

FORMACIÓN KYBERVET · SERIE IA PARA CLÍNICAS

Pregúntale a la IA **qué se te escapa**

Cómo comunicar un cambio de horario sin que nadie se entere a medias

Píldora 1.4 · Módulo: Comunicación con clientes · Nivel: Iniciación

Caso práctico real: cambio de horario en clínica de barrio

SECCIÓN 1

El prompt inicial — cómo le explicó Diego el problema a ChatGPT

Diego trabaja como auxiliar en una clínica veterinaria de barrio. Su clínica va a cambiar el horario y quiere que ningún cliente se quede sin enterarse. Antes de redactar nada, le pide consejo a ChatGPT.

Prompt que usó Diego:

P R O M P T

Soy auxiliar en una clínica veterinaria de barrio y vamos a cambiar el horario. Tengo que avisar a todo el mundo y no quiero que nadie se entere a medias. Antes de redactar nada, dime los canales y las acciones más útiles para una clínica de barrio, incluido lo que se suele escapar. Los tres o cuatro más importantes y por qué de cada uno. Hazlo en formato de tabla breve. [+ notas pegadas]

Notas que Diego pegó en el chat:

CONTEXTO DEL CASO

HORARIO NUEVO — hay que avisar

Antes: L-V 10-13:30 y 17-20 · miérc. tarde cerrado · sáb. alternos

Ahora: L-V 10:00 a 19:30 del tirón · sin sábados

Desde: martes 1 de septiembre de 2026

Por qué: conciliar + que puedan venir a cualquier hora del día, sin pausa

Urgencias: mismo teléfono (696 138 139)

Avisar: grupo de WhatsApp · cartel para la clínica

Ojo: no todos leen WhatsApp (don Ramón y los mayores) → ¿SMS? ¿email?

¿qué más? → preguntar

SECCIÓN 2

Respuesta de ChatGPT — Plan de canales y acciones

ChatGPT analizó las notas y propuso un plan estructurado en cuatro canales, con el razonamiento de cada uno.

ChatGPT respondió:

Lo comunicaría con una idea clara: repetir el mismo mensaje en pocos sitios, pero muy visibles, y reforzarlo con comunicación directa a quien puede no enterarse.

Tabla de canales y acciones (respuesta estructurada):

Prioridad	Canal / Acción	Qué haría	Por qué importa / qué suele escaparse
1	Cartel físico en clínica	Cartel grande en puerta, recepción y mostrador: "Nuevo horario desde martes 1 de septiembre". Mantenerlo varias semanas antes y después del cambio.	En una clínica de barrio mucha gente se entera al pasar o al venir a consulta. Se suele poner un cartel pequeño o solo dentro, y los que vienen fuera de horario no lo ven.
2	WhatsApp + SMS para clientes clave	WhatsApp al grupo/lista de difusión. Para mayores o clientes poco digitales, SMS breve o llamada a los habituales: don Ramón, crónicos, medicación recurrente, pienso, revisiones.	WhatsApp no llega a todos: algunos no lo leen, otros no están en el grupo y otros lo pierden entre mensajes. SMS funciona mejor para avisos simples.
3	Google Business Profile + web/redes	Actualizar horario en Google Maps antes del cambio, y publicar un post/aviso en Google, Instagram/Facebook y web si tenéis.	Esto se escapa muchísimo. Si Google sigue diciendo "sábado abierto" o "cierra a mediodía", habrá enfados aunque lo hayáis avisado por WhatsApp.
4	Teléfono, agenda y equipo	Cambiar locución/contestador si hay, firma de email, recordatorios de cita, mensajes automáticos y guion para recepción: "Recuerda que desde el 1 de septiembre..."	Lo que más evita malentendidos es que todo el equipo diga lo mismo. También revisar citas ya dadas en sábados o fuera del nuevo horario.

Yo añadiría una acción práctica: hacer una lista de riesgo con clientes que pueden no enterarse: mayores, clientes sin WhatsApp, tratamientos crónicos, citas de revisión, recogida de medicación/pienso y propietarios que suelen venir los sábados. A esos, comunicación directa. Ahí es donde se evitan los disgustos.

SECCIÓN 3

Petición extra — Plan completo + todos los textos

Diego pidió que ChatGPT sintetizara el plan en bloques y redactara todos los textos listos para copiar y adaptar.

PROMPT

A continuación, sintetiza el plan en bloques y redacta todos los textos para los carteles, el WhatsApp, el SMS y un recordatorio común para el pie de los emails y los recordatorios de citas. Además, explica con detalle y acorde a la actualidad los pasos para actualizar el horario en Google.

Plan de comunicación en bloques:

Bloque	Acción	Cuándo	Objetivo
1. Mensaje único	Usar siempre la misma frase base: "Desde el martes 1 de septiembre de 2026 abrimos de lunes a viernes de 10:00 a 19:30, sin pausa de mediodía. Dejamos de abrir los sábados."	Ya	Evitar versiones distintas del horario.
2. Aviso visible	Cartel en puerta, recepción y mostrador.	3-4 semanas antes y 2 semanas después	Que se enteren los que pasan por la clínica o vienen sin mirar WhatsApp.
3. Aviso directo	WhatsApp general + SMS a mayores/clientes habituales + comentario verbal en recepción.	2-3 semanas antes, y recordatorio la última semana	Cubrir a los que no leen grupos o no usan redes.
4. Canales digitales	Google, web, redes, email, recordatorios de cita, contestador/locución si existe.	Antes del cambio	Evitar el error típico: que Google siga diciendo que abris el sábado.
5. Repaso interno	Revisar citas ya dadas, recordatorios automáticos y clientes que solían venir sábado.	Antes del cambio	Evitar conflictos concretos con pacientes ya citados o clientes recurrentes.

SECCIÓN 4

Textos listos para copiar y adaptar

Cartel principal — Puerta / Escaparate

NUEVO HORARIO · DESDE EL MARTES 1 DE SEPTIEMBRE DE 2026

A partir de esa fecha, nuestro horario será:

Lunes a viernes: 10:00 – 19:30 (horario continuo, sin cierre al mediodía)

Sábados: cerrado

Con este cambio buscamos conciliar mejor el trabajo del equipo y, al mismo tiempo, facilitar que podáis venir a la clínica a cualquier hora del día, sin pausa de mediodía.

Para urgencias o consultas importantes, mantenemos el mismo teléfono:

696 138 139

Gracias por vuestra comprensión.

Cartel breve — Mostrador / Recepción

AVISO IMPORTANTE

Desde el martes 1 de septiembre de 2026 cambiamos nuestro horario:

Lunes a viernes: 10:00 – 19:30

Sábados: cerrado

Abriremos en horario continuo, sin cierre al mediodía.

Urgencias y consultas importantes: 696 138 139

WhatsApp — Grupo o lista de difusión

MENSAJE WHATSAPP (VERSIÓN COMPLETA)

Hola 😊

Os avisamos con tiempo de un cambio importante en el horario de la clínica.

Desde el martes 1 de septiembre de 2026, nuestro nuevo horario será:

- Lunes a viernes: 10:00 – 19:30 (horario continuo, sin pausa de mediodía)

- Sábados: cerrado

El cambio nos ayuda a conciliar mejor como equipo y también permite que podáis venir a la clínica a cualquier hora del día, sin el cierre del mediodía.

Para urgencias o consultas importantes, seguimos en el mismo teléfono: 696 138 139

Gracias por vuestra comprensión.

WhatsApp — Recordatorio final (versión corta)

MENSAJE WHATSAPP (RECORDATORIO)

Recordatorio importante:

Desde el martes 1 de septiembre de 2026 cambiamos el horario de la clínica.

- Lunes a viernes: 10:00 – 19:30

- Sábados: cerrado

Abriremos en horario continuo, sin cierre al mediodía.

Teléfono habitual para urgencias o consultas importantes: 696 138 139

SMS — Clientes mayores o sin WhatsApp

S M S

Aviso clínica veterinaria: desde el martes 1 de septiembre de 2026 abrimos de lunes a viernes de 10:00 a 19:30. Sábados cerrado. Tel. 696 138 139.

Pie para emails y recordatorios de citas

P I E D E E M A I L

Aviso importante: desde el martes 1 de septiembre de 2026 nuestro horario será de lunes a viernes de 10:00 a 19:30, en horario continuo. Los sábados permaneceremos cerrados. Teléfono habitual: 696 138 139.

Frase para decir en recepción o por teléfono

G U I O N O R A L

Le aviso también de que desde el martes 1 de septiembre cambiamos el horario: abriremos de lunes a viernes de 10:00 a 19:30, sin cerrar al mediodía, y dejaremos de abrir los sábados. El teléfono seguirá siendo el mismo: 696 138 139.

SECCIÓN 5

Cómo actualizar el horario en Google Business Profile

Para Google, lo importante es no tocar "horario especial" como solución principal. Este no es un cambio temporal: es el nuevo horario normal. Hay que cambiar el horario principal del Perfil de Empresa.

Pasos para actualizar el horario en Google:

1. Entra con la cuenta de Google que administra la ficha de la clínica. Puedes hacerlo buscando el nombre de la clínica en Google o entrando desde Google Maps. Si tienes permisos, aparecerán opciones como Editar perfil.
2. Pulsa Editar perfil. En Google Maps puede aparecer como Editar perfil > Información de la empresa. Desde ahí se accede al apartado Horario.
3. Entra en Horario y elige la opción de editar (icono del lápiz). Debe quedar como Abierto con horario especificado.
4. Configura el nuevo horario: Lunes a viernes → 10:00–19:30 · Sábado → cerrado · Domingo → cerrado.
5. Guarda los cambios. Google puede revisar cambios antes de publicarlos, así que no lo dejes para el último día.
6. Comprueba desde otro móvil o en modo incógnito: que no aparezca el sábado como abierto, que no figure el cierre de mediodía, y que el teléfono esté correcto.
7. Añade una publicación en el Perfil de Empresa (novedades/publicaciones) para dar contexto adicional al cambio.

Texto sugerido para la publicación en Google:

PUBLICACIÓN GOOGLE

"Desde el martes 1 de septiembre de 2026 actualizamos nuestro horario. Abriremos de lunes a viernes de 10:00 a 19:30, en horario continuo, sin cierre al mediodía. Los sábados permaneceremos cerrados. Para urgencias o consultas importantes, mantenemos el teléfono habitual: 696 138 139."

**SITIOS DONDE SUELE QUEDAR EL HORARIO VIEJO**

Revisa estos canales y actualízalos todos antes del cambio:

- Web de la clínica
- Instagram / Facebook
- Firma de email
- WhatsApp Business
- Contestador automático / locución
- Recordatorios automáticos de cita
- Cartelería antigua
- Tarjetas impresas
- Directorios locales y fichas externas