KIT GRATUITO · KREATIONALL

Consultas por coches vendidos o reservados

Qué hacer cuando entra una consulta por un coche que ya no está disponible: protocolo, mensajes listos, guion de llamada, registro y checklist del anuncio.

1. **Confirma** el estado real con quien gestiona el stock: vendido, reservado o sin confirmar.
2. **Responde** primero por el coche que preguntó. Nómbralo y di el estado sin rodeos.
3. **Pregunta** si quiere alternativas y qué necesita: presupuesto, uso, plazo.
4. **Ofrece** solo opciones disponibles que encajen, explicando qué cambia.
5. **Registra** quién atiende, qué se acordó y la próxima acción. Si no quiere seguir, cierra.

Retira el anuncio en cuanto se confirme la venta. La Ley 3/1991 de Competencia Desleal considera engañoso informar mal sobre la disponibilidad de un producto (art. 5.1.b) y anunciar un bien para luego promocionar otro distinto (art. 22.2, prácticas señuelo). Fuente: BOE, texto consolidado, consultado el 12 de octubre de 2026 (boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1991-628). No es asesoramiento jurídico.

Guion de llamada

1. Saluda y nombra el coche del anuncio para que reconozca su consulta.
2. Di el estado sin rodeos: «Ya se ha vendido, así que no podremos enseñártelo ni hacer la prueba.»
3. Pregunta antes de ofrecer: «Si quieres, buscamos otra opción que encaje. ¿Qué te interesaba de este coche y qué presupuesto quieres respetar?»
4. Si acepta, apunta lo imprescindible (presupuesto, uso, plazo) sin repetir lo que ya te dijo.
5. Acuerda el siguiente paso y regístralo: quién, qué y cuándo. Si no quiere seguir, cierra la conversación.

MENSAJES LISTOS

Plantillas para WhatsApp

Cambia lo que va entre corchetes. Añade el modelo del coche y el nombre del cliente. Genera más combinaciones en kreationall.com/guias/cliente-interesado-coche-vendido

VENDIDO · QUERÍA VERLO · PREGUNTAR QUÉ BUSCA

Hola, gracias por preguntar por el coche del anuncio. Ya se ha vendido, así que no podremos enseñártelo ni hacer la prueba. Si quieres, buscamos otra opción que encaje. ¿Qué te interesaba de este coche y qué presupuesto quieres respetar? [Tu nombre], [Concesionario]

VENDIDO · PREGUNTÓ EL PRECIO · HAY UNA ALTERNATIVA

Hola, gracias por preguntar por el coche del anuncio. Ya se ha vendido, así que no tiene sentido prepararte un precio ni una financiación para él. Tenemos disponible un [modelo alternativo] que puede encajar. Diferencias con el que viste: [precio, kilómetros o equipamiento]. ¿Te paso la ficha? [Tu nombre], [Concesionario]

VENDIDO · PREGUNTÓ SI SIGUE DISPONIBLE · NO HAY NADA PARECIDO

Hola, gracias por preguntar por el coche del anuncio. Ya se ha vendido. Ahora no tenemos nada parecido. Si quieres, te aviso cuando entre un coche con las características que me digas. Si no, no te volveremos a escribir por este anuncio. [Tu nombre], [Concesionario]

RESERVADO · QUERÍA VERLO

Hola, gracias por preguntar por el coche del anuncio. Ahora mismo está reservado por otro cliente: todavía no es una venta cerrada. Mientras siga la reserva no podemos enseñártelo. Si la reserva se anula, ¿quieres que te avise? Mientras tanto, si quieres, buscamos otra opción que encaje. ¿Qué te interesaba de este coche y qué presupuesto quieres respetar? [Tu nombre], [Concesionario]

SIN CONFIRMAR · QUERÍA VERLO

Hola, gracias por preguntar por el coche del anuncio. Estoy comprobando si sigue disponible y prefiero confirmártelo antes de quedar para verlo. Te escribo en cuanto lo sepa, hoy mismo. [Tu nombre], [Concesionario]

SIN CONFIRMAR · PREGUNTÓ EL PRECIO

Hola, gracias por preguntar por el coche del anuncio. Estoy comprobando si sigue disponible y te lo confirmo en cuanto lo sepa, hoy mismo. [Tu nombre], [Concesionario]

MENSAJES LISTOS

Plantillas para email

VENDIDO · QUERÍA VERLO

Asunto: Sobre el coche del anuncio que nos preguntaste

Hola:

Gracias por preguntar por el coche del anuncio.

Ya se ha vendido, así que no podremos enseñártelo ni hacer la prueba.

Si quieres, buscamos otra opción que encaje. ¿Qué te interesaba de este coche y qué presupuesto quieres respetar?

Un saludo,
[Tu nombre]
[Concesionario] · [Teléfono]

RESERVADO · PREGUNTÓ EL PRECIO

Asunto: Sobre el coche del anuncio que nos preguntaste

Hola:

Gracias por preguntar por el coche del anuncio.

Ahora mismo está reservado por otro cliente: todavía no es una venta cerrada. Mientras siga la reserva no podemos ofrecértelo. Si la reserva se anula, ¿quieres que te avise?

Mientras tanto, si quieres, buscamos otra opción que encaje. ¿Qué te interesaba de este coche y qué presupuesto quieres respetar?

Un saludo,
[Tu nombre]
[Concesionario] · [Teléfono]

VENDIDO · HAY UNA ALTERNATIVA

Asunto: Sobre el coche del anuncio que nos preguntaste

Hola:

Gracias por preguntar por el coche del anuncio.

Ya se ha vendido.

Tenemos disponible un [modelo alternativo] que puede encajar. Diferencias con el que viste: [precio, kilómetros o equipamiento]. ¿Te paso la ficha?

Un saludo,
[Tu nombre]
[Concesionario] · [Teléfono]

PARA IMPRIMIR

Registro de consultas por coches no disponibles

Fecha	Coche del anuncio	Cliente	Canal	Estado	Alternativa ofrecida	Siguiente paso y responsable

Checklist del anuncio tras cada venta

- [ ] Anuncio retirado o marcado en la web propia.
- [ ] Anuncio retirado o marcado en cada portal donde se publicó.
- [ ] Estado «reservado» visible si la venta no está cerrada.
- [ ] Consultas abiertas de ese coche localizadas y respondidas.
- [ ] Responsable y plazo para retirar anuncios tras cada venta acordados.
- [ ] Avisos pedidos por clientes («avísame si entra uno parecido») apuntados con sus condiciones.

¿Quieres que esto pase solo? Preparamos el aviso al comercial cuando entra una consulta por un coche vendido, la respuesta base con alternativas y el registro del seguimiento, con las herramientas que ya usáis. Revisión gratuita de 30 minutos en kreationall.com