

CHECKLIST

Checklist: los momentos de la verdad de tu cliente



Los instantes en los que un cliente decide si confía en ti, si vuelve y si te recomienda. Revísalos uno a uno.

UN RECURSO DE DOODLE STUDIO

LO QUE ENCONTRARÁS

- Los 5 momentos que más pesan para tu cliente
- 20 puntos para revisar uno a uno
- Cómo priorizar qué mejorar primero
- Para usar a solas o con tu equipo

● Qué es un momento de la verdad

Es cada contacto en el que el cliente se forma una opinión de tu negocio. No todos pesan igual: estos son los que más deciden.

● 1. Antes de llegar

- ☐ Tu perfil de Google tiene fotos actuales y el horario correcto
- ☐ Tu web o tu Instagram dicen qué haces y para quién
- ☐ Se ve cómo reservar en menos de 2 clics
- ☐ Respondes los mensajes en menos de 2 horas

● 2. La primera vez

- ☐ Le das la bienvenida por su nombre
- ☐ Le explicas qué va a pasar y cuánto dura
- ☐ El espacio está cuidado y es agradable
- ☐ No hay esperas largas sin explicación

● 3. Durante el servicio

- ☐ Le preguntas qué necesita antes de empezar
- ☐ Le explicas lo que haces con palabras sencillas
- ☐ Sale sabiendo qué hacer después

● 4. El cobro y la despedida

- ☐ El precio no le sorprende
- ☐ Le propones el siguiente paso sin presionar
- ☐ Se lleva algo: una pauta, un recordatorio, un detalle

● 5. Después

- ☐ Le escribes a los 2 o 3 días para ver cómo está
- ☐ Le pides una reseña cuando está contento
- ☐ Le recuerdas su próxima cita o revisión
- ☐ Agradeces y respondes todas las reseñas

● Cómo usar este checklist

Marca lo que ya haces bien y elige 2 momentos para mejorar este mes. Repítelo cada trimestre con tu equipo.

¿Quieres aplicarlo a tu negocio?

Agenda una consultoría gratuita de 30 minutos en the-doodlestudio.com y lo vemos contigo.