

60 MENSAJES DE DIVULGACIÓN (y sus Posibles Respuestas)

**Para Causar Curiosidad
y Lograr Una Cita**



¡Hola! Vi tu perfil y me
llamó mucho la atención lo
que haces...

10:24

¡Hola! Gracias por
escribir, me da gusto.
¿En qué puedo ayudarte?

10:28 ✓✓

Me encantaría saber más.
¿Tienes un momento
para platicar?

10:31



60 Mensajes de Divulgación (y sus Posibles Respuestas)

Para Causar Curiosidad y Lograr Una Cita

Héctor Jayat

A continuación, vamos a revisar una serie de mensajes cortos de divulgación que puedes utilizar en email, mensajes de Whasapp o redes, así como de viva voz con dueñ@s de negocios locales **para crear curiosidad y servir para hacer una o dos preguntas, tan sólo para crear curiosidad y generar una cita** para prospección o diagnóstico del negocio.

Aunque el enfoque que les dí en este ebook es para una **Clínica Spa**, en realidad puedes adaptarlos para cualquier nicho, sin mayor esfuerzo. Todas están enfocadas alrededor de los mayores problemas que tiene un negocio local, como la perdida de llamas o mensajes fuera de horario, el agendamiento manual, la falta de un CRM o la falta de un sistema para obtener reseñas o dar seguimiento a prospectos por no responder rápido.

Espero te sean de utilidad y te ayuden a eliminar la barrera de ¿Cómo me acerco a un negocio?, o ¿Qué les digo primero?, o ¿Con qué maldito mensaje causo curiosidad al/la dueñ@ del negocio?

¡Bueno, vamos por ellos!

Héctor

Frases o Cosas Que Nunca Debes Mencionar En Estos Primeros Mensajes

1. Presentarte demasiado pronto
2. Mencionar el nombre de tu empresa
3. Mencionar tu puesto o carrera
4. Explicar que haces
5. Proponer una llamada de diagnóstico

Recuerda, el único fin de estos mensajes cortos es crear curiosidad y lograr una cita, claro, si detectas verdadero interés genuino para alargar la plática, adelante!

20 Mensajes De Divulgación Para Clínicas Spa

1. Curiosidad

Hola, ¿cómo estás? Estoy ayudando a algunas clínicas Spa a detectar dónde están perdiendo clientes sin darse cuenta. Vi algo que podría ser interesante para ustedes. ¿Te puedo hacer una pregunta rápida?

Si dice SI, Agregar:

¿Sabías que el 85% de las personas que marcan a una Clínica Spa y nadie les contesta o se va a buzón, ya no vuelven a llamar, y lo que es peor, que se van con la competencia?

2. Llamadas perdidas

Hola 🖐️ Una pregunta: cuando alguien llama a tu Spa fuera de horario o mientras están atendiendo a otra persona, ¿qué sucede con esa llamada?

Sí duda o no sabe, Agregar:

¿Sabías que el 85% de las personas que marcan a una Clínica Spa y nadie les contesta o se va a buzón, ya no vuelven a llamar? Y lo que es peor, que se van con la competencia?

3. Citas

Hola, estoy haciendo un diagnóstico de procesos para clínicas Spa. Hay algunos puntos donde normalmente se pierden citas y clientes. ¿Te gustaría que revisáramos si ocurre también en tu clínica?

Sí dice SI, Agregar:

Mira, muchas clínicas pierden citas porque el proceso para agendar pacientes es totalmente manual y no hay un proceso para agendamiento automático. Y a veces es porque la disponibilidad del calendario se debe revisar manualmente lo que atrasa el proceso, ¿Es ese tu caso?

4. Google

Hola 🖐️ ¿Actualmente tienen algún sistema que ayude a solicitar reseñas de Google automáticamente después de que un cliente visita su Spa?

Sí duda o no sabe, Agregar:

Mira, el 80% de personas que buscan una Clínica spa, revisan las reseñas en Google maps antes de agendar un servicio. Y ¿Sabías que si un negocio tiene pocas reseñas o no recientes no da mucha confianza?

Lo mejor es que en una reunión o llamada de 30 minutos o menos, puedo auditar tu negocio y saber si es tu caso. ¿Te gustaría agendáramos una cita?

5. Seguimiento

Hola, una pregunta rápida: cuando alguien pregunta por WhatsApp pero todavía no agenda una cita, ¿tienen algún sistema para darle seguimiento automáticamente?

Sí duda o dice NO, Agregar:

¿Sabías que el 85% de las personas que piden información por whatsapp a una Clínica Spa y les tardan más de 5 minutos en responder, ya se fueron con tu competencia?

6. Después de horario

Hola. Estoy analizando cómo las clínicas Spa manejan las consultas que reciben por las noches, fines de semana o cuando están ocupadas. ¿Actualmente alguien las responde en esos horarios?

Sí dice SI déjala hablar, si no Agregar:

¿Sabías de 4 de cada 5 llamadas que entran fuera de horario, jamás vuelven a llamar a una Clínica?. Déjala contestar.

Esto sucede porque ya encontraron atención con tu competencia, y cuando les regresan la llamada ya es tarde. ¿Crees que tu negocio tenga este problema?

7. Diagnóstico

Hola 🖐️ Estoy ofreciendo un diagnóstico gratuito para clínicas Spa donde revisamos llamadas, mensajes, seguimiento, citas y reseñas. La idea no es venderte nada, sino detectar posibles fugas de clientes. ¿Te interesa?

Sí dice SI, Agregar:

Este diagnóstico por llamada toma de 15 a 20 minutos, ¿Te parece te marque este día X a esta hora Y, o este día W a esta hora Z?

8. Automatización

Hola, estoy trabajando con automatización de procesos para clínicas Spa y encontré varias tareas que normalmente consumen mucho tiempo al personal. ¿Te gustaría que te mostrara cuáles podrían automatizarse en tu negocio?

Sí dice SI, Agregar:

Ok para conocer eso, solo requiero de 15 a 20 minutos de tu tiempo en una llamada de diagnóstico. ¿Te parece te marque este día X, a esta hora Y, o este día W, a esta hora Z?

9. No-shows

Hola 🖐️ Una pregunta: ¿qué hacen actualmente para recordarles sus citas a los clientes y reducir las citas que terminan en "no-show"?

Sí duda o no sabe, Agregar:

¿Te gustaría saber si tu negocio aplica para un sistema donde todas tus citas reciben un recordatorio automático y evita que falten?

Ok para conocer eso, solo requiero de 15 a 20 minutos de tu tiempo en una llamada de diagnóstico. ¿Te parece te marque este día X, a esta hora Y, o este día W, a esta hora Z?

10. Prospectos CRM

Hola, ¿tienen actualmente algún lugar donde se registren automáticamente todos los prospectos que preguntan por sus servicios para después darles seguimiento?

Sí dice SI, pregunta como es, si dice NO, Agregar:

¿Sabías que los negocios que pueden tener organizados a sus clientes y prospectos logran dar un mejor seguimiento y pueden ofrecer promociones y descuentos?

11. Mensajes

Hola. Tengo una pregunta que puede revelar una fuga de clientes: ¿si una persona escribe al Spa fuera de horario, ¿cuánto tiempo normalmente tarda en recibir respuesta?

Sí duda o no sabe, Agregar:

¿Sabías que el 85% de las personas que piden información por whatsapp a una Clínica Spa, y les tardan más de 5 minutos en responder, ya se fueron con tu competencia?

12. Recepción 24/7

Hola 🖐️ Estamos implementando sistemas que permiten que una clínica Spa pueda responder llamadas y consultas 24/7, incluso cuando nadie está disponible. ¿Te gustaría conocer cómo funciona?

Sí dice SI, Agregar:

Ok para conocer eso, solo requiero de 15 a 20 minutos de tu tiempo en una llamada de diagnóstico y ahí juntos veremos si realmente tu negocio aplica. ¿Te parece te marque este día X, a esta hora Y, o este día W, a esta hora Z?

13. Auditoría

Hola, estoy realizando pequeños diagnósticos para clínicas Spa sobre captación y seguimiento de clientes. Son bastante sencillos y suelen descubrir oportunidades interesantes. ¿Te puedo hacer 3 preguntas?

Sí dice SI, Agregar:

¿Agendan prospectos manualmente o tienen algún sistema?

¿Si alguien llama fuera de horario, alguien lo atiende?

¿Si alguien te escribe en tus redes, whats o sitio web, alguien le da seguimiento?

De ahí pasar a agendar una cita

14. Clientes que no regresan

Hola 🖐️ ¿Actualmente tienen algún sistema que les recuerde contactar a clientes que ya visitaron la clínica pero que llevan tiempo sin regresar?

Sí duda o no sabe, Agregar:

¿Sabías que 8 de cada 10 clínicas no sabe cómo contactar a sus clientes, ya sea para enviarles promociones o invitarlos a un nuevo servicio?

De ahí agendar una cita

15. El costo invisible

Hola, una pregunta: ¿alguna vez han calculado cuántos clientes podrían estar perdiendo por llamadas no contestadas, mensajes sin responder o citas que no se concretan?

Sí duda o no sabe, Agregar:

¿Te parecería contactar una cita o llamada de unos 15 a 20 minutos, en los que te hago un breve diagnóstico y juntos podemos ver ahí, si tu negocio tiene este problema y sobre todo como solucionarlo?

16. Pregunta directa

Hola. Estoy ayudando a clínicas Spa a automatizar parte de su recepción y seguimiento de clientes. Antes de explicarte nada, ¿te puedo preguntar cómo gestionan actualmente sus citas y prospectos?

Sí dice SI, déjala hablar y agregar:

¿Te parecería contactar una cita o llamada de unos 15 a 20 minutos, en los que te hago un breve diagnóstico y juntos podemos ver ahí, si tu negocio podría tener otras fugas de dinero y sobre todo como solucionarlo? Es totalmente Gratis.

17. Menos tareas manuales

Hola 🖐 Si pudieras eliminar 3 tareas repetitivas de tu Spa y hacer que funcionaran automáticamente, ¿cuáles serían?

Déjala hablar, si no sabe, Agregar:

¿Te parecería contactar una cita o llamada de unos 15 a 20 minutos, en los que te hago un breve diagnóstico, y juntos podemos ver ahí, si tu negocio podría tener fugas de dinero en esas tareas y sobre todo como solucionarlo? Es totalmente Gratis.

18. Diagnóstico de oportunidades

Hola, estamos haciendo diagnósticos para detectar oportunidades de automatización en clínicas Spa. Revisamos captación, llamadas, mensajes, citas, seguimiento y reseñas. ¿Quieres que revisemos tu clínica?

Sí dice SI, Agregar:

Excelente, ¿Te parecería contactar una cita o llamada de unos 15 a 20 minutos, en los que te hago un breve diagnóstico y juntos podemos ver ahí, si tu negocio podría tener fugas de dinero en esas tareas y sobre todo como solucionarlo? Es totalmente Gratis.

19. Mensaje de intriga

Hola 🖐️ Tengo una pregunta sobre tu clínica que podría ayudarte a descubrir si están dejando escapar clientes sin saberlo. ¿Te la puedo hacer?

Sí dice SI, Agregar:

Perfecto, dime, ¿Si un posible cliente te llamará, ya tarde digamos 11 de la noche, ya sea por llamada o mensaje, tienes forma de darle seguimiento?

20. Invitación a diagnóstico

Hola, estoy ofreciendo a algunas clínicas Spa un diagnóstico gratuito de sus procesos de atención y seguimiento. En unos minutos podemos detectar dónde podrían estar perdiendo oportunidades. ¿Te gustaría que agendáramos una breve llamada?

Sí dice SI, Agregar:

Este diagnóstico por llamada toma de 15 a 20 minutos, ¿Te parece te marque este día X, a esta hora Y, o este día W, a esta hora Z?. Es totalmente gratis.

Estrategia Recomendada

En lugar de mandar directamente los mensajes más comerciales, puedes crear una secuencia de 3 pasos:

Mensaje 1 → Curiosidad

"¿Te puedo hacer una pregunta rápida?"

Mensaje 2 → Diagnóstico

Después de que responda, haz una pregunta por ejemplo:

"Cuando reciben una llamada fuera de horario o mientras están atendiendo a una clienta, ¿quién se encarga de contestarla?"

Mensaje 3 → Cita

Si detectas una oportunidad:

"Precisamente eso es algo que podemos revisar en un diagnóstico. ¿Te parece si hacemos una llamada de 15 minutos y vemos si tiene sentido para ustedes?"

Esto encaja muy bien, porque primero haces que la clínica hable de su proceso actual, en lugar de comenzar hablando de CRM, IA o automatizaciones.

20 Mensajes De Divulgación Cortos Para Clínicas Spa Para Whatsapp o Instagram

Veamos ahora 20 mensajes todavía más agresivos en curiosidad, diseñados específicamente para WhatsApp o Instagram DM y conseguir respuestas, sin mencionar IA ni software.

Aquí podemos subir bastante el nivel de **curiosidad y tensión comercial**, pero sin caer en spam. La clave es que el mensaje haga pensar en: “**¿Qué habrá detectado en mi clínica?**”

Vamos pues!

1. La Fuga

Hola 🖐 Te escribo porque estamos detectando una fuga de clientes bastante común en clínicas Spa. ¿Te puedo hacer una pregunta sobre cómo reciben sus llamadas?

Sí dice SI, Agregar:

¿Sabías que el 85% de las personas que marcan a una Clínica Spa y nadie les contesta o se va a buzón, ya no vuelven a llamar? Y lo que es peor, que se van con la competencia?

2. La Pregunta Incómoda

Hola. Una pregunta un poco incómoda: ¿sabes cuántas personas preguntan por tus servicios y finalmente nunca llegan a agendar?

Sí no da respuesta, Agregar:

Eso muchas pasa porque no vieron ningún valor, quizás se les hizo caro o nunca vieron el valor agregado del servicio.

¿Te parecería contactar una cita o llamada de unos 15 a 20 minutos, en los que te hago un breve diagnóstico, y juntos podemos ver ahí si tu negocio podría tener fugas de dinero en esas tareas, y sobre todo como solucionarlo? Es totalmente Gratis.

3. El Cliente Perdido

Hola 🖐 Si una persona llama a tu clínica un sábado por la noche y nadie contesta, ¿qué crees que hace después?

Sí duda o no sabe, Agregar:

Según la estadística, 8 de cada 10 llaman al siguiente en Google maps, sin esperar mucho tiempo, eso se traduce en un posible cliente

4. Mientras atienden

Hola, tengo una pregunta: cuando estás atendiendo a una clienta y entra otra llamada, ¿quién atiende a la segunda persona?

Sí duda o no sabe, Agregar:

Muchas clínicas spa tienen este problema porque sólo tienen capacidad de responder a una llamada a la vez. Así que no eres la única.

¿Te parecería tener una plática de unos 15 a 20 minutos, en los que te hago un breve diagnóstico y juntos podemos ver ahí, si tu negocio tiene otras fugas donde pudiera estar perdiendo clientes? Es totalmente Gratis.

5. 30 segundos

Hola 🖐️ Estamos analizando algo curioso en clínicas Spa: qué ocurre durante los primeros 30 segundos después de que entra una llamada. ¿Sabes qué sucede actualmente en tu clínica?

Sí duda o no sabe, Agregar:

Mira, en el 85% de los casos que las clínicas spa que reciben una llamada y no es contestada rápido, simplemente llaman al segundo en la lista en Google maps, pero ¿Sabías que hay una forma de solucionar eso sin contratar más personal?

6. Fuera de horario

Te hago una pregunta rápida: ¿qué pasa con las personas que intentan contactar a tu Spa cuando ya terminaron su horario de atención?

Si duda o no sabe, Agregar:

Mira, en el 85% de los casos que las clínicas spa que reciben una llamada fuera de horario, simplemente esa persona ya no vuelve a llamas y llaman al segundo en la lista en Google maps, pero ¿Sabías que hay una forma de solucionar eso sin contratar más personal?

7. El dinero invisible

Hola, sabías que muchas clínicas están perdiendo oportunidades sin darse cuenta. No tiene que ver con conseguir más clientes, sino con lo que sucede después de que alguien pregunta algo. ¿Te puedo explicar?

Si dice SI, Agregar:

Mira, muchos prospectos llaman a una clínica spa para preguntar sobre un servicio, un precio, un horario y ahí terminan la llamada, nadie les da seguimiento y ese prospecto simplemente no se convirtió en cliente.

8. El seguimiento

Hola 🖐️ ¿Qué sucede con las personas que preguntan precio, dicen "lo voy a pensar" y después desaparecen? ¿Alguien les da seguimiento?

Si duda o no sabe, Agregar:

Mira, muchos prospectos llaman a una clínica spa para preguntar sobre un servicio, un precio, un horario y ahí terminan la llamada, nadie les da seguimiento y ese prospecto simplemente no se convirtió en cliente.

9. Las citas

Una pregunta rápida: ¿cuántas de las citas que agendan actualmente terminan cancelándose o simplemente no presentándose?

Si duda o sabe, Agregar:

Mira 9 de cada 10 clínicas no tienen un sistema o una persona que envíe recordatorios a sus citas, lo que termina en muchas citas donde el prospecto no se presenta, lo cual se traduce en espacios perdidos en la agenda.

10. Google

Hola. ¿Te hago una pregunta? Si mañana revisaras tu Google Maps, ¿dirías que tu clínica está obteniendo todas las reseñas que podría estar obteniendo?

Si duda o no sabe, Agregar:

Mira 8 de cada 10 clínicas no saben, no piden o no tienen un sistema que solicite reseñas a todos sus clientes satisfechos, lo que les afecta en visibilidad en Google maps. ¿Podemos revisar tu negocio en Google maps ahora mismo?

11. Lo Que No Ves

Hola 🖐️, sabías que hay clientes que tu clínica probablemente está perdiendo y nunca aparecen en tus estadísticas. Estamos ayudando a detectarlos. ¿Te puedo hacer 2 preguntas?

Si dice SI, Agregar:

¿Agendan prospectos manualmente o tienen algún sistema?

¿Si alguien llama fuera de horario, alguien lo atiende?

De ahí pasar a agendar una cita

12. La Oportunidad

Hola. Vi que tienen una clínica Spa y quería preguntarte algo: ¿actualmente tienen algún sistema que trabaje por ustedes cuando nadie está disponible?

Si duda o no sabe, Agregar:

Mira 9 de cada 10 clínicas no tienen un sistema o una persona que responda llamadas o mensajes fuera de horario, lo cual se traduce en clientes insatisfechos y muchas veces menos citas.

13. El Agujero

Hola 🖐 Si mañana dejáras de recibir llamadas durante 24 horas, ¿sabrías exactamente cuántos clientes potenciales se perdieron?

Si duda o no sabe, Agregar:

¿Te parecería tener una plática de unos 15 a 20 minutos, en los que te hago un breve diagnóstico y juntos podemos ver ahí, si tu negocio tiene otras fugas donde pudiera estar perdiendo clientes? Es totalmente Gratis.

14. La prueba

Hola. Te propongo algo sencillo: déjame hacerte 3 preguntas sobre cómo manejan llamadas, mensajes y citas. Si todo está perfectamente cubierto, ahí termina la conversación. ¿Te parece?

Si dice OK, Agregar:

¿Agendan prospectos manualmente o tienen algún sistema?

¿Si alguien llama fuera de horario, alguien lo atiende?

¿Si alguien te escribe en tus redes, whats o sitio web, alguien le da seguimiento?

De ahí pasar a agendar una cita

15. Sin Venderte

Hola 🖐️ No quiero venderte nada por aquí. Estoy haciendo diagnósticos gratis a clínicas Spa y hay una pregunta que suele descubrir oportunidades de ingresos. ¿Te la puedo hacer?

Si dice SI, Agregar:

¿Agendan prospectos manualmente o tienen algún sistema?

De ahí pasar a agendar una cita

16. ¿Quién responde?

Hola. Cuando llega un mensaje nuevo al Spa fuera de horario, ¿quién se encarga de responderlo y cuánto tiempo suele tardar?

Si duda o no sabe, Agregar:

Mira 9 de cada 10 clínicas no tienen un sistema o una persona que responda mensajes fuera de horario, lo cual se traduce en clientes insatisfechos y muchas veces en menos citas.

17. Clientes que desaparecen

Hola 🖐️, te puedo hacer una pregunta: ¿tienen alguna forma de detectar automáticamente a los clientes que dejaron de regresar a la clínica?

Si duda o sabe, Agregar:

Para muchas clínicas el sistema en que guardan sus contactos es una libreta o en el mejor de los casos una hoja de Excel, pero darle seguimiento a los clientes manualmente es una tarea tediosa que normalmente nadie hace.

18. La factura

Hola. Si te demostrara que algunas citas que hoy se están perdiendo podrían recuperarse con un cambio en el proceso, ¿te interesaría saber cómo?

Si dice SI, Agregar:

¿Te parecería tener una plática de unos 15 a 20 minutos, en los que te hago un breve diagnóstico y juntos podemos ver ahí, si tu negocio tiene otras fugas donde pudiera estar perdiendo clientes? Es totalmente Gratis.

19. Diagnóstico rápido

Hola 🖐️ Estoy seleccionando algunas clínicas Spa para hacerles un diagnóstico gratuito de captación y seguimiento. Son 15 minutos y buscamos detectar fugas de clientes. ¿Te interesa que revise la tuya?

Si dice SI, Agregar:

Ok para conocer eso, solo requiero de 15 a 20 minutos de tu tiempo en una llamada de diagnóstico y ahí juntos veremos si realmente tu negocio aplica. ¿Te parece te marque este día X, a esta hora Y, o este día W, a esta hora Z?

20. El más intrigante

Hola 🖐️ Estuve revisando algunos procesos que suelen tener las clínicas Spa y hay uno que podría estar haciendo que pierdas clientes sin darte cuenta. ¿Quieres que te diga cuál es?

Si dice SI, Agregar:

Ok para conocer eso, solo requiero de 15 a 20 minutos de tu tiempo en una llamada de diagnóstico y ahí juntos veremos si realmente tu negocio aplica. ¿Te parece te marque este día X, a esta hora Y, o este día W, a esta hora Z?

🔥 Mis 5 favoritos para probar primero

Yo haría un pequeño **test A/B** con estos cinco:

#20 — Intriga pura

Ideal para conseguir una respuesta tipo “¿Cuál?”

#3 — Pérdida concreta

Hace que la propietaria piense inmediatamente en las llamadas fuera de horario.

#8 — Seguimiento

Ataca directamente a los prospectos que preguntan pero nunca compran.

#14 — Rompe objeciones

Funciona porque reduces la sensación de que detrás viene un pitch.

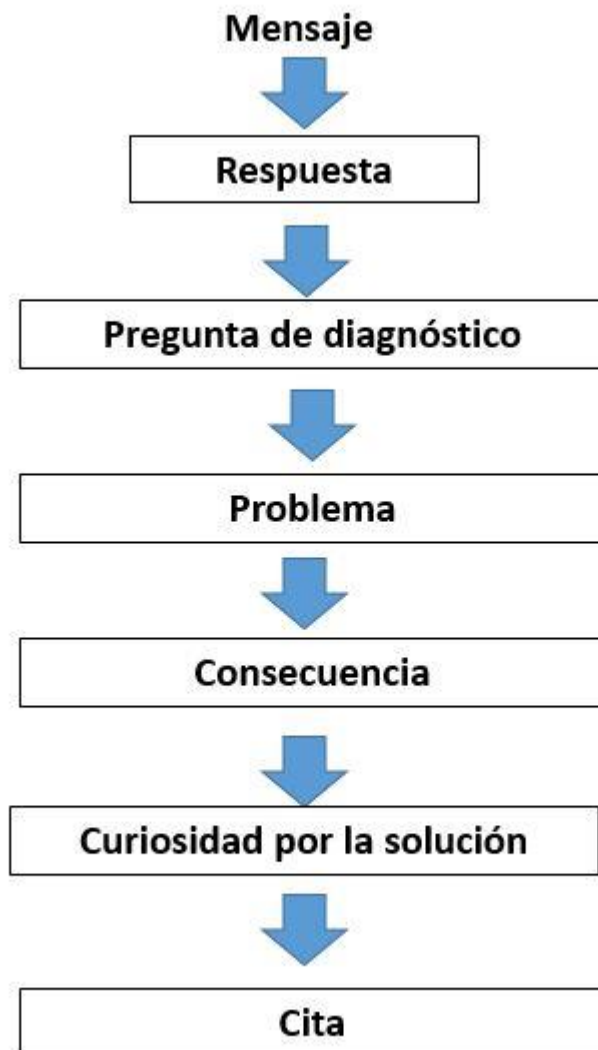
#15 — Anti-venta

Muy útil cuando estás contactando propietarias que reciben muchos mensajes comerciales.

Ahora, hay un detalle importante

Lo mejor no es intentar llevar a la cita **desde el primer mensaje**.

Tu objetivo debería ser:



Por ejemplo:

Tú: “Hola 🖐️ Tengo una pregunta un poco incómoda: ¿sabes cuántas personas preguntan por tus servicios y finalmente nunca llegan a agendar?”

Si responde:

Prospecto: “No, realmente no.”

Tú puedes continuar:

Tú: “Justamente eso es lo que estoy investigando con algunas clínicas. ¿Actualmente registran a todas las personas que preguntan aunque finalmente no agenden?”

Y ahí empieza la conversación consultiva, **sin que parezca que desde el principio querías venderle un software.**

Ahora Vamos a ver **20 mensajes de prospección estilo NEPQ específicamente diseñados para que la dueña responda “sí”, “no” o explique su proceso**, y después construir la conversación completa hasta cerrar la cita.

El objetivo no es presentar tu solución, sino conseguir que la dueña **hable de su situación actual**, identifique posibles fugas y tenga razones para aceptar un diagnóstico.

20 Mensajes NEPQ Para Clínicas Spa

1. Llamadas perdidas

Hola 🖐️ te puedo hacer una pregunta rápida? : cuando una clienta llama mientras están atendiendo a otra persona, ¿normalmente alguien alcanza a contestarle?

2. Fuera de horario

Cuando una persona intenta contactar a tu Spa por la noche o durante el fin de semana, ¿actualmente alguien puede atenderla?

3. Mensajes sin responder

Cuando reciben varios mensajes al mismo tiempo, ¿tienen algún sistema para asegurarse de que ninguno quede sin responder?

4. Prospectos que no compran

Cuando alguien pregunta por un tratamiento pero no agenda en ese momento, ¿tienen algún proceso para darle seguimiento posteriormente?

5. Seguimiento manual

¿El seguimiento de las personas que preguntan por sus servicios lo hace alguien manualmente o tienen algún sistema que les ayude?

6. Agenda

Cuando una clienta quiere reservar una cita fuera del horario de atención, ¿puede hacerlo por sí misma o tiene que esperar a que alguien le responda?

7. No-shows

¿Actualmente envían recordatorios automáticos antes de las citas o alguien tiene que hacerlo manualmente?

8. Cancelaciones

Cuando una clienta cancela una cita a última hora, ¿tienen algún proceso para intentar ocupar ese espacio nuevamente?

9. Reseñas

Después de que una clienta termina su tratamiento, ¿tienen algún proceso automático para solicitarle una reseña en Google?

10. Clientes antiguos

Cuando una clienta lleva varios meses sin regresar, ¿tienen algún sistema que les avise para volver a contactarla?

11. Base de clientes

¿Actualmente tienen todos sus prospectos y clientes registrados en un mismo lugar o están repartidos entre WhatsApp, teléfono, agenda y otros medios?

12. Prospectos olvidados

¿Les ha pasado que alguien pregunta por un tratamiento, parece interesado y después simplemente se pierde la conversación?

13. Velocidad de respuesta

Cuando llega un mensaje nuevo preguntando por precios o tratamientos, ¿normalmente cuánto tiempo pasa antes de que reciba respuesta?

14. Oportunidades fuera de horario

¿Alguna vez han pensado cuántas personas podrían estar intentando contactar al Spa cuando ustedes ya no están trabajando?

15. Capacidad del equipo

Si mañana aumentara considerablemente el número de mensajes y llamadas, ¿el equipo podría atenderlos sin aumentar personal?

16. Agenda ocupada

Cuando están llenos de trabajo y entra una nueva solicitud de cita, ¿qué sucede normalmente con esa persona?

17. Información repetitiva

¿Tu equipo pierde bastante tiempo respondiendo las mismas preguntas sobre precios, tratamientos, horarios, ubicación o disponibilidad?

18. Control del proceso

¿Puedes saber fácilmente cuántas personas preguntaron esta semana, cuántas agendaron y cuántas todavía están pendientes de seguimiento?

19. Fuga de ingresos

Si existiera una forma de identificar cuántos prospectos se están perdiendo entre el primer contacto y la cita, ¿te resultaría útil conocer ese número?

20. Diagnóstico

Te hago una última pregunta: si pudiéramos revisar en 15 minutos llamadas, mensajes, seguimiento, citas y reseñas para detectar dónde podrían estar perdiendo oportunidades, ¿te interesaría hacer ese diagnóstico? Es totalmente gratis y sin compromiso

Cómo utilizarlos con NEPQ

No mandes los 20. **Escoge uno según la situación de la clínica.**

Por ejemplo, si quieres investigar llamadas:

Tú:

Cuando una clienta llama mientras están atendiendo a otra persona, ¿normalmente alguien alcanza a contestarle?

Prospecto:

“No siempre.”

Ahí no presentes inmediatamente tu agente de voz.

Continúa profundizando:

¿Y qué suele pasar con esas personas cuando no logran comunicarse con ustedes?

Si responde:

“Pues algunas vuelven a llamar y otras ya no.”

Entonces:

¿Y qué impacto crees que puede tener eso en las citas que podrían estar perdiendo durante el mes?

Y después:

¿Han intentado alguna solución para evitar que esas llamadas se pierdan?

Ahí ya tienes **situación → problema → consecuencia → solución intentada.**

Una estructura que puedes convertir en tu sistema de prospección:

Para tu agencia, yo estructuraría las conversaciones en **6 etapas:**

1. Situación actual

“¿Cómo lo hacen actualmente?”



2. Problema

“¿Qué ocurre cuando...?”



3. Consecuencia

“¿Qué impacto tiene eso?”



4. Magnitud

“¿Con qué frecuencia sucede?”



5. Deseo de mejora

“¿Te gustaría que eso funcionara de otra manera?”



6. Diagnóstico

“Entonces tendría sentido revisar el proceso y detectar qué se puede mejorar.”

Esto te permite vender **el diagnóstico antes que el software**. Y para una agencia como la tuya, eso puede hacer que la conversación se sienta mucho más como una consultoría que como una llamada de ventas.

Bien, hemos llegado al final, aplica cada mensaje según veas pueda aplicar a cada caso dependiendo de la investigación previa que hagas de cada prospecto.

Te deseo mucha suerte en tus actividades de prospección.

