

# SECUENCIA DE FOLLOW-UP AUTOMÁTICO - KOMMO SETUP

Account SRL - Mensajes para Leads Inactivos

## 1. Resumen Ejecutivo

Esta secuencia de follow-up automático está diseñada para reactivar leads B2B inactivos de Account SRL a través de WhatsApp, manteniendo un enfoque profesional y no intrusivo. La secuencia se ejecuta durante 30 días con 5 puntos de contacto estratégicos y escalación telefónica cuando es necesario.

**Objetivo Principal:** Convertir leads fríos en oportunidades activas mediante mensajes personalizados y valor agregado constante.

## 2. Configuración Técnica para Kommo

### Triggers de Activación

- **Condición inicial:** Lead sin respuesta por 24 horas después del último mensaje
- **Estado del lead:** "Calificado" pero sin actividad reciente
- **Exclusiones:** Leads marcados como "No Contactar" o "Cliente Activo"

### Variables Dinámicas Requeridas

[NOMBRE] = Nombre del contacto principal [EMPRESA] = Nombre de la empresa  
[SERVICIO] = Servicio de interés (Contabilidad/Fiscal/Nómina/Consultoría)  
[AGENTE] = Nombre del agente asignado

### Configuración de Delays

- Mensaje 1: 24 horas después del último contacto
- Mensaje 2: +48 horas (total 72h)

- Mensaje 3: +4 días (total 7 días)
- Mensaje 4: +7 días (total 14 días)
- Mensaje 5: +16 días (total 30 días)

### 3. Mensajes Específicos por Día

#### DÍA 1 Recordatorio Suave

*"Hola [NOMBRE] 🙌 Espero que estés bien. Quería asegurarme de que recibiste la información sobre nuestros servicios de [SERVICIO] para [EMPRESA]. ¿Hay alguna pregunta específica que pueda aclarar para ti? Estoy aquí para ayudarte. Saludos cordiales."*

**Variables:** [NOMBRE], [SERVICIO], [EMPRESA]

#### DÍA 3 Aportar Valor + Pregunta Directa

*"Buenos días [NOMBRE]. Te comparto un tip rápido: ¿Sabías que las empresas que mantienen su contabilidad al día ahorran hasta 30% en tiempo durante las declaraciones fiscales? 📊 ¿Te gustaría que conversemos sobre cómo podemos optimizar los procesos contables de [EMPRESA]?"*

**Variables:** [NOMBRE], [EMPRESA]

#### DÍA 7 Caso de Éxito + Oferta de Llamada

*"Hola [NOMBRE], quería compartirte que hace poco ayudamos a una empresa similar a [EMPRESA] a reducir sus costos operativos en 25% optimizando sus procesos de [SERVICIO]. ¿Te interesaría una llamada de 15 minutos para ver cómo podríamos lograr algo similar contigo?"*

Variables: [NOMBRE], [EMPRESA], [SERVICIO]

DÍA 14

Urgencia Suave

*"[NOMBRE], entiendo que tomar decisiones empresariales requiere tiempo. Sin embargo, el final del período fiscal se acerca y es el momento ideal para implementar mejoras en [SERVICIO]. ¿Podemos agendar una conversación esta semana? Después de esto, pausaré el seguimiento para respetar tu tiempo."*

Variables: [NOMBRE], [SERVICIO]

DÍA 30

Reactivación con Nueva Perspectiva

*"¡Hola [NOMBRE]! Ha pasado un tiempo. Quería contactarte nuevamente porque creo que nuestros servicios de [SERVICIO] podrían ser muy beneficiosos para [EMPRESA]. ¿Te gustaría que conversemos sobre cómo podemos ayudarte con una propuesta personalizada?"*

Variables: [NOMBRE], [SERVICIO], [EMPRESA]

## 4. Escalación Telefónica

### ACTIVACIÓN DE LLAMADA TELEFÓNICA

#### Cuándo Activar:

- Después del mensaje del Día 7 si no hay respuesta
- Si el lead abre los mensajes pero no responde (2+ aperturas sin respuesta)
- Lead con scoring alto (80+ puntos) que se vuelve inactivo

#### Responsable:

**Agente de ventas principal** - No asignación automática a especialistas

### Guión Básico para Llamada:

#### **Introducción:**

*"Buenos días [NOMBRE], habla [AGENTE] de Account SRL. Te hemos estado enviando información sobre nuestros servicios de [SERVICIO] para [EMPRESA]. Como no hemos podido conectar por WhatsApp, quería llamarte personalmente para ver si aún tienes interés y responder cualquier duda."*

#### **Preguntas clave:**

1. ¿Recibiste nuestra información por WhatsApp?
2. ¿Hay algo específico que te preocupa sobre nuestros servicios?
3. ¿Cuál sería el mejor momento para una reunión de 15 minutos?
4. ¿Prefieres que te enviemos la propuesta por correo?

**Importante:** Si no contestan, dejar mensaje de voz profesional y enviar WhatsApp confirmando la llamada.

## 5. Métricas y Seguimiento

### KPIs Principales a Monitorear en Kommo:

#### Tasa de Apertura

% de mensajes abiertos por día

#### Tasa de Respuesta

% de leads que responden

#### Reactivación

% de leads que se convierten

#### Escalación Telefónica

% que llegan a llamada

### Configuración de Reportes en Kommo:

- **Reporte Semanal:** Performance por mensaje y timing
- **Segmentación:** Resultados por servicio (Contabilidad, Fiscal, Nómina, Consultoría)
- **Análisis de Conversión:** Qué mensaje genera más respuestas
- **ROI de Seguimiento:** Leads reactivados vs. tiempo invertido

#### **Condiciones de Pausa Automática:**

- Lead responde a cualquier mensaje → Pausar secuencia y asignar a agente
- Lead marca como "No molestar" → Pausar permanentemente
- Después del mensaje Día 30 → Pausar por 60 días, luego reactivación trimestral
- Lead se convierte en cliente → Mover a secuencia de onboarding

**Nota Final:** Esta secuencia debe revisarse mensualmente para optimizar mensajes según performance. El agente de ventas es el único responsable de calificar y distribuir leads internamente después de la reactivación.