

PLANTILLAS DE MENSAJES

Plantillas de mensajes para huéspedes

Un sistema completo de mensajes para copiar y pegar que dirige tu estancia de principio a fin.

LO QUE INCLUYE

Secuencia completa de mensajes

Respuestas guardadas

Guión para situaciones difíciles

Qué automatizar

El sistema detrás de 'este anfitrión lo tiene todo controlado'

Una buena comunicación con el huésped no consiste en estar pegado al teléfono. Consiste en tener el mensaje correcto listo para cada momento, para que los huéspedes se sientan atendidos — y tú respondas en segundos en lugar de escribir lo mismo por centésima vez.

Esta guía te entrega un sistema completo de mensajes para copiar y pegar: la secuencia completa desde antes de la llegada hasta después de la salida, una biblioteca de respuestas guardadas para las preguntas que recibes una y otra vez, y guión para las situaciones incómodas que todo anfitrión acaba enfrentando. Rellena tus datos entre corchetes una vez, guárdalos y tu comunicación funciona como la recepción de un hotel.

Personaliza el marco, plantilla el cuerpo

Los huéspedes huelen un copiar y pegar a kilómetros — pero solo si es genérico. La solución: mantén la estructura en plantilla, pero abre siempre con su nombre y un detalle específico (el motivo de su viaje, su pregunta, el clima). Misma velocidad, completamente humano.

Los siete mensajes que cubren el 90% de una estancia

1. Confirmación de reserva

A los pocos minutos de la reserva.

2. Detalles previos a la llegada

El día antes de la entrada.

3. Día de la entrada

La mañana de la llegada — un breve 'ya está todo listo'.

4. Mensaje de mitad de estancia

La mañana siguiente a la primera noche.

5. Recordatorio de salida

La tarde anterior a la partida.

6. Agradecimiento tras la salida

Unas horas después de que se vayan.

7. Solicitud de reseña

El momento perfecto tras la salida.

La secuencia central — copia, rellena, guarda

1. CONFIRMACIÓN DE RESERVA

Hola [Nombre] — ¡me encanta que hayas elegido [propiedad] para tu viaje de [fechas]! Estás confirmado. Unos días antes te enviaré el código de la puerta, el estacionamiento y el Wi-Fi. Una pregunta rápida: ¿cuál es la ocasión y más o menos cuándo esperas llegar el [fecha de entrada]? — [Tu nombre]

2. PREVIO A LA LLEGADA (DÍA ANTERIOR)

¡Hola [Nombre]! Todo listo para mañana. Tu kit de llegada:

DIRECCIÓN: [dirección + unidad]

ENTRADA: a partir de las [hora]

CÓDIGO DE LA PUERTA: [código] (4 dígitos, luego el símbolo del candado)

ESTACIONAMIENTO: [detalles exactos]

WI-FI: [red] / [contraseña]

MANUAL COMPLETO: [enlace]

Escríbeme cuando quieras — respondo rápido. ¡Buen viaje! — [Tu nombre]

3. DÍA DE LA ENTRADA (POR LA MAÑANA)

¡Buenos días [Nombre]! El lugar está limpio y listo para cuando llegues a partir de las [hora]. Todo lo que necesitas está en el mensaje de ayer — código de la puerta, estacionamiento, Wi-Fi. Para lo que sea, solo escríbeme. ¡Disfruta de [ciudad]!

4. MENSAJE DE MITAD DE ESTANCIA

¡Hola [Nombre], espero que tu primera noche haya sido reparadora! ¿Todo funciona como debe — Wi-Fi, agua caliente, calefacción/aire? Si algo no va, me pongo con ello enseguida. Si no, ¡que disfrutes mucho el resto de tu estancia!

5. RECORDATORIO DE SALIDA (NOCHE ANTERIOR)

¡Hola [Nombre]! Espero que haya sido una gran estancia. Recordatorio rápido: la salida es antes de las [hora] de mañana. Solo tres cosas al salir:

- Pon el lavavajillas en marcha si usaste platos
- Echa las toallas a la tina/cesto de ropa
- Cierra con llave y asegura bien la puerta

No hace falta deshacer las camas ni limpiar — de eso nos encargamos. ¡Buen viaje! — [Tu nombre]

6. AGRADECIMIENTO TRAS LA SALIDA

[Nombre], muchísimas gracias por hospedarte en [propiedad] — fuiste un huésped maravilloso y dejaste el lugar en excelente estado. Eres bienvenido de vuelta cuando quieras. ¡Buen viaje! — [Tu nombre]

- **Limita las instrucciones de salida a tres puntos**

Cuanto más les pides a los huéspedes a la salida, más fricción (y más baja la expectativa de limpieza con la que sienten que se les juzga). Tres peticiones simples son el punto justo — lo suficiente para ayudar a tu persona de limpieza, sin que se sienta como una tarea pesada.

La solicitud de reseña — el momento lo es todo

La petición de reseña es el mensaje de mayor retorno que envías. Bien hecho, es la diferencia entre un huésped contento que se olvida y un huésped contento que te escribe cinco estrellas públicas. Dos reglas: envíala después de un agradecimiento sincero (nunca junto con la lista de tareas de la salida), y haz que dejar la reseña se sienta sin esfuerzo.

7. SOLICITUD DE RESEÑA

Hola [Nombre], ¡fue un placer hospedarte en [propiedad]! Si tienes un minutito, una reseña corta significaría mucho — de verdad ayuda a un anfitrión pequeño como yo, y ayuda al próximo huésped a saber qué esperar. Y por supuesto, yo te dejaré una excelente. ¡Espero recibirte de nuevo! — [Tu nombre]

- **Envíala en el momento perfecto** — un día más o menos después de la salida, cuando la estancia aún está fresca pero el estrés del viaje ya pasó.
- **Menciona que tú también los reseñarás.** En las plataformas con reseñas mutuas, este es un empujón genuino y honesto.
- **Nunca supliques ni sobornes por 5 estrellas.** Viola la política de la plataforma y se percibe como desesperado. Solo haz que la petición sea fácil y cálida.
- **Si señalaron un problema a mitad de estancia que resolviste,** reconcelo: 'Gracias de nuevo por tu paciencia con el aire acondicionado — me alegra que lo hayamos solucionado rápido.'

Frena la mala reseña en su origen

Si un huésped tuvo un problema real y solo te enteras por una reseña pública, perdiste. El mensaje de mitad de estancia (mensaje 4) es tu sistema de alerta temprana — lleva las quejas a un canal privado donde aún puedes arreglarlas, convirtiendo una sorpresa que sería de una estrella en un problema que resolviste antes de la salida. Envíalo en cada estancia y las reseñas públicas dejan de ser donde te enteras de los problemas.

Respuestas guardadas

Estas son las preguntas que responderás mil veces. Guarda cada una como una respuesta de un toque y responderás en segundos.

WI-FI

La red Wi-Fi es [nombre] y la contraseña es [contraseña] (distingue mayúsculas y minúsculas). ¡También está en la tarjeta junto al router por si la necesitas más tarde!

ENTRADA ANTICIPADA

Déjame revisar el horario de limpieza de ese día — si el lugar está listo antes, con gusto te dejo entrar más temprano, sin cargo. Te confirmo a las [hora] esa misma mañana. Si va justo, las [hora] es la franja garantizada.

SALIDA TARDÍA

¡Me encantaría ayudarte! Si no hay una llegada el mismo día, puedo ofrecerte una salida tardía hasta las [hora] por [gratis / \$X]. Déjame revisar el calendario y te respondo enseguida.

ESTACIONAMIENTO

Tienes [detalles del lugar/permiso]. [Estacionamiento gratis en la calle X / el lugar asignado es el #Y / hay un permiso en la encimera de la cocina]. Avísame si tienes cualquier problema y te guiaré paso a paso.

Guión para las situaciones que todo anfitrión teme

El mensaje de demasiados huéspedes / huéspedes no registrados

HUÉSPEDES EXTRA

Hola [Nombre] — un aviso rápido: la reserva está configurada para [N] huéspedes, y por el seguro y nuestras reglas de la casa sí necesitamos que el número coincida. Si tus planes cambiaron, no hay ningún problema — puedo actualizar la reserva por el/los huésped(es) extra según [política]. ¡Solo avísame!

La preocupación por el ruido / fiestas

AVISO DE RUIDO

¡Hola [Nombre], espero que la estés pasando genial! Solo un recordatorio amistoso de que el horario de silencio es de [hora] a [hora] y tenemos unos vecinos maravillosos a quienes me encantaría mantener contentos. Las fiestas no están permitidas según las reglas de la casa, pero por favor disfruta del lugar. ¡Muchas gracias por tu comprensión!

La solicitud de reembolso / descuento

SOLICITUD DE DESCUENTO

Hola [Nombre], gracias por escribir — quiero que tengas una gran estancia. [Si hubo un problema real:] Tienes razón en que [problema] no estuvo a la altura, y me gustaría compensarlo con [gesto específico]. [Si no hubo problema:] Mis tarifas reflejan [puntos de valor], así que no puedo descontar esta estancia, pero siempre estoy encantado de hacer tu tiempo aquí lo mejor posible — solo dime qué necesitas.

• Documenta los intercambios delicados en la conversación

Para cualquier asunto que implique huéspedes extra, daños, ruido o reembolsos, mantén la conversación en la mensajería oficial de la plataforma — no por mensaje de texto ni por teléfono. Si alguna vez necesitas que la plataforma medie, el registro escrito en su sistema es lo que te protege.

Qué automatizar y qué mantener humano

Automatízalo

Confirmación de reserva

Manténlo humano

Recuperación del servicio tras un problema

Automátizalo	Manténlo humano
Código de puerta + detalles de llegada	Conversaciones sobre daños o huéspedes extra
Respuestas de Wi-Fi / estacionamiento / preguntas frecuentes	Decisiones de reembolso y descuento
Recordatorio de salida	Cualquier cosa emocional o fuera de guión
Momento de la solicitud de reseña	Un huésped que está claramente molesto

Automatiza lo predecible, repetitivo y sensible al tiempo — ahí es donde la automatización brilla y donde los huéspedes solo quieren una respuesta rápida y precisa. Mantén humanos los juicios de criterio y los momentos emocionales. Hecho así, la automatización te hace *más* receptivo y personal, no menos.

Una nota rápida sobre el cumplimiento

Sea lo que sea que automatices, sigues siendo responsable de lo que se envía. Asegúrate de que los mensajes automáticos reflejen tus reglas reales de la casa, datos de entrada precisos y cualquier información de registro o permiso que tu ciudad exija en la comunicación con el huésped. Las reglas de alquiler a corto plazo y los términos de la HOA o del arrendamiento varían según la ubicación y cambian — verifica tus regulaciones locales y mantén tus plantillas al día. Esto es orientación operativa, no asesoría legal.

DE KEYRING

Todo este sistema — la secuencia completa, las respuestas guardadas, la petición de reseña en el momento perfecto — es exactamente lo que Keyring ejecuta por ti automáticamente. Lo entrenas con algunas de tus propias respuestas pasadas para que cada mensaje suene como *tú*, y luego responde las preguntas de Wi-Fi/estacionamiento/entrada las 24 horas, envía el código de la puerta a tiempo, manda la solicitud de reseña en el momento perfecto, y escala discretamente hacia ti cualquier cosa fuera de guión con un borrador listo para enviar. Los momentos humanos siguen siendo tuyos; la repetición desaparece. Configúralo en keyring.bizbottech.com.