

4

Deja claro quién hace qué cuando no estás

Encuentra lo que se para si te vas una semana, déjale a alguien el siguiente paso por escrito, deja los mensajes listos y Pruébalo con un caso real antes de irte.



En este reporte

01	Encuentra lo que se para si no estás	4
02	Deja el siguiente paso por escrito	5
03	Deja los mensajes listos	6
	Haz una prueba pequeña antes de irte	7

Haz la prueba. Te vas 7 días: sin celular, sin revisar el WhatsApp «nomás tantito», sin abrir la computadora en la noche. El lunes regresas. ¿Qué encuentras funcionando y qué encuentras parado?

Casi todos los dueños contestan rápido: «se para todo». Cuando lo vemos con calma, no se para todo. Se paran 5 cosas, casi siempre las mismas, y las 5 tienen algo en común: hoy pasan por una persona. Casi siempre por ti.

Esta guía te ayuda a dejar claro quién hace qué cuando no estás, empezando por una sola de esas cosas.

Cómo usarlo:

- Llénala con tu negocio enfrente y, si se puede, con la persona que se va a quedar a cargo.
- Empieza por una sola cosa. No necesitas cambiar todo a la vez.
- Hazla por lo menos una semana antes de irte, para que dé tiempo de probarla.
- Lo que va entre corchetes, como [nombre] o [fecha], lo cambias por tus datos.

Paso #1

Encuentra lo que se para si no estás

Lo que hoy pasa por ti

Marca lo que hoy depende de ti:

- ☐ **Las primeras respuestas por WhatsApp.** El cliente escribe en la noche, nadie contesta, y se va con el que le contestó primero.
- ☐ **Las cotizaciones.** Alguien pide precio el martes y la cotización sale hasta el lunes. Para entonces ya recibió otras.
- ☐ **Los cobros.** Nadie persigue un pago como el dueño. Cuando no estás, nadie lo recuerda.
- ☐ **Las anotaciones.** Quién pidió qué, cuánto se cobró, qué falta. La semana que no estás, la libreta no se llena.
- ☐ **Las decisiones.** Si los números viven en tu cabeza, nadie más puede decidir con ellos.

Llena:

- Lo que más se para cuando no estoy: _____
- Por qué se para (solo yo lo sé, solo yo lo hago o solo yo tengo el acceso):

Ninguna de las 5 es un problema de esfuerzo. Es un problema de dónde vive el trabajo: en una persona o en un sistema.

Lo que te toma: 10 minutos.

Paso #2

Deja el siguiente paso por escrito

Una hoja por cada cosa que se para

Para la cosa que elegiste, llena estas 7 líneas. Es lo que la otra persona necesita para no tener que llamarte.

- Qué lo pone en marcha: _____
- Quién es responsable: _____
- Qué información necesita: _____
- Dónde encuentra esa información: _____
- Dónde se anota lo que pasó: _____
- Qué puede decidir sin ti: _____
- Cuándo te avisa: _____

Así se ve, con un ejemplo de WhatsApp. Lo pone en marcha un mensaje nuevo. Es responsable [nombre], de 9 a 7. Necesita tus servicios con su «desde», tus zonas y tu horario, que están en una nota fija del celular del negocio. Anota cada solicitud en la hoja del negocio. Puede apartar citas en la agenda. Te avisa solo si el cliente pide un precio fuera de la lista o está molesto.

Si es de todos, no es de nadie. Pon un nombre.

Lo que te toma: 15 minutos por cada cosa.

Paso #3

Deja los mensajes listos

Para quien se queda y para tus clientes

Para copiar:

- Para quien se queda a cargo: «[Nombre], del [fecha] al [fecha] tú te encargas de [lo que se para]. Lo que necesitas está en [dónde]. Puedes decidir [qué puede decidir sin mí]. Avísame solo si [cuándo me avisa]. Gracias por cubrirme.»
- Para el cliente que tiene un trabajo en curso: «Hola [nombre], del [fecha] al [fecha] tu [trabajo] lo sigue [nombre], que ya tiene todo tu caso. Puedes escribirnos aquí mismo, como siempre.»
- Mensaje de bienvenida de WhatsApp Business, mientras no estás (en Herramientas, «Mensaje de bienvenida»): «Hola, gracias por escribir a [negocio]. Esta semana te atiende [nombre]. Para ayudarte más rápido, ¿qué necesitas y en qué colonia estás?»
- El aviso que te manda quien se queda, cuando hace falta tu decisión: «[Tu nombre], necesito que decidas esto: [cliente], [qué necesita], [cuánto], [para cuándo]. Yo haría [su propuesta]. ¿Va?»

Un caso que te llega completo lo decides desde donde estés, sin tener que llamar a nadie.

Lo que te toma: 15 minutos.

Haz una prueba pequeña antes de irte

Un caso real, con tiempo para corregir

Un día de la semana antes de irte, deja de contestar el WhatsApp del negocio de 9 a 12 y que lo atienda quien se va a quedar. A las 12, revisen juntos qué salió bien y qué faltó.

- ☐ Quien se queda sabe dónde consultar la información.
- ☐ Puede contestar o dar seguimiento sin pedirte todos los datos.
- ☐ Los casos que necesitan tu decisión te llegaron completos.
- ☐ Revisaron juntos un caso real y anotaron lo que faltó.

Llena:

- Lo que faltó en la prueba: _____
- Lo que vamos a mejorar y para cuándo: _____

Antes de pensar en automatizar, aclara el proceso. Automatizar necesita reglas, permisos y conexiones, y todo eso sale de esta hoja: lo que ya funciona a mano es lo que después se puede pasar a un sistema.

Lo que no se probó un martes cualquiera, falla el día que te vas.

Lo que te toma: una mañana de prueba y 15 minutos para revisarla.

Los resultados varían. Los ejemplos de esta guía 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.



EL SIGUIENTE PASO

¿Lo que más se para es tu WhatsApp? Platiquémoslo.

Si al llenar la guía viste que lo que más se para cuando no estás es el WhatsApp, cuéntanos por WhatsApp a qué se dedica tu negocio y quién se queda a cargo. Te decimos por dónde empezaríamos. Eso es lo que armamos: un asistente que contesta al momento con la información de tu negocio, le pasa la solicitud completa a quien se queda a cargo y deja todo anotado en tu Tablero del negocio. Tú entras solo a lo que necesita tu decisión.

[PLATICAR MI CASO POR WHATSAPP →](#)

theauraos.com · info@theauraos.com

