

pymenauta

PRESENTADO POR:

BN PYMES

WHATSAPP BUSINESS: SU SUCURSAL DIGITAL

*Abramos su sucursal en WhatsApp para que sus clientes le
compren sin salir de su casa o su oficina.*

nauta 

pymenauta

BN PYMES

Heidy Murillo Quesada



- Especialista en Marketing Digital
- Consultora empresarial y especialista en marketing digital. (14+ años).
- Máster en Dirección de Marketing, Gestión de Clientes y Web 2.0. Gerente General de Óptima con H. Costa Rica.

✉ vendamos@optimaconh.com

🌐 www.optimaconh.com

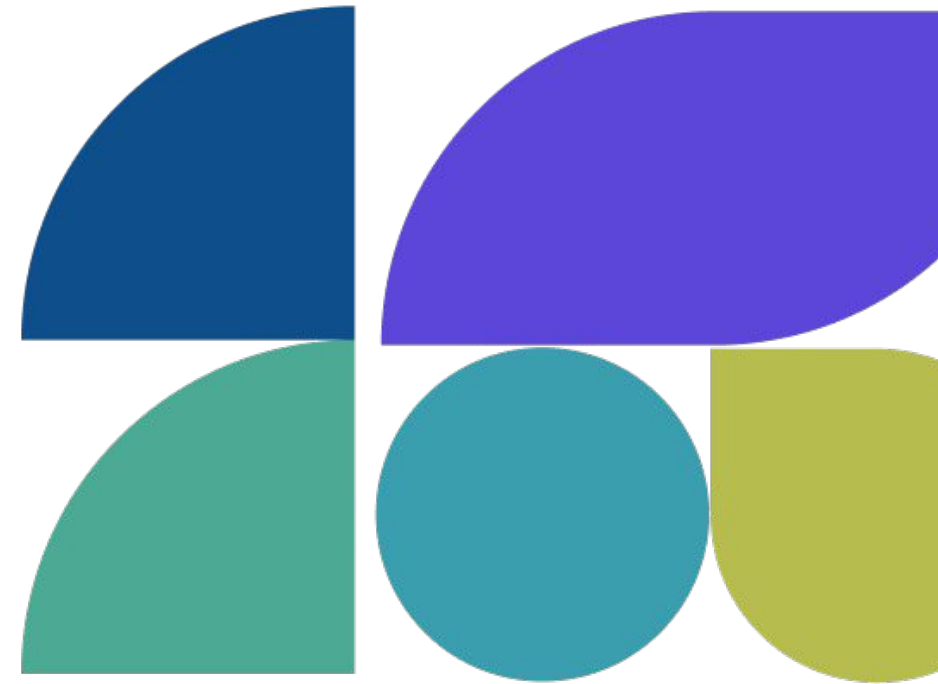


Objetivo del curso

Este enfoque permitirá a PYMES como la suya:

1. Transformar su WhatsApp en una sucursal digital organizada.
2. Mostrar productos de forma autónoma.
3. Ahorrar tiempo en atención al cliente.
4. Proyectar la confianza que un local físico.

Introducción a WhatsApp Business





Diferencias clave entre WhatsApp, WhatsApp Business y la API de WhatsApp

Es fundamental entender las diferencias para elegir la herramienta adecuada.

1

Whatsapp personal

- Uso personal.
- Entre familiares y amigos.
- Mensajería básica.

2

Whatsapp business

- Para mipymes.
- Para interactuar con clientes.
- Perfil de empresa, catálogo, respuestas rápidas, etc.

3

WhatsApp Business API

- Para grandes empresas.
- Integración con sistemas.
- De pago.
- Requiere desarrollo.

Funcionalidades de Whatsapp Business

1

Perfil de empresa

→ Crea un perfil profesional con información importante como dirección, horario, sitio web y descripción del negocio.

2

Catálogo

→ Exhibe los productos y servicios de forma organizada y atractiva. Los clientes pueden explorar el catálogo directamente.

3

Respuestas rápidas y automáticas

→ Guarda y reutiliza mensajes frecuentes para responder rápidamente a preguntas comunes.

→ Mensaje de bienvenida y ausencia.

4

Etiquetas

→ Organiza los chats y clientes por categorías.

→ Permite gestionar conversaciones de manera efectiva y enviar mensajes personalizados.



Configuración básica de la cuenta



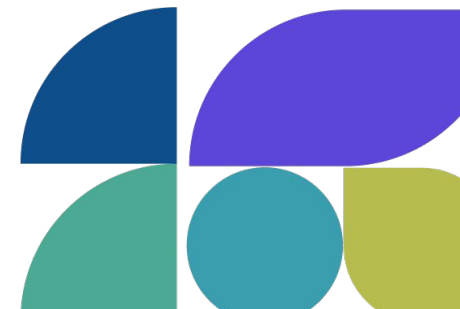
1. Instalar.



2. Añadir número.



3. Completar datos.





Su vitrina virtual: configurar un catálogo efectivo



Configuración del catálogo



Abrir
“Herramientas para
empresas en los
puntos verticales.



Escoger la
opción
“Catálogo”.



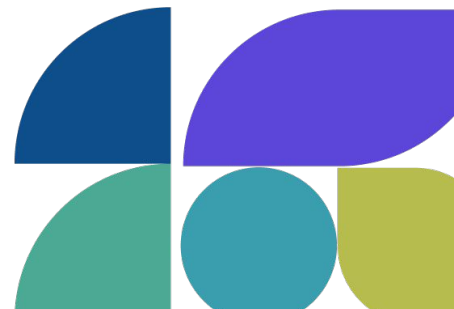
Agregar el
producto o
servicio.



Poner
nombre y
fotografía.



Agregar
detalles:
descripción,
enlace,
precio,
código, etc.



Más allá de lo básico



- **Precio (Opcional):** Definir si desea mostrarlo.
- **Descripción:** Detallar beneficios y usos del producto, luego características.
- **Enlace:** Agregar un link directo a la página de compra en el sitio web o a más información.

Más allá de lo básico



- **Código:** Si usa códigos de producto, agregarlos para tu gestión interna.
- **Guardar:** Confirma los cambios.
- **Colecciones:** Organiza tus productos en categorías temáticas para facilitar la navegación del cliente.



Más allá de lo básico



- Imágenes de alta calidad:
 - Claridad y luminosidad.
 - Diferentes ángulos.
 - Fondo limpio.
 - Resolución adecuada.



Dinámica: Inspección de vitrinas



Título: Café e implementos.

Precio: (En blanco)

Descripción: Café de grano 500g y taza. Varias marcas. Pregunte precio por privado. Entrega a coordinar.



Título: Kit Amanecer: Café de Especialidad + Taza Artesanal

Precio: ₡12.500

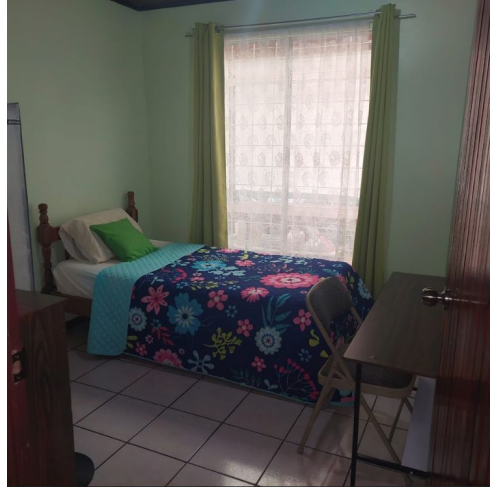
Descripción: ¡Despierta con la mejor energía y el aroma perfecto! ☕✨ Este kit está diseñado para transformar tus mañanas o para convertirse en el regalo ideal para ese amigo amante del buen café. Disfruta de una experiencia de cafetería sin salir de tu casa.

¿Qué incluye el Kit?

☕ 1 Bolsa de 500g de café 100% arábica (Tueste medio).

🏺 1 Taza de cerámica elaborada a mano.

Dinámica: Inspección de vitrinas



Título: Habitación individual.

Precio: (En blanco)

Descripción: Habitación con una cama individual, con cama, ropero, escritorio y ventilador..



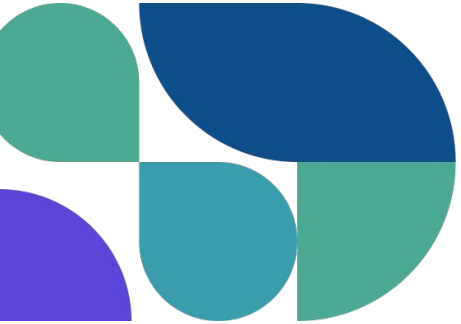
Título: Habitación Individual "Confort" 🛏️

Precio: ₡20.000 / noche

Descripción:

¡Tu espacio ideal para descansar y concentrarte en total tranquilidad! ✨

Diseñada especialmente para viajeros solitarios, estudiantes o profesionales en viaje de negocios. Disfruta de un ambiente privado y silencioso, perfecto para recargar energías después de un día de turismo o para trabajar sin interrupciones.



Compartiendo productos



1. Abrir conversación y clip de adjuntar.



2. Seleccionar catálogo y producto.

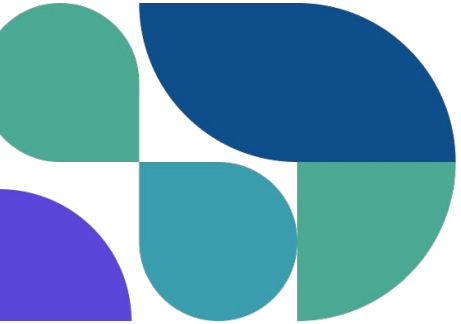


3. Enviar mensaje.





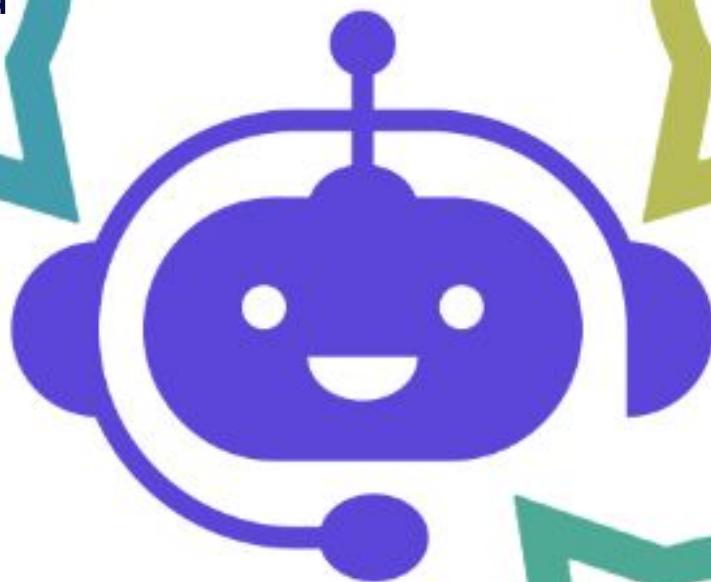
Gestión de la mensajería



Mensaje de bienvenida



Mensaje en ausencia



Respuestas rápidas

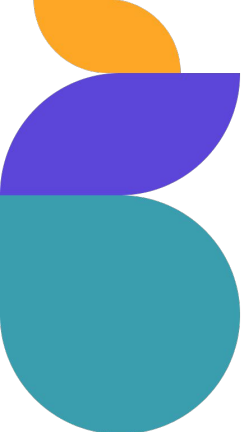
Gestión de la mensajería



Respuestas rápidas, cierran ventas más rápido



- **Atajos predefinidos** que agilizan la respuesta a preguntas frecuentes.
- Configure mensajes para **información común** o acciones, activados por una palabra clave.
- **Ejemplo:** Al escribir "/horarios", se envía automáticamente la información de tu horario de atención.
- Esencial para una **comunicación eficiente**, incluso cuando no estás disponible en tiempo real.

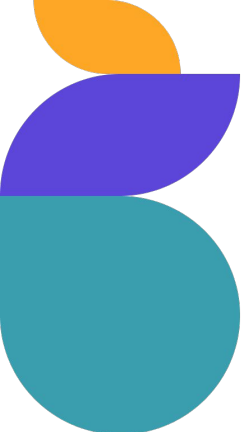


Dinámica: El reto del chat veloz

- ¿Cuáles son sus métodos de pago?
- ¿Tienen envío a domicilio?
- Me llegó el producto defectuoso



Etiquetas: organice sus clientes y potencie sus ventas



Conozca a su cliente: personalice y conquiste

- Utilizar las etiquetas y la información de los chats para clasificar a tus clientes.
- Entender sus intereses, necesidades y etapa en el embudo.
- Enviar contenidos y ofertas personalizadas (ej., promociones exclusivas para clientes VIP, información sobre productos complementarios).

Conozca a su cliente: personalice y conquiste



1

Clasificación de clientes

2

Contenidos personalizados

3

Promociones exclusivas

Conozca a su cliente: personalice y conquiste

4

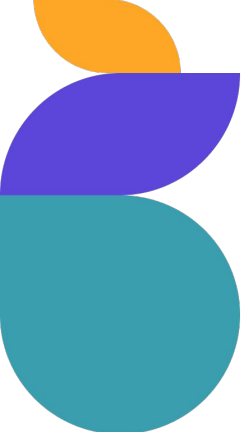
Información complementaria.

5

Novedades

6

Recordatorios

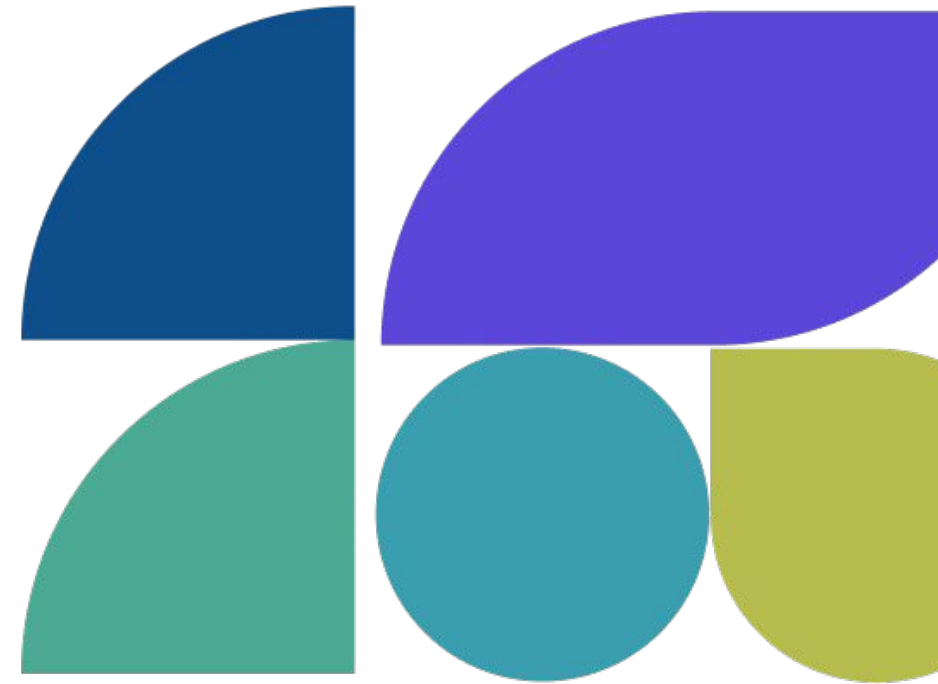


Dinámica: Identificando mi clientela

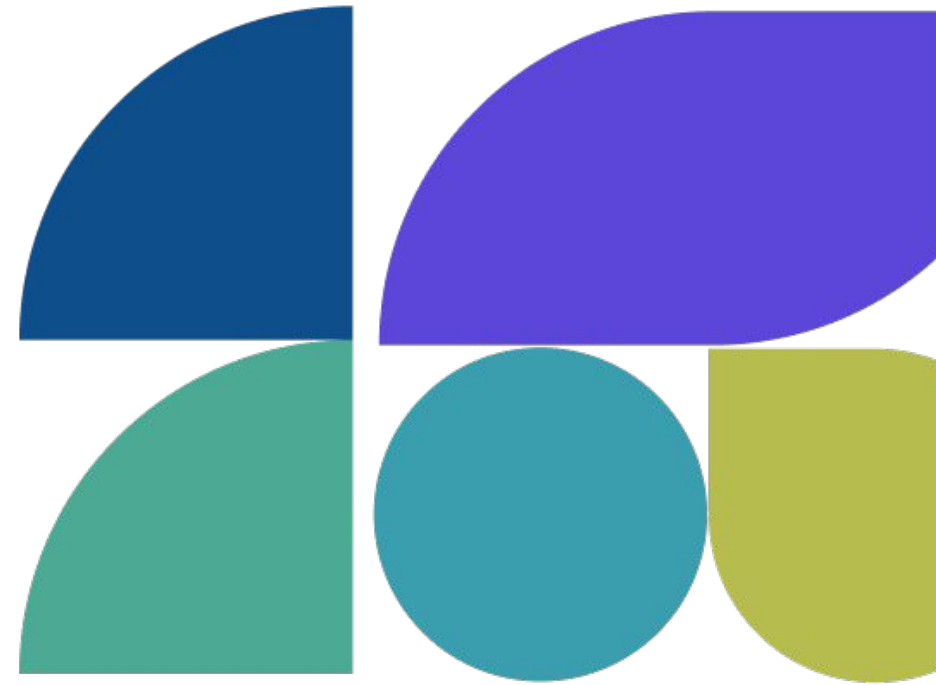
- María te acaba de escribir por primera vez preguntando por el precio de un bolso.
- Juan te ha comprado 4 veces en los últimos dos meses.
- Carlos te escribió hace una semana, le diste la información, pero te dejó en visto.

Receso

Volvemos en pocos minutos



¿Preguntas?

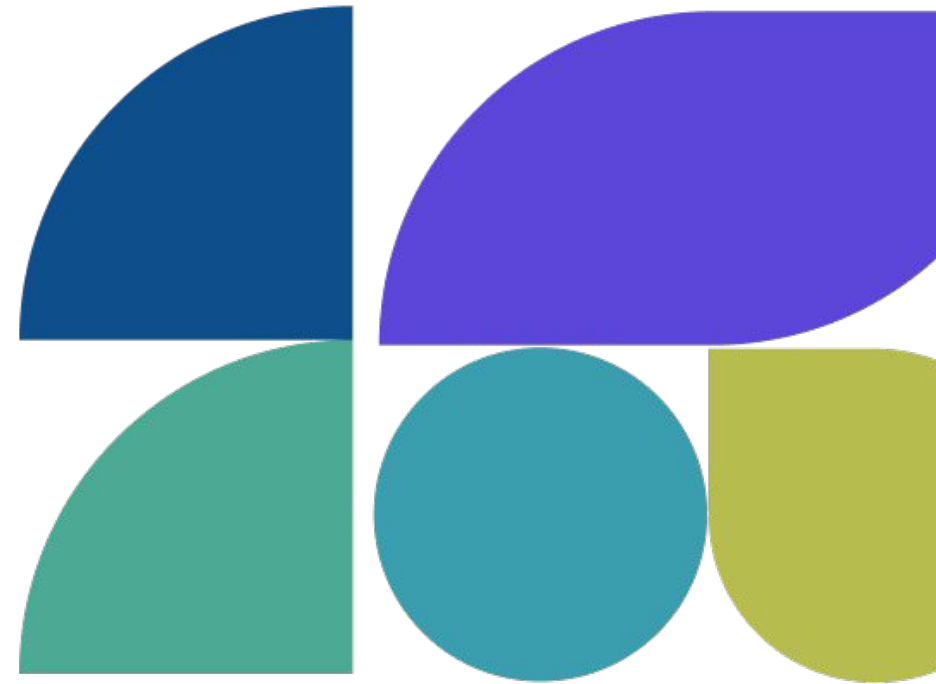


nauta 

pymenauta

BN PYMES

¡Gracias!





MANUAL DE ESTUDIANTE

CURSO:

WHATSAPP BUSINESS: SU SUCURSAL DIGITAL

Abramos su sucursal en WhatsApp para que sus clientes le compren sin salir de su casa o su oficina.

Impartido por:

Heidy Murillo Quesada

Nauta Marketing Digital

Para:

PYME Nauta

Mayo, 2026



Contenido

Introducción	3
Introducción a WhatsApp Business	3
Diferencias Clave entre WhatsApp, WhatsApp Business y la API de WhatsApp	3
Funcionalidades de WhatsApp Business	5
Configuración básica de la cuenta	6
Su vitrina virtual: configurar un catálogo efectivo	8
Creando su catálogo: detalles esenciales	8
Optimizando su catálogo: más allá de lo básico	10
Compartiendo productos y catálogo: llega a sus clientes	11
Pasos para compartir productos o el catálogo	12
Gestión de la mensajería	13
Mensajería automatizada: comunicación continua	13
Configuración de la mensajería	14
Mensaje de bienvenida	14
Mensaje de ausencia	15
Respuestas rápidas: creación y uso	15
Etiquetas: organice sus clientes y potencie sus ventas	16
¿Cómo utilizar las etiquetas?	17
Conozca a su cliente: personalice y conquiste	18
Tendencias y oportunidades con WhatsApp Business	20
El Poder de WhatsApp Business	20
Marketing conversacional: la clave para conectar	21
Beneficios de construir relaciones cercanas	22
Conversaciones que convierten: diferentes enfoques	23



Introducción

En un entorno comercial donde la inmediatez y la cercanía definen el éxito, WhatsApp Business se ha consolidado como la herramienta definitiva para transformar la comunicación en ventas reales. Este manual está diseñado para convertir tu perfil en una sucursal digital de alto rendimiento, permitiéndote no solo atender clientes, sino gestionar un ecosistema completo de vitrinas virtuales, automatizaciones inteligentes y atención personalizada que eleve la profesionalidad de tu negocio.

A través de este contenido, aprenderás a dominar estrategias de marketing conversacional para construir relaciones genuinas y duraderas con tu audiencia. Desde la configuración técnica de tu catálogo hasta el uso avanzado de etiquetas y respuestas rápidas, descubrirás cómo optimizar cada interacción para cerrar ventas de manera más ágil y eficiente, asegurando que tu PYME destaque en un mercado cada vez más competitivo.

Introducción a WhatsApp Business

Diferencias Clave entre WhatsApp, WhatsApp Business y la API de WhatsApp

Es fundamental comprender las diferencias entre las distintas versiones de WhatsApp para elegir la herramienta más adecuada para cada necesidad.



Es fundamental entender las diferencias para elegir la herramienta adecuada.



WhatsApp: Esta es la versión original de la aplicación, diseñada principalmente para la comunicación personal entre amigos y familiares. Si bien puede utilizarse para fines comerciales en pequeña escala, carece de las funcionalidades específicas que las empresas necesitan para interactuar de manera efectiva con sus clientes.

WhatsApp Business: Esta versión está diseñada específicamente para pequeñas y medianas empresas (Pymes). Incorpora todas las características de WhatsApp estándar, pero añade herramientas adicionales que facilitan la interacción con los clientes, como un perfil de empresa, un catálogo de productos, respuestas rápidas y etiquetas para organizar los chats.

WhatsApp Business API: Esta es una solución más avanzada, orientada a grandes empresas o negocios con grandes volúmenes de mensajes y necesidades de integración con otros sistemas. La API permite automatizar y personalizar la comunicación con los clientes a gran escala,



integrándose con sistemas CRM, centros de atención al cliente y otros softwares empresariales.

Funcionalidades de WhatsApp Business



WhatsApp Business ofrece un conjunto de funcionalidades poderosas para conectar con los clientes:

Perfil de empresa: Permite crear un perfil profesional con información importante sobre el negocio, como dirección, horario, sitio web y descripción. Esto genera confianza y facilita que los clientes encuentren la información que necesitan.

Catálogo: Facilita la exhibición de productos y servicios de forma organizada y atractiva, permitiendo a los clientes explorar el catálogo directamente en WhatsApp.



Respuestas rápidas: Permite guardar y reutilizar mensajes frecuentes, ahorrando tiempo y mejorando la eficiencia de la comunicación.

Etiquetas: Facilita la organización de los chats y los clientes por categorías, lo que permite gestionar las conversaciones de manera efectiva y enviar mensajes personalizados.

Mensajes automatizados: Permite configurar mensajes de bienvenida y ausencia, mejorando la experiencia del cliente y asegurando que siempre reciba una respuesta.

Estadísticas: Proporciona datos básicos sobre los mensajes enviados, entregados y leídos, lo que ayuda a medir la efectividad de la comunicación.

Configuración básica de la cuenta



1. Instalar.

2. Añadir número.

3. Completar datos.

Paso	Android	iOS
1	Buscar WhatsApp Business en la Play Store .	Buscar WhatsApp Business en la App Store .



2	Clic en ícono de instalar y abrir .	Clic en ícono de descarga y abrir .
3	Leer y aceptar condiciones de servicio.	Leer y aceptar condiciones de servicio.
4	Decidir si se va a usar el mismo número de Whatsapp o uno diferente. (Si mantiene el mismo puede migrar su información del WhatsApp Personal)	Decidir si se va a usar el mismo número de Whatsapp o uno diferente.
5	Clic en permitir los permisos solicitados.	Clic en permitir a los permisos solicitados.
6	Añadir nombre y categoría de la empresa.	Añadir nombre y categoría de la empresa.
7	Hacer clic en el ícono de la cámara para añadir foto de perfil .	Editar foto de perfil y presionar siguiente.
8	Clic en explorar para configurar las herramientas de la empresa.	Clic en explorar para configurar las herramientas de la empresa.
9	Clic en Perfil de empresa y llenar descripción de la empresa, dirección, correo, sitio web, horario, correo y el estado permanente.	Clic en Perfil de empresa y llenar descripción de la empresa, dirección, correo, sitio web y el estado permanente.



Su vitrina virtual: configurar un catálogo efectivo

El Catálogo de WhatsApp Business se convierte en su escaparate virtual, una vitrina digital accesible 24/7 directamente desde su perfil o chat.

El catálogo no es solo una lista de productos; es una herramienta de venta dinámica que permite a sus clientes explorar toda su oferta sin necesidad de salir de la aplicación. Esta integración perfecta agiliza el proceso de compra, ya que el cliente puede visualizar lo que le interesa, obtener detalles y, en muchos casos, iniciar la conversación de compra de manera más informada. Un catálogo bien configurado no solo impulsa la decisión de compra, sino que también profesionaliza la imagen de su negocio y mejora la experiencia general del cliente.

Creando su catálogo: detalles esenciales



01
Abrir
"Herramientas para
empresas en los
puntos verticales.



02
Escoger la
opción
"Catálogo".



03
Agregar el
producto o
servicio.



04
Poner
nombre y
fotografía.



05
Agregar
detalles:
descripción,
enlace,
precio,
código, etc.

La creación de su catálogo en WhatsApp Business es un proceso intuitivo, pero requiere atención a los detalles para asegurar su efectividad. Siga estos pasos para empezar a construir su vitrina virtual:

1. **Acceso al catálogo:** Desde la pantalla principal de WhatsApp Business, diríjase al menú de "Herramientas para la empresa" (generalmente representado por tres puntos verticales en la esquina superior derecha en Android, o en "Configuración" en iOS). Dentro de este menú, seleccione la opción "Catálogo".





2. **Añadir producto o servicio:**

Una vez dentro del catálogo, verá un botón para "Añadir producto o servicio" (usualmente un signo de más o un botón verde). Presione este botón para comenzar a cargar su primer artículo.

3. **Imágenes de alta calidad:**

Este es, quizás, el paso más crítico. Las imágenes son el primer punto de contacto visual con su producto. Asegúrese de insertar fotos representativas y de alta calidad. Considere los siguientes puntos:

o **Claridad y**

luminosidad: Las fotos deben ser

nítidas y estar bien iluminadas para que el producto se vea atractivo.

- o **Múltiples ángulos:** Si es posible, suba varias fotos que muestren el producto desde diferentes perspectivas.
- o **Fondo limpio:** Un fondo neutro ayuda a que el producto sea el protagonista.
- o **Resolución adecuada:** Utilice imágenes con buena resolución para que se vean bien en diferentes dispositivos.

4. **Nombre del producto o servicio:** Asigne un nombre claro, conciso y descriptivo a su artículo. Este nombre debe ser fácil de entender y buscar para sus clientes. Evite nombres demasiado largos o ambiguos.

Optimizando su catálogo: más allá de lo básico

Una vez que ha cargado los elementos esenciales, es momento de optimizar su catálogo para que sea aún más funcional y persuasivo. Estos



detalles adicionales pueden marcar una gran diferencia en la experiencia del cliente y en su capacidad de venta:

1. **Precio (Opcional):** Usted tiene la opción de definir si desea mostrar el precio de su producto o servicio. En algunos casos, especialmente para servicios personalizados o productos con precios fluctuantes, puede ser preferible omitirlo y que el cliente pregunte directamente. Sin embargo, para la mayoría de los productos, mostrar el precio facilita la decisión de compra y reduce las consultas iniciales.
2. **Descripción detallada:** Este campo es su oportunidad para vender. Detalle las características clave del producto, pero, más importante aún, enfoque en los beneficios que ofrece al cliente. ¿Qué problema resuelve? ¿Qué valor añade? Utilice un lenguaje persuasivo y claro. Puede incluir información sobre materiales, tamaños, colores disponibles, usos recomendados, etc.
3. **Enlace directo:** Si usted tiene una tienda en línea o una página específica para el producto en su sitio web, agregue un link directo. Esto permite a los clientes interesados hacer clic y dirigirse a su plataforma de e-commerce para obtener más información o realizar la compra directamente, creando una experiencia de compra fluida e integrada.
4. **Código de producto:** Si en su inventario o sistema de gestión utiliza códigos de producto o SKU, agréguelos en este campo. Esto es invaluable para su gestión interna, facilitando el seguimiento de pedidos y el control de existencias.
5. **Guardar cambios:** Una vez que haya completado todos los campos, asegúrese de guardar los cambios para que su producto se publique en el catálogo.
6. **Colecciones: Organice su oferta:** Para catálogos con muchos productos, la función de "Colecciones" es indispensable. Le permite organizar sus productos en categorías temáticas (por ejemplo, "Novedades", "Ofertas de Verano", "Ropa de Mujer", "Servicios de Consultoría"). Esto facilita enormemente la navegación del cliente,



permitiéndole encontrar rápidamente lo que busca y explorar productos relacionados. Una buena organización mejora la experiencia de usuario y le ayuda a presentar su oferta de manera más estratégica.

Compartiendo productos y catálogo: llega a sus clientes

Una vez que su catálogo está configurado y optimizado, el siguiente paso es hacerlo llegar a sus clientes. WhatsApp Business le ofrece formas sencillas y directas de compartir su vitrina virtual, ya sea de forma completa o seleccionando artículos específicos, adaptándose a la conversación que esté teniendo.



- **Compartir el catálogo completo:** En ocasiones, usted querrá que un cliente explore toda su oferta a su propio ritmo. Esto es útil cuando un cliente le contacta sin una idea clara de lo que busca, o cuando quiere presentarle todas sus opciones. Al compartir el catálogo completo, les da la libertad de navegar por sus colecciones y productos.
- **Compartir un producto específico:** En otras situaciones, la conversación se centrará en un artículo en particular. Si un cliente pregunta por un producto específico, usted puede enviarle directamente ese artículo desde su catálogo. Esto es mucho más eficiente que describir el producto o enviar fotos una por una, ya que el cliente recibirá toda la información (fotos, descripción, precio, enlace) en un solo mensaje.



Pasos para compartir productos o el catálogo:

4. **Abrir la conversación:** Inicie o seleccione el chat con el cliente al que desea enviar el producto o catálogo.
5. **Presionar el clip de adjuntar:** En la barra de chat, busque el icono del clip (o el signo de más, dependiendo de su dispositivo y versión de la app), que se utiliza para adjuntar archivos.
6. **Seleccionar "Catálogo":** Dentro de las opciones de adjuntar, verá la opción "Catálogo". Selecciónela.
7. **Elegir el catálogo o producto:** Se abrirá una vista previa de su catálogo. Aquí podrá seleccionar si desea enviar:
 - 7.1. El catálogo completo.
 - 7.2. Uno o varios productos específicos de su catálogo.
8. **Enviar mensaje:** Una vez que haya seleccionado lo que desea compartir, presione el botón de enviar.

Gestión de la mensajería



La mensajería efectiva se ha convertido en un pilar fundamental de la interacción entre las empresas y sus clientes, y WhatsApp Business ofrece una variedad de herramientas diseñadas para simplificar y optimizar este



proceso. Dentro de estas herramientas, la mensajería automatizada y las respuestas rápidas desempeñan un papel crucial, permitiendo a las empresas mantener una comunicación ágil y relevante incluso cuando no se dispone de atención en tiempo real.

Mensajería automatizada: comunicación continua

La función de mensajería automatizada de WhatsApp Business permite a las empresas configurar mensajes que se envían automáticamente en determinadas situaciones, mejorando la experiencia del cliente y asegurando que siempre reciba una respuesta oportuna. Dos de las opciones más destacadas dentro de esta función son:

- **Mensaje de Ausencia:** Esta herramienta permite configurar un mensaje que se enviará automáticamente a cualquier contacto que escriba a la empresa cuando no se encuentra disponible, ya sea por horario fuera de oficina, vacaciones o cualquier otra razón. Al informar a los clientes sobre la falta de disponibilidad temporal, se gestionan sus expectativas y se les asegura que sus mensajes serán atendidos a la brevedad posible.
- **Mensaje de Bienvenida:** WhatsApp Business también ofrece la posibilidad de establecer un mensaje de bienvenida que se envía automáticamente a un contacto cuando se comunica con la empresa por primera vez. Este mensaje inicial brinda la oportunidad de dar una cálida bienvenida al cliente, proporcionarle información útil sobre la empresa o sus productos/servicios, o incluso incluir enlaces a recursos relevantes, como el sitio web o el catálogo en línea.

Configuración de la mensajería

Para acceder y configurar todas las opciones de mensajería automatizada y respuestas rápidas, se debe seguir el siguiente procedimiento:





1. Ingresar al menú de WhatsApp Business a través del icono de los tres puntos verticales ubicado en la esquina superior derecha de la pantalla.
2. Seleccionar la opción "Herramientas para empresas".

Mensaje de bienvenida

1. Activar la función de mensaje de bienvenida mediante el control deslizante correspondiente.
2. Redactar el mensaje de bienvenida que se enviará automáticamente.
3. Seleccionar los destinatarios del mensaje (por ejemplo, todos los contactos o solo los nuevos clientes).
4. Guardar la configuración.

Mensaje de ausencia

1. Activar la función de mensaje de ausencia mediante el control deslizante correspondiente.
2. Redactar el mensaje de ausencia que se enviará automáticamente.
3. Establecer el horario en el que se enviará el mensaje de ausencia (por ejemplo, fuera del horario de atención).
4. Seleccionar los destinatarios del mensaje.
5. Guardar la configuración.

Respuestas rápidas: creación y uso

Las respuestas rápidas son atajos que permiten agilizar la respuesta a preguntas frecuentes o enviar información común de manera rápida y sencilla. Las empresas pueden configurar respuestas rápidas para enviar información sobre horarios de atención, ubicación, formas de pago, promociones vigentes o cualquier otra consulta que se repita con frecuencia.





Imagine la cantidad de veces que responde a las mismas preguntas: "¿Cuál es su horario?", "¿Dónde están ubicados?", "¿Cuáles son los métodos de pago?", "¿Cuánto cuesta el envío?". Con las respuestas rápidas, usted puede configurar mensajes detallados para cada una de estas consultas y enviarlos al instante.

Ejemplo Práctico:

Si un cliente pregunta por los horarios de su negocio, en lugar de escribirlo cada vez, simplemente puede teclear /horarios en el chat. WhatsApp Business reconocerá este atajo y le sugerirá el mensaje predefinido con la información completa de sus horarios de apertura y cierre. Al seleccionarlo, el mensaje se enviará automáticamente, ahorrando tiempo y asegurando que la información sea siempre consistente y precisa.

Esta funcionalidad es esencial para mantener una comunicación eficiente con sus clientes, ofreciéndoles respuestas rápidas y relevantes, incluso cuando no está disponible para escribir una respuesta completa en tiempo real. La agilidad en la atención no solo mejora la experiencia del cliente, sino que también puede ser el factor decisivo para cerrar una venta antes de que el cliente busque una solución en la competencia.

1. Hacer clic en el botón con el signo de más (+) para crear una nueva respuesta rápida.
2. Añadir un "atajo", que es la palabra clave o el comando que se utilizará para acceder a la respuesta rápida.
3. Redactar el mensaje de respuesta, que puede incluir texto, fotos, emojis o enlaces.
4. Guardar la respuesta rápida.

PROTIP: Para enviar una respuesta rápida a un cliente durante una conversación, escribir el signo de barra inclinada (/) seguido del atajo correspondiente (por ejemplo, /horario o /dirección).





Etiquetas: organice sus clientes y potencie sus ventas

Las etiquetas en WhatsApp Business son mucho más que simples marcadores; son una herramienta de clasificación fundamental que le permite gestionar su embudo de ventas directamente desde sus chats. Piense en ellas como un sistema de CRM (Customer Relationship Management) básico pero altamente efectivo, integrado en su aplicación de mensajería.

Al asignar distintivos con un nombre y color específicos a sus conversaciones, usted puede categorizar a sus clientes según su estado en el proceso de venta o sus características. Por ejemplo, puede crear etiquetas como:

- **"Nuevo contacto"**: Para clientes que recién inician una conversación.
- **"Interesado en [Producto X]"**: Para segmentar por interés específico.
- **"Cotización enviada"**: Para dar seguimiento a propuestas.
- **"Pendiente de pago"**: Para recordar pagos pendientes.
- **"Pedido confirmado"**: Para clientes que ya compraron.
- **"Cliente VIP" o "Cliente recurrente"**: Para reconocer y premiar a sus mejores clientes.

Esta clasificación facilita enormemente la organización de sus chats, permitiéndole una búsqueda rápida y un seguimiento eficiente. Imagine poder filtrar sus conversaciones para ver solo a los clientes que tienen una "Cotización Enviada" y enviarles un mensaje de seguimiento personalizado. Esta capacidad de filtrar y enviar mensajes personalizados a grupos específicos de clientes es invaluable para nutrir leads, cerrar ventas más rápido y ofrecer un servicio al cliente proactivo y relevante.



¿Cómo utilizar las etiquetas?

La aplicación de etiquetas es un proceso sencillo que le brindará un control sin precedentes sobre sus interacciones:

- **Abrir la conversación:** Inicie o seleccione el chat con el cliente al que desea asignar una etiqueta.
- **Entrar al contacto:** Presione sobre el nombre del contacto o grupo en la parte superior de la pantalla para acceder a sus detalles.
- **Seleccionar etiquetas:** Dentro de la información del contacto, busque y seleccione la opción "Etiquetas".
- **Marcar etiqueta o etiquetas para agregar:** Aquí verá una lista de sus etiquetas existentes. Usted puede seleccionar una o varias etiquetas para asignar a esa conversación. También tiene la opción de crear una nueva etiqueta si la que necesita no existe, asignándole un nombre y un color que le ayuden a identificarla fácilmente.



Abrir la conversación.



Entrar al contacto.



Seleccionar etiquetas.



Marcar etiqueta o etiquetas para agregar.

Al integrar las etiquetas en su rutina diaria, usted transformará su gestión de chats de una tarea reactiva a una estrategia proactiva y organizada, impulsando sus oportunidades de conversión.



Conozca a su cliente: personalice y conquiste

En un mercado saturado, la personalización es la clave para destacar y construir conexiones significativas. WhatsApp Business le brinda las herramientas para ir más allá de los mensajes genéricos y adaptar su comunicación a las necesidades individuales de cada cliente.

- **Clasificación de clientes:** Utilice las etiquetas y la información recopilada en los chats para clasificar a sus clientes de manera inteligente. Usted puede segmentarlos por intereses, historial de compras, etapa en el embudo de ventas o cualquier otra característica relevante para su negocio. Por ejemplo, podría tener etiquetas para "Clientes interesados en X", "Compradores recurrentes", "Clientes con consultas de soporte", etc.
- **Contenidos personalizados:** Una vez que ha clasificado a sus clientes, usted puede enviarles contenidos y ofertas que sean verdaderamente relevantes para ellos. Esto podría incluir:
 - **Promociones exclusivas:** Envíe descuentos especiales a sus "Clientes VIP".
 - **Información complementaria:** Si un cliente compró un producto, envíele información sobre accesorios o productos relacionados.
 - **Novedades:** Informe sobre nuevos lanzamientos que se alineen con sus intereses previos.
 - **Recordatorios:** Envíe recordatorios de citas o eventos relevantes.

La personalización genera una mayor conexión emocional con sus clientes. Cuando un cliente siente que le habla directamente a él, que entiende sus necesidades y que le ofrece soluciones relevantes, la confianza en su marca aumenta exponencialmente. Esta conexión profunda no solo facilita la venta actual, sino que también fomenta la lealtad a largo plazo y convierte a los clientes en defensores de su negocio. La empatía y la escucha activa son sus mejores aliados en este proceso, permitiéndole adaptar su tono y mensaje a cada interacción.



BONUS TRACK

Tendencias y oportunidades con WhatsApp Business

Algunos datos



200 millones de empresas usan Whatsapp Business para conectar con sus clientes.

Fuente: Meta, "Acerca de WhatsApp Business"

67% de consumidores prefieren comunicarse por mensajería con las empresas.

Fuente: Emplifi, "Estado de las redes sociales y la CX"

84% de las personas dicen que poder preguntar por mensajería aumenta la probabilidad de compra.

Fuente: Facebook IQ, "Más que un mensaje"

El Poder de WhatsApp Business

WhatsApp Business ha trascendido su función original como simple aplicación de mensajería, convirtiéndose en un verdadero motor de crecimiento para las empresas. Su impacto se extiende a diversas áreas, desde la mejora de la satisfacción del cliente hasta el impulso de las ventas y la optimización de la eficiencia operativa.

Según datos recientes, más de 200 millones de empresas en todo el mundo utilizan la aplicación WhatsApp Business para conectarse de manera efectiva con sus clientes. Esta cifra refleja la creciente adopción de la plataforma como una herramienta clave para la comunicación



empresarial. Además, estudios indican que un 67% de los consumidores prefiere comunicarse con las empresas a través de la mensajería, lo que subraya la importancia de este canal en la atención al cliente.

El impacto de WhatsApp Business en las ventas también es significativo. Un 84% de las personas afirma que la posibilidad de realizar preguntas a través de la mensajería durante el proceso de compra aumenta su probabilidad de concretar la transacción. Esto demuestra el potencial de la plataforma para impulsar la conversión y el crecimiento del negocio.



Marketing conversacional: la clave para conectar

En este contexto, el marketing conversacional emerge como una estrategia fundamental. Este enfoque se centra en la creación de diálogos significativos con los clientes, utilizando canales de mensajería como WhatsApp para interactuar en tiempo real. A diferencia del marketing tradicional, que se basa en la difusión de mensajes unidireccionales, el marketing conversacional busca construir relaciones genuinas con

los clientes, priorizando la comunicación bidireccional y la atención personalizada.

La importancia del marketing conversacional radica en la creciente expectativa de los clientes de obtener respuestas rápidas y personalizadas. Al interactuar con las empresas a través de WhatsApp, los clientes buscan una experiencia ágil, eficiente y adaptada a sus necesidades individuales. Al satisfacer estas expectativas, las empresas



pueden aumentar la confianza, la lealtad y la satisfacción del cliente, lo que a su vez se traduce en mejores resultados comerciales.

Beneficios de construir relaciones cercanas

La construcción de relaciones cercanas con los clientes en WhatsApp Business conlleva una serie de beneficios significativos para las empresas. En primer lugar, fomenta una mayor lealtad, ya que los clientes que se sienten valorados y atendidos de manera personalizada son más propensos regresar y realizar compras repetidas.



Además, la comunicación directa a través de WhatsApp Business aumenta la confianza entre la empresa y el cliente. Al interactuar en un entorno más íntimo y personalizado, se genera una sensación de seguridad y cercanía, lo que fortalece la relación.

Como consecuencia de la mayor lealtad y confianza, las empresas que construyen relaciones cercanas con sus clientes en WhatsApp Business experimentan un aumento en las ventas y la conversión. Los clientes satisfechos y comprometidos son más propensos a realizar compras y a recomendar la marca a otros.

Finalmente, los clientes leales se convierten en defensores de la marca, compartiendo sus experiencias positivas y recomendando los productos o servicios a sus contactos. Además, la comunicación directa a través de WhatsApp Business proporciona a las empresas una valiosa fuente de comentarios y sugerencias, lo que les permite comprender mejor las necesidades de sus clientes y mejorar continuamente su oferta.



Conversaciones que convierten: diferentes enfoques



WhatsApp Business permite a las empresas adoptar diversos enfoques conversacionales para interactuar con sus clientes de manera efectiva. Algunos de los enfoques más comunes incluyen:

Informativo: Proporcionar información clara y concisa sobre productos o servicios, respondiendo a las preguntas de los clientes y brindándoles los detalles que necesitan para tomar una decisión de compra.

Asesoramiento: Ofrecer recomendaciones personalizadas y

guiar a los clientes en su proceso de compra, ayudándoles a elegir la mejor opción según sus necesidades y preferencias.

Soporte: Brindar asistencia rápida y eficiente para resolver dudas, problemas o quejas, demostrando un compromiso con la satisfacción del cliente.

Promocional: Anunciar ofertas especiales, descuentos o lanzamientos de nuevos productos de manera atractiva, generando interés e impulsando las ventas.

Fidelización: Mantener el contacto con los clientes después de la venta, ofreciendo soporte continuo, solicitando comentarios y construyendo una relación a largo plazo.



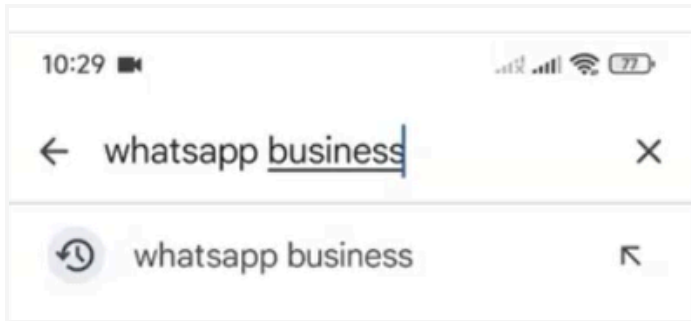
Manual de Configuración: WhatsApp Business

Esta guía detallada le acompañará en el proceso de creación de su sucursal digital..

Paso 1: Descarga e instalación segura

El primer paso es asegurar que estamos utilizando la herramienta oficial para proteger la integridad de los datos de su negocio.

- **Búsqueda en la tienda:** Abra la Play Store y escriba "WhatsApp Business" en el buscador.



- **Validación del desarrollador:** Verifique que el desarrollador sea **WhatsApp LLC**. Esto confirma que es la versión auténtica de Meta. Presione "Instalar".



Paso 2: Registro y verificación

Configurar correctamente el número telefónico es clave para separar su vida personal de la profesional.

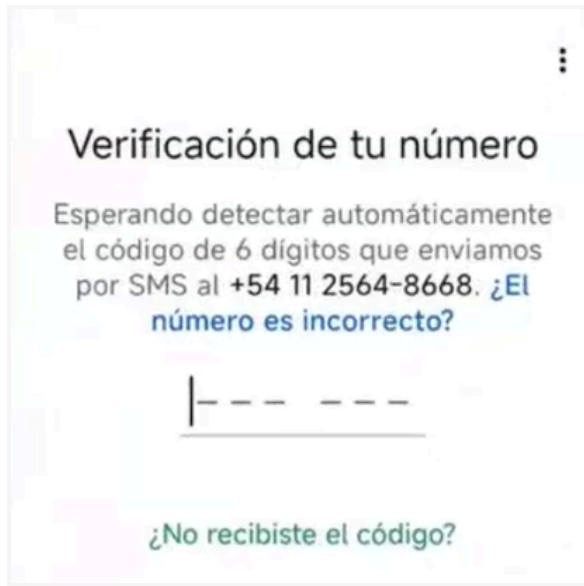
- **Aceptación de términos:** Al abrir la aplicación, acepte los términos y condiciones de uso.



- **Elección del número:** Se recomienda seleccionar "Usar un número diferente" para mantener la independencia de su negocio.



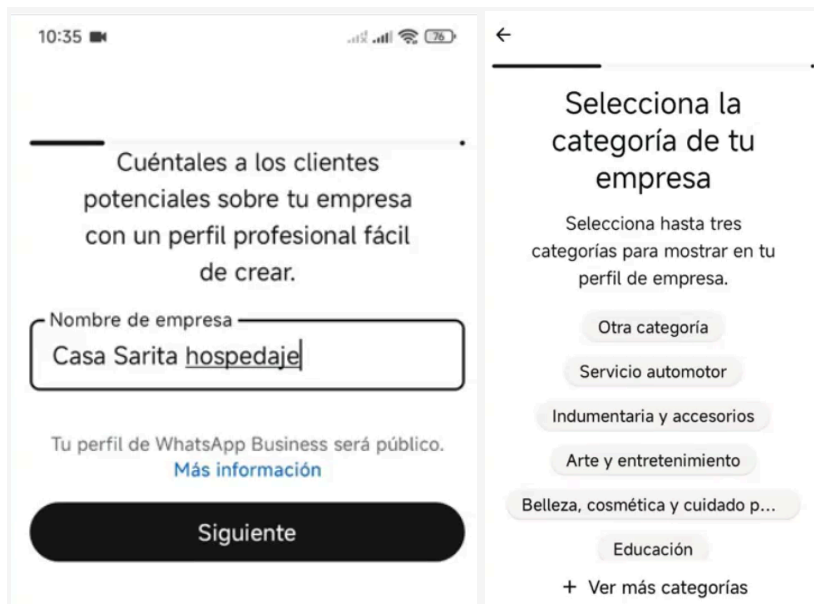
- **Verificación de identidad:** Ingrese el número y espere el código de 6 dígitos vía SMS.



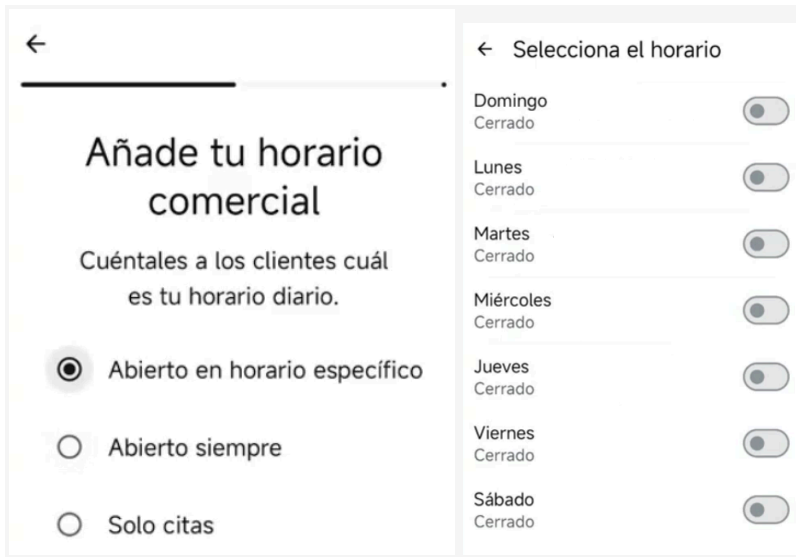
Paso 3: Personalización del perfil de su negocio

Aquí es donde su marca toma forma digital.

- **Nombre y Categoría:** Defina el nombre comercial (ej. Casa Sarita) y las categorías que mejor describen su servicio.



- **Horario Comercial:** Ajuste sus horas de atención para gestionar las expectativas de sus clientes.



- **Logotipo de Empresa:** Suba una imagen clara que represente su marca.



- **Dirección y Enlaces Externos:** Ingrese su ubicación y enlaces relevantes (sitio web o perfiles de reserva).

The image shows two sequential screenshots of a mobile application interface. The left screenshot displays a screen titled "Mas maneras de encontrarte" (More ways to find you). Below the title, it says "Cuéntales a los clientes dónde está tu empresa o dónde operas." (Tell your clients where your business is or where you operate). There is a text input field labeled "Dirección o región" (Address or region) with the placeholder text "Añade una dirección o región" (Add an address or region). At the bottom, there is a light gray button labeled "Siguiente" (Next). The right screenshot shows the same screen after the user has entered "banización Coocique, Quesada" in the address field. Below the address field, there is a checkbox labeled "Mi empresa no tiene una ubicación física." (My business does not have a physical location). Below that, there is a text input field labeled "Sitio web" (Website) with the placeholder text "https://". At the bottom, there is a dark gray button labeled "Siguiente" (Next).

- **Descripción Estratégica:** Añada un texto que invite a los clientes a conocer sus servicios.

The image shows a screenshot of a mobile application interface for adding a business description. The screen is titled "Añade una descripción de la empresa" (Add a description of the company). Below the title, it says "Cuéntales a los clientes potenciales qué haces y por qué deberían elegirte." (Tell your potential clients what you do and why they should choose you). There is a large text input field labeled "Descripción" (Description). At the bottom right, there is a character count "0 / 512".

Paso 4: Finalización

Para concluir, la aplicación sincronizará toda la información ingresada.

- **Puesta en marcha:** Espere a que finalice la carga de ajustes. Una vez dentro, podrá explorar el catálogo y las respuestas rápidas.

