

GUÍA 03 / ATENCIÓN Y VENTAS

De la consulta al siguiente paso.

Un proceso simple para responder con contexto, organizar oportunidades y acordar cómo continuar cada conversación.

01**Entendé el motivo**

Antes de ofrecer, preguntá qué necesita resolver la persona y qué información le ayudaría a decidir. Pedí los datos necesarios para atender esa consulta.

02**Respondé con claridad**

Explicá el alcance, las condiciones y lo que falta definir. Si necesitás revisar algo, acordá cuándo vas a retomar el contacto.

03**Acordá una próxima acción**

Puede ser enviar información, preparar una propuesta o conversar en una reunión. Registrá quién se hace cargo y en qué fecha.

04**Aprendé del proceso**

Revisá qué consultas avanzan y dónde se frenan. Usá lo aprendido para mejorar la oferta, el contenido y la atención.

UN REGISTRO QUE AYUDE

Para cada oportunidad: nombre, canal, motivo, estado, responsable y próxima acción. Una planilla puede servir como inicio; un CRM ayuda a coordinar el trabajo del equipo.

GUÍA 03 / MENSAJES ADAPTABLES

Conversaciones con un propósito.

Estos textos son ejemplos para responder consultas recibidas. Adapta los al contexto y a la forma de hablar de tu negocio.

PRIMERA RESPUESTA

“Gracias por escribirnos. Para orientarte mejor, ¿qué te gustaría resolver y para cuándo lo necesitás?”

ACLARAR EL ALCANCE

“Por lo que nos contás, podemos evaluar [opción]. Incluye [alcance]. Para definir la propuesta necesitamos revisar [dato o condición]”.

ACORDAR EL SEGUIMIENTO

“Te comparto la información. ¿Te parece que retomemos el [día] para conversar las dudas y ver el próximo paso?”

RESPETAR LA DECISIÓN

“Gracias por contarnos. Si más adelante querés retomar este tema, podés escribirnos por acá”.

Separar atención y novedades: dejar un contacto para responder una consulta y elegir recibir un newsletter son decisiones distintas. Registrá el permiso que la persona haya dado.

GUÍA 03 / HOJA DE TRABAJO

Que cada consulta tenga un próximo paso.

Asigná responsables y acordá la próxima acción de cada oportunidad.

CAMPO	QUÉ ANOTAR
Contacto y canal	Cómo identificar la consulta y dónde responder.
Motivo	Qué necesita resolver la persona.
Estado	Nueva / En conversación / Propuesta / Cerrada.
Responsable	Quién va a continuar la atención.
Próxima acción y fecha	Qué se acordó y cuándo se realizará.

La próxima acción que voy a ordenar es:

Revisión semanal: revisá consultas, propuestas y resultados. Registrá qué ayuda a avanzar y elegí una mejora para la próxima semana.

Edición 23/10/2026. Proceso y ejemplos de Moon. Adaptá estas prácticas a tu operación.

¿Querés llevarlo a tu negocio?

Contanos qué querés mejorar y evaluemos un próximo paso.

[Conversar por WhatsApp](#)[Reservar charla gratuita](#)