01 / 05 · El mapa de la conversación

# 10 claves para presentar trabajos recomendados

Prepara la explicación. Sustenta la prioridad. Documenta la decisión.

Guía de trabajo para asesores de servicio y gerentes de posventa. Completa la preparación antes de contactar al cliente y utiliza el mapa durante la conversación.

**01 · Hallazgo**

¿Qué observó el técnico y cómo se relaciona con la visita?

**02 · Evidencia**

¿Qué registro permite mostrarlo y explicarlo?

**03 · Prioridad**

¿Qué criterio técnico respalda la recomendación y su plazo?

**04 · Alcance**

¿Qué incluye, cuánto cuesta y cuánto tiempo requiere?

**05 · Comprensión**

¿Qué duda necesita resolver el cliente para decidir?

**06 · Decisión**

¿Qué autorizó o pospuso y cuál es el siguiente paso?

**Uso responsable**
Esta guía apoya la comunicación. No sustituye el diagnóstico, las especificaciones del fabricante, los protocolos de seguridad ni la revisión legal de la operación.

02 / 05 · Antes de llamar

# Diez verificaciones que hacen la diferencia

Marca cada punto al comprobarlo. Si falta sustento técnico o comercial, resuélvelo antes de pedir una decisión.

- ☐ **1. Contexto**
  Confirmé el motivo de la visita y lo que ya está autorizado.
- ☐ **2. Hallazgo**
  Puedo explicar la condición sin tecnicismos innecesarios.
- ☐ **3. Evidencia**
  Tengo un registro pertinente y sé qué muestra y qué no demuestra.
- ☐ **4. Validación técnica**
  El responsable técnico confirmó la recomendación y sus criterios.
- ☐ **5. Prioridad y plazo**
  La clasificación y el momento de revisión tienen sustento técnico.
- ☐ **6. Alcance**
  Distinguí piezas, mano de obra, exclusiones y alternativas válidas.
- ☐ **7. Total y condiciones**
  Revisé importe adicional, impuestos, garantía aplicable y posibles cambios.
- ☐ **8. Tiempo**
  Confirmé disponibilidad y tiempo estimado antes de prometer una entrega.
- ☐ **9. Comprensión y decisión**
  Preparé una pregunta para resolver dudas y confirmar el alcance autorizado.
- ☐ **10. Registro y seguimiento**
  Sé dónde documentar la decisión, el canal y el siguiente contacto acordado.

Orden / referencia: _____ Asesor: _____
Fecha: _____ Revisión técnica: _____

03 / 05 · Durante la conversación

# Un guion para explicar, escuchar y confirmar

Adapta las frases a la conversación. Los campos entre corchetes se completan con información validada del caso.

### Abrir y contextualizar

"Nos pidió revisar [motivo]. Durante la inspección encontramos [hallazgo]. ¿Es buen momento para explicarle lo que revisamos?"

### Mostrar la evidencia

"En este [registro] puede observar [condición]. El técnico la valoró con [criterio validado]. Esto es lo que podemos concluir."

### Explicar prioridad y alcance

"La recomendación es [trabajo] y su prioridad se sustenta en [criterio]. Incluye [alcance], por un total adicional de [importe con impuestos]. El tiempo estimado es [tiempo confirmado]."

### Comprobar comprensión

"¿Qué duda le queda sobre el hallazgo, la prioridad o el presupuesto? Puedo aclarar cada concepto antes de que decida."

### Confirmar y registrar

"Entonces, su decisión es [decisión]. Registraré [alcance e importe autorizados / trabajo pospuesto]. Acordamos [siguiente paso, fecha y canal]."

| Evita | Explica |
|---|---|
| "Hay que hacer todo hoy". | La prioridad de cada trabajo y su fundamento. |
| "Si no lo hace, seguro se queda tirado". | La consecuencia respaldada y lo que aún no se sabe. |
| "Solo firme y luego le explico". | El alcance completo antes de pedir autorización. |

Si el cliente necesita resolver una duda técnica, involucra al responsable del diagnóstico. No improvises una respuesta para cerrar la venta.

04 / 05 · Hoja de preparación

# Ordena las recomendaciones

Usa la referencia interna de la orden. No copies datos personales innecesarios.

Referencia / fecha: _____

**Prioridad:** inmediata, programable o vigilancia. La define el responsable técnico. Esta hoja no autoriza trabajos ni determina si un vehículo puede circular.

## Trabajo 1

Hallazgo y evidencia: _____

Prioridad, criterio y plazo: _____

Alcance / total / tiempo: _____

Decisión / registro de autorización: _____

Siguiente paso / fecha / canal: _____

## Trabajo 2

Hallazgo y evidencia: _____

Prioridad, criterio y plazo: _____

Alcance / total / tiempo: _____

Decisión / registro de autorización: _____

Siguiente paso / fecha / canal: _____

## Trabajo 3

Hallazgo y evidencia: _____

Prioridad, criterio y plazo: _____

Alcance / total / tiempo: _____

Decisión / registro de autorización: _____

Siguiente paso / fecha / canal: _____

Ante dudas de seguridad: detener la improvisación comercial, consultar al responsable técnico y aplicar el protocolo vigente de la operación.

05 / 05 · Observación del gerente

# Observa una conducta. Acuerda una mejora.

Usa una conversación autorizada o una práctica. Valora conductas, no la aceptación de la venta.

**0:** no se observa · **1:** parcial o con ayuda · **2:** claro y completo.
**N/A:** no aplica o no hubo oportunidad de observarlo; registra la razón.

| Criterio | Evidencia observable | 0 / 1 / 2 N/A |
|---|---|---|
| **Contexto** | Distingue motivo de visita y trabajos adicionales. | _____ |
| **Evidencia** | Explica qué demuestra el registro disponible. | _____ |
| **Prioridad** | Sustenta urgencia y plazo con validación técnica. | _____ |
| **Presupuesto** | Aclara alcance, total, tiempo y condiciones. | _____ |
| **Comprensión** | Pregunta, escucha y resuelve la duda concreta. | _____ |
| **Decisión** | Confirma y documenta autorización o negativa. | _____ |
| **Seguimiento** | Acuerda próximo paso, fecha y canal pertinente. | _____ |

Evidencia o frase observada:

Una conducta que practicará y fecha de revisión:

**Alerta crítica:** si hubo urgencia inventada, recomendación sin soporte o trabajo sin autorización, no lo compenses con una buena puntuación. Revisa el caso según el protocolo de la operación.

**Referencia:** FTC, “Información básica sobre reparaciones de carros”, como orientación general de comunicación de EE. UU. No establece requisitos legales mexicanos. Consultar fuente.

**¿Quieres entrenar estas conversaciones?** Conoce Posventa Emcoachment.