

Cómo gestionar los seguimientos

Un **seguimiento** es un recordatorio para volver a contactar a un cliente en una fecha determinada. Se crea automáticamente cuando, al registrar una interacción, usted completa la **Fecha de Seguimiento** (vea la página *Cómo registrar interacciones*).

La pestaña «**Seguimientos**» es su lista de tareas comerciales del día: reúne en un solo lugar a todas las personas que esperan que la clínica les devuelva el contacto. Atender los seguimientos a tiempo es lo que convierte a un interesado en paciente.

Dónde están los seguimientos

Dentro de «**CRM**», haga clic en la pestaña «**Seguimientos**». Verá la lista **Seguimientos Pendientes** con todos los contactos que tienen un seguimiento programado y que aún no se ha completado.

La tabla muestra estas columnas:

Columna	Qué contiene
Cliente	La persona a la que hay que dar seguimiento
Telefono	Su número de contacto
Metodo	El método del último contacto (Llamada, Mensaje, Correo o WhatsApp)
Ultima Interaccion	Fecha del contacto anterior
Notas	Lo que se acordó en el contacto anterior
Fecha Seguimiento	El día en que toca volver a contactar
Estado	Vencido, Hoy o Pendiente
Asignado	El miembro del equipo responsable
Acciones	Botones para completar, ver el cliente y agregar interacción



☐ *Captura sugerida: la pestaña «Seguimientos» con la tabla y la columna «Estado» mostrando etiquetas «Vencido», «Hoy» y «Pendiente» con distintos colores.*

Entender la columna «Estado»

El color y la etiqueta del estado le indican qué tan urgente es cada seguimiento:

Estado	Significado
Vencido	La fecha de seguimiento ya pasó. Es lo más urgente: atiéndalo primero.
Hoy	El seguimiento corresponde al día de hoy.
Pendiente	El seguimiento es para una fecha futura.

“ **Consejo:** comience siempre por los **Vencido**, luego los de **Hoy**. Así evita que un cliente interesado se enfríe por falta de respuesta.

Cómo completar un seguimiento

Cuando ya haya contactado a la persona y el seguimiento esté cumplido, márkelo como completado para que salga de la lista:

1. En la fila del seguimiento, vaya a la columna **Acciones**.
2. Haga clic en el botón con el ícono de visto bueno (**Completar Seguimiento**).
3. El seguimiento desaparecerá de la lista de pendientes.

“ **Importante:** marcar un seguimiento como completado no borra la interacción ni el cliente; solo indica que esa tarea ya se atendió. Si en la llamada acordó un nuevo contacto, registre una nueva interacción con su propia **Fecha de Seguimiento**.

También puede completar seguimientos directamente desde el «Panel»: en la lista **Seguimientos Pendientes**, cada elemento tiene un botón «**Completar**» que cumple la misma función.

Otras acciones desde la lista

En la columna **Acciones** de cada seguimiento, además de **Completar Seguimiento**, encontrará:

- El botón con ícono de persona (**Ver Cliente**): abre la ficha del cliente para revisar o editar sus datos.
- El botón con ícono de teléfono (**Agregar Interaccion**): abre el formulario de interacción con ese cliente ya seleccionado, ideal para registrar de inmediato la llamada que acaba de hacer.

“ **Consejo:** el flujo más eficiente es: hacer la llamada → pulsar **Agregar Interaccion** para anotar lo conversado (y, si hace falta, programar el siguiente seguimiento) → volver y pulsar **Completar Seguimiento** en el seguimiento anterior.

Cuando no hay seguimientos

Si la lista está vacía, verá el mensaje «**No hay seguimientos pendientes**» con la nota «**Todos los seguimientos estan al dia.**». Eso significa que su equipo está al corriente con todos los contactos programados. ¡Buen trabajo!

Revisión #3

Creado 2026-06-18 23:05:01 UTC por Admin

Actualizado 2026-06-18 23:47:18 UTC por Admin