ZYREN

SOLUCIONES DIGITALES INTELIGENTES



LEAD MAGNET · KIT DESCARGABLE

Kit de Respuestas Rápidas

40 plantillas para Instagram y WhatsApp

Para no perder ni un paciente más mientras implementas tu agente de IA

ANTES DE EMPEZAR

Cómo usar este kit

— Sustituye todo lo que va entre [corchetes] por el dato real de tu clínica o de la conversación.

— Objetivo de tiempo de respuesta: menos de 5 minutos en horario de apertura. Fuera de horario, usa siempre la plantilla 1.1 de "fuera de horario".

— Una idea por mensaje. No metas toda la información de golpe: deja que la conversación avance en dos o tres turnos.

— Habla como hablarías tú, no como una empresa. Nada de "Estimado/a paciente" ni de firmas corporativas.

— Este kit resuelve el día a día a mano. Un agente de IA de ZYREN hace exactamente esto —y lo prioriza, lo agenda y lo recuerda— las 24 horas, sin que nadie tenga que copiar y pegar nada.

10 categorías · 40 plantillas que cubren todo el recorrido de una paciente: desde el primer "hola" en Instagram hasta la reseña que deja después de su tratamiento.

01 Primer contacto

El momento que decide si la conversación sigue o se enfría. Responde rápido, haz una sola pregunta y dirige hacia el siguiente paso.

ESCRIBE SIN DECIR QUÉ BUSCA ("HOLA, INFORMACIÓN")

"¡Hola! Encantada de ayudarte 😊 ¿Buscas información sobre algún tratamiento en concreto, un presupuesto o prefieres que te propongamos una valoración gratuita?"

POR QUÉ FUNCIONA Una sola pregunta con tres opciones cerradas. Facilita que conteste rápido en vez de quedarse pensando qué escribir.

COMENTA EN UNA PUBLICACIÓN Y HAY QUE LLEVARLO A DM

*"¡Gracias por tu comentario, **nombre**! Te escribo por aquí para darte todos los detalles sin que se pierda nada entre los comentarios. ¿Qué te gustaría saber sobre **tratamiento mencionado**?"*

POR QUÉ FUNCIONA Mover la conversación a DM en cuanto se pueda: es donde de verdad se agenda una cita, no en la sección de comentarios.

EMPIEZA A SEGUIR EL PERFIL Y ESCRIBE SOLO "HOLA"

*"¡Hola **nombre**! Bienvenida por aquí 🙌 Soy **tu nombre** de **nombre de la clínica**. ¿Hay algo en lo que te pueda ayudar hoy o simplemente estás echando un vistazo?"*

POR QUÉ FUNCIONA Deja abierta la opción de que solo esté mirando. Presionar demasiado pronto suele cerrar la conversación.

PREGUNTA GENÉRICA SOBRE UN TIPO DE SERVICIO

*"Sí, trabajamos **categoría de tratamiento, ej. tratamientos faciales** 😊 Tenemos varias opciones según lo que quieras conseguir: **ejemplo 1**, **ejemplo 2** y **ejemplo 3**. ¿Cuál es el resultado que más te interesa?"*

POR QUÉ FUNCIONA Responde primero con un sí claro, luego abre opciones. Evita la lista interminable de servicios en el primer mensaje.

02 Presupuesto y precio

El precio nunca se da a ciegas. Pide el dato mínimo que necesitas para no regalar un número fuera de contexto.

PREGUNTA EL PRECIO SIN DAR NINGÚN DETALLE

"El precio de **tratamiento** *varía según* **la zona a tratar / la cantidad de sesiones / tu caso concreto**. *Para darte un rango real y no uno genérico, ¿me cuentas un poco qué te gustaría mejorar?"*

POR QUÉ FUNCIONA Explica por qué pides el dato: genera confianza en vez de sonar evasivo.

PIDE PRESUPUESTO DE UN TRATAMIENTO CONCRETO

"Para **tratamiento** *normalmente trabajamos entre* **rango orientativo**€, *dependiendo de* **variable clave**. *Lo más preciso es hacer una valoración gratuita de 15 minutos donde te damos el precio exacto y resolvemos tus dudas. ¿Te viene bien esta semana?"*

POR QUÉ FUNCIONA Da siempre un rango, nunca "depende" a secas, y cierra con una invitación a la cita, no con el precio como punto final.

PREGUNTA POR FINANCIACIÓN O PAGO A PLAZOS

"Sí, tenemos financiación disponible sin intereses hasta en **X** *meses. Te lo explicamos con todo el detalle en la valoración gratuita, sin ningún compromiso. ¿Reservamos un hueco?"*

POR QUÉ FUNCIONA Si no ofreces financiación, sustitúyelo por bonos de sesiones o el método de pago que uses — la estructura es la misma: resolver la duda y ofrecer la cita.

DICE QUE EN OTRO CENTRO ES MÁS BARATO

"Entiendo que el precio pese en la decisión 🙏 Lo que sí te puedo asegurar es **diferenciador real: producto, profesional, seguimiento post-tratamiento**. *Muchas pacientes que vienen de comparar precio nos dicen que la diferencia se nota en el resultado. ¿Quieres que te contemos con detalle qué incluye tu sesión?"*

POR QUÉ FUNCIONA Nunca compitas bajando el precio por WhatsApp. Redirige a por qué tu servicio vale lo que cuesta.

03 Disponibilidad y reserva

Aquí es donde la conversación se convierte en agenda ocupada. Cierra con una fecha y hora concretas, nunca con un "cuando quieras".

PREGUNTA SI HAY HUECO ESTA SEMANA

*"¡Sí! Esta semana tenemos disponibilidad el **día** a las **hora** y el **día** a las **hora**. ¿Cuál te viene mejor?"*

POR QUÉ FUNCIONA Ofrece siempre dos opciones concretas, nunca "dime qué día te va bien" — reduce la fricción de decidir.

PIDE UN DÍA QUE YA ESTÁ COMPLETO

*"Ese día ya lo tenemos completo, pero tengo hueco el **día alternativo** a las **hora**, o te puedo apuntar en lista de espera por si se libera algo antes. ¿Qué prefieres?"*

POR QUÉ FUNCIONA Nunca un "no" seco. Ofrece siempre una alternativa concreta y la opción de lista de espera.

PRIMERA VISITA O VALORACIÓN GRATUITA

*"Perfecto, para la primera valoración no necesitas traer nada especial, dura unos **X** minutos y en ella te explicamos el diagnóstico y el plan a medida, sin compromiso. Tengo hueco el **día** a las **hora** o el **día** a las **hora**. ¿Cuál prefieres?"*

POR QUÉ FUNCIONA Quita fricción explicando qué va a pasar en la cita antes de pedir que la confirme.

PIDE CAMBIAR DE PROFESIONAL O DE SALA

*"Claro, sin problema. ¿Prefieres que te cambie con **nombre de profesional** o te encaja mejor otro horario con el equipo que ya conoces? Dime qué prefieres y te lo ajusto ahora mismo."*

POR QUÉ FUNCIONA No preguntes por qué quiere cambiar salvo que ella lo cuente. Resuelve primero, indaga después si hace falta.

04 Objeciones y dudas

El miedo o la duda no se resuelven con más datos técnicos, sino con cercanía y con un siguiente paso sin presión.

TIENE MIEDO AL DOLOR O AL PROCESO

"Es una duda súper habitual, tranquila 🙏 **Tratamiento** *se hace con* **anestesia tópica / técnica de mínima molestia** *y la mayoría de pacientes lo describe como* **sensación real, ej. "un pellizco leve"**. *En la valoración te explicamos el proceso paso a paso para que llegues sin sorpresas. ¿Te gustaría reservarla?"*

POR QUÉ FUNCIONA Valida el miedo antes de explicar. Sentirse escuchada baja la resistencia mucho más que los datos técnicos.

DUDA SI EL TRATAMIENTO ES "PARA ELLA" (EDAD, TIPO DE PIEL...)

"Buena pregunta. **Tratamiento** *se adapta según* **tipo de piel / edad / objetivo**, *así que lo más fiable es valorarlo en persona en lugar de darte un sí o un no genérico por aquí. ¿Te reservo una valoración sin compromiso?"*

POR QUÉ FUNCIONA Nunca prometas un resultado por chat sin haber visto el caso. Es un límite ético y también te protege legalmente.

PREGUNTA CUÁNTO DURA EL RESULTADO

"Con **tratamiento** *el resultado suele durar* **duración orientativa**, *y varía según* **factor, ej. tu piel, tus hábitos**. *En la cita te damos también las pautas para alargarlo lo máximo posible. ¿Quieres que te agende una valoración?"*

POR QUÉ FUNCIONA Da siempre un rango realista. Prometer más de la cuenta genera la queja que después cuesta gestionar.

PIDE VER FOTOS DE ANTES/DESPUÉS

"¡Por supuesto! Te comparto algunos casos reales de **tratamiento** *aquí:* **link a la web/highlight**. *Cada piel es distinta, así que en tu valoración te enseñamos qué resultado es realista en tu caso concreto. ¿Te viene bien esta semana?"*

POR QUÉ FUNCIONA Ten siempre un highlight o carpeta de antes/después lista para enviar en 10 segundos — es la prueba social que más pesa en la decisión.

05 Confirmación de cita

Confirmar no es solo decir "vale": es dar toda la información para que llegue tranquila y sin sorpresas.

CONFIRMACIÓN INMEDIATA TRAS RESERVAR

"¡Cita confirmada! 📅 **Día** *a las* **hora** *para* **tratamiento** *con* **profesional***. Te escribiremos un recordatorio el día antes. Cualquier duda, aquí estoy."*

POR QUÉ FUNCIONA Confirma en el mismo minuto de la reserva. Es el momento de mayor compromiso emocional — no lo dejes enfriar.

CONFIRMACIÓN CON INSTRUCCIONES PREVIAS

"Todo listo para el **día** *a las* **hora** *😊 Solo un par de cosas antes de venir:* **instrucción 1, ej. "ven sin maquillaje"** *y* **instrucción 2, ej. "evita el sol 48h antes"***. Así aprovechamos al máximo la sesión."*

POR QUÉ FUNCIONA Las instrucciones evitan el mal trago de rechazar a alguien en recepción por no venir preparada.

CONFIRMACIÓN DE PRIMERA VISITA — QUÉ TRAER

"Para tu primera visita del **día** *a las* **hora** *no necesitas traer nada especial, solo ven con tiempo unos* **X** *minutos antes para rellenar una breve ficha. Te esperamos en* **dirección***."*

POR QUÉ FUNCIONA Anticipa la gestión administrativa (ficha, consentimiento) para que no sea una sorpresa que alargue la espera.

PETICIÓN DE DATOS DE SALUD O CONSENTIMIENTO ANTES DE LA CITA

"Antes de tu sesión necesitamos que rellenes una breve ficha de salud, es un trámite estándar para tu seguridad. Te la envío aquí: **enlace***. Solo lleva un par de minutos."*

POR QUÉ FUNCIONA Explica siempre el porqué ("para tu seguridad"), nunca lo presentes como papeleo burocrático sin más.

06 Recordatorios anti no-show

El bloque que más dinero protege. Un recordatorio a tiempo, con opción clara de confirmar o mover la cita, reduce las ausencias de forma directa.

RECORDATORIO 48H ANTES

*"¡Hola **nombre**! Te recordamos tu cita del **día** a las **hora** para **tratamiento**. Si necesitas moverla, avísanos con tiempo para poder ofrecer el hueco a otra paciente 🙏"*

POR QUÉ FUNCIONA Menciona siempre que el hueco puede ir a otra persona: convierte la cancelación en una decisión consciente, no en un olvido sin coste.

RECORDATORIO 24H ANTES CON CONFIRMACIÓN

*"Mañana **día** a las **hora** te esperamos para **tratamiento** 😊 ¿Nos confirmas que sigue en pie? Responde "SÍ" para confirmar o dime si necesitas cambiarla."*

POR QUÉ FUNCIONA Pide una respuesta de una sola palabra. Cuanto más fácil sea confirmar, más gente lo hace en vez de ignorar el mensaje.

RECORDATORIO EL MISMO DÍA (2H ANTES)

*"¡Ya casi es la hora! Te esperamos a las **hora** para tu sesión de **tratamiento**. Nos vemos en un ratito 🙌"*

POR QUÉ FUNCIONA Este mensaje es de tono cercano, no operativo — ya has confirmado antes, aquí solo generas ilusión y puntualidad.

AVISO DE LISTA DE ESPERA SI SE LIBERA UN HUECO

*"¡Buenas noticias! Se ha liberado un hueco el **día** a las **hora**, antes de lo que tenías previsto. ¿Te interesa adelantar tu cita?"*

POR QUÉ FUNCIONA La lista de espera bien gestionada rellena los huecos de las cancelaciones casi automáticamente.

07 Cancelaciones y cambios

Cómo gestionar el cambio de planes sin perder la relación con la paciente ni la rentabilidad del hueco.

PIDE CANCELAR CON POCA ANTELACIÓN

*"Sin problema, **nombre**. Te comento que al ser con tan poco margen no siempre podemos ofrecer el hueco a otra paciente, así que **aplica tu política, ej. "se descuenta de tu bono" / "te lo señalamos por esta vez"**. ¿Quieres que te busque directamente otro día?"*

POR QUÉ FUNCIONA Aplica tu política con calma y sin justificarte de más — y ofrece siempre la reprogramación en el mismo mensaje.

NO SE PRESENTÓ A LA CITA (NO-SHOW) — PRIMER CONTACTO DESPUÉS

*"¡Hola **nombre**! Ayer te esperábamos a las **hora** para **tratamiento** y no llegaste a venir. Espero que esté todo bien 🙏 ¿Quieres que te busque un nuevo hueco?"*

POR QUÉ FUNCIONA Empieza siempre desde la preocupación, no desde el reproche. Deja la puerta abierta a que vuelva a reservar.

REPROGRAMAR POR CAUSA DE LA CLÍNICA

*"Hola **nombre**, te escribo porque **motivo breve: avería / ausencia justificada del profesional** nos obliga a mover tu cita del **día**. Lo sentimos mucho por las molestias. Tengo disponible el **día alternativo** a las **hora** o el **día alternativo** a las **hora**, ¿cuál te viene mejor?"*

POR QUÉ FUNCIONA Sé transparente con el motivo, discúlpate una sola vez y pasa rápido a ofrecer alternativas concretas.

EXPLICAR LA POLÍTICA DE CANCELACIÓN

“Nuestra política es avisar con al menos **X horas/días** *de antelación para poder ofrecer el hueco a otra paciente. Así podemos mantener una agenda justa para todo el mundo — ¡gracias por tu comprensión! 🙏”*

POR QUÉ FUNCIONA Enmárcalo como algo que protege a todas las pacientes, no como una norma que castiga a la que pregunta.

08 Post-tratamiento y seguimiento

El seguimiento después de la cita es lo que convierte una visita puntual en una paciente recurrente.

MENSAJE DE CUIDADOS EL MISMO DÍA

*"¡Ya tienes hecho **tratamiento**! 🙌 Un par de recomendaciones para las próximas horas: **cuidado 1** y **cuidado 2**. Cualquier cosa que notes rara, escríbenos sin dudar."*

POR QUÉ FUNCIONA Enviar cuidados post-tratamiento reduce llamadas de dudas y refuerza que tu clínica acompaña, no solo factura.

SEGUIMIENTO A LAS 48-72H

*"¡Hola **nombre**! ¿Cómo te encuentras después de **tratamiento**? Queríamos asegurarnos de que todo va según lo esperado 😊"*

POR QUÉ FUNCIONA Este mensaje, aunque parezca de cortesía, es de los que más fideliza — casi ninguna clínica lo hace de forma sistemática.

AVISO DE PRÓXIMA SESIÓN DENTRO DE UN PACK

*"Según tu plan de **tratamiento**, tocaría tu siguiente sesión sobre el **fecha estimada**. ¿Te reservo ya el hueco para que no se te pase?"*

POR QUÉ FUNCIONA Anticípate tú, no esperes a que la paciente recuerde cuándo le toca — así no se te "escapa" del calendario.

CONSULTA ESPONTÁNEA DE UN EFECTO LEVE

*"Gracias por avisarnos. **Síntoma descrito** es algo **habitual/esperable** en los primeros días y suele remitir en **tiempo estimado**. Si no mejora o notas **señal de alarma**, contáctanos enseguida o pasa por la clínica."*

POR QUÉ FUNCIONA Nunca minimices una preocupación de salud por WhatsApp. Da información general y deja claro cuándo debe acudir en persona.

09 Reactivación y fidelización

La base de pacientes que ya te conoce es la más barata de volver a activar. No la dejes dormida.

PACIENTE QUE NO VUELVE DESDE HACE +3 MESES

*"¡Hola **nombre**! Hace tiempo que no te vemos por **nombre de la clínica** 😊 Si quieres retomar tu **tratamiento habitual** o simplemente ponerte al día con una valoración, aquí estamos. ¿Te apetece que te busque un hueco?"*

POR QUÉ FUNCIONA Sin reproches ni presión — solo abrir la puerta con calidez para que decida ella.

RECORDATORIO DE MANTENIMIENTO PERIÓDICO

*"Según cuándo te hiciste tu **tratamiento**, ya tocaría revisar el mantenimiento sobre estas fechas. ¿Quieres que te reserve cita antes de que se note la diferencia?"*

POR QUÉ FUNCIONA Los tratamientos con caducidad natural (bótox, ácido hialurónico, etc.) son la reactivación más fácil: el propio producto marca el momento.

OFERTA DE CUMPLEAÑOS O FECHA ESPECIAL

*"¡Feliz **cumpleaños/fecha especial**, **nombre**! 🎉 Queremos celebrarlo contigo con **detalle: descuento, sesión de regalo, upgrade**. Válido hasta el **fecha límite**. ¿Te reservo hueco?"*

POR QUÉ FUNCIONA Pon siempre una fecha límite. Sin urgencia, la oferta de cumpleaños se pierde entre las notificaciones del día.

INVITACIÓN A UN TRATAMIENTO COMPLEMENTARIO

*"Como ya conoces **tratamiento que ya se hizo**, muchas pacientes combinan con **tratamiento complementario** para **beneficio**. Si te apetece probarlo, te lo explico sin compromiso en tu próxima visita."*

POR QUÉ FUNCIONA El upsell funciona mejor cuando se apoya en lo que ya conoce y confía, no como una venta nueva desde cero.

10 Reseñas, referidos y quejas

La reputación se construye pidiendo lo bueno a tiempo y gestionando lo malo con cabeza fría.

PETICIÓN DE RESEÑA TRAS UN BUEN RESULTADO

“¡Nos alegra muchísimo que estés contenta con el resultado! 😊 Si tienes un minuto, nos ayudaría mucho que nos dejaras tu opinión aquí: **enlace a Google/reseñas***. Se nota muchísimo cuando otras pacientes leen experiencias reales como la tuya.”*

POR QUÉ FUNCIONA Pide la reseña justo después de un momento positivo (fin de sesión, resultado visible), nunca en frío semanas después.

PETICIÓN DE REFERIDO A UN AMIGO O FAMILIAR

“Por cierto, si conoces a alguien que esté valorando **tratamiento***, cuéntale que trabajamos con* **tu diferenciador***. Y si viene de tu parte,* **incentivo si aplica: descuento, sesión de cortesía** *para las dos 😊”*

POR QUÉ FUNCIONA El pedir referidos funciona mejor integrado en una conversación natural que como un mensaje aislado de "trae a un amigo".

GESTIÓN DE UNA QUEJA O INSATISFACCIÓN

“Siento mucho que tu experiencia no haya sido la esperada, **nombre***. Cuéntame con calma qué ha pasado para poder solucionarlo — para nosotros es importante que salgas satisfecha.”*

POR QUÉ FUNCIONA Primero valida el sentimiento, luego pide información. Nunca abras con una justificación o una excusa.

RESPUESTA A UN COMENTARIO NEGATIVO PÚBLICO

“Gracias por contarnos esto, **nombre***. Lamentamos que tu experiencia no haya sido la que esperábamos. Te escribimos por privado ahora mismo para resolverlo contigo directamente 🙏”*

POR QUÉ FUNCIONA En público: breve, empática y sin discutir. La conversación real siempre se mueve a un canal privado.

PARA CERRAR

Esto es lo manual. Así es con ZYREN.

Estas 40 plantillas cubren el día a día — pero alguien tiene que verlas, elegir la correcta, adaptarla y enviarla a tiempo, cada vez, incluso a las 11 de la noche o un domingo. Un agente de IA de ZYREN hace exactamente ese trabajo: responde en segundos por Instagram y WhatsApp, cualifica al paciente, agenda la cita en tu calendario y dispara los recordatorios automáticamente. Sin turnos, sin fines de semana, sin que se te escape una consulta.

Solicita tu valoración gratuita de 15 minutos y te enseñamos cómo quedaría aplicado a tu clínica.

ZYREN

info@zyren.es · gestion@zyren.es · www.zyren.es