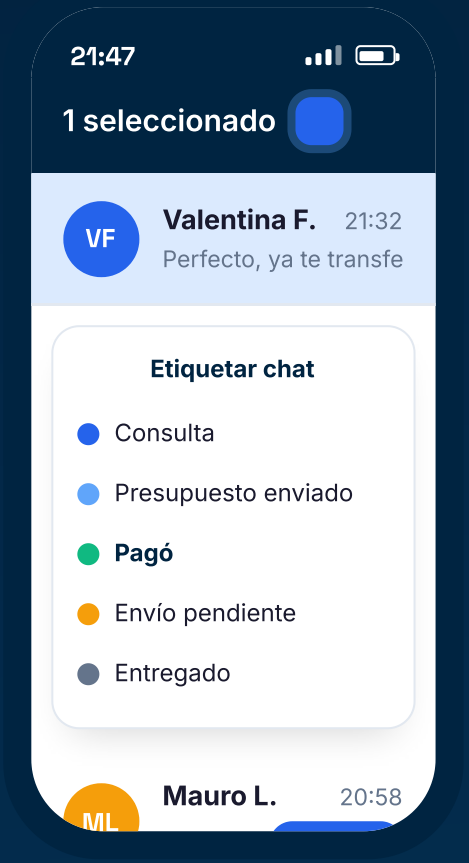
GUÍA GRATUITA · KYVRO.AI

WhatsApp Business sin caos

Etiquetas · Respuestas rápidas · Bienvenida y ausencia · Catálogo · Link con mensaje prellenado



5 tareas, con los pasos exactos y el texto listo para copiar a mano.

ÍNDICE

Las 5 tareas de esta guía

1 **Etiquetas**
Separá consulta, pago y entrega sin perder el hilo

2 **Respuestas rápidas**
5 textos que escribís una vez y usás siempre

3 **Mensaje de bienvenida y mensaje de ausencia**
Que nadie se quede esperando

4 **Catálogo**
Que elijan sin tener que preguntarte precio uno por uno

5 **Link con mensaje prellenado**
Que lleguen ya diciéndote qué quieren

Fuente: ayuda oficial de WhatsApp (faq.whatsapp.com), consultada el 2026-11-05.

Antes de arrancar. En Android entrás a estas herramientas tocando los tres puntos (:) arriba a la derecha → Configuración → Herramientas para la empresa. En iPhone no hay tres puntos: vas directo a la pestaña Ajustes (abajo a la derecha) → Herramientas para la empresa. De ahí en adelante el camino es el mismo en las dos. En cada tarea decimos solo "Herramientas para la empresa → [función]".

TAREA 1 DE 5

Etiquetas: separá consulta, pago y entrega sin perder el hilo

Cuando tenés muchos clientes a la vez, mirar la lista ya te dice quién pagó, a quién le falta el envío y quién solo preguntó. WhatsApp está renombrando esta función de "Etiquetas" a "Listas" en las versiones nuevas: es la misma herramienta.

1. ☐ Mantené presionado el chat del cliente en tu lista de chats.
2. ☐ Tocá el ícono de etiqueta que aparece arriba.
3. ☐ Elegí una etiqueta de la lista, o tocá "Nueva etiqueta" (o "Nueva lista") para crear una con nombre y confirmar.
4. ☐ Listo: el chat queda marcado con ese color en tu lista.
5. ☐ Para encontrar después todos los chats con una etiqueta: Herramientas para la empresa → Etiquetas → tocá la que buscás. Podés crear hasta 20 etiquetas en total.

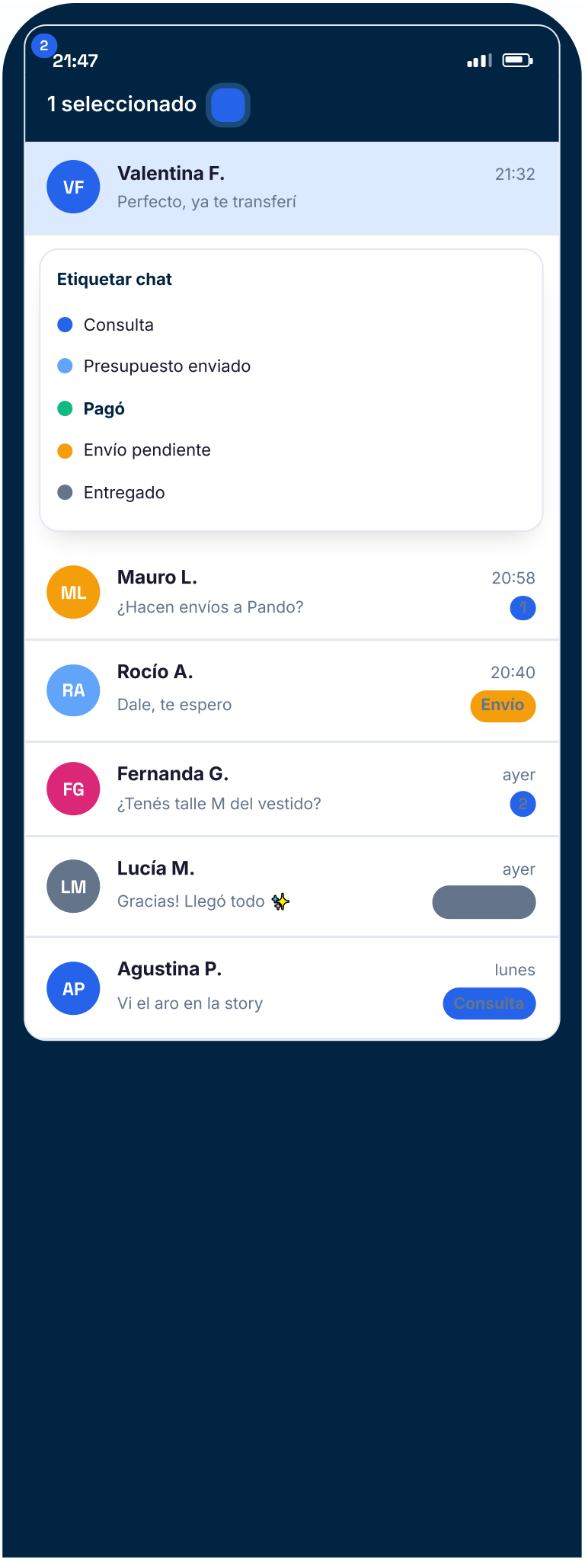
El sistema que te recomendamos

- Consulta: preguntó precio, todavía no confirmó
- Presupuesto enviado: esperando que confirme

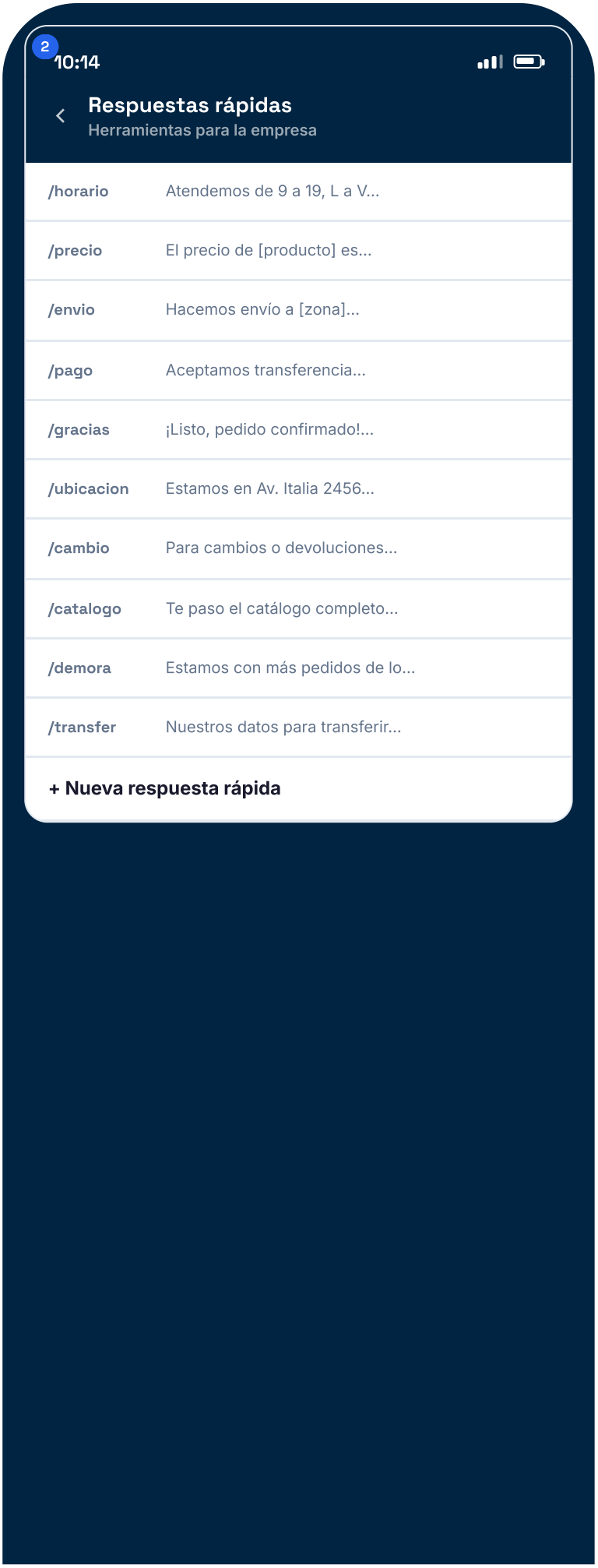
- Pagó: confirmó y pagó (seña o total)
- Envío pendiente: pagó, falta coordinar o despachar
- Entregado: pedido cerrado

⚠ **El error común.** Crear la etiqueta y nunca más tocarla. Una etiqueta sirve si la actualizás en el momento en que cambia el estado del pedido: cambiaste de etapa, cambiás la etiqueta ahí mismo, antes de pasar al siguiente chat.

Fuente oficial: faq.whatsapp.com →


2
21:47
1 seleccionado
VF
Valentina F.
21:32
Perfecto, ya te transferí
Etiquetar chat
Consulta
Presupuesto enviado
Pagó
Envío pendiente
Entregado
ML
Mauro L.
20:58
¿Hacen envíos a Pando?
1
RA
Rocío A.
20:40
Dale, te espero
Envío
FG
Fernanda G.
ayer
¿Tenés talle M del vestido?
2
LM
Lucía M.
ayer
Gracias! Llegó todo
AP
Agustina P.
lunes
Vi el aro en la story
Consulta


21:48
Etiquetas
Herramientas para la empresa
Consulta
12 chats
Presupuesto enviado
5 chats
Pagó
8 chats
Envío pendiente
3 chats
Entregado
21 chats
Reclamo
2 chats
Mayorista
4 chats
+ Nueva etiqueta


2
10:14
Respuestas rápidas
Herramientas para la empresa
/horario
Atendemos de 9 a 19, L a V...
/precio
El precio de [producto] es...
/envio
Hacemos envío a [zona]...
/pago
Aceptamos transferencia...
/gracias
¡Listo, pedido confirmado!...
/ubicacion
Estamos en Av. Italia 2456...
/cambio
Para cambios o devoluciones...
/catalogo
Te paso el catálogo completo...
/demora
Estamos con más pedidos de lo...
/transfer
Nuestros datos para transferir...
+ Nueva respuesta rápida



TAREA 2 DE 5

Respuestas rápidas: 5 textos que escribís una vez y usás siempre

Las mismas tres o cuatro preguntas se repiten todo el día: precio, horario, forma de pago, tiempo de envío. Con un atajo corto (ej. `/precio`) lo escribís una vez y lo usás para siempre, sin riesgo de olvidarte un dato importante cuando estás apurado.

1. ☐ Herramientas para la empresa → Respuestas rápidas.
2. ☐ Tocá el ícono "+" para crear una nueva.
3. ☐ Escribí el mensaje completo que querés guardar.
4. ☐ Asignale un atajo corto, por ejemplo `/precio` o `/envio` (sin espacios).

5 ☐ En cualquier chat, escribí "/" seguido del atajo.

6 ☐ Va a aparecer el mensaje guardado en un menú desplegable.

7 ☐ Tocalo para enviarlo.

8 ☐ Podés guardar hasta 50 respuestas rápidas. En WhatsApp Web no se pueden adjuntar fotos, solo texto.

5 textos listos para copiar y pegar (reemplazá lo que está entre corchetes)

/precio

"¡Hola! Gracias por escribirnos. El precio de [producto] es $[monto]. Si querés te mando el resto del catálogo."

/horario

"Atendemos de [horario]. Fuera de ese horario te respondemos a la brevedad."

/envio

"Hacemos envío a [zona] con un costo de $[monto], llega en [tiempo]. También podés retirar en [dirección]."

/pago

"Aceptamos transferencia, efectivo [y lo que corresponda: tarjeta/Mercado Pago]. Te confirmamos el pedido cuando se acredita el pago."

/gracias

"¡Listo, pedido confirmado! Gracias por elegirnos. Si todo llega bien, nos ayuda muchísimo que nos dejes una reseña."

⚠ **El error común.** Guardar la respuesta rápida y nunca actualizarla cuando cambia el precio o el horario. Un texto guardado con un precio viejo genera más problemas que no tener el atajo. Revisalas una vez al mes, especialmente `/precio` y `/horario`.

Fuente oficial: faq.whatsapp.com →

TAREA 3 DE 5

Mensaje de bienvenida y mensaje de ausencia: que nadie se quede esperando

Son dos mensajes automáticos distintos: el de **bienvenida** se envía a quien te escribe por primera vez o no te escribió en los últimos 14 días; el de **ausencia** se envía cuando estás fuera del horario que vos definas. Ninguno reemplaza tu respuesta real, pero evitan que alguien escriba, no vea ni un "ya te atendemos" y se vaya a otro negocio.

MENSAJE DE BIENVENIDA

- [ ] 1 Herramientas para la empresa → Mensaje de bienvenida.
- [ ] 2 Activá "Enviar mensaje de bienvenida".
- [ ] 3 Editá el texto.
- [ ] 4 Elegí quién lo recibe: todos, solo quienes no están en tus contactos, o destinatarios específicos.

MENSAJE DE AUSENCIA

- [ ] 1 Herramientas para la empresa → Mensaje de ausencia.
- [ ] 2 Activá "Enviar mensaje de ausencia".
- [ ] 3 Editá el texto.
- [ ] 4 Elegí cuándo se envía: siempre, en un horario personalizado, o fuera de tu horario de atención.

Textos listos para copiar y pegar

Bienvenida

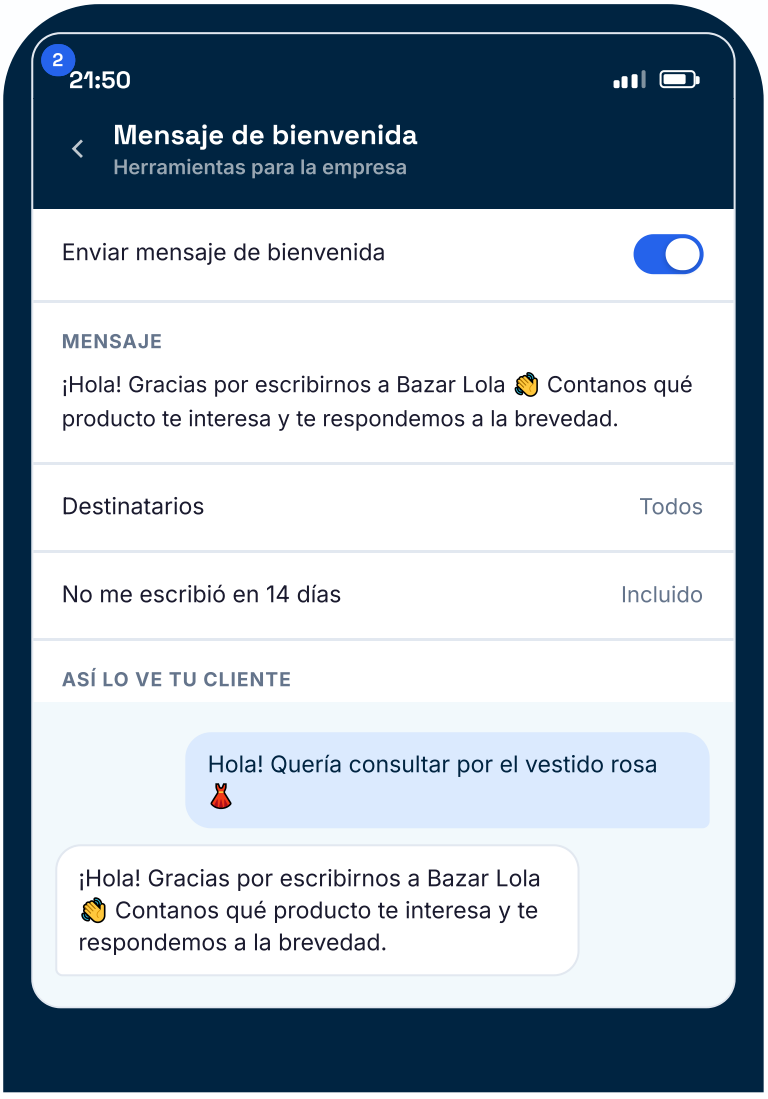
"¡Hola! Gracias por escribirnos a [Nombre del negocio] 👋 Contanos qué producto o servicio te interesa y te respondemos a la brevedad."

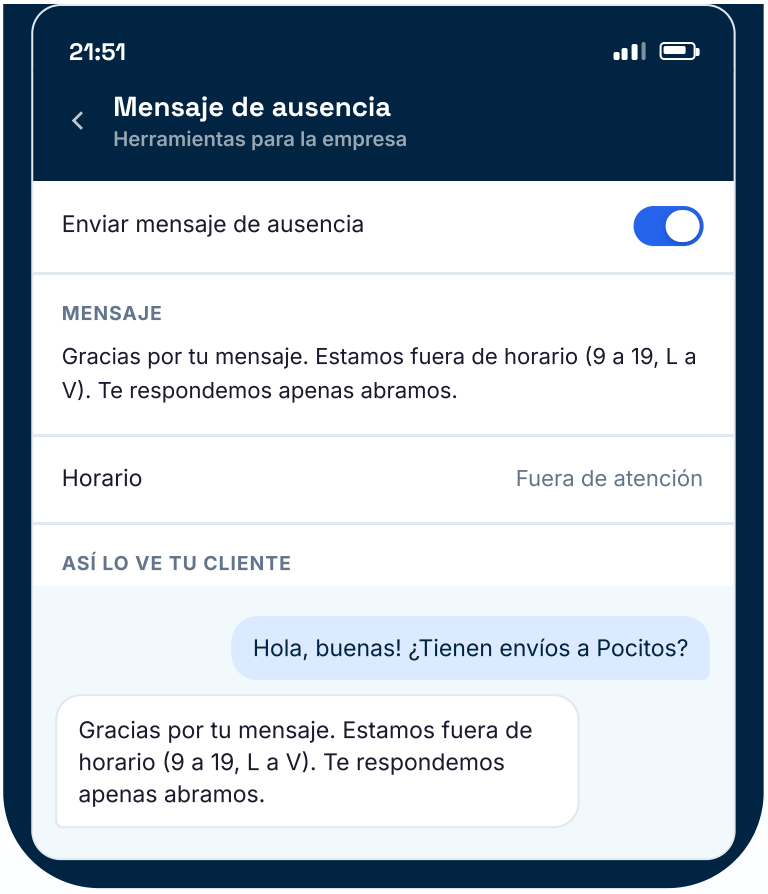
Ausencia

"Gracias por tu mensaje. En este momento estamos fuera de nuestro horario de atención ([horario]). Te respondemos apenas abramos. Si es urgente, contanos de qué se trata y sos de las primeras personas que atendemos."

⚠ **El error común.** Activar los dos con el mismo texto genérico tipo "gracias por contactarnos" sin pedir ningún dato. Un mensaje automático bien usado le pide a la persona que cuente qué necesita, así cuando abrís el chat ya tenés con qué responder sin ida y vuelta.

Fuente oficial: faq.whatsapp.com →




21:51
Mensaje de ausencia
Herramientas para la empresa
Enviar mensaje de ausencia
MENSAJE
Gracias por tu mensaje. Estamos fuera de horario (9 a 19, L a V). Te respondemos apenas abramos.
Horario
Fuera de atención
ASÍ LO VE TU CLIENTE
Hola, buenas! ¿Tienen envíos a Pocitos?
Gracias por tu mensaje. Estamos fuera de horario (9 a 19, L a V). Te respondemos apenas abramos.

2 21:53

Catálogo
Bazar Lola



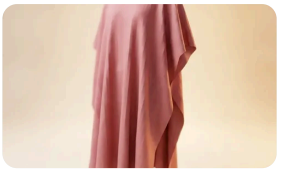
Sweater oversize terracota
$U 1.890



Cartera mostaza mini
$U 2.450



Zapatos beige taco bajo
$U 2.190

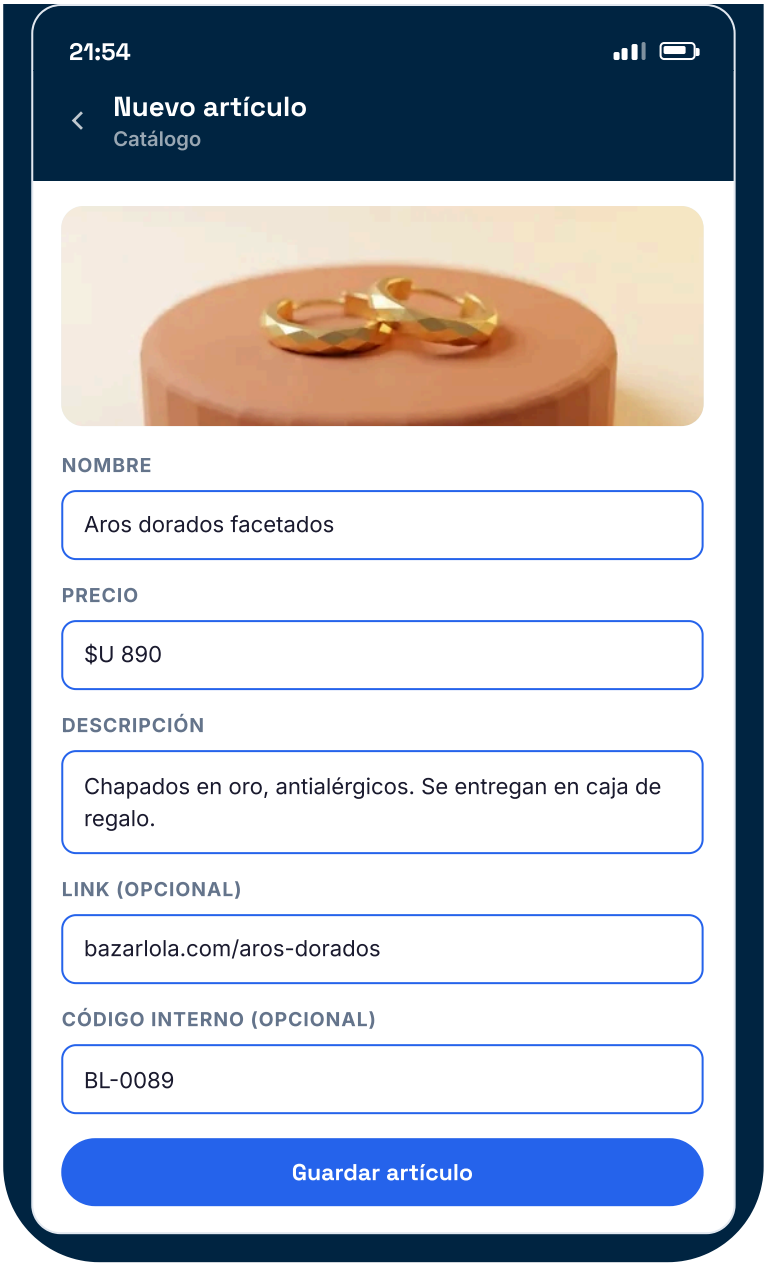


Vestido midi rosa viejo
$U 2.690



Aros dorados facetados
$U 890

+
Agregar artículo



TAREA 4 DE 5

Catálogo: que elijan sin tener que preguntarte precio uno por uno

Es una vidriera de tus productos o servicios dentro de la propia app, con foto, nombre, precio y descripción, visible desde tu perfil de negocio. Sin catálogo, cada cliente nuevo te hace las mismas preguntas: "¿qué tenés?", "¿cuánto sale?". Con catálogo, llega ya sabiendo qué quiere: vos solo confirmás el pedido.

1 ☐ Tocá los tres puntos (Android) o entrá a Ajustes (iPhone) → Herramientas para la empresa → Catálogo.

2 ☐ Tocá "Agregar artículo nuevo".

3 ☐ Cargá: foto del producto, nombre, precio, descripción, y si querés, un link y un código interno.

4 ☐ Podés cargar hasta 500 productos o servicios.

5 ☐ Para compartirlo en un chat: abrí el catálogo desde el ícono de maletín dentro de la conversación, elegí el producto y enviálo, o compartí el catálogo completo con el botón "Compartir".

⚠ **El error común.** Cargar el catálogo sin precio ("consultar precio") o con fotos de muy baja calidad. Si alguien tiene que escribirte para preguntar el precio, el catálogo no te ahorró nada. Cargá siempre precio y una foto que se entienda bien, aunque sea sacada con el celular.

Fuente oficial: faq.whatsapp.com →

TAREA 5 DE 5

Link con mensaje prellenado: que lleguen ya diciéndote qué quieren

Es un link que al tocarlo abre WhatsApp directo en tu chat, con un mensaje ya escrito esperando que la persona solo lo envíe. Es la diferencia entre poner "escribinos" en tu bio (y que cada uno escriba algo distinto, muchas veces solo "Hola") y que llegue con el contexto ya puesto.

FORMATO CON TU NÚMERO

```
https://wa.me/[tu número con código de país, sin + ni espacios]?text=[mensaje codificado]
```

AL CODIFICAR EL MENSAJE

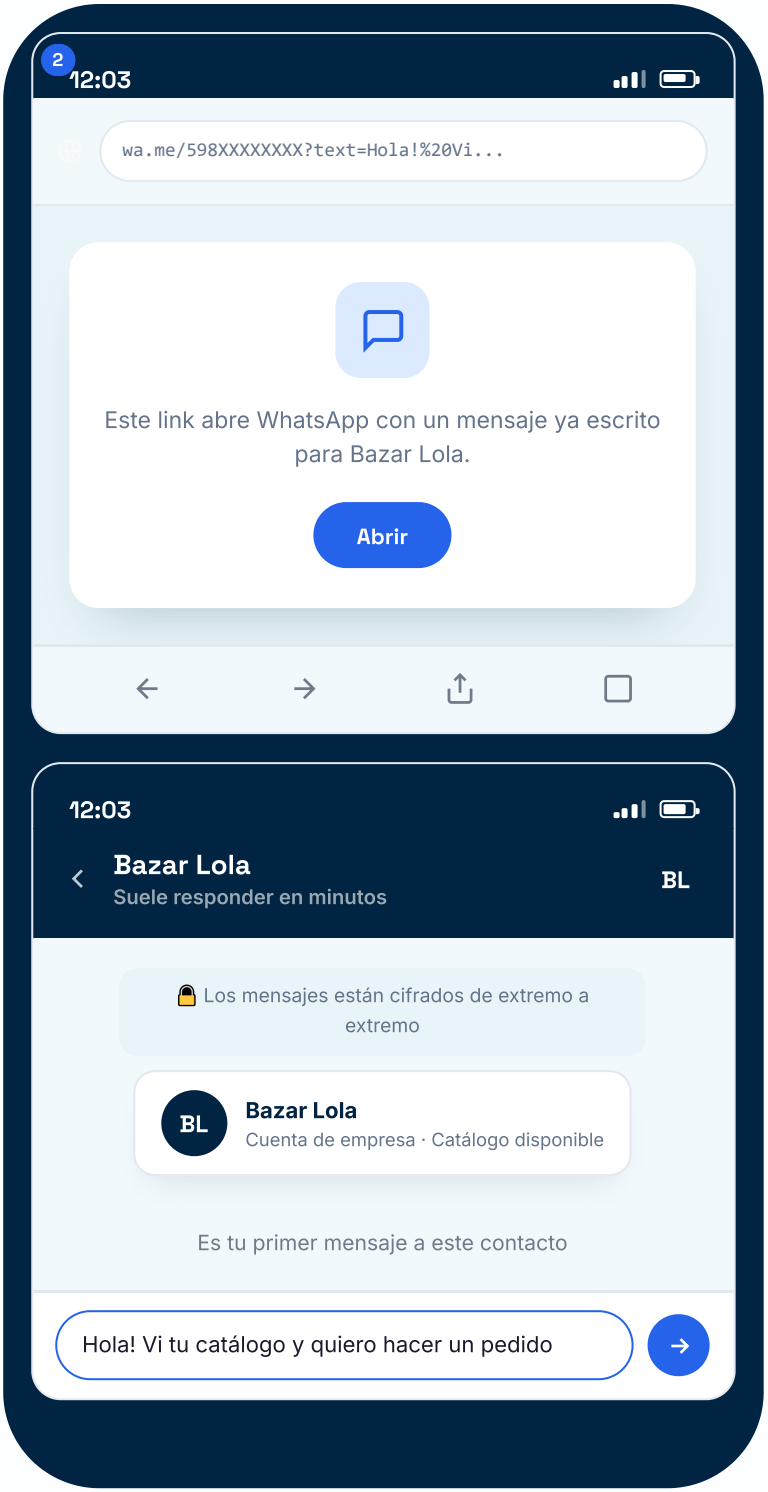
Espacios → `%20` · Saltos de línea → `%0A` · Comas → `%2C`

Ejemplo armado (reemplazá por tu número real)

```
https://wa.me/598XXXXXXXX?text=Hola!%20Vi%20tu%20catalogo%20y%20quiero%20hacer%20un%20pedido
```

⚠ **El error común.** Escribir el mensaje con espacios normales en vez de `%20`: el link se rompe o se corta. Si no tenés ganas de codificar a mano, cualquier generador de links de WhatsApp gratuito lo hace por vos. Lo que sí tenés que hacer siempre es **probar el link vos mismo** antes de ponerlo en tu bio o en una story.

Fuente oficial: faq.whatsapp.com →



¿Las 5 tareas listas? Ya tenés el WhatsApp de tu negocio ordenado. Nada mágico, solo las herramientas que la app te da hace rato y casi nadie configura.

Hecho por **Kyvro**: webs y tiendas para negocios que venden por WhatsApp.