

Protocolo: recepción y trazabilidad del lead

Reconocer el origen del contacto, responder a tiempo y evitar que quede sin dueño.

Objetivo

La velocidad, la humanidad y el contexto son el objetivo de esta etapa — no cualquier respuesta rápida sirve si no está guiada.

Cuándo utilizarlo

Es un lead nuevo y desconfiado

Responsable

- IA o automatización: Responde de inmediato, clasifica el mensaje y recopila contexto mínimo antes de escalar.
- Captación / WhatsApp: Retoma con contexto real del anuncio y conduce la conversación hacia el descubrimiento.

Pasos del proceso

1. El sistema registra fecha, hora, canal y campaña.
2. Se asigna responsable o se activa respuesta automática inicial.
3. El equipo revisa el contexto del anuncio antes de responder.
4. Se utiliza el nombre del paciente cuando esté disponible.
5. Se presenta la clínica y la persona que va a ayudar.
6. Se formula una pregunta guiada vinculada a la campaña.
7. Se actualiza el estado a "contactado" o "primer intento".

Qué evitar

- Responder con un saludo genérico sin relación con la campaña que originó el contacto.
- Dejar el lead sin responsable mientras "alguien lo ve más tarde".

Siguiente acción

1. Revisar los últimos 10 leads: ¿tienen canal y campaña registrados? ¿Cuánto tardó la primera respuesta?

Condiciones importantes

- Transversal: Este protocolo aplica a cualquier tratamiento; lo que cambia después es la pregunta guiada según la campaña.

Asombroso Learn | Centro de éxito para clínicas dentales — <https://www.asombroso.cl/learn/temas/recepcion-y-trazabilidad-del-lead>