

Introducción

Si alguna vez has sentido que dar servicio a domicilio es agotador o que no sabes cómo ponerle precio justo a tu trabajo... ¡no estás sola! A todas nos pasa. Por eso preparé este material para acompañar el episodio 8 de *Av. Nails Podcast*, donde hablamos justamente de este tema que tantas dudas genera.

En estas páginas vas a encontrar un **protocolo profesional** sencillo y práctico para organizarte mejor cuando sales a atender a tus clientas, y además **una guía rápida para calcular tus precios**, sin complicaciones y con bases claras que te ayudarán a sentirte más segura al cobrar.

La idea es que este recurso te sirva como apoyo en tu día a día, para que tus servicios a domicilio sean profesionales, rentables y sobre todo, más llevaderos.

Porque tu tiempo, tu energía y tu talento valen mucho. ✨

Ximena Espíritu
Fundadora de Xnails

Protocolo Profesional para Servicio a Domicilio

(Versión para manicuristas y estilistas a domicilio)

1. Objetivo del protocolo

Garantizar un servicio seguro, higiénico y profesional al cliente, manteniendo la calidad y la experiencia de atención que nos caracteriza, adaptada al contexto del trabajo a domicilio.

2. Preparación previa al servicio

Checklist antes de salir:

- Confirmar cita (día, hora, dirección exacta y referencia).
 - Confirmar tipo de servicio y duración estimada.
 - Preparar kit profesional:
 - Herramientas esterilizadas y empaquetadas individualmente.
 - Materiales y productos necesarios según servicio.
 - Guantes, cubrebocas, desinfectante personal.
 - Toalla limpia, paño o base protectora para la superficie de trabajo.
 - Extensión eléctrica portátil (si aplica).
 - Bolsa para residuos.
 - Revisar transporte y tiempo de traslado (prever tráfico).
-

3. Presentación profesional

- Uniforme o vestimenta limpia y acorde a la imagen de la marca.
 - Cabello recogido y manos limpias.
 - Uñas propias cuidadas y discretas (si aplica).
 - Puntualidad: llegar 5-10 minutos antes de la hora pactada.
-

4. Protocolo de llegada

- Saludar con amabilidad y sonrisa profesional.
 - Solicitar indicación del espacio donde se trabajará.
 - Colocar base protectora antes de sacar materiales.
 - Lavarse o desinfectarse las manos antes de iniciar.
 - Confirmar con el cliente el servicio que se realizará.
-

5. Protocolo durante el servicio

- Mantener un tono de voz cordial y profesional.
 - Evitar conversaciones sobre temas delicados (política, religión, chismes).
 - Mantener orden y limpieza constante en el área de trabajo.
 - Usar guantes cuando el servicio lo requiera.
 - Explicar al cliente los pasos importantes para transmitir confianza y profesionalismo.
 - Respetar límites y espacio personal del cliente.
-

6. Higiene y bioseguridad

- Desinfectar todas las herramientas y materiales antes y después de cada uso.
 - Utilizar productos con registro sanitario.
 - Evitar contacto innecesario con superficies ajenas.
 - Disponer de una bolsa cerrada para desechar residuos.
 - Lavado o desinfección frecuente de manos.
-

7. Protocolo de cierre

- Mostrar el resultado final y confirmar la satisfacción del cliente.
 - Tomar fotos y/o video para redes sociales.
 - Entregar recomendaciones de cuidado post-servicio.
 - Limpiar el área de trabajo sin dejar residuos.
 - Agradecer la preferencia y, si es posible, agendar próxima cita.
 - Enviar recordatorio de cuidado por mensaje si aplica.
-

8. Normas internas y seguridad

- No aceptar cambios de dirección en último momento sin confirmar por mensaje.
 - Evitar transportar grandes sumas de dinero; preferir pagos digitales.
 - Informar a alguien de confianza la ubicación y hora estimada de regreso.
 - Evaluar previamente la zona y el cliente (en caso de ser nuevo).
 - No aceptar trabajos en espacios que no garanticen condiciones seguras.
-

9. Comunicación post-servicio

- Enviar mensaje de agradecimiento.
- Enviar encuesta o breve feedback para mejorar la experiencia.
- Guardar registro de citas y clientes.

Guía rápida: Cómo calcular tu tarifa para servicio a domicilio

1. Define tu tarifa base en salón

💅 Precio habitual que cobras por ese servicio.

Ejemplo: Manicure + nivelación en gel = S/ 60

2. Suma los costos de traslado

🚗 Incluye:

- Transporte (taxi, gasolina, pasajes)
- Tiempo de ida y vuelta (cuánto vale tu hora)

3. Agrega el valor por exclusividad

🏠 Recuerda: en domicilio trabajas para una sola clienta a la vez, sin atender a otras.

Recomendación: mínimo +20% de tu tarifa base.

4. Considera materiales y seguridad

📦 Llevar kit desinfectado, lámpara, mesa portátil, etc.

⚠️ Factores como subir pisos, zonas de difícil acceso o carga extra también suman.

5. Calcula así: Ejemplo

Tarifa en salón

+ Costo de traslado

+ Valor por exclusividad

= Tarifa final de servicio a domicilio

Ejemplo:

S/ 60 (base) + S/ 15 (traslado) + S/ 10 (exclusividad) = **S/ 85**

6. Tip extra:

- 💡 Ten tarifas claras para zonas cercanas y tarifas diferenciadas para zonas lejanas.
- 💡 Usa apps de mapas para estimar costos de viaje antes de confirmar.

Gracias por estar aquí 💖

Gracias por descargar este recurso y acompañarme en este camino de aprendizaje y crecimiento en el mundo de las uñas. Espero que el protocolo y la guía te sean útiles para dar un servicio a domicilio más organizado, profesional y rentable.

Si este material te aportó valor, me encantaría que lo compartas con otras colegas que también puedan necesitarlo. 🌸

Y no olvides que cada **viernes** tienes un nuevo episodio de *Av. Nails Podcast* en mi canal de YouTube **Xnails**, donde seguimos hablando de todo lo que implica vivir de esta hermosa profesión con honestidad y pasión.

¡Nos vemos en el próximo episodio! 🎨 ✨