

Protocolo: seguimiento contextual

Recuperar continuidad aportando claridad, sin repetir "¿ya decidiste?".

Objetivo

Estructura del mensaje: contexto + barrera o valor + acción fácil.

Cuándo utilizarlo

No inició, canceló o quedó indeciso

Responsable

— Seguimiento: Ejecuta el contacto contextual y registra resultado y próxima fecha.

Pasos del proceso

1. Identificar el segmento: lead sin respuesta, conversación incompleta, quiso agendar más adelante, cita cancelada o no-show, evaluado sin inicio, tratamiento interrumpido, o alta pendiente de control.
2. Retomar con el contexto específico de esa persona, no un mensaje genérico.
3. Nombrar la barrera identificada o aportar un valor concreto.
4. Proponer una acción fácil de tomar.
5. Registrar el resultado del contacto y la fecha del siguiente intento.

Qué evitar

- Enviar el mismo mensaje genérico a todos los segmentos.
- Usar una cadencia única para todos los tratamientos y estados.

Siguiente acción

1. Definir la cadencia de seguimiento por segmento; como punto de partida sugerido —no como regla universal— 24/48 horas para conversaciones y días 1, 3, 7 y 14 para presupuestos, ajustable por tipo de tratamiento.

Condiciones importantes

- Ortodoncia: Tratamiento prolongado: el seguimiento de un presupuesto de ortodoncia suele necesitar más de un contacto por el nivel de compromiso que implica.

Asombroso Learn | Centro de éxito para clínicas dentales — <https://www.asombroso.cl/learn/temas/seguimiento-contextual>