

L U M B R E



Cada canal tiene sus reglas: WhatsApp, teléfono, mostrador y redes

Materia: Estándares de atención y guiones de servicio

24/10/2026

Antes de empezar

WhatsApp admite frases cortas; el correo pide asunto y estructura; la queja pública en redes se atiende distinto; el mostrador no admite que veas la pantalla. Este módulo construye la matriz de canales: qué se promete en cada uno, con qué tiempos, con quién se atiende y cuándo pasar a otro canal sin que el cliente cuente su problema dos veces. Incluye los horarios publicados —el enemigo del estándar es el «siempre disponibles»— y las reglas de oro de la conversación escrita en México.

QUÉ APRENDERÁS

- Definir la matriz de canales del negocio: tiempos de respuesta por canal, etiqueta de escritura, horarios reales y traspasos sin que el cliente repita su historia.

Un estándar por canal, no un estándar para todos



Cada canal, su propio reloj y su propia etiqueta: la matriz los define antes del martes.

El error al extender el estándar: escribir «respondemos en una hora» y aplicar esa regla al correo del lunes y al WhatsApp del sábado. Cada canal **tiene su propia física**: el chat vive en el bolsillo y su silencio de dos horas se siente como desprecio; el correo es asincrónico y una hora de respuesta es un lujo; la publicación en redes no es una conversación privada, es **un anuncio público sobre cómo tratas a la gente**; el mostrador compite con la pantalla y por eso ahí la regla suprema es la atención visual.

La matriz de canales responde cuatro preguntas por cada canal que el negocio tiene abierto: **¿en cuánto tiempo se responde?** (número, por canal); **¿quién atiende?**

(persona o rol con respaldo cuando falta); **¿qué se puede prometer por ese canal?** (precios firmes, fechas comprometidas: no todo canal sirve para todo); **¿y con qué etiqueta?** (tú o usted, emojis sí o no, audios de máximo un minuto). Cuatro columnas, cinco canales, veinte celdas: ese es el corazón del manual de cualquier PyME, y cabe en una hoja de una libreta.

Publica tus horarios: el enemigo del estándar es el «siempre disponibles»

Si tu WhatsApp comercial contesta a las once de la noche, estás prometiendo servicio las veintitrés horas sin decirlo, y **el cliente mide tu estándar contra tu mejor hora, no contra tu horario real**. La solución no es contestar más: es **acotar con elegancia**. «Contestamos de lunes a sábado, 9 a 7 — si escribes después, te respondemos a primera hora» dicho en el mensaje de bienvenida, y **cumplido**: el primer mensaje de la mañana sale antes de las 9:15. El cliente no se enoja por esperar hasta mañana: se enoja porque a las once le dejaron en visto y a las diez del otro día nadie se acuerda de su mensaje. El horario publicado también protege al equipo: sin él, la empleada que apaga el teléfono a las 7 se siente culpable; con él, cumple el estándar.

La etiqueta escrita es cultura de negocio, no moda. En México, el «hola, buenos días» con usted abre; el de tú se gana a la tercera conversación o cuando el cliente lo toma primero. El audio **es herramienta, no chat libre**: útil para explicar una medida o una ruta, insoportable cuando dura tres minutos —la regla del minuto obliga a pensar antes de hablar—. Y los audios de clientes que llegan **se responden con texto**: quien escribe su respuesta se obliga a ser exacto.

El traspaso entre canales es donde los negocios pierden clientes sin disparos: el quejoso de Facebook que tiene que volver a contar todo por WhatsApp, el que llamó y «le marcan de vuelta» que nunca llega. Las dos reglas de oro: **el cliente nunca repite su historia** —quien recibe el traspaso lee el registro del canal anterior antes de hablar— y **el traspaso se hace con nombre y hora** —«te paso con Jorge, mi supervisor, te busca antes de la una desde este mismo número»—. Y la regla de los públicos: en redes, el reconocimiento es público («te leemos, gracias por avisar») y **la resolución es privada**, nunca el reverso: un detalle de reembolso en comentarios es un problema doble.

El cliente no cambia de canal para fastidiarte: cambia porque tu negocio le puso aduanas entre un canal y otro. La matriz bien hecha no tiene aduanas, tiene pasillos.

— Lumbre · Empresa

Matriz de canales modelo: cuatro preguntas, cinco canales

Canal	Respuesta	Etiqueta	Promesa válida
WhatsApp	Doce minutos en horario; primera hora si llega de noche	Tú después del saludo, audio solo de un minuto	Cotizaciones, dudas de producto, estatus de pedido
Teléfono	Segundo tono, con nombre propio	Usted de entrada, tono pausado, sin música larga	Todo lo que el chat no resuelve en tres mensajes
Mostrador	Diez segundos el saludo, aunque no esté libre la caja	Contacto visual primero, palabra después	Devoluciones y casos que se resuelven con el producto en la mano
Redes (público)	Una hora: reconocimiento público y cita a privado	Cero defensiva pública, cero trapos sucios en comentarios	Escuchar y encauzar; nunca montajes ni datos en público
Correo	Mismo día hábil	Asunto que resume el caso, respuesta en tres párrafos	Documentos, facturas, acuerdos que deben quedar por escrito

1. Clasifica cada solicitud de cliente según el canal donde debe atenderse (piensa en el canal principal, donde queda el registro correcto):

Elementos:

- «¿Tienen en azul y a qué hora abren el sábado?»
- «Quiero cambiar la mezcladora: no enciende y traigo el recibo»
- «Mándame la cotización formal para anexarla a la compra de mi empresa»
- «El técnico no llegó ayer, ¿me confirmas la nueva visita ahorita?»
- «Necesito factura con mis datos nuevos antes de que cierre el mes»

WhatsApp o teléfono	. . .
Mostrador	. . .
Correo	. . .

2. Un cliente comenta en la publicación de Facebook del negocio: «Llevo una semana sin que me contesten mi reclamo». La empresa tiene su mensaje de WhatsApp sin leer desde hace dos días. ¿Cuál es la secuencia correcta según la matriz?

- ☐ Borrar el comentario para que no se propague y esperar a que el cliente escriba al WhatsApp como siempre
- ☐ Contestarle en público todo el detalle del reembolso para que todos vean que sí tienen solución
- ☐ Reconocimiento público en una hora —nombre, gusto por el aviso, compromiso de hora de contacto—, bajar el caso al privado con el dueño del reclamo ya enterado, y responder el WhatsApp atrasado esa misma mañana con disculpa breve y resolución, no con excusas largas
- ☐ Mandarle mensaje privado solo: el comentario público no se toca porque alimenta el algoritmo

3. Si un cliente escribe por dos canales distintos a la vez (WhatsApp y correo), el estándar manda que ambos canales respondan cada uno por su lado para que ninguno quede en visto.

- ☐ Verdadero
- ☐ Falso

4. Dibuja la matriz de tus canales reales en una hoja: cinco renglones como máximo, cuatro columnas —tiempo, quién atiende, etiqueta, qué se promete—. Revísala contra la última semana: ¿cuántos mensajes quedaron fuera del horario prometido?, ¿cuántos casos cambiaron de canal sin traspaso con nombre? Corrige solo las dos celdas más incumplidas primero, y pon el horario publicado en el mensaje de bienvenida de tus canales de chat. Tres días después, audita otra vez esas dos celdas.

La matriz no se escribe para el archivo: se escribe para el viernes a las seis, cuando alguien decide si contesta o deja para el lunes.

Para dominar este tema

Lo esencial que debes saber

- Cada canal tiene su física: su reloj, su etiqueta y sus promesas válidas.
- Horario publicado y cumplido vale más que disponibilidad eterna improvisada.

- En redes: reconocimiento público rápido, resolución privada con dueño.
- El traspaso sin repetir historia: se lee el registro antes de hablar.
- Un caso, un dueño, un canal principal; los demás solo acusan recibo.

Preguntas clave del tema

1. ¿Cuántos canales tengo abiertos y cuál es el reloj de cada uno?
2. ¿Qué promesas NO son válidas por chat?
3. ¿Quién es el dueño cuando el titular del canal no está?
4. ¿Cómo se hace un traspaso sin que el cliente repita todo?
5. ¿Mi horario está publicado y se cumple el primer mensaje de la mañana?

Lo que debes poder hacer

- Construir la matriz de canales con tiempos, dueños, etiqueta y promesas válidas.
- Publicar horarios realistas y hacerlos valer desde el primer mensaje del día.
- Coordinar traspasos entre canales con lectura de registro previo.

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN
LUMBRE

5. Chequeo: tu matriz de canales



Siguiente: el curso cierra ensamblando las piezas. «Proyecto: tu manual de atención» convierte estándares, aperturas, guiones y matriz en un solo documento operativo de una hoja que tu equipo puede correr sin que tú estés mirando.

Referencia curricular

Materia:	Estándares de atención y guiones de servicio
-----------------	--

Versión interactiva completa (con actividades, videos y autoevaluación):



<https://marketing.lumbre.lat/object/emp-ser-c49-m04-0a01>

Material educativo generado desde Lumbre · lumbre.lat