

Coronavirus:

consejos para manejar tu negocio en Wix Bookings (Reservas)

Durante tiempos desafiantes, con un escenario en constante cambio, es fácil sentirse fuera de control. Este artículo te ayudará a enfocarte en aquellas partes de tu negocio de las que *puedes* hacerte cargo, para que puedas superar este período de la mejor manera posible. ¡Vamos a sumergirnos!

Comunicarse con los clientes

Una de las cosas más importantes que puedes hacer es comunicarte de manera efectiva con tus clientes. Ya sea que tus horas cambien, tus servicios se cancelen o que se desarrollen en un formato diferente, genera confianza al informar a los clientes de lo que está sucediendo. Échale un vistazo a estas opciones de comunicación:

- **Actualiza tu sitio:** mantén a tus clientes informados. Actualiza tu sitio web y las páginas de redes sociales con cualquier cambio en los servicios o cancelaciones. Agrega una [sección de preguntas frecuentes](#) a tu sitio para abordar las inquietudes de los clientes.
- **Chat:** chat en vivo con clientes usando [Wix Chat](#) o en la [aplicación móvil Wix](#).
- **Envía una campaña de marketing por correo electrónico:** utiliza el [marketing por correo electrónico](#) para informar a los clientes sobre los cambios en tu negocio.
- **Blog:** escribe un [artículo de blog que](#) detalle lo que está haciendo tu negocio para mantener a tus clientes seguros.
- **Foro:** [crea un foro](#) y responde activamente a las preguntas y preocupaciones de tu comunidad.
- **Publicaciones en redes sociales:** actualiza a tus seguidores en [las redes sociales](#) con cualquier información relevante.

Consejo:

La buena comunicación no es solo para los clientes. Si tienes miembros del personal trabajando para ti, asegúrate de actualizarlos sobre los cambios en curso en tu negocio.

Ir a lo virtual

Desafortunadamente, durante el próximo tiempo, muchos servicios no pueden llevarse a cabo según lo planeado. Algunos servicios, como algunas clases de ejercicios o sesiones de cursos, se pueden mover en línea. Considera si las siguientes opciones funcionan para tu negocio:

- [Crea una transmisión en vivo](#) con Wix Video.
- Usa [Facebook Live](#) , [Instagram TV](#) o [Periscope](#) para transmitir su evento en las redes sociales.
- [Transforma tu sesión en un seminario web](#).

Cancelar y reprogramar los servicios

Siempre que sea posible, se flexible con tu programación y pospón tus servicios para una fecha posterior. Si ofreces a los clientes [planes o paquetes de membresía](#), considera extender o renunciar a la fecha de vencimiento.

Si no puedes ofrecer servicios, comienza por asegurarte de que los servicios no estén disponibles para ser reservados. Alternativamente, puedes configurar el servicio 1-a-1 para requerir aprobación. De esta forma, puedes decidir día a día si proporcionarás el servicio.

A continuación, asegúrate de cancelar o reprogramar las reservas existentes (y proporcionar reembolsos de inmediato, cuando corresponda, más sobre eso más adelante)

- [Creando servicios solo-lectura en Wix Bookings](#)

- [Requiriendo aprobación para servicios personalizados](#)
- [Reprogramando o eliminando una cita en Wix Bookings](#)
- [Reprogramando o eliminando una sesión recurrente en Wix Bookings](#)
- [Reprogramando o eliminando una clase de un Curso en Wix Bookings](#)

Consejos:

- Cuando consideres apropiado actualiza tu política de cancelación para cubrir circunstancias especiales. [Aprende cómo](#)
- Considera ofrecer un cupón para el próximo servicio de un cliente como compensación. [Aprende cómo.](#)

Otorgar reembolsos

Evita los contracargos manejando los reembolsos lo más rápido posible. Asegurate de que los clientes estén actualizados para que sepan que les llegará un reembolso.

Los reembolsos deben procesarse a través del proveedor de pagos utilizado para la transacción y deben procesarse individualmente para cada cliente. Por ejemplo, si tus clientes pagaron por un servicio a través de PayPal, deberás reembolsar cada reserva en el panel de PayPal.

Las transacciones procesadas a través de Wix Payments se pueden reembolsar en el panel de control de Wix. [Aprende cómo](#)

Utilizar el tiempo libre sabiamente

Muchos de nosotros de repente tenemos toneladas de tiempo libre en nuestras manos. Si eres como todos los demás, tienes una lista de cosas que quieres hacer pero que no has podido hacer. ¿Por qué no utilizar este tiempo libre "forzado", si lo tienes, para hacer esas actualizaciones en las que has estado pensando?

Aquí algunas ideas para comenzar.

- Actualiza el diseño de tu sitio.
- Comienza a administrar tu negocio con la aplicación móvil Wix. [Aprende más.](#)
- Comienza un blog. [Aprende más.](#)
- Configura un plan o paquete de membresía para usar después que pase la situación actual. [Aprende más.](#)
- Personaliza tu formulario de reserva. [Aprende más.](#)
- Agrega un área de miembros a tu sitio. [Aprende más.](#)