RISORSA GRATUITA · DIEGO LECCA

I primi 5 minuti dopo il contatto

Il messaggio da mandare subito, la telefonata e cosa fare quando il contatto non risponde. Testi pronti da copiare.

diegolecca.it Diego Lecca · Full Stack Marketer

Perché proprio i primi 5 minuti

Chi lascia il contatto su un modulo è nel suo momento di massima attenzione. Sta cercando, sta confrontando, e spesso ha lasciato i dati anche a due o tre concorrenti.

Se lo richiami il giorno dopo, nella maggior parte dei casi non si ricorda più di te. Non perché fosse poco interessato: ha ricevuto una risposta da qualcun altro, prima.

Questa guida ti dà quello che serve per non perderlo in quei minuti: il messaggio da mandare subito, cosa dire al telefono e come insistere senza diventare pesante quando non risponde. I testi sono pronti da copiare: cambia solo le parti tra parentesi quadre.

> **La regola di base.** Un contatto riceve una risposta entro 5 minuti, sempre. Se in quel momento nessuno può chiamare, almeno il messaggio WhatsApp parte subito. La telefonata può arrivare dopo, il silenzio no.

1. Il messaggio da mandare subito

Va mandato appena arriva il contatto, anche di sera o nel weekend. Serve a tre cose: fargli sapere che sei una persona vera, ricordargli perché ti ha scritto e preparare la telefonata.

Messaggio WhatsApp, appena arriva il contatto

> Ciao [Nome], sono [Tuo nome] di [Azienda]. Ho visto la tua richiesta su [cosa ha chiesto: preventivo, informazioni, consulenza]. Per prepararti una risposta utile ti faccio due domande veloci: [domanda 1] e [domanda 2]? Quando ti è più comodo ricevere una chiamata, oggi o domani?

Le due domande devono essere quelle che ti servono davvero per capire se e come puoi aiutarlo. Qualche esempio:

Settore	Domanda 1	Domanda 2
Servizi per la casa	Che tipo di lavoro devi fare?	Entro quando vorresti partire?
B2B	Quanti dipendenti ha la tua azienda?	Oggi come gestite [il problema]?
Salute e benessere	Per cosa vorresti prenotare?	Sei già stato da noi o è la prima volta?
Formazione	Per te o per la tua azienda?	Quando vorresti iniziare?

Non chiedere tutto nel primo messaggio. Due domande ottengono risposta, sei domande no.

2. La telefonata

Quando chiami, il contatto deve capire in pochi secondi chi sei e perché lo stai chiamando. Le domande servono a capire la sua situazione, non a recitare la presentazione dell'azienda.

Apertura (i primi 20 secondi)

> Ciao [Nome], sono [Tuo nome] di [Azienda]. Mi hai lasciato il contatto [oggi / ieri] per [cosa ha chiesto]. Hai due minuti adesso, o ti richiamo in un momento migliore?

Se dice che non può parlare, fissa subito l'orario («Va bene, ti richiamo alle 18 o domattina alle 10?») e scrivilo nel CRM. Non provare a convincerlo a parlare lo stesso.

Le tre domande

1. **La situazione:** «Raccontami un attimo: cosa ti ha fatto cercare [prodotto o servizio] proprio adesso?»
2. **Il problema:** «Cosa non funziona oggi, o cosa vorresti che cambiasse?»
3. **I tempi e la decisione:** «Entro quando vorresti risolvere? Decidi tu o ne parli anche con qualcun altro?»

Poi ascolta. La persona che parla di più, in questa telefonata, deve essere lui.

La chiusura

Non chiudere con «ti mando un preventivo e ci sentiamo». Chiudi con un passo preciso, con giorno e ora:

> Da quello che mi dici, il passo giusto è [sopralluogo / appuntamento in negozio / call con il tecnico / prova]. Ti va bene [giorno] alle [ora], oppure preferisci [alternativa]?

Subito dopo la telefonata, manda un messaggio di conferma:

> Ciao [Nome], come d'accordo ci vediamo [giorno] alle [ora] [dove o su quale link]. Se hai un imprevisto scrivimi pure qui. A presto, [Tuo nome].

3. Se non risponde

È la parte in cui si perdono più contatti. Una chiamata senza risposta non vuol dire che non è interessato: magari era in riunione, alla guida o con i bambini. Prima di lasciarlo andare servono più tentativi, alternando telefono e WhatsApp.

Quando	Cosa fai
Subito	Chiamata. Se non risponde, messaggio A
Stesso giorno, qualche ora dopo	Seconda chiamata, a un orario diverso
Giorno 2	Chiamata e, se non risponde, messaggio B
Giorno 4	Messaggio C
Giorno 7	Ultimo messaggio (D)

Messaggio A, dopo la prima chiamata persa

> Ciao [Nome], sono [Tuo nome] di [Azienda]: ti ho appena chiamato per la tua richiesta su [cosa ha chiesto]. Quando ti è più comodo sentirci? Se preferisci, possiamo anche scriverci qui.

Messaggio B, giorno 2

> Ciao [Nome], provo a risentirti per [cosa ha chiesto]. Per capire se possiamo aiutarti mi basta sapere una cosa: [domanda più importante]?

Messaggio C, giorno 4

> Ciao [Nome], ti lascio [un'informazione utile: un esempio di lavoro fatto, una risposta alla domanda più frequente, il listino]. Se ti torna utile ne parliamo quando vuoi.

Messaggio D, giorno 7

> Ciao [Nome], non ti disturbo oltre. Se [cosa ha chiesto] è ancora tra le cose da fare, rispondimi anche solo con un "sì" e ti richiamo io. Se invece hai già risolto, nessun problema: buona giornata!

Il messaggio D funziona perché non chiede niente di impegnativo: rispondere costa una parola. Chi non risponde nemmeno a quello va in una lista da ricontattare più avanti, per esempio con le email. Non va cancellato.

4. Gli errori che costano clienti

- **Chiamare il giorno dopo.** Il contatto si è raffreddato e spesso ha già parlato con qualcun altro.
- **Un solo tentativo.** Chi non risponde alla prima chiamata non ha detto di no.

- **Partire con la presentazione dell'azienda.** Al contatto interessa la sua situazione, non la vostra storia.
- **Chiudere senza un passo preciso.** «Ci sentiamo» vuol dire che non vi sentirete.
- **Non segnare niente.** Senza un CRM, o almeno un foglio condiviso, i richiami si perdono e nessuno sa chi ha chiamato chi.

5. La checklist da tenere vicino al telefono

- □ Il messaggio WhatsApp parte entro 5 minuti dall'arrivo del contatto
- □ Le due domande del primo messaggio sono scelte per il mio settore
- □ Chi telefona conosce apertura, tre domande e chiusura
- □ Ogni telefonata finisce con un passo preciso, con giorno e ora
- □ Ogni contatto che non risponde riceve almeno 4 tentativi in 7 giorni
- □ Chi non risponde mai va in una lista da ricontattare, non nel cestino
- □ Ogni tentativo è segnato nel CRM o nel foglio condiviso

Se non hai nessuno che possa rispondere in 5 minuti

È il caso più comune: il titolare è in cantiere, il commerciale in appuntamento, la sera non c'è nessuno.

Nei sistemi che costruisco per i miei clienti, quei 5 minuti li copre un **agente AI su WhatsApp**. Il contatto lascia i dati e pochi istanti dopo riceve il messaggio. L'agente fa le domande di qualifica, chiede quando preferisce essere chiamato e manda al commerciale il riepilogo della conversazione. Quando il commerciale telefona, il contatto se lo aspetta e sa già di cosa parlerete.

> Se vuoi vedere come funziona, scrivi al mio agente su WhatsApp al **353 480 9842**: è lo stesso tipo di agente che costruisco per i clienti. Trovi tutto su **diegolecca.it/agenti-ai-whatsapp**.