CÓMO USAR ESTE MANUAL

Contenido

	Carta de apertura	3
01	Por qué se enfría una conversación	4
02	Las seis reglas	5
03	Los primeros cinco minutos	9
04	Leer lo que la persona quiere de verdad	10
05	El cliente molesto	12
06	Decir que no sin perder al cliente	16
07	Veinticuatro mensajes para copiar y adaptar	17
08	Silencio, seguimiento y reseñas	20
09	Doce errores que cuestan clientes	22
10	Auditoría de tus últimos diez chats	23
11	Caso LuxureClean	25
	Tu semana y siguiente paso	26
	Anexo: prompt para adaptarlo a tu negocio	27

Primera vez

Léelo en orden. Son unas dos horas con calma. Los capítulos 2, 5 y 10 son los que más cambian lo que haces mañana.

Después

Úsalo como consulta. Deja abierto el capítulo 7 donde respondes y vuelve a la auditoría del capítulo 10 una vez al mes con chats reales.

Cómo leer los mensajes

Lo que va entre corchetes, como [NOMBRE] o [PRECIO], lo cambias por tu dato real antes de enviar. Nunca mandes un corchete.

Las conversaciones de ejemplo están **adaptadas**: son situaciones reales que se repiten, reescritas con otro rubro, otros nombres y otros números.

LO QUE ESTE MANUAL NO HACE

No trae clientes por ti, no arregla una mala oferta y no sirve si respondes una vez y desapareces. Sirve para que las conversaciones que ya te llegan no se pierdan por la forma de responder.

CARTA DE APERTURA

Esto no salió de una teoría. Salió de más de dos años en la trinchera.

Llevo más de dos años como jefe de soporte de apps que necesitan atención las 24 horas, todo el año. Atiendo más de 200 chats por semana yo mismo y, entre todo el equipo, pasamos de 800 chats semanales. Con ese volumen los mismos errores se repiten a diario, en negocios distintos y con personas distintas.

Antes de escribir esto volví sobre 261 conversaciones reales, una por una, para ordenar lo que vi: qué preguntó la persona, qué se respondió, dónde se enfrió y dónde se salvó. Son una muestra pequeña, pero reúne todo lo que se repite. Este manual es ese resumen, ordenado para que lo uses el mismo día.

Una aclaración honesta: esa experiencia es de soporte, no de ventas. Aun así los patrones sirven a quien vende por chat, porque la persona que escribe quiere lo mismo en los dos casos: que la entiendan, que le respondan completo y que le digan qué sigue.

No te voy a prometer que con esto vendes un porcentaje más. No tengo ese dato y desconfío de quien lo da. Lo que sí tengo es el mapa de dónde se pierde una conversación y cómo se arregla.

+2

años como jefe de soporte, con atención 24/7 todo el año

+800

chats por semana en el equipo, más de 200 atendidos por mí

261

conversaciones revisadas una por una para este manual

Brian Salazar

Guatire, noviembre de 2026

CAPÍTULO 7 · GRUPOS A Y B

Veinticuatro mensajes

Agrupados por el momento en que estás, no por rubro, porque el momento manda más que el rubro. Copia, cambia los corchetes y guarda los que uses como respuestas rápidas.

1 Precio de un servicio

Preguntan "¿cuánto cuesta?" sin más datos

> Hola, gracias por escribir a [NEGOCIO]. El [SERVICIO] cuesta desde $[PRECIO] e incluye [INCLUYE]. El precio final depende de [VARIABLE]. ¿Me cuentas [DATO QUE FALTA] y te confirmo el exacto?

2 Precio de un producto

Preguntan por uno concreto

> Hola. El [PRODUCTO] cuesta $[PRECIO] y ahora [QUEDAN N / HAY]. La entrega en [ZONA] es [CONDICIÓN]. ¿Te lo aparto a tu nombre?

3 Varias opciones

Hay niveles y no sabes cuál necesita

> Tenemos tres opciones: [OPCIÓN 1] por $[X], [OPCIÓN 2] por $[Y] y [OPCIÓN 3] por $[Z]. La diferencia es [DIFERENCIA SIMPLE]. ¿Para qué lo necesitas? Con eso te digo cuál te conviene, aunque sea la más barata.

4 Aún no puedes dar el precio

Depende de una revisión o de una medida

> Ese precio depende de [VARIABLE], por eso no quiero darte un número que luego cambie. Si me pasas [DATO O FOTO], te lo confirmo hoy. En casos parecidos va de $[MÍNIMO] a $[MÁXIMO].

5 Viene de Instagram o de un anuncio

Quieres ordenar la conversación

> Hola, [NOMBRE], te vi por Instagram. Por aquí te paso el detalle completo para que no se pierda: [RESUMEN CON PRECIO Y CONDICIÓN]. ¿Seguimos por aquí?

6 Falta un dato para cotizar

Ya sabes qué quiere, pero no puedes cotizar

> Perfecto, eso sí lo hacemos. Para darte el precio exacto me falta solo [DATO]. En cuanto me lo pases, te confirmo precio y disponibilidad en este mismo chat.

7 Necesitas una foto

Servicios, reparaciones o productos usados

> Para no adivinar, ¿me mandas una foto de [LO QUE NECESITAS VER]? Con la foto te digo qué se puede hacer, cuánto cuesta y cuánto tarda, todo en un mismo mensaje.

8 Pregunta por zona

Quieren saber si llegas o cuánto cuesta el envío

> Sí trabajamos en [ZONA]. Ahí [CONDICIÓN: costo, recargo o mínimo]. Si me confirmas tu sector, te digo el total exacto con todo incluido, sin sorpresas después.