



La vida es muy corta  
como para no utilizar  
**WhatsApp Business**



# ¿Qué encontrarás?

**1.**

**Introducción a  
WhatsApp Business**

**7 pasos para configurar  
tu perfil**

**2.**

**3.**

**10 tips para gestionar tu  
WhatsApp Business**

**Los 3 mandamientos de  
WhatsApp Business**

**4.**

# WhatsApp Business

Es una **app gratuita** que permite a los negocios conectar de forma **instantánea** y **cercana** con sus clientes.



Descarga para Android



Descarga para iOS



**2.400 millones**  
de usuarios en el mundo

**67%**  
de los colombianos tienen WhatsApp

—Diego Molano, exministro de las TICs

# ¿De qué te estás perdiendo?





# Te ayuda con el manejo de tiempo

Puedes establecer mensajes de **respuesta automática**, los cuales funcionan incluso por fuera de tu **horario comercial**. De esta forma, tus clientes no se sienten ignorados.

[Conoce más](#)



# Te brinda respaldo y seguridad

Además de las **copias de seguridad**, en tu perfil verificado puedes acceder a **estadísticas**, situar tu negocio en el **mapa**, añadir un **horario comercial**, escribir una **descripción** de la empresa, ofrecer un **correo electrónico** y detallar tu **página web**.

Conoce más



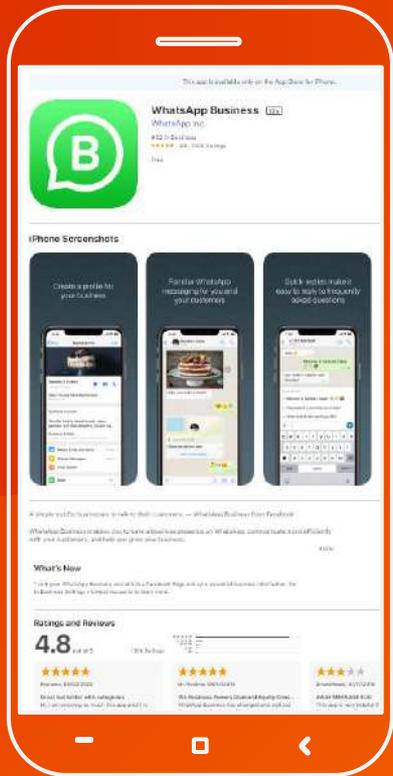
¿Estás list@?  
**¡Comencemos!**



# Descarga la APP WhatsApp Business

Puede parecer obvio, pero es importante que sepas que esta aplicación es **distinta y separada** a la del WhatsApp normal.

Puedes encontrarla **GRATIS** en las tiendas de IOS y de Android. Recuerda que esta aplicación es **exclusiva para negocios**.



# 7 Pasos para configurar tu perfil



Lo primero que debes hacer para contar con una cuenta de **WhatsApp Business** es configurar la información de tu perfil.

## 1. Acepta los permisos

A continuación deberás **aceptar los permisos** que requiere WhatsApp Business para funcionar.

Esta aplicación es **segura** así que **toda tu información** está a salvo.



## 2. Verifica tu número de teléfono

Ahora es el momento de **verificar el número de teléfono** que está registrado a nombre de tu empresa.

Recuerda que **debe ser distinto** al de tu perfil personal si deseas manejarlos **por aparte**.





## RECUERDA:

Puedes tener **ambas aplicaciones instaladas** en tu celular, pero con una condición:

**No puedes usar el mismo número** en WhatsApp normal y en WhatsApp Business. Lo que sí puedes hacer es tener ambas aplicaciones funcionando con números diferentes.



### 3. Copia de seguridad

En WhatsApp Business puedes **restaurar una copia de seguridad** en Google Drive o iCloud, si estaba activada para ese número de teléfono.

Si la quieres recuperar, pulsa **restaurar**.

En caso contrario, **omitir**.

No podrás cambiar de idea más tarde, así que piénsalo bien.



## 4. Tu nombre

En el siguiente paso necesitarás **registrar el nombre** de tu empresa.

¡Ojo! Pues no lo podrás cambiar más tarde sin empezar **todo el proceso de nuevo**. Así que en este paso debes tener muy presente **colocar el nombre de tu empresa** y no tu nombre personal.



## 5. Tu foto de perfil

También puedes elegir **una foto de perfil**, que en este caso sí podrás cambiar más tarde.

Sin embargo, te recomendamos colocar **tu logo**, debido que le aporta seriedad a tu imagen.



## 6. Configura tu información de perfil

En el menú de ajustes, selecciona la opción **"Ajustes de empresa"**.

En donde encontrarás una serie de elementos que puedes **rellenar con tu información**, si así lo deseas.



# Son concretamente los siguientes:

## Foto

Si quieres cambiar la foto de perfil de tu negocio, haz clic sobre la foto actual.



## Categoría de la empresa

Elige qué categoría representa mejor a tu empresa (alimentos, banca, belleza...)



## Descripción de la empresa

Si lo deseas, puedes añadir un texto, hablando de tu negocio.



## Web

Puedes añadir hasta dos direcciones web relacionadas con tu empresa.



## Dirección de la empresa

Rellenarla en texto no la actualiza en el mapa, si quieres ubicarla, debes pulsar *"Elige una ubicación en el mapa"*



## Horario comercial

Es una información muy útil para los clientes, puedes elegir entre siempre abierto, solo con cita o personalizado.



## Correo electrónico

Indica aquí la dirección de correo electrónico que quieres que los clientes usen para contactar con tu negocio.



## 7. Guarda los cambios

Cuando tengas listos los cambios, pulsa **Guardar** y ya tendrás tu cuenta de **WhatsApp Business** creada, configurada y lista para usar para **comunicarte** con tus clientes de forma más **eficaz y optimizada** que con la versión normal.



# 10 Tips para gestionar tu WhatsApp Business



Ahora que ya conoces el potencial de **WhatsApp** como **herramienta de Marketing**, mira algunos **consejos** acerca de cómo puedes **aprovecharla al máximo** para beneficiar tu negocio.

# 1. Ofrece atención al cliente en tiempo real

Ya sea a través del chat, llamadas de voz o videollamadas, WhatsApp te ofrece la oportunidad de **asistir a tus clientes** y solventar sus dudas en **tiempo real**.

Mediante esta estrategia no sólo logras **mejorar la calidad de tu servicio**, sino que te permite **fidelizar** a tu audiencia a través de un **trato directo y personalizado**.



## 2. Ten en cuenta los tiempos de respuesta

La **inmediatez** es un arma de doble filo, debido a que al momento en que tus clientes desean comunicarse con tu empresa por WhatsApp, buscan **una respuesta clara y rápida**.

Es por este motivo que te recomendamos estar **muy atento** a este canal, ya que un mal manejo de la herramienta puede ser muy **riesgoso** al momento de generar ventas.

### 7 minutos

Es el tiempo máximo que te recomendamos para atender la solicitud de un cliente.



### 3. Enriquece tus textos

Aprovecha **todos los recursos** que WhatsApp pone en tus manos. Por eso, al momento de **redactar mensajes de texto**, te recomendamos emplear itálicas y negritas como forma de **resaltar la información**.

- Para las *itálicas*, debes colocar la frase entre guiones bajos, así:  
\_Hola\_
- Para las **negritas**, debes colocar la frase entre asteriscos, así:  
\*Hola\*.



## 4. Aprovecha el multimedia

También es de gran provecho **enriquecer tus mensajes** con videos, GIFs, fotografías, enlaces y emojis para **aumentar la expresividad** de tus envíos.

Incluso, puedes realizar **stickers** personalizados de tu marca para aumentar el **engagement** con tus clientes

**¡Estamos seguros de que no los olvidarán!**



## 5. Preserva el interés

Ante todo te sugerimos que procures que todos tus mensajes sean **breves, claros, relevantes y ortográficamente correctos**

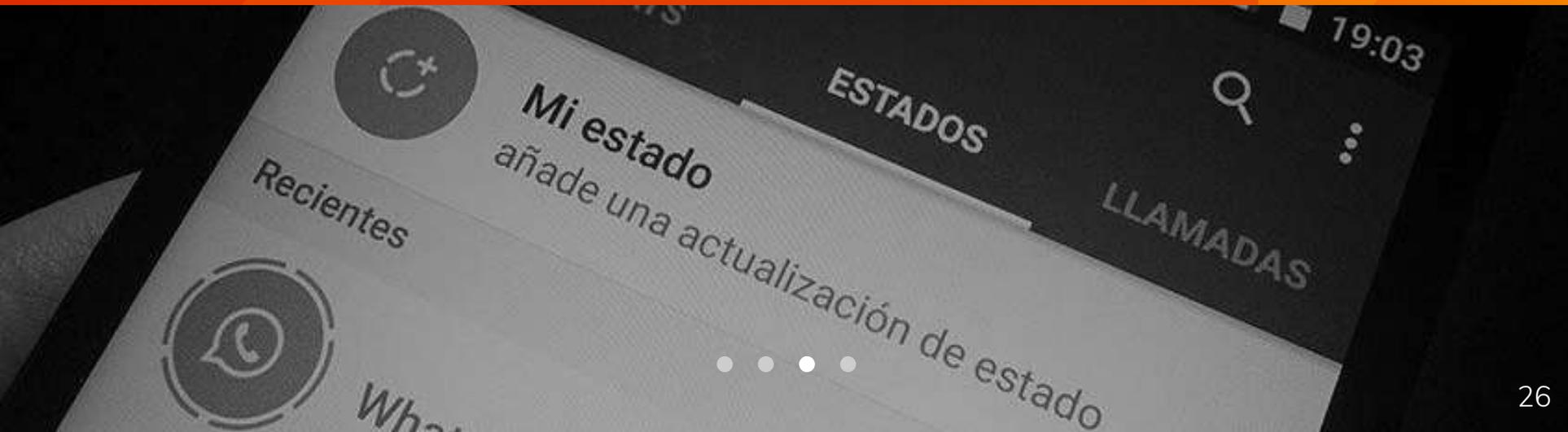
Además, es aconsejable enviar **pocos mensajes**, en lugar de enviar **varias frases separadas**, ya que la recepción de éstas suele ser **molesta e invasiva** debido a que emite **demasiadas notificaciones** en el WhatsApp de tus clientes.



## 6. Estados para negocios

Para promover tus ofertas **sin resultar invasivo**, puedes utilizar los estados de WhatsApp, los cuales duran **24 hrs.** antes de desaparecer.

La app muestra a los usuarios que hay un nuevo estado colocando un punto en la pestaña estados sin crear **una molesta notificación.**



## 7. Listas de difusión, tu nuevo aliado

Con esta función puedes enviar mensajes a varios contactos, sin tener que seleccionarlos uno por uno.

Ten en cuenta que esta no debe ser una costumbre, **estar enviando mensajes todo el tiempo puede provocar bloqueos**, por lo que te recomendamos utilizarlo solamente para cuando hagas una promoción, actividad o comunicado de mucho interés.





## 8. Si los celulares no son lo tuyo

WhatsApp Business permite la **sincronización** con el servicio WhatsApp Web para poder **trabajar desde el ordenador.**

Un recurso ideal para quienes necesiten trabajar sus relaciones con clientes o proveedores **desde su escritorio** y que permite chatear desde la plataforma web.

## 9. Evita las confusiones y el caos de mensajes

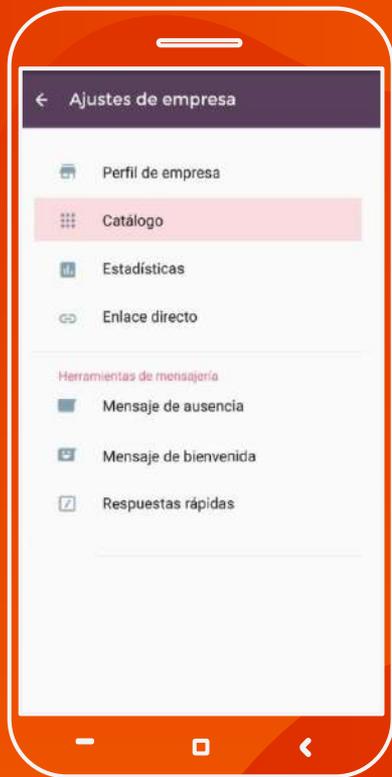
WhatsApp Business ofrece un innovador sistema de **categorización de mensajes** y de cualquier tipo de comunicación que permite a la empresa archivar y localizar fácilmente los mensajes por **etiquetas personalizadas** para nuevos clientes, nuevos proveedores, pagos, pagos pendientes, órdenes completadas, entre otros.



## 10. Optimiza tu tiempo con catálogos de productos

El catálogo es una **herramienta básica** que permite mostrar de manera **clara, técnica y descriptiva** cada producto o servicios que ofrecemos como marca.

Te permite **aumentar el tráfico hacia tu página** y así **incrementar tus ventas**, además puedes tener una **mejor administración** de todos tus productos completamente **gratis**.



## Paso 1:

Busca en la parte superior derecha y selecciona la opción *"Ajustes"* y después ubica la opción *"Ajustes de empresa"*

## Paso 2:

Selecciona la opción *"Catálogo"* y da clic para poder desplegar todas las opciones.

## Paso 3:

Una vez realizado el paso anterior, pulsa en el icono de +, con el propósito de agregar el producto o servicio que ofrezcas.





## Paso 4:

Agrega una o varias imágenes, para mostrar tu producto seguido de los campos disponibles para describirlo.

También puedes incorporar como MÁXIMO 10 IMÁGENES por cada ficha de productos.

- Nombre del producto
- Precio de venta
- Descripción de productos
- Enlace o URL del producto
- Código del producto



## Paso 5:

Una vez que añadas toda la información, le das clic a la opción de *“Guardar”*

En la parte superior izquierda de la ficha del producto aparecerá el icono de *reloj* donde señala que el producto está en revisión y una vez que sea aprobado se mostrará públicamente.



## Paso 6:

Una vez aprobado tienes 2 formas de compartir dichas fichas de productos.

La primera forma, es revisar el perfil business, donde la opción de catálogo mostrará todos los productos y/o servicios.

La segunda forma, es enviarle como un adjunto, a cada comprador, la ficha de los productos en los cuales están interesados.

A hand holding a smartphone displaying the WhatsApp Business interface. The screen shows a chat conversation with a contact named 'Bautista Sierra'. The interface includes a header with the contact's name and profile picture, and a list of messages. The background is a dark, blurred image of a person's hand holding the phone.

# Los TRES mandamientos de WhatsApp Business

WhatsApp web es una excelente herramienta para acortar pasos en el proceso de compra de usuario, debido a su cercanía.



# MANDAMIENTO #1

No dejarás “en visto”

# Facilita tu respuesta

Puedes establecer un **mensaje de bienvenida** para cuando te escriben por primera vez, además de guardar **respuestas automáticas** para contestar alguna pregunta concreta.

También hay una opción para configurar un **mensaje de ausencia** de hasta 200 caracteres para que tus clientes no se queden sin respuesta fuera de tu **horario comercial**.





## Configura tu mensaje de bienvenida en 3 pasos

Este mensaje es de **gran utilidad** puesto que se enviará de manera **automática** cuando una persona te escriba **por primera vez**, o bien, cuando escriba después de no haber **interactuado** durante más de 14 días.

Puedes configurar el mensaje que más te guste con un límite de 200 caracteres y, además, ¡puedes añadir emojis!





## Paso 1:

Dirígete a la ventana *“Ajustes”* y selecciona la opción *“Ajustes de empresa”*

## Paso 2:

Selecciona la opción *“Mensaje de bienvenida”*

## Paso 3:

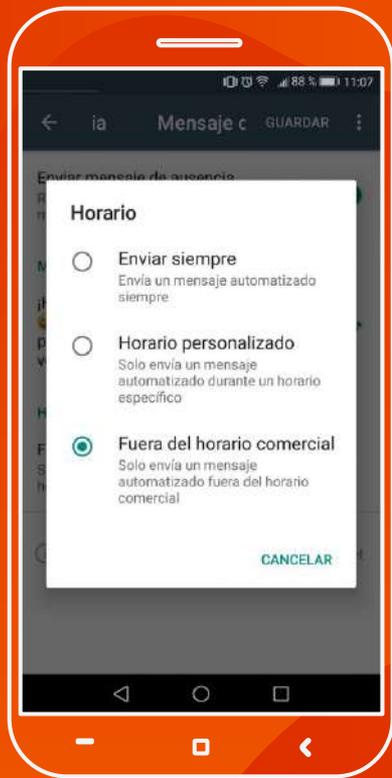
Activa la opción *“Enviar mensaje de bienvenida”*, rellena el campo *“Mensaje”* y configura el campo *“Destinatarios”*

## Configura tu mensaje de ausencia en 3 pasos

También puedes configurar **mensajes automatizados** para cuando no estés en **horario comercial**. El límite de caracteres es el mismo que el mensaje de bienvenida y puedes configurar un **horario personalizado** o **fuera de horario comercial**.

Los mensajes de ausencia solo se van a enviar cuando el teléfono tiene **conexión a Internet**, así que, es posible que la gente que contacte con nosotros no reciba **siempre** este mensaje.





## Paso 1:

Dirígete a la ventana "Ajustes" y selecciona la opción "Ajustes de empresa"

## Paso 2:

Selecciona la opción "Mensaje de ausencia"

## Paso 3:

Activa la opción "Enviar mensaje de ausencia", rellena el campo "Mensaje" y configura el campo "Horario"



## Configura tus respuestas rápidas

Esta función te ahorrará trabajo de **responder siempre lo mismo**.

Puedes configurar **atajos**, escritos con el símbolo "/" más una palabra que **identifique** el mensaje personalizado que quieras.

A continuación descubre los pasos para poder hacerlo.





## Paso 1:

Dirígete a la ventana “Ajustes” y selecciona la opción “Respuestas rápidas”

## Paso 2:

Da clic en el botón verde con el símbolo + ubicado en la esquina inferior derecha

## Paso 3:

Activa la opción “Enviar mensaje de ausencia”, rellena el campo “Mensaje” y configura el campo “Horario”





## Paso 4:

Rellena el campo “Mensaje” con la información que deseas dar

## Paso 5:

En el campo “Atajo” coloca un término clave que te permita diferenciar las respuestas

## Paso 6:

Guarda los cambios y dirígete a una ventana chat en donde puedas probar esta función.





## Paso 7:

Para probar si tu respuesta funciona correctamente debes escribir en el campo de texto un / (símbolo Slash) y se te abrirá una ventana con todas tus respuestas rápidas guardadas.

## **MANDAMIENTO #2**

No perderás de vista  
a tus clientes

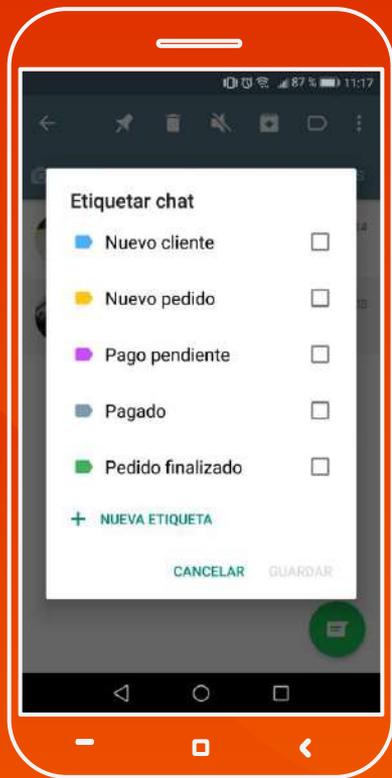




## Utiliza las etiquetas

Sirven para otorgarle a tus conversaciones abiertas una **"categoría"**.

Por ejemplo: si tienes un e-commerce y contactan contigo a través de esta aplicación para hacer un nuevo pedido, tu puedes **marcar** este chat con la etiqueta de **"nuevo pedido"**.



## ¿Cómo se hace? ¡Muy fácil!

Mantienes **presionado** el chat en cuestión para ver más opciones que se ofrecen.

En la parte superior aparecen varios iconos:

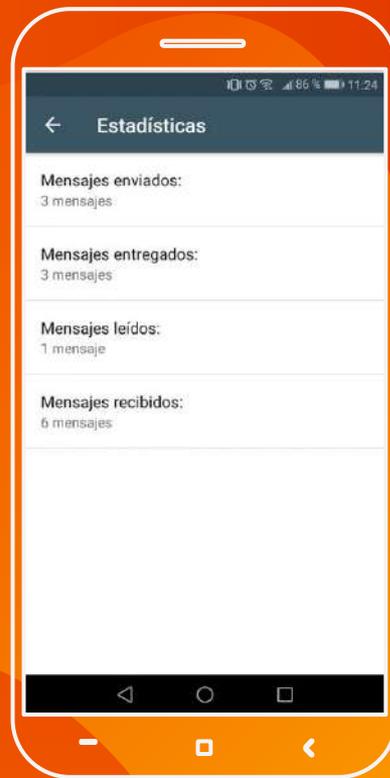
- **Una chincheta:** Fijar chat
- **Una papelera:** Borrar
- **Un altavoz:** Silenciar notificaciones de este chat
- **Una carpeta:** Archivar
- **Una flecha gruesa:** Hace referencia a las etiquetas. Cuando uses esta opción, podrás seleccionar varias de las etiquetas por defecto, o bien, puedes crear otra diferente.

# Aprovecha las métricas

Las estadísticas se encuentran en la sección **“ajustes de empresa”**.

Te permite conocer:

- Mensajes Enviados
- Mensajes Entregados
- Mensajes Leídos
- Mensajes Recibidos





## **MANDAMIENTO #3**

Darás importancia a tus  
clientes de principio a fin



## Antes de la compra

Es muy probable que tus clientes estén buscando la manera de contactar contigo, así que no olvides colocar tu número y enlace de WhatsApp en estos medios digitales.



## Ya te escribieron, ¿y ahora qué?

Teniendo en cuenta todos los tips que ya conoces, procura estar pendiente realizando un seguimiento durante todo el proceso de compra para que tu cliente se sienta respaldado.

No olvides mantener en todo momento el tono de tu marca tal y como lo harías vendiendo en una tienda física.



# El CRM, tu nuevo mejor amigo

Te recomendamos el uso de un CRM para hacer el seguimiento a los clientes que te contactan. Hay algunos gratuitos como Hubspot u otros a precios competitivos como Pipedrive o Salesforce. Escoge el que más se acomode a tu empresa y a sus necesidades,

The HubSpot logo is displayed on a white rectangular background. It features the word "HubSpot" in a dark blue, sans-serif font. The letter "o" in "Spot" is replaced by a red icon of a person with arms raised, resembling a stylized "h" or a person celebrating.The Pipedrive logo is displayed on a white rectangular background. It consists of the word "pipedrive" in a lowercase, bold, black, sans-serif font. A small trademark symbol (TM) is located to the upper right of the word.The Salesforce logo is displayed on a white rectangular background. It features a blue cloud-like shape with the word "salesforce" written in a white, lowercase, sans-serif font inside the cloud.

## Después de la compra

Es el momento de fidelizar a tus clientes. Cuando sepas que tu producto ha llegado a su destinatario o cuando tu servicio se haya cumplido, viene muy bien la pregunta: **“¿Cómo te fue con nuestro producto/servicio?”**

Procura tener en cuenta sus opiniones, Las negativas ayudarán a notar algunas falencias que puedas corregir a futuro y las positivas podrás compartirlas en tus redes sociales para demostrar la satisfacción de tus clientes.



# ¡Gracias!



¿Quieres llevar tu marketing digital a otro nivel?

**No dudes en contactarnos**

[hola@ideoviral.com](mailto:hola@ideoviral.com)

+57 310 296 4984

[www.ideoviral.com.co](http://www.ideoviral.com.co)

