

Reservas

Cómo poner tu agenda en la web: crear servicios, entender cada campo y gestionar las citas que te llegan.

Qué es un servicio

Un **servicio** es cada cosa que se puede reservar: una cita, una clase, una sesión. Tú defines cuánto dura y en qué horas se puede pedir, y PromptPress calcula solo los **huecos** libres que ve tu cliente.

Puedes tener tantos servicios como quieras, cada uno con su horario. Ejemplos: «Consulta inicial» de 30 minutos por la mañana, «Clase de yoga» de 60 minutos con 12 plazas los martes y jueves.

El recorrido completo, en cuatro pasos

1. Creas el servicio y configuras su horario.
2. Pones su calendario en una página de tu web.
3. El cliente elige día y hora y deja sus datos.
4. La reserva te llega por email y la confirmas desde el panel.

1. Crear un servicio

Entra en **Reservas** desde el menú lateral. Escribe el nombre del servicio y pulsa **+ Nuevo servicio**: se abre su ficha para configurarlo. El nombre es lo que verá tu cliente, así que ponlo en sus palabras («Corte de pelo», no «Servicio A»).

La ficha tiene cuatro bloques, y los repasamos uno a uno.

Servicio: lo que ve el cliente

Nombre	El título del servicio. Aparece en el calendario de tu web y en los emails que recibe el cliente.
Descripción	Opcional. Un par de líneas explicando qué incluye.
Precio orientativo	Opcional y solo informativo : escribe lo que quieras («30 €», «Gratis», «Desde 45 €»). El cobro no se gestiona aquí; nadie paga al reservar.
Estado	Activo = se puede reservar. Inactivo = queda oculto y desaparece de la web, pero no pierdes su configuración ni su historial. Es lo que conviene usar cuando dejas de ofrecer algo una temporada.

Duración y plazas: cómo se generan los huecos

Duración (minutos)	Cuánto ocupa una cita. Si tu horario es de 10:00 a 14:00 y la duración es 60, saldrán cuatro huecos: 10:00, 11:00, 12:00 y 13:00.
Margen entre citas	Tiempo libre después de cada cita, para recoger, limpiar o desplazarte. Con 60 minutos de duración y 15 de margen, el siguiente hueco empieza 1 h 15 min más tarde. Déjalo en 0 si no lo necesitas.
Plazas por hueco	1 = cita individual: en cuanto alguien la coge, esa hora desaparece. Más de 1 = clase o actividad en grupo: la misma hora admite varias personas y el calendario va descontando las plazas que quedan.

Confirmación	Manual: la reserva entra como «Pendiente» y no vale hasta que tú la confirmes. Automática: queda confirmada al instante y el cliente recibe la cita ya cerrada. Elige manual si necesitas revisar cada caso; automática si tu agenda es la que manda.
Antelación mínima (horas)	El margen que necesitas para prepararte: con 12 horas, nadie puede coger un hueco de esta tarde. Los huecos demasiado próximos no se muestran.
Ventana máxima (días)	Hasta cuántos días vista se puede reservar. Con 60, el cliente ve los dos meses siguientes y no más allá. Sirve para no comprometer una agenda que aún no conoces.

Horario semanal: cuándo se puede reservar

Cada día puede tener una o varias **franjas**. Pulsa **+ Añadir franja** y escribe la hora de inicio y la de fin.

- Para partir el día en mañana y tarde, añade dos franjas: 10:00–14:00 y 16:00–20:00. Así la hora de la comida no aparece como reservable.
- Un día que dice **Cerrado** no acepta reservas. Es el estado normal de los días que no trabajas: no hay que hacer nada más.
- Las horas son siempre las de tu negocio (la zona horaria del sitio), y así se le muestran al cliente.

Excepciones: los días que rompen el horario

Festivos, vacaciones o un día con horario especial. Pulsa **+ Añadir excepción**, elige la fecha y decide:

- Deja marcada la casilla **Cerrado** para un festivo o un día de vacaciones: ese día no se podrá reservar aunque el horario semanal diga que sí.
- Desmarca **Cerrado** y pon una franja para un horario distinto solo ese día (por ejemplo, un sábado que sí abres de 10:00 a 13:00).

Para varios días seguidos de vacaciones, añade una excepción cerrada por cada fecha.

Cuando termines, pulsa **Guardar servicio**. Puedes volver a cambiar cualquier cosa después: los cambios de horario afectan a los huecos futuros, no a las reservas que ya tengas.

2. Poner el calendario en tu web

Tener el servicio creado no lo publica: hay que colocar su calendario en alguna página. No hace falta copiar ningún código, y tienes dos formas de hacerlo.

- 1 Abre la página en **Páginas** y, en la barra de la derecha, pulsa **+ Calendario**. Elige el servicio por su nombre y aparecerá al final de la página (o justo después de la parte que tuvieras seleccionada).
- 2 O pídeselo al asistente con tus palabras: «*pon un calendario para pedir cita*».

El calendario sale con los colores de tu web y muestra los huecos reales. Si mañana cambias el horario del servicio, la página cambia sola: no hay que volver a tocarla.

En la pantalla de **Reservas**, desplegando «**Poner el calendario en una web**», encontrarás además la opción para incrustarlo en una web que no sea esta (requiere una clave; solo la necesitas si gestionas otra página aparte).

3. Gestionar las reservas que te llegan

Cuando alguien reserva, recibes un aviso por email y la reserva aparece en **Reservas** → **Reservas recibidas**. Si hay alguna pendiente, el botón te lo dice con un número, así que se ve de un vistazo al entrar.

Los tres estados

Pendiente	Ha entrado pero aún no vale. Está esperando que tú la confirmes. Es el estado inicial cuando el servicio tiene confirmación manual.
Confirmada	Cerrada y avisada. El cliente recibe un email con la cita y un archivo para añadirla a su calendario.
Cancelada	Anulada. El hueco vuelve a quedar libre para otra persona.

Qué puedes hacer

- **Confirmar:** la reserva pasa a confirmada y el cliente recibe el aviso con su cita.
- **Cancelar:** se anula y se avisa al cliente. Te pide confirmación antes, porque no se puede deshacer.
- **Filtrar:** por **Próximas**, **Pasadas** o **Todas**, por estado y por servicio. Al entrar ves las próximas, que es lo que suele importar.

Cada fila te muestra la fecha y hora, el servicio, y los datos del cliente: nombre, email, teléfono y las notas que haya escrito al reservar.

La columna «Email»

Dice si el aviso al cliente salió de verdad:

Enviado	Todo bien: el cliente tiene su email.
Falló	El envío no salió. Pasa el ratón por encima para ver el motivo. Conviene avisar al cliente por otra vía.
Sin configurar	Este sitio todavía no tiene el correo configurado, así que no se envía nada. Se arregla en Ajustes → Correo ; hasta entonces las reservas funcionan, pero nadie recibe avisos por email.

El cliente también puede cancelar

En los emails de su reserva va un enlace propio para anularla. Si lo usa, el hueco se libera solo y a ti te llega un aviso. No tienes que hacer nada.

Dudas frecuentes

¿Por qué no aparece ningún hueco en mi web?	Repasa tres cosas: que el servicio esté Activo , que el día tenga alguna franja (si dice «Cerrado», no habrá huecos) y que la antelación mínima no esté descartando los días próximos.
¿Puedo dejar de aceptar reservas unos días?	Sí: añade una excepción cerrada en esas fechas. Si quieres parar del todo, pon el servicio en Inactivo ; el calendario desaparece de la web y su configuración se conserva.
¿Se cobra al reservar?	No. El precio es orientativo y sirve para informar: el pago se acuerda por tu cuenta, fuera de las reservas.
¿Qué pasa si borro un servicio?	Se borran también sus reservas , y eso no se puede deshacer. Si solo quieres quitarlo de la web, ponlo en Inactivo.
¿Puedo tener varias personas o salas?	Con las plazas por hueco cubres el caso de atender a varias personas a la vez (una clase, un taller). Para agendas separadas de verdad, crea un servicio por cada una, cada uno con su horario.