

Calendario de Reactivación de Clientes

+ mensajes listos para copiar

La venta más barata es la del cliente que ya te compró · Versión 1.0 · Agosto 2026

¿Qué es esta herramienta?

Tus clientes no dejan de comprarte porque estén molestos: dejan de comprarte porque nadie los contacta en el momento en que vuelven a necesitarte. El Calendario de Reactivación es la Herramienta 3 del capítulo Relación del método V.E.N.D.E. con IA: un recordatorio planificado para aparecer en el momento de necesidad latente de tu cliente — ni antes (ruido), ni después (ya le compró a otro). En el caso del libro, el primer mes que un taller mecánico lo implementó, 11 de los 60 clientes contactados respondieron y agendaron. Sin descuentos, sin publicidad: solo aparecer en el momento correcto con el mensaje correcto.

Cómo funciona (3 pasos)

1. Define el ciclo natural de tu cliente: ¿cuándo es probable que necesite lo que ofreces por segunda vez? (Referencias en la página 2.)
2. Agenda el recordatorio: Google Calendar con una alerta y una plantilla de mensaje es suficiente para empezar. Si ya usas el Mapa de Última Interacción (herramienta gratuita de esta colección), ordena por fecha y contacta a los que están en zona de alerta.
3. Envía el mensaje correcto: usa las plantillas de la página 3. Regla de oro: el primer mensaje pregunta, no vende. La intención comercial aparece cuando ya existe confianza.

Facilitar la recompra no es presionar. Es aparecer en el momento correcto con el mensaje correcto — sobre una necesidad que tu cliente ya tenía.

Paso 1: define el ciclo natural de tu negocio

Conoces el ciclo de necesidad de tu cliente mejor que él mismo. Referencias típicas:

Tipo de negocio	Ciclo natural de recompra
Taller mecánico	Cada 4 a 6 meses (mantenimiento del auto)
Dentista / clínica	Cada 6 meses (limpieza y revisión)
Peluquería / barbería / estética	Cada 3 a 6 semanas
Limpieza o servicio corporativo	Revisión trimestral del contrato
Veterinaria	Cada 6 a 12 meses (vacunas y desparasitación)
Óptica	Cada 12 meses (examen de la vista)
Distribuidora / insumos	Según la frecuencia de resurtido de cada cliente

Tu turno:

Mi negocio y lo que vendo:

El ciclo natural de mis clientes (¿cuándo vuelven a necesitarme?):

Momento del recordatorio (un poco ANTES de la necesidad, nunca después):

Cuidado con el error 4 del libro: el recordatorio que llega demasiado pronto genera ruido y se siente como venta. Recordar a los 2 meses cuando el ciclo es de 4 a 6 hace que el cliente sienta que le vendes algo que no necesita.

Plan de reactivación de este mes

Elige a tus 6 clientes dormidos más valiosos y agenda su contacto. Para la lista completa usa el Mapa de Última Interacción.

[illegible]

Mensajes listos para copiar

Adáptalos a tu giro y a tu tono. Tres condiciones siempre: usa el nombre del cliente (no “estimado cliente”), el primer mensaje pregunta sin vender, y viene de una persona real.

1 • Seguimiento post-entrega (24 a 72 horas después de entregar)

“Hola [nombre], somos [tu negocio]. ¿Cómo está funcionando [lo que recibió]?”

El ejemplo mínimo viable del libro tiene siete palabras de pregunta. El formato es lo de menos: la consistencia es lo que importa. No menciones ningún servicio ni promoción.

2 • Reactivación (cuando se cumple el ciclo natural)

Tono cercano: “Hola [nombre], soy [tu nombre], de [tu negocio]. Ya casi se cumplen [X meses] desde [su última compra o servicio] — por si quieres que te lo agendemos esta semana, con gusto te aparto lugar. ¿Qué día te acomoda?”

Tono profesional: “Hola [nombre], le saludamos de [tu negocio]. Por el tiempo transcurrido desde [servicio], le corresponde [revisión/resurtido/mantenimiento]. ¿Le agendamos? Tenemos espacio el [día] y el [día].”

Funciona porque coincide con la necesidad latente: no crea una necesidad artificial — facilita que el cliente actúe sobre una que ya tenía.

3 • Pregunta de recomendación (después de una buena entrega o recompra)

“[Nombre], una última cosa: del 0 al 10, ¿qué tan probable es que nos recomiendes a un familiar o amigo?”

Regla del libro: toda respuesta de 6 o menos recibe contacto directo en menos de 48 horas — no para disculparte, sino para entender qué pasó. 9 y 10 son tus promotores naturales: facilítales compartir su experiencia.

4 • Rescate (cuando alguien responde 6 o menos)

“[Nombre], gracias por tu honestidad. Me gustaría entender qué podríamos haber hecho mejor — ¿te puedo llamar hoy 5 minutos?”

Medir sin actuar es el error 3 del libro: si el cliente ya expresó que algo estuvo mal y nadie reacciona, el silencio empeora la situación. La llamada es el mismo día, sin excepción.

Hazlos sonar a ti con IA (2 minutos)

No redactes cada mensaje desde cero. Pega este prompt del libro en tu herramienta de IA favorita; la IA redacta el borrador y tú revisas, ajustas y envías:

"Escribe 3 versiones de un mensaje de WhatsApp de seguimiento postventa para un cliente de mi negocio de [tu giro] que recibió [tu producto o servicio] hace 48 horas. Condiciones: usa su nombre, pregunta cómo le fue, no vendas nada, suena a persona real y no a empresa, máximo 30 palabras. Tono: [cercano / profesional]."

Cambia "seguimiento postventa ... hace 48 horas" por "reactivación ... cumplió su ciclo de [X meses]" para generar variantes del mensaje 2.

Dos errores que arruinan la reactivación

- Seguimiento que parece cobro. Si el contacto llega con oferta o descuento inmediato, el cliente percibe presión, no interés. Pregunta vs. propuesta: esa diferencia determina si siente que le importas o que lo necesitas.
- Confundir satisfacción con lealtad. Un cliente puede calificarte con 7 y no volver nunca — no porque algo saliera mal, sino porque no le diste una razón clara para elegirte de nuevo. La reactivación ES esa razón puesta en el calendario.

Cuando el hábito funcione 90 días seguidos y tengas más de 50 clientes activos, considera un CRM (HubSpot gratuito para empezar). La tecnología amplifica lo que ya haces: si el hábito no existe, el software solo automatiza el desorden.

Esta herramienta forma parte del ecosistema V.E.N.D.E. con IA, creado para ayudarte a vender más, crecer con orden y construir una empresa más rentable con ayuda de la inteligencia artificial.

Conoce el libro V.E.N.D.E. con IA y encuentra más herramientas, recursos, cursos, webinars, asesoría y comunidad en: vendeconia.com.mx

¿Dudas, comentarios o sugerencias? Escríbenos: contacto@vendeconia.com.mx