



La tarjeta de escalado

Los primeros sesenta segundos de cualquier incidente, en una página. Imprímela, o guárdala como captura en el móvil.

CLASIFICA

1. **Nivel 1 — Molestia.** Descontento, nada roto. Responde en una hora.
2. **Nivel 2 — Interrupción.** Algo pagado no funciona. Responde en 30 minutos.
3. **Nivel 3 — Daño.** Alguien herido o en peligro, o dinero serio. Responde en 15 minutos.
4. **Nivel 4 — Catástrofe.** Muerte, fuego, delito, policía. Emergencias primero.

RESPONDE

1. He leído esto.
2. Esto es lo que estoy haciendo ahora.
3. Esto es cuándo volverás a saber de mí.

DESPUÉS

1. Arregla el problema. Nada de dinero en el primer mensaje.
2. Todo en el hilo de la plataforma. Fotografía, pon fecha y hora.
3. Dentro de tu límite — di que sí ya. Por encima — escala y deja de negociar.
4. ¿Reseña usada como palanca? Para, denuncia, pasa a la plataforma.

SOLO NIVEL 4

1. 112. Todos fuera. No toques nada.
2. Tu seguro *antes* que la plataforma.
3. Limpieza certificada, nunca tu limpiadora.
4. Bloquea el calendario antes de responder sobre ninguna reserva.
5. No digas nada en público. Ni un post.