

Cómo usar WhatsApp Business

Guía completa

 tiendanube



Índice

Introducción 3

¿Qué es WhatsApp Business? 4

¿Cómo crear un perfil en WhatsApp Business? 5

WhatsApp Business desde la PC 7

10 consejos para optimizar la atención al cliente
vía WhatsApp 10

¿Cómo usar las respuestas rápidas en
WhatsApp Business? 16

¿Cómo vincular tu cuenta de WhatsApp
con tu Tiendanube? 21

Conclusión 22

Sobre Tiendanube 22



Introducción

Las redes sociales son, sin duda, grandes aliadas para el e-commerce. Ya sea por su dinamismo, practicidad o popularidad, estos canales de comunicación tienden a crear una conexión bastante efectiva entre los clientes y las marcas.

De acuerdo con datos de la reconocida agencia española Statista, [WhatsApp es la segunda red social más usada en Argentina](#) —junto con Facebook, solo superados por Youtube. Asimismo, un estudio de la Corporación Latinobarómetro reveló que [76% de los usuarios de telefonía móvil en el país](#) tienen descargada la app.

A partir de esta información, podemos concluir que WhatsApp es una excelente plataforma que vale la pena incluir en la estrategia de tu negocio.

Si querés empezar a usar la versión comercial de WhatsApp como un profesional, te invitamos a tomar nota de todos los tips que te compartimos en este e-book. ¡Aprovechá los beneficios de esta poderosa plataforma y potenciá tu empresa! 🚀



¿Qué es WhatsApp Business?

WhatsApp Business fue lanzado en 2018 y es una herramienta que cuenta con una interfaz bastante similar al WhatsApp que ya conocemos. Sin embargo, posee funcionalidades extra que permiten a las empresas ofrecer el [servicio de atención al cliente](#) y vender por internet.

A través de esta plataforma es posible crear el **perfil de tu negocio** con nombre, [logo de la marca](#), e-mail de contacto, link del e-commerce, horarios de funcionamiento y [catálogo de productos](#).

Además, cuenta con las funciones de **Respuestas Rápidas y Etiquetas**, pensadas para guardar los mensajes (con el objetivo de reutilizarlos con otros contactos) y organizar las conversaciones por categorías.



¿Cómo crear un perfil en WhatsApp Business?

Para crear un perfil en WhatsApp Business tenés que acceder a la tienda de aplicaciones de tu celular inteligente (Android o iOS) y seguir estos pasos:

1

Instalar la app WhatsApp Business (Android o iPhone) en tu celular;

2

Confirmar tu número de teléfono para crear una cuenta;

3

Informar el nombre de tu marca y la categoría de tu negocio y hacer clic en **Avanzar**;

4

Finalmente, en **Más opciones** (ícono de tres puntos ... en Android) o en **Ajustes** (ícono de engranaje ⚙️ en iPhone) > **Configuraciones**, incluí algunos datos extra como dirección y horario de atención.

El acceso a tu cuenta de WhatsApp Business se va a realizar separado de tu cuenta personal. Por esta razón, te recomendamos que mantengas ambas aplicaciones instaladas en tu dispositivo móvil.

Actualmente, WhatsApp tiene estos tres tipos de cuenta profesional:

Cuenta comercial

Se trata de una cuenta activa de WhatsApp Business que **no fue confirmada ni verificada** por la plataforma. Este tipo de perfil comercial muestra un ícono gris con un signo de interrogación a las personas que están chateando con la empresa.

Cuenta confirmada

Como su nombre lo indica, es una cuenta que **ya fue confirmada por WhatsApp**, y reconoce que ese número corresponde al teléfono de una empresa. Este tipo de cuenta tiene un ícono gris con una marca de confirmación.

Cuenta verificada

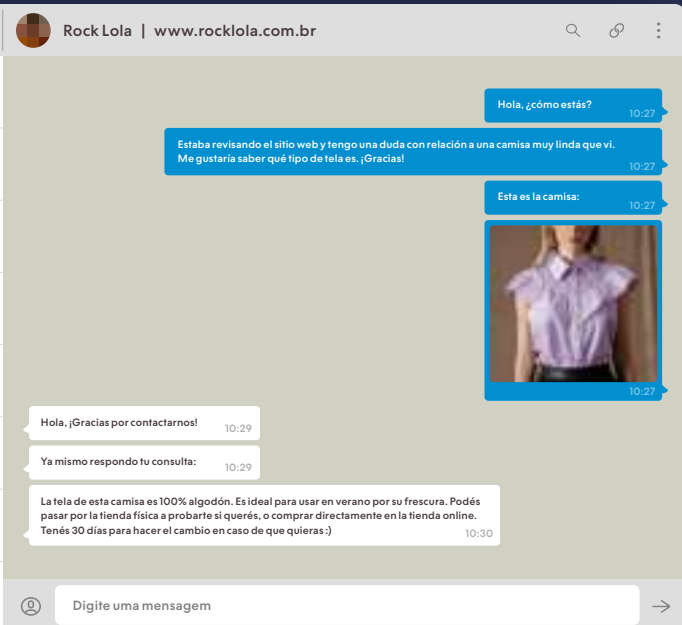
Es una cuenta que **fue verificada por WhatsApp y la plataforma considera que se trata de una marca auténtica**. Este tipo de cuenta muestra un ícono marcado en verde en el perfil.

Tené en cuenta que para tener una cuenta verificada o confirmada **no podés hacer una solicitud especial o pagar**. Este proceso depende del análisis que realiza el propio WhatsApp. Solo queda aguardar la respuesta de la plataforma y hacer un buen uso de la cuenta comercial.

WhatsApp recomienda completar el perfil con la mayor cantidad de datos posible sobre la marca. Esto va a ayudar a la plataforma a obtener más información sobre el negocio, lo cual es crucial para verificar y confirmar un perfil.

¿Cómo usar WhatsApp Business?

Una vez que hayas creado tu cuenta, el acceso a WhatsApp Business se realiza de la misma forma que en la app convencional. Al ingresar, vas a encontrar tu lista de contactos y las conversaciones con los usuarios. A partir de este momento, te sugerimos aplicar las buenas prácticas y los consejos que te vamos a compartir a lo largo de este e-book.



WhatsApp Business desde la PC

Seguramente pasás muchas horas frente al computador administrando tu tienda online. Si es tu caso, tener WhatsApp desde la pc te va a facilitar el proceso de la atención al cliente.

¿Cómo descargar WhatsApp para desktop?

Para descargar gratis WhatsApp en tu pc, tenés que seguir estos pasos:

1

Acceder a la página de descarga de [WhatsApp](#):

Hacer clic en el botón Descargar para Windows (o Descargar para Mac si es tu caso).

2



La app de WhatsApp para PC está disponible para Windows 8 o posteriores y para Mac 10.10 o posteriores.

¿Cómo registrar tu cuenta en WhatsApp para PC?

Luego de que tengas la aplicación instalada en tu computador, seguí estos pasos:

1

Accedé a WhatsApp Business desde tu celular; 

Hacé clic en **Más opciones** ( en Android)
o en **Ajustes** ( en iPhone);

2

3

Seleccioná **WhatsApp Web/Computador**;

Con la app abierta en la PC, **escaneá el código QR** con la cámara de tu celular (que se abrió automáticamente en el paso anterior);

4

5

Esperá la validación y ¡listo! Tu cuenta está sincronizada.

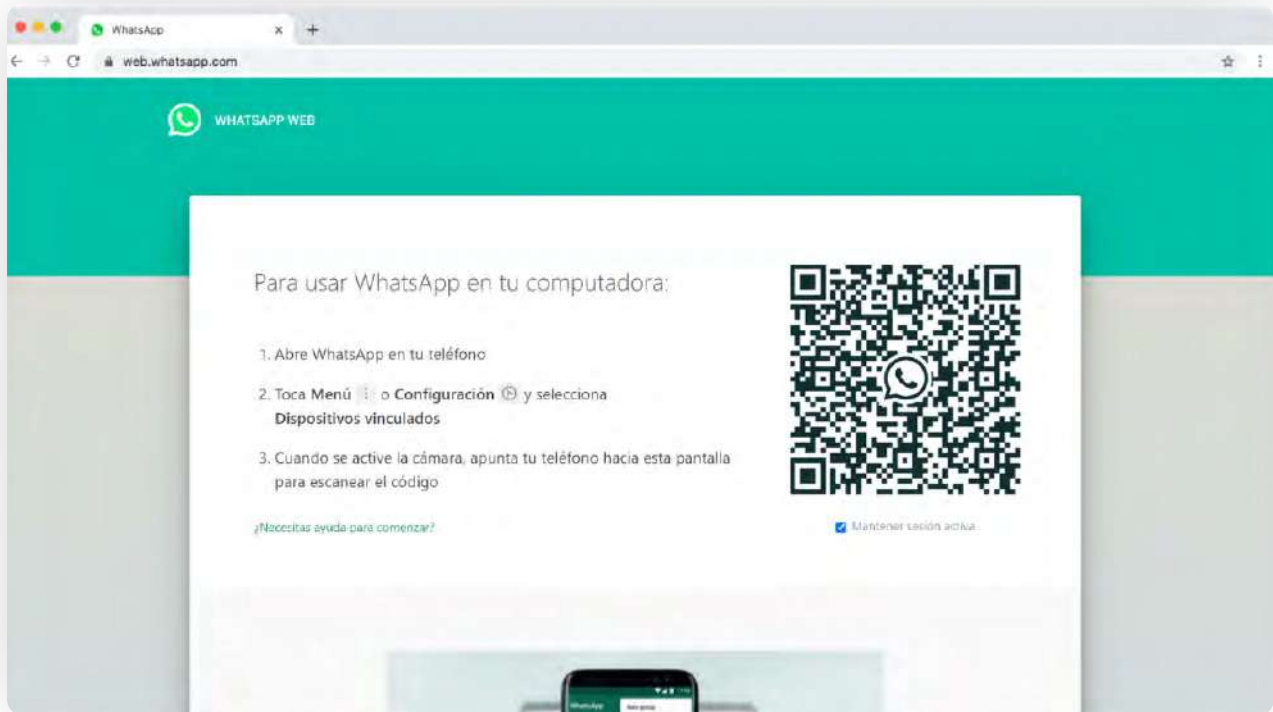
Desde la PC, podés enviar mensajes, fotos, videos, direcciones y audios tal como hacés desde el celular. Asimismo, las configuraciones del perfil (como la foto y el estado) y las notificaciones también están disponibles en esta versión desktop.

Tené en cuenta que el WhatsApp para PC es un espejo de la app que está instalada en tu dispositivo móvil; por esta razón, **tu celular debe estar conectado para que la versión en la computadora funcione.**

Las diferencias entre el WhatsApp para PC y el mobile es que podés usar el teclado físico y es más fácil enviar los documentos que tenés guardados en la computadora.

¿Cómo usar Web WhatsApp?

Una opción válida para aquellos que no quieren descargar la aplicación, es utilizar la versión Web de WhatsApp. Esta alternativa permite que el usuario ingrese a su cuenta a través de un navegador a través de la PC, como Google Chrome, Safari, Opera, etc.



Para acceder a tu cuenta en la versión Web, tenés que seguir los mismos pasos que la versión desktop. La diferencia es que en lugar de descargar la app, ingresás directamente a [Web WhatsApp](https://web.whatsapp.com) para vincular tu perfil.

10 consejos para optimizar la atención al cliente vía WhatsApp

Hola, ¿cómo estás? ¿En qué te puedo ayudar? 😊

Hola, quería conocer cuáles son las promociones que tenés en vestidos.

Por supuesto. Tenemos descuentos exclusivos por WhatsApp. Ahora mismo te comparto los precios y las fotos de los vestidos en oferta. 👗

Para poder sacar el mayor provecho a WhatsApp Business, es necesario tener en cuenta algunos cuidados especiales.

A continuación te compartimos 10 consejos para optimizar la atención al cliente a través de WhatsApp.

1. Tener un número exclusivo para tu negocio

La primera sugerencia que te compartimos es **separar el WhatsApp de tu empresa de tu cuenta personal**, pues es un número que va a estar disponible en tu tienda online y en las redes sociales de tu marca.

De esta forma, vas a evitar mezclar los asuntos laborales con los personales y vas a dividir mejor tu tiempo durante el día, sin caer en la tentación de responder a los clientes en todo momento.

2. Separar las conversaciones a través de etiquetas

WhatsApp Business dispone de una opción que no está disponible para los usuarios de la versión convencional y que puede ser muy útil. Se trata de las etiquetas, a través de las cuales podés **separar las conversaciones** dentro la aplicación.

Así, vas a poder agrupar, por un lado, a los clientes que están esperando que sus pedidos sean entregados y, por otro, aquellos que cuyas entregas ya fueron hechas. De esta manera, podés optimizar tu rutina de atención al cliente, convirtiéndola en un proceso más **práctico y eficiente**.

Te compartimos un ejemplo con algunas etiquetas que podés usar en tu día a día.



3. Utilizar la función de Estados

Los Estados de WhatsApp te permiten compartir con tus contactos **imágenes, videos, GIFs y frases**. Así como las [Historias de Instagram](#), los Estados están disponibles por 24 horas.

Esta opción puede ser bastante útil para mantener la comunicación entre la marca y el cliente, y es un excelente espacio para **compartir novedades y promociones**.



Si la lista de contactos del WhatsApp de tu empresa es extensa, publicar Estados de interés te va a traer muy buenos resultados. Tené en cuenta que podés aprovechar algunas de las publicaciones que hagas en Instagram y replicarlas en tu WhatsApp.

4. Pedir autorización para enviar mensajes

Es fundamental que pidas autorización a tus clientes antes de enviarles cualquier mensaje. Para hacerlo, podés poner un checkbox en tu sitio web para que el usuario acepte recibir tus comunicaciones por esa vía al momento del registro.

Si vas a difundir tu WhatsApp en las redes sociales, usá el **enlace de la API** para que los clientes acepten chatear contigo. Los usuarios van a ver una imagen como esta:



Para crear este link, tenés que seguir estos pasos:

1

Copí y pegá este enlace:

<https://api.whatsapp.com/send?phone=tunúmerodeléfono&text=tu%20mensaje;>

2

Sustituí la parte que dice “tunúmerodeléfono” por el número de WhatsApp de tu negocio. Tené en cuenta que es necesario usar el código del país (54 para Argentina) y el código de área (11 para la Ciudad Autónoma de Buenos Aires);

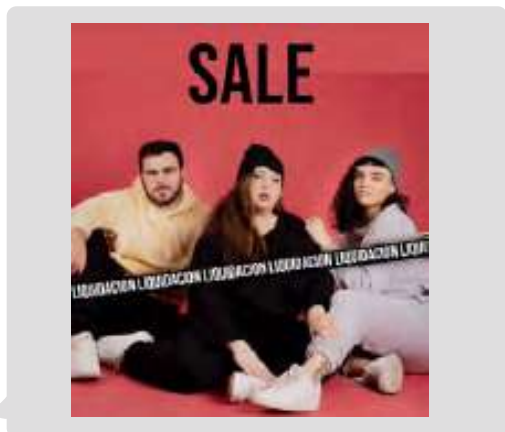
3

Por último, escribí el mensaje que va a aparecer en la página del link, específicamente en la parte que dice “tu%20mensaje”. El símbolo “%20” representa los espacios. En este sentido, si querés escribir “Te damos la bienvenida”, tenés que poner: “Te%20damos%20la%20bienvenida”.

💡 Agilizará todo este proceso con el [Generador de Link de WhatsApp de Tiendanube](#).

Por último, dejale claro a tus clientes que se pueden dar de baja de tu lista de contactos en cuanto lo deseen. Es muy importante que elimines tan pronto como sea posible el número de las personas que hicieron esta solicitud.

5. Preparar ofertas especiales para los clientes de WhatsApp



Una buena forma de atraer a los potenciales clientes para que se sumen a tu lista de contactos de WhatsApp es ofrecer **beneficios exclusivos** para quienes realicen compras a través de ese canal.

Podés otorgar descuentos, envíos gratis y la oportunidad de saber las novedades de tu tienda antes de realizar el lanzamiento de una nueva colección. Tené en cuenta que este tipo de acciones también son muy valiosas para la [fidelización de los clientes](#).

6. No hacer grupos

Te recomendamos evitar la creación de grupos para enviar ofertas o lanzamientos especiales.

Esto puede generar rechazo por parte de los clientes, al tratarse de una comunicación impersonal e invasiva.

7. Usar listas de difusión

En lugar de crear grupos, podés armar una lista de difusión para mandar un mensaje a varios contactos en un mismo envío.

Creá varias listas y segmentá de acuerdo a los distintos perfiles de clientes. Separá, por ejemplo, aquellos usuarios que están interesados en tu producto pero aún no realizaron una compra, de los que ya hicieron el pago y están esperando su pedido.



A la hora de hacer la segmentación, tené en cuenta el [embudo de ventas](#), es decir, en qué etapa se encuentra cada persona con relación al vínculo que tiene con tu marca. De esta forma, vas a poder enviar los contenidos ideales para cada caso.

Acordate siempre de dar la opción a tus clientes de salir de alguna lista de difusión. Si tus clientes se sienten cómodos recibiendo tu contenido sabiendo que pueden salir de la lista cuando quieran, podés evitar que se cansen y tomen medidas más extremas, como bloquear tu contacto, por ejemplo.

8. Tener un calendario de contenidos

Te recomendamos organizar el tipo de contenido que querés enviar a tus contactos, así como la frecuencia. De esta manera, controlás la cantidad y la calidad de la información que compartís.

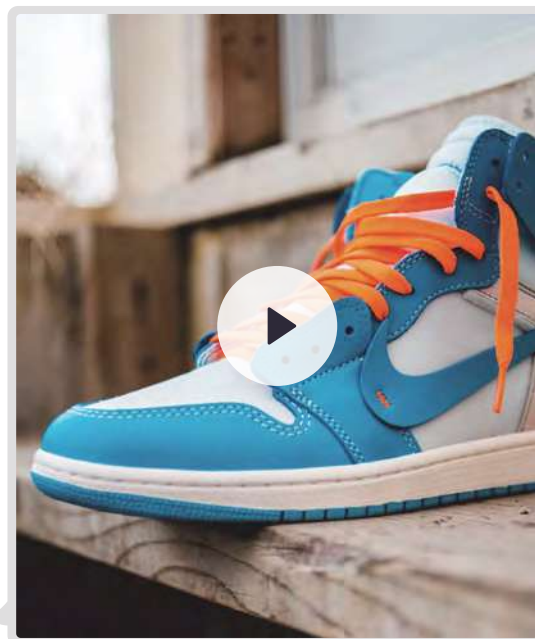
Usá WhatsApp como un aliado para tu estrategia de [marketing de contenidos](#) y sorprendé a tus clientes con mensajes que trasciendan las ofertas. La idea es que puedas enviarles información que les resulte interesante para **mantener la buena relación** y evitar que tu audiencia se canse.

9. Usar diferentes formatos para dinamizar tus mensajes

Además de texto, podés enviar fotos y videos a tus contactos mostrándoles, por ejemplo, cómo usar tus productos. Te sugerimos utilizar estos formatos únicamente en ocasiones especiales, pues se trata de archivos que ocupan mucho espacio de almacenamiento en los dispositivos móviles de los clientes.

También podés probar con el **envío de audios** para responder las dudas de los usuarios. Limitá la duración, pues no es común que las personas prefieran mensajes de voz de varios minutos.

Si tenés que enviar una explicación muy extensa, es preferible que coordines una llamada con el cliente para conversar al respecto.

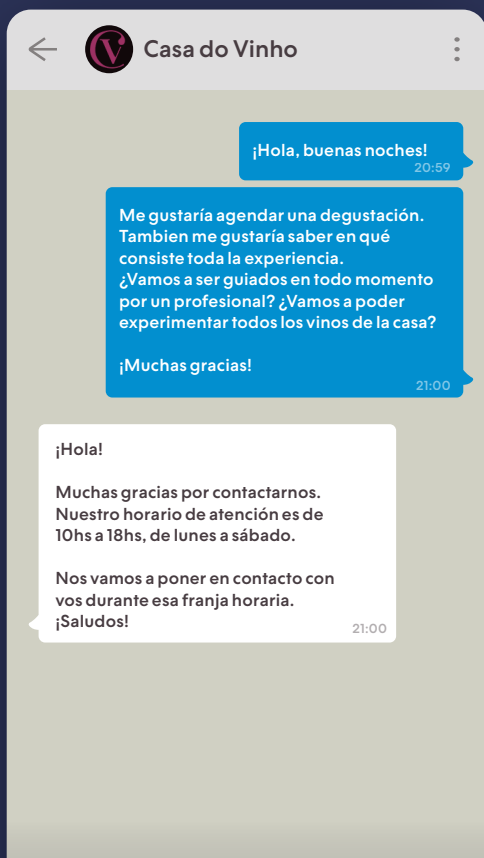


10. Cuidar el lenguaje y mantener la calidad de la atención

Si bien se trata de un canal de comunicación menos formal que un e-mail, te recomendamos que uses un **lenguaje neutro y claro** para atender a los clientes por WhatsApp.

Igualmente, te sugerimos prestar atención a los errores ortográficos y mantener un tono educado.

Por último, asegurate de que toda tu comunicación sea transparente, objetiva, resolutive y ágil. En este sentido, si ya estableciste un horario de atención, publicalo oportunamente en tu perfil de WhatsApp para que los clientes no tengan una mala experiencia esperando por tu respuesta.



Consejo extra: ¿cómo usar las respuestas rápidas en WhatsApp Business?

Las respuestas rápidas te permiten guardar mensajes para enviarlos de forma automatizada a tus clientes.

La aplicación pone a disposición tres tipos de respuestas rápidas:



Mensaje de ausencia

va a aparecer cuando el cliente trate de comunicarse con tu tienda después del horario de atención;



Mensaje de bienvenida

se muestra cuando el cliente realiza el primer contacto;



Respuestas rápidas libres

una opción que te permite crear diversos mensajes para agilizar tu servicio de atención al cliente.

Para poder habilitar las respuestas rápidas tenés que crear un acceso directo para cada una. Por ejemplo, si tu mensaje va a ser “Hola, ¿cómo estás?”, podés definir que el acceso directo sea “/hola” y, de esta manera, cuando escribas esta palabra en una conversación, el mensaje se va a enviar automáticamente.

Para crear las respuestas rápidas, tenés que ir a **Configuración > Herramientas para la empresa > Respuestas rápidas** y presionar en el ícono con el signo más (+) para elaborar tus mensajes personalizados.

10 ejemplos de respuestas rápidas para usar en WhatsApp Business

Te presentamos a continuación 10 ejemplos de mensajes personalizados, que te pueden servir en el día a día de tu e-commerce.

1. Bienvenida

Para dar la bienvenida, podés usar el código `“/hola”` y enviar alguno de estos mensajes:

Hola, ¿cómo estás? ¿En qué te puedo ayudar?

Hola, te doy la bienvenida.
¿En qué te puede ayudar hoy?

2. Despedida

Para dar cierre a la conversación de forma cordial, podés usar el código `“/despedida”` y enviar alguno de estos mensajes:

Muchas gracias por contactarnos.
¡Esperamos que vuelvas pronto!

Muchas gracias por contactarnos.
¡No dudes en escribirnos nuevamente si necesitás algo más!

3. Horario de atención

En este caso, creá un código de acceso como `“/horario”` y programá una respuesta rápida como la del ejemplo:

Nuestro horario de atención al cliente es el siguiente:
de [lunes a sábado], de [9 a 18 h].

Sustituí los datos que están en corchetes por la información de tu empresa.

4. Seguimiento del pedido

Es común que los clientes te contacten para solicitar información sobre el estatus de la entrega de su producto. Para ello, podés usar el código “/seguimiento” y enviar lo siguiente:

Estamos realizando el seguimiento de tu pedido,
aguardá un instante.

Hola, a través de este código de seguimiento
podés conocer el estado de tu entrega:
[código de seguimiento].

5. Productos defectuosos

Cuando te contacte algún cliente notificando que hay un defecto en su producto, usá el código “/problema” y enviá alguno de estos mensajes:

¿Cuál es el defecto que presenta el producto?
¿Nos podés enviar una foto o video, por favor?

Vamos a atender tu solicitud de inmediato.
¿Me podés informar cuál es el inconveniente
con el producto?

6. Compras

Además de ser un canal para asistir al cliente cuando ocurre algún inconveniente, WhatsApp también es una plataforma perfecta para vender.

En estos casos, podés configurar el código “/comprar” y enviar este mensaje:

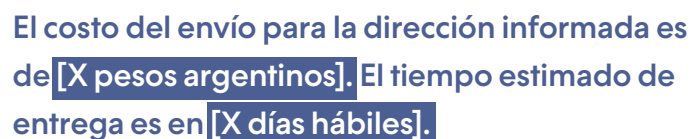


¡Hola! ¿Qué producto te gustaría ver de nuestra tienda online?

7. Envío

Una pregunta frecuente que realizan los usuarios tiene que ver con el costo del envío. Por esta razón, muchos e-commerces cuentan con una calculadora que muestra esta información de forma automática.

Si no es tu caso y tenés que informar este dato de forma personalizada, podés crear el código “/envío” y escribir lo siguiente:



El costo del envío para la dirección informada es de [X pesos argentinos]. El tiempo estimado de entrega es en [X días hábiles].

8. Ofertas y descuentos

Si tenés una promoción vigente y un cliente solicitó un precio mejor, o simplemente querés difundir una oferta especial para convertir más, aprovechá este canal para ofrecer un cupón de descuento.

Creá el código “/descuento” y enviá este mensaje:

Hola, te damos la más cordial bienvenida.
Si es tu primera vez en nuestra tienda online, usá
este cupón [X] y ¡obtené [X% o X pesos argentinos]
de descuento!

9. Dirección de la tienda física

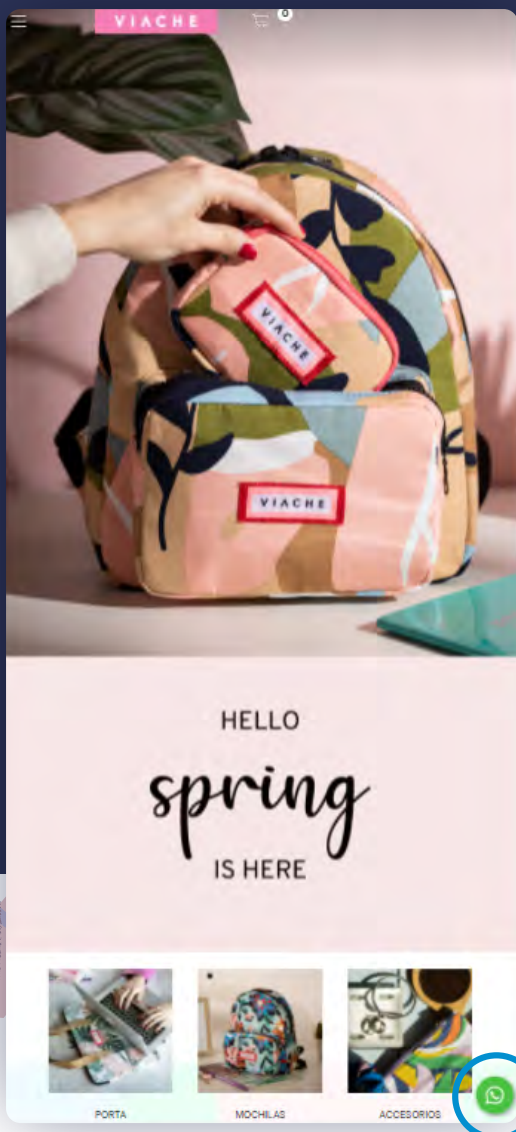
Si querés informar a un usuario dónde está tu local físico, configurá el código “/dirección” y programá este mensaje:

La dirección exacta de nuestro local físico es
[X] y nuestro horario de atención es de [Xh a Yh].

10. Confirmación del pedido

En caso de que ocurra algún error y el cliente no tenga la certeza de que su compra se realizó exitosamente, podés aclarar su duda configurando el código “/pedido” y enviar el siguiente mensaje:

Tu pedido [número X] fue confirmado. El tiempo
estimado de entrega es en [X días hábiles].
Si tenés otra consulta, no dudes en escribirnos.



¿Cómo vincular tu cuenta de WhatsApp con tu Tiendanube?

Si ya creaste tu Tiendanube, podés vincular el número de WhatsApp de tu empresa para que tus clientes y potenciales clientes te contacten a través de tu e-commerce.

Para realizar esta vinculación, tenés que ingresar a tu Administrador Nube e ir a la sección Configuraciones > WhatsApp. Seguidamente, vas a ver un mensaje que explica de qué se trata esta opción y tenés que hacer clic en "Configurá tu WhatsApp".

En la ventana emergente que se va a mostrar en la pantalla, vas a escribir el número de teléfono de tu negocio y seleccionar la opción "Mostrar un botón en tu tienda para que te chateen desde WhatsApp". Finalmente, hacé clic en "Guardar cambios".

A partir de este momento vas a estar disponible en tu tienda virtual un botón con el ícono de WhatsApp, tal como se aprecia en el ejemplo de esta página.

Conclusión

WhatsApp, además de facilitar el contacto con amigos y familiares, puede ser un gran aliado para tu negocio.

El consumidor digital busca cada vez más acercarse de una forma rápida y simple a las marcas. Por esta razón, apostar a herramientas que ofrezcan una atención más personalizada y humana es realmente positivo para las empresas.

Esperamos que este e-book te permita transformar tu WhatsApp Business en un poderoso [canal de comunicación](#).

Asimismo, te invitamos a aplicar estas buenas prácticas en tus estrategias de marketing y ventas.





Tiendanube es la plataforma de e-commerce ideal para marcas que buscan tener su propio canal profesional de venta online.

Se adapta a todos los estadios de un negocio (comienzo, crecimiento y expansión) y cuenta con diferentes funcionalidades y planes de pago acordes a cada necesidad.

Además de tener una interfaz simple e intuitiva, ofrece diversos diseños adaptables a cualquier rubro y permite integrar fácilmente los medios de pago y de envío más utilizados del mercado, para operar de forma eficiente.

Más de 80.000 marcas en toda Latinoamérica confían en Tiendanube para administrar su e-commerce y gestionar su negocio online completo, incluyendo otros canales de venta como Instagram, Facebook, marketplaces y tienda física. Todo, desde una sola plataforma.

Nuestra misión es potenciar historias de éxito como la tuya. Por eso, si todavía no vendés por internet, te invitamos a probar Tiendanube gratis por 30 días. ¡Profesionalizá tu negocio!

[Conocé Tiendanube](#)