

Protocolo de Atención y Ajuste Digital: Asesoría de Autor

Sistema Producto Servicio: PSS

La interacción que se tiene con el cliente no es transaccional, sino consultiva, pues se integra la figura del Asesor de ajuste, quien valida las proporciones de la prenda sobre el usuario, elevando la percepción de valor y fidelización.

Fase 1: Apertura y Generación de Confianza

- **El Saludo:** *"Hola [Nombre clienta], soy [Nombre de la asesora] de YNF. Recibí tu interés en [Prenda]. Antes de pasar a confección, me gustaría asegurarme de que te quede perfecto. ¿Podemos hablar 5 minutos?"*
- **Objetivo:** Conectar y validar que detrás de la marca hay una experta (Natalia) y una maestra patronista (Yulieth).

Fase 2: El Triage Antropométrico (La Llamada)

Aquí se resuelven tres escenarios planteados:

Escenario A: La clienta conoce sus medidas o tiene cinta métrica

- **Acción:** Se solicitan contornos clave (Busto, Cintura Alta, Cadera) y estatura.
- **Validación:** Se comparan sus datos con el cuadro de tallas base de la marca para identificar ajustes preventivos (ej. *"Como eres bajita, vamos a subir 3 cm el talle para que la falda no te acorte la figura"*).

Escenario B: La clienta NO conoce sus medidas

- **Técnica de Referencia Cruzada:** Se le pregunta qué talla y marca de jeans o blusas usa normalmente (usando los datos del **Benchmarking**).
- **Preguntas Somáticas:** *"¿Sueles tener problemas porque te queda grande de cintura pero apretado de cadera?"* o *"¿Tu espalda es ancha o delgada?"*. Esto brinda pistas para que la patronista ajuste el patrón de forma intuitiva pero técnica.

Escenario C: No sabe sus medidas y NO tiene cinta métrica - método creativo

- **El truco del cordón/cable:** Se le pide que use cualquier cable de cargador de celular o un cordón de zapato para rodear su cintura/cadera.
- **Referencia física:** Luego, se le pide que compare esa longitud del cordón con una hoja de papel carta (que mide **27.9 cm** de largo) o una regla escolar que tenga a mano.
- **Fotos de referencia:** Se le pide una foto de ella de frente y de perfil (donde no se vea su cara si prefiere privacidad) para que la patronista evalúe visualmente su postura y tipología de cuerpo.

Fase 3: Asesoría de Silueta (Favorecimiento)

- **Sugerencia proactiva:** Si la clienta quiere una prenda que, por sus medidas, podría no darle la comodidad que busca, se interviene: *"Por tu tipo de talle, te sugiero que en lugar de este corte, usemos este otro que resaltaré más tu cintura"*.
- **Cierre técnico:** Se informa que estos datos pasan ahora al taller central para el corte.

Fase 4: Confirmación y Compromiso

- **La Promesa:** *"He pasado tus notas a nuestra patronista. Ella cortará la tela pensando en tus medidas. Te avisaremos cuando pase a ensamble".*

Ficha de Captura Antropométrica: Protocolo de Ajuste Digital

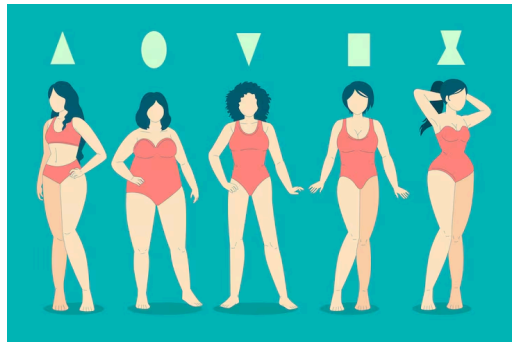
ID Pedido: _____

Fecha: _____

Clienta: _____

1. Perfil Morfológico (Observación Visual/Conversacional)

- **Estatura:** (Bajita / Media / Alta) _____ cm.
- **Tipología de Cuerpo:**



Triángulo	Óvalo	Triángulo invertido	Rectángulo	Reloj de arena

- **Postura/Hombros:**

Caídos	Rectos	Adelantados

2. Datos Técnicos (Medidas de Control)

Si no tiene cinta, usar el "Método del Cordón" comparado con hoja carta (28 cm) o regla.

Punto de Medición	Medida (cm)	¿Cómo se tomó? (Cinta / Referencia / Cordón)
Busto (Contorno)		
Cintura Alta (Ombligo)		
Cadera (Punto más ancho)		

Largo de Talle (Hombro-Cintura)		
Ancho de Espalda		

3. Benchmarking de Talla (Referencia Cruzada)

- **Talla habitual en marcas comerciales:** (Ej: Talla 8 en Studio F / M en Zara).

-
- **Problema recurrente con tallas estándar:**

- [] "Las mangas siempre me quedan cortas".
- [] "Me aprieta en el busto pero me sobra en hombros".
- [] "Me queda grande de cintura y bien de cadera".
- [] _____
- [] _____
- [] _____

4. Notas para la Producción

- **Ajuste preventivo sugerido:** _____
- **Observaciones especiales:** (Ej: *"La clienta prefiere que no le quede muy ceñido en el abdomen"*, *"Ajustar largo de falda por estatura 1.55m"*).

Anexo: Guiones de Interacción Humana para el Ajuste Digital

Tener un guion o script, permite mantener el control de la llamada, sonar profesional y, sobre todo, proyectar esa seguridad técnica que justifica que YNF no es una tienda común.

Guion 1: El Inicio (Rompiendo el hielo y validando el PSS)

El objetivo es que ella sienta que su compra acaba de subir de nivel.

Tú: "¡Hola [Nombre de la cliente]! Qué gusto saludarte. Soy Natalia, directora creativa de YNF. Te llamo porque recibimos tu pedido de la [Nombre de la prenda] y, antes de que pase al taller de corte, me tomo 5 minutos para asegurarme de que el entalle sea exactamente como lo deseas. En YNF no trabajamos con tallas masivas, sino que ajustamos el patrón a tu cuerpo. ¿Tienes un momentito?"

Guion 2: Cuando NO conoce sus medidas (Uso de Benchmarking)

Aquí se aplica la investigación de mercado para triangular su talla.

Asesora: "No te preocupes, es súper común no saberse las medidas exactas. Para darnos una idea técnica: ¿qué talla sueles comprar en marcas como Studio F, Naf Naf o Zara? ¿Y cómo te suelen hormar? Por ejemplo, ¿te pasa que te queda bien de cadera pero te sobra tela en la cintura, o sientes que siempre te quedan largas?"

Clienta: (Responde sus problemas típicos).

Asesora: "Entiendo perfectamente. Ese es el dolor que corregimos aquí. Basado en eso, ya sé que mi madre (nuestra directora de producción) debe hacer un ajuste preventivo en el patrón de la cintura para que no te quede ese vacío atrás".

Guion 3: El "Truco del Cordón" (Cuando no hay cinta métrica)

Este es el momento más creativo y cercano del protocolo.

Tú: "No te preocupes, es súper común no saberse las medidas exactas. Hagamos algo divertido y muy efectivo: ¿tienes a la mano un cordón de zapato o el cable del cargador de tu celular? ¡Perfecto! Rodéalo por tu cintura (donde quieres que siente la prenda) y marca con tu dedo dónde se une. Ahora, busca una regla escolar o una hoja de papel carta (que mide exactamente 28 cm). Cuéntame cuántas 'hojas' o cuántos centímetros mide ese tramo del cable. Con eso, yo traduzco aquí la medida real".

Guion 4: Cierre y Promesa de Valor (Fidelización)

Sellar la confianza antes de colgar.

Tú: "¡Listo! Con estos datos, la estatura y las referencias que me diste, voy a pasarle tu ficha a mi madre. Ella es quien hace el patronaje y el corte manual de cada pieza. Tu prenda no va a ser una 'talla M' genérica, va a ser una pieza pensada para tu figura. Te estaré avisando cuando pase a confección y te enviaré el número de guía apenas salga de Ocaña. ¡Gracias por confiar en nosotras!"

Cuadro Comparativo: Retail Tradicional vs. Experiencia YNF

Característica	Compra Tradicional (Mass Market)	Experiencia YNF (Modelo PSS)
Enfoque de Talla	Estándar y rígido (S, M, L). Basado en promedios globales.	Antropométrico y dinámico. Ajustado a la morfología real de la clienta.
Relación con el Cliente	Transaccional y automatizada. "Añadir al carrito" y esperar.	Relacional y asistida. Co-creación técnica a través de la Directora Creativa.
Incertidumbre (Fit)	Alta. Riesgo de devolución por mal ajuste o decepción táctil.	Nula. El protocolo de ajuste preventivo elimina el miedo al error de talla.
Producción	Masiva y anónima. Grandes inventarios (Modelo <i>Push</i>).	Curada y bajo demanda. Corte manual por la Directora de Producción (Modelo <i>Pull</i>).
Impacto Social	Cadena de suministro opaca y a menudo precaria.	Transparencia radical. Dignificación del oficio en UPEs de Ocaña con flexibilidad real.
Post-venta	Gestión de devoluciones logística y fría.	Fidelización por data. Registro de medidas para futuras compras sin fricción.