

— GUÍA GRATUITA · ARREGUI DIGITAL

# QUE NO SE TE ESCAPE NI UN CLIENTE POR WHATSAPP

Los 6 mensajes que llegan todos los días al WhatsApp de un taller, la plantilla exacta para responder cada uno en segundos, y cuándo tiene sentido automatizar. Copia, pega y adapta.

---

PARA

**DUEÑOS DE TALLER**

LECTURA

**7 MINUTOS**

DE

**LUIS MIGUEL ARREGUI**

# EN WHATSAPP NO GANA EL MEJOR. GANA EL RÁPIDO.

El cliente que te escribe hoy escribe a varios talleres a la vez. Se queda con el primero que le contesta bien – no con el más barato ni con el mejor mecánico. Esa carrera se gana con dos cosas: velocidad y una respuesta que no cierre la conversación.

## LAS 3 REGLAS ANTES DE LAS PLANTILLAS

- Rápido gana a perfecto.** Un "ahora te confirmo, ¿me dices marca y modelo?" en 2 minutos vale más que la respuesta completa en 3 horas.
- Toda respuesta termina en pregunta.** Si tu mensaje acaba en punto, la conversación muere. Si acaba en interrogación, sigue viva.
- Nunca precio cerrado sin datos.** Sin marca, modelo, año y motor no hay presupuesto serio – y pedirlos te da la ficha del cliente gratis.

## CASO REAL · TALLER MULTISERVICIO DE MADRID

En el sistema que monté para un taller de Madrid, el agente pide **siempre los mismos datos** antes de pasar nada al mecánico: nombre, teléfono, marca, modelo, año, motor, qué le pasa al coche y para cuándo lo necesita. Con la ficha completa, el mecánico responde en segundos en vez de empezar un interrogatorio. Las plantillas de esta guía siguen esa misma lógica – puedas automatizar o no.

### 01 "¿CUÁNTO VALE...?"

El precio directo

### 02 "¿TENÉIS HUECO?"

La cita sin datos

### 03 "¿ESTÁ YA MI COCHE?"

El estado del trabajo

### 04 "HACE UN RUIDO RARO"

La avería vaga (o el audio)

### 05 "¿HACÉIS ESTO?"

La consulta de servicio

### 06 EL QUE DESAPARECE

Silencio tras el precio

## "¿CUÁNTO VALE UN CAMBIO DE EMBRAGUE?"

El más frecuente y el más traicionero: si contestas un número a secas, te comparan y desaparecen. Si no contestas, se van al siguiente. La jugada: responder rápido **pidiendo los datos** – así demuestras seriedad y te llevas la ficha.

● ● ● PLANTILLA · COPIAR Y PEGAR

"¡Hola! Claro, te lo calculo ahora mismo. Para darte un precio real y no una cifra al aire: ¿**marca, modelo, año y motor?** En cuanto me lo pases te digo precio y cuándo podríamos hacerlo 👍"

Fíjate: respondes al momento, no das número en frío, y terminas abriendo la puerta a la cita. Tres reglas en un mensaje.

## "¿TENÉIS HUECO ESTA SEMANA?"

Cliente caliente: ya ha decidido venir. El error típico es contestar "sí, pásate cuando quieras" – sin fecha ni datos, la mitad no aparece. Hueco concreto + coche concreto = cita de verdad.

● ● ● PLANTILLA · COPIAR Y PEGAR

"¡Hola! Sí que tenemos 🏠 ¿Qué le hay que hacer al coche y qué marca/modelo es? Y dime **qué día y franja te viene mejor** (mañana/tarde) y te confirmo el hueco exacto ahora mismo."

## "¿ESTÁ YA MI COCHE?"

El que más interrumpe: obliga a parar, preguntar al mecánico y volver al chat. La clave es responder **algo útil al instante** aunque no tengas la respuesta final – el silencio es lo único que enfada de verdad.

● ● ● PLANTILLA · COPIAR Y PEGAR

"¡Hola [nombre]! Ahora mismo le pregunto al compañero que lo lleva y **te digo algo en un rato con hora estimada**. Si hay cualquier cambio te aviso yo, no hace falta que estés pendiente 🙌"

Y cúmplolo: la promesa de "te aviso yo" es lo que corta las llamadas repetidas.

## "HACE UN RUIDO RARO" (O EL AUDIO DE 2 MINUTOS)

Imposible de diagnosticar por chat – y no hay que intentarlo. El objetivo no es acertar la avería: es **convertir la incertidumbre en una visita** sin comprometerte a nada.

● ● ● PLANTILLA · COPIAR Y PEGAR

"Eso por mensaje es imposible de afinar sin engañarte 😊 Lo serio es verlo: tráelo y **le echamos un vistazo para decirte qué es y qué costaría**, y decides sin compromiso. ¿Te viene bien [día] por la mañana o por la tarde?"

Honestidad + visita concreta. Ese "sin compromiso" baja la barrera al que tenía miedo del sablazo.

## "¿HACÉIS DISTRIBUCIONES?"

Consulta de servicio: el cliente está comprobando si eres su taller. Si es que sí, la respuesta es la del mensaje 01 (datos + precio + cita). El caso importante es **cuando la respuesta es no** – ahí casi todos los talleres tiran el cliente a la basura.

### ● ● ● PLANTILLA · CUANDO NO HACES ESE TRABAJO

"Eso en concreto no lo hacemos, te soy sincero. Pero **guárdate el número**: mecánica general, [tus servicios fuertes] sí que los llevamos – y si algún día te hace falta, aquí estamos 👍"

Un "no" honesto con la puerta abierta vale más que muchos "sí". Ese cliente vuelve por otra cosa.

## EL QUE DESAPARECE DESPUÉS DEL PRECIO

Le mandaste el presupuesto, dijo "vale, te digo algo"... y silencio. Casi nunca es un no: **es un "se me olvidó"**. Un solo mensaje a las 48 horas recupera una parte – lo comprobé en mi propio negocio de reprogramación: cuando empecé a hacer este seguimiento, presupuestos que daba por muertos volvieron a la vida.

### ● ● ● PLANTILLA · EL SEGUIMIENTO DE 48H

"¡Hola [nombre]! ¿Pudiste ver el presupuesto del [trabajo]? Te lo comento porque **esta semana tengo hueco** y te lo puedo dejar hecho ya. Si tienes cualquier duda del precio o de lo que incluye, pregúntame sin problema 🙌"

# ¿Y CUÁNDO TIENE SENTIDO AUTOMATIZAR ESTO?

Las plantillas funcionan mientras alguien tenga tiempo de usarlas. La señal de que toca dar el paso no es el tamaño del taller: es el momento en que los mensajes llegan más rápido de lo que se contestan.

## TE TOCA AUTOMATIZAR SI...

- ↳ Hay mensajes de clientes sin contestar de más de 2 horas **un día normal** (no un día de locos: uno normal).
- ↳ El que contesta el WhatsApp es el mismo que está debajo del coche.
- ↳ Los mensajes de noche y fin de semana se contestan el lunes.
- ↳ Se ha respondido alguna vez al cliente equivocado o se ha perdido una conversación entre tantas abiertas.

### LO QUE HACE EL AGENTE

Contesta al momento a cualquier hora, hace las preguntas de las plantillas (marca, modelo, año, avería), agenda lo sencillo y **deja la ficha hecha** para lo que necesita al mecánico.

### LO QUE NO HACE

No diagnostica averías, no inventa precios y no sustituye al mecánico. **Lo que necesita decisión humana, lo pasa al humano** – con toda la información ya recogida.

Es decir: el agente hace exactamente lo que has leído en esta guía, pero al segundo, a las 3 de la mañana y sin que nadie del taller suelte la herramienta.

— Y AHORA QUÉ

# GUARDA LAS PLANTILLAS. Y DIME UNA COSA.

Las plantillas te funcionan desde hoy mismo – guárdalas como respuestas rápidas en WhatsApp Business y listo.

## ¿CUÁL DE LOS 6 MENSAJES TE QUITA MÁS TIEMPO?

Respóndeme al mensaje donde te llegó esta guía y dímelo. **Te cuento cómo lo resolvería en tu caso concreto** – con plantilla, con automatización o con las dos cosas. Sin compromiso y sin rollo comercial.

● ● ● SI QUIERES IR UN PASO MÁS ALLÁ

Hago **auditorías gratuitas** de talleres: reviso cómo entra y se atiende cada cliente – WhatsApp, teléfono, citas, presupuestos – y te enseño con tus datos dónde se 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](https://arreguidigital.com)

RESPÓNDEME AL DM

Soy Luis Miguel Arregui. Vengo del transporte y del motor – reprogramo centralitas – y monto sistemas de IA y marketing para talleres y negocios locales.