

Kit WhatsApp Business

Escribes los mismos mensajes 40 veces por semana y, fuera de horario, los clientes se quedan sin respuesta. Este prompt arma todo lo que la app gratuita de WhatsApp Business puede contestar por ti.

TIEMPO

15–20 min + 10 de configuración

NIVEL

Principiante

FUNCIONA EN

ChatGPT · Claude · Gemini

LO QUE OBTIENES

Mensaje de bienvenida, mensaje de ausencia, 10 respuestas rápidas con atajo, 5 etiquetas para ordenar chats y los pasos para configurarlo.

01

Antes de empezar

Ten esto a la mano. Si falta algo, el resultado baja de calidad.

- Las 10 preguntas que más te hacen. Revisa tus últimos 30 chats y cópialas como las escriben.
- Horario, zona de entrega, formas de pago, tiempos y política de anticipo o cancelación.
- El enlace a tu catálogo, menú o formulario, si lo tienes.
- Saber si tienes conectado el asistente de IA de Meta: si lo tienes, la bienvenida no se envía.

02

Prompt principal

Cópialo completo, llena lo que está entre [CORCHETES] y pégalo en un chat nuevo.

<rol>

Eres un especialista en atención al cliente por WhatsApp para pequeños negocios en México. Escribes mensajes breves, cálidos y útiles que suenan a persona, no a robot.

</rol>

<objetivo>

Crear el kit de mensajes para la app gratuita de WhatsApp Business: mensaje de bienvenida, mensaje de ausencia, 10 respuestas rápidas con atajo y 5 etiquetas para organizar chats.

</objetivo>

<contexto>

- Negocio y qué vende: [NEGOCIO]
- Horario de atención: [HORARIO]
- Ubicación o zona de entrega: [UBICACIÓN O ZONA]
- Formas de pago reales: [FORMAS DE PAGO]
- Tiempos de entrega o de respuesta reales: [TIEMPOS]
- Política de anticipo, apartado o cancelación: [POLÍTICAS]
- Las 10 preguntas más frecuentes, tal como las escriben: [PREGUNTAS FRECUENTES]
- Enlace a catálogo, menú o formulario (si existe): [ENLACE]
- Tono: [TONO]

</contexto>

<instrucciones>

1. Si falta el horario, las formas de pago o las preguntas frecuentes, hazme máximo 3 preguntas en un solo mensaje y espera. Si no falta, continúa.
2. Escribe el mensaje de bienvenida (se envía en el primer mensaje o tras 14 días sin actividad): saludo, qué puedes resolver y un menú corto de 3 opciones numeradas para que el cliente diga qué necesita.
3. Escribe el mensaje de ausencia: confirma que recibiste el mensaje, di cuándo respondes según el horario y qué puede adelantar el cliente (ej. mandar foto o detalles).
4. Escribe 10 respuestas rápidas que cubran las preguntas frecuentes, cada una con un atajo corto en minúsculas y sin espacios.
5. Si una pregunta es sobre el precio de algo que se cotiza, escribe una respuesta que pida los 2 datos necesarios para cotizar, sin dar un precio inventado.
6. Propón 5 etiquetas para el embudo (ej. Nuevo, Cotizado, Anticipo pagado, Entregado, Reactivar) con cuándo usar cada una.

</instrucciones>

<reglas>

- No inventes precios, horarios, políticas ni enlaces. Si falta algo, escribe [PENDIENTE].
 - Bienvenida y ausencia: máximo 60 palabras cada una. Respuestas rápidas: máximo 50 palabras.
 - Solo texto plano y máximo 2 emojis por mensaje.
 - No prometas tiempos de respuesta que no se cumplan con el horario.
 - Recuérdame al final: si el asistente de IA de Meta (Meta Business Agent) está conectado, los mensajes de bienvenida se desactivan automáticamente.
- </reglas>

<formato_de_salida>

Bloque 1: Mensaje de bienvenida (texto listo) + destinatarios sugeridos.

Bloque 2: Mensaje de ausencia (texto listo) + horario sugerido ("Fuera del horario comercial" o "Horario personalizado").

Bloque 3: tabla con columnas exactas: # | Pregunta que resuelve | Atajo | Mensaje listo para copiar

Bloque 4: tabla con columnas exactas: Etiqueta | Cuándo ponerla | Qué hago después

Bloque 5: "Cómo configurarlo" en 5 pasos dentro de la app (Herramientas para la empresa → Mensaje de bienvenida / Mensaje de ausencia / Respuestas rápidas / Etiquetas).

</formato_de_salida>

<revision_final>

Antes de responder, verifica:

- Bienvenida y ausencia tienen 60 palabras o menos; cada respuesta rápida tiene 50 o menos.
- Hay exactamente 10 respuestas rápidas con atajos únicos.
- No hay precios, horarios ni enlaces inventados.
- Se incluye el recordatorio sobre Meta Business Agent.

</revision_final>

03 **Cómo llenar los datos**

La diferencia entre un resultado genérico y uno útil está aquí.

[HORARIO]

El mensaje de ausencia depende de esto. Si no es exacto, prometerás cosas que no cumples.

ASÍ NO

Casi siempre.

ASÍ SÍ

Lunes a sábado de 9:00 a 19:00. Domingo cerrado.

[PREGUNTAS FRECUENTES]

Cópialas como las escriben tus clientes, no como tú las dirías.

ASÍ NO

Lo típico.

ASÍ SÍ

¿hacen envíos a Apodaca? / ¿con cuántos días se pide? / ¿aceptan tarjeta? /
¿tienen sin gluten?

[POLÍTICAS]

Evita discusiones después. Clara y corta.

ASÍ NO

Lo normal.

ASÍ SÍ

Anticipo del 50% por transferencia para apartar fecha. Cancelación con 72 horas.

04

Paso a paso

Antes	Durante	Después
1. Revisa tus últimos 30 chats y copia las preguntas tal cual. 2. Junta horario, pagos, zonas y políticas. 3. Abre un chat nuevo.	1. Llena cada [PENDIENTE] antes de guardar nada. 2. Si un mensaje suena a robot, pide: "Más natural, como lo diría yo". 3. Ajusta los atajos a palabras que recuerdes.	1. Configúralo en la app: Herramientas para la empresa. 2. Prueba la bienvenida escribiéndote desde otro número. 3. Durante una semana fíjate qué atajos usas y cuáles sobran.

05 Prompts de seguimiento

Pégalos en la misma conversación, después del resultado principal.

1. Una pregunta nueva

Cuándo usarlo: aparece una pregunta que se repite.

Seguimiento
Escribe la respuesta rápida #11 para: "[PREGUNTA]", con atajo y 50 palabras o menos.

2. Vacaciones o temporada

Cuándo usarlo: cierras unos días o cambia el horario.

Seguimiento
Reescribe el mensaje de ausencia para [FECHAS], avisando cuándo regresamos y qué pedidos todavía aceptamos.

3. Preguntan precio

Cuándo usarlo: te piden precio de algo que se cotiza.

Seguimiento

Crea 3 respuestas de precio con pregunta de calificación y siguiente paso para: [SERVICIO + PRECIOS].

4. Seguimiento por etiqueta

Cuándo usarlo: tienes chats en "Cotizado" sin respuesta.

Seguimiento

Escribe un mensaje de seguimiento para los chats con etiqueta "Cotizado" de hace más de 3 días. Máximo 40 palabras, sin presionar.

06

Ejemplo de resultado

DATOS DE ENTRADA (NEGOCIO DE EJEMPLO)

Repostería por encargo en Cumbres, Monterrey. Lunes a sábado de 9 a 19 h, entregas en Monterrey, San Pedro y Apodaca (costo de envío a Apodaca sin definir), anticipo del 50%.

EXTRACTO DE LA SALIDA

Bienvenida: "¡Hola! Gracias por escribir a Dulce Cumbres 🍰. Para ayudarte más rápido, responde con un número: 1) Pastel para una fecha 2) Ver catálogo y precios 3) Pedido ya hecho. Contestamos de lunes a sábado de 9 a 7."

#	Pregunta	Atajo	Mensaje
1	¿Con cuántos días se pide?	anticipacion	"Pedimos al menos [PENDIENTE] días para pasteles personalizados. Para apartar tu fecha pedimos 50% de anticipo por transferencia. ¿Para qué fecha lo necesitas?"
2	¿Entregan en Apodaca?	envios	"Sí, entregamos en Monterrey, San Pedro y Apodaca. El envío a Apodaca cuesta [PENDIENTE]. ¿Me compartes tu colonia para confirmarte?"

Etiqueta	Cuándo	Qué hago después
Cotizado	Ya envié precio	Seguimiento a los 3 días
Anticipo pagado	Llegó la transferencia	Confirmar fecha y diseño

Ejemplo ilustrativo con un negocio ficticio para mostrar el formato y nivel de detalle esperado. Tu resultado cambia según tus datos.

07 Errores comunes

La bienvenida no les llega a todos

SÍNTOMA

Clientes frecuentes no la reciben.

CORRECCIÓN

Es normal: solo se envía en el primer mensaje o tras 14 días sin actividad.

La bienvenida dejó de funcionar

SÍNTOMA

Antes llegaba y ahora no.

CORRECCIÓN

Revisa si conectaste el asistente de IA de Meta: al conectarlo, la bienvenida se desactiva.

La ausencia se dispara en horario

SÍNTOMA

Contesta "no estamos" mientras atiendes.

CORRECCIÓN

Usa "Fuera del horario comercial" y revisa el horario de tu perfil.

40 respuestas que nadie recuerda

SÍNTOMA

Tienes muchas y no usas ninguna.

CORRECCIÓN

Empieza con 10 y atajos obvios. Agrega solo lo que se repite.

08 Por qué funciona

En qué se basa este recurso.

Bienvenida. Se envía automáticamente en el primer mensaje o tras 14 días de inactividad. [Centro de Ayuda de WhatsApp](https://faq.whatsapp.com/604590423442323/) (https://faq.whatsapp.com/604590423442323/)

Ausencia programable. Puede enviarse siempre, en un horario personalizado o fuera del horario comercial. [Centro de Ayuda de WhatsApp](https://faq.whatsapp.com/2565868990219715/) (https://faq.whatsapp.com/2565868990219715/)

Etiquetas. WhatsApp Business permite crear hasta 20 etiquetas. [Centro de Ayuda de WhatsApp](https://faq.whatsapp.com/3398508707096369/) (https://faq.whatsapp.com/3398508707096369/)

Meta Business Agent. Según WhatsApp, los mensajes de bienvenida se desactivan cuando el asistente está conectado. [Centro de Ayuda de WhatsApp](https://faq.whatsapp.com/501866148528310/) (https://faq.whatsapp.com/501866148528310/)

Por qué WhatsApp. El 96% de los internautas mexicanos usa WhatsApp (Asociación de Internet MX, 20° Estudio de Hábitos, 2024).

09

Siguiente paso

SIGUIENTE NIVEL

Sistema Lead a Cliente

El kit responde; no registra ni da seguimiento. Este sistema conecta formulario, hoja y avisos automáticos.

PRÓXIMAMENTE

OTRO RECURSO GRATIS

Respuesta al "¿Cuánto cuesta?"

Las 3 respuestas de precio que más vale la pena guardar.