

Plantilla de política de cancelación

Una política clara, escrita y avisada con tiempo reduce las faltas sin pelear con nadie. Llena los espacios, imprímela y compártela por WhatsApp.

Política de citas de _____

- 1. Confirmación.** Te enviaremos un recordatorio _____ (por ejemplo, un día antes) por WhatsApp. Te pedimos confirmar tu asistencia respondiendo al mensaje.
- 2. Cambios y cancelaciones.** Si no puedes asistir, avísanos con al menos _____ horas de anticipación por WhatsApp o al _____. Así podemos ofrecer el espacio a otra persona.
- 3. Retrasos.** Te esperamos hasta _____ minutos después de tu hora. Pasado ese tiempo, tu cita puede reprogramarse para no afectar a las personas que siguen.
- 4. Faltas sin aviso.** Si faltas sin avisar _____ veces, para agendar de nuevo te pediremos _____ (por ejemplo, confirmar por teléfono o dejar un anticipo que se descuenta de tu cita).
- 5. Lista de espera.** Si quieres una cita antes, pide que te agreguemos a la lista de espera. Te avisaremos cuando se libere un espacio.
- 6. Cancelaciones de nuestra parte.** Si nosotros necesitamos mover tu cita, te avisaremos lo antes posible y te ofreceremos otro horario sin costo.

Fecha de entrada en vigor: _____

Antes de publicarla: ajusta los plazos a tu negocio y revisa que sean razonables para tus clientes. Si vas a cobrar anticipos o penalizaciones, díselo por escrito antes de que agenden. Esta plantilla es una guía práctica, no asesoría legal.

Cómo darla a conocer (sin que se sienta como regaño)

1. **Mándala a tus clientes actuales** con un mensaje breve, al menos una semana antes de que entre en vigor.
2. **Inclúyela en la confirmación** de cada cita nueva, con un enlace o una imagen.
3. **Tenla impresa en recepción** y pide a tu equipo que la explique igual a todos.
4. **Aplicala siempre igual.** Una política que se aplica a veces se vuelve una discusión cada vez.

Mensaje para compartirla

Hola, [nombre]. Para cuidar tu tiempo y el de todos, a partir del [fecha] en [nombre del negocio] vamos a trabajar con esta política de citas. Lo más importante: si no puedes venir, avísanos con [número] horas de anticipación y le damos tu espacio a alguien de la lista de espera. ¡Gracias por tu ayuda!

Mide si está funcionando

Semana	Citas agendadas	Cancelaciones con aviso	Faltas sin aviso	% de faltas
1				
2				
3				
4				

% de faltas = $\text{faltas sin aviso} \div \text{citas agendadas} \times 100$. Compara las 4 semanas antes y las 4 semanas después de publicar la política.

¿Quieres llevar esta cuenta sin hacerla a mano?

Amoui registra confirmaciones, cancelaciones y faltas, avisa a tu lista de espera y te manda el resumen cada semana. Empieza con un diagnóstico sin costo en amouitech.com.