ANDORRADEV.

WHITEPAPER · ABRIL 2026

Reservas Online para Peluquerías en Andorra

Cómo dejar de depender de WhatsApp para gestionar citas en un sector donde los no-shows alcanzan el 10-20 % y el coste de captar un cliente nuevo es 5 veces mayor que retener uno existente.

andorradev.com · info@andorradev.com

Un sector atomizado, gestionado por WhatsApp

Andorra cuenta con un estimado de **20 a 30 peluquerías y barberías** repartidas entre las siete parroquias, sin censo oficial del sector (Andorra Info). Desde cadenas con múltiples locales como Shelby's Barbershop y Llongueras, hasta salones independientes premiados como Anna Barroca, la oferta cubre todo el espectro. Lo que comparten casi todos es el canal de reserva: **WhatsApp y llamadas telefónicas**.

El problema no es solo la ineficiencia. Es lo que pierdes cuando tu agenda depende de mensajes que se cruzan, se olvidan o se cancelan sin aviso. En España, los datos del sector sitúan el porcentaje de no-shows entre el **10 % y el 20 %** (Cuatro, reportaje sobre reservas fantasma 2025). Desde enero de 2025, muchos centros españoles han empezado a cobrar por adelantado para frenar las cancelaciones de última hora. En Andorra, donde los márgenes son ajustados y la clientela es limitada, cada silla vacía pesa más.

Tres cuellos de botella que frenan el negocio

Dependencia del canal manual. Cuando un cliente escribe por WhatsApp a las 22:00 pidiendo hora para manana, alguien tiene que leerlo, comprobar disponibilidad, responder y confirmar. Si no responde rápido, el cliente reserva en otro sitio. Multiplicado por 30-40 mensajes al día, la gestión de citas consume horas que deberían dedicarse a cortar, colorear y asesorar.

No-shows sin consecuencias. Sin un sistema de depósitos o confirmaciones automáticas, cancelar una cita no tiene coste para el cliente. Esas franjas vacías son irrecuperables: una silla vacía a las 11:00 de un martes no se puede rellenar a las 11:15. Los datos de la industria indican que el **65 % de los ingresos de un salón proviene de clientes recurrentes**, así que cada no-show de un cliente habitual tiene un impacto desproporcionado.

Cross-selling y retención sin herramientas. La venta de producto (champús, tratamientos, herramientas de styling) representa una fuente de ingresos complementaria que la mayoría de salones andorranos apenas explota. Sin un CRM que registre qué servicio se hizo, qué producto se recomendó y cuándo toca la siguiente visita, el cross-selling depende de la memoria del estilista. Y la retención depende de que el cliente se acuerde de llamar.

Digitalizar la agenda sin complicar el día a día

Sistema de reservas online con confirmación automática. El cliente elige día, hora y profesional desde el móvil, recibe confirmación instantánea y un recordatorio 24 horas antes. Tú ves la agenda actualizada en tiempo real, sin mensajes cruzados. Plataformas como Bookniapp, SimplyBook o Zolmi ofrecen planes desde **7 hasta 35 €/mes**, pero si necesitas personalización (multi-local, gestión de equipos, integración con tu web y redes), un desarrollo a medida te da control total sin depender de terceros.

Depósitos y política de cancelación clara. Cobrar un depósito del 20-30 % en el momento de la reserva reduce los no-shows de forma drástica. El sistema aplica la política automáticamente: si el cliente cancela con menos de 24 horas, el depósito se retiene. Si cancela a tiempo, se

devuelve o se convierte en crédito para la siguiente visita. Sin conversaciones incómodas, sin excepciones manuales.

CRM con historial de cliente y campañas automáticas. Cada visita se registra: servicio realizado, producto vendido, notas del profesional, preferencias. A las 6 semanas sin visita, el sistema envía un mensaje personalizado. En el cumpleaños, un descuento. Después de un servicio de color, una recomendación de producto de mantenimiento. El coste de adquirir un cliente nuevo es **5 veces mayor que retener uno existente**, así que cada acción de fidelización tiene retorno directo.

Visibilidad online más allá de Instagram. Plataformas como Booksy o Treatwell tienen presencia limitada en Andorra, lo que significa que hay una oportunidad real de posicionarse con **SEO local** (Google Business, búsquedas "peluquería Andorra la Vella") y un sistema de reseñas propio. Quien ocupe ese espacio primero, captura al cliente antes de que pregunte por WhatsApp.

Próximos pasos

Si gestionas un salón en Andorra y pasas más tiempo contestando WhatsApps que atendiendo clientes, el problema no es tu equipo, es tu sistema. En AndorraDev desarrollamos agendas digitales, CRMs y webs de reservas para peluquerías y barberías del Principat, adaptados al tamaño real del negocio y con soporte en los tres idiomas oficiales. Si quieres ver cómo funcionaría en tu salón, cuéntanoslo.

HABLEMOS DE TU PROYECTO

andorradev.com/contacto

info@andorradev.com