

— GUÍA GRATUITA · ARREGUI DIGITAL

LAS 7 FUGAS DE DINERO DE UN TALLER

Los 7 puntos exactos donde un taller mecánico pierde clientes sin darse cuenta – y cómo se cierra cada uno, con o sin automatización. Sin tecnicismos. Sin humo.

PARA DUEÑOS DE TALLER LECTURA 8 MINUTOS DE LUIS MIGUEL ARREGUI

POR QUÉ NINGUNA DE ESTAS FUGAS SALE EN **TU CAJA**

Un taller controla lo que factura. Casi ninguno controla lo que deja de facturar: la llamada que nadie cogió, el presupuesto que se quedó en "me lo pienso", el cliente que no volvió. Ese dinero no aparece en ningún papel – y por eso nadie lo persigue.

Yo vengo del motor: reprogramo centralitas y trabajo con talleres de Madrid montando sistemas para cerrar exactamente estas fugas. Todo lo que hay en esta guía viene de talleres reales, no de teoría.

Cómo usarla: lee las 7. En cada una tienes cómo detectar si te pasa y cómo se cierra. Marca las 2 o 3 que más te duelan – al final te digo qué hacer con ellas.

01 EL TELÉFONO SIN COGER

La fuga más silenciosa de todas

02 EL WHATSAPP ACUMULADO

El cliente escribe a 3 talleres a la vez

03 EL "ME LO PIENSO"

Presupuestos que nadie persigue

04 EL HUECO VACÍO

Citas sin recordatorio

05 LA FICHA EN LA CABEZA

Datos del cliente sin sistema

06 EL TALLER CERRADO

Las horas en que el cliente sí busca

07 EL CLIENTE QUE NO VUELVE

Mantenimientos e ITV sin aviso

EL TELÉFONO SIN COGER

Suena. Todos tienen las manos en un motor. Deja de sonar. Nadie sabrá nunca quién era ni cuánto se llevaba.

DÓNDE DUELE

El que llama para pedir precio o cita **no deja mensaje ni vuelve a intentarlo**: llama al siguiente taller de Google. La fuga es invisible porque la llamada perdida no se apunta en ningún sitio – solo la ve tu móvil, y nadie lo revisa.

CÓMO SABER SI TE PASA

- ↳ Mira el registro de llamadas perdidas del teléfono del taller al final de un día normal. Si no lo revisas nunca, esa es la respuesta.
- ↳ Pregúntate: cuando estáis todos ocupados, ¿quién coge el teléfono? Si la respuesta es "nadie" o "el que pueda", la fuga está abierta.

CERRARLA SIN AUTOMATIZAR

Desvío al móvil de una persona concreta en horas punta + revisar las perdidas **cada día a la misma hora** y devolver todas. Con eso ya recuperas una parte.

CERRARLA CON SISTEMA

Un agente atiende la llamada o el desvío a WhatsApp: recoge qué necesita, el coche y el teléfono, y te deja la ficha lista para devolver la llamada **con la venta a medias hecha**.

EL WHATSAPP ACUMULADO

"¿Cuánto un cambio de embrague?" – enviado a las 10:12. Contestado a las 19:40.
El coche ya está en otro taller.

DÓNDE DUELE

El cliente de hoy escribe a **varios talleres a la vez** y se queda con el primero que contesta bien. No gana el más barato ni el mejor: gana el más rápido. Cada hora de retraso en responder es una carrera que corres con los pies atados.

CÓMO SABER SI TE PASA

- ↳ Abre el WhatsApp del taller ahora mismo. ¿Hay mensajes de clientes sin contestar de hace más de 2 horas? Fuga abierta.
- ↳ ¿Las respuestas las escribe el mecánico entre coche y coche, con las manos manchadas? Entonces se contesta tarde, corto y mal – las tres cosas que pierden ventas.

CASO REAL · TALLER MULTISERVICIO DE MADRID

Montamos un agente que atiende el WhatsApp del taller: responde al momento, recoge los datos del coche y de la avería, y solo pasa al mecánico lo que necesita decisión humana. El tiempo de primera respuesta pasó **de horas a menos de un minuto** – a cualquier hora, también cuando el taller está a tope.

CERRARLA SIN AUTOMATIZAR

Respuestas guardadas para las 5 preguntas que más se repiten + una persona asignada con **dos momentos fijos al día** para vaciar el WhatsApp.

CERRARLA CON SISTEMA

El agente contesta al momento, cualifica y agenda. El mecánico solo entra cuando hay que decidir. **Nadie espera y nadie interrumpe.**

EL "ME LO PIENSO" QUE NADIE PERSIGUE

Hiciste el trabajo difícil: el cliente preguntó, tú calculaste y mandaste el presupuesto. Y ahí murió la conversación.

DÓNDE DUELE

"Me lo pienso" casi nunca es un no: es un **"convénceme o se me olvidará"**. Pero en un taller nadie tiene tiempo de volver a escribir a cada presupuesto enviado, así que la venta se pierde por silencio – la forma más tonta de perder dinero, porque el trabajo caro ya estaba hecho.

CASO REAL · ME PASABA A MÍ

En mi propio negocio de reprogramación de centralitas me ocurría exactamente esto: pasaba el presupuesto, el cliente decía "te digo algo" y yo, entre coche y coche, **no volvía a escribir**. Cuando empecé a hacer seguimiento a los dos días con un solo mensaje, una parte de esos "me lo pienso" volvieron. El presupuesto no se había perdido: solo se había quedado sin acompañar.

CÓMO SABER SI TE PASA

- ↳ ¿Sabes cuántos presupuestos enviaste el mes pasado y cuántos se cerraron? Si no lo sabes, la fuga está abierta.
- ↳ Busca en el WhatsApp la palabra "presupuesto". Cuenta cuántas conversaciones terminan contigo enviándolo y nadie diciendo nada más.

CERRARLA SIN AUTOMATIZAR

Lista simple de presupuestos enviados (papel o nota del móvil) y **un mensaje de seguimiento a las 48h**: "¿Pudiste verlo? Si te encaja te guardo hueco esta semana."

CERRARLA CON SISTEMA

Cada presupuesto queda registrado y el seguimiento sale solo a las 48h con tu tono. Si contesta, te avisa y entras tú. **Ningún presupuesto muere en silencio.**

EL HUECO VACÍO DEL ELEVADOR

Cita a las 10:00. Son las 10:20 y el coche no aparece. El elevador parado, el mecánico esperando, y otro cliente al que le dijiste que no había hueco.

DÓNDE DUELE

El cliente que no aparece casi nunca lo hace por mala fe: **se le olvidó**, y nadie se lo recordó porque en el taller nadie tiene tiempo de llamar uno a uno el día antes. Es una fuga doble: pierdes la hora del elevador y pierdes al cliente al que rechazaste por ese hueco.

CÓMO SABER SI TE PASA

- ↳ Piensa en la última semana: ¿cuántas citas no se presentaron ni avisaron? Si la respuesta es "alguna, como siempre", la fuga está abierta y normalizada.
- ↳ ¿Alguien del taller confirma las citas del día siguiente? Si nadie lo hace, no es culpa del cliente.

CERRARLA SIN AUTOMATIZAR

Últimos 10 minutos de la jornada: mensaje de confirmación a las citas de mañana. **Un minuto por cliente** que salva horas de elevador.

CERRARLA CON SISTEMA

El recordatorio sale solo el día antes. Si el cliente no puede venir, avisa con tiempo y **el hueco se ofrece a otro** en vez de quedarse vacío.

LA FICHA EN LA CABEZA

"¿Qué coche era el tuyo? ¿Y qué le pasaba?" – Preguntado por segunda vez al mismo cliente. Él lo nota. Y saca conclusiones.

DÓNDE DUELE

Cuando los datos del cliente viven en la cabeza del jefe o en papeles sueltos, cada conversación **empieza de cero**: se vuelve a preguntar marca, modelo y avería, se cruzan mensajes al cliente equivocado, y el taller parece desordenado aunque el trabajo mecánico sea impecable. La confianza se pierde en la conversación, no en el motor.

CASO REAL · TALLER MULTISERVICIO DE MADRID

Con varios mecánicos y decenas de conversaciones abiertas, las respuestas del técnico acababan a veces en el chat del cliente que no era. Montamos un sistema de **código único por cliente**: cada consulta lleva su referencia, el técnico responde sobre esa referencia y el mensaje llega siempre al cliente correcto, con su ficha de coche y avería completa. Cero cruces desde entonces.

CÓMO SABER SI TE PASA

- ↳ ¿Puedes ver en 10 segundos qué coche tiene un cliente y qué se le hizo la última vez? Si hay que "preguntarle a Paco", fuga abierta.
- ↳ ¿Alguna vez se ha contestado a un cliente algo que era de otro? Con uno que se entere, hablará de ello.

CERRARLA SIN AUTOMATIZAR

Una ficha mínima por cliente (móvil, coche, historial en una línea) en **un solo sitio compartido** – aunque sea una hoja de cálculo. La regla: nada se queda en la cabeza.

CERRARLA CON SISTEMA

La ficha se rellena sola con cada conversación: coche, avería, presupuestos y citas. **Cualquiera del taller responde como si conociera al cliente de años.**

EL TALLER CERRADO, EL CLIENTE BUSCANDO

Las 22:30, el sofá, el móvil. "Ruido raro al frenar" → busca taller → escribe a tres. Tu persiana lleva dos horas bajada.

DÓNDE DUELE

El cliente no busca taller en tu horario: busca **cuando el coche le da el susto** – de noche, en fin de semana, en el descanso de comer. El taller que le contesta en ese momento se queda el cliente de mañana. El que contesta al día siguiente a media mañana llega tarde a una carrera que ni sabía que corría.

CASO REAL · LO QUE HACE UN AGENTE DE MADRUGADA

En los sistemas que monto, el agente atiende igual a las 15:00 que a las 3 de la mañana: saluda, pregunta el coche y qué le pasa, recoge el teléfono y deja la cita o la consulta preparada. Cuando el taller abre, **el cliente de anoche ya está en la lista** – en vez de en la lista de otro.

CÓMO SABER SI TE PASA

- ↳ Mira a qué hora llegan los mensajes de gente nueva. Si una parte llega fuera de tu horario, esa parte hoy la atiende nadie.
- ↳ ¿Qué se encuentra el que te escribe un sábado por la tarde? Si la respuesta es "nada hasta el lunes", fuga abierta todo el fin de semana.

CERRARLA SIN AUTOMATIZAR

Respuesta automática de WhatsApp Business con lo básico: horario, cómo pedir cita y **promesa de respuesta a primera hora**. No vende, pero evita que el cliente te dé por muerto.

CERRARLA CON SISTEMA

El agente atiende de verdad 24/7: conversa, cualifica y agenda. **Tu taller nunca está cerrado para el que quiere pagarte.**

EL CLIENTE QUE NO VUELVE

Le cambiaste el aceite hace meses. Quedó contento. Y no ha vuelto – no porque te cambiara por otro, sino porque nadie le recordó que tocaba.

DÓNDE DUELE

Conseguir un cliente nuevo cuesta caro: publicidad, tiempo, confianza. **Recuperar a uno que ya te conoce cuesta un mensaje.** Pero como nadie apunta cuándo le tocará la próxima revisión o la ITV, esa recompra se deja al azar de que el cliente se acuerde de ti – y la memoria del cliente es la peor estrategia comercial que existe.

CÓMO SABER SI TE PASA

- ↳ Elige 10 clientes de hace un año. ¿Cuántos han vuelto? Si no puedes ni hacer la lista, la fuga es doble: ni sistema de vuelta ni fichas (mira la fuga 05).
- ↳ ¿Avisas a alguien de que le toca ITV o revisión? Si la respuesta es no, cada coche que sale por la puerta es una despedida.

CERRARLA SIN AUTOMATIZAR

Al cerrar cada trabajo, apunta una fecha de "próximo contacto" (revisión, ITV, temporada). Cada lunes, **5 minutos enviando esos mensajes.** Es el rato mejor pagado de la semana.

CERRARLA CON SISTEMA

El aviso sale solo cuando toca, con el nombre del cliente y su coche: "A tu Golf le toca la revisión – ¿te busco hueco esta semana?" **El cliente vuelve sin que nadie del taller haya tenido que acordarse.**

— Y AHORA QUÉ

NO CIERRES LAS SIETE. CIERRA DOS.

Intentar arreglarlo todo a la vez es la forma de no arreglar nada. Cada taller tiene 2 o 3 fugas que sangran más que el resto – y por ahí se empieza.

¿CUÁLES SON LAS TUYAS?

Respóndeme al mensaje donde te llegó esta guía y dime qué fugas has marcado. **Te digo cuáles son las más rápidas de cerrar en tu caso y por dónde empezaría yo** – sin compromiso y sin rollo comercial. Solo eso ya te ordena las ideas.

● ● ● SI QUIERES IR UN PASO MÁS ALLÁ

Hago **auditorías gratuitas** de talleres: reviso tu caso concreto – teléfono, WhatsApp, citas, presupuestos – y te enseño con tus datos dónde se te escapa el dinero. El diagnóstico te lo quedas, me contrates o no. Y si tu taller está en Madrid, voy a verte en persona.

👉 arreguidigital.com

RESPÓNDEME AL DM CON TUS FUGAS

Soy Luis Miguel Arregui. Vengo del transporte y del motor – reprogramo centralitas – y monto sistemas de IA y marketing para talleres y negocios locales. Lo que has leído aquí es lo que hago cada día.