

Blueprint v1 para “Studio MJ”

Objetivo:

Buscar establecer una estructura eficiente que garantice servicios de uñas de calidad y una experiencia satisfactoria para los clientes. Incluye la organización de procesos, higiene y gestión de recursos.

Descripción breve del servicio:

Studio MJ es un salón especializado en manicure y pedicure, enfocado en ofrecer servicios de cuidado, embellecimiento y diseño de uñas. Se distingue por su atención personalizada, el uso de productos de calidad profesional y por seguir las tendencias más actuales.

Service Blueprint v1

Capa	Descubrimiento	Reservación online	Llegada al salón	Uso del espacio	Feedback posterior
Acciones del cliente	Descubre “Studio MJ” en redes sociales; observa fotos de trabajos previos.	Contacta al estudio vía mensaje; indica día, hora y servicio deseado.	Asiste puntualmente y es recibida para comenzar el servicio.	Disfruta del ambiente, recibe el servicio de uñas.	Comparte su opinión a través de mensajes, encuestas y/o redes sociales.
Evidencia física	Fotos de trabajos previos en Instagram, fachada del estudio.	Confirmación escrita a través de un mensaje vía WhatsApp.	Espacio de trabajo limpio y herramientas de trabajo ordenadas.	Disposición del mobiliario, higiene del área de trabajo y los utensilios visibles.	Tarjeta de fidelidad y/o evidencia visual publicada en redes sociales.
Línea de interacción	Interacción digital	Interacción digital	Interacción presencial	Interacción presencial	Interacción mixta
Acciones frontstage	---	Envío de lista de precios y disponibilidad.	Recibir a la clienta con cortesía y una actitud profesional.	Explica los pasos del servicio, pregunta preferencias de ambiente.	Agradece la visita; pide permiso para publicar el resultado en redes sociales.
Acciones backstage	Publicación de contenido en Instagram.	Revisión manual de mensajes vía WhatsApp y	Preparación del espacio de trabajo y	Preparación de esmaltes/productos; limpieza de	Registro de servicio realizado; limpieza y

		confirmación de citas.	esterilización de utensilios.	estación de trabajo en cada paso.	desinfección del área de trabajo.
Procesos de soporte	Instagram, herramienta de edición de fotos y videos.	WhatsApp Business (número: 993 130 9924), sistema manual de agenda.	Protocolos de higiene y sanitización, inventario de productos y utensilios.	Gestión de inventario de productos y técnicas de manicure/pedicure.	Programa de fidelización, seguimiento de satisfacción en redes sociales.

Observaciones y próximos pasos:

- Detectar que la agenda manual vía WhatsApp puede generar errores y pérdida de citas.
- Diseñar un sistema de recordatorios automatizados (WhatsApp Business o correo).
- Preparar una base de datos de clientas (mini-CRM) con historial y preferencias de servicio.
- Implementar encuestas rápidas de satisfacción post-servicio para obtener métricas claras.
- Ampliar la presencia digital más allá de Instagram (ej. TikTok, Facebook) para atraer nuevas clientas.