

• EN PISO · SERIE 02 · AGENCIAS AUTOMOTRICES

Después de cotizar: kit de seguimiento por WhatsApp.

Cinco conversaciones para recuperar la necesidad del cliente y acordar el siguiente paso, más tres formatos para practicarlas con tu equipo.

GUÍA

Las 5 conversaciones con mensajes modelo

FORMATO 1

Registro de seguimiento por prospecto

FORMATO 2

Sesión de coaching de 15 minutos

FORMATO 3

Tablero semanal de indicadores

• ANTES DE EMPEZAR

Un seguimiento útil, no insistente.

El problema casi nunca es la velocidad para cotizar. Es la segunda conversación: el cliente ya tiene el precio y el asesor no tiene una razón para volver a escribir. Este kit le da a tu equipo esas razones y a tu gerente una forma simple de practicarlas.

LA REGLA DEL KIT

Cada mensaje de seguimiento lleva **una razón, una pregunta y un siguiente paso fácil de aceptar**. Si no hay nada nuevo que darle al cliente, todavía no es momento de escribir.

Cómo usarlo en tu agencia

1

El asesor

Usa la guía al cotizar y registra cada prospecto en el Formato 1: qué compara, qué lo frena y qué siguiente paso quedó acordado.

2

El gerente

Una vez por semana, 15 minutos por asesor con el Formato 2: revisan conversaciones reales y reescriben un mensaje.

3

La dirección

Revisa el Formato 3 cada semana. Empieza por un indicador: cotizaciones con siguiente paso acordado.

Antes de enviar la cotización: acuerda la siguiente conversación

El seguimiento empieza en el mismo mensaje de la cotización. Si acuerdas para qué y cuándo vuelves a escribir, el siguiente mensaje deja de ser una interrupción.

MENSAJE MODELO

Te envió la cotización de la versión que platicamos, con el enganche que me comentaste. ¿Te parece si el jueves te comparto cómo queda la mensualidad a 36 y a 48 meses para que compares con calma?

Con un “sí” o un “mejor el viernes” ya tienes fecha, motivo y permiso. Regístralo como siguiente acción, no como “se envió cotización”.

• LA GUÍA

Cinco conversaciones para después de cotizar

No es una secuencia obligatoria: son cinco motivos legítimos para volver a escribir. Elige el que responda a lo que todavía no sabes del cliente. Cambia nombres y modelos por lo que tu cliente te dijo.

01

Confirmar que la cotización responde a lo que compara

Cuándo: uno o dos días después de enviarla, si no acordaste otra cosa.

MENSAJE MODELO

Hola, Daniel. Te mandé la versión intermedia porque buscabas pantalla grande y sensores de estacionamiento. ¿Es la que quieres comparar o te preparo también la de entrada para que veas la diferencia?

Lo que buscas saber: qué versión evalúa y cuál es su criterio real.

02

Resolver la comparación

Cuándo: el cliente mencionó otra marca, otra agencia o “lo estoy viendo con otras opciones”.

MENSAJE MODELO

Me comentaste que también estás viendo otra camioneta del mismo segmento. Si te sirve, te mando en un solo mensaje las tres diferencias que más pesan para el uso que me contaste: espacio para la familia, consumo en ciudad y costo de los servicios.

Lo que buscas saber: contra qué compara y qué pesa más en su decisión.

Cuidado: compara con datos verificables y nunca hables mal de la competencia.

03

Ajustar el número sin bajar el precio

Cuándo: el precio o la mensualidad parecen el freno.

MENSAJE MODELO

Para que el número no sea lo que te detenga: ¿qué mensualidad te quedaría cómoda? Con eso te armo dos escenarios de enganche y plazo y tú eliges el que te acomode.

Lo que buscas saber: si el freno es el precio total, el enganche o la mensualidad.

Cuidado: no prometas aprobación de crédito. Presenta escenarios, no garantías.

04

Llevarlo a la experiencia

Cuándo: ya hay interés claro en una versión.

MENSAJE MODELO

El sábado tengo lista para prueba de manejo la unidad en el color que te gustó. ¿Te queda mejor a las 11 o a la 1? Son unos 30 minutos y de una vez revisamos tu auto actual para la toma a cuenta.

Lo que buscas saber: si hay disposición real a visitar. Busca una cita con fecha, hora y propósito.

05

Cerrar el ciclo con respeto

Cuándo: no hubo respuesta a dos mensajes con motivo distinto.

MENSAJE MODELO

Daniel, no quiero llenarte de mensajes. ¿Lo dejamos en pausa por ahora o prefieres que te escriba cuando haya una condición especial en la versión que viste? Cualquiera de las dos está bien.

Lo que buscas saber: el estado real de la oportunidad. Si dice que no, respétalo y regístralo.

Ritmo de referencia

Propuesta de trabajo para empezar a medir. Si el cliente responde, el calendario se reinicia; si él propone una fecha, esa fecha manda.

Día 0

Cotización y acuerdo de la siguiente conversación

Días 1–2

01 · Confirmar lo que compara

Días 3–5

02 o 03 · Comparación o número

Días 6–10

04 · Prueba de manejo o visita

Días 14–21

05 · Cerrar el ciclo

Antes de enviar cualquier mensaje

- ☐ ¿Le doy al cliente algo nuevo: un dato, una opción o una razón?
- ☐ ¿Hago una sola pregunta, fácil de contestar?
- ☐ ¿Uso sus palabras, no las de la ficha técnica?
- ☐ ¿Escribo en el horario en que el cliente suele responder?
- ☐ ¿Sale del número de la agencia y queda registrado en el CRM?

Registro de seguimiento

Una fila por prospecto cotizado. Lo importante no es cuántas veces escribiste, sino qué aprendiste y qué siguiente paso quedó acordado.

Asesor _____ Semana del _____

[illegible]

Freno: precio · enganche · mensualidad · versión · comparación · tiempo · otro **Conv. usada:** 01 a 05

Estado: activo · cita · compra · pausa · no continúa

• FORMATO 2 · PARA EL GERENTE

Sesión de coaching: 15 minutos

Una sesión por asesor a la semana, con conversaciones reales. El objetivo es practicar un mensaje, no revisar a toda la cartera.

Asesor

Fecha

Gerente

Sesión n.º

Paso 1 · Revisen cinco conversaciones reales (minutos 0–6)

Marquen cuál de las cinco conversaciones faltaba en cada caso.

Prospecto / situación	01	02	03	04	05	Bien resuelta

Paso 2 · El mensaje original (min 6–9)

Paso 3 · El mensaje reescrito (min 9–13)

Una razón · una pregunta · un siguiente paso

Paso 4 · Compromiso (min 13–15)

☐ El asesor envía el mensaje hoy

☐ Lo registra en el Formato 1

Siguiente sesión · ¿Qué respondió el cliente?

• FORMATO 3 · PARA LA DIRECCIÓN

Tablero semanal

Si solo mides mensajes enviados, premias la insistencia. Estos cuatro indicadores miden si la conversación avanza. Empieza por el primero: depende solo del asesor.

Indicador y cómo calcularlo	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
Siguiente paso acordado Cotizaciones con fecha y motivo de la siguiente conversación ÷ cotizaciones enviadas				
Respuesta al seguimiento Prospectos que responden al menos un seguimiento ÷ prospectos con seguimiento enviado				
Cotización a cita Prospectos con cita acordada después de cotizar ÷ prospectos cotizados del mismo periodo				
Ciclo cerrado Prospectos con estado final registrado (compra, pausa o no continúa) ÷ prospectos cotizados				

Permiso y datos: tres recordatorios

- ☐ El aviso de privacidad informa desde el primer contacto para qué se usan los datos. Para otra finalidad, como promociones, pide el consentimiento correspondiente.
- ☐ Escribe solo a quien aceptó que lo contacten por WhatsApp. Si pide no recibir más mensajes, deja de escribir y regístralo.
- ☐ Si usan WhatsApp conectado a un CRM, fuera de 24 horas desde el último mensaje del cliente solo se envían plantillas aprobadas.

¿Quieres aplicarlo con tu equipo?

En un diagnóstico de 45 minutos revisamos conversaciones reales y elegimos qué practicar primero.

[Agenda tu diagnóstico](#)

Las conversaciones, el ritmo y los indicadores son herramientas de trabajo de Emcoachment, no estándares de una marca ni resultados de clientes. Los nombres y modelos de los ejemplos son ficticios. Este material no es asesoría legal: valida tu aviso de privacidad con tu área legal. © 2026 Emcoachment · emcoachment.com · contacto@emcoachment.com