Guion

Los primeros 5 minutos con un cliente nuevo

El negocio que responde primero suele quedarse con el trabajo. Usa este guion con cada llamada, mensaje o formulario nuevo, y dáselo a quien contesta tu teléfono.

1 Minuto 1: responde

- [ ] ¿Perdiste la llamada? Escribe ya: “Hola, soy [nombre] de [negocio]. Perdón por no contestar. ¿En qué te ayudamos?”
- [ ] Usa su nombre y el tuyo. La gente compra a una persona, no a una empresa.
- [ ] Responde lo que preguntó antes de hacer tus preguntas.

2 Minutos 2–3: entiende el trabajo

- [ ] “¿Qué está pasando y desde cuándo?”
- [ ] “¿Cuál es la dirección?” (confirma que atiendes la zona)
- [ ] “¿Para cuándo lo necesitas?” Urgente o planeado cambia el siguiente paso.
- [ ] “¿Alguien más decide contigo?” Agenda la visita cuando puedan estar los dos.

3 Minuto 4: pide fotos

- [ ] “¿Puedes mandar 2 o 3 fotos? Una de lejos y una de cerca nos ayudan a darte el precio correcto.”
- [ ] Con fotos puedes dar un rango ya, o evitar una visita en trabajos pequeños.

4 Minuto 5: agenda el siguiente paso

- [ ] Ofrece dos horarios, no una pregunta abierta: “Puedo ir el martes de 9 a 11 o el miércoles de 2 a 4. ¿Cuál te queda mejor?”
- [ ] Confirma por mensaje con la fecha, la ventana de llegada y tu nombre.
- [ ] Di qué sigue: “Recibirás el presupuesto mañana antes de las 5.” Y cúmplelo.

5 Si no responde

- [ ] Da seguimiento como máximo una vez al día, unos días, y para. Un mensaje corto y amable funciona mejor que la presión.
- [ ] Solo escribe a quien te contactó o aceptó mensajes, y respeta STOP de inmediato.

En 360, Lia hace del minuto 1 al 5 por ti a toda hora: responde llamadas perdidas en segundos, pide fotos y agenda la visita. Tú apruebas todo lo que cuesta dinero.