

RECURSO PARA CLÍNICAS DENTALES

# Kit de respuestas de **WhatsApp** para tu clínica

25 plantillas listas para copiar, pegar y responder. Para los momentos que más se repiten en el WhatsApp de una clínica dental chica.

✓ 25 plantillas

✓ 6 categorías

✓ Uso libre

✓ Uruguay · LATAM

## POR QUÉ ESTE KIT

# El WhatsApp se volvió la primera puerta de tu clínica

El 80% de los pacientes nuevos que llega a una clínica dental hoy no llama por teléfono ni completa un formulario web. Te escribe por WhatsApp. A cualquier hora, desde el celular, con preguntas cortas y expectativas altas. Si en ese momento no hay nadie que conteste o la respuesta no convence, el paciente ya está buscando otra clínica.

El dentista que responde rápido, con un tono cálido y con información útil se queda con el paciente. El que tarda dos horas o manda un "gracias, cualquier consulta llamá al consultorio" lo pierde. No porque el paciente sea impaciente: porque hay diez clínicas más que sí responden.

Este kit son 25 plantillas para los momentos que más se repiten en el WhatsApp de una clínica. Las podés copiar tal cual o ajustarlas a tu voz. Si una sola te ahorra tiempo esta semana o te ayuda a no perder un paciente, el PDF cumplió su función.

## CÓMO USARLO

## 3 cosas que podés hacer hoy mismo

**PASO 01****Guardalas como respuestas rápidas en WhatsApp Business**

Abrí la app, entrá en Ajustes, luego en Herramientas para empresas y buscá Respuestas rápidas. Con la barra "/" las tenés disponibles en segundos sin tener que escribir nada.

**PASO 02****Ajustá los datos a los tuyos antes de activarlas**

Nombre de la clínica, horarios, precios de referencia, planes de pago disponibles. Las plantillas son la estructura, vos ponés el contenido real.

**PASO 03****El tono es una sugerencia, no una obligación**

Si tu clínica es más formal, sacá los diminutivos. Si es más cercana, agregá el nombre del paciente. Lo importante es que suene a vos, no a un bot de banco.

## CATEGORÍA A Primer contacto y precios

### 01 Consulta de precio genérica

*Cuándo usarla: alguien escribe preguntando solo el precio de un procedimiento, sin dar más contexto.*

PACIENTE

Hola, cuánto sale una limpieza?

TU RESPUESTA

Hola, buenas. Una limpieza profesional en la clínica cuesta entre \$2.500 y \$4.500 UYU según el estado de la boca (a veces hay que hacer un raspaje más profundo, a veces no). Para darte un número exacto lo ideal sería que pases a una primera consulta, que es gratuita. Ahí el doctor te revisa y te dice exactamente qué necesitás. ¿Te sirve sacar un turno esta semana?

#### VARIACIÓN · PACIENTE QUE YA VINO ANTES

Hola, ¿cómo andás? La limpieza de mantenimiento para pacientes que vienen regularmente queda en \$2.800 UYU. ¿Querés que te asignemos un turno?

✗ **No hagas esto:** mandar solo el número sin contexto. "\$3.200" y nada más corta la conversación y no ayuda al paciente a dar el siguiente paso.

### 02 Consulta de tratamiento específico

*Cuándo usarla: el paciente pregunta si hacen un tratamiento puntual que no es de rutina.*

PACIENTE

Hacen blanqueamiento? / ¿Atienden ortodoncia? / ¿Hacen implantes?

TU RESPUESTA

Hola, sí, realizamos (blanqueamiento dental / ortodoncia con brackets y alineadores / implantes de titanio). El procedimiento de blanqueamiento, por ejemplo, dura alrededor de una hora en consultorio y los resultados se ven desde la primera sesión. Para saber si sos candidato y cuánto quedaría en tu caso, lo mejor es pasar por una consulta de evaluación sin costo. ¿Querés que te tomemos un turno?

#### VARIACIÓN · SI NO HACEN ESE TRATAMIENTO

Ese tratamiento en particular no lo realizamos en la clínica, pero te podemos derivar con un colega de confianza. ¿Querés que te pasemos el contacto?

✗ **No hagas esto:** decir simplemente "sí hacemos" sin ningún dato adicional. El paciente queda igual de parado que antes de escribir.

### 03 Atención a niños

*Cuándo usarla: un padre o madre pregunta si atienden pediatría o niños pequeños.*

PACIENTE

Atienden nenes? Mi hijo tiene 5 años.

TU RESPUESTA

Hola, sí, atendemos niños. Para esa edad lo ideal es la primera consulta entre los 3 y 5 años, así el doctor evalúa cómo viene la dentición y el niño va conociendo el consultorio sin presión. La primera visita es tranquila y sin procedimientos invasivos, para que la experiencia sea buena desde el principio. ¿Querés que te demos un turno para él?

VARIACIÓN · NIÑO CON DOLOR O URGENCIA

Entendemos. Si el niño tiene dolor, intentamos atenderlo el mismo día o al día siguiente. ¿Podés contarme un poco más qué le pasa para orientarte mejor?

✗ **No hagas esto:** preguntar la edad y ya. Dar contexto de por qué es importante la consulta temprana genera confianza en el padre.

### 04 Mutualista y obra social

*Cuándo usarla: el paciente pregunta si la clínica trabaja con su cobertura.*

PACIENTE

Aceptan CASMU? / Trabajan con mi mutualista?

TU RESPUESTA

Hola. Trabajamos con (FEMI / CASMU / Médica Uruguaya / BPS / ASSE, según corresponda). Lo que generalmente cubre la mutualista son las consultas de urgencia y algunos procedimientos básicos. Muchos tratamientos como blanqueamiento, ortodoncia o implantes son por fuera del convenio. Si querés, te contamos qué está cubierto y qué no para que no tengas sorpresas. ¿Te sirve sacar un turno?

VARIACIÓN · NO TRABAJAN CON ESA MUTUALISTA

Con esa mutualista en particular no tenemos convenio activo. Eso no quita que puedas atenderte acá: todos los servicios tienen precio directo y podemos ofrecerte facilidades de pago. ¿Querés que te contemos más?

✗ **No hagas esto:** decir "no trabajamos con ninguna mutualista" a secas. Siempre ofrecer la alternativa.

## 05 Ubicación y horarios

*Cuándo usarla: consulta básica de dónde están o cuándo atienden.*

PACIENTE

Dónde están? / A qué hora abren?

TU RESPUESTA

Hola. Estamos en (dirección completa, barrio o referencia). Atendemos de lunes a viernes de 9:00 a 12:00 y de 15:00 a 19:00, y los sábados de 9:00 a 13:00. Si querés podemos mandarte la ubicación por acá. ¿Te gustaría sacar un turno directamente?

VARIACIÓN · SI TIENEN ESTACIONAMIENTO O TRANSPORTE

Tenemos estacionamiento disponible sobre (calle). También pasan las líneas (X) y (X) a una cuadra.

✗ **No hagas esto:** mandar solo el link de Google Maps sin horarios. El paciente va a tener que volver a preguntar.

## CATEGORÍA B Turnos y agenda

## 06 "¿Tenés turno hoy?"

*Cuándo usarla: solicitud de turno de urgencia o sin anticipación.*

PACIENTE

Hola, tienen turno hoy?

TU RESPUESTA · CON DISPONIBILIDAD

Hola. Sí, tenemos un lugar a las (hora). ¿Es para control, limpieza o tenés algún dolor puntual? Con eso te asignamos con el doctor que mejor te queda.

TU RESPUESTA · SIN DISPONIBILIDAD HOY

Para hoy ya estamos completos, pero tenemos disponibilidad mañana (día) a las (hora) y el (día) a las (hora). ¿Alguno de esos te viene bien?

✗ **No hagas esto:** decir "no hay turnos" sin ofrecer alternativa. Siempre dar por lo menos dos opciones concretas.

## 07 "Quiero sacar un turno"

*Cuándo usarla: el paciente manifiesta intención de sacar turno pero no da detalles.*

PACIENTE

Hola, quería sacar un turno

TU RESPUESTA

Hola, con gusto. Para asignarte el turno necesito tres datos: tu nombre, para qué consulta (control, limpieza, dolor, o algo específico) y si preferís mañana, tarde o sábado. Con eso te doy las opciones disponibles.

### VARIACIÓN · PACIENTE YA CONOCIDO

Si ya nos conocés y tenés historial en la clínica, decinos el nombre y buscamos tu ficha para coordinar con el doctor que te atiende habitualmente.

✗ **No hagas esto:** hacer cinco preguntas en un solo mensaje. Pedí los tres datos esenciales y nada más. El paciente que se siente interrogado corta la conversación.

## 08 "Necesito reagendar"

*Cuándo usarla: el paciente avisa que no puede ir y quiere cambiar el turno.*

PACIENTE

Hola, no voy a poder ir el jueves, ¿puedo cambiar el turno?

TU RESPUESTA

Hola, sin problema. ¿Cuándo te quedaría mejor? Tenemos disponibilidad el (día) a las (hora) y el (día) a las (hora). Decime cuál te viene y te lo confirmamos.

### VARIACIÓN · AVISO CON POCO TIEMPO

Si podés, avisá con al menos 24 horas así liberamos el lugar para otro paciente. Igual te reagendamos sin problema.

✗ **No hagas esto:** mostrar fastidio ni hacer el proceso incómodo. El paciente que reagenda sigue siendo un paciente.

## 09 Cancelación

*Cuándo usarla: el paciente cancela sin reagendar.*

PACIENTE

Hola, cancelo el turno del viernes, no voy a poder ir

TU RESPUESTA

Hola, anotado. Cancelamos el turno del viernes sin inconveniente. Cuando quieras volver a agendar, avisanos y te buscamos un lugar. Que estés bien.

### VARIACIÓN · DEJAR LA PUERTA ABIERTA SIN PRESIONAR

Si en algún momento querés retomar, estamos por acá. A veces se libera un lugar en la semana para el mismo día.

✗ **No hagas esto:** pedir explicaciones de por qué cancela ni dar a entender que es un problema. Regístralo internamente y seguí.

## 10 Confirmación 24 horas antes del turno

*Cuándo usarla: recordatorio el día previo a la cita, como mensaje saliente desde la clínica.*

MENSAJE SALIENTE · CLÍNICA A PACIENTE

Hola (Nombre), te escribimos de (Nombre de la clínica) para recordarte que mañana (día) a las (hora) tenés turno con el doctor (Apellido). Si por algún motivo no podés venir, avisanos hoy así reorganizamos la agenda. Nos vemos mañana.

### VARIACIÓN · TURNO CON PREPARACIÓN PREVIA

Recordá venir en ayunas / con una radiografía reciente / con el carné de la mutualista, según aplique.

✗ **No hagas esto:** mandar el recordatorio el mismo día del turno a las 8 de la mañana. 24 horas antes permite que el paciente cancele a tiempo si lo necesita.

**CATEGORÍA C Urgencias y dolor****11 Dolor sin diagnóstico**

*Cuándo usarla: el paciente describe dolor pero no se sabe la causa ni la urgencia real.*

**PACIENTE**

Hola, me duele un diente desde anoche, ¿qué hago?

**TU RESPUESTA**

Hola. El dolor de muela no se puede ignorar, así que hacés bien en avisarnos. Para saber qué tan urgente es, contame: ¿el dolor es constante o va y viene? ¿Tomaste algún analgésico y te alivió aunque sea un poco? ¿Tenés sensibilidad al frío, al calor o al morder? Con eso el doctor puede orientarte mejor y vemos si necesitás venir hoy mismo o puede esperar un turno mañana.

**VARIACIÓN · DOLOR CON HINCHAZÓN VISIBLE**

Si además del dolor hay hinchazón en la cara o la encía, eso cambia la situación. En ese caso intentamos verte hoy o te indicamos una guardia. Avisame si es así.

✗ **No hagas esto:** decir "tomá un ibuprofeno y llamá mañana" sin antes preguntar los síntomas. Una infección no tratada puede complicarse en horas.

**12 Diente o restauración rota**

*Cuándo usarla: el paciente reporta fractura de diente, corona, carilla o empaste.*

**PACIENTE**

Se me rompió una corona / se me cayó una carilla / se me partió un diente

**TU RESPUESTA**

Hola. Entendemos que es incómodo. Lo primero: ¿tenés dolor o solo es estético? Si hay dolor o la fractura quedó en contacto con la encía, te damos prioridad hoy. Si es solo estético (sin dolor), podemos coordinar un turno en los próximos días. En cualquier caso, si tenés el fragmento guardalo en un vasito con agua o leche y traelo a la consulta.

**VARIACIÓN · CORONA QUE SE DESPRENDIÓ ENTERA**

Si la corona está intacta y te la guardás, muchas veces se puede volver a cementar sin costo. Traela a la consulta.

✗ **No hagas esto:** decir "vení cuando puedas" sin triaje. El paciente necesita saber si es urgente o no.

### 13 Sangrado post-extracción

*Cuándo usarla: el paciente llama o escribe con sangrado después de una extracción.*

#### PACIENTE

Me hicieron una extracción esta mañana y me sigue sangrando

#### TU RESPUESTA

Hola. Un poco de sangrado en las primeras horas es normal, pero si es mucho o no cede, hay que actuar. Hacé esto ahora: doblá una gasa limpia, ponela sobre la zona y mordé con presión firme durante 20 minutos sin aflojar. No enjuagues, no escupas, no fumés. Si después de 20 minutos de presión continua sigue sangrando igual, avisanos y nos organizamos para verte. ¿Cómo lo estás notando, mucho o poco sangrado?

#### VARIACIÓN · SANGRADO MÍNIMO, SITUACIÓN NORMAL

Si es un sangrado leve en forma de hilo rosado mezclado con saliva, es completamente normal. Seguí con la gasa y reposo.

✗ **No hagas esto:** dejar al paciente sin instrucciones concretas. El "vení al consultorio" sin indicaciones previas genera más angustia.

### 14 Hinchazón o flemón

*Cuándo usarla: el paciente describe hinchazón en la cara, posible infección.*

#### PACIENTE

Tengo la cara hinchada de un lado y me duele muchísimo

#### TU RESPUESTA

Hola. La hinchazón en la cara combinada con dolor fuerte puede ser señal de una infección que requiere atención rápida, no puede esperar. Necesitamos verte hoy. ¿A qué hora podés estar en la clínica? Si es fuera de nuestro horario, te indicamos adónde ir para que no pases la noche con eso sin atención.

#### VARIACIÓN · FUERA DE HORARIO DE ATENCIÓN

Fuera de nuestro horario, podés ir a la emergencia dental de (nombre de centro o guardia de referencia). Decile que tenés posible absceso dental para que te prioricen.

✗ **No hagas esto:** dar turno para mañana si hay hinchazón facial. Una infección dental puede diseminarse. Esta es la única categoría donde la derivación urgente no es opcional.

## CATEGORÍA D Seguimiento post-tratamiento

## 15 24 horas post-extracción

*Cuándo usarla: mensaje saliente al día siguiente de una extracción, para hacer seguimiento.*

## MENSAJE SALIENTE

Hola (Nombre), ¿cómo estás? Te escribimos de (Clínica) para ver cómo seguiste después de la extracción de ayer. Es normal tener algo de molestia e inflamación en los primeros días. Si tenés mucho sangrado, fiebre o un dolor que va en aumento en vez de bajar, avisanos enseguida. Para lo demás: comé blando, no fumes, no enjuagues con fuerza hoy, y si tenés dudas escribinos por acá.

## VARIACIÓN · SI RECETARON ANTIBIÓTICO

Recordá completar el antibiótico completo aunque te sientas bien antes. Interrumpirlo puede hacer que la infección vuelva.

- ✗ **No hagas esto:** esperar a que el paciente llame si algo va mal. El seguimiento proactivo genera confianza y fideliza más que cualquier descuento.

## 16 Post-endodoncia

*Cuándo usarla: seguimiento después de un tratamiento de conducto.*

## MENSAJE SALIENTE

Hola (Nombre). Después de un tratamiento de conducto es normal sentir sensibilidad o leve dolor al morder durante 3 a 7 días. Si el analgésico que te recetamos lo controla, vas bien. Las señales que sí requieren que nos avises: dolor muy intenso que no cede con medicación, hinchazón, o sensación de que el diente está más alto que los otros al morder. Cualquiera de esas, escribinos.

## VARIACIÓN · SI SE PONE CORONA DESPUÉS

Recordá que el diente tratado queda provisorio y necesita la corona definitiva en los próximos (tiempo). Sin ella es más frágil. Coordinamos el turno cuando estés listo.

- ✗ **No hagas esto:** decirle al paciente que es "normal que duela" sin dar parámetros de qué es normal y qué no. El paciente no sabe diferenciar.

## 17 Post-limpieza

*Cuándo usarla: mensaje o indicaciones al finalizar la limpieza profesional.*

### MENSAJE SALIENTE

Hola (Nombre). Después de la limpieza es normal tener un poco de sensibilidad en las encías por 24 a 48 horas, especialmente si había algo de sarro acumulado. Para cuidar ese resultado: cepillado suave dos veces al día, hilo dental todos los días, y evita café, té y cigarrillo las primeras 24 horas para que el esmalte aproveche el flúor. En seis meses te esperamos para el próximo control.

### VARIACIÓN · SI USARON FLÚOR O BARNIZ

No comas ni tomes nada durante la próxima hora para que el flúor actúe.

- ✗ **No hagas esto:** limitarse a "cepíllate bien". Las instrucciones específicas demuestran profesionalismo y reducen las consultas de seguimiento.

## 18 Seguimiento ortodoncia (primer mes)

*Cuándo usarla: primer control después de colocar brackets o empezar con alineadores.*

### MENSAJE SALIENTE

Hola (Nombre). ¿Cómo te está yendo con los brackets? Las primeras semanas son las más incómodas porque los dientes empiezan a moverse. Algo de presión y sensibilidad al morder es parte del proceso. Para que vayan bien: cepillado después de cada comida, evita alimentos duros o pegajosos, y si se te despega algún bracket antes del control, avisanos. Tu próximo turno es el (fecha). ¿Alguna duda hasta entonces?

### VARIACIÓN · ALINEADORES

Con alineadores, recordá usarlos mínimo 22 horas al día. Sacarlos solo para comer y cepillarte. Si perdés uno, avisanos antes de pasar al siguiente.

- ✗ **No hagas esto:** esperar al turno siguiente para resolver dudas básicas. Un mensaje a tiempo evita que el paciente abandone el tratamiento.

## 19 Recordatorio a los 6 meses

*Cuándo usarla: mensaje saliente para traer de vuelta a pacientes que no volvieron en 6 meses.*

### MENSAJE SALIENTE

Hola (Nombre), ¿cómo andás? Desde (Clínica) te escribimos porque ya pasaron unos meses desde tu última visita y es un buen momento para tu control y limpieza de mantenimiento. Si lo dejamos más tiempo, a veces aparecen cositas chicas que con un control se resuelven fácil. ¿Querés que te busquemos un turno esta semana o la próxima?

### VARIACIÓN · TONO MÁS CERCANO PARA PACIENTES DE MUCHO TIEMPO

Hace rato que no te vemos. La boca no se queja hasta que ya tiene algo. Pasate por acá cuando puedas.

✗ **No hagas esto:** mandar este mensaje si el paciente vino hace menos de 4 meses. Revisar historial antes de enviar.

## CATEGORÍA E Aspectos económicos

## 20 Presupuesto después de la consulta

*Cuándo usarla: el paciente tuvo la consulta y necesitás mandarle el plan de tratamiento por escrito.*

### MENSAJE SALIENTE

Hola (Nombre), te mandamos el resumen de lo que conversamos hoy con el doctor:

**Tratamiento:** (descripción)

**Costo total:** \$XXX UYU

**Sesiones estimadas:** X

**Próximo paso:** (descripción del primer procedimiento)

Si tenés alguna pregunta sobre lo que incluye o cómo seguir, escribinos por acá. Y si querés coordinar el primer turno, decinos y te buscamos una fecha.

### VARIACIÓN · PLAN EN ETAPAS

El tratamiento se puede dividir en etapas. La primera prioridad es (X), con un costo de \$XXX UYU. Después coordinamos el resto según cómo avancemos.

✗ **No hagas esto:** mandar solo el número total sin contexto. El paciente necesita entender qué incluye ese precio para poder decidir.

## 21 "¿Tienen planes de pago o cuotas?"

*Cuándo usarla: el paciente pregunta si puede pagar en cuotas o financiar el tratamiento.*

### PACIENTE

¿Pueden dar facilidades de pago? El tratamiento es caro para pagarlo todo junto.

### TU RESPUESTA

Hola. Sí, trabajamos con opciones para que el tratamiento no sea un obstáculo. Podemos coordinar pago en cuotas mensuales sin interés hasta X meses, pago con tarjeta de crédito, o pago en dos partes (primera al inicio y segunda a mitad del tratamiento). Cada caso lo analizamos según el plan. ¿Querés que te armemos una propuesta?

### VARIACIÓN · SIN CUOTAS PROPIAS PERO ACEPTAN TARJETA

No manejamos cuotas directas, pero aceptamos todas las tarjetas de crédito, que te permiten diferir el pago en tu banco. Si querés te damos el monto exacto para que consultes con tu banco las opciones.

✗ **No hagas esto:** decir "no damos crédito" y punto. Si no tenés opciones propias, aun así podés orientar al paciente con lo que tenés.

## 22 Objeción de precio

*Cuándo usarla: el paciente compara tu precio con otra clínica o dice que le salió más barato.*

### PACIENTE

En otra clínica me dijeron que el implante sale \$X, acá me pusieron más caro

### TU RESPUESTA

Hola, te entiendo. Los precios en odontología varían mucho según el implante que se usa (marca, procedencia, garantía), la experiencia del profesional, los controles incluidos y los materiales auxiliares. Un implante más barato puede ser válido o puede tener diferencias de calidad que se notan a los 5 años. El nuestro incluye (marca, controles de seguimiento, garantía) y el doctor tiene (X años / X casos). Con esa info podés comparar manzanas con manzanas.

### VARIACIÓN · SI NO PODÉS COMPETIR EN PRECIO

Si el precio es realmente determinante para vos en este momento, lo entendemos. Lo que sí podemos hacer es ver si hay alguna opción dentro del plan que podamos ajustar sin comprometer el resultado.

✗ **No hagas esto:** bajar el precio sin antes argumentar el valor. Una rebaja inmediata confirma que estabas cobrándole de más.

**CATEGORÍA F** Reputación y comunicación**23** Pedido de reseña Google

*Cuándo usarla: 24-48h después de un tratamiento exitoso, cuando el paciente salió contento.*

**MENSAJE SALIENTE**

Hola (Nombre). Nos alegra saber que el tratamiento salió bien. Si te queda un minuto y querés dejarnos una reseña en Google, nos ayuda mucho a que otras personas puedan encontrarnos. Acá te dejamos el link directo: (link de Google Business Profile). Muchas gracias, que estés bien.

**VARIACIÓN · MÁS DIRECTA**

(Nombre), si la experiencia fue buena, una reseña en Google nos ayuda un montón. Son dos minutos y hace una diferencia real para la clínica.

- ✗ **No hagas esto:** pedir reseña inmediatamente después del tratamiento en el consultorio. Esperar 24 horas para que el paciente llegue a casa tranquilo. Y nunca pedir reseña a alguien que no quedó 100% conforme.

**24** Respuesta pública a reseña negativa

*Cuándo usarla: alguien dejó una reseña negativa en Google Maps y tenés que responder públicamente.*

**RESPUESTA PÚBLICA · GOOGLE**

Hola (Nombre o "Estimado paciente"). Lamentamos que tu experiencia no haya sido la que esperabas. Nos gustaría entender mejor lo que pasó para poder mejorarlo. ¿Podés escribirnos directamente a (whatsapp o email) así lo conversamos? Estamos comprometidos con la atención de cada paciente y tu opinión nos importa.

**VARIACIÓN · RESEÑA CON INFORMACIÓN INCORRECTA**

Entendemos tu incomodidad. Queremos aclarar que (describí el hecho puntual con respeto y sin confrontación). Igual, nos interesa que quedes conforme. Escribinos directamente para resolverlo.

- ✗ **No hagas esto:** responder defensivo ni con detalles clínicos del paciente en público. No ignorar la reseña. No copiar y pegar la misma respuesta genérica para todas.

## 25 Follow-up a no-show

*Cuándo usarla: el paciente no apareció a su turno y no avisó.*

### MENSAJE SALIENTE

Hola (Nombre). Te escribimos de (Clínica): hoy tenías turno a las (hora) y no pudiste venir. No hay problema, esas cosas pasan. Si querés reagendar, avisanos y te buscamos un lugar. Te esperamos cuando puedas.

### VARIACIÓN · NO-SHOW RECURRENTE

Volvimos a reservarte un turno y nuevamente no pudiste venir. Entendemos que la vida a veces no da. Si en algún momento querés coordinar de otra forma (sábados, mañana temprano), decinos y vemos qué podemos hacer.

✘ **No hagas esto:** confrontar ni hacer que el paciente se sienta mal. Un tono comprensivo es más efectivo para recuperar al paciente que uno acusatorio.

## EXTRAS

# Los 5 errores que matan la conversión en WhatsApp

Una plantilla no sirve de nada si cometés estos errores antes o después de usarla.

01

## Tardar más de 30 minutos en contestar

El paciente que escribe a tres clínicas a la vez saca turno con la primera que responde. No con la más barata ni con la mejor equipada: con la que aparece primero. Después de 30 minutos sin respuesta, las chances de convertir caen más de la mitad.

02

## Mandar solo el precio sin contexto

"\$3.500" es una invitación a que el paciente busque otro lugar más barato. "\$3.500, que incluye consulta, limpieza ultrasónica y pulido, con el doctor presente en todo el procedimiento" es una respuesta que cierra. El precio sin contexto genera comparación; con contexto, genera decisión.

03

## Responder en horarios distintos cada día

Si a veces contestás en 5 minutos y a veces tardás 3 horas, el paciente no sabe con qué clínica está tratando. La consistencia en los tiempos de respuesta genera confianza antes de que el paciente ponga un pie en el consultorio.

04

## Usar audios largos cuando alcanza con texto

Los audios de más de un minuto rara vez se escuchan completos. Si el paciente está en el trabajo, en el transporte o con el teléfono en silencio, ese audio se queda sin escuchar. Para información concreta (horarios, precios, instrucciones), el texto es más claro, más rápido y más fácil de releer.

05

## No etiquetar al paciente con su nombre

"Número desconocido +598 9X XXX XXX" no te dice nada. Cuando tenés 40 conversaciones abiertas, no distinguís quién es quién. Guardá el número con nombre, apellido y motivo desde el primer mensaje. Las etiquetas de WhatsApp Business te ayudan a saber en qué etapa está cada paciente sin releer toda la conversación.

SI ESTO TE SIRVIÓ

# Guardalo, compartilo, ajustalo a tu voz

Si este kit te ahorró aunque sea 10 minutos esta semana o te ayudó a no perder un paciente, cumplió su propósito. Compartilo con tu asistente, adaptá las plantillas a tu clínica, y si querés más material como este (protocolos de agenda, guías de seguimiento, textos para redes), lo vas a encontrar en [kyvro.ai/recursos](https://kyvro.ai/recursos).

## SI QUERÉS DAR UN PASO MÁS

Si en algún momento querés que respuestas como estas las envíe tu sistema de forma automática, sin perder el tono humano ni la personalización, eso es lo que hace Kyvro. Conocé más en [kyvro.ai](https://kyvro.ai) o escribinos directamente.

SITIO

[kyvro.ai](https://kyvro.ai)

WHATSAPP

+598 91 688 824

MÁS RECURSOS

[kyvro.ai/recursos](https://kyvro.ai/recursos)