

RESPUESTA A PROSPECTOS

Nunca pierdas un trabajo

El contratista que contesta primero casi siempre gana. Así puedes ser ese contratista sin encadenarte al teléfono.

LO QUE INCLUYE

La regla de los 5 minutos

Frases de respuesta automática a llamadas perdidas

Un flujo de agendado simple

Acabar con las ausencias

Estabas en la obra. Contrataron al siguiente.

Aquí está la matemática brutal de responder a prospectos: el dueño con una tubería reventada o un techo con goteras no es leal — está en pánico. Llama a tres contratistas y contrata al que devuelve la llamada primero. Si estás debajo de un fregadero cuando suena el teléfono, el trabajo ya se perdió.

No puedes contestar cada llamada en vivo — estás trabajando. Pero sí puedes asegurarte de que ningún prospecto choque con una pared. Todo el juego es cerrar la brecha entre "se comunicaron" y "alguien respondió", de horas a minutos.

La rapidez es toda la ventaja

Cuando un prospecto está fresco, la diferencia entre responder en 5 minutos y responder en una hora suele ser la diferencia entre agendar el trabajo y nunca volver a saber de ellos. Trata la primera respuesta como si valiera dinero de verdad — porque en un trabajo de \$1,200, lo vale.

La regla de los 5 minutos

Fija un solo estándar: **cada prospecto entrante recibe una respuesta en 5 minutos**, aunque esa respuesta sea solo "Recibí tu mensaje, te llamo en una hora con los detalles." Ese solo mensaje te mantiene en la jugada mientras el dueño todavía está en su sillón decidiendo.

- Una respuesta rápida de contención le gana a una respuesta perfecta lenta, siempre.
- "Te devuelvo la llamada cuando termine este trabajo" — enviado ahora — agenda más trabajo que una llamada pulida tres horas tarde.
- La mayoría de los dueños dejan de llamar a la competencia en el momento en que un contratista responde y se siente confiable.

Atrapa las llamadas que no puedes contestar

Una llamada perdida no tiene por qué ser un prospecto perdido. La solución es un mensaje automático en el segundo en que no puedes contestar — para que quien llamó sepa de ti antes de marcarle al siguiente contratista.

RESPUESTA AUTOMÁTICA A LLAMADA PERDIDA (AUTO, EN MENOS DE 10 SEGUNDOS)

Hola, soy [Tu nombre] de [Negocio]. Perdón por no contestar — estoy en una obra ahora mismo. ¿Qué necesitas que se haga y cuál es la dirección? Hoy mismo te doy una hora y un estimado aproximado.

Ese solo mensaje hace tres cosas: prueba que eres real y estás ocupado (ocupado = bueno), captura los detalles del trabajo mientras están motivados, y arranca una conversación que puedes retomar en el segundo en que dejes las herramientas.

Cuando sí contestas en vivo, captura las cuatro cosas correctas

Una toma de datos de 90 segundos le gana a una charla de 10 minutos que olvida la dirección. Consigue estas cada vez, luego cuelga y vuelve al trabajo:

1. Nombre y mejor número de devolución

Confirma el número aunque haya aparecido en el identificador de llamadas — la gente llama desde el teléfono de su pareja.

2. El trabajo, en sus palabras

"Calentador de agua con fuga," "repintar dos recámaras." Lo suficiente para definir el alcance y dar un rango de precio.

3. La dirección

Para que la puedas ubicar, calcular el trayecto y agruparla con trabajos cercanos.

4. Urgencia y tiempos

Una emergencia para hoy vs. "en algún momento el mes que viene" lo cambia todo en cómo respondes.

• Repítelo de vuelta

Termina cada toma de datos con "Entonces es un [trabajo] en [dirección], esperas que sea para [tiempos] — lo tengo." Atrapa errores y hace que quien llamó se sienta atendido, que es la mitad de por qué te van a elegir.

Un flujo de agendado que funciona solo

Una vez que un prospecto está caliente, no lo dejes enfriar mientras juegas a las llamadas perdidas. Llévalos a una cita confirmada en los menos pasos posibles.

1. Reconoce al instante

Mensaje automático o respuesta en vivo en 5 minutos. El reloj arranca en el momento en que se comunican.

2. Califica rápido

Trabajo, dirección, urgencia, ajuste aproximado al presupuesto. Dos minutos, no veinte.

3. Ofrece dos ventanas de tiempo concretas

Nunca "¿cuándo te queda bien?" — eso reinicia la negociación. Ofrece "¿el jueves por la mañana o el viernes por la tarde?" Dos opciones cierran más rápido que una pregunta abierta.

4. Confirma por escrito

Manda por mensaje la fecha, la hora, la dirección y lo que vas a hacer. Una confirmación por escrito es un trabajo agendado; un "sí, suena bien" de palabra es un quizás.

5. Recuerda el día anterior

Un mensaje corto de recordatorio la noche anterior es el seguro contra ausencias más barato que existe.

MENSAJE DE AGENDADO CON DOS VENTANAS

Perfecto — puedo pasar a echar un vistazo el [jueves entre 8–10am] o el [viernes entre 1–3pm]. ¿Cuál te queda mejor? Te mando una confirmación y un recordatorio el día anterior para que quede en el calendario de los dos.

Dos opciones, no un calendario en blanco

"¿Qué día te queda bien?" le pasa el trabajo al cliente y detiene el agendado. Dos ventanas específicas hacen que decir que sí sea sin esfuerzo — y en silencio dan a entender que tu agenda tiene demanda.

Acaba con las ausencias y los prospectos muertos

Agendar la cita es solo la mitad de la victoria. Las ausencias queman tu tiempo de traslado y tu día. Un poco de estructura recupera la mayoría de ellas.

- **Confirma dos veces** — una al agendar, otra el día anterior. Dos contactos reducen muchísimo las ausencias.
- **Haz que sea fácil reagendar** — "¿Necesitas moverla? Solo mándame un mensaje." Un trabajo reagendado es ingreso salvado; un espacio abandonado se perdió.
- **Da seguimiento a la cotización** — la mayoría de los trabajos se pierden por el silencio, no por un no. Un empujoncito amable recupera más trabajo que cualquier descuento.

RECORDATORIO DEL DÍA ANTERIOR

Hola [Nombre], confirmo que paso mañana [jueves] entre [8–10am] por el [proyecto] en [dirección].
Responde SÍ para confirmar o mándame un mensaje si necesitas moverlo. Nos vemos — [Tu nombre]

SEGUIMIENTO DE COTIZACIÓN (2–3 DÍAS DESPUÉS)

Hola [Nombre] — dándole seguimiento al presupuesto de tu [proyecto]. ¿Alguna pregunta que pueda responder? Te estoy reservando un espacio de inicio para esta [semana] si ya estás listo para avanzar.

Una nota sobre enviar mensajes a los clientes

Los mensajes automáticos y masivos están regulados. Límitate a la gente que te contactó primero, mantenlo relevante a su trabajo, identifícate y respeta las bajas — si alguien responde STOP, detente. Esto es orientación general de negocios, no asesoría legal; las reglas de mensajería y los requisitos de consentimiento varían según el estado y pueden cambiar, así que confirma lo que aplica para ti. La buena noticia: cada frase de arriba es una respuesta uno a uno a alguien que ya se comunicó, que es justo el tipo de mensaje que los clientes reciben con gusto.

- ☐ Cada prospecto recibe una respuesta en 5 minutos (aunque sea un mensaje de contención)
- ☐ Las llamadas perdidas disparan un mensaje automático de respuesta
- ☐ La toma de datos captura nombre, trabajo, dirección, urgencia — cada vez
- ☐ El agendado ofrece dos ventanas específicas, no una pregunta abierta
- ☐ Las citas se confirman por escrito y se recuerdan el día anterior
- ☐ Cada cotización recibe al menos un seguimiento amable

DE SITELINE

SiteLine está construido alrededor de este mismo problema: el paquete de Recepcionista contesta las llamadas que tú no puedes, dispara un mensaje de respuesta a llamadas perdidas en segundos y convierte las respuestas por mensaje en citas agendadas — mientras tú sigues trabajando. Tus prospectos dejan de caerse por las grietas, y el contratista que devuelve la llamada primero eres tú. Míralo gratis en siteline.bizbottech.com.