Plantillas para comunicar cambios a los clientes

Lo que va entre corchetes se sustituye por los datos de la empresa. Los apartados 1 a 3 son para cada versión, el 4 y el 5 para un cambio que rompe algo, y del 6 al 9 para una subida de precio.

EMPRESA
[Nombre de la empresa]

PRODUCTO
[Nombre del producto]

CAMBIO
[Versión, cambio o precio nuevo]

FECHA DEL CAMBIO
[fecha]

EL DOCUMENTO, EN CIFRAS

3	2	6	8
Plantillas	Calendarios	Objeciones con respuesta	Comprobaciones antes de enviar

01 Nota de versión

[Fecha] . [Título de la versión, con lo más importante para el cliente]

Cambios que piden algo al cliente. [Qué cambia, qué hay que hacer y hasta cuándo. Si no hay ninguno, se quita este bloque.]

Novedades. [Una entrada por novedad.]

Mejoras. [Una entrada por mejora.]

Correcciones. [Solo los fallos que el cliente podía notar.]

Lo que no cambia nada para el cliente, como una limpieza interna o una dependencia actualizada, no entra.

02 Las entradas de la nota

Cada entrada responde a la pregunta «¿y a mí en qué me cambia esto?». Los ejemplos entre corchetes se sustituyen.

Título, con lo que gana el cliente	Tipo	Una o dos frases	Dónde está	Para quién
[Ahora se puede duplicar un proyecto con todas sus tareas]	Novedad	[Qué hace y cuándo viene bien]	[Menú del proyecto > Duplicar]	[Todos los planes]
[Las exportaciones grandes tardan segundos]	Mejora	[Qué pasaba antes y qué pasa ahora]	[Informes > Exportar]	[Todos los planes]
[Las facturas con descuento del 100 % ya se guardan bien]	Corrección	[Qué fallaba y que ya no hace falta el arreglo provisional]	[Facturación]	[Quien usaba descuentos]
[Título]	[Tipo]	[Texto]	[Ruta]	[Plan o rol]

03 Cuánto se comunica cada cambio

Cambio	Registro de cambios	En el producto	Correo	Soporte lo sabe antes
Corrección menor	Sí	No	No	El mismo día
Mejora que se nota	Sí	A veces	En el resumen del mes	[Tres días] antes
Novedad importante	Sí	Sí	Sí	[Una semana] antes
Cambio que pide algo al cliente	Sí, arriba y destacado	Sí	Sí, con antelación	[Dos semanas] antes
Subida de precio	No	Sí, en facturación	Sí, un correo propio	[Dos semanas] antes

04 Aviso de un cambio que rompe algo

Asunto. [Qué hay que hacer] antes del [fecha]

Qué cambia. El [fecha], [lo que deja de funcionar o cambia de comportamiento].

A quién afecta. A las cuentas que [condición]. La cuenta de [Empresa] está afectada porque [dato de esa cuenta].

Qué hay que hacer. [Pasos, con el enlace al artículo de ayuda.] Se tarda [tiempo].

Qué pasa si no se hace. [Consecuencia exacta, sin dramatizar.]

Ayuda. [Canal y persona.] [Si se ofrece hacerlo por el cliente, se dice aquí.]

05 Calendario de un cambio que rompe algo

Los plazos son un punto de partida. Cuanto más trabajo pide el cambio al cliente, más margen.

Cuándo	Qué se hace	A quién	Quién
[60] días antes	Primer aviso, con qué cambia, qué hay que hacer y hasta cuándo.	Solo las cuentas afectadas.	[Producto]
[60] días antes	Artículo de ayuda con los pasos y hoja de respuestas para soporte.	Clientes y equipo.	[Soporte]
[30] días antes	Recordatorio a quien no ha hecho el cambio.	Las cuentas afectadas que siguen igual.	[Producto]
[7] días antes	Último aviso, y contacto personal con las cuentas grandes.	Las cuentas afectadas que siguen igual.	[Quien lleva la cuenta]
El día	El cambio, y alguien mirando los errores y la bandeja.	Todos.	[Desarrollo y soporte]
[7] días después	Repaso de lo que se preguntó y de quién se quedó atrás.	Equipo.	[Producto]

06 Subida de precio. Decisiones previas

Se cierran antes de escribir el correo. Sin ellas, soporte no sabe qué contestar.

Decisión	Opciones	Lo decidido
Qué pasa con los clientes actuales	Mantener el precio un tiempo, ofrecer el pago anual al precio actual, o subir a todos en la misma fecha.	[Decisión]
Cuándo se aplica	En el primer cobro tras la fecha en los planes mensuales, y en la renovación en los anuales.	[Fechas]
Quién recibe un aviso personal antes	Las cuentas donde el importe pesa más y las que renuevan pronto.	[Lista de cuentas y quién las llama]
Qué se puede ofrecer	Cambio de plan, pago anual, mantener el precio un tiempo.	[Ofertas y quién las decide]
Qué permite el contrato	Lo que dicen las condiciones aceptadas por cada tipo de cliente.	[Revisado con la parte legal el día]

07 Subida de precio. Calendario

Los plazos son un punto de partida y los ajusta cada empresa. En planes anuales el aviso llega con margen antes de la renovación.

Cuándo	Qué se hace	Quién
[8] semanas antes	Decisiones cerradas y revisadas con la parte legal. Hoja de respuestas para soporte.	[Dirección]
[7] semanas antes	Aviso personal a las cuentas grandes, antes del correo general.	[Quien lleva cada cuenta]
[6] semanas antes	Correo a todos los clientes afectados. Artículo de ayuda y respuestas del agente de IA al día.	[Dirección y soporte]
La semana siguiente	Lectura diaria de las respuestas. La duda que se repite se añade al artículo.	[Soporte]
[1] semana antes	Recordatorio corto, con la fecha y las opciones.	[Dirección]
El día	Precio nuevo en vigor. Se comprueba la primera tanda de facturas.	[Finanzas]
[4] semanas después	Bajas y cambios de plan frente a un mes normal, por motivo.	[Dirección]

08 Subida de precio. El correo

Asunto. Precio de [Producto] a partir del [fecha]

El precio nuevo y la fecha, en la primera frase. A partir del [fecha], el plan [plan] pasa de [importe] a [importe] [por usuario] al mes. Para la cuenta de [Empresa] supone pasar de [importe] a [importe] al mes.

El porqué, en dos frases. [Lo que se ha añadido al producto este año o el coste que ha subido.]

Lo que se mantiene para este cliente. [Precio actual hasta el [fecha], o pago anual al precio actual antes del [fecha].]

Las opciones. Cambiar de plan, pasar a pago anual o darse de baja, desde [ruta].

A quién preguntar. [Nombre, correo o enlace para reservar una llamada.]

09 Hoja de respuestas para soporte

Soporte la tiene antes de que salga el correo. Si atiende un agente de IA, lleva las mismas respuestas.

Lo que dice el cliente	Respuesta acordada	Quién decide una excepción
«Es demasiado	Se reconoce, se recuerda lo que se mantiene y se dan las opciones. [Plan más económico y cómo cambiar]	[Nombre]

Lo que dice el cliente	Respuesta acordada	Quién decide una excepción
«No me habéis avisado»	Se indica la fecha del aviso y se reenvía. Si no le llegó, se le da el mismo margen desde hoy. [Sí o no]	[Nombre]
«¿Puedo mantener el precio actual?»	[La política, igual para todos.]	[Nombre]
«Me voy a otra herramienta»	Se agradece el tiempo como cliente y se explica cómo exportar los datos. Sin contraoferta improvisada.	[Nombre]
«¿Por qué sube?»	[El motivo, en las mismas dos frases del correo.]	[Nombre]
«¿Volverá a subir?»	No se promete. [Lo que sí se puede decir, como el precio fijado durante un año.]	[Nombre]

10 Comprobación antes de enviar

- [ ] El cambio o el precio nuevo y la fecha están en la primera frase y en el asunto.
- [ ] El correo dice qué tiene que hacer el cliente, o que no tiene que hacer nada.
- [ ] Va solo a quien le afecta, con el dato de su cuenta.
- [ ] No usa eufemismos. Dice «sube el precio» y «deja de funcionar».
- [ ] Soporte tiene la hoja de respuestas y sabe quién decide las excepciones.
- [ ] El artículo de ayuda está publicado y el agente de IA responde con el dato nuevo.
- [ ] Las cuentas grandes han recibido un aviso personal antes.
- [ ] Hay fecha para el recordatorio y para la lectura posterior.