Abatar CRM

Guía de uso correcto de WhatsApp Business

Evita el bloqueo de tu número celular

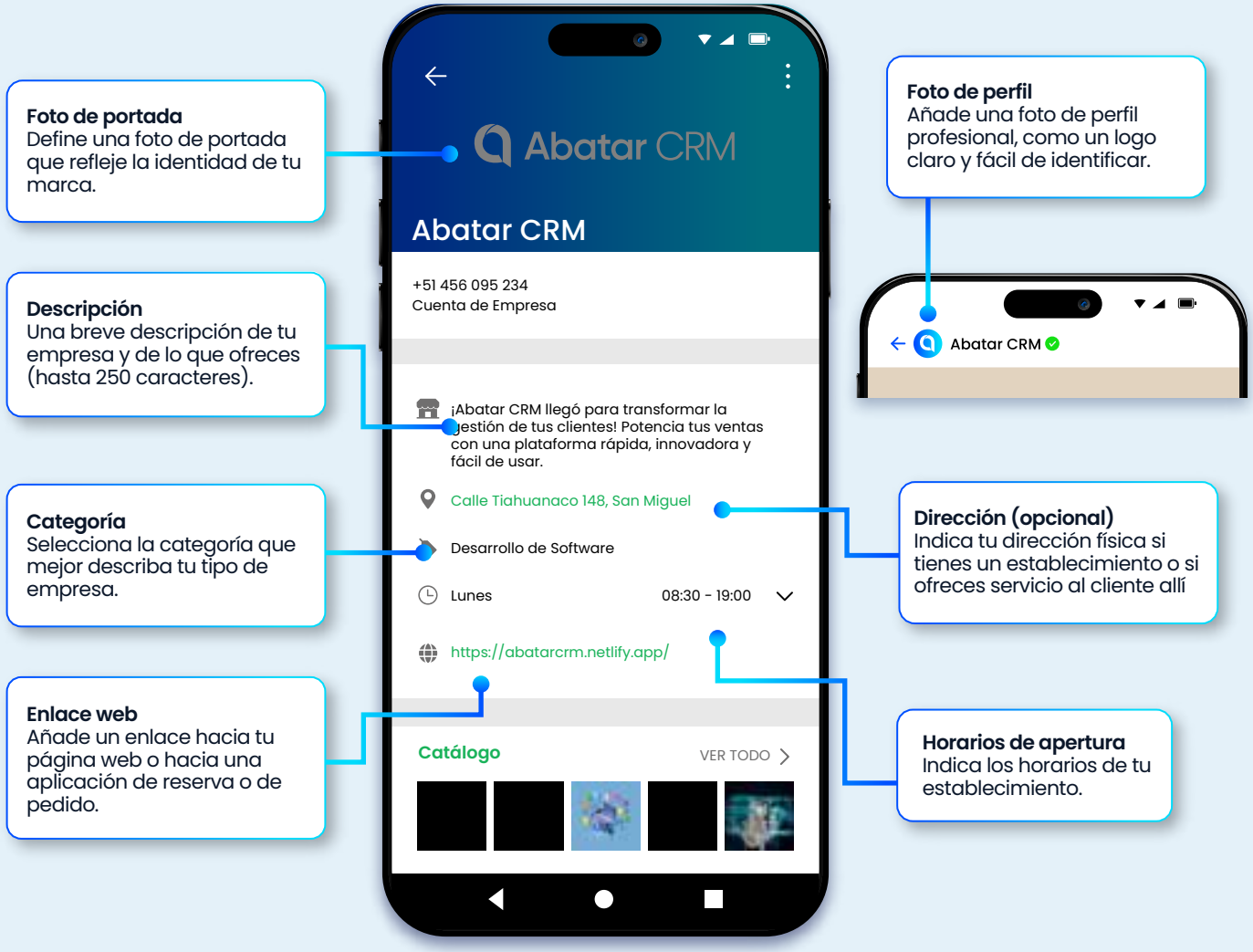


01 El Uso correcto empieza por:

Crear tu cuenta con WhatsApp Business App. **Descarga el App en Playstore o App Store.**

Completar al 100% t**odo el perfil comercial de tu negocio:**

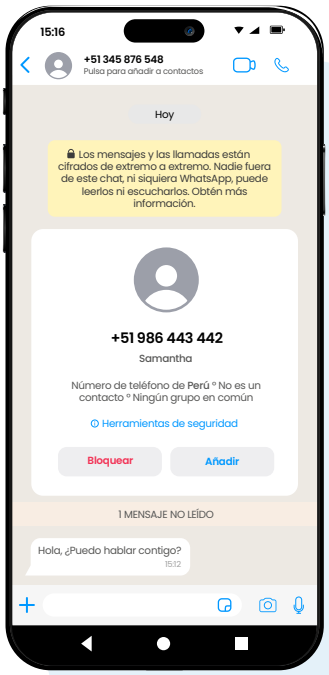
- Nombre comercial y real de tu negocio.
- Foto de perfil (logo).
- Descripción clara.
- Horario de atención.
- Dirección / web (si aplica).



Importante
Meta confía más en cuentas con información completa y coherente.

02 NO escribas a personas que no te han dado su autorización previa

Este es el principal motivo de reportes y bloqueos de números de WhatsApp



Lo prohibido:

- Comprar bases de datos y escribirles.
- Escribir a números al azar.
- Enviar promociones sin consentimiento previo.

Lo correcto:

- La interacción empieza luego de que el cliente envía el primer mensaje.
- El cliente dejó su número para ser contacto en:
  - **Página Web**
  - **Formularios Digitales**
  - **Redes sociales**

03 Uso correcto de mensajes de difusión

Envia un mismo mensaje a varios números de forma privada. Utilízalos únicamente con personas que esperan recibir tus comunicaciones y procura ofrecer contenido útil y relevante. Un uso inadecuado puede generar bloqueos, reportes y afectar la calidad de tu número.

Prácticas de alto riesgo

- Enviar mensajes a personas que no solicitaron recibir información de tu empresa.
- Enviar promociones masivas sin una relación previa o sin consentimiento del cliente.
- Repetir el mismo mensaje de forma frecuente o insistente.
- Enviar contenido irrelevante o únicamente publicitario.
- Ignorar los bloqueos, reportes o solicitudes para dejar de recibir mensajes.
- Intentar evadir las limitaciones de WhatsApp mediante herramientas no oficiales o automatizaciones no autorizadas.

Buenas prácticas

- Envía mensajes únicamente a clientes que aceptaron recibir comunicaciones de tu empresa.
- Segmenta tus listas y comparte información relevante para cada grupo de clientes.
- Personaliza el mensaje siempre que sea posible (nombre, producto, servicio o contexto).
- Mantén una frecuencia moderada y evita saturar a tus contactos.
- Alterna promociones con contenido útil, novedades, recomendaciones y servicio al cliente.
- Revisa periódicamente la calidad de tus campañas y elimina contactos que ya no deseen recibir información.
- Si necesitas comunicarte con cientos o miles de clientes, utiliza la herramienta de WhatsApp Marketing de Abatar CRM en lugar de depender exclusivamente de las listas de difusión.

04 Automatiza con Criterio

La automatización es una herramienta para mejorar la experiencia del cliente, no para aumentar la cantidad de mensajes enviados. Diseña comunicaciones relevantes, oportunas y personalizadas que aporten valor en cada interacción.

✕ Prácticas que aumentan el riesgo

- Enviar varios mensajes consecutivos sin esperar una respuesta del cliente.
- Responder automáticamente con el mismo texto en todos los casos, sin considerar el contexto de la conversación.
- Iniciar conversaciones promocionales sin el consentimiento del usuario.
- Insistir con seguimientos cuando el cliente dejó de interactuar.
- Utilizar automatizaciones o herramientas no oficiales que incumplen las políticas de WhatsApp.
- Mantener flujos de conversación largos, repetitivos o difíciles de abandonar.

✓ Buenas prácticas

- Diseña respuestas automáticas que respondan a una consulta específica del cliente.
- Personaliza los mensajes utilizando información disponible, como el nombre, el producto consultado o el motivo del contacto.
- Ofrece siempre una alternativa para hablar con un asesor cuando el cliente lo necesite.
- Envía promociones únicamente a usuarios que aceptaron recibir comunicaciones.
- Revisa periódicamente las métricas de calidad (bloqueos, reportes y tasa de respuesta) para optimizar tus automatizaciones.
- Automatiza tareas repetitivas, pero conserva una comunicación natural y orientada a resolver la necesidad del cliente.

05 Configura mensajes automáticos que aporten valor

Los mensajes automáticos son **el primer contacto entre tu empresa y el cliente.** Bien configurados, agilizan la atención, generan confianza y mejoran la experiencia.

📱 Utilízalos para:

- Dar la bienvenida a nuevos clientes.
- Informar horarios de atención.
- Confirmar la recepción de un mensaje.
- Guiar y Compartir información útil antes de derivar a un asesor.
- Responder preguntas frecuentes.
- Mantener informado al cliente sobre el estado de una solicitud.



La regla clave: automatiza para **ordenar**, NO para **vender.**

Buenas prácticas

- **Evita el lenguaje promocional agresivo:**
as respuestas automáticas no son el espacio para vender. Evita el uso excesivo de mayúsculas, emojis de urgencia (como 🔥, 🚨) y frases de presión comercial.
- **Gestiona la expectativa del cliente:**
Confirma la recepción del mensaje e indica un tiempo estimado de respuesta realista (ej. "en menos de 5 minutos", "nuestro horario es de...").
- **Tono servicial, no de venta:**
El primer mensaje es para recibir al usuario y hacerlo sentir bienvenido, no para cerrar una venta. Escribe de manera educada, cercana y profesional, enfocándote en ayudarle con su duda.
- **Prepara el terreno para el asesor humano:**
El mensaje automático debe pedirle al cliente que adelante los detalles de su duda. Así, cuando el asesor real entre al chat, ya sabrá exactamente qué necesita el usuario y podrá resolverlo de inmediato sin perder tiempo volviendo a preguntar.

Ejemplo correcto

Hola 👋🏻. Gracias por comunicarte con [Nombre de la Empresa]. Hemos recibido tu mensaje y uno de nuestros asesores te atenderá en breve. Para agilizar tu atención, ¿podrías detallarnos tu consulta?

Ejemplo riesgoso

"🔥¡PROMO IMPERDIBLE!🔥 COMPRA YA | DESCUENTO SOLO POR HOY. Entra al enlace y aprovecha antes de que se agote 🏃🏻‍♂️💨

06 Cuidado con los enlaces que compartes en el chat

Meta evalúa los links en tiempo real. Un enlace sospechoso activará alertas de spam y bajará la calificación de tu cuenta, aunque tu mensaje sea legítimo.

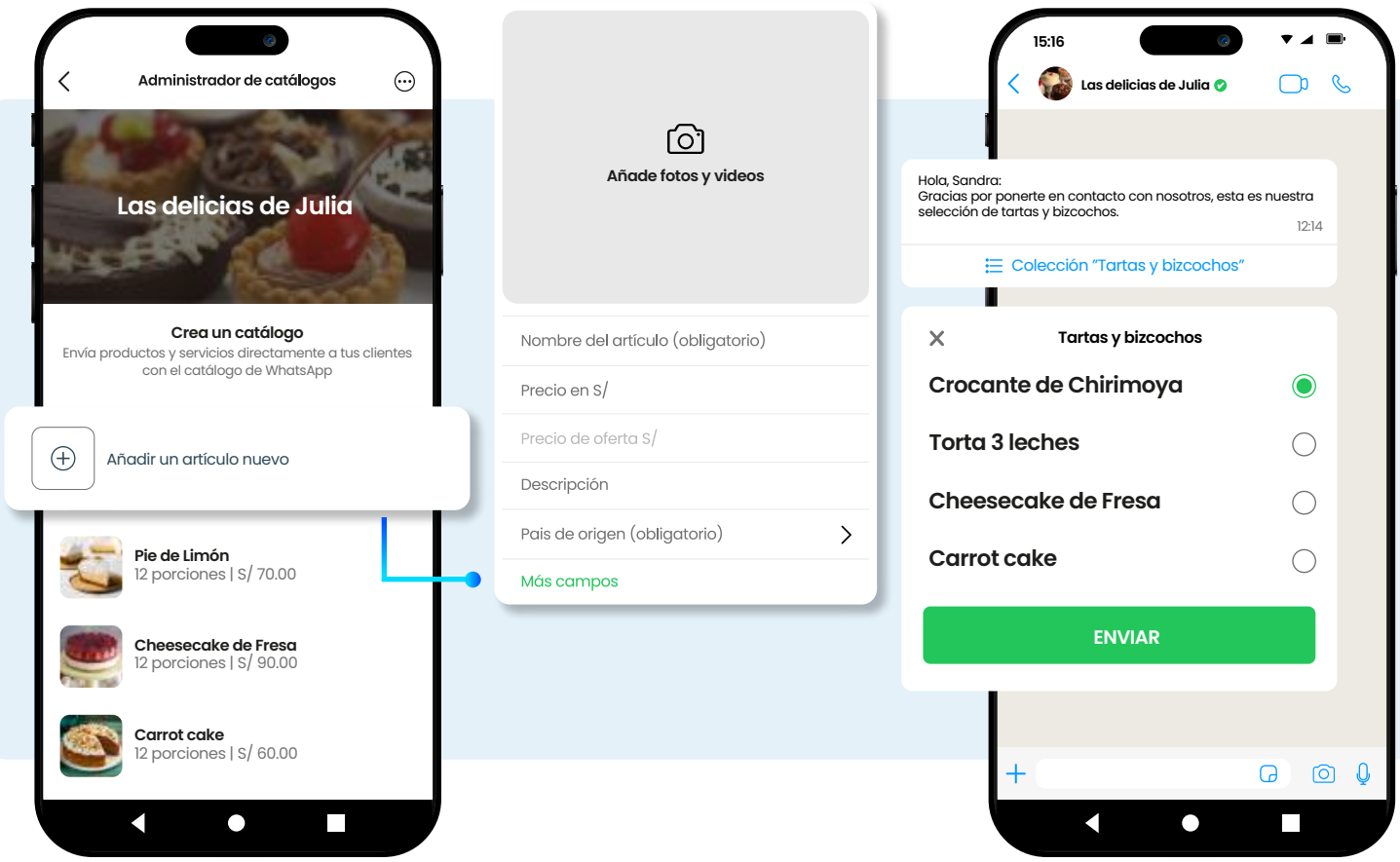
Prácticas de alto riesgo

- **Acortadores genéricos:** Herramientas como Bitly ocultan el destino real y Meta las asocia con posible fraude.
- **Envíos masivos sin herramientas oficiales:** Mandar el mismo link a muchos chats en poco tiempo activa los filtros de bot.
- **Dominios nuevos:** Páginas web recién creadas o sin historial en internet levantan sospechas automáticas.
- Enviar enlaces sin contexto previo en la conversación puede confundir al usuario y provocar que reporten tu número.



Buenas prácticas

- **Usa tu web oficial:** Comparte siempre tu dominio propio y verificado (ej. tuempresa.com).
- **Prioriza el ecosistema de Meta:** Los enlaces de Instagram, Facebook o tu Catálogo de WhatsApp tienen confianza total.
- **Acompaña con contexto:** Explica brevemente para qué sirve el link antes de enviarlo.
- **Varía el texto:** Si compartes el mismo link con varios clientes, cambia las palabras que lo acompañan para que no parezca spam.



07 Utiliza Catálogos para presentar tus Productos

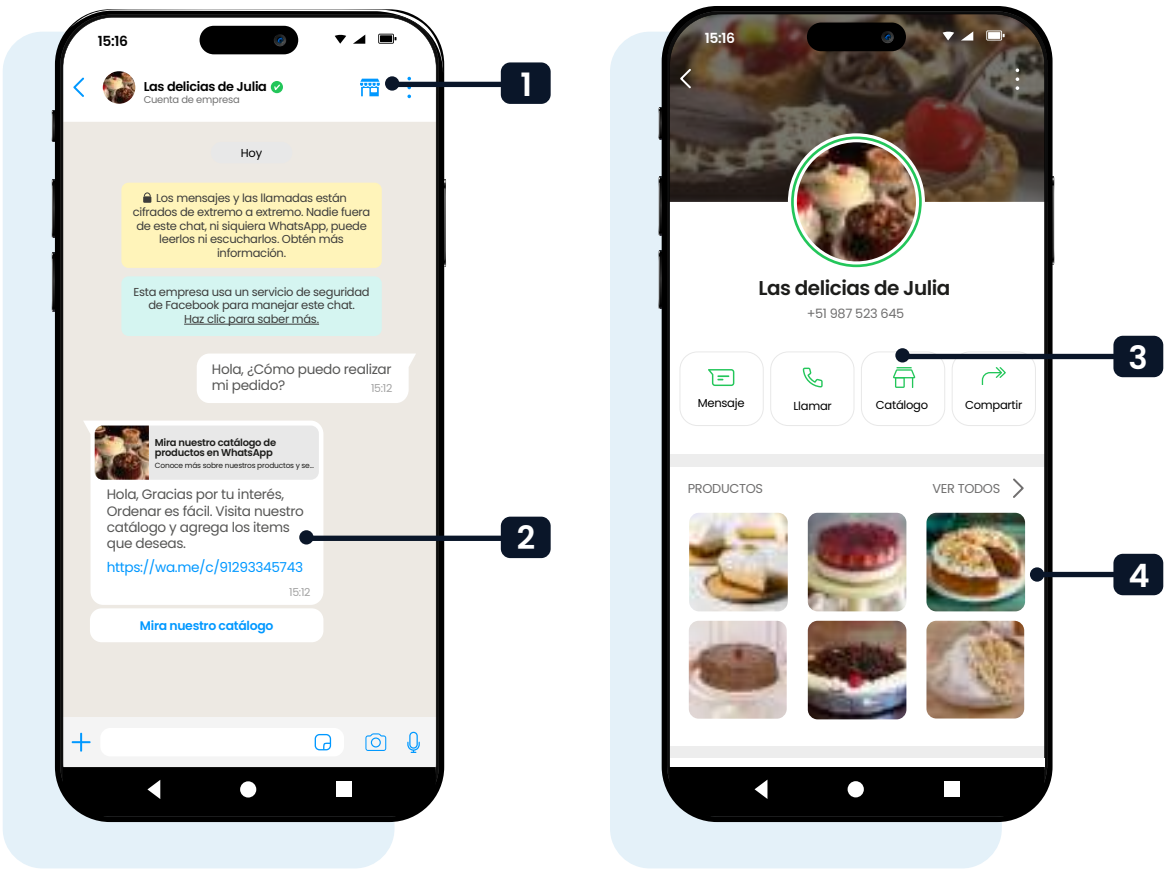
Los catálogos permiten organizar y presentar Productos y Servicios de forma clara y profesional. Ya sea mediante el Catálogo de WhatsApp o compartiendo enlaces desde tu sistema de gestión, una estructura visual mejora la experiencia del cliente y facilita el proceso de compra.

Buenas prácticas

- Mantener productos y servicios con nombre, descripción e información actualizada.
- Utilizar imágenes de calidad y fichas completas.
- Compartir enlaces directos a productos o catálogos cuando sea necesario.
- Facilitar que el cliente explore las opciones a su propio ritmo.
- Permite una experiencia más cómoda y ordenada para el cliente.

¿Por qué funciona?

- Mejora la organización de la información comercial.
- Facilita la búsqueda y comparación de productos o servicios.
- Proyecta una imagen más profesional de la empresa.
- Reduce consultas repetitivas sobre precios, características o disponibilidad.
- Permite una experiencia más cómoda y ordenada para el cliente.



08 Incrementa tu actividad de forma gradual y sostenible

Cuando empieces a utilizar un nuevo número de WhatsApp Business o aumentes significativamente tu volumen de mensajes, es recomendable hacerlo de forma gradual. Esto ayuda a generar interacciones naturales con tus clientes y a mantener una experiencia de comunicación positiva.

⚠ Evita estas prácticas

- Iniciar un gran volumen de conversaciones en muy poco tiempo.
- Enviar mensajes masivos a contactos que no esperan recibir comunicación.
- Contactar grandes bases de datos sin una estrategia de segmentación.
- Realizar múltiples seguimientos sin interacción previa del cliente.
- Incrementar bruscamente el volumen de mensajes de un día para otro.

Buenas prácticas recomendadas

- Comienza interactuando con clientes existentes o contactos que esperan una comunicación.
- Incrementa gradualmente el número de conversaciones conforme recibas respuestas e interacciones.
- Prioriza la calidad de las conversaciones por encima de la cantidad de mensajes enviados.
- Segmenta tus campañas para comunicarte únicamente con audiencias relevantes.
- Monitorea el desempeño de tus mensajes y ajusta la estrategia según los resultados obtenidos.

Señales de buen comportamiento

- Los clientes responden.
- Hay intercambio de mensajes (no solo envíos).
- No hay bloqueos ni reportes.

09 Utiliza herramientas compatibles con las políticas de WhatsApp

Para garantizar la continuidad de tus comunicaciones, es importante utilizar soluciones que operen conforme a las políticas y canales oficiales de WhatsApp Business. Esto ayuda a mantener una experiencia segura para los usuarios y una operación más estable para tu empresa.

⚠ Evita estas prácticas

- Utilizar aplicaciones modificadas o versiones no oficiales de WhatsApp.
- Implementar herramientas que automatizan mensajes sin cumplir las políticas de WhatsApp.
- Utilizar soluciones que prometen envíos masivos sin mecanismos de consentimiento o segmentación.
- Compartir credenciales de acceso con aplicaciones de origen desconocido.
- Emplear herramientas que simulan comportamiento humano para eludir restricciones de la plataforma.

✓ Buenas prácticas recomendadas

- Utilizar la aplicación oficial de WhatsApp Business.
- Implementar plataformas integradas mediante la API oficial de WhatsApp.
- Configurar automatizaciones alineadas con las políticas vigentes de Meta.
- Mantener actualizadas las aplicaciones y plataformas utilizadas.
- Trabajar con proveedores tecnológicos que ofrezcan transparencia sobre su integración con WhatsApp Business API.

¿Por qué es importante?

- Reduce riesgos operativos y posibles restricciones de la cuenta.
- Favorece la continuidad de las comunicaciones con clientes.
- Permite acceder a funcionalidades empresariales de forma segura.
- Facilita el cumplimiento de las políticas de Meta y WhatsApp.
- Contribuye a construir una operación escalable y sostenible.