

5

Los cinco mensajes que llevan de «hola» a la cita

La primera respuesta, la pregunta para cotizar, la propuesta de cita, la confirmación y el seguimiento de los días 1, 3 y 7. Listos para copiar en tu WhatsApp hoy mismo.



En este reporte

01	La primera respuesta, al momento	4
02	La pregunta para cotizar bien	5
03	La propuesta de cita	6
04	La confirmación por escrito	7
05	El seguimiento de los días 1, 3 y 7	8
	Fuentes	9

La mayoría de los negocios de servicio no tiene un problema de que no le escriban. Tiene un problema con lo que pasa después: la gente escribe, pregunta el precio y la conversación se muere ahí.

No hace falta gastar más en anuncios para arreglarlo. Hacen falta 3 cosas que dependen de cómo contestas: el tiempo, las primeras preguntas y el seguimiento. Aquí van los 5 mensajes que lo resuelven, en el orden en que se mandan.

Cómo usarlo:

- Llena primero tus datos de abajo. Con eso cambias lo que va entre [corchetes] en cada mensaje.
- Escribe como hablas: sin exclamaciones ni mayúsculas. Si a tus clientes les hablas de usted, cámbialos.
- Guarda cada mensaje como respuesta rápida en WhatsApp Business, con el atajo que lleva al lado. En la pestaña Herramientas entras a «Respuestas rápidas»; después, en cualquier chat, escribes la diagonal, eliges el atajo y el mensaje aparece completo.

Tus datos para los mensajes:

- Mi negocio: _____
- Las zonas que atiendo: _____
- Lo que necesito saber para cotizar: _____
- 2 horarios que puedo ofrecer esta semana: _____

Mensaje #1

La primera respuesta, al momento

Aunque no estés

Un estudio publicado en Harvard Business Review encontró que quien contestó dentro de la primera hora tuvo casi 7 veces más probabilidad de llegar a una conversación de verdad que quien contestó una hora después. Nadie puede estar pegado al celular todo el día. Por eso la primera respuesta no tiene que ser tuya: tiene que llegar al momento, ser útil y hacer una pregunta.

- ☐ Sale en menos de 5 minutos en tu horario de trabajo.
- ☐ Hace una sola pregunta, fácil de contestar.
- ☐ No contesta solo con un precio.
- ☐ Fuera de horario, la manda tu mensaje de ausencia de WhatsApp Business.

Para copiar (atajo /hola):

- «Hola, gracias por escribir a [negocio]. Con gusto te ayudo. ¿Es para [casa o negocio / primera vez o ya eres cliente] y en qué [colonia / zona] estás?»

Así se ve en 3 giros distintos:

- Aire acondicionado: «Con gusto. ¿Es para casa o negocio, y en qué colonia?»
- Paneles solares: «Claro. ¿Me pasas una foto de tu recibo de luz para calcularlo bien?»
- Consultorio: «Sí, ¿es primera vez o ya eres paciente? Te digo horarios.»

El que contesta primero no siempre es el mejor. Pero casi siempre es al que le compran.

Lo que te toma: 10 minutos para dejarlo guardado, una vez.

Mensaje #2

La pregunta para cotizar bien

Cuando te preguntan «¿cuánto cuesta?»

«¿Cuánto cuesta?» es la pregunta con la que llega casi todo el mundo. Si contestas solo un número, la conversación termina: o es caro o te van a comparar. Si contestas «depende» y nada más, también termina. Lo que funciona es contestar con la pregunta que necesitas de todos modos para darle un precio real.

Para copiar (atajo /cotizar):

- «Perfecto. Para darte un número real, ¿me pasas [una foto de tu recibo / las medidas / qué servicio necesitas]? Con eso te propongo [una visita / el precio por escrito].»

Llena. Las 2 cosas que siempre necesito saber para cotizar:

1. _____
2. _____

Con esas 2 respuestas ya tienes lo necesario para proponer una cita, y la persona siente que la están atendiendo, no cotizando.

Quien contesta tu pregunta ya está avanzando contigo.

Lo que te toma: 5 minutos para dejarlo guardado, una vez.

Mensaje #3

La propuesta de cita

Dos opciones, no una pregunta abierta

«¿Cuándo te queda?» deja la decisión en el aire. 2 horas concretas la vuelven fácil: el cliente solo elige una.

Para copiar (atajo /cita):

- «Listo, ya tengo lo que necesito. Puedo pasar [mañana entre 11 y 1] o [el jueves en la tarde]. ¿Cuál te queda mejor?»

Si te dice «déjame pensarlo», no insistas en ese momento. Contesta con una pregunta y deja que entre el seguimiento (mensaje 5):

- «Claro, piénsalo con calma. Para mandarte lo que te ayude a decidir, ¿qué parte quieres pensar: el precio, la fecha o si es lo que necesitas?»

Dos opciones se contestan más fácil que una pregunta abierta.

Lo que te toma: 1 minuto por cliente.

Mensaje #4

La confirmación por escrito

Fecha, hora y qué va a pasar

Lo que se quedó de palabra se olvida. La confirmación por escrito le dice al cliente que sí va, y te deja a ti la cita anotada.

- ☐ Sale en cuanto el cliente elige la hora.
- ☐ Lleva día, hora, lugar y qué va a pasar en la visita.
- ☐ La anotas en tu calendario en ese momento.
- ☐ Un día antes, sale el recordatorio.

Para copiar:

- Al confirmar (atajo /confirmo): «Confirmado: [día] a las [hora] en [dirección]. Vamos a [qué va a pasar en la visita]. Si algo cambia, me escribes por aquí.»
- Un día antes (atajo /manana): «Hola [nombre], te confirmo que mañana [día] a las [hora] llegamos a [lugar] para [servicio]. ¿Sigue en pie?»

Por escrito, ni tú ni tu cliente se olvidan de la cita.

Lo que te toma: 2 minutos por cita.

Mensaje #5

El seguimiento de los días 1, 3 y 7

Solo si no cerró

Quien no contesta no siempre dijo que no. A veces se le olvidó o está esperando a alguien más. Cada mensaje trae algo nuevo: una foto, una respuesta a su duda, una fecha. «¿Ya lo pensaste?» no es seguimiento: es presión.

Para copiar:

- Día 1 (atajo /dia1): «Hola [nombre], te comparto un trabajo parecido al tuyo que terminamos esta semana. [foto] ¿Te quedó alguna duda?»
- Día 3 (atajo /dia3): «[Nombre], muchos nos preguntan por [el tiempo / la garantía / la forma de pago]. Te cuento cómo funciona: [respuesta corta]. ¿Te aparto fecha?»
- Día 7 (atajo /dia7): «[Nombre], tengo disponible [fecha]. Si te conviene, te la aparto. Si no, aquí seguimos cuando lo necesites.»

Después del día 7 ya no se insiste. La gente que compra, casi siempre compra dentro de esa semana; la que no, vuelve sola si la atención fue buena.

Hoy le toca seguimiento a: _____

Tu cuenta. Anota cuántos te escribieron y cuántos terminaron en cita, la semana de antes y la semana que uses los 5 mensajes:

- Semana de antes: escribieron _____ · citas _____
- Semana con los 5 mensajes: escribieron _____ · citas _____

Cada seguimiento trae algo nuevo, o no se manda.

Lo que te toma: 3 minutos por mensaje.

Fuentes

1. Oldroyd, J. B., McElheran, K., y Elkington, D. «The Short Life of Online Sales Leads». Harvard Business Review, marzo de 2011: 2,241 empresas; quien contestó dentro de la primera hora tuvo casi 7 veces más probabilidad de llegar a una conversación de verdad. hbr.org

Los resultados varían. Los ejemplos de esta plantilla son ilustrativos. Muestran lo que puede pasar, no lo que te va a pasar: tus resultados dependen de tu negocio, tu mercado, tu esfuerzo y de que lo apliques. Los datos de otros los citamos con el nombre de quien los dice.



EL SIGUIENTE PASO

¿No sabes cómo dejar un mensaje en tus palabras? Pregúntanos.

Mándanos por WhatsApp el mensaje que más te cueste y a qué se dedica tu negocio, y te ayudamos a dejarlo como hablas tú. Si prefieres que pase solo, eso hace el sistema web que armamos: contesta al momento con la información de tu negocio, hace las primeras preguntas, te avisa con la solicitud completa, te vuelve a avisar si nadie contestó en una hora y manda el seguimiento de los días 1, 3 y 7. Tú entras cuando ya hay algo que cerrar.

[ADAPTAR MIS MENSAJES POR WHATSAPP →](#)

theauraos.com · info@theauraos.com

Aura 