

El Costal: ¿cuánto pesa **tu operación?**

Diagnóstico de 10 minutos para dueños de negocio

Marcá lo que te pasó **en los últimos 7 días**. No pienses mucho: la primera reacción es la buena. Nadie va a ver esto — es para vos. Al final te digo qué hacer con el resultado.

1 El teléfono

quién contesta cuando vos no estás

- ☐ Un cliente escribió fuera del horario y le respondimos al otro día (o nunca).
- ☐ Contestamos varias veces la misma pregunta que ya habíamos contestado antes.
- ☐ Atendimos con la misma dedicación a un curioso que a un cliente listo para comprar.
- ☐ Alguien del equipo interrumpió lo que estaba haciendo para responder un mensaje.

2 Los datos

lo que se copia a mano

- ☐ Copiamos datos de un cliente de un lado a otro (del chat a una hoja, de un papel al computador).
- ☐ Buscamos información de un cliente y no la encontramos rápido.
- ☐ Un dato quedó mal escrito y tocó corregirlo después.
- ☐ Si alguien del equipo falta, hay información que solo esa persona sabe dónde está.

3 El seguimiento

la plata que se va sin ruido

- ☐ Hay clientes interesados a los que nadie volvió a escribirles.
- ☐ No sabría decir cuántos clientes nuevos entraron esta semana sin ponerme a contar.
- ☐ Nos enteramos tarde de que un cliente se fue con otro.
- ☐ Cotizamos y nunca supimos en qué quedó.

4 Vos

el cuello de botella

- ☐ Hubo cosas que solo pude resolver yo, aunque no eran importantes.
- ☐ Trabajé después de la hora o el fin de semana en algo operativo, no estratégico.
- ☐ Terminé el día ocupado pero con la sensación de no haber avanzado en nada grande.
- ☐ Si me enfermo una semana, el negocio se frena.

Contá tus marcas y lee acá

- 0 - 3** Tu operación está sana. Guardá esta hoja y repetila en tres meses: los incendios aparecen cuando el negocio crece.
- 4 - 8** Hay fugas, y todavía se tapan barato. Este es el mejor momento para arreglarlo — antes de que el volumen las vuelva urgentes.
- 9 - 13** Tu equipo está apagando incendios en vez de vender. No es falta de gente ni de ganas: es falta de sistema.
- 14 +** El negocio te está operando a vos. Cada semana que pasa se va plata que ni siquiera aparece en el estado de resultados.

Ahora mirá **el bloque donde marcaste más**. Ahí está tu incendio más caro — y ahí es donde se empieza.

¿Y ahora qué?

Este checklist te muestra **dónde** se te va el tiempo y la plata. El siguiente paso es ver **cuánto** — y qué se puede resolver primero.

Escribime por WhatsApp o Instagram con el número que te dio y el bloque donde marcaste más. Te digo, sin compromiso y en 15 minutos, qué haría yo en tu lugar.

Leonardo Palomino · COL-MENA · col-mena.net