

Cuatro ventanas. Un estándar por escrito.

Con qué rapidez debería responder un equipo de 1 a 50 personas, según el canal. Una página de resumen y luego una página por ventana con el motivo, lo que cuesta fallarla y un hueco para el estándar que decida tu equipo.

CANAL	RESPONDE EN	POR QUÉ ESTA VENTANA	VUESTRO ESTÁNDAR
01 Formulario web	5 minutos	Quien rellena un formulario está decidiendo ahora y te compara con otros en la misma sesión del navegador. La primera respuesta suele marcar el tono de todo el trato.	
02 Correo de venta	1 hora laboral	Un correo de venta nuevo todavía tiene que ganarse la respuesta. Una hora se lee como atención. Un día se lee como un descuido, y el interés se enfría.	
03 Correo de cliente	4 horas laborales	La relación ya tiene confianza, así que el reloj va más lento. Cuatro horas laborales evitan que el cliente se quede a oscuras, sin convertir cada correo en una urgencia.	
04 Mensaje o WhatsApp	2 horas	Un mensaje de chat se siente personal e inmediato. Dos horas encajan con el canal: rápido y humano, sin la presión del siempre disponible.	

[CONVIÉRTELO EN EL ESTÁNDAR DEL EQUIPO]

Elige una ventana por canal y escríbela en la última columna. Mientras no esté por escrito, lo bastante rápido es un objetivo que se mueve según la culpa. Una vez está en la pared, la regla responde por ti, y la próxima consulta que quede esperando tiene una línea que todo el equipo cumple, no el reflejo de una sola persona. Ventanas en horario laboral, no heroicidades de 24/7.

Los clientes se quedan con el equipo que responde, no con el que tiene la página de funciones más larga.

Responde en 5 minutos

[POR QUÉ ESTA VENTANA]

Quien rellena tu formulario está decidiendo en ese momento y te compara con otros en la misma sesión del navegador. Ha rellenado el tuyo y unos cuantos más, y lee las respuestas según van llegando. La primera respuesta útil suele fijar el marco de todo el trato, y a los pocos minutos la atención ya se ha movido.

[LO QUE CUESTA FALLARLA]

Si tardas una hora en un lead web recién llegado, ya no eres el primero. Estás respondiendo a una conversación que otro empezó, y el marco ya es suyo.

[EN LA PRÁCTICA]

Un formulario entra a las 14:12. Una respuesta a las 14:17 le llega con tu pestaña todavía abierta. A las 15:00 ya está al teléfono con quien respondió primero.

[VUESTRO ESTÁNDAR]

Escribe la ventana que tu equipo se compromete a cumplir en este canal y ponla donde todos la vean. Una ventana en la pared es un estándar que el equipo cumple, no el reflejo de una sola persona.



Responde en 1 hora laboral

[POR QUÉ ESTA VENTANA]



Un correo de venta nuevo todavía tiene que ganarse la respuesta. Quien escribe aún no te conoce, así que la rapidez es la primera prueba de que eres de fiar. Dentro de una hora laboral se lee como atención y orden. Un día después se lee como un descuido, diga lo que diga la respuesta.

[LO QUE CUESTA FALLARLA]

Un lead nuevo y templado se enfría rápido. Cuanto mayor es el silencio, más se lee el mensaje como poco prioritario, y más probable es que ya haya avanzado la decisión sin ti.



[EN LA PRÁCTICA]

Un lead escribe a las 9:40. Una respuesta antes de las 10:40 mantiene el hilo caliente. Una respuesta mañana lo empieza todo en frío.



[VUESTRO ESTÁNDAR]

Escribe la ventana que tu equipo se compromete a cumplir en este canal y ponla donde todos la vean. Una ventana en la pared es un estándar que el equipo cumple, no el reflejo de una sola persona.



Los clientes se quedan con el equipo que responde, no con el que tiene la página de funciones más larga.

Responde en 4 horas laborales

[POR QUÉ ESTA VENTANA]

Un cliente que ya tienes confía en ti, así que el reloj corre más lento que con un lead frío. Cuatro horas laborales son lo bastante rápidas para que nadie dude de si le has oído, y lo bastante lentas para que no todos los correos se conviertan en una urgencia. Protege la relación y al operador a la vez.

[LO QUE CUESTA FALLARLA]

Fállalo lo suficiente y la confianza que construiste empieza a adelgazar. El silencio de un proveedor al que pagan se lee como que se les da por sentados, y los clientes callados son los que se van sin quejarse.

[EN LA PRÁCTICA]

Un cliente escribe el martes a las 11:00. Una respuesta a las 15:00 mantiene el día en calma. Contestar el viernes lo del martes es como se van, poco a poco, las buenas cuentas.

[VUESTRO ESTÁNDAR]

Escribe la ventana que tu equipo se compromete a cumplir en este canal y ponla donde todos la vean. Una ventana en la pared es un estándar que el equipo cumple, no el reflejo de una sola persona.

Los clientes se quedan con el equipo que responde, no con el que tiene la página de funciones más larga.

Responde en 2 horas

[POR QUÉ ESTA VENTANA]

Un mensaje en un canal de chat se siente personal e inmediato, más cerca de un SMS que de un correo. Dos horas encajan con esa expectativa: rápido y humano, sin comprometer al equipo a responder en cuanto vibra el móvil. El canal promete rapidez, y la ventana cumple la promesa en horario laboral.

[LO QUE CUESTA FALLARLA]

Deja un mensaje de chat esperando todo el día y se lee como ignorado, porque el propio medio señala rapidez. Aun así, el todo o nada es una trampa. Dos horas son el término medio honesto que un equipo pequeño sí puede cumplir.

[EN LA PRÁCTICA]

Un WhatsApp a las 16:30 respondido a las 18:30 sigue pareciendo puntual. Respondido a la mañana siguiente, el mismo mensaje se lee como ignorado.

[VUESTRO ESTÁNDAR]

Escribe la ventana que tu equipo se compromete a cumplir en este canal y ponla donde todos la vean. Una ventana en la pared es un estándar que el equipo cumple, no el reflejo de una sola persona.