

Calidad de atención por WhatsApp

Marca casilla por casilla y deja de perder ventas por mala atención

Vender por WhatsApp se trata de detalles. Un mensaje frío, una respuesta a las tres horas o un audio de dos minutos pueden tumbar una venta que ya estaba casi cerrada. Esta checklist te ayuda a auditar tu atención punto por punto y a encontrar las fugas. Pásala una vez al mes con tu equipo y verás cómo sube la conversión sin gastar un peso más en publicidad.

Velocidad de respuesta

- Respondes el primer mensaje en menos de 5 minutos en horario laboral
- Tienes un mensaje automático fuera de horario que avisa cuándo responden
- Ningún chat se queda sin respuesta más de una hora
- Avisas al cliente si vas a demorar en darle una respuesta completa

Tono y forma de escribir

- Saludas con el nombre del cliente cuando lo conoces
- Escribes en frases cortas y fáciles de leer en el celular
- Evitas los bloques de texto largos que nadie lee
- Mantienes un tono cercano pero profesional, sin exceso de emojis

Manejo de la conversación

- Haces preguntas para entender qué necesita antes de tirar precios
- Confirmas que entendiste lo que pidió antes de responder
- No mandas audios largos a quien no puede escucharlos
- Reenvías la conversación a otra persona sin que el cliente repita todo

Cierre y seguimiento

- Siempre propones un próximo paso claro al final del chat
- Confirmas datos de envío o pago sin dejar dudas
- Haces seguimiento si el cliente no responde en 24 horas
- Agradeces y dejas la puerta abierta aunque no compre

Errores que debes eliminar ya

- Dejar mensajes en visto sin responder
- Contestar solo con el precio sin contexto ni saludo
- Prometer algo que el negocio no puede cumplir
- Discutir o responder a la defensiva ante un reclamo

¿Quieres que lo implementemos por ti?

Auditoría gratis de tu pauta · WhatsApp +57 302 561 6257 · manusmsads.com