

GUÍA DE MENSAJES

Migración WhatsApp → Chatwoot

Club Pilates España · Plantillas y orden lógico de uso

Las plantillas ya están creadas en Chatwoot. Esta guía te ayuda a saber en qué momento usar cada una, ordenadas por fase del proceso para facilitar tu día a día.

Fases del proceso y mensajes

Los mensajes están agrupados en 6 fases según el recorrido del lead:

1	CAPTACIÓN	Presentación 1 · Consulta interés 1 · Consulta interés 2 · Mensaje 3 · Mensaje 4
2	AGENDA INTRO	Invitación intro · Pendiente intro · Recontacto · Confirmación booking intro · Confirmación intro
3	PRE-INTRO (PATH)	Path intro
4	POST-INTRO	Post intro · No show intro
5	ALTA Y BIENVENIDA	Bienvenida · Alta Online · APP Set Up · Te animas
6	GESTIÓN DE SOCIOS	Nuevo socio 7d · 14d · 30d · 90d · Feedback · Review 30d · Ovejas perdidas · Clases privadas · No recurrente por vencer · Overdue · Pendiente Studio Tools · Solicitud pausa · Confirmación de pausa · Alternativa de baja · Recordatorio instructor · Reply no interesado · Plantilla abierta

Fase 1 — Captación

Mensajes para leads que aún no han agendado una clase de introducción. El objetivo es generar interés y llevar al lead al siguiente paso.

FASE 1 · CAPTACIÓN

Primer contacto, seguimiento y reactivación de leads fríos

1. Presentación 1 · Fase: Captación

⚡ Cuándo usarlo: Primer mensaje tras recibir una solicitud de información. Respuesta inmediata.

Hola Ana, 😊
Soy Alessia de Club Pilates Entenza, un placer.
Hemos recibido tu solicitud de información sobre nuestro Club de Pilates Reformer y me encantaría brindártela.
Dime en qué momento podemos conversar.
Espero tu respuesta 💙

2. Consulta interés 1 · Fase: Captación

⚡ Cuándo usarlo: Primer seguimiento si el lead no ha respondido tras el primer intento de contacto.

Hola Ana, soy Alessia de Club Pilates x.
Hemos intentado contactarte pero no ha sido posible.
¿Me gustaría saber si sigues interesada en formar parte de nuestro Club?
¡Tu bienestar te lo agradecerá! 😊
Quedo atenta a tu respuesta y buen día.

3. Consulta interés 2 · Fase: Captación

⚡ Cuándo usarlo: Segundo seguimiento si el lead sigue sin responder. Tono más empático, abre la puerta a posponer.

Hola Ana, soy Alessia de Club Pilates x.
Hemos intentado contactarte en varias ocasiones y queríamos saber si sigues pensando en transformar tu bienestar con nuestras clases de pilates.
¡Formar parte de nuestra comunidad te abrirá las puertas a un espacio increíble para fortalecer cuerpo y mente!
Si no es el momento, no te preocupes, ¡solo házmelo saber y lo dejamos para más adelante! 😊

4. Mensaje 3 — Recordatorio intro gratuita · Fase: Captación

⚡ Cuándo usarlo: Lead frío que no ha agendado aún. Tercer toque, enfocado en la intro gratuita.

¡Hola Ana! 🌿
Solo paso por aquí para recordarte que todavía estás a tiempo de reservar tu Clase de Introducción

Gratuita y descubrir por qué el Pilates Reformer está ayudando a tantas personas a sentirse más fuertes, flexibles y llenas de energía. ✨

Si te apetece, podemos coordinar juntos el día que mejor te venga o simplemente hablar un momento y contarte más detalles.

 ¿Quieres que revisemos disponibilidad o que te pase información sin compromiso?

¡Aquí estoy para ayudarte en lo que necesites!

5. Mensaje 4 — Último intento · Fase: Captación

 **Cuándo usarlo:** *Lead sin respuesta tras varios toques. Último mensaje antes de cerrar el proceso IA.*

Hola de nuevo Ana! 😊

¿Has tenido tiempo de pensar sobre unirse a Club Pilates x?

Nos encantaría seguir acompañándote en este camino y que sigas descubriendo todo lo que el método puede hacer por ti. 💪 ✨

Si quieres, puedo ayudarte a elegir el plan que mejor se adapte a tus horarios y objetivos.

¿Te gustaría que te cuente más sobre las opciones que tenemos?

Feliz día! 🌱 🌸

6. Reply no interesado · Fase: Captación

 **Cuándo usarlo:** *El lead indica que no está interesado. Cierre amable y apertura futura.*

Hola Ana,

Perfecto, gracias por comentárnoslo.

Si en el futuro tus prioridades cambian y te interesa formar parte de Club Pilates x, estaremos aquí para ti.

De igual forma, te mantendremos al tanto sobre nuestras novedades y promociones.

Esperamos verte pronto.

¡Qué tengas un buen día! 😊

Fase 2 — Agenda de Intro

El lead ha mostrado interés. El objetivo es confirmar la asistencia a la clase de introducción gratuita.

FASE 2 · AGENDA INTRO

Invitar, confirmar y gestionar la clase de introducción gratuita

7. Invitación intro · Fase: Agenda intro

⚡ Cuándo usarlo: *Lead interesado al que se ofrece agenda para la clase de introducción gratuita por primera vez.*

Hola Ana, 😊

Soy Alessia de Club Pilates Entenza, un gusto saludarte.

Me gustaría invitarte a una clase de introducción gratuita para que puedas conocer nuestro Club, maquinaria y metodología.

Próximas fechas:

- 1
- 2
- 3
- 4

Dime qué día te viene mejor para anotarte y si quieres venir con alguien más.

Te esperamos en el Club ❤️

8. Recontacto · Fase: Agenda intro

⚡ Cuándo usarlo: *Lead que pidió información en el pasado pero nunca llegó a conocer el estudio. Reactivación.*

Hola Ana, 🌸

Soy Alessia de Club Pilates lunes, espero que te encuentres muy bien 😊

Quería retomar el contacto contigo, ya que hace un tiempo nos pediste información sobre nuestras clases de Pilates Reformer pero no llegaste a conocer nuestro estudio, maquinaria y metodología.

Te invito a una clase de introducción gratuita:

martes

miercoles

jueves

sab

¡Confírmame el día que te viene mejor para anotarte y nos vemos pronto! 🌟

9. Pendiente intro · Fase: Agenda intro

⚡ Cuándo usarlo: *El lead ha mostrado interés pero no ha confirmado fecha. Seguimiento para cerrar la agenda.*

Hola Ana 💙 Espero te encuentres muy bien.

¿Finalmente, qué día te viene mejor que te anote a tu clase de introducción gratuita en Club Pilates club?

Quedo atenta a tu respuesta.

10. Confirmación booking intro · Fase: Agenda intro

⚡ **Cuándo usarlo:** *Inmediatamente después de que el lead confirma el día y hora de su intro.*

Genial, quedas apuntada para la clase de introducción gratuita del sábado 16/12 18h en Club Pilates x. Recuerda venir 5/10 minutos antes, traer una botella de agua, ropa cómoda y calcetines (si son antideslizantes, mejor!)

El día previo a la clase te enviaremos un mensaje de confirmación, es importante que lo respondas, para asegurar tu plaza.

¡Te esperamos! 😊

11. Confirmación intro (día previo) · Fase: Agenda intro

⚡ **Cuándo usarlo:** *Se envía el día anterior a la clase de introducción para confirmar asistencia.*

Hola! Soy Ana de Club Pilates Imperial, un gusto saludarte. ❤️

Te escribo para confirmar tu asistencia a la clase de introducción gratuita de mañana a las 20:00 horas.

Recuerda estar entre 5/10 minutos antes del inicio de la clase, con ropa cómoda, botella de agua y no olvides traer calcetines. Si son antideslizantes mejor 😊

📍 Calle Casimiro Mahou Bierhans, 35

¿Contamos contigo?

Dado que hay varios interesados y son plazas limitadas, esperamos tu confirmación para garantizar tu plaza en la clase. Gracias por tu comprensión.

Fase 3 — Path Pre-Intro

Una vez confirmada la asistencia, se recoge información del lead para personalizar la clase.

FASE 3 · PATH PRE-INTRO

Personalización de la clase de introducción

12. Path intro · Fase: Path pre-intro

⚡ **Cuándo usarlo:** Después de confirmar la asistencia. Se envía para recoger info antes de la clase.

Para poder personalizar al máximo tu clase de introducción y asegurarnos de que saques el mayor provecho de ella, me gustaría conocer un poco más sobre ti 😊

¿Podrías compartirme qué actividades físicas realizas actualmente o has realizado?

¿Tienes alguna lesión o patología?

Y, por último, ¿cuáles son los objetivos que te gustaría alcanzar con las clases de Pilates?

Esta información me será de gran ayuda para diseñar un programa que se ajuste perfectamente a tus necesidades y metas.

¡Muchas gracias de antemano! 🙌🙌

Fase 4 — Post-Intro

Mensajes tras la clase de introducción. El objetivo es convertir al lead en socio.

FASE 4 · POST-INTRO

Seguimiento y conversión tras la clase de introducción

13. Post intro · Fase: Post-intro

⚡ **Cuándo usarlo:** Al día siguiente de la clase de introducción. Recoge feedback e impulsa el alta.

¡Hola Ana 🌸!

Soy Ale de Club Pilates x. ¿Cómo estás?

Ayer realizaste una clase de introducción gratuita con nosotros, espero que la hayas disfrutado 😊

Quería consultarte, ¿Sabes ya cuando quieres comenzar?

Simplemente recordarte que aún estás a tiempo de darte de alta con nuestra promoción de apertura y sin permanencia.

Cupos limitados.

Quedo atenta ✨

14. No show intro · Fase: Post-intro

⚡ **Cuándo usarlo:** El lead no asistió a su clase de introducción. Se ofrecen nuevas fechas.

Hola Ana, 🌻

Lamentamos que no hayas podido asistir a tu clase de introducción gratuita hoy, espero que todo esté bien.

Te comparto los próximos horarios así podemos reagendar tu clase.

1

2

3

4

Quedo atento a tu respuesta 🌻

Fase 5 — Alta y Bienvenida

El lead decide hacerse socio. Se inicia el proceso de onboarding.

FASE 5 · ALTA Y BIENVENIDA

Incorporación, datos y configuración de la app

15. Te animas · Fase: Alta

⚡ **Cuándo usarlo:** *El lead está considerando darse de alta pero no ha cerrado. Se presentan suscripciones y se impulsa la decisión.*

¡Hola Ana! Soy Ale de Club Pilates x. ¿Cómo estás?
Quería recordarte que aún estás a tiempo de formar parte de nuestro Club y recibir tu primer análisis 3D de manera gratuita. 💪
Te recuerdo nuestras suscripciones:
4 clases por mes 88€
8 clases por mes 154€
Clases ilimitadas 198€
¿Finalmente te animas? Quedo atenta 🌸

16. Bienvenida (presencial) · Fase: Alta

⚡ **Cuándo usarlo:** *Alta gestionada en el club de forma presencial.*

Hola ana, 😊
Hemos recibido tu inscripción a Club Pilates x 😊.
¡Bienvenida y que alegría que hayas decidido unirse a nuestra comunidad!
Para poder ir completando tu ficha, puedes por favor facilitarnos los siguientes datos:
- Fecha de nacimiento:
- Número de identidad:
- Persona y teléfono de contacto de emergencia:
- Lesiones:
- Objetivos:
A través de nuestra app Club Pilates España podrás ir reservando tus clases.
Te comparto también toda la información importante que debes saber como socia de Club Pilates x.
Nos vemos en el Club ✨

17. Alta Online · Fase: Alta

⚡ **Cuándo usarlo:** *Alta gestionada de forma online (sin presencia física en el club).*

¡Ya eres parte de Club Pilates x!
Hola ana, 😊
Bienvenida y que alegría que hayas decidido unirse a nuestra comunidad!
Para poder ir completando tu ficha, puedes por favor facilitarnos los siguientes datos:
Fecha de nacimiento:
Número de identidad:

Persona y teléfono de contacto de emergencia:

Lesiones/patologías:

Objetivos:

Desde nuestra app Club Pilates España ya puedes comenzar a reservar tus clases.

Te comparto también toda la información importante que debes saber como socia de Club Pilates x.

Nos vemos en el Club ✨

18. APP Set Up · Fase: Alta

⚡ **Cuándo usarlo:** *Tras el alta, para ayudar al nuevo socio a configurar la app y completar su perfil.*

Hola 1, soy 2 de Club Pilates 3. ☺

¡Bienvenida! Es un placer que nos hayas elegido para acompañarte en tu camino hacia el bienestar.

Para la gestión de reservas y cancelaciones de tus clases, puedes descargar nuestra aplicación Club Pilates España o Glofox (versión internacional).

Una vez descargada:

1- Escribe "4" y selecciona el centro Club Pilates 5.

2- Ingresa con tu correo electrónico y la contraseña: Clubpilates26!

3- Después de ingresar, accede a tu perfil en la parte superior izquierda de la aplicación. Allí, encontrarás un apartado para revisar tu suscripción, créditos y documentos. Por favor lee y firma los términos y condiciones para completar el proceso de inscripción. Por último, en la parte superior derecha podrás completar tu perfil añadiendo una foto, DNI/NIE/pasaporte y contacto de emergencia.

Te adjunto también la información importante que debes saber como soci@ del Club y en caso de cualquier duda quedo a disposición.

Felices con tu incorporación ❤️

Fase 6 — Gestión de Socios

Mensajes para socios activos: seguimiento, retención, incidencias y comunicación habitual.

FASE 6 · GESTIÓN DE SOCIOS

Seguimiento, retención, incidencias y comunicación habitual

6.1 Seguimiento de nuevos socios

19. Nuevo socio 7 días · Fase: Gestión socios

⚡ **Cuándo usarlo:** 7 días después del alta. Se verifica si ha tomado su primera clase.

Hola K, 🌸

Queríamos saber si ya pudiste tomar o agendar tu primera clase.

Nos encantaría saber cómo fue tu experiencia y si cumplió tus expectativas.

¡Tu opinión es muy importante para nosotros!

Si ya disfrutaste tu primera clase, te invitamos a agendar la segunda y seguir avanzando hacia tus objetivos.

Recuerda que estamos aquí para apoyarte en todo momento. Si necesitas ayuda para programar tu próxima clase o tienes alguna pregunta, no dudes en escribirnos.

¡Esperamos verte pronto!

20. Nuevo socio 14 días · Fase: Gestión socios

⚡ **Cuándo usarlo:** 14 días después del alta. Se verifica si ha tomado la segunda clase.

Hola K, 🌸

Queríamos saber si ya tuviste la oportunidad de tomar o agendar tu segunda clase!

Si aún no has planificado tus próximas clases, ¡es el momento perfecto para hacerlo!

Además, nos encantaría conocer tu opinión sobre la experiencia, cualquier comentario será bienvenido. 😊

¡Nos vemos en el Club!

21. Nuevo socio 30 días · Fase: Gestión socios

⚡ **Cuándo usarlo:** 30 días desde el alta. Se recoge feedback inicial sobre la experiencia.

Hola K, 😊

Esperamos que estés disfrutando tu experiencia en el Club!

Queríamos saber cómo te sientes con tus avances hasta ahora y si has logrado acercarte a tus objetivos. Además, nos encantaría escuchar tu opinión sobre tu experiencia en general. ¡Tu feedback nos ayuda a mejorar!

Si tienes nuevos objetivos en mente, estaremos encantados de ayudarte a planificarlos y seguir avanzando juntos.

¡No olvides agendar tus próximas sesiones para mantener el impulso! 🚀

Si necesitas algo, no dudes en contactarnos.

¡Nos vemos!

22. Nuevo socio 90 días · Fase: Gestión socios

⚡ **Cuándo usarlo:** 90 días desde el alta. Revisión de objetivos, programa de referidos.

Hola ale 😊

¡Ya son 90 días desde que empezaste con nosotros y esperamos que sean muchos más!

Nos encantaría conocer cómo te has sentido con tus clases y con el Club.

Tu experiencia es muy importante para nosotros y tu feedback nos ayuda a seguir mejorando.

Esperamos que hayas logrado los objetivos que te propusiste al inicio, y si ahora tienes nuevos en mente, estaremos felices de ayudarte a planificarlos y acompañarte en esta nueva etapa 💪✨

Recuerda agendar tus próximas sesiones para seguir manteniendo el ritmo 🚀

Por último, no hay nada mejor que compartir salud: con nuestro programa de referidos, ambos disfrutáis de 30€ de descuento en vuestra suscripción 😊

Aquí seguiremos acompañándote en tus logros pilateros.

¡Nos vemos en el Club!

23. Feedback · Fase: Gestión socios

⚡ **Cuándo usarlo:** Solicitud de feedback general al socio durante el primer mes.

Hola K! 🌸

Soy K, espero que te encuentres muy bien.

Quería agradecerte nuevamente por haberte dado de alta con nosotros este mes. Me gustaría saber cómo ha sido tu experiencia hasta ahora. ¿Te has sentido cómodo/a con nuestros servicios? ¿Hay algo que podamos mejorar o alguna duda que tengas?

Tu opinión es muy importante para nosotros, y estamos aquí para ayudarte en todo lo que necesites.

24. Review 30 días · Fase: Gestión socios

⚡ **Cuándo usarlo:** Tras recibir feedback positivo. Se solicita reseña en Google.

Muchas gracias por tomarte el tiempo para responder y compartir tu experiencia. Me alegra saber que estás satisfecha con el servicio.

¡Tu opinión es muy valiosa para nosotros! 🙏

Si te parece y deseas, nos encantaría que dejaras una reseña en Google.

Esto nos ayuda a seguir mejorando y también a que otras personas puedan conocernos mejor.

6.2 Retención y reactivación

25. Ovejas perdidas · Fase: Retención

⚡ **Cuándo usarlo:** Socio que lleva tiempo sin reservar clases. Reactivación.

Hola K, ¿Cómo estás? Soy K de Club Pilates k ☺

Hace tiempo que no te vemos por el club y queremos saber si estaba todo bien. ¿Podemos ayudarte en algo para que continúes reservando tus clases?

Quedamos a disposición por cualquier consulta.

¡Un saludo! 🌸💙

26. Clases privadas · Fase: Retención / Upsell

⚡ **Cuándo usarlo:** *Cuando el socio pregunta por clases privadas o se detecta interés en un plan personalizado.*

Hola Ana, 😊

Te comparto la información sobre nuestras clases privadas, pensadas para que encuentres un camino personalizado hacia tu mejor versión.

✨ Ideales si estás retomando el movimiento, tienes alguna lesión o simplemente quieres trabajar a otro nivel con ejercicios avanzados que no se realizan en las clases grupales.

✨ Adaptamos cada sesión a tus objetivos (fuerza, flexibilidad, postura, movilidad, etc.) y a tu ritmo personal.

Puedes elegir entre los siguientes bonos:

1 clase → 77€

5 clases → 365€ (5% de descuento)

10 clases → 700€ (10% de descuento)

20 clases → 1310€ (15% de descuento)

Las clases no caducan, y tú eliges cuándo y cómo tomarlas. 💪

¡Ya me dices con qué bono te gustaría comenzar! 🌸

6.3 Incidencias de pago y suscripción

27. No recurrente por vencer · Fase: Incidencias

⚡ **Cuándo usarlo:** *La suscripción del socio está a punto de vencer y no es recurrente. Se invita a renovar.*

Hola K, 😊
Soy K de Club Pilates x,
Pronto cumplirás tu primer/otro mes con nosotros y espero que lo hayas disfrutado!
Simplemente te escribo para recordarte que tu próxima suscripción debería renovarse el 05/02 o antes 😊👉
Dime qué día te espero para renovarla.
También comentarte que al hacer tu suscripción recurrente no deberás preocuparte más por las renovaciones. Podrás pausar y reservar con hasta 5 semanas de antelación ✨
Quedo atenta si te surge cualquier duda.
¡Nos vemos en el Club!

28. Overdue — cobro rechazado · Fase: Incidencias

⚡ **Cuándo usarlo:** *El cargo mensual ha sido rechazado. Se notifica al socio para que actualice su tarjeta.*

Hola F, ¿cómo estas? 😊 Soy K de Club Pilates x.
Oficialmente has cumplido otro mes con nosotros y espero que lo hayas disfrutado ✨
Hoy al intentar renovar tu suscripción veo que el cobro ha sido rechazado. Cuando puedas me indicas para enviarte el cargo nuevamente o bien si te puedo ayudar para realizar un cambio de tarjeta 😊
Igualmente, recuerda que a través de la aplicación, entrando a tu perfil y a pagos, puedes realizar el cambio de tarjeta tu misma, si lo prefieres.
Quedo a disposición.
Nos vemos en el Club 🌸

29. Pendiente Studio Tools — no show + cobro rechazado · Fase: Incidencias

⚡ **Cuándo usarlo:** *El socio no asistió a una clase y se intentó cobrar el no-show pero fue rechazado.*

Hola Ale ☺ soy Ale de ClubPilates x.
El pasado martes 05/02 a las 19hs no pudiste asistir a tu clase de Reformer Flow 1.0, espero que todo esté bien.
Esta mañana he visto que se ha intentado procesar el cargo de 10€ pero que el abono ha sido rechazado.
¿Cuándo puedas, podrías mirarlo?
Dime también si te surge cualquier duda, lo ideal es solventarlo cuanto antes para evitar que se cancelen automáticamente las reservas a futuro.
¡Estamos en contacto!

6.4 Gestión de pausas y bajas

30. Solicitud pausa · Fase: Pausas / Bajas

⚡ Cuándo usarlo: *El socio solicita pausar su suscripción. Se indica el procedimiento por email.*

Hola Ana,
Para tramitar tu pausa envíanos por favor un correo electrónico a 1@clubpilates.es indicando la fecha de inicio y la fecha final de la pausa.
Recuerda que puedes pausar por mínimo 15 días y máximo 2 meses por año.
Por último, recuerda que al programar tu pausa se hará un cargo administrativo de 10€.
Esperamos tu email para gestionar tu pausa ☺

31. Alternativa de baja · Fase: Pausas / Bajas

⚡ Cuándo usarlo: *El socio quiere darse de baja. Se ofrece la pausa como alternativa antes de proceder.*

Hola Ana,
Gracias por comunicarnos tu situación. Antes de proceder con la baja definitiva, nos gustaría ofrecerte la posibilidad de pausar tu suscripción. Al pausar tu suscripción podrás regresar manteniendo los beneficios que tienes actualmente como soci@ del Club y evitar tener que abonar la matrícula nuevamente. Además podrás disfrutar del tiempo proporcional y clases restantes de tu suscripción.
Dime cuando tienes un momento para llamarte y conversar sobre la opción que te sea más conveniente.
¡Quedo atenta y buen día!

32. Confirmación de pausa · Fase: Pausas / Bajas

⚡ Cuándo usarlo: *Una vez tramitada la pausa. Se confirman fechas, coste y nueva fecha de cobro.*

Hola Ana,
Te confirmo que tu pausa ha quedado programada desde el día 1 hasta el 2, por un coste administrativo de 10€.
Tras tu regreso tu próxima fecha de pago será el 3 y se debitarán 5.
Recuerda revisar tus reservas con el objetivo de cancelar aquellas que se encuentren dentro de tu periodo de pausa.
Un saludo 🌸

6.5 Otros mensajes operativos

33. Recordatorio al instructor · Fase: Operativo

⚡ Cuándo usarlo: *Recordatorio interno o al socio sobre clases del día siguiente.*

Hola Ana, es Alessia de Club Pilates 8. Quería recordarte de tus clases de mañana de 13 - 1hs.
Nos vemos! ⭐

34. Plantilla abierta · Fase: Operativo

⚡ Cuándo usarlo: *Mensaje libre para cualquier comunicación no cubierta por otras plantillas.*

Hola ☺ ¿Cómo estás?
[texto]
¡Un saludo!