

Guía práctica de captación y WhatsApp

Guía completa — desarrollo íntegro del protocolo, guiones, variaciones, objeciones e indicadores.

Primer contacto

El primer contacto no busca cerrar un tratamiento. Busca bajar ansiedad, generar confianza, comprender el motivo real del contacto y conducir al siguiente paso pertinente. Quien pregunta dirige la conversación — sin convertir esa dirección en presión.

Saludo inicial por WhatsApp — Mensaje

Recepción, captación o responsable de WhatsApp · WhatsApp · Primer mensaje de respuesta.

Hola, [NOMBRE]. Bienvenid@ a [NOMBRE_CLÍNICA].

Soy [NOMBRE_RESPONSABLE] y te voy a ayudar con tu consulta

- Evitar: "¿En qué te ayudo?"
- Evitar: "Cuéntame qué necesitas" sin contexto ni guía.
- Evitar: Respuestas automáticas que no identifican a la clínica ni a quien atiende.
- Evitar: Bloques extensos con toda la información del tratamiento en el primer mensaje.

Siguiente acción: No enviar solo el saludo y esperar sin orientar: continuar con la pregunta estratégica.

Preguntas estratégicas

El que pregunta dirige la conversación. Escoger una sola pregunta coherente con la campaña de origen, sin interrogar ni diagnosticar.

Pregunta estratégica general — Mensaje

Recepción, captación o responsable de WhatsApp · WhatsApp · El paciente entra por una campaña general, no declara un tratamiento concreto o necesita orientación inicial.

Para orientarte mejor, ¿buscas algún tratamiento en específico o una evaluación por primera vez?

Siguiente acción: Reconocer la respuesta y elegir hasta dos preguntas de profundización pertinentes.

Preguntas según tratamiento — Ortodoncia

Recepción, captación o responsable de WhatsApp · WhatsApp · La campaña agrupa varias soluciones o el paciente menciona rehabilitación, implantes u otro tratamiento que requiere diagnóstico.

Para orientarte mejor, ¿buscas iniciar un tratamiento de ortodoncia o una evaluación por primera vez?

Preguntas según tratamiento — Blanqueamiento dental

Recepción, captación o responsable de WhatsApp · WhatsApp · La campaña agrupa varias soluciones o el paciente menciona rehabilitación, implantes u otro tratamiento que requiere diagnóstico.

Para orientarte mejor, ¿buscas mejorar el color de tus dientes o una evaluación por primera vez?

Preguntas según tratamiento — Carillas o diseño de sonrisa

Recepción, captación o responsable de WhatsApp · WhatsApp · La campaña agrupa varias soluciones o el paciente menciona rehabilitación, implantes u otro tratamiento que requiere diagnóstico.

Para ayudarte mejor, ¿qué es lo que te gustaría mejorar en tu sonrisa?

Preguntas según tratamiento — Rehabilitación de un diente o muela

Recepción, captación o responsable de WhatsApp · WhatsApp · La campaña agrupa varias soluciones o el paciente menciona rehabilitación, implantes u otro tratamiento que requiere diagnóstico.

Cuéntame, ¿qué problema tienes actualmente con ese diente o muela?

— Evitar: Encadenar todas las variantes o preguntar por tratamientos que el paciente no mencionó.

Siguiente acción: La respuesta del paciente no confirma indicación ni candidatura: la evaluación clínica sigue siendo necesaria cuando corresponda.

Comprensión y validación

Comprender antes de explicar. Demostrar escucha antes de educar u orientar, sin convertir WhatsApp en una anamnesis ni formular un diagnóstico.

Preguntas de profundización — Qué mejorar o resolver

Recepción, captación o responsable de WhatsApp · WhatsApp · Después de la pregunta estratégica, escogiendo un máximo de dos preguntas; hasta tres solo cuando la conversación lo justifica.

¿Qué es lo que más te gustaría mejorar o resolver?

Preguntas de profundización — Desde cuándo

Recepción, captación o responsable de WhatsApp · WhatsApp · Después de la pregunta estratégica, escogiendo un máximo de dos preguntas; hasta tres solo cuando la conversación lo justifica.

¿Desde cuándo tienes este problema?

Preguntas de profundización — Dolor o molestia

Recepción, captación o responsable de WhatsApp · WhatsApp · Después de la pregunta estratégica, escogiendo un máximo de dos preguntas; hasta tres solo cuando la conversación lo justifica.

¿Te genera dolor o solo molestia?

Preguntas de profundización — Limita comer o masticar

Recepción, captación o responsable de WhatsApp · WhatsApp · Después de la pregunta estratégica, escogiendo un máximo de dos preguntas; hasta tres solo cuando la conversación lo justifica.

¿Te limita para comer o masticar?

Preguntas de profundización — Tratamientos previos en la zona

Recepción, captación o responsable de WhatsApp · WhatsApp · Después de la pregunta estratégica, escogiendo un máximo de dos preguntas; hasta tres solo cuando la conversación lo justifica.

¿Has tenido tratamientos previos en esa zona?

Preguntas de profundización — Diente ya tratado antes

Recepción, captación o responsable de WhatsApp · WhatsApp · Después de la pregunta estratégica, escogiendo un máximo de dos preguntas; hasta tres solo cuando la conversación lo justifica.

¿Ese diente ya ha tenido tratamientos antes?

— Evitar: Repetir una pregunta que el paciente ya respondió.

Cierre de comprensión y microvalidación — Resumen

Recepción, captación o responsable de WhatsApp · WhatsApp

Perfecto, entonces lo principal para ti es [MOTIVO_EXPRESADO].

Cierre de comprensión y microvalidación — Validación

Recepción, captación o responsable de WhatsApp · WhatsApp

Gracias por contármelo. Es muy común que este tipo de problemas genere incomodidad.

Condición: Adaptar "incomodidad" a lo que el paciente realmente expresó. No minimizar dolor, miedo o preocupación, y no afirmar que algo es común si no corresponde.

Precio y evaluación

"Educar antes del precio" no debe usarse para evadir una pregunta directa. La clínica contextualiza, no oculta.

Puente hacia información económica — Mensaje

Recepción, captación o responsable de WhatsApp · WhatsApp · Ya se comprendió la necesidad y existe información autorizada para orientar.

Te cuento también, para que tengas una referencia

Siguiente acción: Después de este puente, usar únicamente precios, rangos o condiciones reales y vigentes de la clínica.

Cuando el valor depende de evaluación — Mensaje

Recepción, captación o responsable de WhatsApp · WhatsApp · El diagnóstico, alcance, número de piezas, técnica, etapas o plan todavía no se pueden definir.

Depende del diagnóstico y de tu caso, porque no todos los tratamientos son iguales. Lo ideal es evaluarte primero para darte un valor real y una recomendación correcta.

Siguiente acción: Proponer la evaluación y ofrecer alternativas reales de horario.

Respuesta frente al precio por tratamiento — Rehabilitación oral

Recepción, captación o responsable de WhatsApp · WhatsApp

El valor depende del tipo de rehabilitación que necesites, por eso es importante evaluarte primero para indicarte el valor correcto.

Respuesta frente al precio por tratamiento — Rehabilitación oral (ampliada)

Recepción, captación o responsable de WhatsApp · WhatsApp

Depende del tipo de rehabilitación que necesites, porque no todos los casos son iguales. Lo responsable es evaluarte primero para indicarte exactamente qué necesitas y darte un valor real.

Respuesta frente al precio por tratamiento — Blanqueamiento dental

Recepción, captación o responsable de WhatsApp · WhatsApp

El tipo de blanqueamiento indicado depende de tu caso. Por eso es importante evaluarte primero y así recomendarte la mejor opción.

Respuesta frente al precio por tratamiento — Carillas dentales

Recepción, captación o responsable de WhatsApp · WhatsApp

El valor depende del número de carillas y del diseño que se indique para tu caso. Lo ideal es evaluarte primero para recomendarte la mejor opción.

Respuesta frente al precio por tratamiento — Ortodoncia

Recepción, captación o responsable de WhatsApp · WhatsApp

El valor depende del diagnóstico y del plan indicado, por eso es importante evaluarte primero.

Paciente enfocado solamente en el precio — Mensaje general

Recepción, captación o responsable de WhatsApp · WhatsApp · Se entregó contexto suficiente, pero el paciente insiste en conocer el valor.

Entiendo que quieras tener claridad. Lo más importante es evaluarte primero para indicarte exactamente qué necesitas y así darte un valor real.

Paciente enfocado solamente en el precio — Tratamiento personalizado

Recepción, captación o responsable de WhatsApp · WhatsApp · Se entregó contexto suficiente, pero el paciente insiste en conocer el valor.

Entiendo. Para darte un valor correcto necesitamos evaluarte primero, ya que el tratamiento es personalizado y depende de tu caso.

Apoyo visual

Herramienta de apoyo para la conversación escrita cuando el paciente compara o duda: mostrar casos reales reduce incertidumbre sin sustituir la llamada estratégica si la duda persiste.

Apoyo visual — Mensaje

Recepción, captación o responsable de WhatsApp · WhatsApp · Existen casos reales autorizados, pertinentes y comparables solo como referencia visual.

Te comparto algunos casos reales realizados en [NOMBRE_CLÍNICA] para que conozcas el tipo de trabajo que realizamos

- Evitar: Saturar con imágenes.
- Evitar: Usar material sin consentimiento.
- Evitar: Sugerir que el resultado será idéntico.

Llamada estratégica

La llamada humaniza el contacto cuando la conversación escrita perdió claridad, comparó, dudó o se estancó. Sirve para resolver una o dos dudas puntuales y ayudar a decidir sobre la evaluación — nunca sustituye la llamada obligatoria del protocolo de confirmación de cita, y siempre debe solicitarse permiso antes de llamar.

Solicitud de llamada estratégica — Mensaje

Recepción, captación o responsable de WhatsApp · WhatsApp · El paciente compara, repite preguntas, expresa dudas o miedo, solicita precio sin avanzar, o la conversación escrita perdió claridad.

[NOMBRE], ¿te puedo dar una llamada rápida de un minuto para explicarte bien y ayudarte mejor?

Condición: Solicitar permiso. Esta llamada de captación no es la misma llamada obligatoria del protocolo de confirmación.

Inicio de llamada estratégica — Mensaje

Recepción o responsable autorizado · Llamada · Aproximadamente 1 a 3 minutos

Hola, [NOMBRE]. Soy [NOMBRE_RESPONSABLE] de [NOMBRE_CLÍNICA]. Te llamo para ayudarte mejor con tu consulta y resolver cualquier duda que tengas.

Frases breves para la llamada — Rehabilitación oral

Recepción o responsable autorizado · Llamada

Con la evaluación vemos qué tipo de rehabilitación necesitas.

Frases breves para la llamada — Ortodoncia

Recepción o responsable autorizado · Llamada

Con la evaluación vemos qué tipo de ortodoncia necesitas y cómo iniciar tu tratamiento.

Frases breves para la llamada — Blanqueamiento

Recepción o responsable autorizado · Llamada

Con la evaluación vemos qué tipo de blanqueamiento es el indicado para tu caso.

Frases breves para la llamada — Carillas

Recepción o responsable autorizado · Llamada

Con la evaluación vemos si eres candidato/a a carillas y qué tipo de diseño es el indicado.

Frases breves para la llamada — Precio

Recepción o responsable autorizado · Llamada

Primero evaluamos, así te damos un valor real.

Frases breves para la llamada — Miedo

Recepción o responsable autorizado · Llamada

Trabajamos con un enfoque tranquilo y te explicamos cada paso.

Frases breves para la llamada — Cierre de llamada

Recepción o responsable autorizado · Llamada

Si te parece, agendamos tu evaluación.

— Evitar: Usar estas frases para confirmar candidaturas o indicaciones clínicas.

Siguiente acción: La llamada debe cerrar con un siguiente paso claro — normalmente la propuesta de agendamiento.

Agendamiento

Agendar no es registrar un nombre: es cerrar un acuerdo de asistencia con datos y condiciones claras.

Agendamiento con dos alternativas — Mensaje

Recepción, captación o responsable de agendamiento · WhatsApp o llamada

Te puedo agendar una evaluación en [NOMBRE_CLÍNICA]. ¿Te acomoda más [PRIMERA_ALTERNATIVA] o [SEGUNDA_ALTERNATIVA]?

— Evitar: "¿Quieres agendar?"

— Evitar: "¿Cuándo puedes?" como única orientación.

— Evitar: Horarios falsos o escasez inventada.

— Evitar: Enviar un enlace genérico sin acompañamiento cuando la clínica definió atención guiada.

Confirmación escrita del agendamiento — Mensaje

Recepción, captación o responsable de agendamiento · WhatsApp

Tu evaluación quedó agendada en [NOMBRE_CLÍNICA]:

Día: [DÍA]

ð Hora: [HORA]

Profesional: [PROFESIONAL]

Dirección: [DIRECCIÓN]

Te confirmaremos la cita 24 horas antes por [CANALES_CONFIRMACION].

Condición: Mencionar solamente profesional, ubicación, anticipación y canales que sean reales.

Manejo de excepciones

La clínica puede adaptar estas respuestas, pero nunca debe inventar cupos, beneficios o urgencia que no existen.

Excepciones frecuentes — Pide solamente la dirección

Recepción, captación o responsable de WhatsApp · WhatsApp

Claro. Estamos ubicados en [DIRECCIÓN]. ¿Nos escribes por [CAMPAÑA_O_TRATAMIENTO_A] o por [CAMPAÑA_O_TRATAMIENTO_B]?

Condición: No usar la segunda pregunta si solo existe una campaña o si el origen ya está identificado.

Excepciones frecuentes — Quiere agendar más adelante

Recepción, captación o responsable de WhatsApp · WhatsApp

Perfecto. ¿Te parece si te escribimos el [FECHA_SEGUIMIENTO] para ayudarte a agendar?

Condición: La frase "y no pierdas el cupo" solo se incorpora si existe un cupo real que pueda perderse.

Excepciones frecuentes — Cancela una evaluación

Recepción, captación o responsable de WhatsApp · WhatsApp

Gracias por avisar. ¿Te parece si reprogramamos ahora para mantener tu evaluación?

Condición: La frase "y el beneficio vigente" solo puede añadirse si existe un beneficio real y su vigencia fue informada.

No responde después del primer contacto

1. Primer recordatorio a las 24 horas.
2. Segundo recordatorio a las 48 horas.
3. Cerrar amablemente y registrar el resultado si no responde.

La clínica puede adaptar la cadencia, pero debe evitar insistencia indefinida y cumplir sus reglas de privacidad y contacto.

Árbol de decisión

Señal	Lectura	Acción
Declara problema específico	Necesidad inicial identificada	Elegir hasta dos preguntas pertinentes
Nombra un tratamiento	Interés definido, no indicación confirmada	Usar variante del tratamiento y aclarar evaluación
Pregunta por precio	Necesita marco económico	Educar brevemente y entregar información autorizada
Insiste en precio	Busca certeza antes de avanzar	Reconocer, explicar dependencia clínica y ofrecer evaluación
Expresa miedo	Requiere contención o aclaración clínica	Validar y ofrecer llamada o intervención profesional
Compara clínicas	Necesita criterios verificables	Explicar diferencias reales sin desacreditar competidores
Acepta avanzar	Está apto para agenda	Ofrecer dos horarios concretos
No puede ahora	Requiere continuidad	Acordar fecha y canal de seguimiento

Implementación

Errores frecuentes, registro mínimo, checklist e indicadores para aplicar y auditar esta biblioteca en tu equipo.

Errores frecuentes

- Responder únicamente con el precio.
- Entregar una lista extensa de tratamientos.
- Hacer demasiadas preguntas consecutivas.
- Diagnosticar por WhatsApp.
- Asegurar candidatura.
- Usar un mensaje automático que ignora la respuesta.
- Preguntar de nuevo algo que el paciente ya explicó.
- Hablar de promociones, cupos o urgencia que no existen.
- Pedir datos personales antes de generar contexto y confianza, salvo necesidad operativa justificada.
- Dejar la conversación sin una pregunta o acción siguiente.
- Enviar el mismo script a todos sin adaptar tratamiento, motivo y etapa.

Registro

- Fecha y hora del ingreso.
- Canal y campaña de origen.
- Nombre del paciente.
- Responsable de respuesta.
- Tiempo de primera respuesta.
- Tratamiento o necesidad expresada.
- Preguntas realizadas.
- Objeción o duda principal.
- Orientación entregada.
- Llamada propuesta y resultado.
- Cita ofrecida y resultado.
- Siguiendo acción, fecha y responsable.

Checklist

- ☐ Respondí con nombre e identificación de la clínica.
- ☐ Utilicé una pregunta estratégica coherente con la campaña.
- ☐ Escuché antes de entregar información.
- ☐ Elegí como máximo dos preguntas de profundización, salvo necesidad justificada.
- ☐ Resumí la necesidad del paciente.
- ☐ Orienté sin diagnosticar.
- ☐ Expliqué valor antes del precio.
- ☐ Entregué solamente información económica autorizada.
- ☐ Ofrecí llamada cuando la conversación lo requería.
- ☐ Propuse dos horarios reales.
- ☐ Confirmé los datos de la cita.
- ☐ Informé el protocolo real de confirmación.
- ☐ Registré el siguiente paso.

Indicadores

- Tiempo de primera respuesta.
- Porcentaje de contactos respondidos.
- Porcentaje de conversaciones con necesidad identificada.
- Porcentaje de conversaciones que avanzan a llamada.
- Porcentaje de contactos que avanzan a cita.
- Porcentaje de agendas con datos completos.
- Porcentaje de citas que llegan a confirmación.
- Motivos de no avance.
- Cumplimiento del uso de scripts y registro.