



— GUÍA PARA AGENCIAS

Cómo ordenar las aprobaciones con tus clientes

Cinco pasos, una lista para marcar y cinco plantillas para copiar. Sirve con cualquier herramienta, también si hoy apruebas por email y chat. No hace falta PortaliaFlow para aplicarla.

LOS CINCO PASOS

- 01 **Acuerda las reglas antes de la primera pieza**
- 02 **Pide la aprobación de forma que se pueda dar**
- 03 **Cuando piden cambios**
- 04 **Cuando no contestan**
- 05 **Deja registro de cada aprobación**

01

Acuerda las reglas antes de la primera pieza

La mayoría de los problemas de aprobación no nacen en la pieza: nacen en lo que nunca se dijo. Con cada cliente, por escrito y antes de empezar:

- ☐ Una persona aprueba, con nombre y apellido. Y una suplente para cuando no esté.
- ☐ Un plazo para responder desde que recibe la pieza, en días laborables, y qué pasa si se cumple sin respuesta: se entiende aprobada o se retrasa la publicación. Elige una de las dos y escríbela.
- ☐ Cuántas rondas de cambios incluye cada pieza y qué cuenta como ronda: una lista de cambios enviada de una vez.
- ☐ Un solo canal para aprobar. Lo que llegue por otro sitio se copia al canal oficial antes de tocar nada.
- ☐ Qué se puede cambiar después de aprobar (una errata, sí) y qué no (el concepto o el mensaje).

PLANTILLA · PÁRRAFO PARA LA PROPUESTA O EL CONTRATO

Aprobaciones. [Nombre] aprueba cada pieza en nombre de [cliente]; en su ausencia, [nombre de la persona suplente]. Cada pieza se envía con una fecha límite de respuesta de [n] días laborables. Si no hay respuesta en ese plazo, la publicación se pospone hasta recibirla.

Cada pieza incluye [n] rondas de cambios. Una ronda es una lista de cambios enviada de una vez por el canal acordado ([canal]). Los cambios de concepto después de la aprobación se tratan como una pieza nueva.

02

Pide la aprobación de forma que se pueda dar

«¿Te parece bien?» en un audio no es una petición de aprobación. Una petición lleva todo lo que la persona necesita para decidir sin preguntar:

- ☐ Una pieza por petición. «Aquí van las doce del mes» garantiza que alguna se quede sin respuesta.
- ☐ Qué es, para qué canal y cuándo se publica.
- ☐ Qué versión es y qué ha cambiado respecto a la anterior. Numera las versiones y no sobrescribas ficheros.
- ☐ La fecha límite para responder, la del acuerdo.
- ☐ Dos respuestas posibles: «Aprobado» o «Cambios» con la lista. Pídelas así, con esas palabras.

PLANTILLA · MENSAJE DE PETICIÓN DE APROBACIÓN

Asunto: Para aprobar · [pieza] · [canal] · se publica el [fecha]

Hola, [nombre]. Te paso [pieza] para [canal], prevista para el [fecha de publicación]. Es la versión [n]; respecto a la anterior cambia [qué].

Necesitamos tu respuesta antes del [fecha límite]: «Aprobado» o «Cambios» con la lista. Si no la tenemos ese día, la publicación se pospone.

[enlace o adjunto]

Cuando piden cambios

Los cambios infinitos casi nunca son culpa del cliente: vienen de cambios que llegan sueltos, a medias y sin confirmar.

- ☐ Pide que lleguen escritos y juntos, en una sola lista. Tres mensajes y un audio no son una ronda: son tres.
- ☐ Antes de tocar nada, devuelve la lista numerada tal como la has entendido y pide un «sí». Es un mensaje y ahorra una ronda.
- ☐ Numerala rondas en la propia pieza (v2 · ronda 2 de 2) para que todo el mundo vea en cuál está.
- ☐ Separa correcciones de cambios de concepto. Una errata se corrige; un «mejor otro enfoque» vuelve al brief y se cuenta aparte.
- ☐ Cuando una pieza llega a la última ronda incluida, avísalo antes de empezarla, no después.

PLANTILLA · RESPUESTA A UNA PETICIÓN DE CAMBIOS

Gracias, [nombre]. Lo que he entendido, en orden:

1. [cambio] · 2. [cambio] · 3. [cambio]

Si es correcto, respóndeme «sí» y lo tienes el [fecha]. Esta es la ronda [n] de las [n] incluidas en la pieza.

Cuando no contestan

Perseguir no es insistir más: es tener decidido de antemano cuándo se avisa, a quién se escala y qué pasa si sigue sin haber respuesta.

- ☐ Tres recordatorios, no diez: al día siguiente, a los tres días y a la semana. Siempre con la fecha de publicación delante.
- ☐ Cada recordatorio dice qué pasa si no hay respuesta: «si no lo tenemos el jueves, no sale el lunes». Sin reproches.
- ☐ Si se agotan, sube de nivel: el responsable de cuenta llama o escribe a quien contrató el servicio. No un cuarto mensaje.
- ☐ Aplica lo acordado en el paso 1. Si está escrito que se pospone, se pospone, y se dice.
- ☐ Anota quién tardó cuánto. Un cliente que siempre tarda no es un problema de recordatorios: es un problema de acuerdo.

PLANTILLA · RECORDATORIO

Hola, [nombre]. Sigue pendiente [pieza] ([canal], se publica el [fecha]). Necesitamos tu «Aprobado» o tus «Cambios» antes del [fecha límite]; si no, la publicación pasa al [fecha nueva]. Lo tienes aquí: [enlace].

05

Deja registro de cada aprobación

Lo que no está escrito no se aprobó. Y lo que no se mide no se puede arreglar.

- ☐ Por cada pieza: quién aprobó, cuándo, qué versión y por qué canal. Una línea en una tabla basta.
- ☐ Guarda el mensaje de aprobación tal cual (copia o captura) junto a la versión final.
- ☐ Si pidió cambios, guarda la lista y la ronda en la que llegó.
- ☐ Una vez al mes, mira tres cosas: qué clientes tardan más en responder, qué piezas pasaron de las rondas incluidas y cuántas se pospusieron. Ahí está lo que toca cambiar: el brief, el acuerdo o la persona que aprueba.

PLANTILLA · TABLA DE REGISTRO (COLUMNAS)

Cliente · Pieza · Canal · Versión · Enviada el · Fecha límite · Respuesta (Aprobado / Cambios) · Quién
· Fecha · Ronda · Publicada el

Lo que puedes hacer esta semana, sin cambiar de herramienta

- ☐ Escribir el párrafo de aprobaciones y mandárselo a los tres clientes con más vueltas.
- ☐ Usar la plantilla de petición en la próxima pieza que envíes.
- ☐ Devolver la lista numerada antes de hacer los próximos cambios.
- ☐ Abrir la tabla de registro y rellenarla con las piezas de este mes.

TAMBIÉN TE PUEDEN SERVIR

Qué poner en un brief para que la pieza salga a la primera Las cinco preguntas que todo brief tiene que responder antes de producir, con plantillas para copiar.

Cómo saber que un cliente se enfría antes de que se vaya Las cuatro señales de que un cliente se está enfriando, cómo medirlas a mano cada mes y qué hacer con cada una.

Cómo saber qué le debes a cada freelancer a fin de mes Cinco pasos para que el pago a freelancers no dependa de una hoja de cálculo: tarifa por escrito, coste que nace con la pieza, qué cuenta como completada, gastos y cierre de mes.

Cómo contarle a tu cliente lo que haces por él cada mes Cinco pasos para que tu cliente sepa lo que haces por él sin un informe de veinte páginas: qué contar, dejar que lo vea, lo pendiente de su lado, un ritmo fijo y la reunión de veinte minutos.

Y las veinticinco plantillas de las cinco guías, juntas: **[Todas las plantillas en una página \(portaliaflow.com/es/plantillas\)](https://portaliaflow.com/es/plantillas)**

portaliaflow.com/es/guia-brief · portaliaflow.com/es/guia-salud-cliente ·

portaliaflow.com/es/guia-freelancers · portaliaflow.com/es/guia-cliente-al-dia

Si quieres que esto pase solo

Todo lo de arriba se puede hacer con email y una hoja de cálculo. PortaliaFlow lo hace por ti, en un portal con tu marca:

- ✓ Cada pieza se envía con plazo y el cliente responde en la propia pieza: «Aprobado» o «Cambios». Pedir cambios exige una nota.
- ✓ Tres recordatorios automáticos (al día siguiente, a los tres días y a la semana, configurables) y escalado al responsable de cuenta y a ti.
- ✓ Cada entrega es una versión y cada ronda de correcciones queda numerada.
- ✓ Queda quién aprobó, qué versión y cuándo, sin tabla aparte.
- ✓ Los emails salen con el remitente de tu agencia, desde tu dominio.

Y para que tu cliente sepa qué se va a encontrar: **Lo que verá tu cliente, desde el primer email hasta la pieza aprobada (portaliaflow.com/es/lo-que-ve-tu-cliente)**

Y en esa misma página, para hacer tú de cliente con una pieza de ejemplo y datos ficticios: **Pruébalo: así aprueba tu cliente (portaliaflow.com/es/lo-que-ve-tu-cliente#prueba)**

Y lo que no hace: no publica en redes, no factura y no sustituye el acuerdo con tu cliente.

Guía de PortaliaFlow, portal de clientes para agencias · portaliaflow.com/es/guia-aprobaciones · Puedes compartirla con tu equipo y tus clientes.