



El Corazón Escalable

Automatiza lo Técnico, Amplifica lo Humano

Tu don es la hospitalidad. Aprende a escalarla sin perder la magia.

31

momentos WOW

42%

repeat guests

<€5

bajo coste

La Paradoja Automatizar-Humanizar

Tu Perfil Experiencial

Fortalezas:

- ♥ Empatía natural
- ✦ Atención al detalle
- 🤝 Hospitalidad genuina
- 👉 Conexión humana

Gap crítico:

No escala. Burnout por sobre-personalización. Gastas energía en lo técnico en vez de lo humano.

La Solución: Automatiza lo Técnico

AUTOMATIZA →

- ✓ Check-in
- ✓ Instrucciones técnicas
- ✓ FAQs repetitivos
- ✓ Recordatorios
- ✓ Admin y facturación

TIEMPO PARA →

- ♥ Bienvenida personalizada
- ♥ Conversación genuina
- ♥ Resolver lo único
- ♥ Experiencias memorables
- ♥ Conexión real

Resultado: Más tiempo para lo que importa. Menos burnout. Mejor experiencia.

31 Momentos WOW (Bajo Coste)

Pre-llegada (5)

1. Email con nombre + historia personal
2. Spotify playlist local
3. Mapa dibujado a mano
4. Pregunta sobre preferencias
5. WhatsApp "Ya falta poco!"

Bienvenida (8)

6. Nota manuscrita
7. Flores frescas
8. Producto local (galletas)
9. Temperatura perfecta
10. Música suave
11. Vela aromática
12. Foto Polaroid bienvenida
13. Tour personal (5min)

Durante estancia (10)

14. Check-in día 2
15. Recomendación personalizada
16. Sorpresa cumpleaños/aniversario
17. Upgrade disponibilidad
18. Recipe familiar
19. Invitación evento local
20. Libro préstamo
21. Paraguas si llueve
22. Late checkout gratis
23. Problema? Solución + extra

Despedida (5)

24. Carta despedida manuscrita
25. Regalo pequeño (imán local)
26. Foto juntos (si quieren)
27. Código descuento próxima vez
28. "Vuelve cuando quieras"

Post-estancia (3)

29. Email día 7 "¿Llegaste bien?"
30. Fotos que les tomaste
31. Email día 30 "Te echamos de menos"

Coste Total de 10 Momentos WOW

Nota + Flores + Galletas + Música + Vela + Regalo = **€8/reserva**

ROI: +30% repeat guests = €500-1,000 extra/año

3 Niveles de Welcome Pack

Nivel 1 (<€5)

- Nota manuscrita
- Mapa local dibujado
- Galletas panadería
- Guía "Top 5 secretos"

€4/reserva

Nivel 2 (€10-20)

- Nivel 1 +
- Cesta bienvenida local
- Botella vino región
- Flores frescas
- Set desayuno (café+croissants)

€15/reserva

Nivel 3 (€30+)

- Nivel 2 +
- Experience box temática
- Voucher restaurante
- Tour guiado incluido
- Personalización extrema

€40/reserva

Sistema de Seguimiento Emocional (sin CRM)

La Técnica del "Detail Journal"

Después de cada check-out, escribe 3 detalles en Google Keep con tags:

```
[Nombre] #primeravez #conniños #vegetariano  
"Preguntó por parques. Le gustó vino Rioja. Aniversario Mayo."
```

3 Niveles de Memoria

Básico: Nombre + fechas

Medio: + Preferencias

Avanzado: + Historia personal

Cuándo Usar

- Email día 30: "¿Volviste a ese restaurante que te gustó?"
- Repeat booking: "¡De vuelta! ¿Misma habitación?"
- Aniversarios: "¡Un año desde tu primera visita!"

Caso: Laura, Boutique Guesthouse

Antes:

- Repeat guest rate: 12%
- Rating: 4.7★
- Invertía 20h/semana
- Welcome: básico

Después (6 meses):

- Repeat guest rate: 38% (+26pp)
- Rating: 4.95★ (+0.25)
- Invierte: 8h/semana (-12h)
- Welcome: 5 momentos WOW

Qué implementó:

1. Automatizó check-in técnico → 6h ahorradas
2. Añadió 5 momentos WOW (€8/reserva)
3. Sistema Google Keep para recordar
4. Email personalizado día 30

Inversión: €8/reserva × 30 reservas/mes = €240/mes

Retorno: +26% repeat guests = +€800/mes

ROI: 333%

Tu Plan de Acción

🎯 Esta semana:

Elige 3 momentos WOW de bajo coste. Implementa en próxima reserva.

🎯 Este mes:

Automatiza check-in técnico. Usa tiempo ahorrado para personalización.

🎯 Próximos 3 meses:

Sistema Google Keep. Track 3 detalles por huésped. Objetivo: 25% repeat guests.

Automatiza lo técnico. Enfócate en el corazón.

Itinerario libera 8h/semana para lo que importa: conexión humana

