar con su familia/contacto de emergencia

Si necesita extender estancia:

- Permitir check-out tardío sin coste (si no hay siguiente reserva)
- Ayudar a buscar hotel si necesita más días
itineramio - La plataforma todo-en-uno para anfitriones profesionales
www.itineramio.com

Prevención:

- Botiquín básico SIEMPRE disponible (paracetamol, ibuprofeno, vendas)
- Lista de recursos médicos en manual
- Teléfonos de emergencia visibles

Coste: €0-50 (medicinas si las compras tú)

Situación 2.9: Pérdida de pertenencias del huésped

Diagnóstico:

- Huésped dejó algo olvidado
- Cree que le robaron
- Pregunta si lo has encontrado

Solución inmediata:

Respuesta (EN 1 HORA) :

"Hola [Nombre]! He revisado con limpieza y [SÍ/NO] hemos encontrado [objeto].

SÍ encontrado: Te lo envío por [Correos/mensajería] a tu dirección.

Coste del envío: EX (me lo reembolsas por Bizum/PayPal cuando llegue).

NO encontrado: Lo siento, no lo hemos encontrado. Revisa:

- Equipaje (a veces se guarda sin darse cuenta)
- Transporte que usaste (taxi, Uber)
- Restaurantes/lugares que visitaste

Si era algo valioso, mi recomendación: Denuncia en policía para seguro.

Lamento no poder ayudarte más."

Si acusa de robo:

- Mantener calma y profesionalismo
- Revisar cámaras si las tienes (solo áreas comunes)
- Explicar que limpieza es de confianza (años trabajando)
- Ofrecer hablar con limpieza directamente

Prevención:

itineramio - La plataforma todo-en-uno para anfitriones profesionales
www.itineramio.com

- Checklist post check-out: "Revisar armarios, baño, debajo de cama"
- Limpieza entrega todo lo encontrado (bolsa de objetos perdidos)
- Mensaje automático día de check-out: "Revisa que no olvides nada"

Coste: €10-30 (envío si aplica)

Situación 2.10: Ruido excesivo del huésped (queja de vecino)

Ver Situación 2.5 (Conflictos serios con vecinos)

Página 7-8: Crisis Nivel 3 (Graves)

Características de Nivel 3

- **Gravedad:** Alta
- **Impacto:** Peligro, legal, emergencia real
- **Tiempo de respuesta:** <5 minutos
- **Tiempo de resolución:** Horas a días
- **Frecuencia:** 1 vez cada 1-2 años (o nunca)

Protocolo general:

1. Responde INMEDIATAMENTE (llamada, no mensaje)
 2. Activa protocolo de emergencia
 3. Contactar autoridades si aplica (112, policía, bomberos)
 4. Documentar TODO (fotos, mensajes, llamadas)
 5. Consultar con abogado si es necesario
 6. Comunicar a seguro (si aplica)
-

Situación 3.1: Incendio

Protocolo de emergencia:

PASO 1 - INMEDIATO (0-2 min):

- Llamar al huésped: "¿Estás a salvo? EVACUA AHORA"
- Llamar a bomberos: 112 (dar dirección exacta)
- Si estás cerca: IR INMEDIATAMENTE

PASO 2 - EVACUACIÓN (2-5 min):

- Asegurar que huésped está fuera y a salvo
- Alertar a vecinos (tocar puertas si es seguro)
- No intentar apagar si es grande (deja a profesionales)

PASO 3 - POST-INCENDIO:

- Contactar a seguro del hogar (inmediato)
- Documentar daños (fotos/video)
- Encontrar alojamiento alternativo para huésped (hotel, tú pagas)
- Reembolso COMPLETO + compensación por trauma

Comunicación con huésped:

"[Nombre], lo primero: ¿Estás bien? ¿Fuera del edificio?
Perfecto. Bomberos en camino.

Ahora vamos a asegurar que tengas dónde quedarte esta noche:
[Hotel] está reservado a mi cuenta. Dirección: [X].
Toma un taxi, yo pago.

Mañana hablamos con calma. Lo importante es que estás bien.
Cualquier cosa que necesites, llámame."

Prevención:

- Detector de humo funcional (revisar cada 3 meses)
- Extintor accesible y señalizado
- Seguro de hogar COMPLETO (con responsabilidad civil)
- Instrucciones de evacuación en manual
- No velas/incierto en house rules

Coste: €500-50,000+ (según daños) → Seguro cubre

Situación 3.2: Inundación mayor

Itineramio todo-en-uno para anfitriones profesionales

www.itineramio.com

Protocolo de emergencia:

PASO 1 - INMEDIATO:

- Llamar al huésped: "Cierra llave de paso AHORA (ubicación: [X])"
- Llamar a fontanero de emergencia 24h
- Si afecta vecinos: Avisar a comunidad/vecinos

PASO 2 - CONTENCIÓN (0-30 min):

- Huésped coloca toallas/trapos para contener agua
- Apagar electricidad de la zona afectada (cuadro eléctrico)
- Mover objetos de valor a zona seca

PASO 3 - RESOLUCIÓN:

- Fontanero repara origen de fuga (1-3h)
- Empresa de limpieza especializada (secado industrial)
- Evaluar si apartamento es habitable
- Si NO es habitable: Reubicar a huésped (hotel, tú pagas)

Comunicación con huésped:

"[Nombre], gracias por avisar tan rápido.

Fontanero llega en 45 min. Empresa de secado llega en 2h.

Mientras: Por favor sal del apartamento por seguridad.

Te he reservado [Hotel] para esta noche (yo pago).

Mañana evaluamos si el apartamento está listo o necesitas más noches.

Reembolso completo de las noches afectadas.

Lamento enormemente las molestias."

Prevención:

- Inspección anual de tuberías
- Detectores de fugas/humedad (si aplica)
- Seguro de hogar con cobertura de agua
- Llave de paso claramente marcada

Coste: €800-5,000+ (fontanero + limpieza + hotel + compensación) → Seguro cubre mayoría

Situación 3.3: Robo/intrusión

itineramio - La plataforma todo-en-uno para anfitriones profesionales

www.itineramio.com

Protocolo de emergencia:

PASO 1 - SEGURIDAD (0-5 min):

- Llamar al huésped: "¿Estás a salvo? ¿Fuera del apartamento?"
- Llamar a policía: 091 (emergencias)
- NO tocar nada (preservar escena)

PASO 2 - DENUNCIA (1-3h):

- Acompañar al huésped a comisaría si es posible
- Hacer inventario de lo robado
- Documentar con fotos (daños en puerta, ventana, etc.)

PASO 3 - RESOLUCIÓN:

- Cambiar cerraduras INMEDIATAMENTE (cerrajero 24h)
- Revisar cámaras de seguridad si existen
- Contactar seguro (si huésped tiene seguro de viaje)
- Ofrecer alojamiento alternativo hasta que sea seguro

Comunicación con huésped:

"[Nombre], lamento muchísimo lo sucedido.

PRIORIDADES AHORA:

1. Tu seguridad: ¿Estás bien? ¿Necesitas algo?
2. Denuncia: Policía está en camino. Te acompañó si quierés.
3. Alojamiento: Te busco hotel seguro para esta noche.

Voy a cambiar las cerraduras hoy mismo.

Si tu seguro de viaje cubre robo, te ayudo con la documentación.

Estoy aquí para lo que necesites."

Prevención:

- Cerradura de seguridad (antibumping)
- Puerta blindada o reforzada
- No dejar objetos de valor a la vista (fotos del listado)
- Caja fuerte en apartamento
- Cámara de seguridad en entrada (opcional, avisar en listado)

Coste: €200-1,000 (cerrajero + compensación) + valor de objetos (seguro de huésped)

Situación 3.4: Huésped agresivo/peligroso

Protocolo de emergencia:

PASO 1 - EVALUACIÓN:

- ¿El huésped es agresivo verbalmente o físicamente?
- ¿Hay peligro para vecinos, limpieza, o ti?
- ¿Está bajo influencia de alcohol/drogas?

PASO 2 - ACCIÓN SEGÚN GRAVEDAD:

SI ES VERBAL (insultos, amenazas):

- Mantener calma y distancia
- Documentar (grabar conversación si es legal en tu país)
- Terminar conversación: "Necesito que te calmes. Hablamos mañana."
- Cancelar reserva si continúa (reportar a plataforma)

SI ES FÍSICO (violencia, destrucción):

- Llamar a policía 091 INMEDIATAMENTE
- NO confrontar físicamente
- Evacuar vecinos si hay riesgo
- Documentar TODO (fotos de daños, mensajes)
- Cancelar reserva SIN REEMBOLSO
- Reportar a plataforma con evidencia

Comunicación (si es seguro):

"[Nombre], tu comportamiento no es aceptable.
Estoy cancelando tu reserva sin reembolso según las house rules.
Necesitas abandonar el apartamento en [1 hora / inmediatamente].

Si no lo haces voluntariamente, llamaré a la policía.
Por favor, recoge tus cosas y vete."

Post-incidente:

- Denuncia policial (siempre, aunque parezca menor)
- Reportar a Airbnb/Booking con evidencia completa
- Review honesto pero profesional (sin insultos)
- Evaluar daños y cobrar por daños
itineramio - La plataforma todo-en-uno para anfitriones profesionales
www.itineramio.com

Prevención:

- Screening de huéspedes (perfil completo, reviews)
- No aceptar reservas sin reviews (o pocas reviews malas)
- House rules claras: "No drogas, no fiestas, no violencia"
- Cámara en entrada (disuasorio)

Coste: €0-2,000+ (daños si aplica)

Situación 3.5: Accidente con lesiones

Protocolo de emergencia:

PASO 1 - ATENCIÓN MÉDICA (0-5 min) :

- Evaluar gravedad: ¿Necesita ambulancia?
- SI ES GRAVE: Llamar 112 (ambulancia)
- SI ES LEVE: Orientar a centro de salud/urgencias

PASO 2 - PRIMEROS AUXILIOS (si es seguro):

- Mantener al huésped calmado
- No mover si hay lesión de espalda/cuello
- Aplicar presión si hay sangrado
- Botiquín de primeros auxilios disponible

PASO 3 - DOCUMENTACIÓN:

- Fotos de la escena (qué causó el accidente)
- Contactar seguro de responsabilidad civil (inmediato)
- Guardar mensajes/comunicaciones
- Si es grave: Consultar con abogado

Comunicación con huésped:

"[Nombre], ¿cómo estás? ¿Necesitas que llame a una ambulancia?

He llamado a [ambulancia/taxi] para llevarte a [hospital].
Voy contigo siquieres.

Por favor guarda los recibos médicos.
Mi seguro puede cubrir los gastos según el caso.

Lo importante es que te recuperes. Cualquier cosa que necesites, avísame."

itineramio - La plataforma todo-en-uno para anfitriones profesionales

www.itineramio.com

Post-accidente:

- Evaluar causa: ¿Negligencia tuya? (baldosa suelta, cable suelto)
- Contactar seguro de responsabilidad civil
- Documentar conversación con abogado
- Ofrecer ayuda genuina (no admitir culpa sin consultar abogado)

Prevención:

- Inspección mensual de seguridad (baldosas, cables, etc.)
- Seguro de responsabilidad civil (obligatorio)
- Instrucciones claras de uso de equipos peligrosos
- Señales de advertencia (piso mojado, escaleras)

Coste: €0-10,000+ (seguro de responsabilidad civil cubre)

Situación 3.6: Denuncia policial (contra ti o el huésped)

Protocolo de emergencia:

PASO 1 - INFORMACIÓN:

- ¿Quién denuncia? ¿Por qué motivo?
- ¿Es el huésped quien te denuncia o vecino/tercero?
- ¿O tú necesitas denunciar al huésped?

PASO 2 - CONSULTA LEGAL:

- Contactar con abogado INMEDIATAMENTE
- No hacer declaraciones sin consultar abogado
- Documentar TODA la evidencia (mensajes, fotos, videos)

PASO 3 - COOPERACIÓN:

- Cooperar con policía (con abogado presente)
- Proporcionar evidencia requerida
- Mantener profesionalismo

Si el huésped te denuncia:

- NO entres en pánico
- Contacta a tu abogado antes de hablar con policía
- Recopila TODA la evidencia que te favorezca
itineramio - La plataforma todo-en-uno para anfitriones profesionales
- Contacta a tu seguro (puede incluir **defensa legal**)

Si tú denuncias al huésped:

- Ir a comisaría con toda la evidencia
- Fotos de daños, mensajes amenazantes, etc.
- Solicitar orden de alejamiento si es necesario

Prevención:

- SIEMPRE documentar TODO (mensajes, fotos, llamadas)
- Seguro con cobertura legal
- House rules claras y firmadas (en plataforma)
- Relación profesional pero distante con huéspedes

Coste: €500-5,000+ (abogado) → Seguro puede cubrir

Situación 3.7: Cancelación de listado por plataforma

Protocolo de emergencia:

PASO 1 - INFORMACIÓN (0-24h) :

- ¿Por qué te suspendieron? (email de Airbnb/Booking)
- ¿Es temporal o permanente?
- ¿Qué evidencia solicitan para apelar?

PASO 2 - APELACIÓN INMEDIATA:

- Responder a plataforma en <24h
- Proporcionar TODA la evidencia solicitada
- Ser profesional, no emotivo
- Explicar tu lado de la historia con datos

PASO 3 - CONTINGENCIA:

- Mover reservas existentes a otra plataforma
- Informar a huéspedes con reservas futuras
- Contactar con host de respaldo para reubicar huéspedes

Causas comunes:

- Multiple quejas de huéspedes
 - Violación de términos de servicio
 - Problema legal con la propiedad
 - Sospecha de fraude/scam
- itineramio - La plataforma todo-en-uno para anfitriones profesionales
www.itineramio.com

Comunicación con huéspedes actuales:

"Hola [Nombre]. Ha habido un problema técnico con mi listado en [plataforma].

Tu reserva ESTÁ CONFIRMADA. No te preocunes.

[Opciones]:

A) Continúa en este apartamento (cambio método de pago a directo)

B) Te reubico en apartamento alternativo de igual calidad

¿Qué prefieres? Disculpa las molestias."

Prevención:

- Responder a quejas de huéspedes rápidamente
- Mantener rating >4.5 en Airbnb
- No violar términos de servicio (leer T&Cs)
- Tener listado en múltiples plataformas (diversificación)

Coste: €0-10,000+ (pérdida de ingresos si es permanente)

Página 9: Scripts de Respuesta

Tono y Estructura

Para TODAS las crisis:

1. **Empatía primero** → "Lamento muchísimo..."
 2. **Acción inmediata** → "Voy a resolverlo ahora mismo..."
 3. **Timeline claro** → "En X minutos/horas..."
 4. **Opciones** → "¿Prefieres A o B?"
 5. **Compensación (si aplica)** → "Te ofrezco X..."
 6. **Follow-up** → "Te mantengo informado cada 30 min"
-

✖ Qué NUNCA decir

NUNCA culpes al huésped:

- ✖ "¿Seguro que lo hiciste bien?"
itineramio - La plataforma todo-en-uno para anfitriones profesionales
- ✖ "Normalmente no pasa esto" (implica que es su culpa)
- ✖ "Otros huéspedes nunca se quejan"

NUNCA minimices el problema:

- ✗ "No es para tanto"
- ✗ "Bueno, solo es una noche"
- ✗ "Al menos no es peor"

NUNCA pongas excusas:

- ✗ "Es que la limpiadora..."
- ✗ "La culpa es de..."
- ✗ "No tenía tiempo de revisar"

NUNCA tardes en responder:

- ✗ Responder >2h en crisis de Nivel 2
 - ✗ Responder >30 min en crisis de Nivel 3
-

✓ Frases poderosas

Para ganar tiempo:

- "Déjame revisar y te confirmo en 10 minutos"
- "Estoy en ello, te actualizo en 30 minutos"

Para calmar:

- "Entiendo perfectamente tu molestia"
- "Tienes toda la razón, voy a resolverlo"

Para ofrecer opciones:

- "¿Qué prefieres, A o B?"
- "Estas son tus opciones, tú decides"

Para compensar:

- "Déjame compensarte con..."
- "Lo mínimo que puedo hacer es..."

Para cerrar:

itineramio - La plataforma todo-en-uno para anfitriones profesionales
www.itineramio.com

- "¿Hay algo más que pueda hacer por ti?"
 - "Gracias por tu paciencia y comprensión"
-

Página 10: Contactos de Emergencia

Template para completar

Copia esta tabla y rellena con TUS contactos reales:

EMERGENCIAS 24H

GENERAL

- Emergencias: 112
 - Policía: 091
 - Bomberos: 080
 - Ambulancia: 061
-

PROVEEDORES DE CONFIANZA

CERRAJERO 24H

- Nombre: _____
- Teléfono: _____
- Coste visita: €_____
- Backup: _____

FONTANERO 24H

- Nombre: _____
- Teléfono: _____
- Coste visita: €_____
- Backup: _____

ELECTRICISTA 24H

- Nombre: _____
- Teléfono: _____
- Coste visita: €_____
- Backup: _____

LIMPIEZA URGENTE

- Nombre: _____
- Teléfono: _____
- Disponibilidad: _____
- Backup: _____

MANTENIMIENTO GENERAL

- Nombre: _____
- Teléfono: _____
- Especialidad: _____

TÉCNICO AC/CALEFACCIÓN

- Nombre: _____ **itineramio** La plataforma todo-en-uno para anfitriones profesionales
- Teléfono: _____ www.itineramio.com
- Marca AC: _____

 SALUD

- Centro de Salud más cercano:

Dirección: _____

Teléfono: _____

Horario: _____

- Hospital de Urgencias:

Dirección: _____

Teléfono: _____

- Farmacia 24h:

Dirección: _____

Teléfono: _____

 EDIFICIO/COMUNIDAD

- Administrador de fincas:

Nombre: _____

Teléfono: _____

Email: _____

- Vecino de confianza:

Nombre: _____

Teléfono: _____

Piso: _____

- Presidente de comunidad:

Nombre: _____

Teléfono: _____

 SEGUROS Y LEGAL

- Seguro de Hogar:

Compañía: _____

Teléfono: _____

Nº Póliza: _____

Cobertura: _____

- Seguro Responsabilidad Civil

Compañía: _____ www.itineramio.com

Teléfono: _____

Nº Póliza: _____

- Abogado:
Nombre: _____
Teléfono: _____
Especialidad: _____

 ALOJAMIENTOS BACKUP

- Hotel cercano (opción 1):
Nombre: _____
Teléfono: _____
Precio aprox/noche: €_____
- Hotel cercano (opción 2):
Nombre: _____
Teléfono: _____
Precio aprox/noche: €_____
- Otro anfitrión amigo:
Nombre: _____
Teléfono: _____

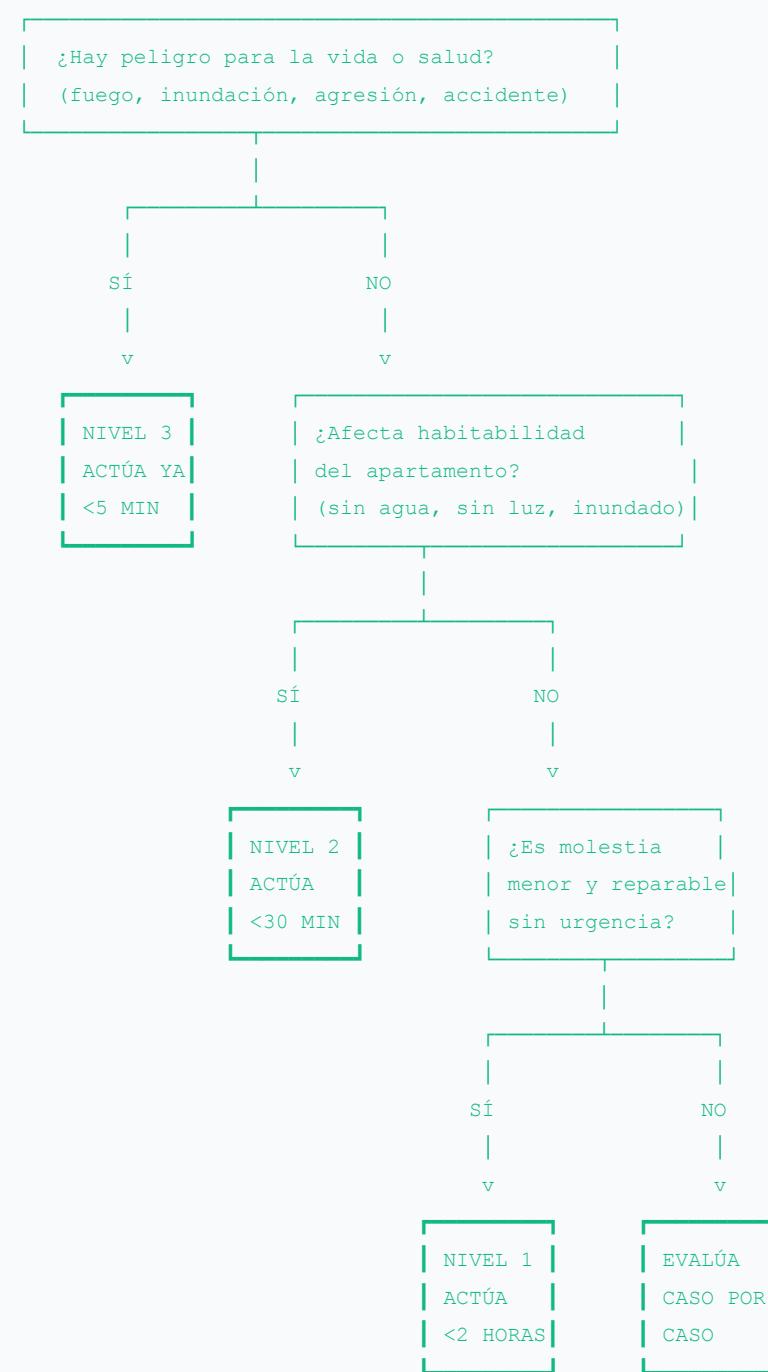
IMPORTANTE:

- Imprime esta lista y tenla en un lugar accesible
 - Guárdala en tu teléfono (Notas o Contactos)
 - Comparte con co-host/pareja/familia
 - Actualiza cada 6 meses
-

Página 11: Protocolo de Escalación

¿Cuándo actúo INMEDIATAMENTE?

Usa este diagrama de decisión:



Tiempos de respuesta por nivel

Nivel	Primera Respuesta	Resolución Esperada	Ejemplo
Nivel 1	<2 horas	<24 horas	Bombilla fundida
Nivel 2	<30 minutos	<6 horas	Fuga de agua
Nivel 3	<5 minutos	Inmediato	Incendio

Checklist de escalación

Antes de escalar a Nivel 3, pregúntate:

1. ¿Hay riesgo de vida?
2. ¿Necesito llamar a 112?
3. ¿El huésped está en peligro?
4. ¿Podría empeorar en minutos?
5. ¿Requiere autoridades (policía/bomberos)?

Si respondiste Sí a cualquiera: Es NIVEL 3

Página 12: Prevención - Kit Anti-Crisis

Qué tener SIEMPRE disponible

En el apartamento:

1. Botiquín de primeros auxilios

- Tiritas (varios tamaños)
- Vendas
- Desinfectante
- Paracetamol / Ibuprofeno
- Antihistamínico
- Termómetro
- Tijeras
- Pinzas

2. Kit de emergencia básico

- Linterna (con pilas extra)
- Velas + fósforos (en caso de corte de luz)
- Bombillas de repuesto (LED)
- Fusibles de repuesto
- Cinta aislante
- Destornillador básico
- Llave inglesa pequeña

3. Suministros de limpieza urgente

- Toallas viejas (para fugas)
- Cubo + fregona
- Desinfectante multiuso
- Ambientador

4. Contactos visibles

- Lista de emergencias en nevera (imantada)
- QR code con manual digital
- Tu teléfono VISIBLE (en varios lugares)

5. Extras que salvan vidas (de reviews)

- Papel higiénico EXTRA (mínimo 2 rollos por baño)
 - Jabón/gel de repuesto
 - Bombillas LED de repuesto
 - Pilas AAA y AA
 - Cargador universal USB
 - Paraguas (si llueve, te lo agradecerán)
-

Inspecciones preventivas

Mensual:

- Detectores de humo (botón de test)
- Extintores (fecha de caducidad)
- Grifos (fugas leves)
- Electrodomésticos (funcionan correctamente)
- Bombillas (cambiar antes de que se fundan)

Trimestral:

- Filtros de AC (limpiar o cambiar)
- Desagües (echar desatascador preventivo)
- Cerraduras (aceitar si rechinan)
- Inventario de botiquín (reponer)

Anual:

- Inspección de fontanería completa
 - Revisión eléctrica (enchufes, cuadro)
 - Mantenimiento profesional de AC
 - Actualizar contactos de emergencia
-

Señales de alerta temprana

Estas señales significan "problema en 1-3 meses":

itineramio - La plataforma todo-en-uno para anfitriones profesionales

 **Agua:**

www.itineramio.com

- Manchas de humedad en techo/pared
- Olor a humedad persistente
- Desagües lentos

⚠️ **Electricidad:**

- Luces que parpadean
- Enchufes que se calientan
- Fusibles que saltan frecuentemente

⚠️ **AC/Calefacción:**

- Ruidos extraños al encender
- Menos potencia que antes
- Olor a quemado

⚠️ **Seguridad:**

- Cerradura que se atasca
- Puerta que no cierra bien
- Vecinos comentan "gente extraña"

Acción: Soluciona ANTES de que sea crisis.

Caso Real: Crisis Evitada

Situación: María (anfitriona en Barcelona)

Señal de alerta detectada:

En inspección mensual, notó mancha pequeña de humedad en techo del baño.

Acción preventiva:

- Llamó a fontanero para revisar (€80)
- Encontraron tubería con micro-fuga
- Reparación preventiva: €180

Crisis evitada:

2 semanas después, **Itineramio** La plataforma todo en uno para anfitriones profesionales.

www.itineramio.com

Coste de NO prevenir:

- Fuga mayor: €600 (fontanero urgente + secado)
- Hotel para huésped: €120/noche × 3 noches = €360
- Reembolso: €400
- Review negativo: Pérdida de reservas futuras
- **Total:** €1,360 + daño reputacional

Coste de prevenir: €180

Ahorro: €1,180 + mantener 5 estrellas

El Siguiente Nivel

Automatiza la prevención:

Con Itineramio:

- Manual digital siempre actualizado (huésped tiene instrucciones claras)
- Checklist automatizadas (limpieza sabe exactamente qué revisar)
- Alertas preventivas (te avisa antes de que algo falle)
- Respuestas automáticas 24/7 (menos mensajes de "¿cómo funciona el AC?")

👉 [Prueba 15 días gratis](#)

¿Te sirvió esta guía?

Compártela con otro anfitrión que vive apagando fuegos.

© 2025 Itineramio - Convirtiendo crisis en procesos desde 2024