EBOOK · VENTAS POR WHATSAPP

Guiones de WhatsApp para vender en temporada alta

> Mensajes listos para promocionar, responder consultas y hacer seguimiento.



GUÍA PRÁCTICA PARA EQUIPOS COMERCIALES

INTRODUCCIÓN

MÁS OPORTUNIDADES, MÁS MENSAJES POR RESPONDER.

La temporada alta trae más oportunidades de venta, pero también más mensajes por responder, clientes comparando opciones y pedidos que pueden quedarse sin cerrar.

Una buena conversación por WhatsApp puede ayudarte a:

- **Orientar al cliente**
- **Resolver sus dudas**
- **Facilitar la compra**

La clave no es enviar mensajes en masa: es comunicarte de forma clara, oportuna y personalizada.

En esta guía encontrarás ejemplos que puedes adaptar a tu negocio.

PREPARACIÓN

ANTES DE ESCRIBIR: PREPARA TUS MENSAJES

Antes de iniciar una campaña, define:

Qué vas a promocionar

Producto, servicio, paquete o beneficio.

A quién le vas a escribir

Clientes que aceptaron recibir información o personas que te contactaron.

Qué quieres que haga el cliente

Consultar, elegir, reservar, comprar o pagar.

Qué información debe tener a la mano

Precio, disponibilidad, condiciones, tiempos de entrega y medios de pago.

RECUERDA Personaliza cada mensaje con el nombre del cliente y la información que realmente corresponda. Evita prometer descuentos, unidades disponibles o fechas de entrega que no puedas garantizar.

GUIONES · PROMOCIÓN

GUIONES PARA PROMOCIONAR PRODUCTOS

RECUERDA Personaliza cada mensaje con el nombre del cliente y la información que realmente corresponda.

Campos editables: **[así]** — reemplázalos con la información de tu negocio antes de enviar.

PROMOCIÓN

A. Lanzamiento o promoción de temporada

Hola, **[Nombre]** 👋
¡Llegó nuestra temporada de **[nombre de la temporada]**!

Tenemos **[producto o servicio]**, ideal para **[necesidad o beneficio principal]**.
Su precio es **[precio]** y puedes conocer más aquí: **[enlace o catálogo]**.

¿Te gustaría que te compartiera las opciones disponibles?

PROMOCIÓN

B. Mensaje para clientes frecuentes

¡Hola, **[Nombre]**! 😊
Como ya has comprado con nosotros, queríamos contarte que tenemos novedades para esta temporada.

Llegó **[producto o colección]**, y pensamos que podría interesarte por **[motivo relacionado con su compra anterior]**.

¿Quieres que te envíe la información?

PROMOCIÓN

C. Promoción con fecha límite real

Hola, **[Nombre]**.
Te compartimos nuestra promoción de temporada: **[descripción de la oferta]**.

Está disponible hasta **[fecha y hora reales]** o hasta agotar las unidades indicadas.
Puedes consultar los detalles aquí: **[enlace]**.

Si tienes alguna pregunta, con gusto te ayudamos.

PROMOCIÓN

D. Cuando el cliente pregunta “¿Qué tienen disponible?”

¡Hola! Gracias por escribirnos. 😊
Tenemos estas opciones:

1. **[Producto A]** — **[precio o característica]**
2. **[Producto B]** — **[precio o característica]**
3. **[Producto C]** — **[precio o característica]**

Cuéntame qué estás buscando y te ayudo a elegir la opción que mejor se ajuste a lo que necesitas.

GUIONES · CONSULTA

GUIONES PARA RESPONDER CONSULTAS

RECUERDA Responde con información confirmada y condiciones claras.

Campos editables: **[así]** — reemplázalos con la información de tu negocio antes de enviar.

CONSULTA A. Consulta sobre precio

¡Hola, **[Nombre]**! Claro que sí.
[Producto o servicio] tiene un valor de **[precio]** e incluye **[detalle relevante]**.

También contamos con **[opciones, tamaños o versiones, si aplica]**.
¿Quieres que te comparta las diferencias para que puedas elegir?

CONSULTA B. Consulta sobre disponibilidad

¡Hola, **[Nombre]**! Gracias por tu interés.
En este momento tenemos disponible **[producto, referencia o variante]**.

La disponibilidad puede cambiar durante la temporada. Si deseas, puedo ayudarte a confirmar tu pedido.

CONSULTA C. Consulta sobre entrega

¡Hola, **[Nombre]**!
Realizamos entregas en **[zonas o ciudades]**. El tiempo estimado para **[destino]** es de **[plazo confirmado]** y el costo es **[valor o forma de cálculo]**.

Para revisar tu caso, ¿en qué ciudad o zona te encuentras?

CONSULTA D. Cliente que aún no sabe qué elegir

¡Con gusto te ayudo! Para recomendarte una opción, cuéntame:

- ¿Qué necesitas resolver o para quién es?
- ¿Tienes un presupuesto aproximado?
- ¿Hay alguna característica que sea indispensable para ti?

Con esa información puedo mostrarte las opciones más adecuadas.

GUIONES · SEGUIMIENTO

GUIONES PARA HACER SEGUIMIENTO

RECUERDA El seguimiento debe ser amable y útil. No se trata de insistir repetidamente, sino de facilitarle al cliente el siguiente paso.

Campos editables: **[así]** — reemplázalos con la información de tu negocio antes de enviar.

SEGUIMIENTO

A. Después de enviar información

Hola, **[Nombre]**. 😊
¿Pudiste revisar la información de **[producto o servicio]** que te compartí?

Si te quedó alguna duda sobre **[precio, características, entrega u otro tema]**, estoy aquí para ayudarte.

SEGUIMIENTO

B. Cuando el cliente mostró interés, pero no confirmó

¡Hola, **[Nombre]**! Te escribo para saber si todavía te interesa **[producto o servicio]**.

Si quieres continuar, puedo ayudarte a revisar **[disponibilidad, opciones o pasos para comprar]**.
Y si por ahora no es el momento, no hay problema.

SEGUIMIENTO

C. Recordatorio de carrito o pedido pendiente

Hola, **[Nombre]**. Vimos que tu pedido de **[producto]** quedó pendiente.

Si deseas completarlo, puedes hacerlo aquí: **[enlace]**.
Si tuviste algún inconveniente o necesitas ayuda, cuéntame y lo revisamos.

SEGUIMIENTO

D. Cierre de conversación sin presión

Gracias por tu tiempo, **[Nombre]**. 😊
Si más adelante quieres retomar la compra o tienes alguna pregunta, estaremos pendientes para ayudarte.

GUIONES · CIERRE

GUIONES PARA CERRAR LA VENTA

RECUERDA Evita prometer descuentos, unidades disponibles o fechas de entrega que no puedas garantizar.

Campos editables: **[así]** — reemplázalos con la información de tu negocio antes de enviar.

CIERRE **A. Cliente listo para comprar**

¡Perfecto, **[Nombre]**! Para confirmar tu pedido de **[producto]**, estos son los datos:

- Producto: **[producto y referencia]**
- Cantidad: **[cantidad]**
- Total: **[valor y costos adicionales, si aplican]**
- Entrega: **[plazo y lugar]**
- Pago: **[medios disponibles]**

¿Me confirmas si está todo correcto para continuar?

CIERRE **B. Cliente que necesita elegir entre dos opciones**

Por lo que me cuentas, estas dos opciones podrían funcionarte:

- **[Opción A]**: **[beneficio o diferencia principal]**.
- **[Opción B]**: **[beneficio o diferencia principal]**.

Si priorizas **[necesidad del cliente]**, te recomendaría revisar **[opción]**. ¿Cuál prefieres?

CIERRE **C. Confirmación después del pago**

¡Gracias por tu compra, **[Nombre]**! 🎉
Recibimos la confirmación de tu pago y tu pedido quedó registrado.

Te compartiremos las novedades de **[preparación, envío o entrega]** por este medio.
Tu número de pedido es **[número]**.

ESTRUCTURA

CÓMO ORGANIZAR LOS MENSAJES DURANTE LA TEMPORADA ALTA

Una conversación clara puede seguir este orden:

1. **SALUDAR Y RECONOCER LA NECESIDAD**
   “¡Hola, **[Nombre]**! Gracias por escribirnos”.
2. **ENTENDER QUÉ BUSCA**
   Hacer una pregunta concreta.
3. **PRESENTAR UNA OPCIÓN RELEVANTE**
   Explicar el beneficio y las condiciones.
4. **RESOLVER DUDAS**
   Precio, disponibilidad, entrega y pago.
5. **PROPONER EL SIGUIENTE PASO**
   Consultar, reservar o comprar.
6. **HACER SEGUIMIENTO RAZONABLE**
   Si el cliente mostró interés y no respondió.

Registra la información importante para que, si otra persona del equipo retoma la conversación, el cliente no tenga que explicar todo de nuevo.

BUENAS PRÁCTICAS

BUENAS PRÁCTICAS PARA VENDER POR WHATSAPP

- ✓ Escribe mensajes breves y fáciles de entender.
- ✓ Personaliza el contenido; evita que parezca un mensaje genérico.
- ✓ Responde con información confirmada y condiciones claras.
- ✓ Usa enlaces o catálogos que funcionen y estén actualizados.
- ✓ No envíes mensajes promocionales a personas que no aceptaron recibirlos.
- ✓ Respeta las solicitudes de no recibir más comunicaciones.
- ✓ Evita enviar muchos mensajes seguidos; da tiempo para responder.
- ✓ Mantén un tono cercano, respetuoso y coherente con tu marca.

CHECKLIST ANTES DE ENVIAR UN MENSAJE

- [ ] ¿El mensaje está dirigido a la persona correcta?
- [ ] ¿La oferta, el precio y la disponibilidad están confirmados?
- [ ] ¿Se entiende qué debe hacer el cliente?
- [ ] ¿El enlace y los datos de contacto funcionan?
- [ ] ¿El cliente aceptó recibir este tipo de comunicación?
- [ ] ¿El mensaje es útil y no demasiado insistente?

CADA CONVERSACIÓN PUEDE SER UNA OPORTUNIDAD.

En temporada alta, cada conversación puede ser una oportunidad para ofrecer una buena experiencia y facilitar una compra.

> **No necesitas enviar más mensajes: necesitas enviar mensajes más claros, oportunos y relevantes.**