

Plantillas, comodines y automatizaciones

Los tres canales de mensajería —SMS, WhatsApp y Airbnb— comparten la misma estructura: unas credenciales arriba y, debajo, dos pestañas: **Mensajes** y **Comodines**.

Los comodines

Un comodín es una etiqueta que Avirato sustituye por el dato real de cada reserva al enviar el mensaje. Así escribes la plantilla una vez y cada huésped recibe sus propios datos.

En la pestaña **Comodines** los tienes agrupados por categorías, con un **buscador** arriba y un botón **Copiar** junto a cada uno: no hace falta que los escribas a mano, se copian con un clic y se pegan en la plantilla.

Algunos de los más usados:

Comodín	Se sustituye por
%CheckIn% / %CheckOut%	Fecha de entrada y de salida
%HoraCheckIn% / %HoraCheckOut%	Hora de entrada y de salida
%GuestName% / %GuestSurname%	Nombre y apellidos del viajero
%Adults% / %Childs% / %Nights%	Adultos, niños y número de noches
%ResCode%	Código de reserva
%ResCodeGroup%	Código de reserva de grupo
%ResCodeOperator%	Código de reserva del operador externo
%RoomKeyCode%	Código de la puerta de la habitación

Además de los generales hay categorías para la **habitación** (mapa, direcciones, tipos), los **precios** (tarifa, anticipo, extras, pendiente de pago), el **check-in online**, los **enlaces de pago**, los **códigos de acceso**, un comodín por **fabricante de cerradura** (Tesa, Omnitec, Salto KS, Loxone, Akiles...), los **enlaces externos** (tienda, paquetes, portal Guest, facturas) y las **encuestas**.

Cuándo se envía cada plantilla

Aquí hay un punto que sorprende a mucha gente: **las plantillas de mensajería no tienen calendario propio**. Heredan la programación de las plantillas de correo con el mismo nombre.

Es decir, si quieres cambiar cuándo sale el recordatorio por WhatsApp, no lo busques en Mensajería: se configura en **Configuración > Integraciones Avirato > Correo Electrónico > Plantillas de correo**.

Allí, para cada plantilla, encontrarás:

Opción	Qué decide
Automatizar envío de esta plantilla	Activa el envío automático
Momento de referencia	Fecha de reserva, Check In, Check Out o Cumpleaños

Antes / Después y Días	Cuántos días antes o después de ese momento
Hora	A qué hora prefieres que salga
Enviar a	Todas las reservas, o solo las de recepción, motor de reservas o channel manager
Estado de pago	Pagadas, no pagadas o ambas
Categorías	Por defecto, todas

El envío se produce cuando llega la hora indicada, y queda registrado para no repetirse.

“ **Consejo:** escribe primero la plantilla de correo y su programación, y después copia el texto a WhatsApp y SMS ajustándolo al límite de caracteres de cada canal. Así los tres van coordinados.