

WhatsApp para tu Negocio

Estrategias prácticas para vender, automatizar y fidelizar en tu empresa local hoy mismo.

Ideal para:

🍴 Restauración

👕 Tiendas

✂️ Peluquerías

🏋️ Gimnasios

💊 Farmacias

🔧 Talleres



FORMACIÓN PRÁCTICA 2026

Actualizado con Novedades API & IA



Tu Negocio Local
Cuenta de empresa

👋 ¡Hola! Bienvenido a **Negocios Huesca**. ¿En qué podemos ayudarte hoy?

Ver Ofertas

Reservar

Quiero ver las ofertas de hoy 🛍️

¡Claro! Aquí tienes nuestro catálogo actualizado con productos locales 📌

📷 [Catálogo]



¿Por qué WhatsApp en España? 🇪🇸

WhatsApp Datos 2026

La herramienta definitiva para negocios locales



43M

Usuarios activos en España
Casi el 100% de penetración móvil



98%

Tasa de Apertura
Vs 20% del email marketing



83%

Se informa de productos
Usa la app para consultar antes de comprar



77%

Prefiere WhatsApp
Para comunicarse con negocios locales



< 5m

Tiempo de respuesta esperado
La inmediatez es la clave del éxito



X3

Mayor conversión
Que otros canales digitales tradicionales

Impacto en Retail

↑ 295%

↑ 89%

"Si no estás en WhatsApp"

Reglas de Oro de Meta

Marketing del Consentimiento para Negocios Locales

 **SEGURIDAD ANTE TODO**



Pide Permiso (Opt-in)

El cliente debe aceptar explícitamente recibir mensajes. Usa un formulario, QR en tienda o checkbox en web.



Opción de BAJA siempre visible

Facilita dejar de recibir mensajes. Ejemplo: "Responde BAJA para no recibir más ofertas".



Frecuencia Moderada

Máximo 1-2 mensajes proactivos por semana. No satures o te bloquearán.



Plantillas Aprobadas (API)

Si usas la API, Meta debe aprobar el mensaje antes de enviarlo masivamente.



PROHIBIDO: Grupos sin permiso

El Ciclo del Consentimiento Correcto

1

Captación

Cliente escanea QR en tienda o rellena formulario



2

Confirmación (Opt-in)

Marca casilla "Acepto recibir ofertas por WhatsApp"



3

Bienvenida

Recibe mensaje: "¡Hola! Gracias por unirte..."



4

Valor

Envío de ofertas útiles y personalizadas



RGPD / LOPDGDD (España)

Cumple la ley de protección de datos. Respetar horarios comerciales y fines del uso de datos.

WhatsApp Business App vs API

¿Qué versión necesita realmente tu negocio?

GRATIS



Business APP

La aplicación móvil gratuita

- ✓ **Coste 0€** (totalmente gratuita)
- ✓ **1 Dispositivo móvil** + 4 Web vinculados
- ✓ **Etiquetas y Catálogo** básico
- ✓ Respuestas rápidas y mensajes ausencia
- ✗ Sin automatización avanzada (chatbots)
- ✗ Sin integración CRM nativa

ELIGE ESTA SI...

Eres autónomo o tienes un pequeño negocio y atiendes tú solo

PRO



Business API

Plataforma para escalar

- ✓ **Multiagente** (varios empleados a la vez)
- ✓ **Automatización total** (Chatbots, IA)
- ✓ **Plantillas masivas** aprobadas por Meta
- ✓ Métricas detalladas y conexión CRM
- € Coste por conversación + Software externo
- 🛡 Requiere verificación de negocio

ELIGE ESTA SI...

Tienes equipo, quieres automatizar respuestas o enviar

VS

Restaurante "Casa Pepe"

Automatización de reservas y fidelización diaria



Reservas Automatizadas

Confirmación inmediata sin llamadas telefónicas.



Menú del día (11:00h)

Envío automático a lista de difusión y Estados.



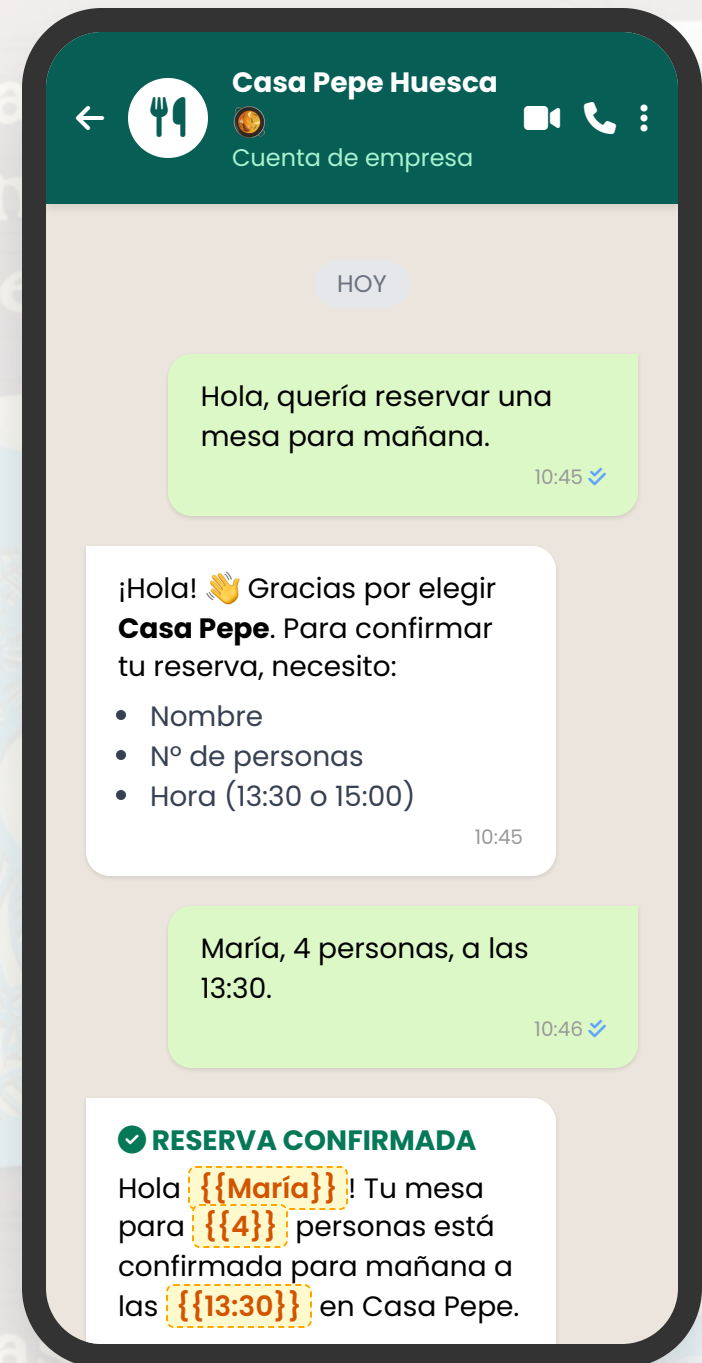
Confirmación 24h antes

Reduce el "no-show" (mesas vacías) drásticamente.



Estados con Platos

Fotos reales de las especialidades del día.



Tienda de Ropa "Moda Local"

Venta proactiva y fidelización de clientes



Avisos Nuevas Colecciones

Informa primero a tus clientes VIP.



Reserva de Prendas 48h

"Te guardo tu talla hasta el viernes".



Recuperación Carrito

Recordatorios automáticos de interés.



Programa Fidelidad

"¡Llevas 3 compras! Tu 4ª tiene -20%".



Peluquería "Estilo & Tijera"

Agenda llena y clientes fieles sin esfuerzo



Recordatorios Cita 24h

Reduce faltas y olvidos casi al 0%.



Encuesta Satisfacción

Valoración rápida (1-5) post-servicio.



Promos Cumpleaños

Descuento automático en su mes especial.



Turnos Disponibles

Avisos automáticos de huecos libres de última hora.



Gimnasio "Huesca Fit"

Motivación y gestión de clases colectivas



Recordatorios de Clases

Avisos automáticos antes de cada sesión reservada.



Renovación de Cuotas

Alertas amables antes del vencimiento mensual.



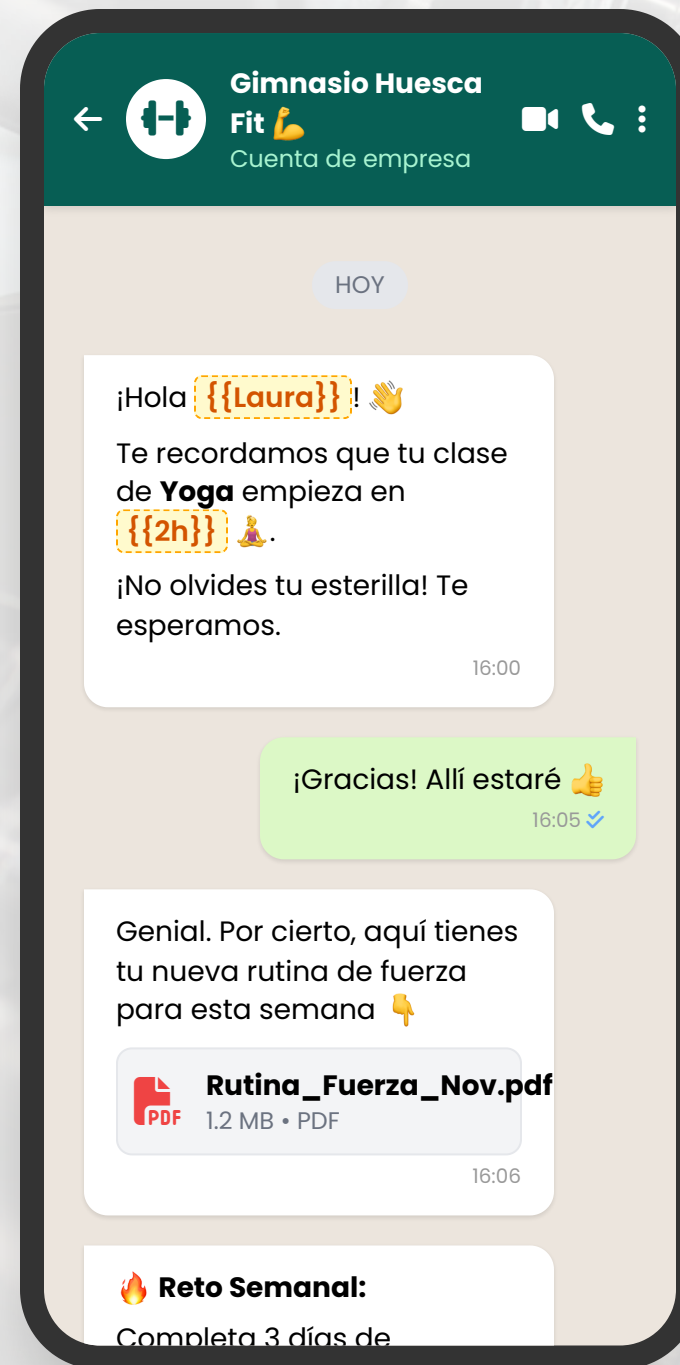
Motivación Semanal

Tips de salud y retos para mantener el compromiso.



Rutinas Personalizadas

Envío directo de tablas de ejercicios en PDF.



Farmacia "Salud Huesca"

Gestión de recetas y atención farmacéutica digital



Pedidos Medicación Habitual

Encargos de recetas recurrentes por WhatsApp.



Recordatorios de Recogida

Avisos automáticos cuando el pedido está listo.



Consultas Básicas

Dudas sobre posología o disponibilidad (no médico).



Stock en Tiempo Real

Información inmediata sobre disponibilidad de productos.



Taller Mecánico

Transparencia y comunicación proactiva



Recordatorios ITV

Avisos automáticos antes de caducidad.



Estado con fotos

Evidencia visual de piezas y reparaciones.



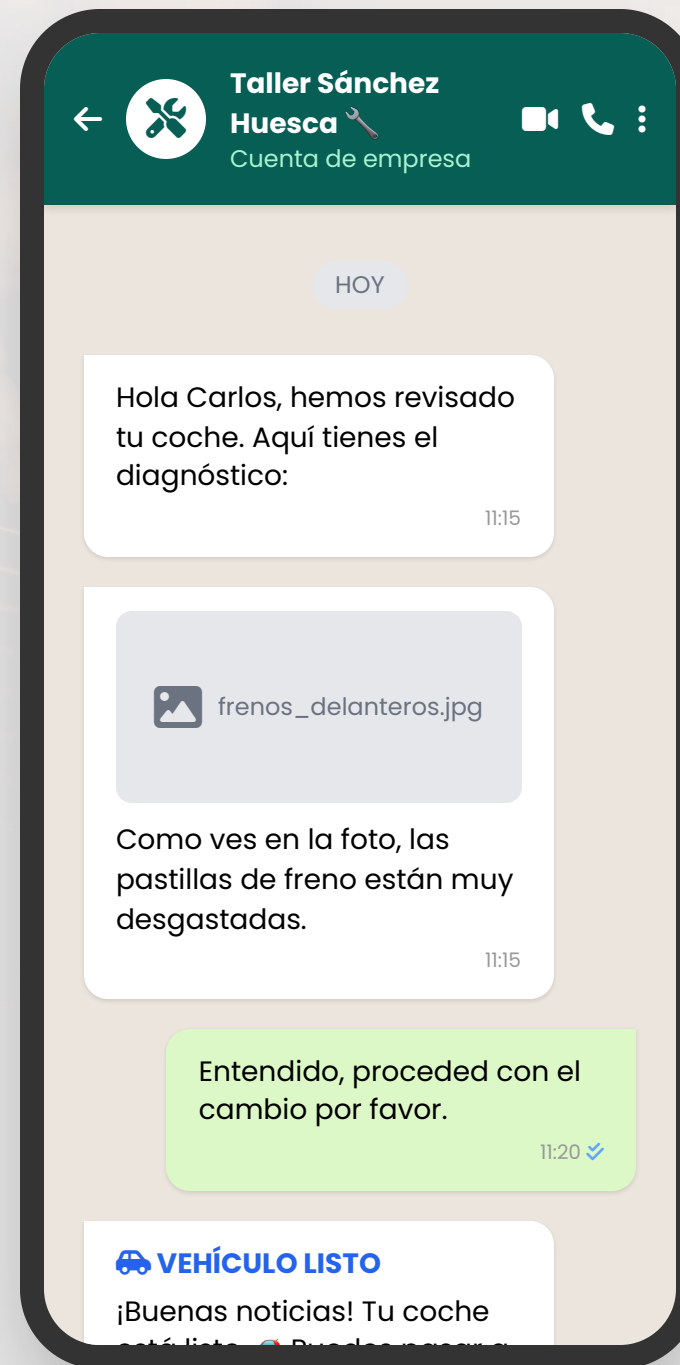
Presupuestos detallados

Envío de PDF y desglose claro de costes.



Aviso de vehículo listo

Notificación inmediata para recogida.



ente feliz

5 Extensiones de Chrome Imprescindibles

Herramientas gratuitas y freemium para potenciar tu WhatsApp Web

DISPONIBLE EN
Chrome Web Store



WA Web Plus

GRATUITA

- ✓ Programar mensajes
- ✓ Respuestas rápidas mejoradas
- ✓ Desenfoque por privacidad
- ✓ Restaurar mensajes borrados



Blueticks

FREEMIUM

- ✓ Campañas de envío masivo
- ✓ Programación recurrente
- ✓ Gestión de tareas
- ✓ Etiquetas personalizadas



Whato CRM

PLAN GRATUITO

- ✓ Tablero Kanban visual
- ✓ Notas por contacto
- ✓ Segmentación por etiquetas
- ✓ Recordatorios de seguimiento



WAPIus

GRATUITA

- ✓ Iniciar chat sin guardar contacto
- ✓ Respuestas automáticas básicas
- ✓ Exportar contactos a Excel
- ✓ Clonar grupos



Cooby

PROFESIONAL

- ✓ Bandeja de entrada cero (Inbox Zero)
- ✓ Integración con HubSpot/Salesforce
- ✓ Colaboración de equipos
- ✓ Métricas de productividad



ADVERTENCIA IMPORTANTE

LEER ATENTAMENTE

Estas extensiones **NO son oficiales de Meta**. Su uso excesivo para enviar mensajes masivos puede resultar en el **bloqueo temporal o permanente** de tu número. Úsalas con moderación, siempre respeta el consentimiento y evita el spam.

Automatización: ¿ManyChat o Make?

Elige la herramienta adecuada según tus necesidades y nivel técnico



IDEAL INICIO

ManyChat

Chatbots visuales y fáciles

- ✏ **Interfaz visual** muy fácil (arrastrar y soltar)
- ✓ **Plantillas prediseñadas** listas para usar
- ✓ **IA básica incluida** para respuestas inteligentes
- ✓ Perfecto para restaurantes, tiendas y servicios
- 📁 Plan gratuito hasta 1,000 contactos

EMPIEZA CON MANYCHAT SI...

Quieres automatizar respuestas rápidas y ventas sin conocimientos técnicos.



AVANZADO

Make (Integromat)

Potencia de integración total

- ⚡ **Integraciones potentes** (Sheets, Email, CRM)
- ✓ **Flexibilidad total** para procesos complejos
- 🎓 Curva de aprendizaje mayor (más técnico)
- ✓ Conecta WhatsApp con todo tu ecosistema digital
- 📁 Plan gratuito 1,000 operaciones/mes

PASA A MAKE CUANDO...

Necesites conectar WhatsApp con facturación, inventario o bases de datos.

VS

Tutorial ManyChat: Chatbot para Restaurante

Configura tu asistente virtual "Casa Pepe" en 6 pasos sencillos

1

Configuración Inicial

- 📠 Conectar número WhatsApp Business
- 📱 Escanear QR desde la app móvil
- 🕒 Tiempo estimado: 5 min

2

Flujo de Bienvenida

- 🤖 Crear mensaje inicial "Trigger"
- ☰ Añadir 3 botones de opción:
 - Ver Menú del día
 - Reservar mesa
 - Hablar con humano

3

Configurar Respuestas Automáticas

Botón 1: Menú

- 📸 Enviar imagen menú
- 💰 Texto con precio

Botón 2: Reserva

- 📅 Preguntar Fecha
- 👥 Preguntar Personas

Botón 3: Humano

- 🔔 Notificar al dueño
- 🕒 "Te atiendo en 5 min"

4

¡Publicar y Probar! (Test Live) 🚀



Integración Avanzada con Make

Automatiza todo el ciclo de venta sin tocar el móvil

 Nivel Avanzado



¿Cómo empezar?

1

Regístrate gratis en [make.com](https://www.make.com)

> 2

Busca plantilla "WhatsApp + Sheets"

> 3

Conecta tus cuentas y activa

Trucos y Consejos Prácticos

 **Tips Locales**

Estrategias probadas en negocios locales de Huesca



Grupos de Avisos (Solo Admin)

01

Crea un grupo donde **solo tú puedas escribir**. Es como una newsletter pero con 98% de apertura. Ideal para menú del día, ofertas flash o novedades.

★ Evita el spam del chat grupal



Estados: El "Oro Puro"

02

Publica 2-3 veces al día en horas clave:

11:00

17:00

20:00

Solo lo ven quienes te tienen guardado = Interés real.

✓ Funciona mejor que Instagram



Listas Segmentadas

03

No envíes lo mismo a todos. Crea listas:

- **VIP:** Gastan más, trátalos mejor.
- **Nuevos:** Dales la bienvenida.
- **Recurrentes:** Recordatorios.



Atajos de Teclado

04

Configura atajos con la barra `/` para no escribir lo mismo 100 veces:

`/horario`

`/ubicacion`

`/precio`

`/reserva`



Bienvenida Efectiva

05

El primer mensaje es clave. Debe incluir:

- Saludo amable 🙌
- Horario de atención 🕒
- Tiempo estimado de respuesta ⌚
- Pregunta abierta: "¿En qué te ayudo?"



Catálogo Completo

06

Sube tus productos/servicios con:

 Foto Real

 Precio

Evita la pregunta "¿precio?" mil veces.

Errores a Evitar vs Buenas Prácticas

Salud de la Cuenta

Guía rápida para mantener la salud de tu cuenta de WhatsApp Business



LO QUE NO

Riesgo de bloqueo o reporte

- ❌ Enviar mensajes **sin consentimiento** previo (spam).
- 🔊 Saturar con **más de 2 envíos proactivos** por semana.
- 🚫 Añadir personas a **grupos sin su permiso** explícito.
- 📱 Usar extensiones no oficiales para hacer **spam masivo**.



LO QUE SÍ

Genera confianza y ventas

- 📄 Pedir **Opt-in claro** (permiso) antes de escribir.
- 👤 Usar el **nombre del cliente** e historial de compras.
- 🕒 Tiempo de respuesta **menor a 1 hora** en horario laboral.
- 👇 Incluir siempre opción de **BAJA fácil** y visible.

VS

💡 **Consejo Pro:** Trata a tus contactos de WhatsApp como tratarías a un amigo, no como a una lista de email.

Plan de Acción: Tu hoja de ruta en 4 semanas

Paso a paso para digitalizar tu negocio sin agobios



Base Sólida

- Configurar Perfil de Empresa completo
- Redactar mensaje de bienvenida cálido
- Activar mensaje de ausencia automático
- Crear las 5 respuestas rápidas más usadas
- Subir catálogo con al menos 10 productos

0%



Captación

- Colocar cartel "Pídelo por WhatsApp" en tienda
- Añadir botón WhatsApp en Instagram/Facebook
- Actualizar tarjetas de visita con QR
- Pedir permiso (opt-in) a clientes actuales
- Crear formulario de alta simple

25%



Organización

- Crear etiquetas: VIP, Nuevo, Pendiente
- Instalar WA Web Plus en Chrome
- Crear Listas de Difusión segmentadas
- Publicar primer Estado estratégico (oferta)
- Limpiar contactos inactivos

50%



Automatización

- Registrarse en ManyChat (cuenta gratuita)
- Crear flujo básico de menú principal
- Probar bot con amigos/familiares
- Activar automatización en horario laboral
- Medir resultados de la primera semana

100%

Métricas que de verdad importan

Dashboard de control para negocios locales

📈 KPIs Semanales



✓ OPTIMO

TASA DE RESPUESTA

85%



Objetivo: >80%



✓ EXCELENTE

TIEMPO DE RESPUESTA

45m

Promedio semanal

Objetivo: < 1h



↑ CRECIENDO

CONVERSIÓN A VENTA

32%



Objetivo: >30%



SATISFACCIÓN CLIENTE

4.8



Objetivo: >4.5/5



MEJORABLE

VISUALIZACIONES ESTADOS

45%



Objetivo: >50% de tu lista

Casos de Éxito Locales

Huesca

Negocios de Huesca que ya están triunfando con WhatsApp

¡Funciona!



El Horno del Abuelo

PANADERÍA ARTESANA

✘ **Antes:** Ventas estancadas y sobras de producto al final del día.



✔ **Estrategia:** Estados diarios a las 10h con fotos de bollería recién hecha + Reservas de roscones/empanadas.

+40%

Incremento en Ventas



Estilo & Tijera

PELUQUERÍA UNISEX

✘ **Antes:** Muchos clientes no aparecían a su cita ("No-shows").



✔ **Estrategia:** Recordatorio automático 24h antes pidiendo confirmación simple.

30% → 5%

Reducción de Ausencias



Herramientas Sánchez

FERRETERÍA DE BARRIO

✘ **Antes:** Clientes llamaban para preguntar stock y no iban.



✔ **Estrategia:** "Dime qué necesitas y te mando foto". Chat directo para resolver dudas técnicas.

Directas

Visitas con Compra Segura

TU PLAN DE HOY (ANTES DE SALIR)



 Tareas de acción inmediata (15 min)



1. Activar WhatsApp Business

Si aún usas el personal, haz el cambio ahora mismo. ¡Es gratis!



2. Instalar WA Web Plus

Añade la extensión a tu navegador Chrome para superpoderes.



3. Crear Mensaje de Bienvenida

Configura un saludo automático amigable para nuevos clientes.



4. Definir 3 Respuestas Rápidas

Crea atajos para: /horario, /ubicacion y /precios.



5. Pensar 3 ideas para Estados

Planifica qué vas a publicar esta semana (oferta, producto, equipo).



¡No lo dejes para mañana!

La inercia es tu enemiga. Si configuras esto hoy, mañana ya estarás vendiendo mejor.

 **GRUPO FORMACIÓN**

Únete para soporte y networking

