

Lo que te cuesta no responder

Un mensaje sin contestar no es un mensaje. Es un cliente que se fue a comprarle a otro. Manuel Toro · mundopress.net/herramientas · @mundopressvenez

El problema

Te llegan mensajes todo el día. Contestas los que puedes. Los demás se quedan ahí, y cuando vuelves ya pasaron horas. Esa persona no esperó. Le escribió a otro. Nadie lo ve porque nunca lo multiplica por el mes.

La cuenta

Un caso normal de un negocio pequeño:

DATO	VALOR
Mensajes al día	40
Días que atiendes al mes	26
Mensajes al mes	1.040
Se van sin respuesta (30%)	312
De esos, iban a comprar (20%)	62
Lo que gasta un cliente	\$25
Pierdes al mes	\$1.560
Pierdes al año	\$18.720

Lo que recuperarías

No hace falta contestar todo al segundo. Con salvar dos de cada tres:

Recuperas al mes	\$1.040
Recuperas al año	\$12.480

Eso es un sueldo entero. Por contestar más rápido.

Por qué duele más de lo que parece

El que te escribe ya decidió comprar. No es alguien a quien hay que convencer: es alguien que levantó la mano. Perder a ese cliente cuesta mucho más que perder a uno que solo miraba, porque ya habías hecho el trabajo caro: que te encontrara y te escribiera.

Qué hacer mañana mismo, sin contratar a nadie

1. Una respuesta automática de bienvenida. WhatsApp Business la trae gratis. No vende, pero evita que la persona piense que no existes mientras llegas.

2. Tres respuestas guardadas. Las tres preguntas que te hacen siempre: precio, si hay disponible, y cómo se paga. En WhatsApp Business son los "mensajes rápidos". Contestas en dos segundos

3. Una hora fija al día para vaciar la bandeja. No cuando puedas: a una hora fija. Lo que no tiene hora no se hace.

Si después de eso todavía se te escapan mensajes, ahí sí vale la pena un bot o una persona. Y ya sabrás cuánto puedes pagar: menos de lo que recuperas.

Cómo comprobar que la calculadora funciona

Pon estos números: 40 mensajes al día · 26 días · 30% se va · 20% compraba · \$25 de ticket · 67% de rescate.

Tiene que darte **\$1.560 perdidos al mes** y **\$1.040 recuperados**. Si te da otra cosa, algo está mal.

Úsalo, cámbialo y pásaselo a quien le sirva. Si te falta una herramienta, escíbeme en Instagram y si le sirve a más gente, la hago.