

Emails al cliente como plantilla

Seis respuestas que repites cada semana

María Fernanda Valarino González

Estas son las seis situaciones que se repiten en todo despacho. Tenerlas escritas con tu tono ahorra media hora al día y, sobre todo, evita el correo que se queda sin contestar tres días porque no apetecía redactarlo.

Nota de uso

Cuándo se usa: como base fija. Sustituye lo que va entre corchetes y ajusta el tono a tu forma de hablar; si un párrafo no lo dirías así, reescríbelo antes de guardarlo.

Regla de oro: ningún email de estos contiene asesoramiento jurídico concreto sin haber visto la documentación. Comprometen agenda y siguiente paso, no criterio.

***Antes de enviar:** si el email lleva adjunto un documento del asunto, comprueba que no incluye datos de terceros que no deban salir.*

Las seis plantillas

1 • Primer contacto: acuse y siguiente paso

Cuándo: Cuando entra una consulta por web, correo o WhatsApp y quieres responder rápido sin comprometer criterio.

Asunto: Tu consulta sobre [ASUNTO] – siguientes pasos

Hola [NOMBRE]:

Gracias por escribirme. Por lo que me cuentas, entiendo que [resume el problema en dos frases, con sus palabras: demuestra que lo has leído].

Es un asunto que trabajo habitualmente. Para poder decirte algo con criterio necesito ver la documentación, así que te propongo una reunión de valoración de [30/45] minutos. Tengo hueco el [DÍA Y HORA] o el [DÍA Y HORA]: dime cuál te viene mejor.

Si puedes, tráete o envíame antes [documentos clave]. Con eso llegamos a la reunión con trabajo adelantado.

Un saludo,
[FIRMA]

2 • Envío de la propuesta

Cuándo: Después de la reunión de valoración, para formalizar el encargo.

Asunto: Propuesta de servicios – [ASUNTO]

Hola [NOMBRE]:

Gracias por tu tiempo [ayer / el DÍA]. Te adjunto la propuesta con el alcance que comentamos: [una línea con el alcance].

Verás que detalla qué incluye, qué no incluye y los honorarios. Lo he planteado así porque [motivo de la estructura elegida, en una frase].

Si te encaja, respóndeme a este correo y lo ponemos en marcha [esta misma semana]. Si prefieres darle una vuelta o ajustar algo, lo hablamos sin problema.

Un saludo,
[FIRMA]

3 • Actualización de estado, sin novedades

Cuándo: El email que casi nadie escribe y que más tranquiliza al cliente. Prográmalo cada [dos semanas].

Asunto: [ASUNTO] – cómo va

Hola [NOMBRE]:

Te escribo para que sepas dónde estamos, aunque no haya novedades de fondo.

Situación: [en qué fase está el asunto].

Lo último: [última actuación y su fecha].

Lo siguiente: [qué toca y cuándo se espera].

No necesito nada de tu parte por ahora [o: necesito que me envíes [DOCUMENTO] antes del [FECHA]]. Te aviso en cuanto haya movimiento.

Un saludo,
[FIRMA]

4 • Petición de documentación

Cuándo: Cuando el asunto se para porque falta algo. Concreto y con fecha.

Asunto: [ASUNTO] – necesito estos documentos

Hola [NOMBRE]:

Para poder avanzar necesito que me hagas llegar:

1. [Documento] – [para qué lo necesito, en cinco palabras]
2. [Documento] – [para qué]
3. [Documento] – [para qué]

Si alguno no lo tienes, dímelo y busquemos la vía para conseguirlo.

Te agradezco que sea antes del [FECHA], porque [motivo real: plazo, señalamiento, preparación del escrito].

Un saludo,
[FIRMA]

5 • Comunicación de una mala noticia

Cuándo: Resolución desfavorable, plazo perdido, giro del asunto. Se escribe el mismo día.

Asunto: [ASUNTO] – novedades importantes

Hola [NOMBRE]:

Te escribo para contarte algo que no es la noticia que esperábamos.

[Qué ha pasado, en dos frases, sin rodeos y sin jerga.]

Qué significa para tu asunto: [consecuencia práctica y concreta].

Qué podemos hacer: [opción A, con su plazo y su coste aproximado]. [Opción B].
Mi recomendación es [cuál y por qué], aunque la decisión es tuya.

Te llamo [hoy / mañana a las HORA] para comentarlo con calma. Si prefieres otro momento, dímelo.

Un saludo,
[FIRMA]

6 • Cierre del asunto y minuta

Cuándo: Cierra bien: es el email que decide si vuelve y si te recomienda.

Asunto: [ASUNTO] – cerramos

Hola [NOMBRE]:

Con [la resolución / la firma / el archivo] del [FECHA] damos por terminado el encargo. Te resumo dónde queda todo:

Resultado: [qué se ha conseguido].

Documentos: te adjunto [listado] para tu archivo.

Qué conviene que vigiles a partir de ahora: [plazos, obligaciones, renovaciones].

Te adjunto también la minuta final, conforme a la propuesta que aceptaste.

Ha sido un placer llevar este asunto. Aquí me tienes para lo que necesites.

Un saludo,
[FIRMA]

Que Cowork los escriba con tu tono

Este prompt convierte tus correos reales en plantillas propias. Es mejor que adoptar las de arriba tal cual: tu tono ya existe, solo hay que extraerlo.

► PROMPT

Actúa como responsable de comunicación de mi despacho. Conéctate a mi correo (o te adjunto una selección de mis emails a clientes).

- 1) Analiza cómo escribo: tratamiento (tú/usted), longitud media, cómo abro y cómo cierro, nivel de tecnicismo, si uso listas o párrafos.
- 2) Descríbeme mi tono en cinco líneas, para que yo lo confirme o lo corrija.
- 3) Con ese tono, conviértete en plantillas estas seis situaciones: primer contacto, envío de propuesta, actualización sin novedades, petición de documentación, mala noticia y cierre con minuta.
- 4) Deja entre corchetes lo que cambie en cada caso y marca los puntos donde no debo dar criterio jurídico sin haber visto la documentación.