

Cómo dejar de perder clientes en tu distribuidora

Frameworks, fórmulas y plantillas probadas en distribuidoras mayoristas argentinas. Basado en 6 meses de datos reales.

- El patrón de 5 etapas por el que tus clientes desaparecen
- La fórmula exacta para calcular ciclos de reposición
- Sistema de alertas Amarillo / Naranja / Rojo
- Plantillas de mensajes WhatsApp con 71% de respuesta
- Diagnóstico de 10 señales para tu distribuidora
- Plan de implementación de 30 días paso a paso

Datos reales de IEY®

· Distribuidora #1 MagSafe en Argentina · 6 meses operativos

01 El patrón invisible

Por qué el 68% de tus clientes desaparece en silencio

IEY® analizó su base de clientes mayoristas durante 6 meses y descubrió que el 68% de los nuevos clientes dejó de comprar antes de los 3 meses. No se quejaron, no avisaron. Simplemente desaparecieron.

Las 5 etapas del deterioro silencioso

Documentado en distribuidora con 150+ clientes mayoristas

- 1 Compra inicial fuerte**
Ticket promedio: \$800.000 ARS. Todo parece bien.
- 2 Mes 2: Recompra al 50-70%**
El ticket baja pero sigue comprando. Nadie lo nota.
- 3 Mes 3: Silencio**
No pide, no escribe. Tu equipo está ocupado con clientes nuevos.
- 4 Mes 4: Silencio total**
Ya está comprando a tu competencia. Pero vos no lo sabés.
- 5 Mes 6: Cliente perdido**
Cuando te das cuenta, ya tiene otro proveedor instalado.

Lo que realmente te cuesta

Costo de adquisición por cliente:	\$80.000–\$150.000 ARS
Ticket mensual promedio perdido:	\$400.000 ARS/mes
LTV no capturado por cliente:	\$4.800.000 ARS (12 meses)

Es como un grifo que gotea. Perdés 10 litros por día pero no lo notás hasta que llega la factura del agua. Con 68 clientes perdidos \times \$4.8M = \$326M ARS dejados sobre la mesa.

Si un cliente mayorista pasa 45+ días sin comprar,
hay un 67% de probabilidad de que ya compró a tu competencia.

02 El ciclo de reposición

La fórmula para anticiparte a tu cliente

Tu dentista no espera a que lo llames cuando te acordás que hace 8 meses no vas. Tiene tu historial y cuando se acerca el mes 6, te manda un mensaje. Tu distribuidora puede hacer exactamente lo mismo.

Modelo reactivo vs. proactivo

Reactivo (hoy)

- Cliente necesita producto
- Escribe a 3-4 proveedores
- Compíte por precio y velocidad
- Gana el más rápido o barato

Proactivo (con datos)

- Sistema detecta momento de reposición
- VOS contactás ANTES que necesite
- Cliente: "Justo necesitaba eso"
- Pedido cerrado sin competencia

Fórmula de 4 pasos (implementable en Excel)

- 1

Calcular el ciclo de reposición

Promedio de días entre compras por cliente. Ej: compras el 15/1, 5/2 (21d), 28/2 (23d), 22/3 (23d) = promedio 22.8 → 23 días.
- 2

Fecha esperada de próxima compra

Fecha última compra + ciclo de reposición = fecha esperada. Si compró el 8/5 y su ciclo es 23 días → esperar compra el 31/5.
- 3

Ventana óptima de contacto

Contactar 3-5 días ANTES de la fecha esperada. 10 días antes = muy temprano. El mismo día = ya compró a otro. 3-5 días = momento justo.
- 4

Ajustar por desviación estándar

Desvío <3 días: cliente regular → contactar 4 días antes. Desvío 3-7: semi-regular → 6 días antes. Desvío >7: errático → intervalo fijo cada 30 días.

Conversión de mensajes:	Genérico: 22%	Personalizado: 48%
Ticket promedio:	Reactivo: \$320K	Proactivo: \$480K (+50%)
Cumplimiento a tiempo:	71%	95%

03 Sistema de alertas

Priorizar a quién contactar y cuándo

Semáforo de contacto (3 niveles)

Alerta AMARILLA

+5 días sobre patrón

Monitorear. No contactar aún. Solo observar si el cliente vuelve solo.

Alerta NARANJA

+10 días sobre patrón

Preparar mensaje personalizado. Revisar historial de compras y redactar contacto.

Alerta ROJA

+20 días sobre patrón

Contactar HOY. Alto riesgo de pérdida. Este cliente probablemente está evaluando competencia.

Segmentación para campañas de recuperación

A

Alta prioridad

Ticket >\$500K/mes · 60-90 días inactivo · Patrón claro

Foco principal. Máximo potencial de recuperación.

B

Media prioridad

Ticket \$300-500K/mes · 90-120 días inactivo

Segundo foco. Requiere incentivo para volver.

C

Baja prioridad

Ticket bajo o errático · 120+ días inactivo

Probablemente perdido. No invertir tiempo aquí.

Cadencia de contacto: la regla 15-30-45

Día 15	Toque suave	"¿Llegó todo bien? ¿Necesitás algo?"
Día 30	Valor	Nuevos modelos, tips de rotación, tendencias
Día 45+	Proactiva	"¿Necesitás reponer? Tenemos stock de [producto]."

Frecuencia ideal: 1 mensaje cada 15-20 días. No más (spam). No menos (te olvidan). Con 50 mensajes de WhatsApp por día que recibe tu cliente, si pasás 60 días sin escribirle, cuando necesite producto va a buscar en Google y encontrar a otro.

04 Mensajes que funcionan

De 22% a 71% de tasa de respuesta

3 niveles de personalización (datos reales IEY®)

Genérico

"Hola, tenemos ofertas esta semana."

22%

Personalizado básico

"Hola Juan, ¿necesitás reponer fundas MagSafe?"

48%

Personalizado avanzado

"Hola Juan, vi que hace 25 días compraste fundas MagSafe. ¿Necesitás reponer esta semana? Tenemos stock del modelo que siempre llevás."

71%

Plantilla de mensaje para recuperación

Hola [Nombre], ¿cómo estás?

Vi que hace [X] días no te vemos por acá.
Normalmente comprás [producto] cada [Y] días.

Tenemos stock de [productos que siempre lleva].
[OPCIONAL: promoción relevante o producto nuevo]

¿Necesitás reponer esta semana o estás cubierto?

Saludos, [Tu nombre]

Por qué funciona:

- Personalizado** — menciona su patrón específico, no es genérico
- Proactivo** — ofrece solución, no solo pregunta
- Sin presión** — pregunta abierta, da espacio para decidir

Mejor momento para contactar (datos reales)

Día / Hora	Respuesta	Conversión	Rating
Martes 9-11am	71%	48%	ÓPTIMO
Lunes / Miérc / Juev 9-11am	58-65%	35-42%	Bueno
Viernes mañana	48%	28%	Regular
Viernes tarde / Fines de semana	8-22%	3-12%	Evitar

05 Plan de 30 días

De cero a sistema operativo en 4 semanas

SEMANA 1

Setup y preparación

Días 1-2

Recopilar datos de ventas (3-4 hs)

Exportar historial de tu ERP/Excel. Necesitás: cliente, fecha, productos, monto.

Días 3-4

Analizar patrones (2-3 hs)

Calcular ciclo de reposición por cliente. Segmentar en Regular / Semi-regular / Errático.

Días 5-7

Configurar herramienta (2-4 hs)

Armaz la planilla con alertas de colores. Priorizar top 20% (Pareto) de tu base.

SEMANA 2

Piloto con 10 clientes

Selección

Elegir 10 clientes regulares

Ticket medio-alto, patrón claro de compra. NO empezar con los más difíciles.

Ejecución

Contactar en su ventana óptima

Mensaje personalizado avanzado (plantilla pág. 5). Medir respuesta.

Medición

Evaluar resultados (1 hora)

Si respuesta <50% → revisar mensajes. Si conversión baja → revisar timing.

SEMANA 3

Escalar a toda la base

Rutina diaria

9am: revisar dashboard

10-12am: enviar mensajes. 3pm: responder. 6pm: actualizar planilla.

Troubleshooting

Sin respuestas → probar horarios

Responden pero no compran → preguntar por qué. Toma mucho tiempo → crear templates.

Tiempo

Inicialmente 2-3 hs/día

Después de 2 semanas: 1 hora/día. El sistema se vuelve eficiente.

SEMANA 4

Optimizar y documentar

Comparar

Semana 1 vs Semana 3

Medir: tasa de respuesta, conversión, ticket promedio, facturación incremental.

Documentar

Crear SOP para tu equipo

Proceso paso a paso para que cualquier vendedor lo replique.

Metas mes 2

Objetivos

65%+ respuesta, 45%+ conversión, +30% facturación incremental.

Consejo: No intentes automatizar todo desde el día 1. Validá el concepto manualmente con 10 clientes antes de escalar. Los 2 primeros meses manuales te dan el conocimiento para automatizar correctamente después.

06 Diagnóstico rápido

10 señales de que estás perdiendo clientes y dinero

Marcá cuántas de estas situaciones aplican a tu distribuidora hoy. Sé honesto — este diagnóstico es para vos, no para nosotros.

- ☐ No sabés cuándo debería recomprar cada cliente
- ☐ Más del 30% de tu base está inactiva (60+ días sin comprar)
- ☐ El seguimiento es reactivo: contactás cuando vos podés, no cuando el cliente necesita
- ☐ Tus vendedores pasan +50% del tiempo en tareas administrativas
- ☐ No medís la tasa de respuesta de tus mensajes de WhatsApp
- ☐ Perdiste clientes sin saber por qué se fueron
- ☐ Tu base de datos de clientes está desactualizada o incompleta
- ☐ No hacés check-ins regulares con tu top 20% de clientes
- ☐ No sabés cuál es el LTV promedio de tus clientes
- ☐ Tus vendedores contactan clientes "cuando se acuerdan"

Tu resultado:

0-2 señales

Saludable

Tu distribuidora tiene buen control. Optimizar puede llevarla al siguiente nivel.

3-5 señales

Oportunidad clara

Estás dejando dinero sobre la mesa. Hay ganancias rápidas disponibles.

6-8 señales

Pérdida significativa

Estás perdiendo facturación importante cada mes. Necesitás actuar.

9-10 señales

Crisis de retención

Tu distribuidora está perdiendo clientes activamente. Acción urgente.

Benchmarks saludables (datos IEY® post-implementación):

>60% tasa de respuesta

>40% conversión

<20% base inactiva

>\$400K/hr facturado

07 Esto funciona

Resultados reales de IEY® en 6 meses

34% → 74%

Antes

Después

Facturación recurrente · +114.8% mejora en 6 meses

-56%

Cientes perdidos mensuales

+88%

Ticket promedio

18

Cientes recuperados en 30 días

+258%

Pedidos mensuales (12→43)

+126%

Conversión nuevo→recurrente

2.850%

ROI del sistema

"Lo que más valoro es la previsibilidad. Pasar de 34% a 74% recurrente me dio un flujo de caja estable. Ahora puedo proyectar."

— Agustín M., Fundador IEY®

¿Querés implementar esto en tu distribuidora?

Todo lo que leíste en esta guía lo podés implementar manualmente con Excel y WhatsApp. Pero si tenés +50 clientes y querés automatizarlo, agendá un diagnóstico gratis de 15 minutos.

Diagnóstico gratis — 15 min por WhatsApp

wa.me/5491123994719 · Hablás con Patricio (fundador)

- Análisis de tu base de clientes y detección de inactivos
- Cálculo de facturación en riesgo
- Plan de implementación personalizado

Sin compromiso de compra

· Garantía 90 días

· Setup gratis para los primeros 10 clientes

pymepilot.cloud