ZIONSoft
Diseño y Desarrollo de Software

GUÍA · VENTAS POR WHATSAPP

Mensajes de WhatsApp que *cierran ventas*

25 mensajes listos para copiar: qué contestar cuando preguntan el precio, cómo darle seguimiento a quien te dejó en visto, qué decir cuando te dicen «está caro» y cómo hacer que tus clientes regresen. Y tu WhatsApp Business configurado en 20 minutos.

La venta se pierde *en el chat*

Casi todas las ventas que se pierden no se pierden por el precio: se pierden porque nadie contestó a tiempo, porque se contestó «$350» y nada más, o porque nadie volvió a escribir. Estas tres reglas cambian eso.

1 **Contesta en menos de 5 minutos**
El que pregunta está escribiéndole a otros dos negocios. Gana el primero que responde bien.

2 **Nunca contestes solo con el precio**
Precio + qué incluye + una pregunta. La pregunta mantiene viva la plática.

3 **Siempre termina con el siguiente paso**
«¿Te lo aparto?», «¿Para qué día?», «¿A qué nombre?». Si no lo pides, el cliente no lo ofrece.

Los mensajes de las siguientes páginas siguen estas tres reglas. Cambia lo **marcado así** y guárdalos como respuestas rápidas (página 8): con escribir /precio te sale el mensaje completo.

Cuando te escriben *por primera vez*

1

SALUDO · EL PRIMER MENSAJE

¡Hola! Gracias por escribir a **NEGOCIO** 😊 Soy **tu nombre**. ¿Qué estás buscando? Así te digo opciones y precios.

2

VIO UNA PUBLICACIÓN · CUANDO DICE «VI SU ANUNCIO»

¡Qué bueno que lo viste! **Lo de la publicación** está en **precio** e incluye **qué incluye**. ¿Es para ti o para regalo?

3

FUERA DE HORARIO · MENSAJE DE AUSENCIA

¡Gracias por escribir! Ahorita estamos cerrados; abrimos **día** a las **hora** y te contestamos primero que nadie. Mientras, aquí está nuestro **catálogo / menú / lista** 👉 **enlace**.

Cuando preguntan *el precio*

4

«¿PRECIO?» · PRECIO + QUÉ INCLUYE + PREGUNTA

Producto está en **precio** e incluye **lo que incluye**. Si es para **uso más común**, es la que más nos piden. ¿Te la aparto?

5

HAY VARIAS OPCIONES · TRES OPCIONES, LA DE EN MEDIO RECOMENDADA

Tenemos tres: **opción 1** en **precio**, **opción 2** en **precio** (la que más llevan) y **opción 3** en **precio**. ¿Para qué la necesitas? Así te digo cuál te conviene.

6

DEPENDE DEL CASO · CUANDO NO PUEDES DAR UN PRECIO FIJO

Depende de **lo que cambia el precio**. Va de **precio mínimo** a **precio máximo**. ¿Me mandas **una foto / el modelo / la medida** y te digo el precio exacto en 5 minutos?

7

«¿HACEN DESCUENTO?» · SIN REGALAR TU MARGEN

El precio es **precio**, pero si llevas **cantidad o paquete** te queda en **precio por pieza**. Y **beneficio sin costo: envío, garantía, regalo**. ¿Cuál te late?

Cuando *te dejan en visto*

La mitad de las ventas se cierra en el seguimiento. No es insistir: es ayudarle a decidir a alguien que estaba ocupado.

8

AL DÍA SIGUIENTE · SEGUIMIENTO 1

¡Hola, **nombre**! ¿Pudiste ver lo de **producto**? Si te quedó alguna duda, aquí estoy. 😊

9

A LOS 3 DÍAS · SEGUIMIENTO 2, CON ALGO NUEVO

Hola, **nombre**. Te escribo porque **nos llegó en tu talla / se liberó un horario / quedan 2 piezas**. ¿Te lo aparto?

10

A LA SEMANA · SEGUIMIENTO 3, EL ÚLTIMO

Nombre, no te quiero llenar de mensajes 🙂 Solo te aviso que **la promoción termina el día...**. Si después lo necesitas, aquí estamos.

11

PIDIÓ COTIZACIÓN · CUANDO MANDASTE UN PRESUPUESTO

Hola, **nombre**. ¿Revisaste la cotización? Si algo no te cuadra lo ajustamos: podemos **quitar algo, dividir el pago, empezar por una parte**.

Tres seguimientos como máximo. Si no contesta al tercero, lo pasas a la lista de «reactivar» (página 7).

Cuando dicen *«está caro»*

Una objeción no es un no: es una pregunta que no supieron hacer. Contesta la pregunta de fondo, sin pelear y sin bajar el precio a la primera.

12

«ESTÁ CARO» · PREGUNTA DE FONDO: ¿POR QUÉ CUESTA ESO?

Te entiendo. Cuesta **precio** porque incluye **punto 1** y **punto 2**; lo barato que hay que repetir sale más caro. ¿Con qué lo estás comparando? Así te digo la diferencia.

13

«LO VI MÁS BARATO» · SIN HABLAR MAL DE NADIE

Puede ser. Antes de decidir, pregunta si incluye **lo que tú sí incluyes**. Si es lo mismo, va. Si no, aquí te esperamos. 😊

14

«LO VOY A PENSAR» · PREGUNTA DE FONDO: ¿QUÉ FALTA?

Claro. ¿Hay algo que te haga dudar? A veces es **el precio, la fecha, la talla** y tiene solución.

15

«DESPUÉS TE AVISO» · DEJA LA PUERTA ABIERTA CON FECHA

¡Va! ¿Te escribo el **día** para ver cómo vas? Así no se te pasa **la promoción / el lugar**.

16

«NO TENGO AHORITA» · FACILITA EL PAGO

Te lo podemos apartar con **anticipo** y lo terminas de pagar **cuándo**. ¿Te funciona?

Para *cerrar* la venta

17

CONFIRMAR · CUANDO DICE QUE SÍ

¡Perfecto! Para apartarlo necesito: tu nombre, **talla / modelo / fecha** y **dirección si es envío**. ¿Me los pasas?

18

PAGAR · DATOS CLAROS, EN UN SOLO MENSAJE

Puedes pagar **en efectivo al recoger / por transferencia a: banco, cuenta y nombre**. Mándame el comprobante por aquí y queda listo. ✅

19

ENTREGAR · EL DÍA DE LA ENTREGA

¡Listo, **nombre**! Tu **pedido** está **listo para recoger en… / en camino, llega a las…**. Cualquier cosa, aquí estoy.

Después de *la venta*

20

AGRADECER Y PEDIR RESEÑA · AL DÍA SIGUIENTE

¡Hola, **nombre**! ¿Qué tal te fue con **lo que compró**? Si te gustó, nos ayudas mucho con una reseña en Google 🙏 **enlace**

21

QUE TE RECOMIENDEN · A UN CLIENTE CONTENTO

¡Gracias, **nombre**! Si conoces a alguien a quien le sirva **lo que vendes**, pásale nuestro número: a los dos les damos **un beneficio** en su próxima compra.

22

RECOMPRA · CUANDO YA TOCA OTRA VEZ

Hola, **nombre**. Ya van **tiempo** desde tu **servicio**; es buen momento para **el siguiente**. ¿Te aparto un lugar esta semana?

Para que *regresen*

Venderle a quien ya te compró cuesta mucho menos que conseguir un cliente nuevo. Una vez al mes, revisa tu lista de chats y escríbele a quien no ha vuelto.

23

HACE 3 MESES QUE NO VIENE · PERSONAL, SIN PROMOCIÓN

Hola, **nombre**. Hace tiempo que no te vemos por **NEGOCIO** 😊 ¿Todo bien con **lo que compró**? Si necesitas algo, aquí estamos.

24

TEMPORADA · CON FECHA

Nombre, se viene **temporada o fecha** y ya tenemos **lo nuevo**. A nuestros clientes les avisamos primero: ¿te aparto **algo**?

25

NOVEDAD · A LOS QUE COMPRARON ALGO PARECIDO

Hola, **nombre**. Como te gustó **lo que compró**, pensé en ti: acaba de llegar **lo nuevo**. ¿Te mando fotos?

Uno por uno y con su nombre. Un mensaje masivo se nota, se ignora y, si te reportan, WhatsApp te puede limitar la cuenta.

Tu WhatsApp Business *en 20 minutos*

WhatsApp Business es gratis y se instala junto al tuyo. Con esto, tus mensajes quedan a un toque.

1 **Perfil de empresa**
Logo, categoría, descripción, horario, dirección y tu sitio. Es lo que ve el cliente al tocar tu nombre.

2 **Mensaje de bienvenida**
Configuración → Herramientas para la empresa → Mensaje de bienvenida. Pega el mensaje 1.

3 **Mensaje de ausencia**
Prográmalo fuera de tu horario. Pega el mensaje 3.

4 **Respuestas rápidas**
Guarda cada mensaje con un atajo: /hola, /precio, /opciones, /seguimiento, /caro, /pagar, /resena. Al escribir «/» te salen todos.

5 **Etiquetas**
Crea cinco: Nuevo, Cotizado, Apartado, Pagado, Reactivar. Etiqueta cada chat y sabrás a quién darle seguimiento.

6 **Catálogo**
Sube tus 10 productos o servicios más vendidos con foto y precio. Lo mandas con un toque en vez de 10 fotos sueltas.

Cada viernes, abre la etiqueta «Cotizado»: ahí están las ventas que todavía puedes cerrar.

Lo que esta guía *no hace por ti*

Con estos mensajes ya no se te va una venta por no saber qué contestar. Lo que no resuelve es el tiempo: alguien tiene que estar en el celular a las 10 de la noche, en Messenger, en Instagram y en WhatsApp, y además atender el negocio.

- [ ] **Respuestas automáticas en Messenger e Instagram**
  Que nadie se quede sin respuesta aunque estés atendiendo.

- [ ] **Que lleguen más mensajes**
  Contenido cada mes y un anuncio configurado que traiga gente nueva al chat.

- [ ] **Todo en un mismo sistema**
  Tus clientes, lo que compraron y cuándo volver a escribirles, sin depender de tu memoria.

Si quieres que lo hagamos nosotros

Servicio	Precio	Qué resuelve
Plan Completo	$7,500 al mes	Pantalla, redes y 1 anuncio configurado, con respuestas automáticas en Messenger e Instagram.
Plan Esencial	$3,999 al mes	Contenido para tus redes cada mes: textos, diseño, calendario y publicación.
Punto de venta	desde $3,800	Ventas, inventario y clientes en un sistema, con la lista de quién te compró y qué.

Precios con IVA incluido. Los planes de marketing son por un mínimo de 3 meses y lo que inviertas en anuncios se paga aparte, directo a Meta.

ZIONSoft
Diseño y Desarrollo de Software

SIGUIENTE PASO

Que ningún mensaje *se quede sin respuesta*

Escríbenos VENDER con el nombre de tu negocio. Te mandamos el presupuesto de lo que te conviene y acordamos cuándo empezamos.

WhatsApp 953 117 7334 · escribe VENDER

PÁGINA	**zionsoft.co/marketing-digital**
WHATSAPP	**953 117 7334**
CORREO	**soluciones@zionsoft.co**