


# MANUAL DEL CUIDADOR PARA UNA ESTANCIA **FELIZ**



## FORMAS DE OBTENER INFORMACIÓN SOBRE LA MASCOTA

Te sugerimos algunas formas gentiles e informativas para lograr una conversación neutral donde dueño y cuidador ofrezcan la información necesaria sobre la mascota y sus cuidados:

### 1. Solicitud sin información sobre la mascota


 Hola "**Nombre de usuario**", gracias por tomarme en cuenta para cuidar a tu mascota. Me encantaría considerar esta opción, solo necesito un poco mas de información antes de seguir adelante con la solicitud para asegurarme de ser la mejor opción para ti. ¿Podrías responderme estas preguntas?

*Pregunta 1, pregunta 2, pregunta 3*

*Quiero asegurarme de poder ofrecerte a ti y a tu mascota la mejor experiencia. Con esta información seguro podemos continuar.*

### 2. Petición de reseñas

Un cuidador brinda el mayor esfuerzo y cariño a sus mascotas invitadas y espera que se vea reflejado en la reseña que el dueño deja al terminar la estancia, estas reseñas ayudan a dueños potenciales a decidir si eres una buena opción.

 "**Nombre de la mascota**" y yo nos la pasamos muy bien y me encantaría volver a cuidarlo de ser necesario. Si no es mucha molestia, quisiera pedirle cuando tenga oportunidad si pudiera escribir una reseña breve sobre mi y los servicios que ofrecí al cuidar a su mascota. Cuando los dueños estan en búsqueda de posibles cuidadores, estas reseñas son muy importantes y me ayudan mucho a mí como cuidador. Recibirá un correo electrónico de parte de Cuida Mi Mascota con un enlace para realizar esta reseña o bien, puede hacerlo desde su cuenta. Gracias otra vez por su preferencia.


### 3. Hora para recoger a la mascota invitada

Si hay un dueño que reserva contigo seguido pero también suele recoger a su mascota fuera de las horas acordadas, te sugerimos actualizar la descripción en tu perfil y hacer énfasis en las horas y puntualidad. Si esto no funciona, no olvides mencionar cuotas adicionales por cuidado pasadas las 24 horas en tu próxima reservación.




### 4. La mascota invitada hizo algo fuera de lo normal que el dueño debería de saber

Si tu mascota invitada presenta algún comportamiento nuevo o extraño es normal ya que todos los animales reaccionan de diferente manera a nuevos lugares. Este tipo de información se puede mal interpretar o puede sorprender al dueño y es importante decirlo de la manera correcta.

 Hola "**Nombre del dueño**", "**Nombre de la mascota**" y yo nos la pasamos muy bien durante su estancia y definitivamente me gustaría volver a cuidarlo. Solo quería compartir contigo un poco sobre su experiencia en casa. Durante su estancia, "**descripción de su comportamiento**". Esto es normal pues las mascotas reaccionan de diferentes maneras ante diferentes lugares o situaciones y se puede deber simplemente a nervios o el miedo de estar lejos de ti. En realidad disfruté mucho cuidando tu mascota pero quería que supieras esto para futuras reservaciones. Gracias de nuevo por tu confianza y con gusto volvemos a hablar para futuras reservaciones.

### 5. Petición de consejos al dueño

Nadie conoce mejor a sus mascotas que los mismos dueños, si ya estas cuidando de una mascota y esta resultando mas difícil de lo que esperabas, no dudes en pedir consejos al dueño.

 Hola "**Nombre del dueño**". Disculpa la molestia, estaba esperando que me pudieras ayudar con algunos consejos sobre el cuidado de "**Nombre de la mascota**". Todo esta saliendo bien, solo tengo un poco de problemas con "**describe la situación**" y quiero asegurarme de facilitar la estancia para todos. No te preocupes, continuaremos trabajando en esta situación y nos aseguraremos de pasarla muy bien. Te mantendré informado y gracias otra vez por la confianza.

Si no logras contactar al dueño o el pidió no ser contactado, no dudes en comunicarte con nosotros. La experiencia de todos es lo mas importante para nosotros y es indispensable tener una buena comunicación. Si estas molesto o no sabes como manejar cierta situación, no te comuniques en ese instante. Avísanos si necesitas ayuda.



## COMO DECIR QUE NO

**Sensibilidad, honestidad y ayuda** son la clave para una buena experiencia. Si ya no estas disponible o te sientes incómodo cuidando a ciertas razas o ciertos tamaños, aquí te dejamos unos consejos para no dejar de ofrecer la mejor experiencia a los usuarios:



### Siempre responde

Si no te sientes apto para cuidar a la mascota, no dejes de contestar. Ignorar solicitudes no es solo malo para la experiencia del usuario sino que también afecta tu Tiempo de Respuesta y en consecuencia afectará tu prioridad al realizar una búsqueda.



### Se honesto pero sutil

Esta bien ser honesto y decir que no si no tienes el mejor perfil para cuidar alguna mascota. En Cuida mi Mascota queremos que los futuros huéspedes tengan la mejor estancia posible y esto significa encontrar al mejor cuidador para ellos. Es indispensable negarte en una manera educada y gentil. Ya sea que solo cuidas mascotas pequeñas o prefieres ciertas razas, puedes decirlo de tal manera que los dueños sepan que tu también estas buscando lo mejor para ellos. Es probable que se te facilite mas decir que no estas disponible, aunque si tu calendario dice que si lo estas podría afectar la experiencia del usuario y futuras referencias.



### Sugiere a otro cuidador / Equipo de Cuida Mi Mascota


Si conoces a un cuidador cercano a tu ubicación o tienes excelentes referencias sobre alguien, puedes recomendarlo. Haz énfasis en cuanto conoces a la persona y que razones tienes para sugerirlo.

Si no te es posible ayudar al dueño y no conoces a nadie mas, sugiéreles acudir con nuestro equipo. Nosotros nos encargaremos de ayudar a los dueños a encontrar al cuidador perfecto.


---

## FRASES PARA NEGAR UNA SOLICITUD

### SOLICITUD SIN MEET-N-GREET

 *Hola "Nombre del dueño". Gracias por elegirme para cuidar a "Nombre de la mascota". Entiendo que es muy importante dejar a tu mascota con el mejor cuidador para ella pero desafortunadamente no creo que mi perfil sea el adecuado. En Cuida Mi Mascota puedes encontrar muchos cuidadores y ellos mismos pueden ayudarte a elegirlo o sugerirte quienes tengan lo que tu buscas. Con gusto yo también les avisaré que estas buscando alguien que te ayude. Saludos.*

### SOLICITUD DESPUÉS DE UN MEET-N-GREET

 *Hola "Nombre del dueño", me dio mucho gusto conocerte y a "Nombre de la mascota". Gracias por considerarme como cuidador para ella y se lo importante que es encontrar el mejor lugar y cuidador. Desafortunadamente, no creo contar con los requisitos necesarios para "Nombre de la mascota". En Cuida Mi Mascota puedes encontrar muchos cuidadores y ellos mismos pueden ayudarte a elegirlo o sugerirte quienes tengan lo que tu buscas. Con gusto yo también les avisaré que estas buscando alguien que te ayude. Saludos.*





## PRESENTANDO TU MASCOTA INVITADA A INVITADOS EN TU HOGAR

### Pregunta al dueño

Todos los animales son diferentes y solo los dueños conocen a la perfección a su mascota. No olvides hacer todas las preguntas necesarias sobre sus reacciones ante nuevos ambientes. Cada dueño te puede ayudar con consejos sobre como presentar a su mascota con nuevas personas.

### Avisa a tus visitas

Hazles saber con anticipación que tendrás mascotas invitadas en casa. No todos están familiarizados con las mascotas ni tienen la experiencia necesaria.

### Toma tu tiempo

La reacción natural de las personas casi siempre es acercarse y querer jugar con ellas. No desvies la atención y analiza su comportamiento pues esta podría estarse sintiendo nerviosa o abrumada, lo cual llevaría a un comportamiento agresivo. Deja que tu mascota sea la que se acerque y si no lo hace no te preocupes, con el tiempo lo hará. No olvides también premiar su buen comportamiento con caricias, halagos y premios.

### Nunca descuides la puerta

Recuérdala a tus invitados tener cuidado con la puerta y no abrirla si tus mascotas invitadas están cerca. Hay animales nerviosos o mas ansiosos que otros y pueden intentar salir de la casa ante la mas pronta oportunidad. Manténte pendiente de donde se encuentran tus mascotas invitadas y si es necesario dejar la puerta abierta por unos minutos, preferible meter a la mascota en otro cuarto.

## PRESENTANDO TU MASCOTA INVITADA A MASCOTAS DEL HOGAR

### Preséntalas en un territorio neutral

Evita llegar a tu casa de inmediato, es decir, da un paseo con ambas mascotas (de preferencia que alguien te acompañe para que cada quien lleve a una). Es importante que su primer presentación no sea en la entrada de tu casa pues tu mascota puede ser algo territorial y va a protegerla. Por otro lado, también considera que los paseos ayudan a ganarse la confianza y cariño de las mascotas.

### Déjalas olfatearse

Si no están interactuando de inmediato, no las forces a estar muy cerca. Toma tiempo acostumbrarse e interactuarán cuando estén listas. Llegado el momento, deja que se olfateen un poco y después sepáralas. Felicita su buen comportamiento, esto evitará que se sientan amenazados la una de la otra.

### Observa su lenguaje corporal

Movimientos y músculos relajados son señales de que las mascotas se sienten cómodas. Si notas a cualquiera de ellas tensa, gruñendo o con miradas fijas y prolongadas, pueden ser señales de futuras agresiones porque se sienten amenazadas.

### Recipientes de agua y comida

Es muy común en las mascotas ser celosos de su comida. Para evitar esto, asegúrate de que cada quien tenga su propia agua y comida, y al alimentarlos procura que sea en cuartos separados. No dejes comida o premios por los que se puedan pelear al alcance.



## COMO CONTROLAR UNA MASCOTA ANSIOSA

El mas mínimo cambio en la rutina de una mascota puede alterar su comportamiento, es normal que pasen por un proceso de "ansiedad" al ser separados de sus dueños durante las primeras 24-48 hrs. en un nuevo lugar.

Como consecuencia, posiblemente notes comportamientos inadecuados o destructivos, especialmente si los dejas solos. Otros síntomas serían: **hacer del baño/marcar territorio dentro de la casa, aullidos o intentos de escapar de la casa.**

### Mantén la calma

- Aunque pueda resultar estresante para ti, la mascota sentirá tu tensión y se estresará mas. Es indispensable mantener la calma y sin alteraciones.



### Pide consejos al dueño

- Se específico sobre el comportamiento de la mascota invitada y hazles saber que estas recurriendo a ellos para asegurar la mejor experiencia posible.

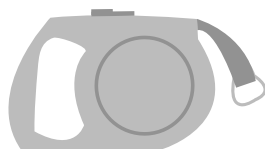
NOTA: No pidas que recojan a su mascota sin antes consultarlo con nosotros.

### No exageres las caricias y tono de voz

- La reacción mas común al ver una mascota triste suele ser calmarlo con palabras y caricias, pero al hacerlo de forma exagerada puede hacer que sienta que si tiene razones para preocuparse. Lo ideal es mantener la calma y hablar con autoridad.

### Lleva a tu mascota invitada a dar un paseo

- Una mascota cansada no va a desperdiciar su energía sintiéndose ansioso, la mejor solución es salir por un largo paseo (si su físico se lo permite).



### Deja que las mascotas se acostumbren por separado

- En caso de tener mascotas de dueños diferentes, dales la oportunidad de relajarse y acostumbrarse en lugares diferentes, el llegar un nuevo lugar puede ser temeroso y abrumador para ellas. En caso de tener que dejarlo por unas horas, procura dejarlo en un espacio seguro y libre de objetos o muebles de valor que pudieran morder.

### Entradas y salidas con tranquilidad

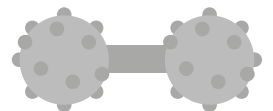
- La ansiedad por separación es causada cuando la mascota piensa que la van a dejar por tiempo indefinido, es fundamental decir "hola y adiós" de manera muy serena.

### Aumenta el tiempo que se quedará sola gradualmente

- Si estas cuidando a una mascota con ansiedad por separación y tienes que salir, procura hacerlo de forma gradual. Puedes comenzar saliendo por 5-10 minutos, después por 20 min. y así sucesivamente para que tu invitado sepa que vas a regresar.

### Asociación de juguetes y comida

- Otra gran manera de ayudar con la ansiedad de ser separado de sus dueños es ofreciéndoles comida, premios o juguetes y así asocien la situación con algo positivo. Además van a distraerse y concentrarán su energía en conseguir mas.



### Pérdida de apetito o estómago sensible

- Es común que una mascota ansiosa no quier comer o presente un estómago sensible en las primeras horas. Consulta primero con el dueño e intenta darle pollo hervido y arroz blanco (puedes saltarte una comida si al dueño le parece adecuado). Mantén a tu invitado bien hidratado, puedes agregar un poco de caldo de pollo a su agua para motivarlos a tomar mas. Si las molestias persisten, no dudes en contactar al dueño o a tu veterinario mas cercano y de confianza.





## SEGURIDAD DE TU MASCOTA INVITADA



### No dejes al alcance comida o bebidas

Evita malestares estomacales innecesarios y procura no alimentar con comida humana a tu mascota invitada (a menos de tener autorización). Cuida también no dejar bolsas de basura al alcance.

### Ansiedad durante las primeras 24-48 hrs.

Algunas de las señales de una mascota nerviosa pueden ser: llanto, pérdida del apetito y diarrea. Para evitar estos síntomas pueden salir a dar un paseo y de esta manera liberará un poco la ansiedad.



### Crea un lugar seguro

Si ves a tu mascota invitada debajo de una cama o en un espacio pequeño, déjala estar ahí. Al escoger este lugar se sentirá mas seguro, y los ayudará a ambos cuando tengas visitas y que ella necesite descansar.

### ¡No sueltes a tu mascota invitada!

No dejes a tu mascota invitada sin correa o sin observar. Aunque tengas barda o reja, las mascotas nerviosas encuentran una manera de escape por abajo o encima de la reja, es preferible supervisar en todo momento.



### Nunca salgas a pasear con una mascota sin ID

Si tu mascota invitada no trae placa con información, utiliza pulseras adhesivas para poner su nombre y el teléfono de contacto en caso de emergencia y adhiere esta alrededor de su collar.

### Como matener la calma en caso de ruidos extremos

Nuestros invitados pueden sentirse temerosos debido a la música alta y los juegos pirotécnicos. Mantén a tu invitado dentro de la casa con ventanas y puertas cerradas para evitar ponerlos nerviosos.





## ACTUALIZACIONES DE FOTOS Y PORQUE SON TAN IMPORTANTES

El envío de fotos diarias es parte de la experiencia pues le dará a los dueños la tranquilidad y confianza mientras están ausentes. Te compartimos algunos consejos para mantener a los dueños contentos.



### ¿Dueños primerizos?

Los dueños que están probando este tipo de hospedaje por primera vez están mas nerviosos e intranquilos. Ofreceles un poco de tranquilidad enviándoles fotos durante los primeros 15-30 minutos después de haberse ido y muéstrales lo feliz que esta su mascota.

### Fijar expectativas con el dueño

Las fotos son un requisito del hospedaje y los dueños esperarán ansiosos para recibirlas. Pregunta que tan seguido quisieran recibirlas y por que medio (correo electrónico o mensajes). Al no recibir actualizaciones o las suficientes, los dueños pueden angustiarse. Su tranquilidad se verá reflejada en futuras reservaciones.



## Tips para tomar fotos

- 1 La luz natural es la mejor manera de mostrar una mascota, si estas en un lugar cerrado, evita utilizar el flash y enciende una o dos luces extras.
- 2 Acomódate a la altura de tu invitado para tener una foto mas clara y cercana. Llama la atención de la mascota usando un juguete o premio arriba de la cámara.
- 3 Evita tomar fotos borrosas poniendo tus codos y brazos en una superficie o bien, toma ráfagas de fotos y escoge la mejor opción.
- 4 Cuida que tu invitado se vea feliz y asegúrate que el fondo sea apropiado, que proporcione la mayor información posible y así verán que su mascota esta pasándola muy bien.



## FORMAS creativas DE AGRADECER LA CONFIANZA DEL DUEÑO



Los cuidadores intentan al máximo ofrecer una solución al problema que muchos dueños enfrentan de dejar a sus mascotas por poco o mucho tiempo. En Cuida Mi Mascota ofrecemos la opción de dejarlas con alguien que los va a querer y cuidar tanto como ellos mientras están ausentes.

Nunca esta de mas agradecer al dueño por la confianza y formar un vínculo mas estrecho para futuras ocasiones. Te compartimos algunas sugerencias para agradecer a los dueños.



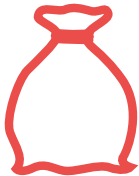
Llama o **envía un mensaje** al dueño días después de haber cuidado a su mascota, pregunta como esta ahora que regreso y agradece nuevamente que te hayan elegido. Esta es una excelente manera de demostrar cuanto te importan los animales y hacer notar que tomas en serio este negocio.

.....



En la era tecnológica que estamos viviendo hoy en día, una carta escrita a mano puede significar mucho mas. Manda tu mascota invitada con una **nota de agradecimiento** y de ser posible, con unos chocolates o galletas.

.....



Para estancias largas, un **baño gratis** es la manera ideal de agradecer y mejorar la experiencia tanto de la mascota como de los dueños en Cuida Mi Mascota.

.....



¡Bolsita de dulces! En este caso, puede ser una **bolsa con premios** para la mascota adecuados a la época del año, con esto ademas de mostrar tu interés en su mascota, se quedarán pensando en el buen cuidador que eres incluso días o semanas después.

.....



Si te gusta la cocina, **prueba alguna receta de galletas para mascotas** y ofrecerla como agradecimiento al dueño de tu huésped. Bríndales el gusto de recibir y probar premios cocinados por ti.

.....



Selecciona las mejores **fotos** de tu mascota invitada durante sus vacaciones e imprímelas para el dueño, o bien **consigue un portaretrato** para obsequiárselo. Seguramente significará mucho para el tenerlas y recordar lo bien que se la paso contigo su mascota.

.....

Para algo mas artístico y divertido, manda a las mascotas con **una obra de arte**. Esto sería ideal si tienes niños en casa, lo único que necesitas son pinturas de agua de diferentes colores, cartulina y huellitas de tu huésped.







## CASOS DE EMERGENCIA

Ser cuidador en Cuida Mi Mascota es una gran **responsabilidad**; se te confía el cuidado de un ser y miembro de la familia muypreciado. No importa que tan precavido y responsable seas, a veces hay situaciones de emergencia que están fuera de tus manos.

Respira hondo y manten la calma. Asegúrate de seguir los siguientes pasos para que tu mascota invitada reciba las atenciones que requiere.



**Es indispensable mantenerse transparente y honesto tanto con el dueño como con Cuida Mi Mascota. Los animales a veces tienen problemas de salud y es solo cuestión de proveer el tratamiento adecuado. Nuestro equipo siempre intentará ofrecer las mejores soluciones y alternativas para situaciones imprevistas.**

**No dudes en contactarnos.**

### **Si tu mascota invitada esta enferma, ha comido algo o se encuentra lastimada:**

- Llévala al veterinario de preferencia del dueño. En caso de no tener esta información o si el dueño no atiende el teléfono, asegúrate de siempre tener un veterinario de confianza cerca y disponible para emergencias.
- Para mayor asesoría:  
21 65 60 61 (Monterrey)  
01 800 2868 910 (Lada sin costo)  
[info@cuidamimascota.com](mailto:info@cuidamimascota.com)  
81 23 42 22 58 (Celular/whatsapp)

### **Si tu mascota invitada escapa o se pierde:**

- Si la mascota esta a la vista no lo persigas porque puedes hacer que se aleje mas de ti. Síguelo de cerca y mantente alerta a sus alrededores.
- Atráelo de vuelta. Usa el juguete con sonido preferido de la mascota mientras buscas. También puedes colocar su cama, colchas y pertenencias de el afuera de tu puerta principal.
- Continúa la búsqueda y Cuida Mi Mascota te ayudará en todo lo posible.

### **En caso de una emergencia personal:**

- Llámarnos de inmediato si no te es posible seguir cuidando de la mascota.
- Avisa al dueño y el decidirá cual es la mejor solución.





 CuidaMiMascota