



# Playbook Anti-Crisis

27 Situaciones Resueltas

Convierte tu instinto en sistema escalable

**27**

crisis con scripts

**90%**

resuelto <2h

**3**

niveles urgencia

# Tu Perfil Resolutor

## 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

2

## Crisis Nivel 1 (Menores)

### 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

3

## Crisis Nivel 2 (Medias) + Nivel 3 (Graves)

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

- |   |  |
|---|--|
| 11. <b>Fuga agua:</b> Cortar agua + fontanero urgente       | 12. <b>Locked out:</b> Código backup o cerrajero 24h         |
| 13. <b>Queja limpieza:</b> Disculpa + limpieza extra gratis | 14. <b>Alergias:</b> Limpieza profunda + air purifier        |
| 15. <b>Conflicto vecinos:</b> Mediar + solución win-win     | 16. <b>Overbooking:</b> Alternativa similar o reembolso 150% |
| 17. <b>Daños mid-stay:</b> Fotos + mensaje cortés + claim   | 18. <b>Huésped enfermo:</b> Médico contacto + flexibilidad   |
| 19. <b>Pérdida pertenencias:</b> Buscar + envío courier     | 20. <b>Ruido excesivo:</b> 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

4

## Kit Anti-Crisis + Contactos

### 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)