DIAGNÓSTICO 01 · AUTOEVALUACIÓN EN 10 MINUTOS

Fuga de leads en Instagram y WhatsApp

Cada mensaje que llega por Instagram o WhatsApp es una oportunidad con fecha de vencimiento. Esta guía te ayuda a descubrir cuántas se te están escapando, dónde y cuánto te cuestan.

Para quién

Empresas que reciben consultas por redes sociales o WhatsApp y venden algo que no se compra por impulso.

Qué obtienes

Un puntaje de 0 a 50, la ubicación exacta de la fuga y una estimación de lo que cuesta cada mes.

Cómo usarla

Responde con honestidad, suma los puntos por bloque y revisa tu resultado en la página 6.

EMPRESA COFINANCIADA POR CORFO

POR QUÉ IMPORTA

El lead se enfría mucho antes de lo que crees.

Cuatro datos para leer antes de responder la pauta.

100×

más probabilidad de contactar a un lead respondiendo a los 5 minutos que a los 30.

Y 21 veces más probabilidad de calificarlo. [1]

42 h

es el tiempo promedio que tarda una empresa en responder su primer contacto.

El 23% nunca responde. [2]

7×

más probable calificar un lead si se responde dentro de la primera hora.

Comparado con responder una hora más tarde. [2]

59%

de las respuestas en una secuencia llega después del primer mensaje.

Quien no hace seguimiento se queda con menos de la mitad. [3]

La fuga no ocurre en el anuncio ni en el perfil. Ocurre en los minutos después del primer mensaje, en la calificación que nadie hace y en el seguimiento que se olvida. Esta guía revisa exactamente esos tres puntos.

[1] Oldroyd / InsideSales.com, Lead Response Management Study (MIT, 2007). [2] Oldroyd, McElheran y Elkington, «The Short Life of Online Sales Leads», Harvard Business Review (2011): 2.241 empresas. [3] Belkins, Sales Follow-Up Statistics in B2B (2025): 7,5 millones de correos.

Cómo responder

Cada afirmación se puntúa de 0 a 2. **0** = no ocurre o no lo sabemos. **1** = ocurre a veces o depende de la persona. **2** = ocurre siempre, está definido y se mide. Marca la casilla y suma el bloque al final.

1 Velocidad de respuesta

Qué pasa en los primeros minutos

0 · no ocurre 1 · a veces 2 · siempre y se mide

Un contacto que escribe por Instagram o WhatsApp fuera de horario recibe una respuesta útil (no un «te contactaremos») en menos de 5 minutos.	0 1 2
En horario hábil, el tiempo promedio de primera respuesta es menor a 15 minutos y alguien lo mide cada semana.	0 1 2
Los mensajes no dependen de que una persona específica esté mirando el teléfono.	0 1 2
Si el contacto no responde a la primera respuesta, recibe un segundo mensaje en las siguientes 24 horas sin que nadie tenga que acordarse.	0 1 2
Sabemos cuántos mensajes recibimos al mes por canal y cuántos quedaron sin respuesta.	0 1 2

Puntaje del bloque (máx. 10) _____

2 Calificación

Saber con quién hablas antes de dedicarle tiempo

0 · no ocurre 1 · a veces 2 · siempre y se mide

Tenemos escrito qué hace que un contacto sea un buen prospecto: rubro, tamaño, cargo, necesidad y plazo.	0 1 2
Las primeras preguntas que hacemos buscan calificar (qué necesita, para cuándo, quién decide), no solo «¿en qué te ayudo?».	0 1 2
Un contacto que no califica recibe una respuesta clara y no consume tiempo del equipo comercial.	0 1 2
Cada contacto calificado queda con un puntaje o categoría que el equipo entiende.	0 1 2
El equipo comercial solo atiende contactos ya calificados; no responde el canal en bruto.	0 1 2

Puntaje del bloque (máx. 10) _____

3 Seguimiento

Lo que ocurre cuando el contacto dice «lo veo y te aviso»

0 · no ocurre 1 · a veces 2 · siempre y se mide

Existe una secuencia de seguimiento definida (cuántos toques, cada cuánto, con qué mensaje) para quien no respondió o no está listo.	0 1 2
El seguimiento no termina en el segundo mensaje: llega al menos al tercero o cuarto toque si no hay respuesta.	0 1 2
Un contacto que dijo «más adelante» vuelve a recibir noticias nuestras en la fecha que mencionó.	0 1 2
Nadie pierde un seguimiento porque cambió de teléfono, se fue de vacaciones o renunció.	0 1 2
Sabemos qué porcentaje de las reuniones nacieron en un seguimiento y no en el primer mensaje.	0 1 2

Puntaje del bloque (máx. 10) _____

4 Registro y trazabilidad

Dónde vive la información de cada contacto

0 · no ocurre 1 · a veces 2 · siempre y se mide

Cada contacto que escribe queda registrado en una base de datos o CRM, no solo en el chat.	0 1 2
Podemos ver el historial completo de la conversación aunque la haya atendido otra persona.	0 1 2
Sabemos de qué anuncio, publicación o campaña vino cada contacto.	0 1 2
Podemos listar en 5 minutos los contactos del último mes que no agendaron y por qué.	0 1 2
La información del contacto (empresa, cargo, necesidad, plazo) está en campos, no enterrada en el texto del chat.	0 1 2

Puntaje del bloque (máx. 10) _____

5 Agenda y traspaso

Del chat a la reunión

0 · no ocurre 1 · a veces 2 · siempre y se mide

Un contacto calificado puede agendar una reunión sin esperar a que alguien le proponga horarios.	0 1 2
La reunión queda en el calendario del ejecutivo correcto, con recordatorio al contacto.	0 1 2
El ejecutivo recibe antes de la reunión un resumen de quién es el contacto, qué pidió y qué conversó.	0 1 2
Si el contacto no confirma o no asiste, se reagenda automáticamente y queda registrado.	0 1 2
Medimos cuántas reuniones se agendan y cuántas se realizan cada mes, por canal.	0 1 2

Puntaje del bloque (máx. 10) _____

Mientras sumas, una pregunta incómoda

¿Cuántos de los contactos del último mes que no agendaron sabrías decir hoy por qué no lo hicieron? Si la respuesta es «ninguno», la fuga no está en los contactos: está en la trazabilidad.

TU RESULTADO

Suma los cinco bloques y ubica tu fuga.

Bloque 1 + Bloque 2 + Bloque 3 + Bloque 4 + Bloque 5

Total (máx. 50) _____

0–18 · Fuga crítica	19–35 · Fuga parcial	36–50 · Sistema

0–18 · Fuga crítica

Los contactos dependen de quién mire el teléfono. La mayoría de las consultas se enfría antes de ser calificada y no hay forma de saber cuántas se perdieron. La prioridad no es más tráfico: es responder, calificar y registrar.

19–35 · Fuga parcial

Hay proceso, pero vive en personas. Funciona cuando el equipo está atento y se rompe en vacaciones, fines de semana y campañas con más volumen. Lo que falta es que el seguimiento y la agenda no dependan de la memoria de nadie.

36–50 · Sistema

Respondes rápido, calificas y mides. El siguiente salto es volumen con la misma calidad: más campañas sin más personas, y un seguimiento de largo plazo para el 97% que todavía no está listo.

CUÁNTO TE CUESTA CADA MES

Consultas al mes por IG + WhatsApp × % sin respuesta útil en la primera hora × Tu tasa de cierre habitual × Ticket promedio

= Ingreso que se fuga cada mes _____

Es una estimación conservadora: no incluye los contactos que sí recibieron respuesta pero no tuvieron seguimiento, ni el valor de un cliente a lo largo del tiempo.

EL SIGUIENTE PASO

¿Quieres que revisemos juntos dónde está tu fuga?

En 15 minutos revisamos tus canales, tu volumen de consultas y tu resultado en esta pauta, y te decimos con franqueza si un sistema de respuesta y calificación con IA tiene sentido para tu caso. Sin presentación larga ni compromiso.

Agendar reunión de diagnóstico →

O escríbenos directo: **+56 9 5349 8895** · hola@eudora.cl · www.eudora.cl

Eudora diseña sistemas de prospección B2B con IA para consultoras, minería, industria y software B2B: empresas donde la venta no es impulsiva y la reunión es la que cierra. No cerramos la venta por ti, no producimos tus anuncios y no prometemos resultados en la semana 1.