

## **PROTOCOLOS INTERNOS Y EXTERNOS PARA PASTELERÍAS**

Este documento sirve como base para la gestión interna de pastelerías, garantizando coherencia, calidad, eficiencia y una experiencia memorable para los clientes. A continuación, se presentan diferentes protocolos para fortalecer el flujos de comunicación interno y externo.

### **1. Protocolo de Atención al Cliente (Presencial)**

- Saludo estándar y tono cálido.
- Registro claro del pedido.
- Confirmación verbal.
- Manejo respetuoso de reclamos.

### **2. Protocolo de Atención al Cliente (Redes Sociales)**

- Respuesta en menos de 15 minutos.
- Guiones para preguntas frecuentes.
- Tono cercano y visual.
- Manejo adecuado de mensajes negativos.

### **3. Protocolo de Producción e Higiene**

- Lavado de manos y desinfección.
- Control de temperatura.
- Registro de lotes.
- Estándares de apariencia del producto.

### **4. Protocolo de Decoración y Presentación**

- Paleta cromática oficial.
- Estándares de empaque.
- Foto de verificación antes de entrega.

## **5. Protocolo de Pedidos y Entregas**

- Ficha técnica del pedido.
- Confirmación escrita por WhatsApp.
- Políticas de cambio.
- Confirmación de entrega.

## **6. Protocolo de Comunicación Interna**

- Canal oficial para comunicación.
- Roles claros por área.
- Plantilla de pedido completo.

## **7. Protocolo en Temporadas Altas**

- Capacidad máxima por día.
- Mensajes automáticos.
- Inventario y tareas previas.

## **8. Protocolo de Control de Calidad**

- Auditoría semanal.
- Revisión de reseñas.
- Ajuste de procesos.

## **9. Protocolo de Identidad de Marca**

- Tipografías y colores oficiales.
- Estilo fotográfico.
- Tono de comunicación