

UN PRIMER MENSAJE FÁCIL DE RESPONDER

Cómo iniciar una conversación con contexto y una pregunta útil

Ayuda al viajero a reconocer quién le escribe y qué necesita contestar. El primer contacto puede abrir la conversación sin exigir una decisión de compra.

"Hola, ¿me das informes?". Un viajero acaba de escribirte. Puedes responder con una presentación larguísima o enviar todas tus promociones. También puedes leer lo que pidió y ayudarle a dar un primer paso sencillo. Esa es la decisión que trabajaremos aquí.

El capítulo anterior identificó fuentes de oportunidades. Ahora toca preparar el primer mensaje que tú envías, tanto al responder una consulta como al iniciar un contacto autorizado. Buscamos que el viajero entienda por qué le escribes y qué puede contestar. Ninguna redacción garantiza una respuesta.

ANTES DE ESCRIBIR, REVISA EL ORIGEN

Una consulta te da contexto para responder sobre ese tema, pero recibir el teléfono de alguien por medio de un tercero no significa que puedas contactarlo. Lo mejor es pedir que compartan tus datos o que hagan una presentación autorizada.

Para escribir por WhatsApp desde un negocio, la persona debe haberte proporcionado su número y autorizar expresamente el contacto. Respeta siempre el propósito acordado y cualquier solicitud de dejar de recibir mensajes. Una consulta puntual no autoriza promociones futuras.

Si el contacto se acordó en un evento, recuérdalo al escribir: "Soy Mariana, de [agencia]. Me pediste que te contactara sobre tu viaje. ¿Qué mes estás considerando?".

WhatsApp: consentimiento y permiso

- Escribe solo si tienes permiso explícito.
- Una consulta no autoriza envíos de promociones.
- Respeta la preferencia del viajero.
- Si te presentaron con el cliente, asegúrate de que haya una introducción autorizada.

El respeto a la privacidad genera confianza y mejora la relación a largo plazo.

CONSTRUYE EL MENSAJE CON CUATRO APOYOS

Identidad. Preséntate con tu nombre y el de la agencia. El viajero debe reconocer quién atenderá su consulta.

Contexto. Recupera un dato que realmente compartió: el destino o el motivo por el que solicitó contacto. Evita inventar cercanía.

Ayuda concreta. Explica qué puedes aclarar o revisar. "Puedo comparar opciones para esas fechas" aporta una dirección; "tenemos los mejores viajes" deja sin explicar tu ayuda.

Pregunta útil. Pide el dato que falta para continuar. Elige una pregunta que influya en la búsqueda, sin solicitar toda la información del viaje de golpe.

Estos apoyos son una pauta editorial de esta guía. Puedes combinarlos con naturalidad; no necesitas convertir cada uno en una oración separada.

HAZ QUE RESPONDER SEA SENCILLO

"Cuéntame todo sobre tu viaje ideal" deja una tarea amplia. "¿Cuántas noches les gustaría quedarse?" permite empezar con algo concreto. Pregunta por lo que todavía desconoces; si ya indicó la duración, busca el siguiente pendiente.

También puedes ofrecer opciones cuando ayuden: "¿Tienen fechas definidas o siguen explorando?". Deja espacio para una respuesta distinta. No conviertas las opciones en una manera de dirigir al cliente hacia el producto que quieres vender.

Una pregunta por mensaje puede servir como punto de partida. Adapta la cantidad a la conversación; alguien que pide una cotización detallada puede preferir compartir varios datos juntos.

UN CASO: LUCÍA PIDIÓ PLAYA EN JULIO

Estos apoyos son una pauta editorial de esta guía. Puedes combinarlos con naturalidad; no necesitas convertir cada uno en una oración separada.

Lucía escribe:

"Buscamos playa en julio. Somos dos personas".

Respuesta poco efectiva:

"Hola. Tenemos excelentes promociones. Te envío nuestro catálogo. Quedo pendiente".

No recupera consulta ni hace una pregunta concreta.

Respuesta mejorada:

"Hola, Lucía. Soy Mariana, de [agencia]. Leí que buscan playa en julio para dos personas. Puedo revisar opciones para ustedes. ¿Cuántas noches les gustaría quedarse?"

Lucía responde:

"Cinco noches; todavía podemos mover las fechas".

Ahora tenemos un nuevo dato útil y la conversación puede continual. Todavía no hay una reserva.

- **Sustituye [agencia] por el nombre real de tu agencia antes de usar esta redacción.**
- **Este caso es ficticio y tiene fines didácticos.**

ATIENDE TAMBIÉN LA PREGUNTA QUE RECIBISTE



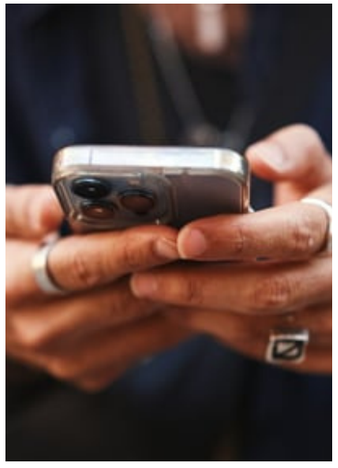
Una estructura breve pierde sentido si esquiva lo que el cliente pidió. Si pregunta el precio de una salida concreta y ya tienes información verificada, comunica el importe con su moneda y condiciones relevantes. Después aclara lo que necesites para avanzar.

Si todavía faltan datos para calcularlo, explica cuáles y para qué: “Para revisar el total necesito saber cuántas personas viajarían”. Evita usar preguntas como barrera para entregar información disponible. Cuando la consulta ya está completa, confirma lo entendido y explica qué revisarás.

AJUSTA EL MENSAJE AL CANAL

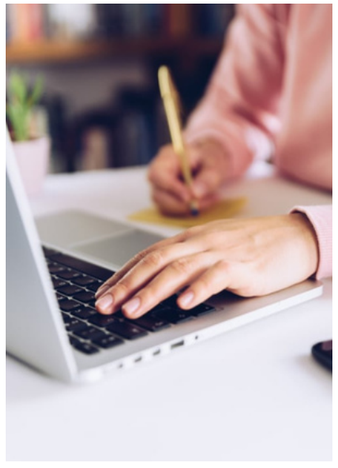
WHATSAPP

Distribuye la información en párrafos cortos. Evita mandar primero un saludo aislado y después varios mensajes que interrumpan. Si necesitas consultar al proveedor, avisa cuándo podrás actualizar al viajero y cumple ese compromiso.



CORREO

Utiliza un asunto que describa la consulta, como “Tu consulta sobre playa en julio”. Mantén visible quién escribe y cuál es la respuesta que solicitas. Revisa cómo se lee en el teléfono antes de enviarlo.



PLANTILLA

Una plantilla te ahorra redactar desde cero. Comprueba que el nombre y los datos del viaje correspondan a esa persona. Si prometes adjuntar algo, verifica que el archivo correcto esté incluido y pueda abrirse. Evita pedir documentos personales para una primera orientación que todavía no los requiere.



TU FICHA DEL PRIMER MENSAJE

Antes de enviar, completa estos campos:

Origen y permiso.

¿Cómo llegó la consulta y qué contacto aceptó a persona?

Contexto confirmado.

¿Qué dato suyo voy a retomar?

Ayuda ofrecida.

¿Qué puedo responder o revisar ahora?

Pregunta siguiente.

¿Qué necesito saber y por qué importa?

Revisa además que tu nombre y la agencia estén identificados. La ficha ayuda a preparar el mensaje; no sustituye la conversación ni garantiza que el cliente responda.

TU TURNO: REVISA UN MENSAJE

Pide a un compañero que lea un primer mensaje tuyo, sin explicárselo antes. Pregúntale si reconoce quién escribe y si sabe qué tendría que contestar. Si duda, localiza la frase que necesita aclararse. Este ejercicio revisa comprensión; no mide ventas.

Aplica el ajuste en una consulta real y registra la respuesta, cuando llegue. Observa si aporta información para continuar. Un agradecimiento no confirma intención de compra; una falta de respuesta tampoco explica por sí sola desinterés. Evita reclamar por una lectura sin contestación. El seguimiento tendrá su propio capítulo.



VER VIDEO

ESCANÉALO PARA VER EL CAPÍTULO COMPLETO