

**WhatsApp Business**  
**para captar, vender y**  
**atender al cliente**

# Temario

1. Por qué usar WhatsApp Business.
2. Instalación de WhatsApp Business.
3. Funcionalidades de WhatsApp Business.
4. Automatización de respuestas.
5. Integración de WhatsApp a la estrategia de Marketing.
6. Gestionar contactos: etiquetar y segmentar.
7. Recomendaciones sobre el uso de WhatsApp Business.

# **1** Por qué usar **WhatsApp Business**



# Ventajas



+2mil millones de usuarios en todo el mundo



Facebook es dueño de WhatsApp. Desarrolla una aplicación exclusiva para negocios y pequeñas empresas.



Más de la mitad de las búsquedas en internet se realizan desde un dispositivo móvil.



También funciona en WhatsApp Web.

Y vienen más características...



# **2** **Instalación de** **WhatsApp Business**

Te damos la bienvenida a



## Alerta

Tu dispositivo parece tener uno o más administradores de tareas instalados. Estos podrían causar problemas con WhatsApp.

[OK](#) [MÁS INFORMACIÓN](#)

"Aceptar y continuar" para aceptar las Condiciones del servicio.

[ACEPTAR Y CONTINUAR](#)

from  
**FACEBOOK**

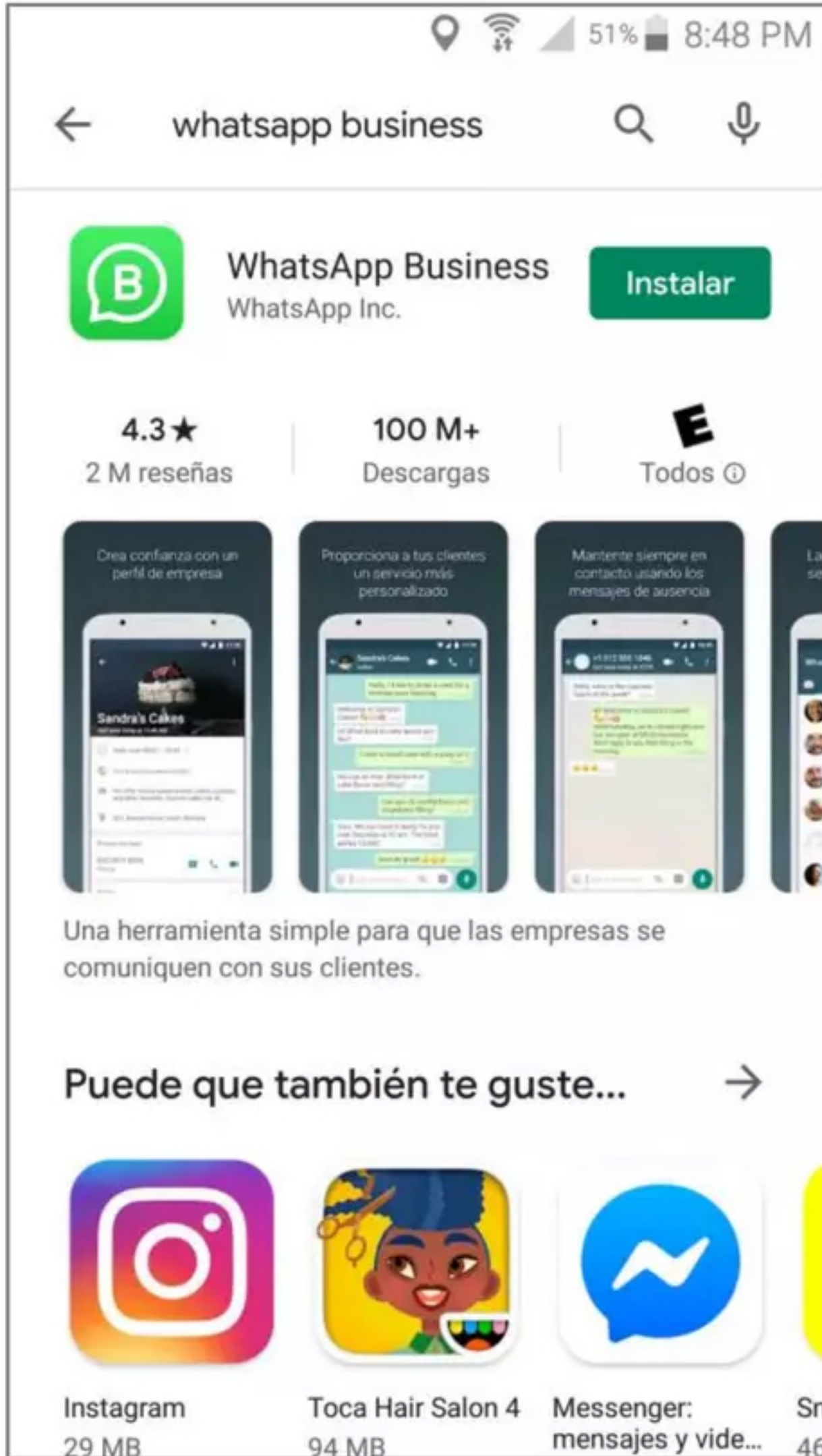
Antes de instalar WhatsApp Business, respalda y desinstala WhatsApp Messenger



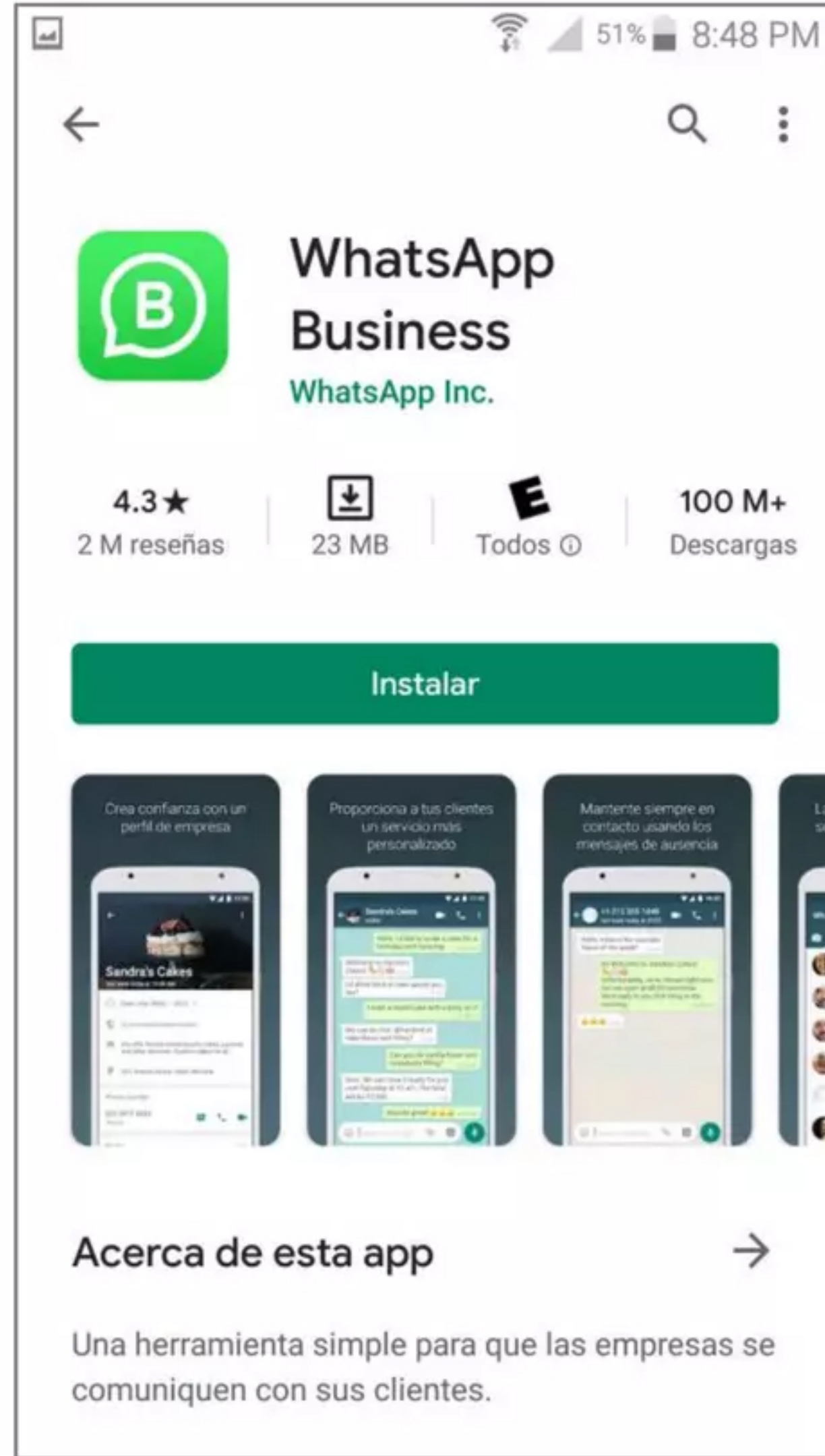
- Actualmente, no es posible revertir el cambio y regresar la información de Business a Messenger. Si decides regresar a Messenger, perderás los chats creados mientras usabas Business.



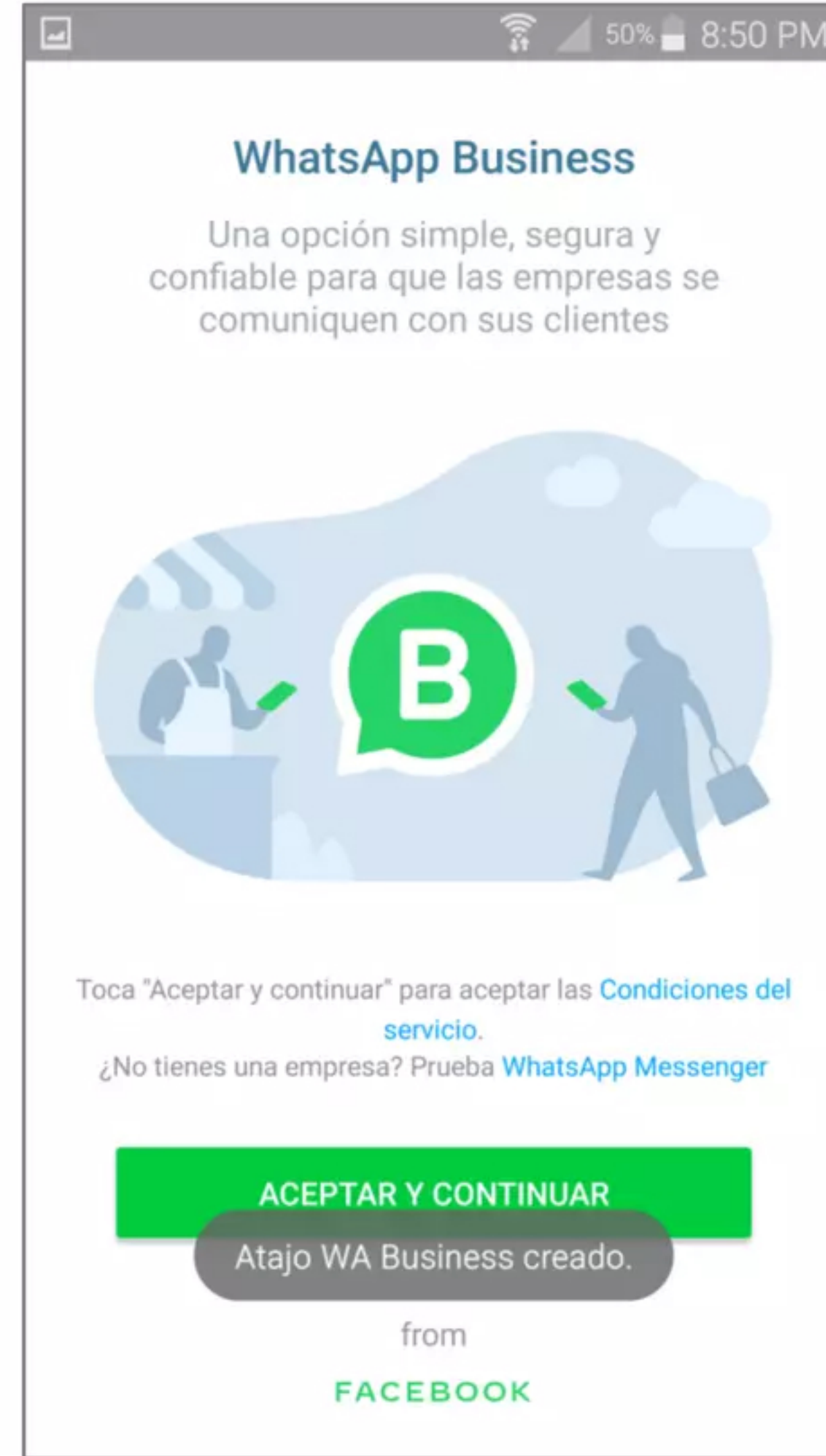
2



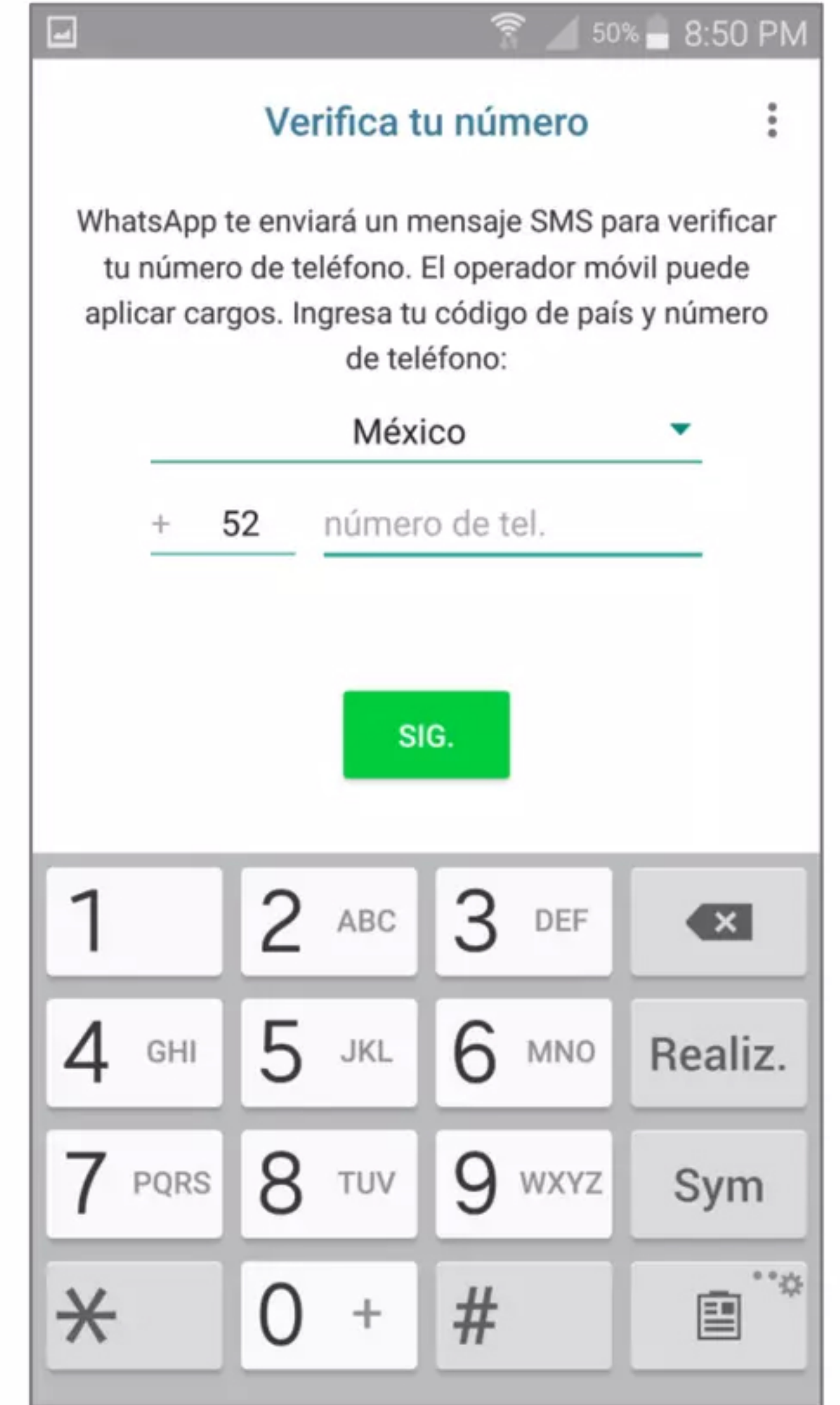
3



4



5

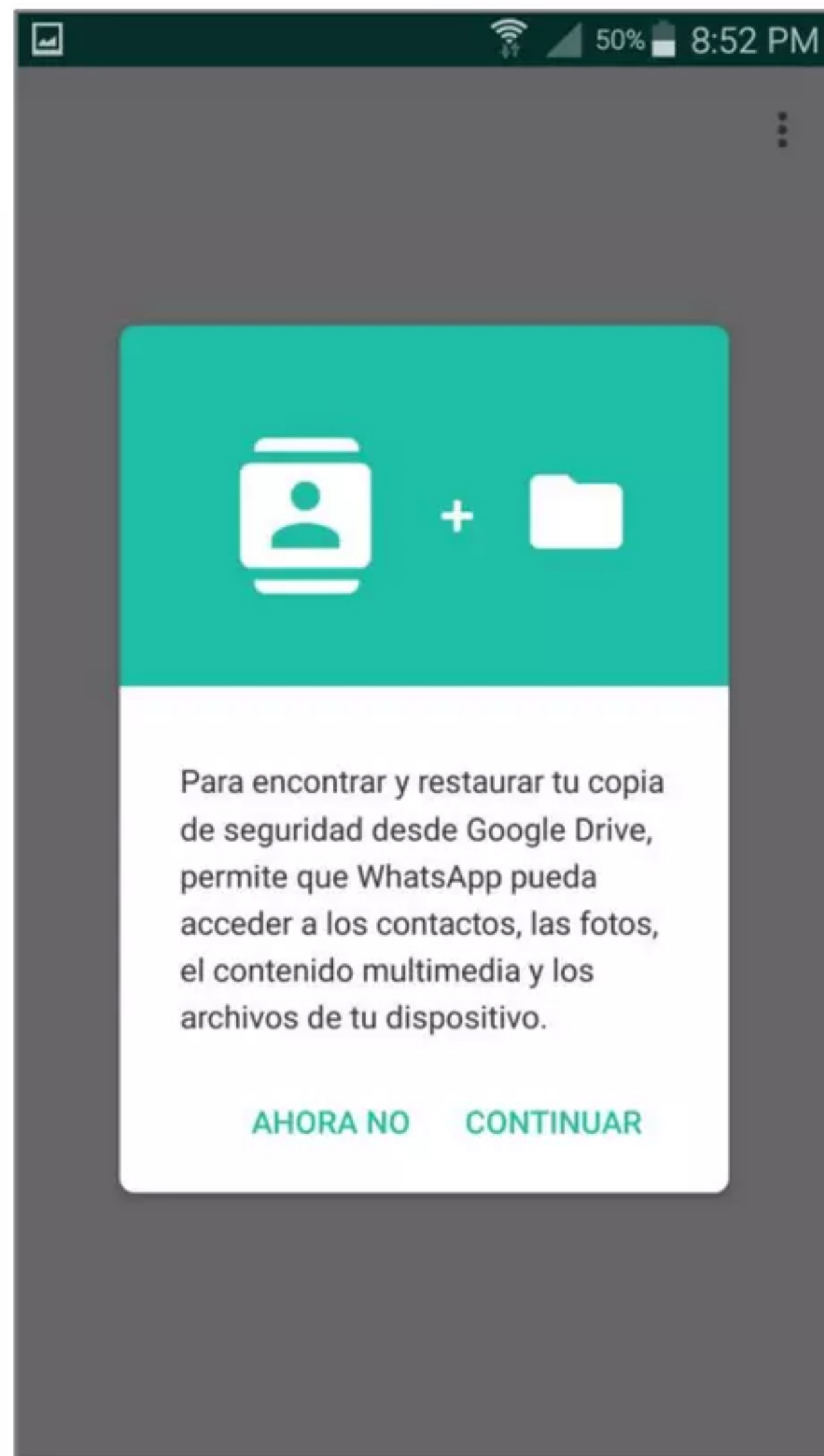




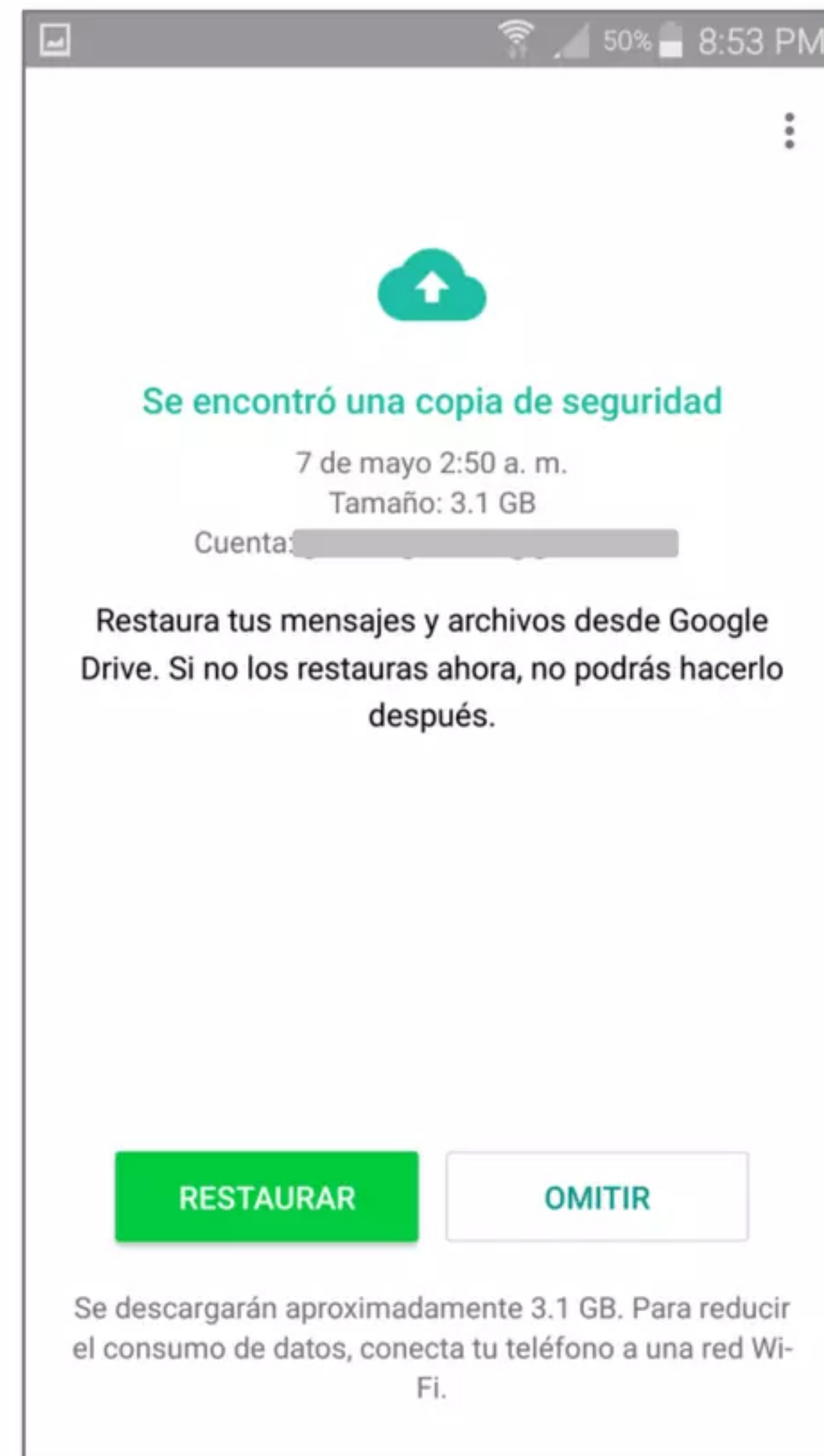
6



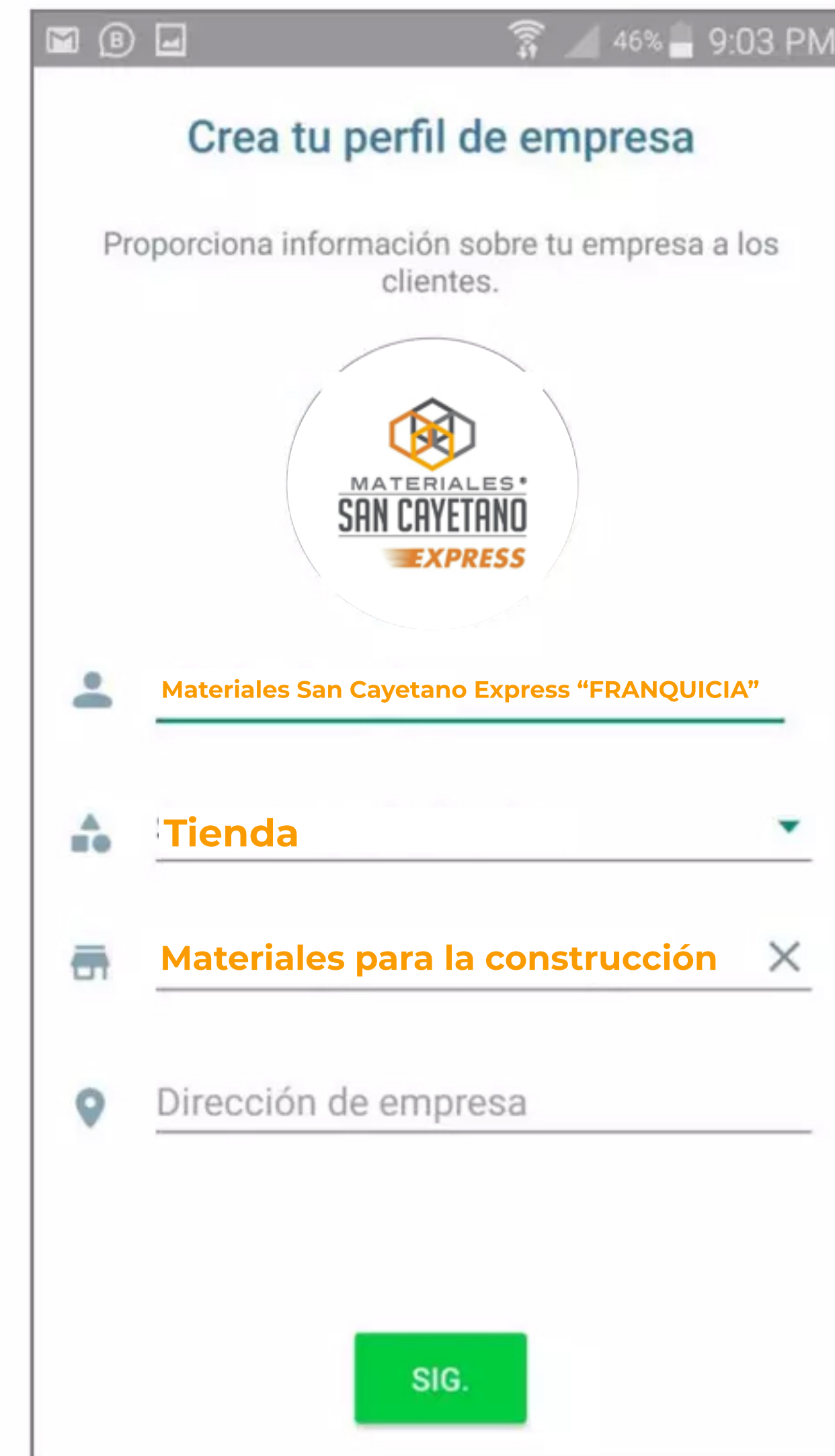
7



8



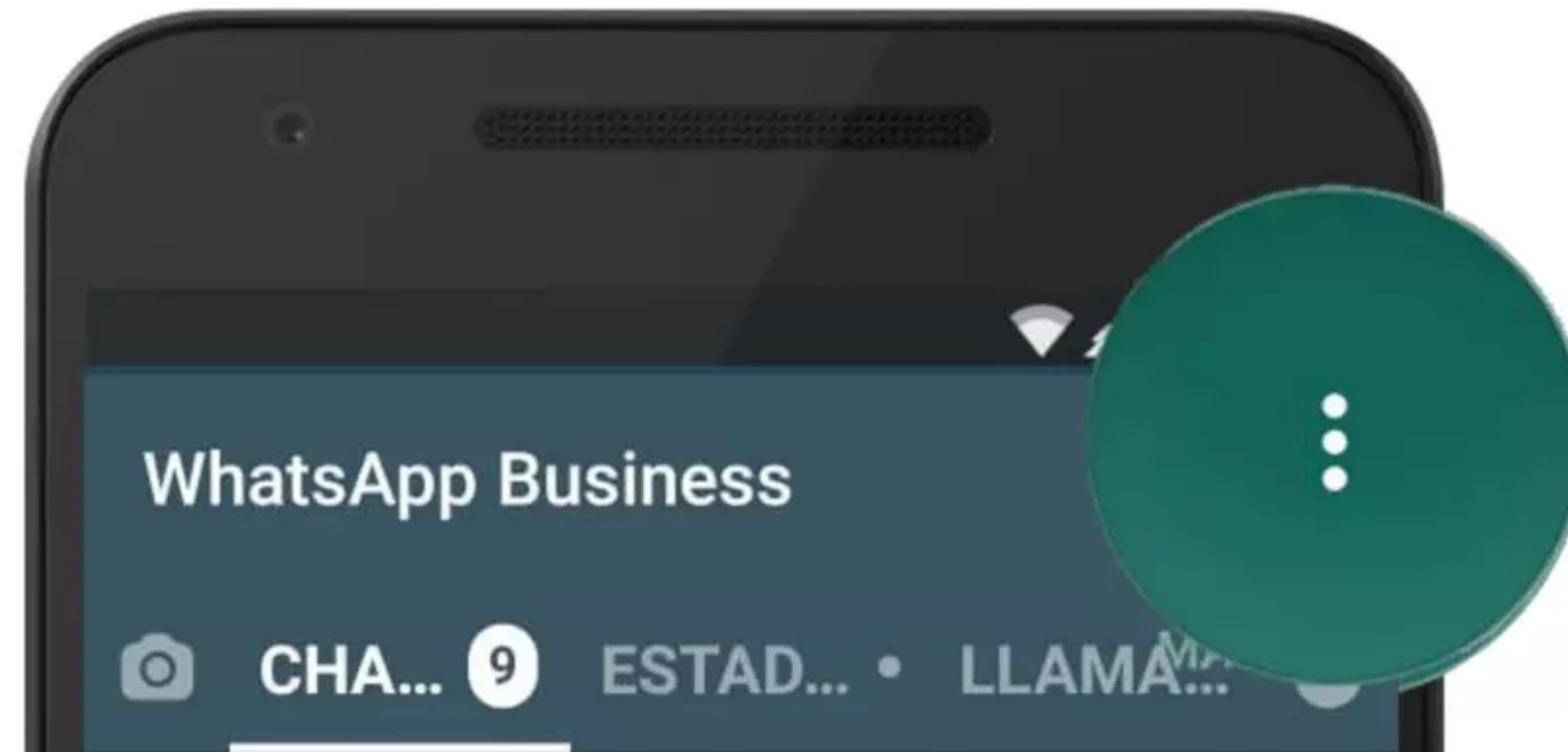
9



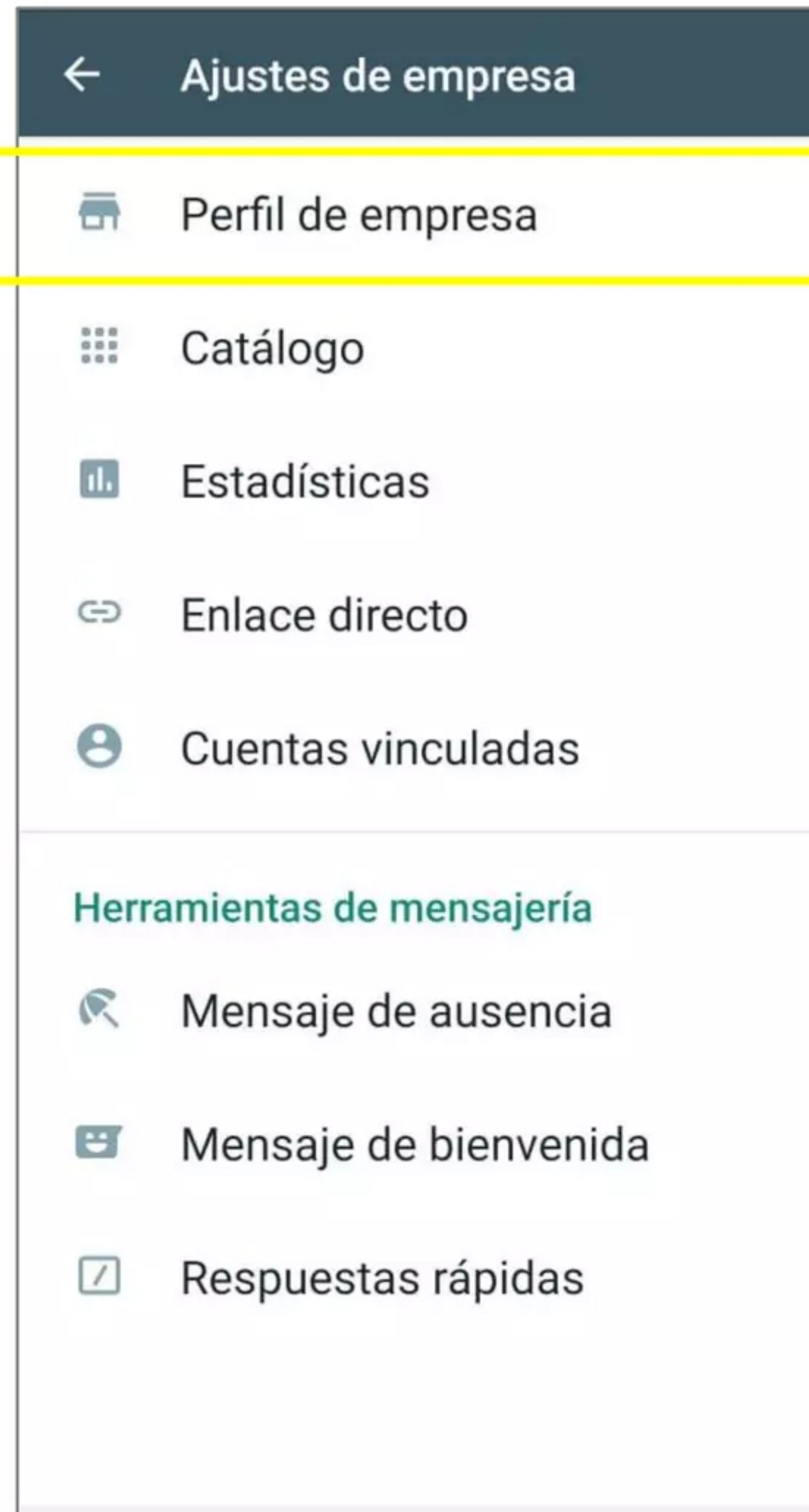
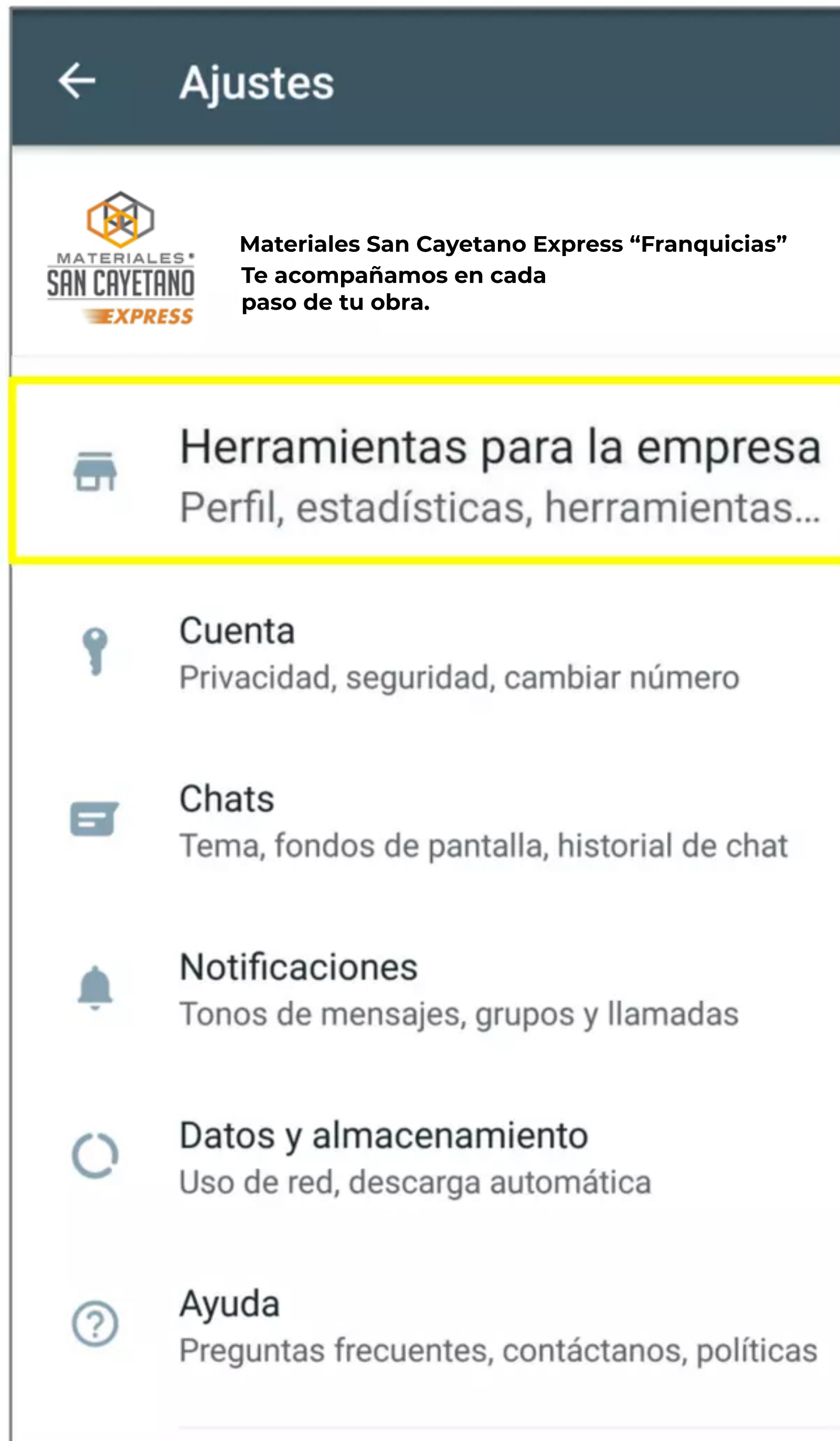
# **3** **Funcionalidades de** **WhatsApp Business**

# TODO PARTE DE LOS “TRES PUNTITOS”

(en realidad se llama “Más Opciones”)







# Perfil de Empresa

Buena fotografía que represente a tu negocio



Información de lo que haces

Categoría

Links

Dirección física si aplica

Horario comercial



# Catálogo

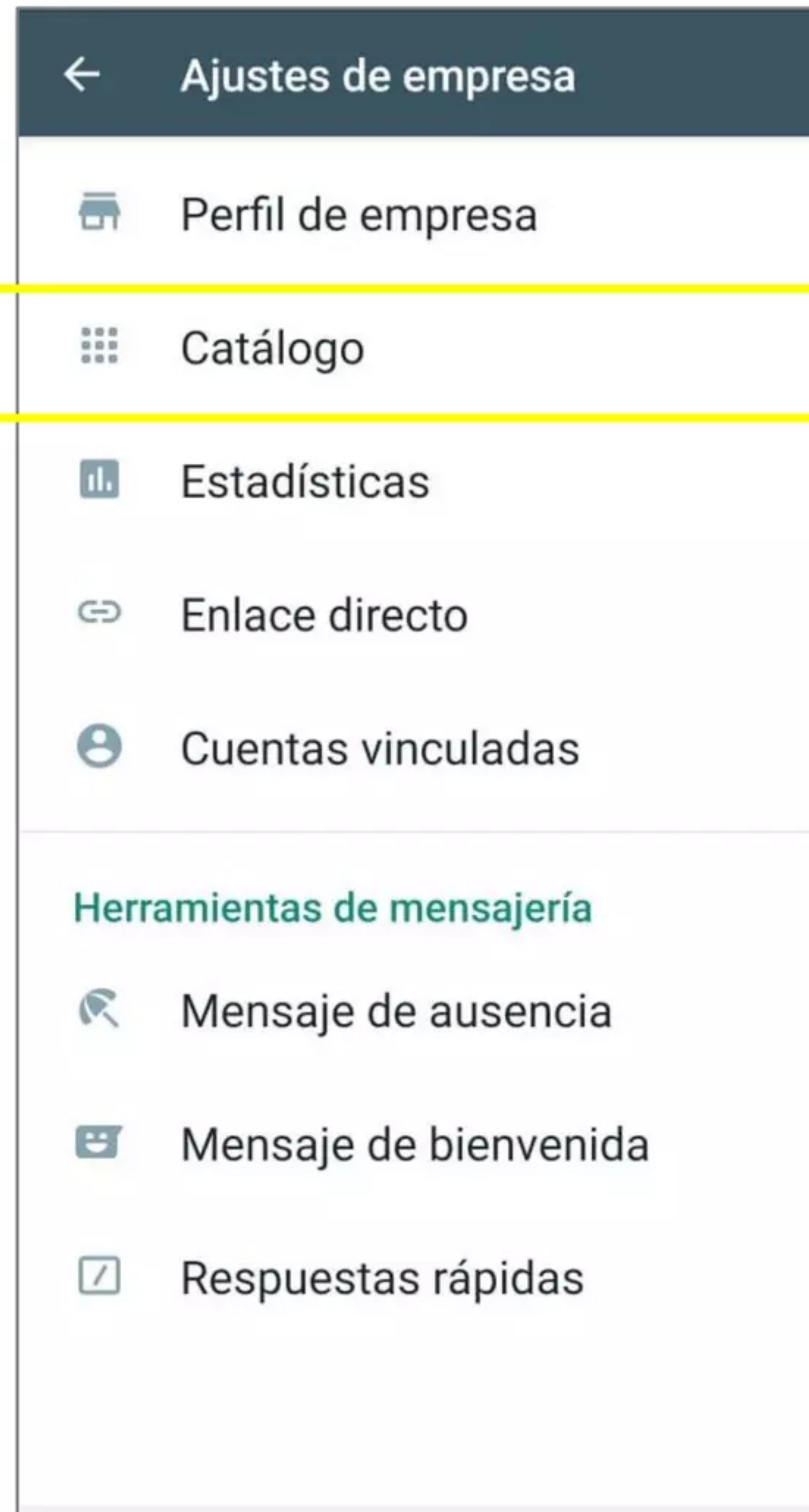
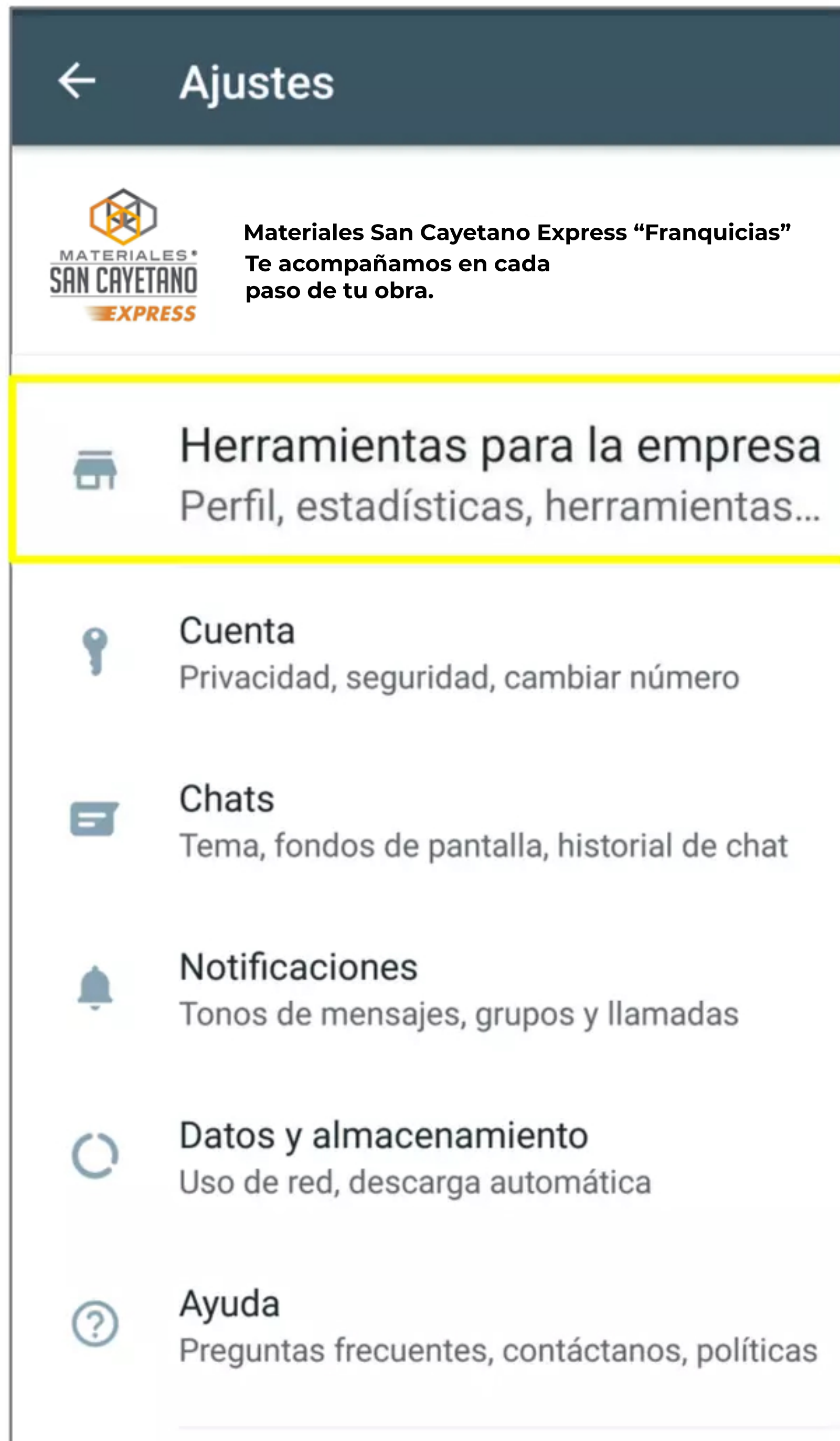
Aquí aparecerán  
tus productos o  
servicios del catálogo



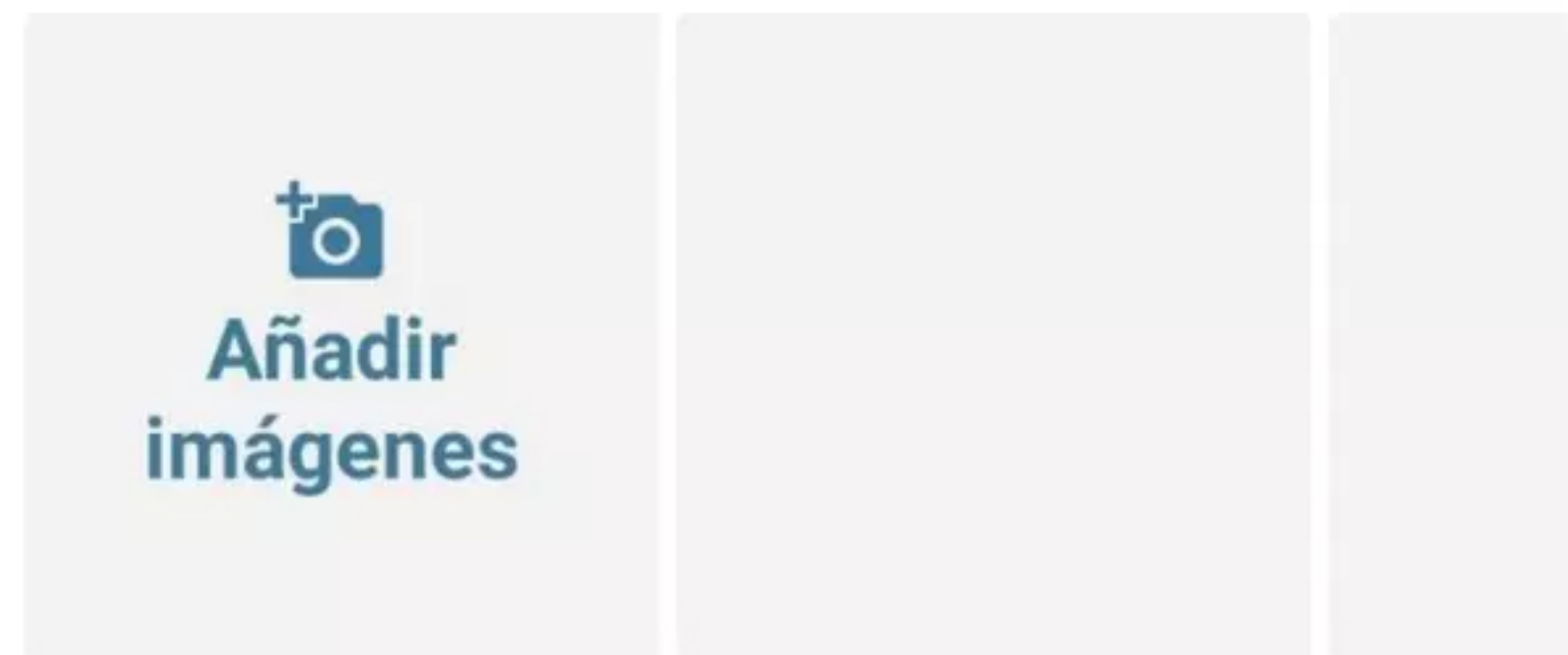
Y así aparece en el  
Administrador de Catálogo







# ¿Cómo agregar productos o servicios al catálogo?



Nombre del producto o servicio

Precio MXN (opcional)

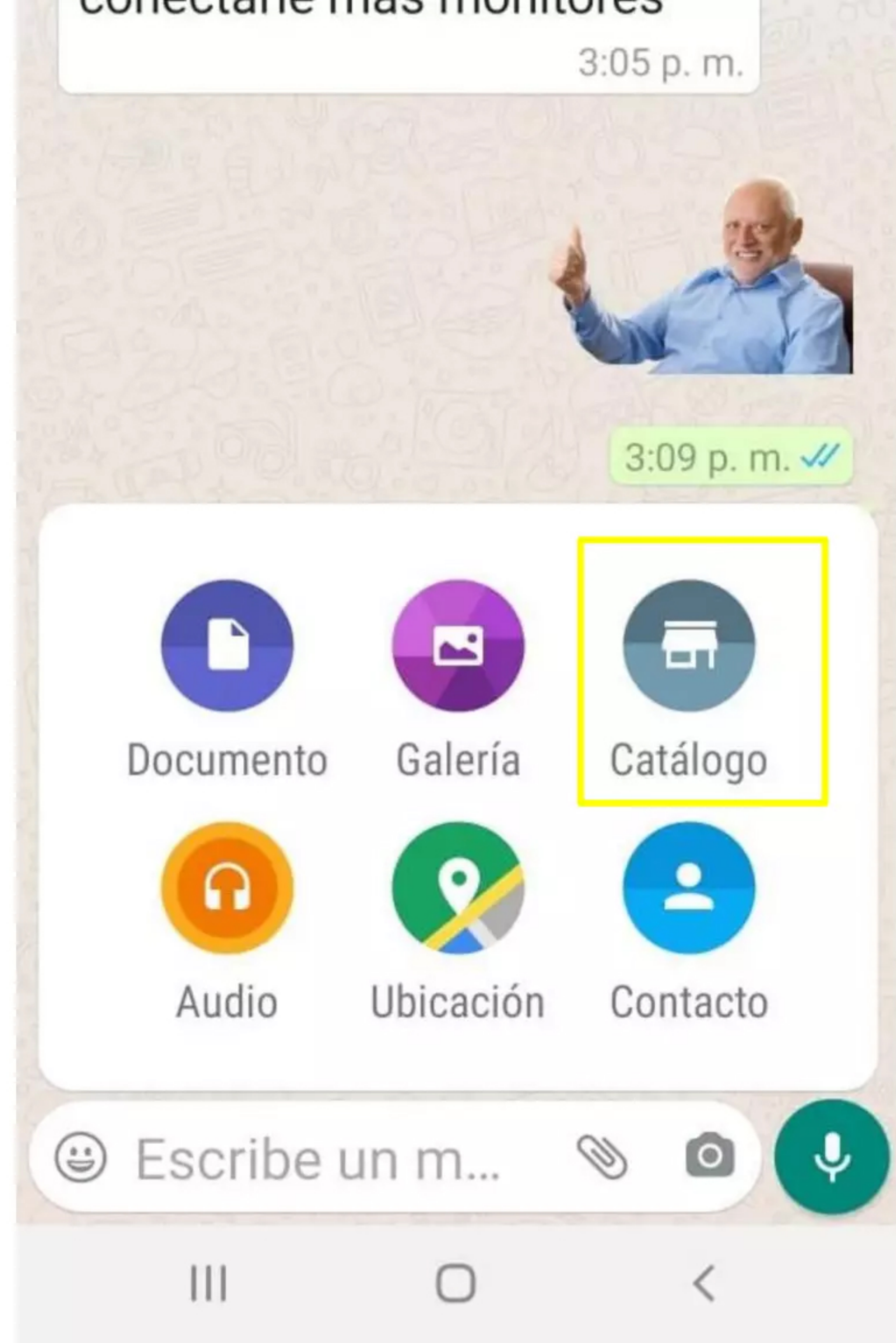
Descripción

Enlace

Código del producto o servicio





# ¿Cómo mando mis productos o servicios del catálogo?








← **Ajustes**


 **Materiales San Cayetano Express "Franquicias"**  
Te acompañamos en cada paso de tu obra.


 **Herramientas para la empresa**  
Perfil, estadísticas, herramientas...

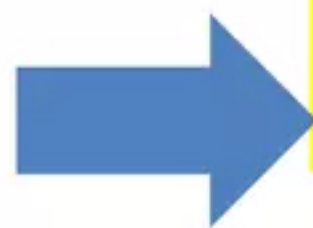
 **Cuenta**  
Privacidad, seguridad, cambiar número

 **Chats**  
Tema, fondos de pantalla, historial de chat


 **Notificaciones**  
Tonos de mensajes, grupos y llamadas


 **Datos y almacenamiento**  
Uso de red, descarga automática


 **Ayuda**  
Preguntas frecuentes, contáctanos, políticas





← **Ajustes de empresa**

 Perfil de empresa


 Catálogo


 **Estadísticas**


 Enlace directo

 Cuentas vinculadas

**Herramientas de mensajería**

 Mensaje de ausencia

 Mensaje de bienvenida

 Respuestas rápidas

# Estadísticas

Te ayudan a entender el compromiso y la experiencia de tus clientes.



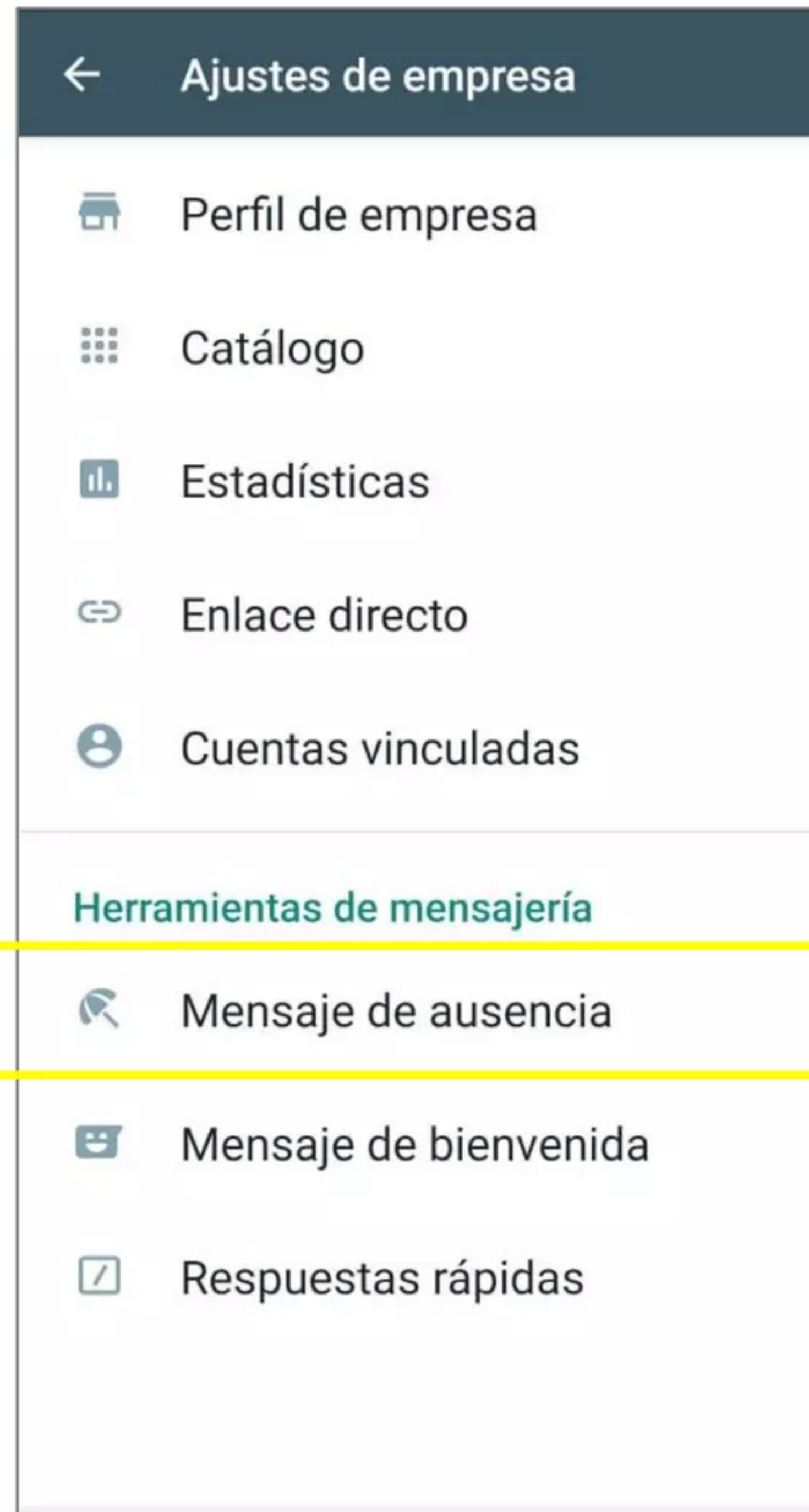
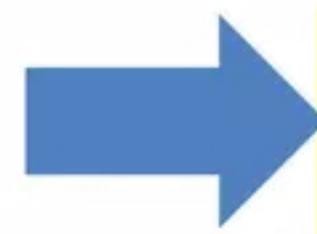
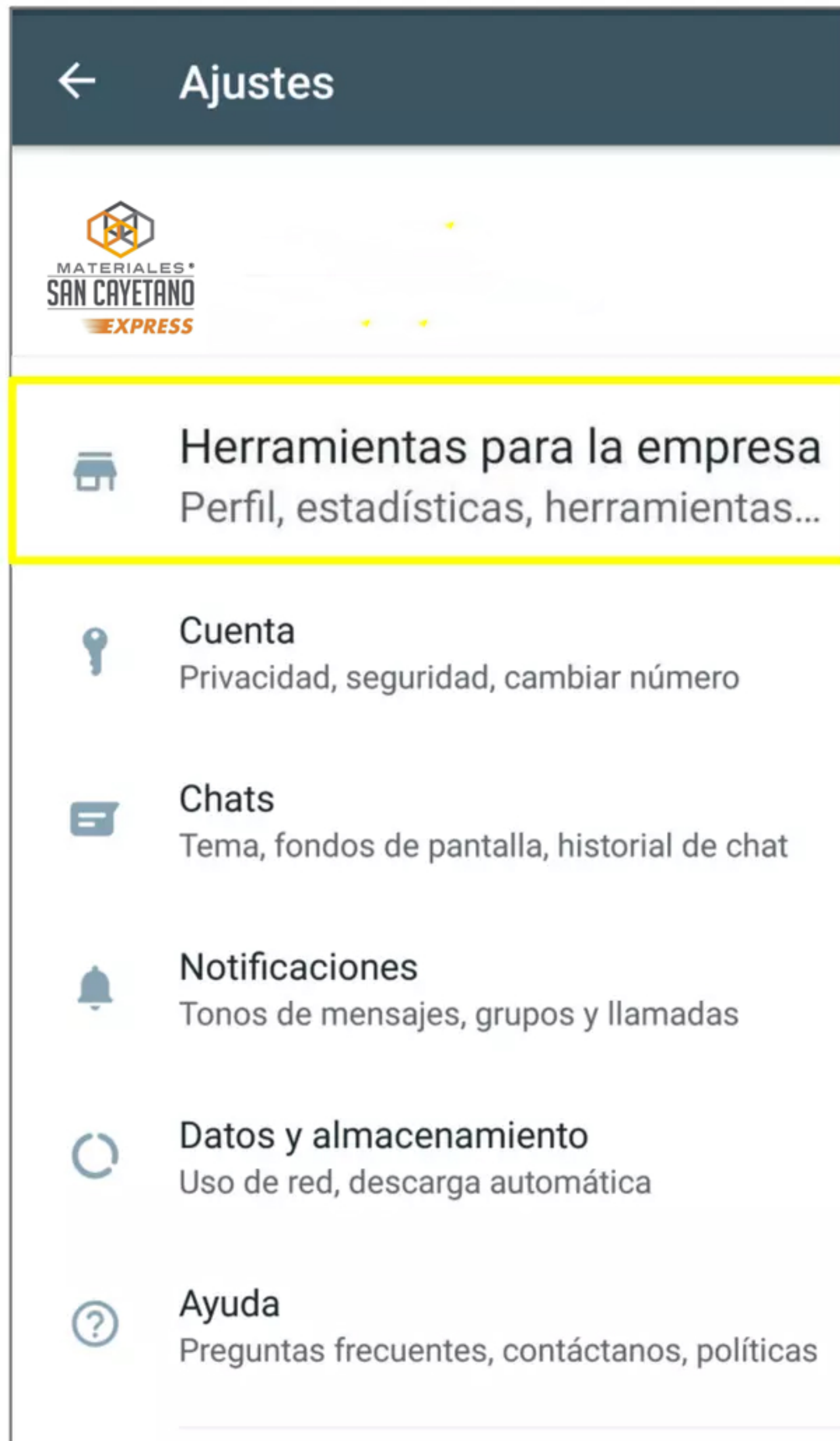
A screenshot of a mobile application interface showing message statistics. The title bar at the top is dark blue with a white back arrow and the text 'Estadísticas'. Below the title bar, there are four rows of statistics, each separated by a thin horizontal line. The first row shows 'Mensajes enviados: 115533 mensajes'. The second row shows 'Mensajes entregados: 115147 mensajes'. The third row shows 'Mensajes leídos: 97921 mensajes'. The fourth row shows 'Mensajes recibidos: 190066 mensajes'. At the bottom of the screen, there is a light gray navigation bar with three icons: a vertical bar (home), a circle (search), and a left-pointing arrow (back).

← Estadísticas	
Mensajes enviados:	115533 mensajes
Mensajes entregados:	115147 mensajes
Mensajes leídos:	97921 mensajes
Mensajes recibidos:	190066 mensajes

Muestra cuántos mensajes se han enviado, entregado, leído y recibido.



# **4** **Automatización** **de respuestas**





← Mensaje de a... GUARDAR ⋮

Enviar mensaje de ausencia

Responde automáticamente con un mensaje cuando no estés disponible



Activarlo

Mensaje de ausencia

Gracias por tu mensaje. En este momento no podemos responder, pero lo haremos lo antes posible.



Editar el mensaje

Horario

Enviar siempre

Destinatarios

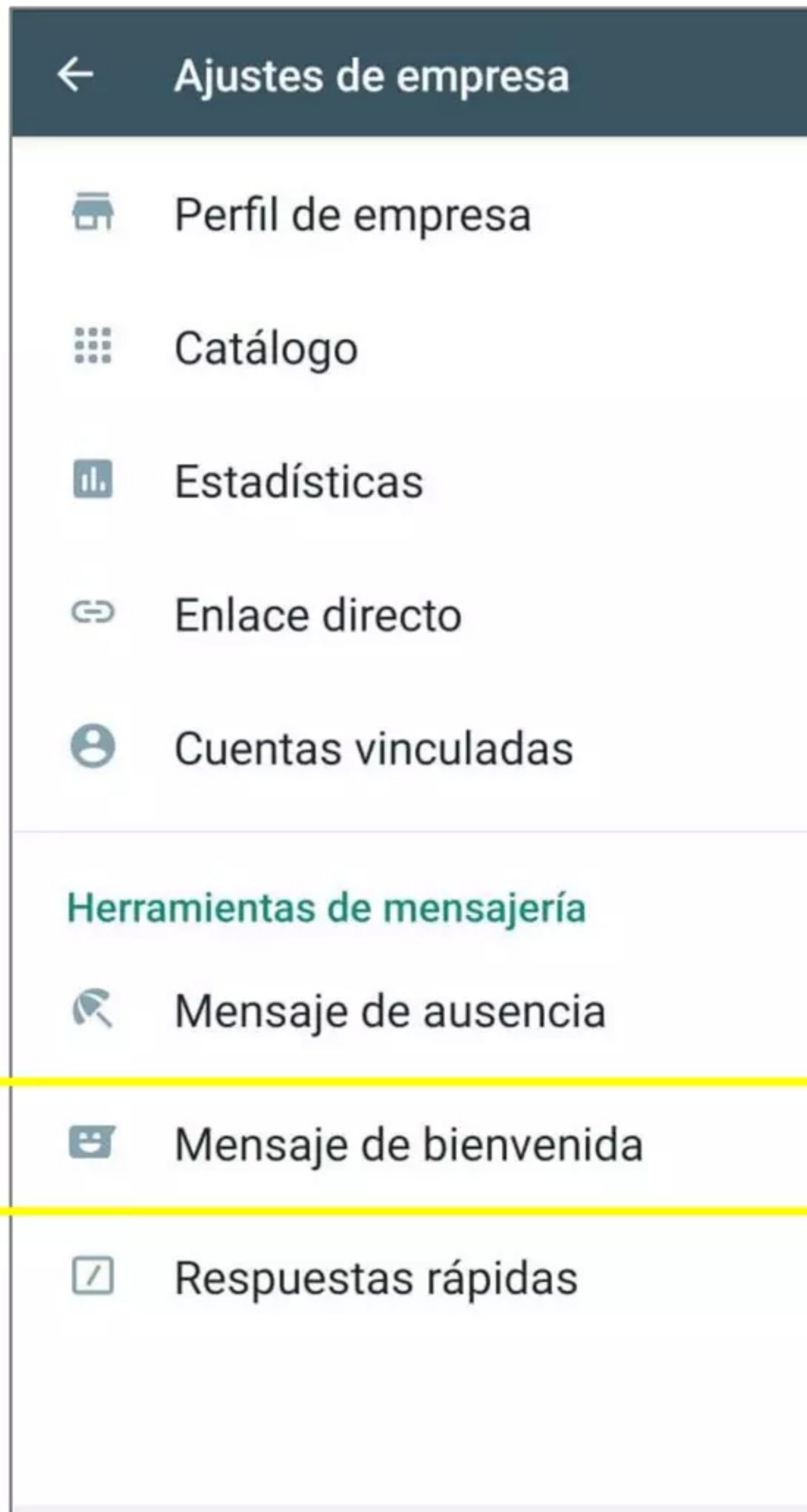
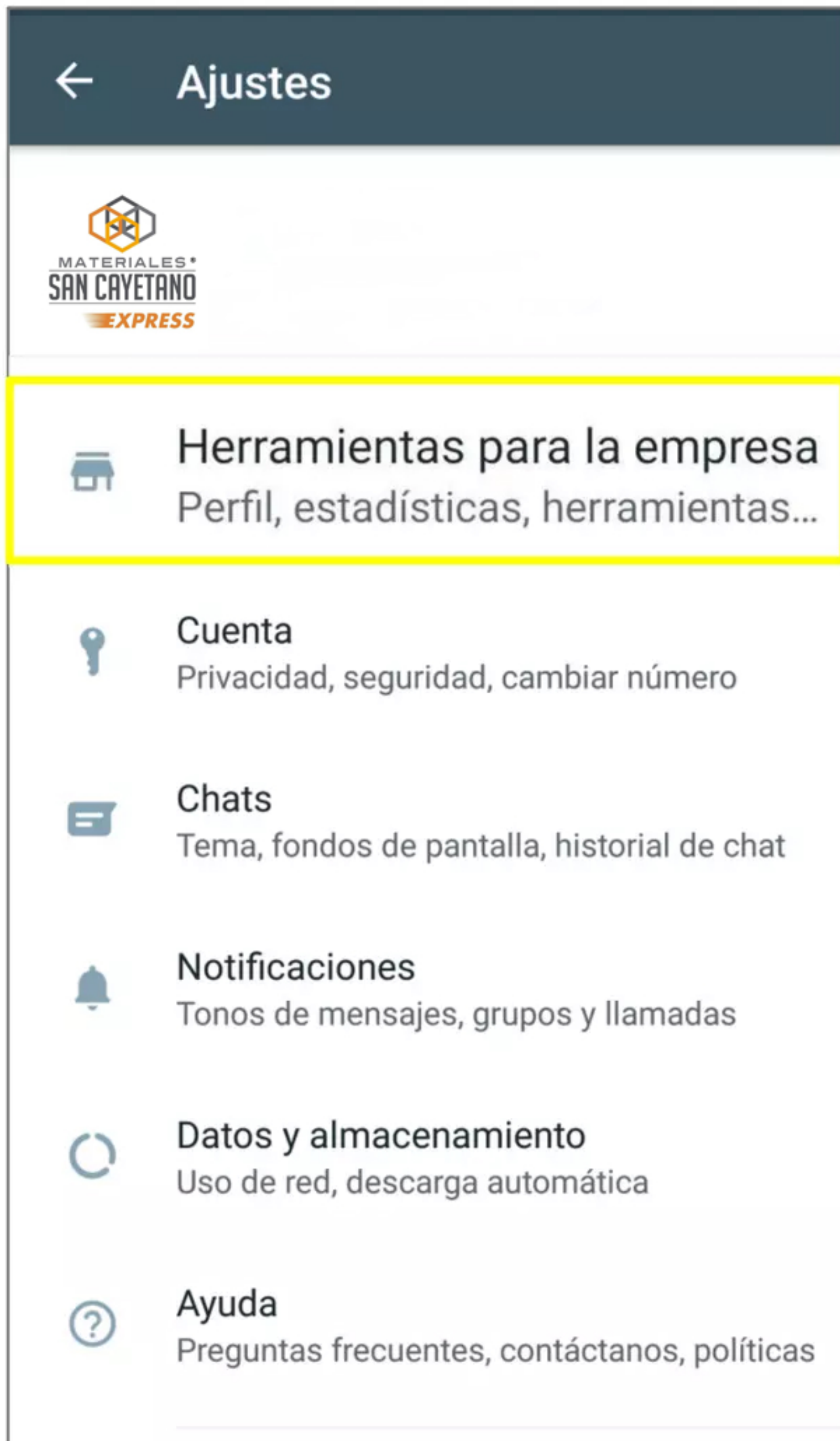
Enviar a todos

Los mensajes de ausencia solo se envían cuando el teléfono tiene una conexión a Internet activa. [Más información](#)

← Destinatarios

Quién recibe tu mensaje de bien...

- Todos
- Los que no están en la libreta de contactos
- Todos excepto a...
- Enviar solo a...





← Mensaje de... GUARDAR ⋮

### Enviar mensaje de bienvenida



Saluda a tus clientes cuando te envíen un mensaje por primera vez o después de 14 días sin actividad

Activarlo

### Mensaje de bienvenida

Gracias por comunicarte con Conecta Digital. ¿Cómo podemos ayudarte?

Preséntate y pide el nombre de quien te contacta, así podrás empezar a **segmentar** a tus prospectos y estás **incentivando a la conversación**



### Destinatarios

Enviar a todos

← Destinatarios

Quién recibe tu mensaje de bien...

- Todos
- Los que no están en la libreta de contactos
- Todos excepto a...
- Enviar solo a...

Los mensajes de bienvenida solo se envían cuando el teléfono tiene una conexión a Internet activa. [Más información](#)





Mensaje de...

GUARDAR



Enviar mensaje de bienvenida

Saluda a tus clientes cuando te envíen un mensaje por primera vez o después de 14 días sin actividad

Activarlo

Mensaje de bienvenida

Gracias por comunicarte con Conecta Digital. ¿Cómo podemos ayudarte?

Preséntate y pide el nombre de quien te contacta, así podrás empezar a **segmentar** a tus prospectos y estás **incentivando a la conversación**



Destinatarios

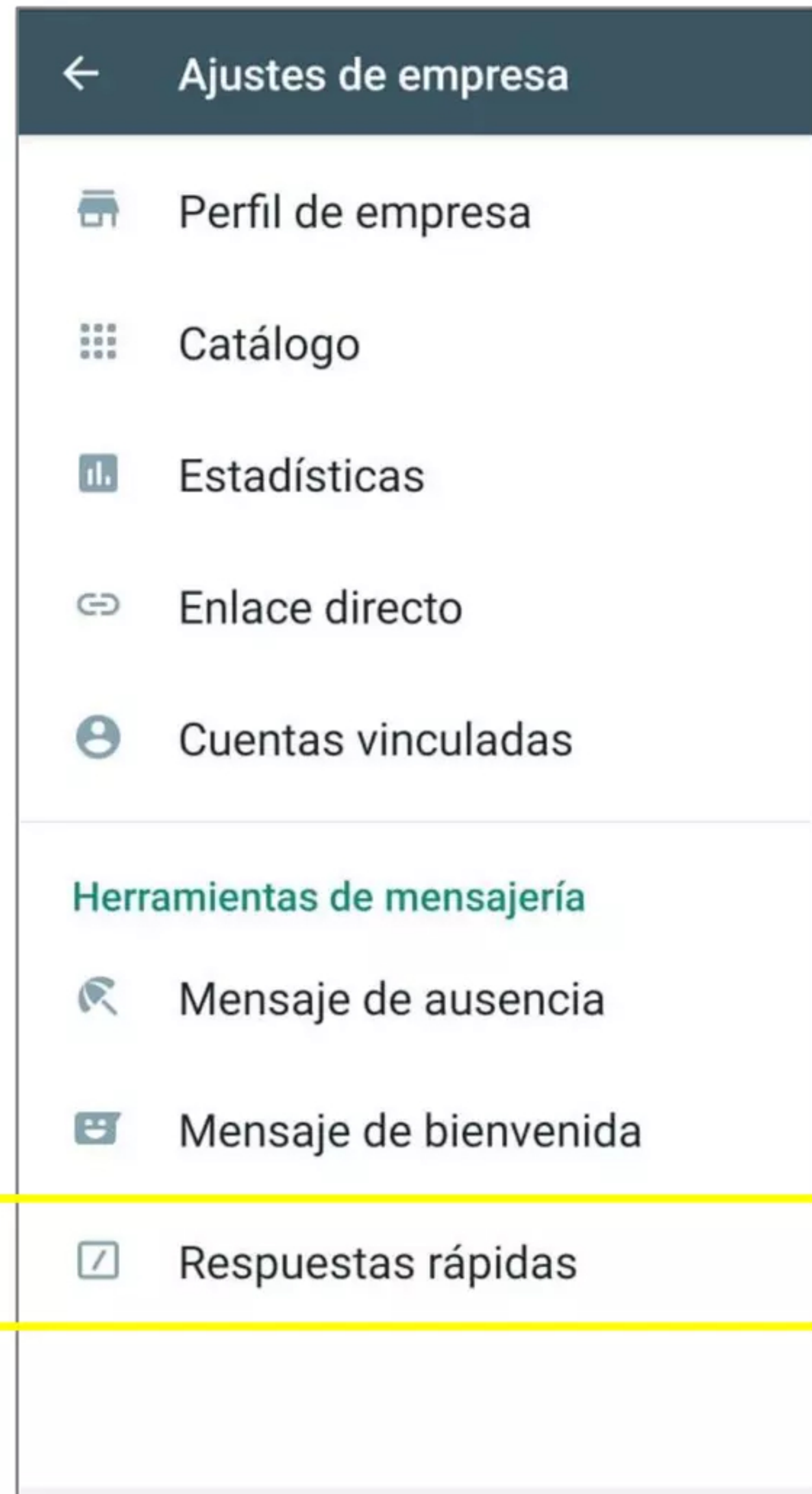
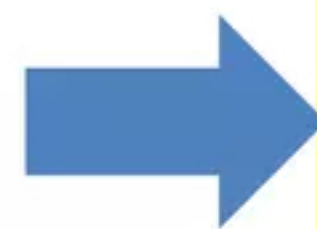
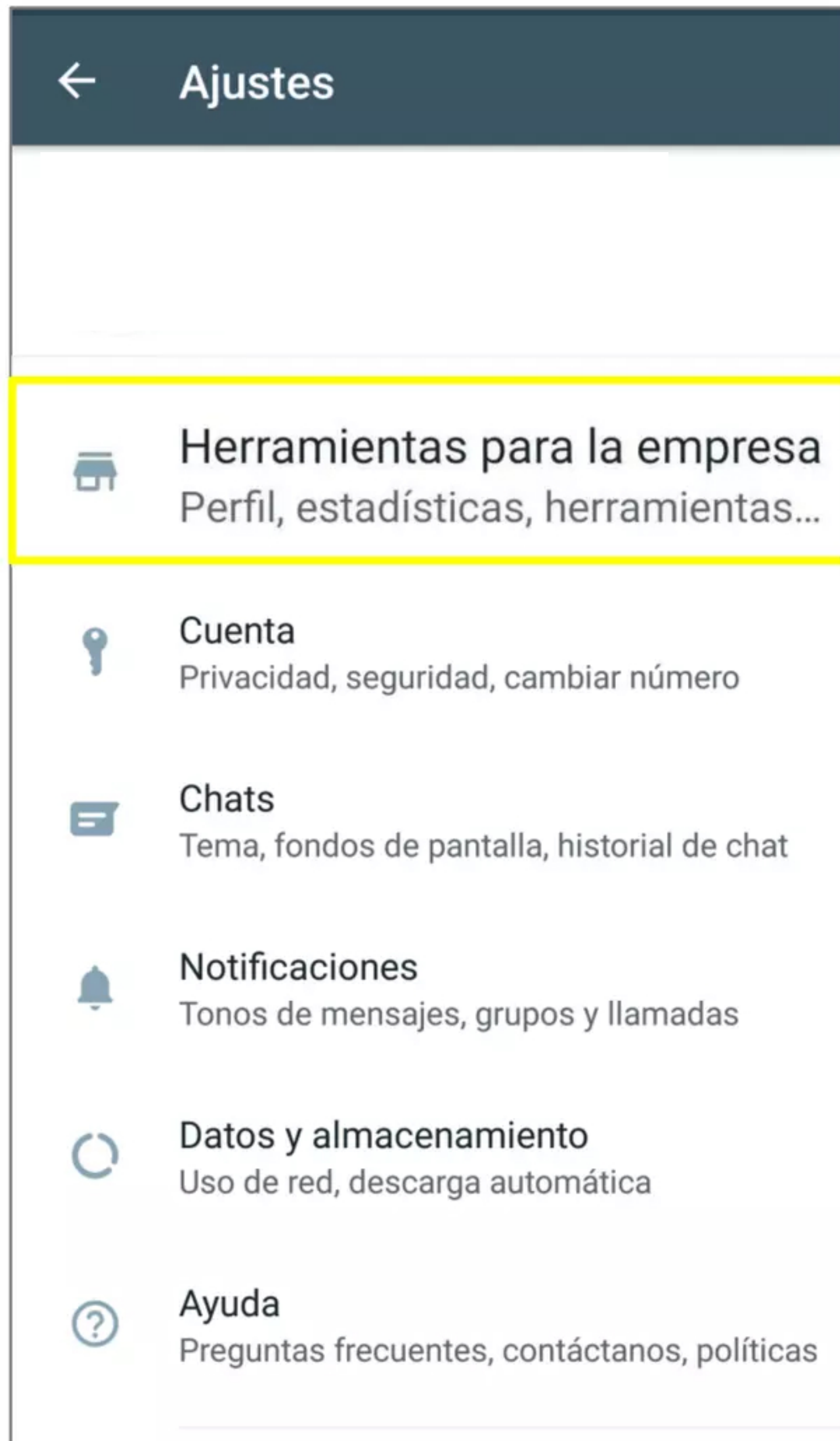
Enviar a todos

Aquí comienza el embudo de ventas de tu estrategia de WhatsApp Business Marketing

Los mensajes de bienvenida solo se envían cuando el teléfono tiene una conexión a Internet activa. [Más información](#)

El combustible de Whatsapp Marketing son los contactos que nos llegan





# Respuestas Automáticas

← Respuestas rápidas

/gracias

¡Muchas gracias por preferirnos!  
Esperamos poder servirte  
nuevamente.

/datosbanco

Nombre: [redacted]  
[redacted]  
Banco: Santander...  
clabe • bancarios • transferencia

/factura

RFC: [redacted]  
Nombre: [redacted]  
[redacted]  
factura • datosfiscales • sat

Crea atajos en el teclado para los  
mensajes que envías con frecuencia.



× Añade una respuesta GUARDAR

Mensaje

Ingresa texto o selecciona un archivo  
multimedia



Atajo

Ingresa un atajo

Palabras clave (opcional)

Ingresa hasta 3 palabras clave (cada una con  
un máximo de 15 caracteres). Esto te ayudará  
a encontrar atajos más adelante.

Incluso puedes  
Agregar una  
fotografía



Validación Social  
¡comparte tus  
Testimonios!  
FAQ



# **5** Integración de **WhatsApp** a la estrategia de **Marketing**

# Embudo de Ventas



Colocar un botón de "Más Información" con un link hacia WA

Se crea una conversación voluntaria, la persona es más receptiva a escuchar lo que ofreces

## Landing Page



Llamada  
Email  
Messenger  
Whatsapp



Presentación



Oferta



Cierre



Visitantes

Prospectos

Prospectos  
Calificados

Oportunidades

Ventas



# ¿Cómo genero el link a WhatsApp Business?



Configura un mensaje automático, así tu usuario ya no tiene más que presionar el botón de <ENVIAR>

 **WhatsApp**

Tu número de teléfono

No olvides agregar el código del país al número de teléfono. [Más detalles](#)

Texto del mensaje

**Actualizar enlace**

Aquí está tu enlace

**Copiar enlace**





# Maneras de generar el link a WhatsApp Business

<https://vilmanunez.com/crear-enlace-whatsapp/>

<https://crear.wa.link/>

¡Esta página te genera un código QR también!  
Ideal si tu negocio o empresa tiene un espacio físico



## Enlace Directo

← Enlace directo

Dales a tus clientes una URL directa que puedan usar para iniciar un chat de WhatsApp contigo.

<https://wa.me/52181827...>



Crear un mensaje predeterminado

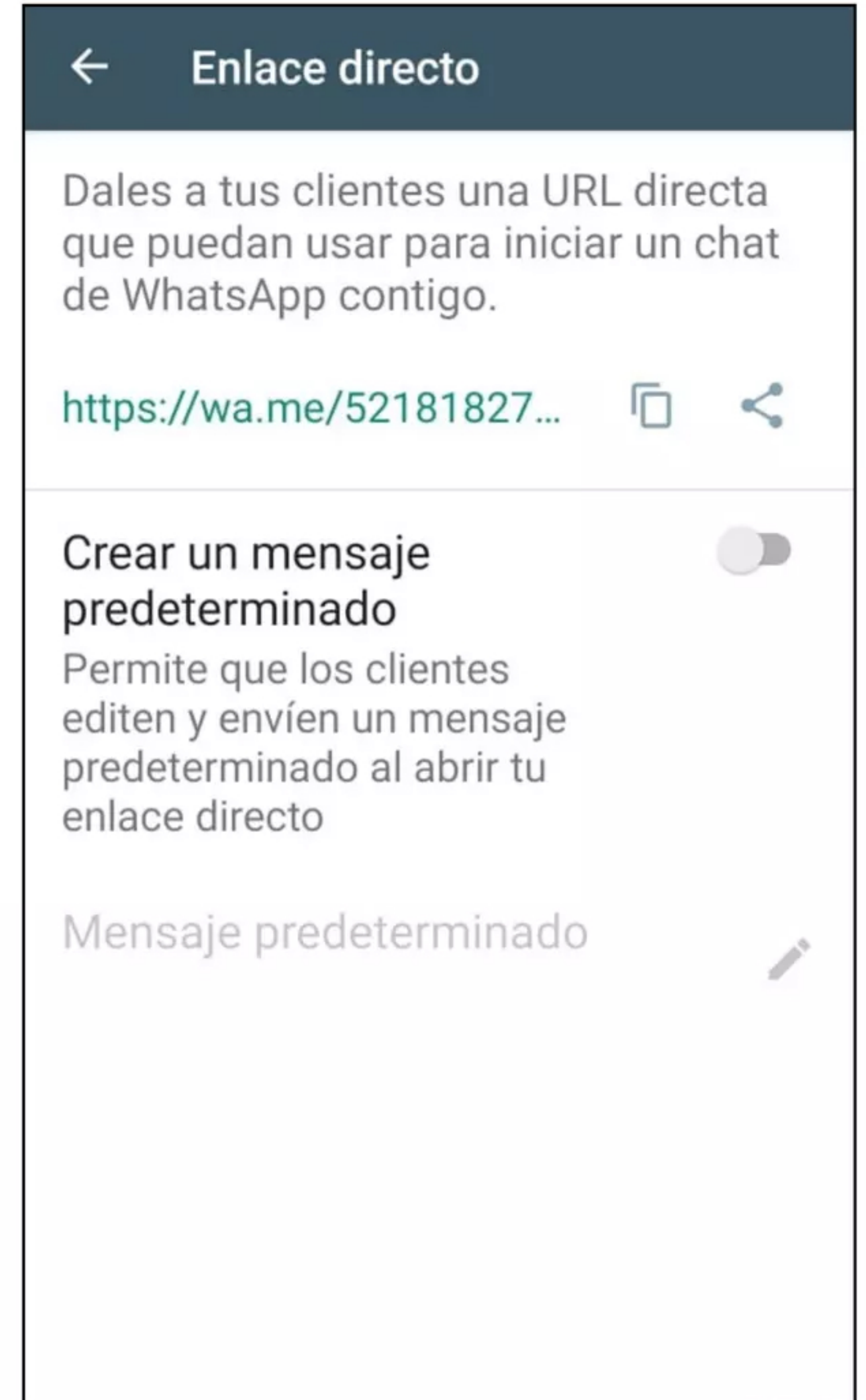
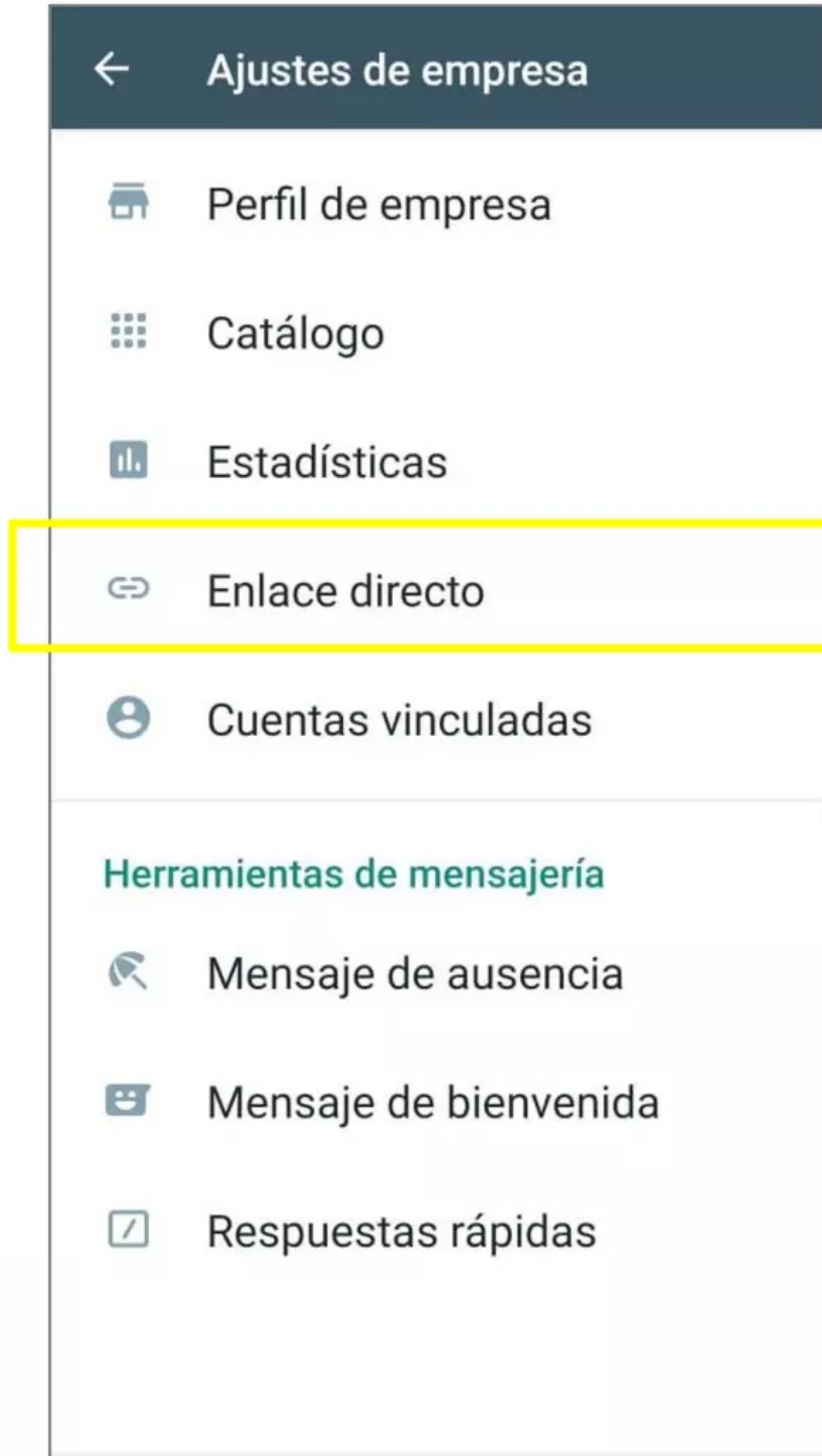
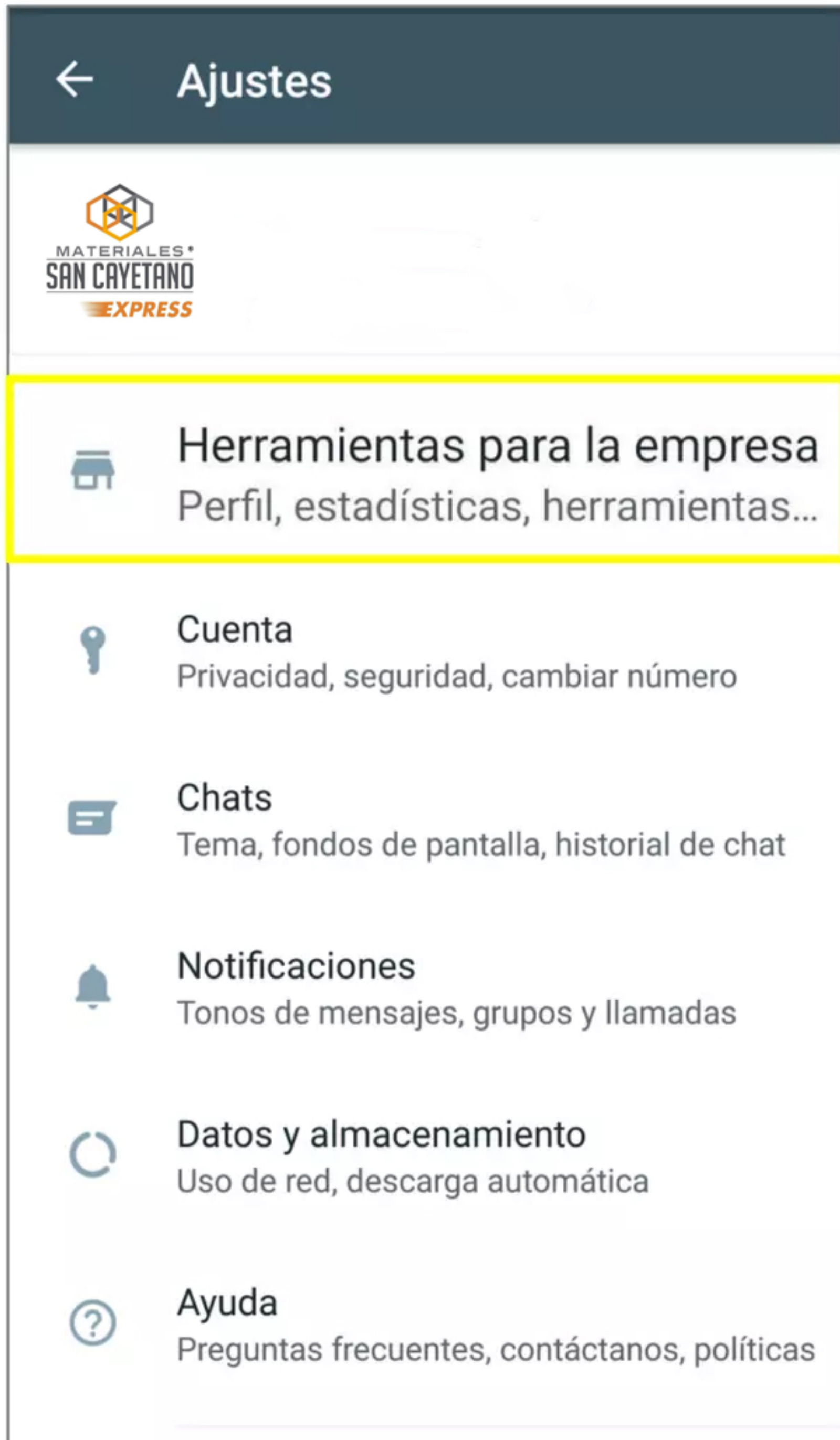


Permite que los clientes editen y envíen un mensaje predeterminado al abrir tu enlace directo

Mensaje predeterminado









# Link de invitación a un grupo de WhatsApp

Visibilidad de archivos multimedia

Cifrado

Los mensajes en este grupo ahora están protegidos con cifrado de extremo a extremo. Toca para más información.



Ajustes del grupo

8 participantes



Añadir participantes



Enlace de invitación del gru...



Tú

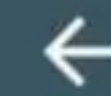
Admin. del grupo



José Julián

Admin. del grupo

Mr Faronhoit



Enlace de invitación



Cualquier persona con WhatsApp puede usar este enlace para unirse al grupo. Compártelo solo con personas en las que confíes.



<https://chat.whatsapp.com/H TDZTjAmwx0Hmx5y31TIUk>



Enviar el enlace por WhatsApp Business



Copiar enlace



Compartir enlace



Restablecer enlace

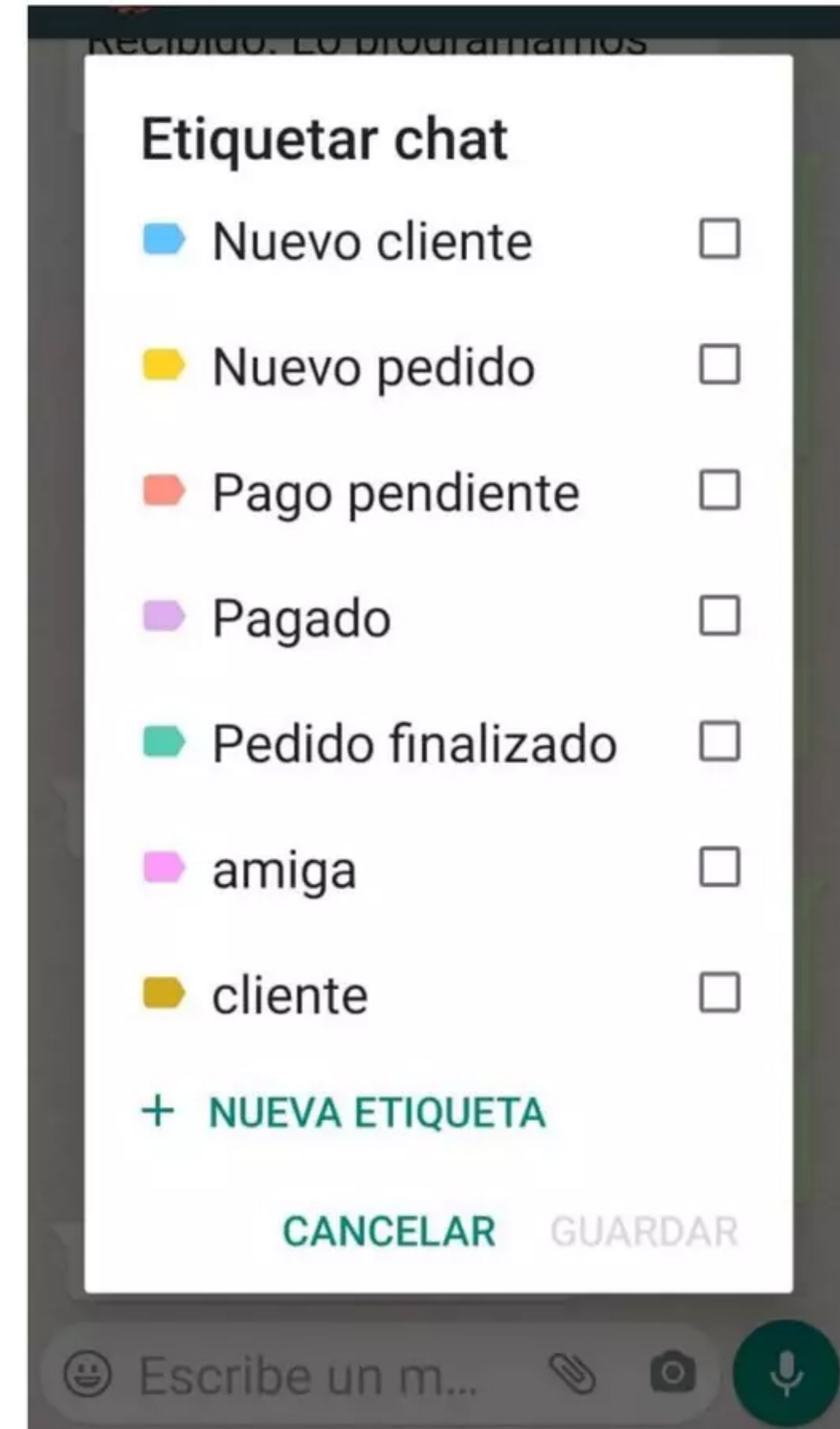
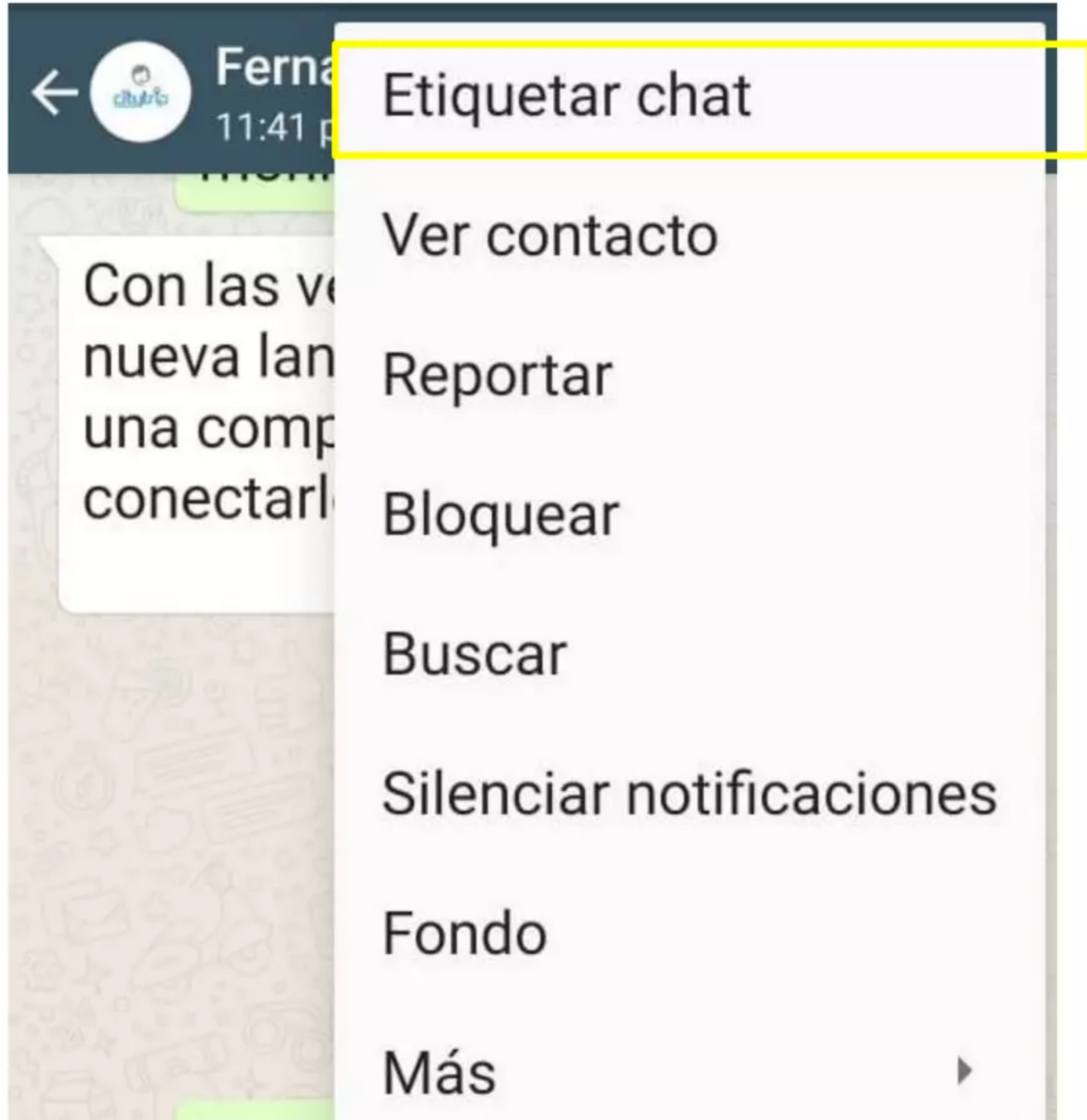


# **5** Gestionar contactos: etiquetar y segmentar

Desde uno de los chats, presiona "Más Opciones"



Puedes elegir una o varias etiquetas, según requieras segmentar

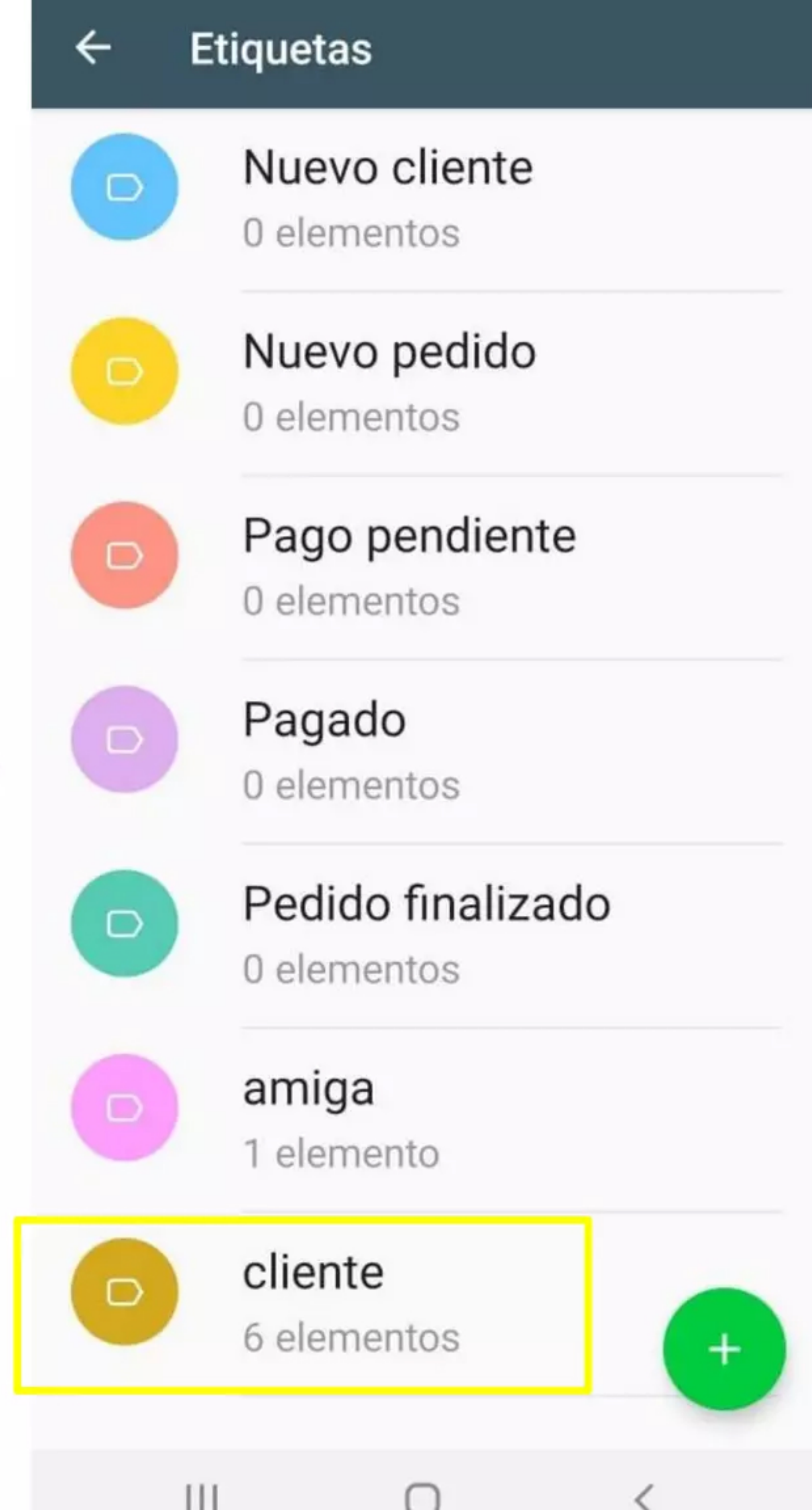
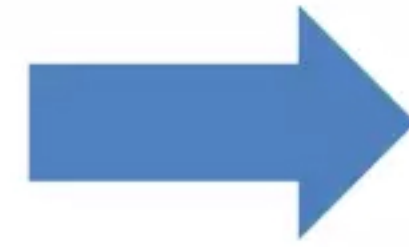
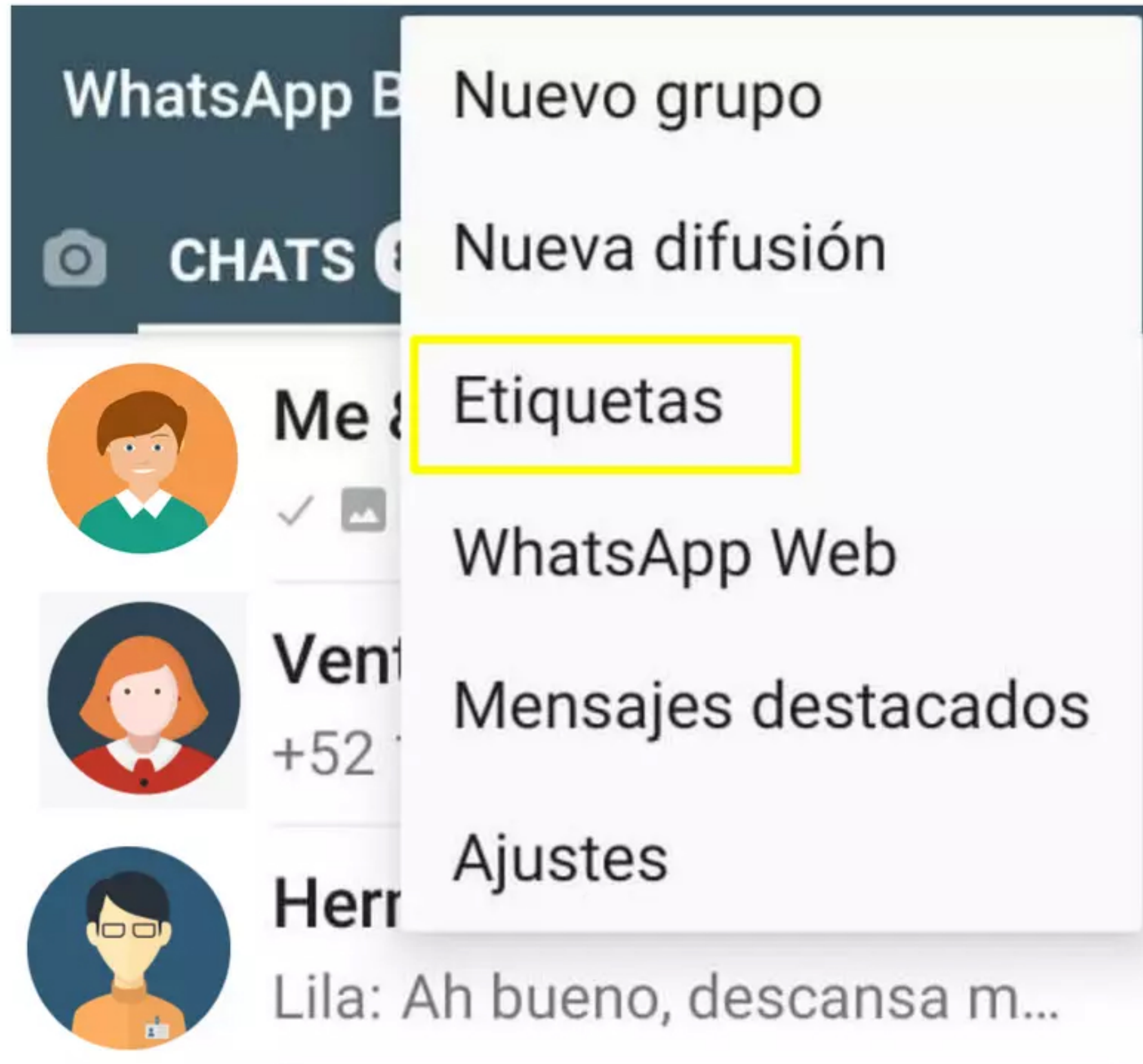


Máx. 20  
Etiquetas



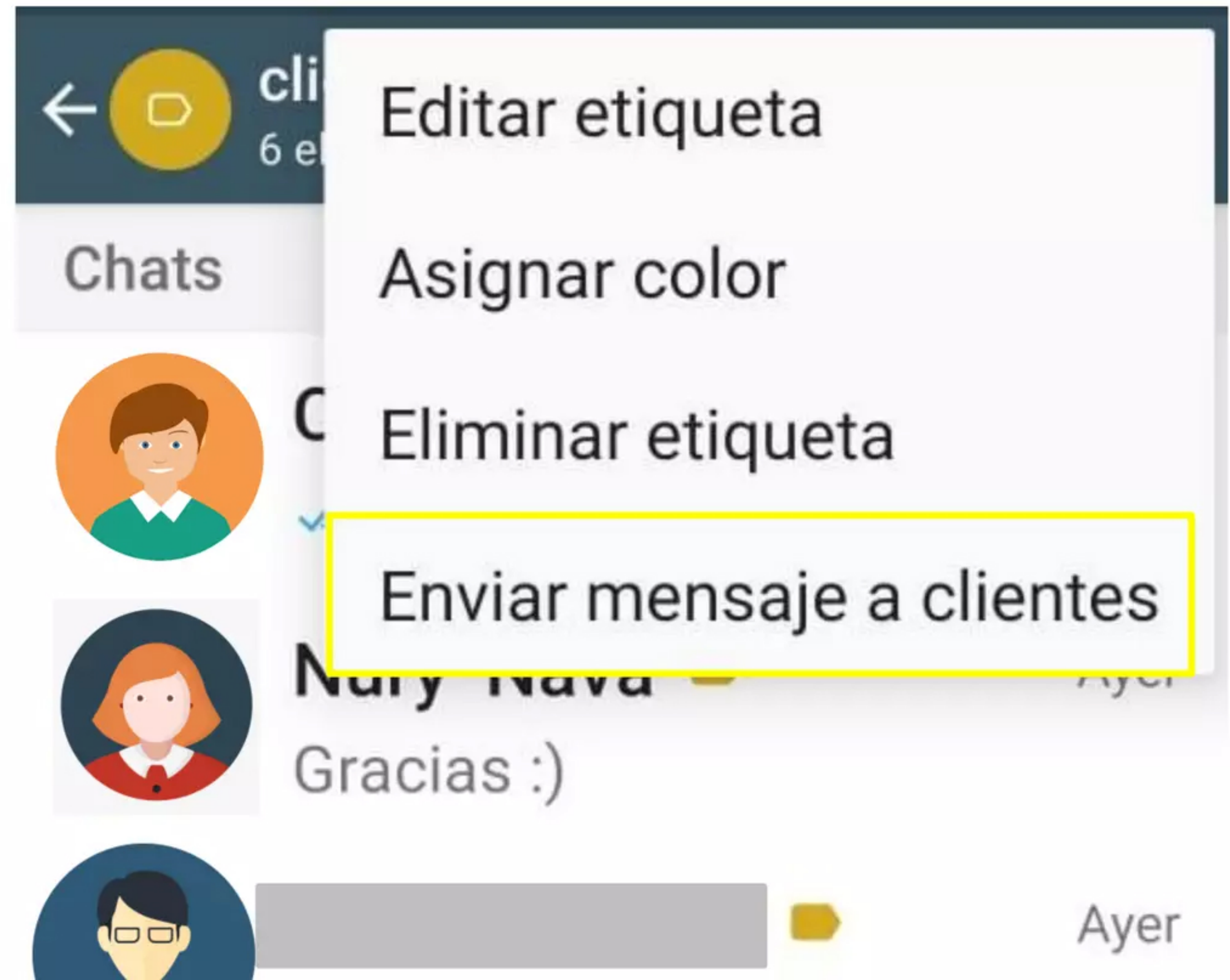
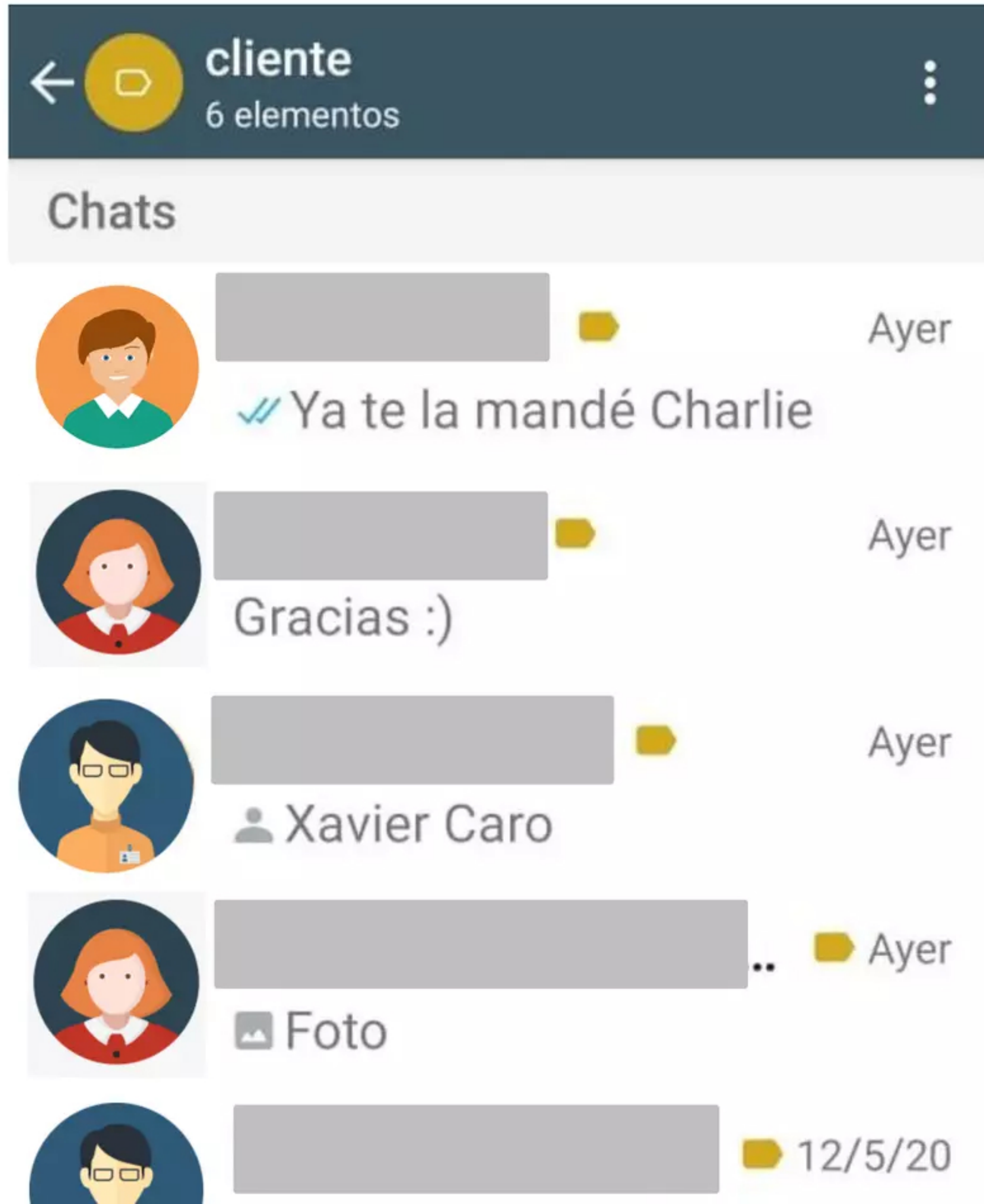
# Filtrar por Etiqueta

Presiona "Más Opciones"





# Mandar mensajes por Etiqueta





# **7** Recomendaciones sobre el uso de **WhatsApp Business**

# Qué **NO** hacer

- NO Mensajes masivos o no deseados.
- NO crees listas de difusión o grupos de forma no autorizada.
- NO utilices versiones modificadas de WhatsApp.
- Nunca compartas los números de teléfono de personas sin su consentimiento ni utilices datos obtenidos de la compra de números de teléfonos, para enviar mensajes a usuarios de WhatsApp o para añadirlos a grupos.
- Uso excesivo de las listas de difusión: Los mensajes enviados en una lista de difusión solo los recibirán los destinatarios que tengan tu número de teléfono guardado en la libreta de contactos de sus teléfonos.



# Qué **SÍ** hacer

- Obtén permiso de las personas: Solo debes enviar mensajes a personas que te hayan contactado antes o te hayan solicitado que las contactes mediante WhatsApp.
- Es mejor darle tu número de teléfono a las personas para que te contacten primero.
- Si las personas proporcionan su número de teléfono, asegúrate de enviar mensajes respetuosos y oportunos. Por ejemplo, explica quién eres y cómo obtuviste sus números de teléfono.
- Respeta las decisiones de las personas: Si un usuario te solicita que no le envíes mensajes, debes eliminar a dicho usuario de la libreta de contactos de tu teléfono y abstenerte de enviarle mensajes.
- Piénsalo dos veces antes de reenviar información: Añadimos una etiqueta a todos los mensajes reenviados para alentar a las personas a pensarlo dos veces antes de compartir contenido.

**SIN ACCIÓN NO HAY  
RESULTADOS**