

Asistente Virtual Especializada

Propuesta de colaboración para: Kasas Decoración e Interiorismo, S.L.

Atención al cliente profesional y gestión eficaz de incidencias en tu ecommerce.

<https://www.kasasdecoracion.com/>



Kasas
decoración

¿Quién es Kasas Decoración?

Kasas Decoración no está en fase caótica, pero tampoco en piloto automático. Estáis en ese punto de inflexión donde el crecimiento empieza a poner presión en las costuras de vuestros procesos actuales.

Crecimiento sostenido

Más pedidos cada mes, más consultas entrantes, más volumen en todos los canales digitales. El ecommerce está despegando.

Procesos bajo tensión

Lo que funcionaba perfectamente con menos volumen ahora muestra grietas. Los procedimientos artesanales empiezan a no dar abasto.

Equipo sobrecargado

Vuestro equipo hace malabares entre ventas, logística, proveedores y atención al cliente. Todo a la vez, todo urgente.

Habéis superado la fase inicial y ahora estáis en ese momento incómodo pero crucial: **"Si no ponemos orden ahora, el crecimiento nos pasará por encima."** La conciencia de que la atención al cliente ya no puede improvisarse es clara. Es momento de profesionalizar.

El problema real detrás de la búsqueda

El verdadero desafío no es simplemente "contestar mensajes más rápido". Lo que realmente necesitáis resolver es **gestionar el impacto emocional y operativo** que generan los errores inevitables del ecommerce sobre vuestro equipo y vuestros clientes.



Lo que hay detrás

- Clientes que escriben enfadados, confundidos o impacientes
- Incidencias que se alargan porque nadie hace seguimiento claro
- Respuestas que no siempre llegan a tiempo o con la información correcta
- Sensación constante de estar apagando fuegos en lugar de trabajar estratégicamente



Lo que buscáis es **una barrera de contención profesional** entre el cliente y el caos operativo interno. Alguien que absorba el problema, lo ordene, lo traduzca internamente y lo devuelva al cliente como solución clara y empática.

¿Vuestro día a día se traduce a esto?

Hablemos sin filtros de lo que realmente os quita el sueño. Estos son los dolores operativos y emocionales que enfrentan empresas como la vuestra cuando el volumen crece sin estructura de soporte.



Estrés operativo constante

Emails, mensajes directos, formularios web, redes sociales... los canales se multiplican. Clientes insistentes. Casos abiertos que no se cierran correctamente. La sensación de estar siempre por detrás.



Pérdida de tiempo valioso

Perfiles clave de vuestro equipo dedicando horas a atención al cliente cuando deberían estar en estrategia, negociación con proveedores o desarrollo comercial.



Falta de control real

No saber exactamente cuántas incidencias hay abiertas. No tener seguimiento claro de cada caso. El temor permanente a que "se nos ha escapado algo importante".



Riesgo económico invisible

Devoluciones mal gestionadas que cuestan más de lo necesario. Clientes que no vuelven a comprar. Reputación que se daña silenciosamente aunque aún no sea visible en reseñas públicas.

El dolor real que experimentáis es tanto **emocional como operativo**, no puramente técnico. Es la carga mental de no tener control, la frustración de ver que el crecimiento crea problemas en lugar de solo oportunidades.

¿Qué pasa si no se soluciona?

No actuar no es "ahorrar costes" ni "mantener la situación". Es una decisión activa con consecuencias medibles. Estos son los riesgos reales, no teóricos, de seguir sin una gestión profesional de atención al cliente.

Riesgos a corto plazo (1-3 meses)

Más errores por saturación del equipo. Respuestas tardías que frustran a clientes. Incidencias que escalan innecesariamente. Ambiente interno de tensión permanente.

Riesgos a medio plazo (3-9 meses)

Aparición de reseñas negativas. Pérdida progresiva de confianza en la marca. Clientes que compran una vez pero no repiten. Boca a boca negativo que frena nuevas ventas.

Riesgos estratégicos (9+ meses)

El crecimiento se estanca o frena. El equipo interno se quema y pierde motivación. El negocio se vuelve reactivo en lugar de proactivo. La empresa queda atrapada en modo "apagar fuegos" permanente.

📌 **No contratar soporte profesional no es ahorrar.** Es pagar después con intereses: en reputación perdida, en clientes que no vuelven, en oportunidades de crecimiento desperdiciadas y en desgaste de vuestro equipo más valioso.

Mi papel: orden y control en vuestra atención al cliente

No buscáis simplemente "alguien que conteste mensajes". Buscáis una profesional autónoma que entienda el negocio, tome decisiones dentro de su marco de actuación y aporte tranquilidad operativa a vuestro equipo.

Lo que necesitáis cubrir

- Atención al cliente a través de canales digitales
- Gestión y seguimiento de incidencias de pedidos
- Respuesta a consultas sobre productos, envíos y devoluciones
- Coordinación interna para dar solución efectiva
- Comunicación clara, empática y profesional

Lo que realmente buscáis

- Autonomía real, no una persona a la que hay que dirigir constantemente
- Criterio para tomar decisiones sin consultar todo
- Calma bajo presión y empatía genuina
- Visión de proceso, no solo de tareas aisladas
- Profesionalidad silenciosa, sin protagonismos

En resumen: buscáis **una adulta profesional con criterio y método**, no "una ayuda" o "una junior" que requiera supervisión constante.

Quiero ayudarte a recuperar el control



Soy **Yadira Guayllas**, Asistente Virtual especializada en atención al cliente y gestión operativa en entornos digitales. Trabajo con empresas ecommerce en crecimiento que necesitan claridad, método y tranquilidad en la relación con sus clientes.



Atención al cliente multicanal

Gestión profesional de consultas a través de email, formularios web, redes sociales y cualquier canal digital que utilicéis.



Gestión de incidencias con seguimiento

Desde la recepción hasta el cierre, cada caso tiene seguimiento estructurado. Nada se pierde, todo se documenta, cada cliente recibe respuesta.



Comunicación empática y resolutiva

Respuestas claras sobre productos, envíos, devoluciones y cualquier duda. Tono profesional pero cercano, firmeza cuando es necesario.



Coordinación interna fluida

Hago de puente entre el cliente y vuestro equipo interno, traduciendo necesidades y coordinando soluciones sin fricciones.



Mi objetivo no es solo "responder mensajes". Es que **tu equipo pueda centrarse en lo que realmente impulsa el negocio**: vender, crecer y cuidar la experiencia de marca, mientras yo me ocupo de que cada cliente se sienta atendido y cada incidencia se resuelva correctamente.

Por qué esta colaboración marca la diferencia

No se trata solo de delegar tareas. Se trata de trabajar con alguien que **entiende lo que os pasa y sabe cómo aliviarlo** desde la experiencia práctica con otros negocios en vuestra situación.



Organización rigurosa

Implemento sistemas de seguimiento que aseguran que ninguna incidencia se pierda. Todo queda registrado, priorizado y cerrado correctamente.



Comunicación cuidada

Cada mensaje refleja los valores de vuestra marca. Empatía real, claridad en las explicaciones, profesionalidad constante.



Mejora continua

Detecto patrones en las incidencias, identifico puntos de fricción recurrentes y propongo mejoras para prevenir problemas antes de que escalen.

Mi forma de trabajar

Trabajo con **autonomía, constancia y foco en la resolución**, cuidando tanto al cliente como al equipo interno. No necesito microgestión: entiendo el negocio, aplico criterio y os mantengo informados de lo importante.



Me motiva especialmente colaborar con **marcas de decoración en crecimiento**, donde una atención al cliente bien gestionada marca la diferencia entre una incidencia puntual y una experiencia de compra que fideliza y genera recomendaciones.

Herramientas y metodologías aplicadas

Esta no es una presentación académica de diplomas. Es una demostración práctica de que **sé con qué herramientas trabajar y cómo aplicar criterio operativo** en vuestro día a día real.



Herramientas de gestión

Dominio de CRMs, sistemas de tickets, plataformas de email marketing y herramientas de colaboración como Trello, Asana o Monday. Me adapto a lo que ya utilizéis o propongo lo más adecuado.



Plataformas ecommerce

Experiencia práctica con principales plataformas: Shopify, WooCommerce, PrestaShop. Entiendo cómo funcionan los pedidos, envíos, devoluciones y procesos de pago.



Gestión de datos

Capacidad para crear sistemas de seguimiento en Excel o Google Sheets, generar informes útiles y mantener bases de datos organizadas.



Metodología de atención

Protocolos estructurados de respuesta, gestión de expectativas, técnicas de comunicación empática y resolución de conflictos aplicadas al entorno digital.



CERTIFICA

YADIRA GUAYLLAS VERÓNICA GUAYLLAS CHAMBA ha completado la formación
"METODOLOGÍA SOLVENTA PARA ASISTENTE VIRTUAL DE 120 HORAS DE DURACIÓN" de
forma satisfactoria.

Barcelona, 01-03-2025



Yolanda García

Francisco Comino



IQS Executive Education

IQS otorga el presente CERTIFICADO a:

Yadira Verónica Guayllas Chamba

acreditativo de haber cursado y superado el programa de

Asistente Virtual

Impartido del 30 de septiembre del 2024 al 20 de diciembre del 2024 con un total de 120 horas.

Barcelona, 19 de marzo del 2025

El Director de Executive Education,

Lo importante no es la lista de herramientas, sino **la capacidad de aplicarlas para que el negocio funcione mejor**: menos caos, más control, clientes más satisfechos y equipo más tranquilo.

Mi formación al servicio de tu negocio

Gestión administrativa y organización

Formación sólida en gestión administrativa y organización operativa, aplicada específicamente al entorno digital y ecommerce.

Atención al cliente digital

Especialización práctica en atención al cliente en canales digitales y gestión estructurada de incidencias con seguimiento.

Procesos ecommerce

Conocimientos aplicados en procesos ecommerce completos y experiencia de cliente, desde la preventa hasta la postventa.

DIGITALIZACIÓN DE EMPRESAS

El certificado muestra los datos de la entidad formadora (Instituto Europeo para el Empleo y la Formación), la acción formativa (Programa de Formación Digital), la fecha de inicio y fin (28/11/2023 a 29/01/2024), y los datos del participante (Nombre: Nafar Vitoriano Guzmán Chamba). Incluye una tabla de contenidos con los módulos y horas, y una sección de firmas y sellos.

Contenido	Horas
1. La empresa y el entorno digital	50
2. Atención y fidelización del cliente	10
3. Estrategias de marketing digital	10
4. Gestión de canales de comunicación digital	10
5. Activaciones comerciales	10
TOTAL	90

📄 Lo que importa no es el diploma, es la utilidad

Mi formación está al servicio de resolver vuestros problemas reales: organizar el caos, profesionalizar la atención, dar tranquilidad a vuestro equipo y asegurar que cada cliente tenga una experiencia positiva con Kasas Decoración.

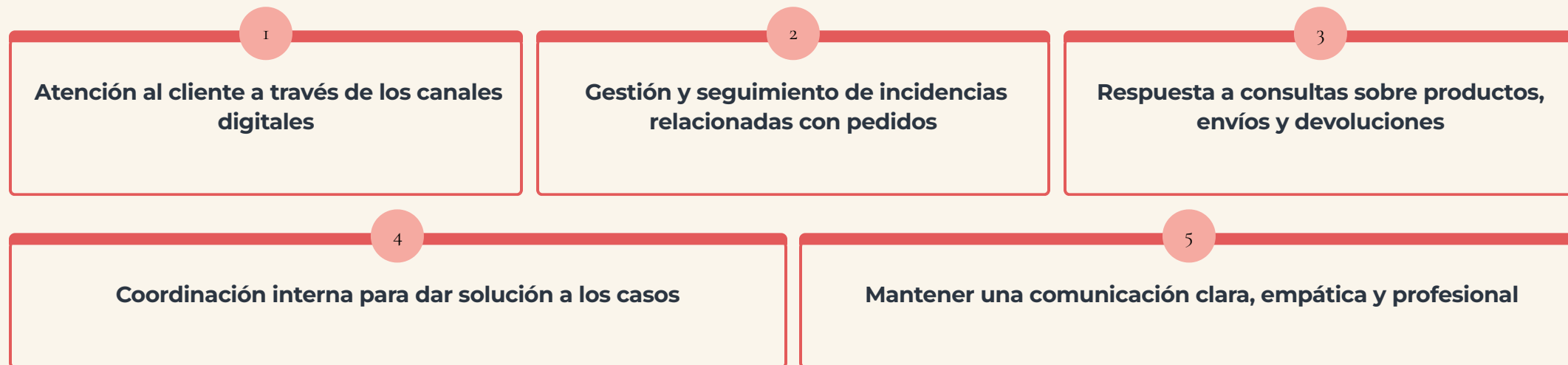
Estoy preparada para empezar a trabajar con vosotros de inmediato, aportando estructura, método y la tranquilidad de saber que **la atención al cliente está en manos profesionales.**

Hablamos y lo valoramos juntos?

TE PROPONGO UNA REUNIÓN DE 45 MÍNUTOS, (SIN COMPROMISO) PARA:

Entender el detalle de vuestra situación actual

Identificar exactamente que tareas que necesitan delegar



Ver como puedo a ayudarles a poner orden y ganar tranquilidad.

Definir un presupuesto a medida adaptado a vuestro volumen y necesidades reales

PRÓXIMO PASO

RESERVA TU REUNIÓN SIN COMPROMISO

Sin presión, sin letra pequeña. Solo una conversación honesta sobre cómo podemos trabajar juntas para que "Kasas Decoración e Interiorismo, S.L" crezca con la tranquilidad que merece.

45 MINUTOS



Que pueden marcar la diferencia en el acompañamiento de procesos, ordenar información y mejorar la experiencia de candidatos y equipo, también para apoyar los procesos de recruiting, colaborar en la gestión de candidaturas y contribuir a la calidad de las incorporaciones.

Un espacio de conversación de persona a persona, pensado para aclarar, ordenar y decidir con criterio.

RESERVA AQUÍ TU REUNIÓN

Reserva tu reunión aquí

"Orden, calma y criterio en cada incidencia, para que hoy se resuelva bien y mañana tus clientes sigan confiando."

<https://www.kasasdecoracion.com/>

