Tiempos de cortesía

Cuánto retraso aceptas de una clienta y **qué hace tu equipo cuando se supera**, sin tener que preguntarte.

GUÍA PASO A PASO

PLANTILLA + EJEMPLO REAL



PARA QUIÉN ES

Dueñas de salón con agenda de citas encadenadas, donde el retraso de una clienta se nota en todas las siguientes.

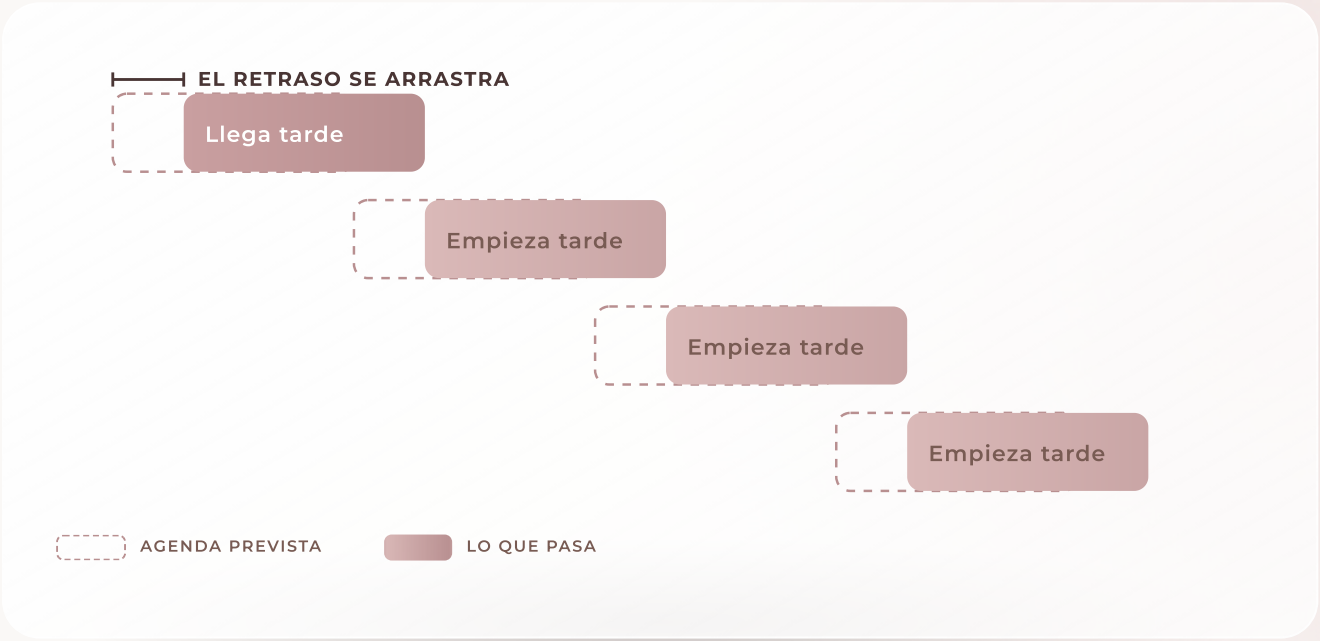
PARA QUIÉN NO ES

Quien prefiere decidir cada retraso a ojo, según el día.

EL PROBLEMA

Un retraso nunca es solo uno.

Cuando una clienta llega tarde y no hay una norma, cada caso se decide a ojo. Y el retraso se arrastra a **todas las citas que vienen detrás.**



«Es que depende del día.»

«Si son unos minutos, no pasa nada.»

«Si podemos, la atendemos.»

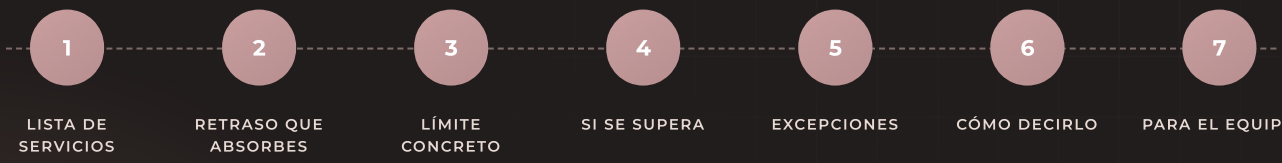
Si en tu salón se oye alguna de estas frases, no hay protocolo: hay improvisación. Y **lo que se decide a ojo acaba pasando por ti.**

EL CAMBIO DE ENFOQUE

~~No te preguntes cuántos minutos quieres permitir.~~

Pregúntate cuántos puedes absorber sin perjudicar a la siguiente cita.

Esa es la pregunta que cambia todo. No va de ser más o menos flexible: va de saber **cuánto aguanta tu agenda** y de dejarlo escrito, porque tu equipo necesita **un número, no un «depende».**



Al terminar tendrás un protocolo de una página que tu equipo aplica sin tener que preguntarte.

PASOS 1 Y 2

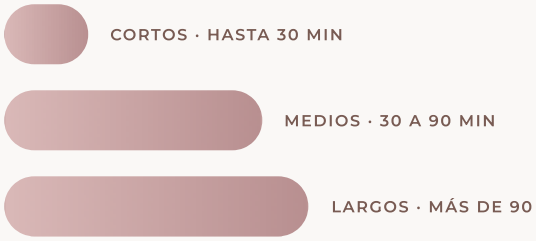
Qué ofreces y cuánto aguanta.

PASO 1

Haz una lista de tus servicios

Anota los principales servicios y su duración habitual. **No todos necesitan el mismo tiempo de cortesía:** uno de 30 minutos y uno de 3 horas no afectan igual a tu agenda cuando una clienta llega tarde.

Si dentro de una misma categoría hay servicios que funcionan de forma muy distinta, **sepáralos.**



PASO 2

Calcula cuánto retraso puedes absorber

Ahora analiza cada servicio, pero con la pregunta correcta: no «¿cuántos minutos de retraso *quiero* permitir?», sino **«¿cuántos puedo absorber sin perjudicar a la siguiente cita?»** Si no sabes cómo, revisa:

- Cuánto dura realmente el servicio.
- Cuánto margen hay hasta la siguiente cita.
- Si hay tiempos de espera dentro del servicio, como en tratamientos o tintes.
- Si alguna parte puede reorganizarse.
- En qué momento el retraso empezaría a afectar a otra clienta.

Con esto fijas el tiempo máximo de cortesía de cada servicio.

PASO 3

Pon un límite concreto.

EVITA LOS CRITERIOS AMBIGUOS

~~«Es que depende del día.»~~

~~«Si son unos minutos, no pasa nada.»~~

~~«Si podemos, la atendemos.»~~

Tu equipo necesita un número.

Estás creando un protocolo: sé **lo más precisa posible.** Siempre habrá excepciones, pero el límite tiene que ser claro y conciso.

EJEMPLO

Manicura

Duración: 45 min

5 min

TIEMPO DE CORTESÍA

EJEMPLO

Color + corte

Duración: 150 min

10 min

TIEMPO DE CORTESÍA

Los números son solo ejemplos. **El límite se calcula según cómo funciona tu salón.**

PASO 4

Decide qué pasa cuando se supera.

Define la consecuencia **antes de que ocurra el problema**, para que cuando pase se sepa qué hacer de forma rápida y sin darle vueltas. Para cada servicio, pregúntate:

PRIMERO
¿Podemos adaptarlo sin comprometer el resultado?

SÍ → ADAPTAR
Define exactamente cómo

NO

SI NO PUEDE ADAPTARSE
¿Existe otro servicio que podamos ofrecer en el tiempo disponible?

SÍ → CAMBIAR
Ofrece ese servicio

NO

Y SI TAMPOCO ES POSIBLE
¿Reprogramamos la cita?

SÍ → REPROGRAMAR
Busca otra cita

No escribas solo «adaptar servicio». Especifica qué significa.

Cuanto menos tenga que interpretar tu equipo, e incluso tú misma, **mejor funcionará el protocolo.**

PASO 5

Define las excepciones.

Puede haber situaciones excepcionales, pero también deben tener límites. Define:

1. **En qué circunstancias puede hacerse una excepción**
2. **Quién tiene autoridad para aprobarla**
   Si tienes equipo.
3. **Qué nunca puede hacerse, aunque la clienta lo pida**

Así evitas que cada profesional aplique un criterio diferente.

EJEMPLO DE UN SALÓN REAL

SE VALORA UNA EXCEPCIÓN SOLO CUANDO

- La siguiente franja de la agenda está libre y asumir el retraso no afecta a ninguna otra clienta.
- El retraso es excepcional, por una circunstancia ajena a la clienta, y hay margen real para absorberlo.
- El propio salón ha provocado antes el retraso.

NO ES EXCEPCIÓN

- Que sea una clienta habitual.
- Que haya contratado un servicio de importe elevado.
- Que insista en que se le atienda.

Autoriza: la directora o la encargada del salón.

Una excepción sin límites **deja de ser una excepción.**

PASO 6

Prepara cómo comunicarlo.

Es de los puntos más importantes: el protocolo no solo dice qué hacer, también **cómo explicárselo a la clienta.** La idea no es castigarla por llegar tarde, sino explicar con elegancia que te tomas muy en serio el tiempo y no haces servicios «de mala manera».

LA FRASE BASE

«No disponemos del tiempo suficiente para realizar el servicio correctamente **sin perjudicar las citas posteriores.**»

SI PODEMOS ATENDERLA	«Tenemos un margen de cortesía de 10 minutos para este servicio. Hoy podemos atenderte con normalidad, pero necesitamos comenzar ya para poder respetar las siguientes citas.»
SI TENEMOS QUE ADAPTAR EL SERVICIO	«Como hemos superado el tiempo de cortesía, ya no disponemos del tiempo necesario para realizar el servicio completo sin afectar a las siguientes citas. Podemos mantener el servicio principal y hacer un acabado más sencillo para poder terminar dentro del tiempo disponible.»
SI PODEMOS CAMBIAR EL SERVICIO	«Ya no tenemos tiempo suficiente para realizar la pedicura completa, pero sí podemos hacerte la versión básica dentro del tiempo que tenemos disponible. Si prefieres realizarla completa, podemos buscarte una nueva cita.»
SI TENEMOS QUE REPROGRAMAR	«Por el tiempo de retraso ya no disponemos del margen necesario para realizar el servicio correctamente sin afectar a las siguientes citas. Prefiero que busquemos otra cita en la que podamos dedicarte todo el tiempo que necesita.»

Son ejemplos de partida: adáptalos al tono de comunicación de tu salón.

ASÍ QUEDA TERMINADO

Un protocolo de un salón real.

Ejemplo de **Alma Beauty Studio.** Una tabla que el equipo consulta sin preguntar a nadie.

SERVICIO	DURA	CORTESÍA	SI SE SUPERA	ALTERNATIVA
Corte mujer	45 min	**5'**	ADAPTAR	Corte sin peinado final si el tiempo disponible lo requiere.
Corte + peinado	60 min	**10'**	ADAPTAR	Corte + secado básico, sin styling final.
Manicura semipermanente	60 min	**5'**	REPROGRAMAR	Buscar la siguiente cita disponible.
Pedicura completa	60 min	**5'**	CAMBIAR SERVICIO	Ofrecer pedicura básica si hay tiempo; si no, reprogramar.
Depilación de cejas	20 min	**5'**	REPROGRAMAR	Buscar hueco ese mismo día o nueva cita.
Tratamiento facial	75 min	**10'**	ADAPTAR O REPROGRAMAR	Adaptar solo las fases no esenciales; nunca reducir tiempos de actuación necesarios.
Color raíz + peinado	120 min	**10'**	ADAPTAR	Mantener color y tiempos técnicos; simplificar acabado/peinado.
Balayage + matiz + corte	210 min	**15'**	REPROGRAMAR	Nueva cita con tiempo suficiente para hacer el servicio completo.

REGLA DEL EQUIPO

No modificamos el protocolo según sea la clienta. Se consulta el tiempo de cortesía, se comprueba cuánto se ha superado y se aplica la alternativa. Solo se consulta con dirección ante una excepción contemplada.

EL OBJETIVO

No es penalizar los retrasos: es **proteger la calidad del servicio** y evitar que el retraso de una cita acabe afectando a todas las clientas del día.

CRITERIO GENERAL Y PASO 7

La tabla va con una regla.

Además de la tabla, el salón del ejemplo dejó por escrito el criterio general. Así el equipo sabe qué hacer en cada situación, **también cuando el retraso ya ha superado el límite.**

DENTRO DEL TIEMPO

Se atiende con normalidad

La clienta se atiende siempre que el retraso pueda absorberse sin afectar a la calidad del servicio ni a las citas posteriores.

Qué hace el equipo: empezar el servicio de inmediato y avisar con amabilidad de que están dentro del margen máximo.

Si la agenda ya acumula retraso por otros motivos, comprobar antes que el servicio sigue siendo viable.

SUPERADO EL TIEMPO

Se aplica la tabla

El equipo consulta la tabla y aplica la alternativa establecida para ese servicio.

- Adaptar o reducir, si no afecta al resultado.
- Cambiar a un servicio más corto, si hay alternativa adecuada.
- Reprogramar, si no hay tiempo suficiente.

Nunca se reducen tiempos técnicos de coloración o tratamientos si compromete el resultado, ni se alarga un servicio retrasando las citas posteriores sin autorización de dirección.

PASO 7

Si tienes equipo, hazlo accesible

- **Revísalo con quien hace cada servicio** y comprueba que las alternativas son viables.
- **Imprímelo** si tu equipo trabaja mejor con papel.
- **Explica el protocolo al equipo** y guarda una copia donde todos puedan consultarla.
- **Revísalo siempre** que cambies duraciones, servicios o estructura de agenda.

Protocolo
de tiempos de cortesía

Imprímela las veces que necesites. Rellénala con tus servicios y los números de tu salón.

SALÓN _____ ACTUALIZADO _____

SERVICIO	DURA	CORTESÍA	SI SE SUPERA	ALTERNATIVA CONCRETA

EXCEPCIONES
En qué circunstancias

QUIÉN AUTORIZA
Nombre o cargo

NUNCA SE HACE
Aunque la clienta lo pida

QUÉ DECIMOS A LA CLIENTA Una frase para cada caso: atender, adaptar, cambiar, reprogramar

☐ REVISADO CON EL EQUIPO fecha: ____ / ____ / _____

EL SIGUIENTE PASO

El protocolo arregla los retrasos.

¿Y lo demás que solo funciona si estás tú?

Este protocolo resuelve una cosa: que los retrasos **no se decidan a ojo.** Pero si en tu salón hay más decisiones que solo salen bien cuando estás tú, el siguiente paso es mirarlas todas juntas. **Primero se arregla el negocio; después, se crece.**

Reserva tu llamada →

Una llamada para ver cómo está tu salón hoy y por dónde empezar.
calendar.app.google/7oJ1DMJVsSeKkXYD7

MERCEDES HERRERO

Montó su primera peluquería **sin ser peluquera** y llegó a tener 5 salones funcionando de forma independiente. Hoy acompaña a dueñas de salón para que su negocio sea **más rentable, más ordenado y menos dependiente de ellas.**