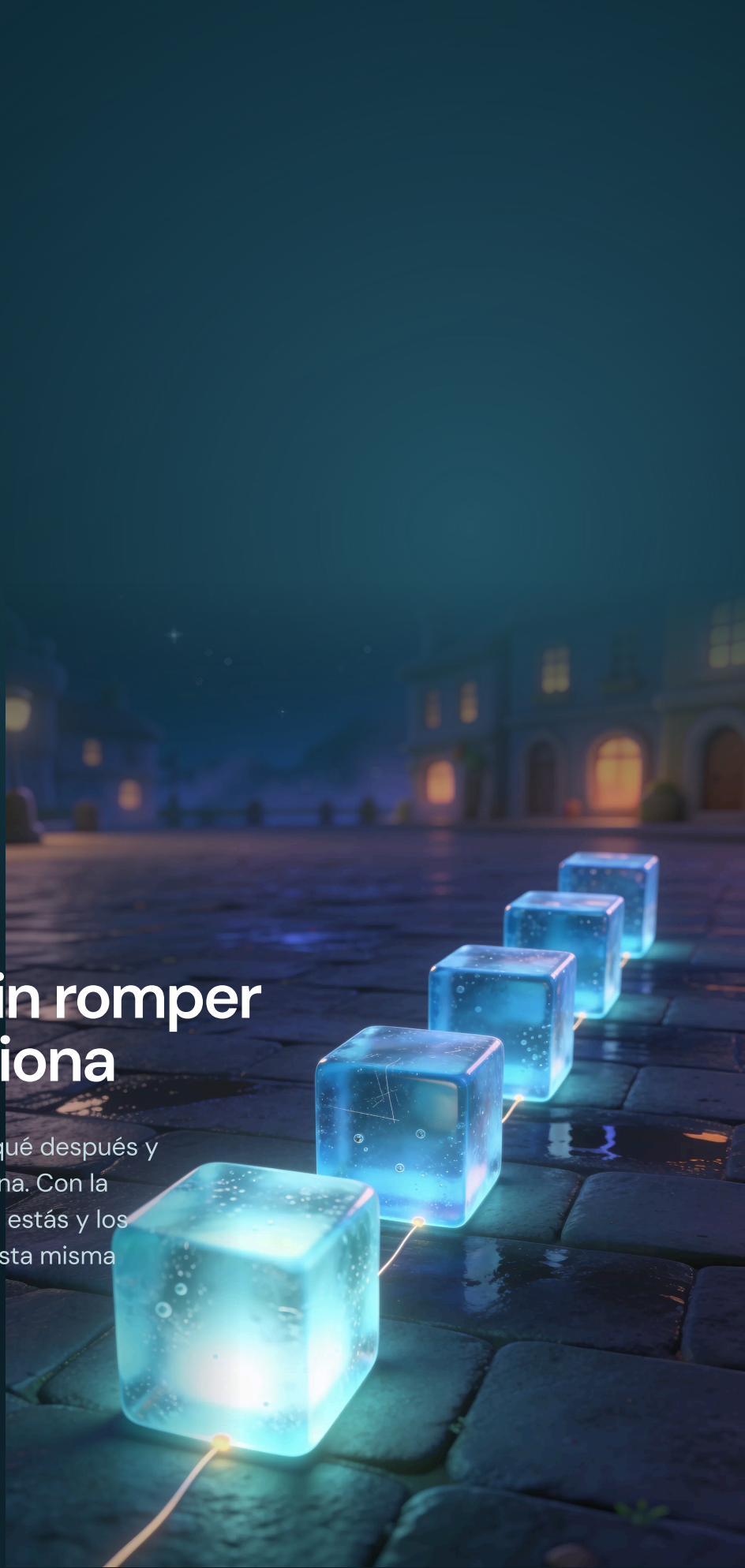


5

El orden para automatizar sin romper lo que ya funciona

Qué pasar a un sistema primero, qué después y qué dejar en manos de una persona. Con la pregunta que te dice en qué paso estás y los mensajes para empezar a mano esta misma semana.



En este reporte

01	La primera respuesta en WhatsApp	4
02	El aviso con la solicitud completa	5
03	El seguimiento de los días 1, 3 y 7	6
04	Las reseñas	7
05	Los números del mes	8
	Para cerrar	9

La palabra «automatizar» asusta o ilusiona, según a quién le preguntes. En un negocio de servicio, la pregunta útil es más sencilla: ¿qué se está perdiendo hoy por hacerlo a mano, o por no hacerlo?

Este es el orden que seguimos en cada sistema, del más urgente al menos urgente. Cada paso trae la pregunta que te dice si ya te toca, lo que debe hacer el sistema y el mensaje para empezar a mano esta semana.

La regla para decidir. Un paso se automatiza solo si cumple las 3:

- ☐ Pasa muchas veces.
- ☐ Se hace siempre igual.
- ☐ Se pierde algo si no se hace a tiempo.

Lo que necesita criterio o trato (cotizar un trabajo fuera de lo común, atender una queja, negociar) se queda con una persona.

Cómo usarlo:

- Contesta la pregunta de cada paso con un número de tu semana pasada.
- Empieza por el primer paso donde tu respuesta te incomode. Los 3 primeros van juntos.
- Antes de automatizar un paso, hazlo a mano una semana con su mensaje. Así sabes exactamente qué tiene que hacer el sistema.
- Lo que va entre corchetes, como [negocio] o [nombre], lo cambias por tus datos.

Paso #1

La primera respuesta en WhatsApp

Lo que se pierde por tardanza

Va primero porque es donde más se pierde. Alguien escribe a las 9 de la noche y nadie contesta hasta el día siguiente. Una respuesta al momento, con la información del negocio y una pregunta útil, retiene a esa persona hasta que alguien la pueda atender.

La pregunta. La semana pasada, ¿cuántos mensajes se quedaron más de una hora sin respuesta? _____

Lo que debe hacer:

- ☐ Contesta en segundos, también de noche y en fin de semana.
- ☐ Presenta el negocio en 2 líneas.
- ☐ Pregunta lo necesario para cotizar.
- ☐ Dice qué sigue y cuándo lo atiende una persona.

Lo que no debe hacer: dar precios cerrados, prometer horarios que nadie va a cumplir ni fingir que es una persona.

Para copiar. Para empezar a mano, ponlo como mensaje de bienvenida y de ausencia en WhatsApp Business (pestaña Herramientas):

- «Hola, gracias por escribir a [negocio]. Para ayudarte más rápido, ¿qué necesitas y en qué colonia estás? [Nombre] te contesta [hoy antes de las 6 / mañana a las 9].»

Lo que te toma: 15 minutos para dejarlo puesto.

Paso #2

El aviso con la solicitud completa

Que te llegue armada

De nada sirve que alguien pregunte si la respuesta se queda en un chat. El segundo paso es que te llegue la solicitud armada: quién, qué necesita, dónde y para cuándo. Y si en una hora nadie le contestó, que te vuelva a avisar, para que nadie se quede esperando.

La pregunta. ¿Te enteras de cada solicitud con nombre, qué necesita, zona y fecha? Sí / No
Lo que debe hacer:

- ☐ Te manda la solicitud con nombre, qué necesita, zona y para cuándo.
- ☐ Dice a qué hora escribió y quién la atiende.
- ☐ Te vuelve a avisar si en una hora nadie contestó.

Para copiar. Para empezar a mano, el aviso que te manda quien atiende el WhatsApp:

- «Solicitud nueva: [nombre], [qué necesita], [colonia], [para cuándo]. Escribió a las [hora]. La atiende [nombre].»

Esto es lo que hace que «me escribieron» se vuelva «tengo un trabajo por cerrar».

Lo que te toma: 1 minuto por solicitud.

Paso #3

El seguimiento de los días 1, 3 y 7

Lo que se olvida por rutina

Casi nadie lo hace a mano, porque se olvida. Son 3 mensajes con algo útil cada vez, y después ya no se insiste. Es rutina pura: justo lo que conviene que pase solo.

La pregunta. De los que te pidieron precio la semana pasada, ¿a cuántos les volviste a escribir?
_____ de _____

Para copiar:

- Día 1: «Hola [nombre], te dejo una foto de un trabajo como el tuyo que terminamos hace poco. ¿Te quedó alguna duda?»
- Día 3: «[Nombre], un dato que te puede servir: [algo útil y que sea verdad]. ¿Quieres que te aparte fecha?»
- Día 7: «[Nombre], para no llenarte el WhatsApp, este es mi último mensaje sobre la cotización. Si más adelante la necesitas, aquí sigo. ¿La doy por cerrada por ahora?»

«¿Ya lo pensaste?» no es seguimiento. Cada mensaje trae algo nuevo, o no se manda.

Lo que te toma: 3 minutos por mensaje, mientras sea a mano.

Paso #4

Las reseñas

A todos, el mismo día

Pedirle reseña a cada cliente al terminar el trabajo es lo que más te ayuda en Google, y es lo que más se abandona. Un mensaje al cerrar el servicio, con el enlace directo, a todos sin filtrar, resuelve la constancia.

La pregunta. ¿A cuántos de tus clientes de la semana pasada les pediste reseña el mismo día?
_____ de _____

Lo que debe hacer:

- ☐ Sale el mismo día que cierras el servicio.
- ☐ Va a todos tus clientes, sin filtrar, con tu enlace de reseña en Google.
- ☐ Nunca ofrece descuentos ni regalos a cambio de la reseña.

Para copiar:

- «Hola [nombre], ya terminamos [el trabajo]. Gracias por confiar en [negocio]. ¿Nos cuentas en Google cómo te fue? Toma 1 minuto: [enlace].»

Lo que te toma: 2 minutos por cliente, mientras sea a mano.

Paso #5

Los números del mes

Lo que se decide con números

Sin esto decides por sensación: «este mes estuvo flojo». Con los números sabes dónde se cae la cadena: si no te escriben, si no contestas a tiempo o si no cierras. Y cada una se arregla distinto.

La pregunta. El mes pasado, ¿cuántos te escribieron, cuántos se atendieron y cuántos compraron?

- Escribieron: _____
- Se atendieron: _____
- Compraron: _____
- Reseñas nuevas: _____

Para empezar a mano. Lleva una hoja de Google con una fila por cada chat nuevo: fecha, nombre, de dónde llegó, si le contestaste en menos de 5 minutos, si le mandaste cotización, si la ganaste y cuánto cobraste. Son 30 segundos por chat, y a fin de mes cuentas.

Si no sabes de dónde viene tu dinero, no lo puedes repetir.

Lo que te toma: 30 segundos por chat y 15 minutos a fin de mes.

Para cerrar

Los 3 primeros pasos van juntos y son los que más se notan. Las reseñas y los números vienen después, cuando ya hay conversaciones que medir.

Lo que se queda con una persona, aunque todo lo demás pase solo: cotizar un trabajo fuera de lo común, atender una queja, negociar y decidir a quién sí y a quién no. Ahora con más tiempo y con la información ya reunida.

Si un cliente se molestaría al saber que le contestó un sistema, ese paso todavía no se automatiza.

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

¿No sabes por cuál paso empezar? Cuéntanos tu semana.

Mándanos por WhatsApp tus respuestas a la pregunta de cada paso y te decimos por cuál empezaríamos en tu negocio. Si prefieres que quede funcionando, el sistema web que armamos trae los 5 pasos conectados: contesta al momento con la información de tu negocio, te avisa con la solicitud completa, manda el seguimiento de los días 1, 3 y 7, pide reseña a cada cliente y te enseña tus números en el Tablero del negocio. Lo que necesita criterio se queda contigo.

[PREGUNTAR POR DÓNDE EMPEZAR →](#)

theauraos.com · info@theauraos.com

