



# 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

