

— GUÍA GRATUITA · ARREGUI DIGITAL

EL PLAN DE ATENCIÓN PARA TALLERES DE 1-3

No puedes contratar recepcionista – y no la necesitas. Necesitas un circuito: 25 minutos al día, en tres momentos fijos, para que ningún cliente se escape mientras vosotros hacéis lo que hay que hacer: reparar coches.

PARA
TALLERES PEQUEÑOS

LECTURA
6 MINUTOS

DE
LUIS MIGUEL ARREGUI

CUANTO MÁS PEQUEÑO EL TALLER, MÁS DUELE **CADA CLIENTE PERDIDO**

El taller grande tiene recepcionista. El pequeño tiene a un tío debajo de un coche que además tiene que coger el teléfono. Y como no puede, la atención se hace "cuando se puede" – que es la forma elegante de decir que se pierde dinero a diario.

Esto lo sé de primera mano: mi negocio de reprogramación de centralitas lo llevo yo solo, con taller móvil – yo soy el técnico, el comercial y el que contesta. Este plan es el circuito que usaría (y uso) cualquiera que no puede permitirse a alguien solo para el teléfono.

LA IDEA CENTRAL

La atención no se hace "cuando se puede": se hace en **tres momentos fijos del día, con reloj**. Fuera de esos momentos, las manos están en los coches y punto – sin culpa, porque sabes que todo lo pendiente tiene su hueco asignado.

01 APERTURA · 10 MIN

Rescatar lo de anoche

02 MEDIODÍA · 10 MIN

Vaciar y responder

03 CIERRE · 5 MIN

Proteger el día de mañana

04 LAS 3 REGLAS

Lo que sostiene el circuito

10 MINUTOS ANTES DE TOCAR UN COCHE

Con el café. Antes de que entre el primer cliente. Los diez minutos mejor pagados del día, porque rescatan todo lo que llegó mientras el taller dormía.

EL REPASO, EN ORDEN

- 1. **Llamadas perdidas de ayer tarde y de la noche.** A cada número, un WhatsApp: "Hola, vimos tu llamada y no pudimos cogerla – dime por aquí qué necesitas y te contesto enseguida."
- 2. **Mensajes de la noche.** Los de anoche son los clientes más frescos del día: se contestan antes que nada. Aunque sea "ahora te confirmo el precio, ¿me dices marca y modelo?"
- 3. **Vistazo a la agenda de hoy.** Qué entra, a qué hora, qué piezas hacen falta. Treinta segundos que evitan sorpresas a las 12:00.

LA REGLA DEL MOMENTO

Rápido gana a perfecto. El objetivo de la apertura no es resolver cada consulta: es que **nadie que escribió o llamó se quede sin señal de vida** antes de las 9:30. La respuesta completa puede llegar a mediodía – el silencio no puede llegar nunca.

LOS 10 MINUTOS DE LA COMIDA

Antes o después del bocadillo: se vacía el WhatsApp entero. Aquí se dan los precios prometidos por la mañana, se confirman huecos y se contesta lo nuevo. Con las respuestas guardadas en WhatsApp Business (las 5 preguntas de siempre grabadas como respuestas rápidas), **cada mensaje son tres toques**, no tres minutos.

EL TRUCO QUE LO CAMBIA TODO

Toda respuesta termina en pregunta ("¿te viene mañana o el jueves?"). Los mensajes que acaban en punto matan la conversación; los que acaban en interrogación **la dejan avanzando sola** mientras tú vuelves al coche.

MOMENTO 03 · CIERRE

LOS 5 MINUTOS QUE PROTEGEN MAÑANA

ANTES DE BAJAR LA PERSIANA

- ↳ 1. Confirmar las citas de mañana.

Un mensaje por cliente: "Te esperamos mañana a las 10 con el Golf 🍷". El hueco vacío del elevador muere aquí.
- ↳ 2. Seguimiento de presupuestos de hace 2 días.

"¿Pudiste ver el presupuesto? Esta semana tengo hueco." Lo comprobé en mi propio negocio: **una parte de los "me lo pienso" vuelve** con este único mensaje.
- ↳ 3. Última pasada a perdidas y mensajes.

Lo que llegue ya de noche, lo rescata la apertura de mañana. El circuito se cierra solo.

LAS 3 REGLAS DEL TALLER PEQUEÑO

NADA EN LA CABEZA

Citas, presupuestos enviados y datos de clientes viven en **un solo sitio compartido** – un calendario y una lista, aunque sea una hoja de cálculo. Lo que está en la cabeza se olvida; lo apuntado se cobra.

RESPUESTAS GUARDADAS

Las 5 preguntas de siempre (precio, hueco, estado, avería vaga, "¿hacéis X?") tienen su plantilla grabada. **Contestar bien no puede depender de tener un buen día.**

EL RELOJ MANDA

Tres momentos fijos y ya. Si contestas cada mensaje al segundo, no reparas coches; si no contestas nunca, no tienes clientes. **El circuito es el equilibrio.**

TOTAL: ~25 MIN/DÍA

10 + 10 + 5. Menos de lo que dura un cambio de aceite – y es la diferencia entre un taller que atiende y uno al que "nunca se le puede localizar".

CUANDO EL CIRCUITO SE QUEDE CORTO

QUÉ AUTOMATIZAR Y EN QUÉ ORDEN

Si el volumen crece y los 25 minutos no dan, no contrates todavía – automatiza en este orden: **1) el WhatsApp** (un agente que contesta al momento y recoge los datos, a cualquier hora), **2) las citas** (agenda y recordatorios solos), **3) los seguimientos** (el mensaje de 48h sale sin que te acuerdes). Cada paso libera uno de tus tres momentos – hasta que el circuito entero funciona sin ti.

— Y AHORA QUÉ

EMPIEZA MAÑANA CON EL CAFÉ.

No hace falta montar nada: mañana, 10 minutos antes de tocar un coche, haz la apertura. En una semana el circuito es un hábito – y los clientes lo notan antes que tú.

¿CUÁNTOS SOIS EN EL TALLER?

Respóndeme al mensaje donde te llegó esta guía y dime cuántos sois y quién contesta hoy el WhatsApp. **Te digo cómo ajustaría el circuito a tu caso** – y si te compensa ya automatizar algo o todavía no. Sin compromiso y sin rollo comercial.

● ● ● SI QUIERES IR UN PASO MÁS ALLÁ

Hago **auditorías gratuitas** de talleres: reviso cómo se atiende hoy a cada cliente y te enseño con tus datos dónde se escapa el dinero – y qué merece automatizarse primero en un taller de vuestro tamaño. El diagnóstico te lo quedas, me contrates o no. Y si estáis en Madrid, voy a veros en persona.

👉 arreguidigital.com

RESPÓNDEME AL DM

Soy Luis Miguel Arregui. Vengo del transporte y del motor – reprogramo centralitas con taller móvil, yo solo – y monto sistemas de IA y marketing para talleres y negocios locales.