



Guía práctica para WhatsApp Business



¿Qué es?

WhatsApp Business es una aplicación de **descarga gratuita** desarrollada especialmente para pequeñas empresas.

Te permite crear un catálogo de tus productos y servicios para que tus clientes los tengan siempre a la vista. Además, puedes conectar fácilmente con tus clientes gracias a sus herramientas, con las que podrás automatizar, organizar y responder mensajes con rapidez.

WhatsApp Business también puede ser útil para las empresas medianas y grandes, ya que pueden usarlo para brindar asistencia y enviar notificaciones importantes a sus clientes.

¿Qué NO es?

Recordemos que estamos hablando de la versión de **WhatsApp para negocios** y no de la versión "normal" de WhatsApp.

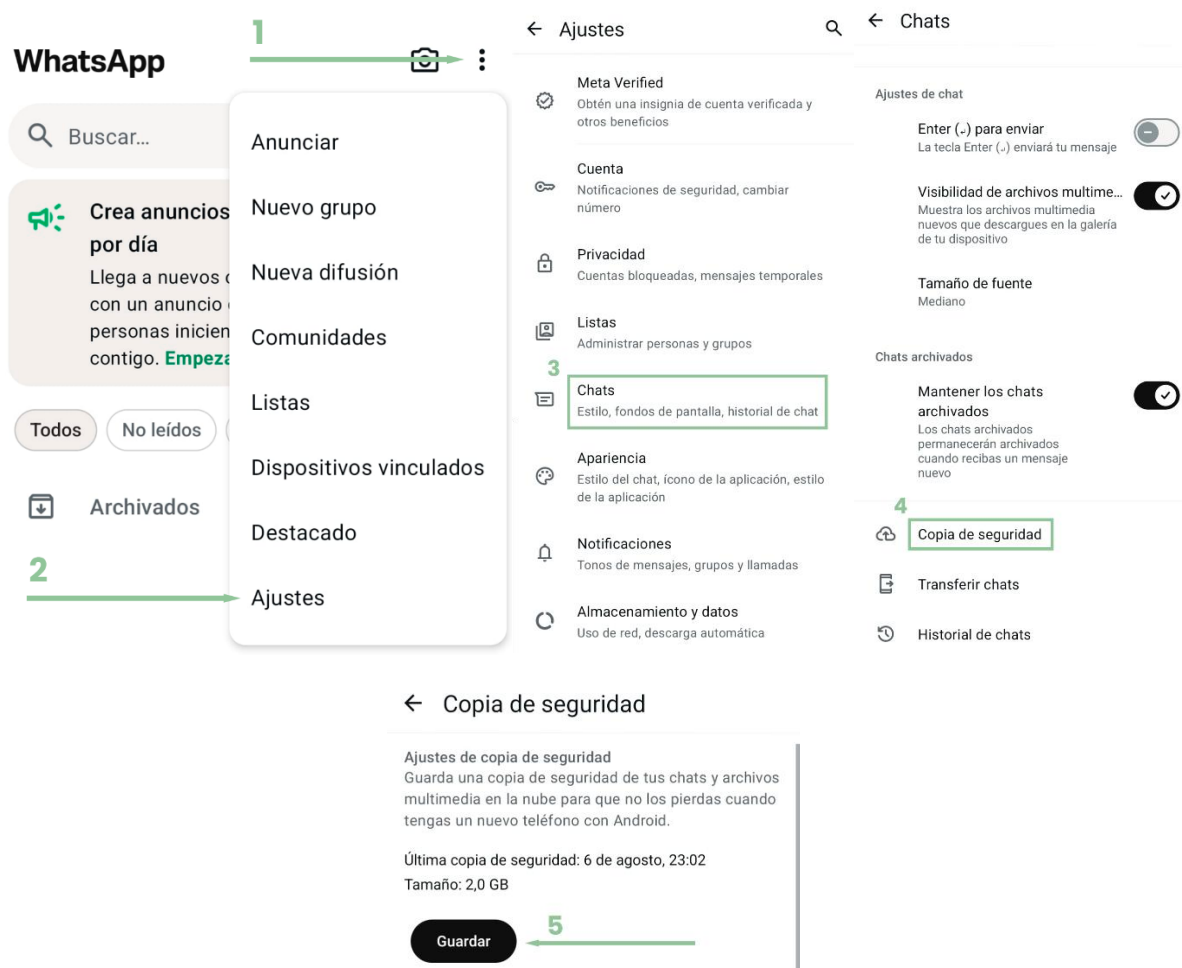
De entrada, WhatsApp Business no debe usarse para temas personales o difundir en sus estados contenido que no esté relacionado con la empresa, a menos que seas una marca personal.

También hay que tener en cuenta que **no podemos utilizar de forma simultánea WhatsApp Business y WhatsApp con el mismo número de teléfono.**

Cómo transferir tu cuenta de WhatsApp a la aplicación WhatsApp Business

El **primer paso** que tenemos que dar, es **hacer una copia de seguridad** de nuestros chats de WhatsApp, para que cuando cambiemos la cuenta a WhatsApp Business todos nuestros chats estén intactos.

Para hacer esta copia de seguridad, tenemos que ir a al icono de la parte superior derecha (1), y clicar en "Ajustes" (2). Después, hacemos clic en "Chats" (3), y vamos a "Copia de seguridad" (4), y, por último, le damos a "Guardar" (5).



Una vez hemos hecho nuestra copia de seguridad, procedemos a **instalar la aplicación de WhatsApp Business**, desde Google Play Store en el caso de que tengamos un dispositivo Android, o desde la App Store en el caso de un dispositivo Apple. La primera pantalla que nos sale al instalar la aplicación es la aceptación de las Condiciones del servicio. Después, debemos escribir el número de teléfono que queremos asociar a nuestra cuenta de WhatsApp Business. Y de ahí pasamos a crear el Perfil de empresa.

Ingresa tu número de teléfono OK

WhatsApp te enviará un mensaje SMS para verificar tu número de teléfono (es posible que tu operador aplique cargos).

España

+34 | tu número de teléfono

Debes tener al menos 16 años de edad para registrarte. Más información sobre cómo trabaja WhatsApp con las empresas de Facebook.

Te damos la bienvenida a WhatsApp Business

Una opción simple, segura y confiable para que las empresas se comuniquen con sus clientes

Pulsa en "Aceptar y continuar" para aceptar las Condiciones del servicio de WhatsApp Business

Aceptar y continuar

¿No tienes un negocio? Prueba WhatsApp Messenger

from FACEBOOK

Perfil de empresa Sig.

Editar

El nombre de tu empresa 75

Categoría de empresa

Puedes añadir más detalles en Configuración.

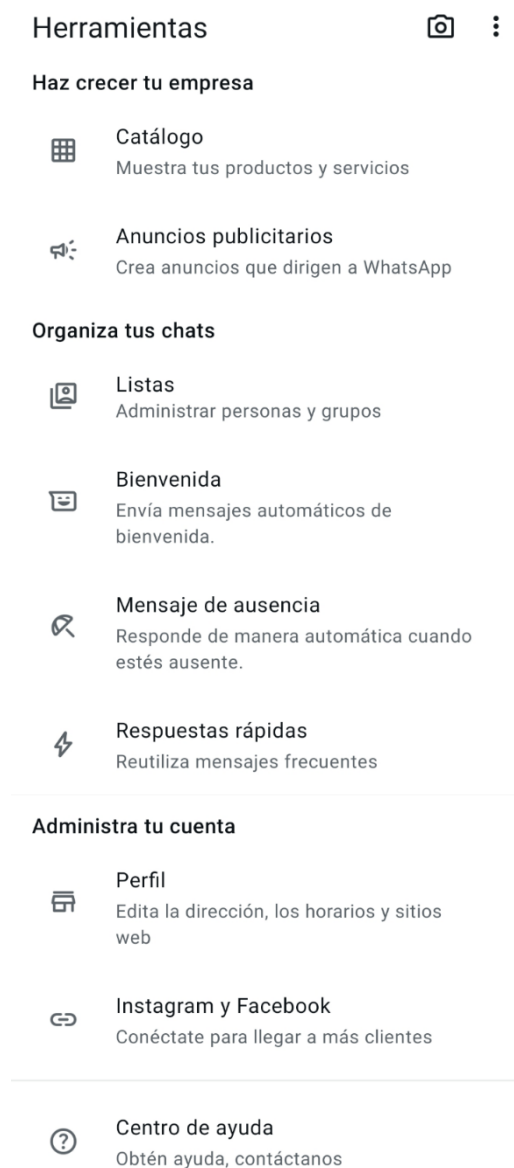
Una vez hemos instalado y configurado WhatsApp Business, vamos al icono de herramientas que encontramos en la parte inferior derecha.





Herramientas de WhatsApp Business

En esta parte de WhatsApp Business, podemos encontrar todas las herramientas a las que podemos acceder al tener un perfil de empresa.



A continuación, se explican cada uno de los apartados a los que podemos acceder.



Catálogo

Para configurar correctamente tu catálogo de productos o servicios, asegúrate de utilizar imágenes de alta calidad (puedes subir hasta 10 por artículo), incluir precios claros y añadir enlaces directos a tu web o pasarela de pagos.

Además, organiza tus artículos en colecciones y compártelos con tus clientes para facilitarles la navegación.

← Administrador de catálogos

Crea un catálogo

Envía productos y servicios directamente a tus clientes con el catálogo de WhatsApp.

+

Añadir un artículo nuevo

← Añade un artículo

Guardar

Nombre del artículo (requerido)

0/150

Precio (opcional)

Precio de oferta (opcional)

Descripción (opcional)

0/5000

País de origen (obligatorio)

España

Enlace (opcional)

0/512

Código del artículo (opcional)

0/100

Ocultar este artículo

Si ocultas un artículo, los clientes no lo verán en tu catálogo.



Algunos puntos clave para optimizar tu catálogo:

- **Cumplimiento de políticas:** todo producto o servicio que subas es revisado por WhatsApp para cumplir con su Política de Comercio. Evita vender artículos prohibidos o usar imágenes engañosas.
- **Límites de artículos:** puedes crear varios artículos o colecciones, pero recuerda que el **límite máximo es de 500 artículos**.
- **Campos adicionales:** aprovecha los espacios de descripción para agregar detalles importantes, enlaces directos de pago (ej. enlace de pago de tu banco o pasarela), códigos de artículo y enlaces de video.
- **Estado de los productos:** puedes ocultar artículos temporalmente si no tienes stock o si estás preparando un lanzamiento.
- **Vinculación:** si ya cuentas con un catálogo en Meta (Facebook o Instagram), puedes conectarlo directamente desde el Administrador de WhatsApp para sincronizar tu inventario de forma automática

Anuncios publicitarios

Una de las ventajas que encontramos en WhatsApp Business, es que podemos promocionar nuestros catálogos, para ello, tendremos que tener vinculada nuestra cuenta de Facebook con WhatsApp Business.

A cambio de una comisión, nuestros catálogos conseguirán llegar a más público, ya que el anuncio se publicará automáticamente en Facebook e Instagram, en sus secciones de noticias, historias y otras ubicaciones estándar.

Al hacer clic en la promoción, el usuario es redirigido de inmediato a una ventana de chat en tu WhatsApp Business.



Anuncios publicitarios

Crea anuncios que dirigen a WhatsApp



Para que nuestro anuncio sea más certero, conviene segmentar el público al que queremos dirigirnos, para ello, podremos filtrar por: lugares, intereses, edad y sexo.

← Anunciar

:

← Edita el público

?

Consigue nuevos clientes con anuncios de Facebook e Instagram

Crea fácilmente anuncios que dirijan a las personas a chats de WhatsApp contigo.

★

Llega al público local.

📺

Controla tu presupuesto para anuncios.

⏸

Pon en pausa o detén los anuncios en cualquier momento.

Comenzar

Selecciona quién verá tu anuncio

Selecciona tu público para llegar a las personas adecuadas.

Público Advantage+

Busca y adapta tu público de forma automática para ayudar a mejorar el rendimiento del anuncio.

☒

Lugares

España

✎

Intereses

Empresa privada + 6 más

✎

Edad

25

65+

Sexo

Todos

Hombres

Mujeres

Impresiones diarias estimadas

2 mil - 4 mil

?

Guardar

También podemos asignar un presupuesto diario, y definir el tiempo que se publicará el anuncio hasta que nosotros decidamos pausarlo o durante un periodo definido.

← Define tu presupuesto

?

¿Cuál es el presupuesto del anuncio?

El presupuesto y la duración que definas influirán en el alcance de tu anuncio.

Presupuesto diario

€4

✎

€0,93

€880

☒

Tu presupuesto está dentro del rango recomendado.

Duración

☐

Publicar este anuncio hasta que lo pause

☒

Publicar anuncio durante un período definido

7 días

Presupuesto total

€28

Impresiones diarias estimadas

2 mil - 4 mil

?

Listas

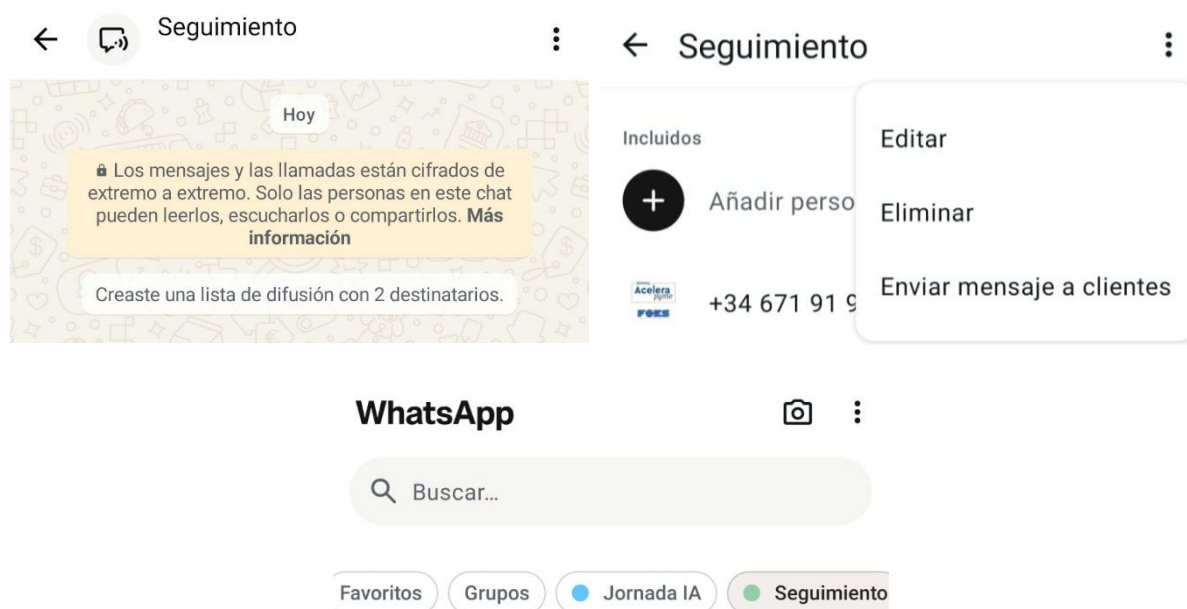
También conocidas como listas de etiquetas, facilitan la organización interna de los contactos. Ten en cuenta, que los clientes no verán como los tienes clasificados.

Son ideales para gestionar los embudos de ventas (ej. Etiquetar como “Nuevo cliente”, “Pendiente de pago”, “Pedido entregado” ...

Esta categorización también nos aparecerá en la parte superior de los chats. Desde el enlace de “Administrar seguimiento”, situado en la parte superior derecha, podremos:

- Incluir personas o incluso grupos.
- Administrar la lista.
- Enviar una difusión a partir de la lista.

Es importante recordar que, para que los envíos que realices a partir de la lista de difusión se hagan correctamente, los usuarios de esa lista tienen que haberte guardado previamente como contacto, de lo contrario, no recibirán esos mensajes.





Bienvenida



Bienvenida

Envía mensajes automáticos de bienvenida.

Podemos configurar mensajes de bienvenida que le llegarán a los contactos cuando nos mandan un mensaje por primera vez. Además, tenemos distintas opciones de envío entre las que encontramos:

- Todos los contactos.
- Contactos a los que no tenemos guardados.
- Excluir contactos a los que no queremos que se le envíe.
- Elegir los contactos a los que únicamente queremos que se le envíe.

Mensaje de ausencia



Mensaje de ausencia

Responde de manera automática cuando estás ausente.

Este tipo de mensajes le llegan al cliente cuando escribe fuera del horario que estableceremos en el apartado de perfil.

También se puede programar el horario en el que se envía y a quién enviarlo y a quién no.

En este mensaje debemos mencionar al cliente que no estamos disponibles, y, de ser posible, en qué momento u horario se le atenderá.



Respuestas rápidas



Respuestas rápidas
Reutiliza mensajes frecuentes

Este tipo de respuestas nos permiten no perder la atención del cliente, y resolver preguntas frecuentes o consultas a través de respuestas predeterminadas.

Aquí podremos poner, por ejemplo, las formas y métodos de pago, nuestra dirección, instrucciones, fichas técnicas de artículos... Además, por defecto, podemos enviar nuestro perfil de empresa, dirección, horario comercial o solicitar que un contacto nos dé su consentimiento para tener su contacto.

← Respuestas rápidas

Instrucciones

Para enviar una respuesta rápida, escribe "/" en el chat o toca Adjuntar y selecciona Respuestas rápidas.

[Más información](#)

Tus respuestas

Crea y guarda respuestas que puedes volver a usar fácilmente



gracias
¡Muchas gracias por preferirnos!
Esperamos poder servirte nuevamente.



Perfil de empresa
Oficina Acelera pyme Foes



Dirección
C. Sta. María, 5, 42001 Soria, España



Horario comercial
En este momento está abierto. Nuestro horario comercial es el siguiente:



Solicita la información de contacto
Comparte tu información de contacto

Perfil

La foto de perfil y portada, preferiblemente deben ser el logo de la empresa, o en caso de marca personal, una foto profesional.

Es importante que todos los campos del perfil estén rellenos, cuanta más información le demos a nuestros clientes, mayor credibilidad del perfil.



Información de la empresa

Oficina Acelera pyme Foes

Reservar nombre de usuario
Nombre de usuario

Organización sin fines de lucro

Lunes 8:00 – 15:00
16:00 – 18:00

[Ver más](#)

Impulsamos la digitalización de pymes, autónomos y emprendedores en la provincia de Soria

C. Manuel Vicente Tutor, 6, 2º planta

Productos y servicios

Catálogo

Enlaces

<https://www.acelerapymedigitalsoria.es>

Instagram

Facebook

Información de contacto

oapsoria@foes.es

+34 671 91 94 59

Info.

- **Nombre de la empresa:** asegúrate de que coincide con el nombre real de tu empresa, con el que te conocen tus clientes. Evita usar mayúsculas a menos que sea un acrónimo. Además, no incluyas descripciones genéricas, ubicaciones geográficas, caracteres especiales, emojis o símbolos.
- **Nombre de usuario:** actúa como un identificador único, del tipo @, para que los clientes te encuentren sin necesidad de guardar tu número de teléfono.
- **Categoría:** elige etiquetas que describan con precisión la actividad de tu negocio. Esto ayudará a los algoritmos de WhatsApp a identificar tu nicho y a los usuarios a entender qué ofreces.

← Elige categorías

Guardar



Organización sin fines de lucro X

Sugeridos

Otra categoría

Servicio automotor

Indumentaria y accesorios

Arte y entretenimiento

- **Horario comercial:** configurarlo correctamente es clave para gestionar las expectativas de tus clientes y automatizar su atención a través de la configuración de mensajes automáticos que hemos visto anteriormente.

Abierto en horas concretas	Abierto siempre	Solo citas
Para marcar tus horas de apertura y cierre cada día de la semana, de forma independiente. ← Selecciona el horario Lunes Abrir 9:00 - Cerrar 18:00 ☒ + Añadir horario Martes Abrir 9:00 - Cerrar 15:00 ☒ Abrir 16:00 - Cerrar 18:00 ☒ Miércoles Cerrado ☐	Si tu atención es 24 horas, marca los que días que permanece cerrado. ← Selecciona el horario Lunes Abierto 24 horas ☒ Martes Abierto 24 horas ☒ Miércoles Cerrado ☐ Jueves Abierto 24 horas ☒ Viernes Abierto 24 horas ☒ Sábado Cerrado ☐ Domingo Cerrado ☐	Indica a los clientes que tu negocio no atiende al público sin reserva previa. ← Selecciona el horario Lunes Solo con cita ☒ Martes Solo con cita ☒ Miércoles Cerrado ☐ Jueves Solo con cita ☒ Viernes Solo con cita ☒ Sábado Cerrado ☐ Domingo Cerrado ☐

- **Descripción:** resume a qué se dedica tu negocio, con el objetivo de generar confianza y responder de inmediato a lo que buscan tus clientes, destaca tu propuesta de valor y añade palabras clave para facilitar las búsquedas de los clientes. La descripción está limitada a 512 caracteres, así que debes ser claro y conciso. También es interesante que al final de esta, añadas un CTA o llamada a la acción invitando al usuario a escribirte o a visitar tu web para más información. Evita incluir números de teléfono dentro de este texto, enlaces rotos o información engañosa.

- **Dirección:** en este campo debes poner tu dirección exacta o tu área de servicio, para que puedan encontrarte fácilmente.

← Establece la dirección

Cuéntales a los clientes dónde está tu empresa o dónde operas.

Dirección o región

C. Sta. María, 5, 42001 Soria, España

Área de servicio

Ubicación precisa

Notas de la ubicación

Añade detalles para que los clientes puedan encontrarte.



Área de servicio

Indícale a los clientes la distancia que puedes recorrer.

- ☒ Ubicación precisa
- ☐ Radio de cobertura de 1 km
- ☐ Radio de cobertura de 5 km
- ☐ Radio de cobertura de 10 km
- ☐ Radio de cobertura de 20 km
- ☐ Radio de cobertura de 50 km
- ☐ Radio de cobertura de 100 km
- ☐ Radio de cobertura de 200 km

Guardar

- **Enlaces:** para que nuestros clientes puedan conocernos mejor, es conveniente conectar nuestro perfil de WhatsApp Business con nuestro sitio web, Instagram y Facebook.
- **Información de contacto:** por supuesto, debemos incluir un correo electrónico que facilite la comunicación con los clientes. Y si queremos dar más información, podemos generar un bocadillo con nuestra disponibilidad de respuesta que aparecerá en nuestro chat para llamar la atención de nuestros contactos.