



INSTITUTO GALEGO  
DE PROMOCIÓN  
ECONÓMICA

OFICINA  
ECONÓMICA  
DE GALICIA

# Como implementar WhatsApp Business en tu negocio

OFICINA ECONÓMICA DE GALICIA

Unha xanela única de atención centralizada

#DESBUROCRATIZAR

# ÍNDICE



¿Por qué usar WhatsApp Business?



Instalación y configuración



Creación de catálogo



Vinculación con RRSS y web



Características



Mensajes y respuestas rápidas



Uso de etiquetas



Consejos finales



# ¿Por qué deberíamos usar WhatsApp Business?

# 35 Millones

de usuarios únicos utilizan WhatsApp cada mes en España

 \*Datos de DataReportal Report octubre 2025

## MÉTRICAS: TASA DE APERTURA



Email



20-30%



SMS



90-98%

WhatsApp








98-99%



# 1. Características de WhatsApp Business





## WhatsApp Business API

Pensado para grandes empresas

-  Automatizaciones de mensajes
-  Gestión de tickets
-  Gran número de perfiles conectados
-  Integración con terceros
-  Notificación de carrito abandonado

## WhatsApp Business

Para pequeños negocios

-  **A tener en cuenta**
-  Un mismo número no puede tener ambos tipos de WhatsApp
-  Teléfonos fijos pueden tener cuenta (verificación por llamada)
-  Insignia verde solo con WhatsApp Business API



# 1. Características de WhatsApp Business

CARACTERÍSTICA	WHATSAPP MESSENGER	WHATSAPP BUSINESS*
Nº perfiles conectados	1	5 (4 perfiles + 1 móvil)
Tipo de perfil	Personal	Empresa
Chat en página web	Sí	Sí
Mensajes predeterminados	No	Sí
Controlar proceso de venta	No	Sí
Gratuito	Sí	Sí

# 1. Características de WhatsApp Business

## A tener en cuenta

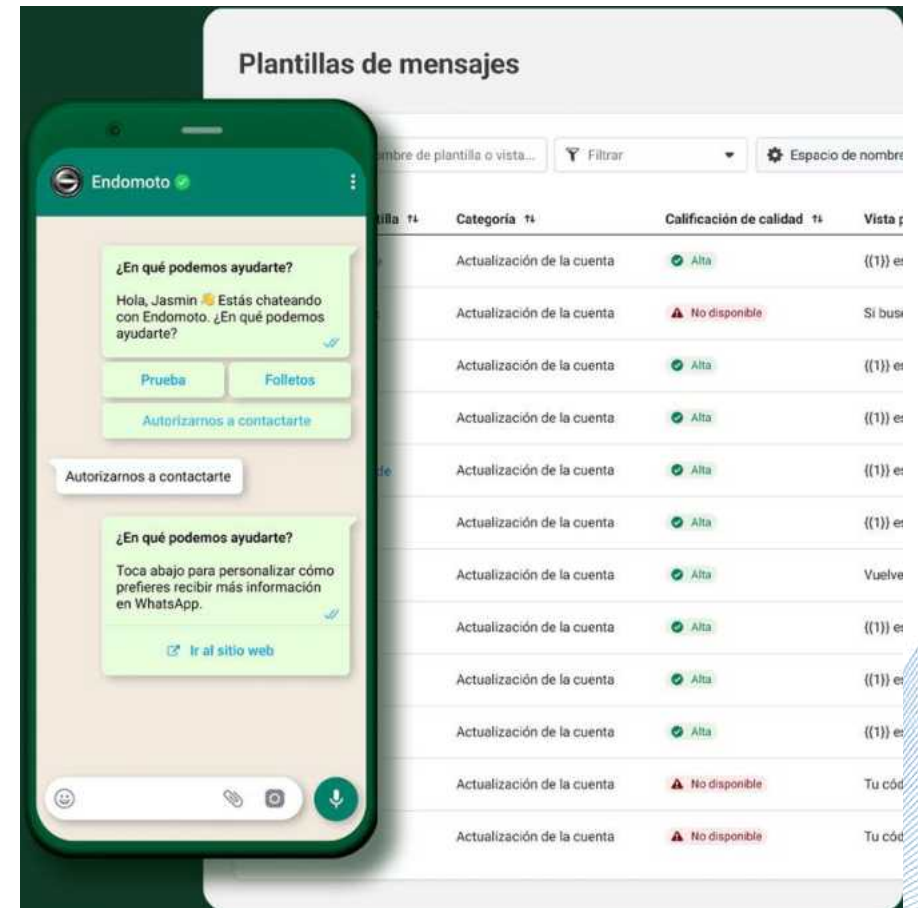
- Un mismo nº de teléfono no puede tener los dos tipos de WhatsApp
- Pueden tener cuenta de WhatsApp Business los teléfonos fijos

## Coste

- Gratuito
- Integración con terceros de pago

## Herramientas

- Catálogo de productos y servicios
- Crear mensajes de respuestas rápidas
- Organizar contactos y clasificarlos por etiquetas (etapa de compra)
- Integración con página de Facebook
- Integración con cuenta publicitaria de Meta





## 2. Instalación y configuración

1

Apple Store o Google Play

3

Uso de teléfono comercial en el registro

5

Crear una cuenta

2

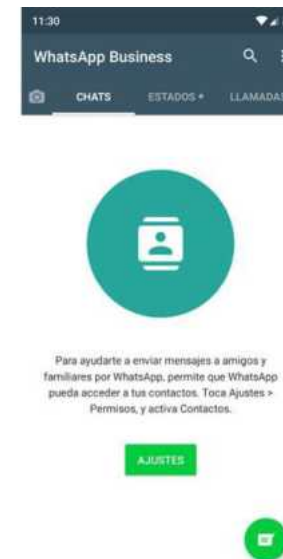
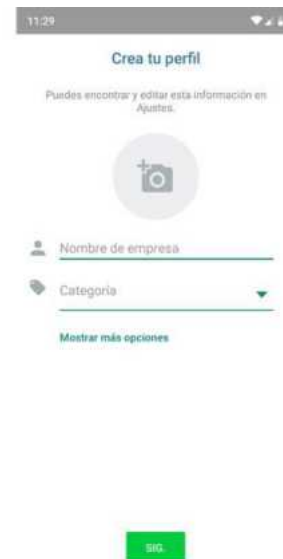
Revisión de condiciones de servicio

4

Autorización de acceso a contactos y fotos

6

Crear perfil de empresa





## 2. Instalación y configuración

### **IMPORTANTE**

-  No perderás los chats de WhatsApp Messenger al pasarlo a una cuenta Business
-  No es posible volver a pasar la información de WhatsApp Business a WhatsApp Messenger (se perderán chats y multimedia creados en Business)





## 2. Instalación y configuración

01

### Completar el perfil

Imagen de perfil

Nombre y subtítulo

Dirección empresa

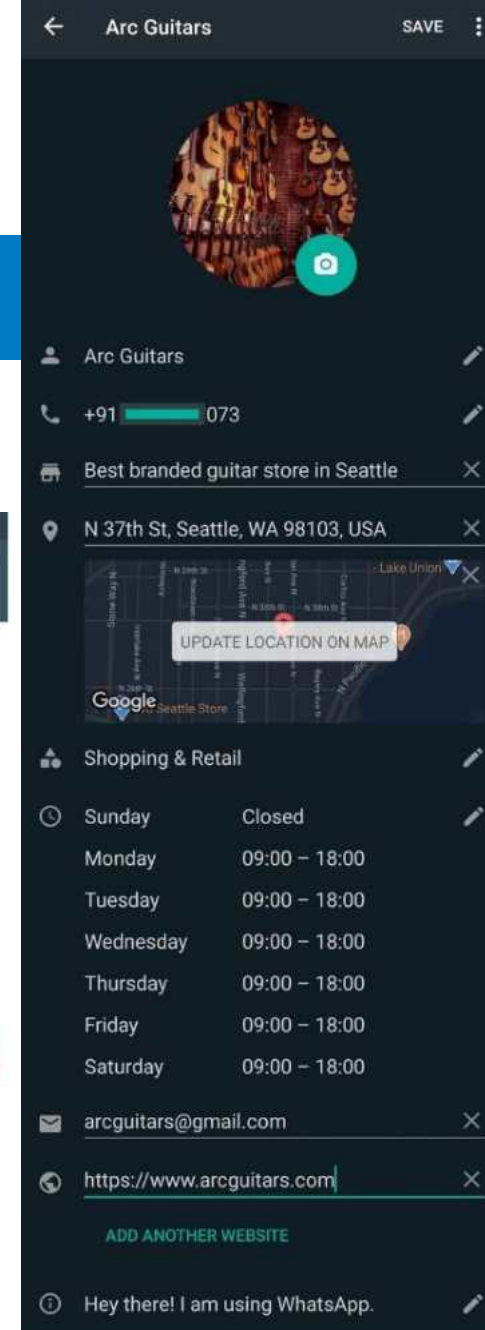
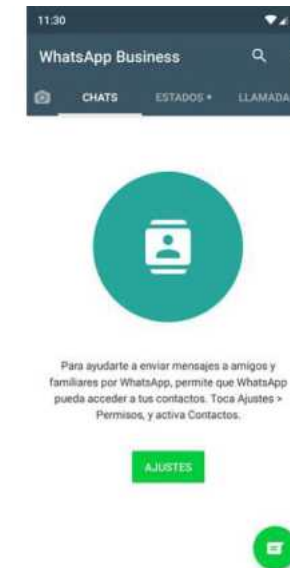
Categoría, descripción, horario comercial

02

### Tips

Elegir bien el nombre de la empresa: no se podrá cambiar en el futuro

El horario comercial dará opción de enviar mensajes fuera de horario



## 2. Instalación y configuración

### Ajustes de empresa

Perfil

Catálogo

Estadísticas de:

- Mensajes enviados
- Mensajes entregados
- Mensajes leídos
- Mensajes recibidos

Enlace directo

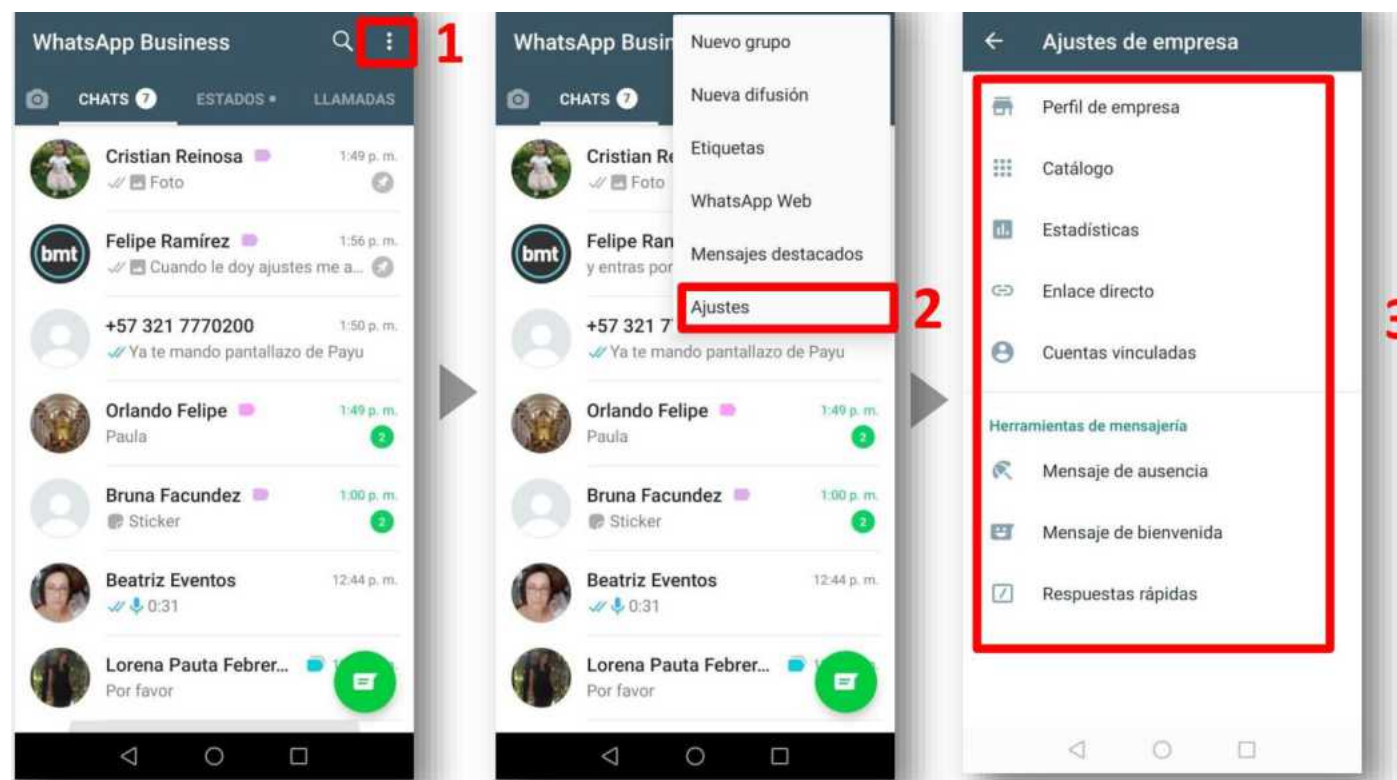
- Enlace con la página web
- Posibilidad de publicar en rrs

Cuentas vinculadas (Meta)

Mensaje de ausencia

Mensaje de bienvenida

Respuestas rápidas





## 3. Mensajes y respuestas rápidas: Atajos



### Seleccionar texto en Android e iPhone

Selecciona el texto que estés ingresando → En el campo de texto, elige → Podrás elegir entre las opciones de formato disponibles



**Portapapeles**

Copiar texto



**Compartir**

Enviar a otros



**Cursiva**

*\_texto\_*



**Negrita**

**\*texto\***




**Tachado**

~~~texto~~~



## 3. Mensajes y respuestas rápidas: Atajos

| TIPO DE TEXTO                                      | CÓMO ESCRIBIRLO        | CÓMO SE VE                                                                           |
|----------------------------------------------------|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Cursiva                                            | <code>_texto_</code>   | <i>texto</i>                                                                         |
| Grosa                                              | <code>*texto*</code>   | <b>texto</b>                                                                         |
| Tachado<br>Windows: Alt gr+4 Alt+126<br>Mac: Alt+Ñ | <code>~texto~</code>   | <del>texto</del>                                                                     |
| Monoespaciado                                      | <code>``texto``</code> |  |

También podemos seleccionar el texto en Android e iPhone: Seleccionar texto que estamos ingresando, y en el campo de texto, elegir  
→ Podremos elegir entre Portapapeles, compartir, cursiva, negrita, tachado, etc.



## 3. Mensajes de Bienvenida: Ejemplos



### 1. Mensajes de saludo universales

**i** Nombre de negocio  
y descripción

**?** Pregunta  
al cliente si necesita ayuda

**🛒** Enlace  
a tienda o producto

**?** Enlace  
a preguntas frecuentes



**Ejemplo:** Te damos la bienvenida a [nombre de la empresa]. ¡Gracias por contactarnos! Si lo deseas, podemos agendar una reunión con nuestro especialista. Si tienes alguna duda, consulta nuestras FAQ en [enlace].



### 2. Mensajes con datos sobre la empresa



**Ejemplo:** ¡Hola! Parece que quieres escribirnos, pero te atenderemos mucho mejor si nos permites llamarte en las próximas dos horas. ¿Prefieres una llamada por aquí o por teléfono?





# Mensajes de Bienvenida: Ejemplos

## ⚠️ 3. Mensajes sobre situaciones problemáticas

🗨️ **Ejemplo:** ¡Hola! Queremos ser sinceros contigo: estamos sufriendo un problema técnico. Estamos haciendo todo lo posible para solucionarlo. Te responderemos lo antes posible. 🙏

## ❤️ 4. Mensajes para fidelizar clientes

🗨️ **Ejemplo:** Hace tiempo que no nos escribes. Nos encantaría que volvieses a visitar nuestra tienda. Te regalamos un descuento. Aplícalo aquí [enlace]

## +👤 5. Mensajes para ganar leads

🗨️ **Ejemplo:** ¿Quieres más información sobre nosotros? Deja tu nombre y correo y te enviaremos nuestra presentación y tarifas.



# Mensajes de Ausencia: Configuración

1



## Acceder a Herramientas de empresa

Navegar a **Mensaje de ausencia**

2



## Activar

Habilitar la función de mensajes de ausencia

3



## Definir mensaje

Redactar el contenido del mensaje automático

4



## Elegir horario

Enviar siempre / Horario personalizado / Fuera de horario comercial

5



## Elegir destinatarios

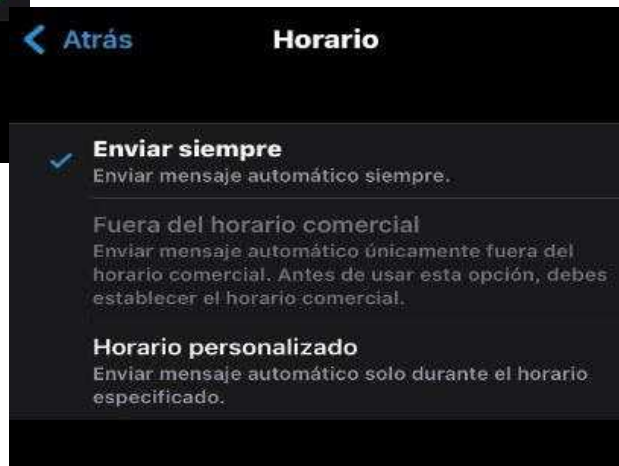
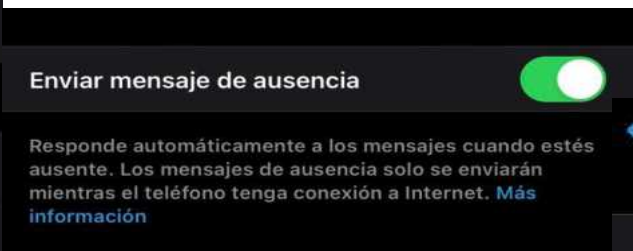
Todos / Todos excepto... (excluir contactos específicos)



**Tip:** Los mensajes de ausencia se envían automáticamente cuando no puedes responder de inmediato



# Mensajes de Ausencia: Configuración





# Mensajes de Ausencia: Ejemplos



## Notificar recepción

Hemos recibido correctamente tu mensaje y nos pondremos en contacto contigo en breve. Gracias por tu paciencia.



## Fuera de horario

Nuestro horario de atención es [Horario], en cuanto retomemos nuestro servicio atenderemos tu solicitud.



## Solución en proceso

En este momento nuestro personal gestiona tu solicitud. Recibirás respuesta en un plazo aproximado de [Tiempo].



## Servicio no disponible

Lamentamos informarte que el servicio no está disponible por mantenimiento. Retomaremos el [Fecha]. Puedes escribirnos a [Email].



## Saturación

Estamos más ocupados de lo habitual. Te compartimos un enlace a nuestras FAQ: [Enlace]. ¡Te responderemos lo antes posible!



# Respuestas Rápidas

- i** ¿Para qué? Cuando solemos responder a las mismas preguntas constantemente (días de apertura, horario, envíos, dar las gracias por el pedido). **Podemos almacenar hasta 50 respuestas rápidas.**



## /horario

Nuestro horario es de lunes a jueves 8h-18h y viernes 8h-14h.



## /pedido

¡Gracias por tu pedido! Llegará en 1-2 días laborables. Tienes el tracking en tu correo.



## /envío

Nuestros envíos son en 3-5 días hábiles. Coste: 5€ península, gratis >50€.



## /verano


Estamos de vacaciones del 12 al 31 de agosto. ¡Volvemos en septiembre!





# Respuestas Rápidas

- i** ¿Para qué? Cuando solemos responder a las mismas preguntas constantemente (días de apertura, horario, envíos, dar las gracias por el pedido). **Podemos almacenar hasta 50 respuestas rápidas.**


## /horario

 Nuestro horario es de lunes a jueves 8h-18h y viernes 8h-14h.


## /pedido

 ¡Gracias por tu pedido! Llegará en 1-2 días laborables. Tienes el tracking en tu correo. 


## /envío


 Nuestros envíos son en 3-5 días hábiles. Coste: 5€ península, gratis >50€.


## /verano

 Estamos de vacaciones del 12 al 31 de agosto. ¡Volvemos en septiembre!

## Herramientas de mensajería

 **Mensaje de ausencia**  
Responde de manera automática cuando estés ausente

 **Mensaje de bienvenida**  
Envía mensajes automáticos de bienvenida

 **Respuestas rápidas**  
Reutiliza mensajes frecuentes



# Coste y Herramientas



## COSTE

- **Gratuito**

Uso básico sin coste

- **De pago**

Solo cuando se integra con terceros



## HERRAMIENTAS



**Catálogo de  
productos**



**Respuestas  
rápidas**



**Organizar por  
etiquetas**



**Integración  
Facebook**



# Completar Perfil y Tips



## TIPS



### Foto profesional

Clara y sin letras pequeñas



### Nombre de empresa

Elegir bien (no se podrá sustituir)



### Horario comercial

Activa mensajes automáticos fuera de horario



### Número profesional

Diferente al personal (opción dual sim)



## COMPLETAR PERFIL

- Imagen de perfil
- Nombre y Subtítulo
- Dirección de empresa
- Categoría y Descripción
- Horario comercial



# Ajustes de Empresa



**Perfil**



**Catálogo**



**Estadísticas**

Enviados, entregados, leídos y recibidos



**Enlace directo**

A la página web



**Redes sociales**

Publicar en RRSS



**Cuentas vinculadas**

Meta



**Mensaje de ausencia**



**Mensaje de bienvenida**



**Respuestas rápidas**



## 4. Creación de catálogo



### Cada producto incluye

Precio, descripción, imágenes y enlace directo a la página de venta



### Vista completa

El enlace contiene el producto, pero el usuario podrá ver más productos



### Ocultar y mostrar artículos

Se pueden ocultar y mostrar artículos del catálogo (ideal para sin stock)



### Reenvío de productos

Desde el catálogo podemos reenviar el enlace a cualquiera de los contactos



### Colecciones

Se pueden agrupar varios productos en "colecciones" para simplificar la experiencia



**Nota:** En EE.UU. se pueden finalizar las ventas en el propio WhatsApp, en la UE no.



## 5. Uso de etiquetas

Organización de contactos y conversaciones mediante diversidad de colores y títulos. Solo se selecciona la conversación o el mensaje, pulsando "más" y "etiquetar". **Máximo 20 etiquetas.** Se puede crear una lista de difusión a partir de una etiqueta.

### ETIQUETAS MÁS RECOMENDABLES



#### Cliente nuevo

Identificar nuevos contactos



#### Pedido realizado

Seguimiento de ventas



#### Pago pendiente / Pago realizado

Control de facturación



#### Cliente recurrente

Fidelización y seguimiento



## 6. Vinculación con RRSS

Podemos entrar en el generador de enlaces de Simla.com aquí: <https://www.simla.com/es/whatsapp-link-generator>



O conectar desde WAB a Facebook e Instagram (recomendado):

1

Más opciones o Configuración

2

Herramientas de empresa

3

Facebook e Instagram

4

Tocar en red social

5

Conectar



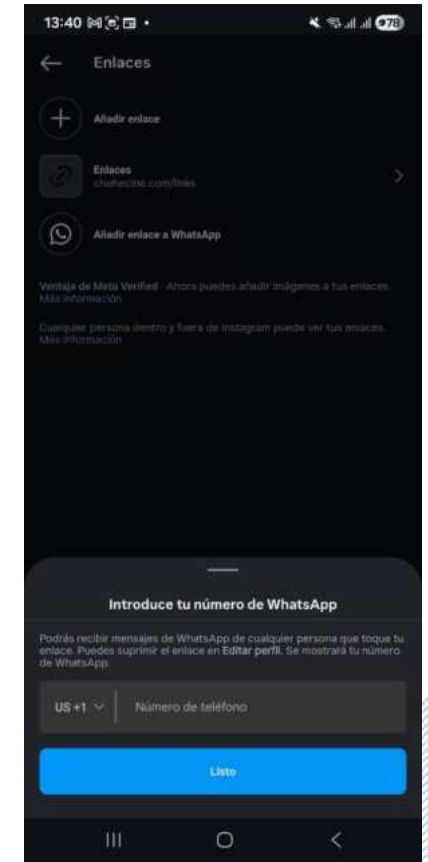
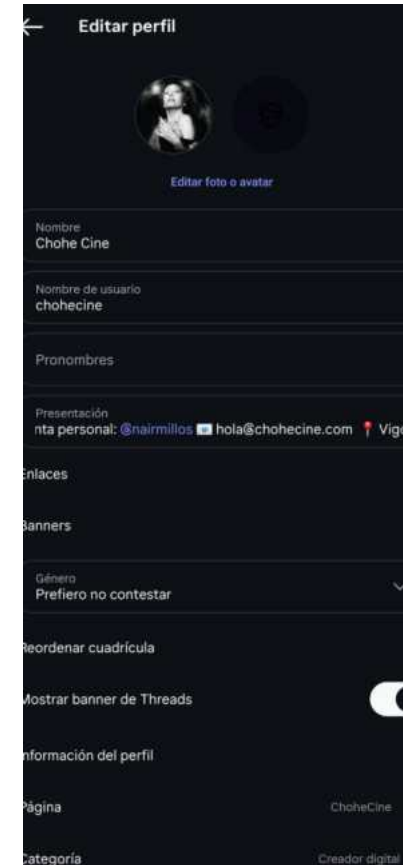
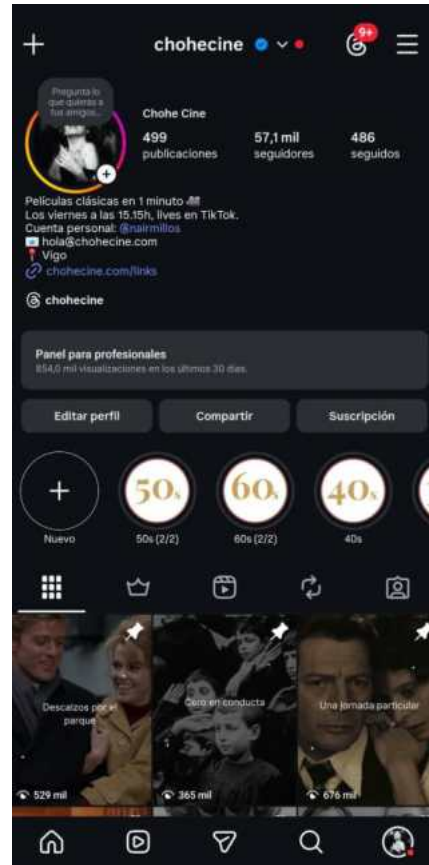


## 6. Vinculación con RRSS y web



### DESDE INSTAGRAM

- 1 Editar perfil
- 2 Enlaces
- 3 Añadir enlace de WhatsApp
- 4 Incluir teléfono y verificar por código





## 6. Vinculación con RRSS y web



### DESDE FACEBOOK

1

Configuración de la página

2

Cuentas vinculadas

4

Elegir WhatsApp

4

Incluir teléfono y verificar con código

The image shows a screenshot of the Facebook page settings for 'ChoheCine'. The 'Configuración y privacidad' (Configuration and privacy) section is open, and the 'WhatsApp' option is highlighted with a yellow box. The WhatsApp integration screen is also visible, showing the prompt to enter the WhatsApp number and the confirmation code.

**Configuración y privacidad**

Ingresa el número de WhatsApp de ChoheCine y, a continuación, busca el código de confirmación que recibirás por mensaje de WhatsApp.

ES+34

Enviar código de WhatsApp

**Conecta tu página de Facebook a WhatsApp**

Cuando conectes tu página a una cuenta de WhatsApp, podrás:

- Recibir más mensajes**  
Agrega el botón de WhatsApp a tu página. Las personas podrán tocarlo para enviarte mensajes directamente en WhatsApp.
- Mostrar tu número a las personas**  
Agrega tu número de WhatsApp a la sección "Información" de tu página.
- Crear anuncios de WhatsApp**



# Vinculación Web: Joinchat (WordPress)



## Gratuito

Plugin básico sin coste



## Mensajes personalizados

Genérico o diferente para cada página/producto (WooCommerce)



## Multi-dispositivo

En móvil abre la app, en escritorio WhatsApp Web



## Botón flotante personalizable

Con colores corporativos



## CTA y retardo

Incluye mensaje de llamada a la acción y retardo de aparición



## Opt-in

Texto de consentimiento del usuario para recibir mensajes



## Variables disponibles

{SITE}

{TITLE}

{URL}

{HREF}

{PRODUCT}

{SKU}

{REGULAR}

{PRICE}

{DISCOUNT}



# Vinculación Web: Joinchat (WordPress)

### Ajustes de Joinchat

General | Visibilidad | Avanzado | WooCommerce

#### Botón

Establece el número de contacto y dónde quieres que se muestre el botón de WhatsApp.

**Teléfono**

+34 [Número] [Probar número](#)

Número de teléfono de contacto (el botón no se mostrará si está vacío)  
Añade números limitados con [Random Phone](#) o varios contactos con [Support Agents](#)

**Mensaje**

Hola, "[SITE]". Necesito más información sobre "[TITLE]".  
[URL]

Texto predefinido para el primer mensaje que te enviará el usuario.

**Imagen**

[Selecciona imagen](#)

La imagen se alternará con el ícono del botón.  
Otros íconos y más canales (Telegram, Messenger...) con [Joinchat.me](#)

**Información emergente**

¿Necesitas ayuda?

Texto breve que se muestra junto al botón.

**Posición en pantalla**

Izquierda  
 Derecha

**Retardo del botón**

5 segundos (-1 para mostrar directamente sin animación)  
Tiempo desde que se abre la página hasta que se muestra el botón.

**Solo móvil**

Solo mostrar el botón en móviles

**WhatsApp Web**

Abrir directamente WhatsApp Web en el escritorio

**Código QR**

Mostrar código QR en el escritorio para escanear con el teléfono

### Ventana de chat

Si defines una "Llamada a la acción" se mostrará una ventana simulando un chat antes de iniciar WhatsApp. Puedes presentarte, ofrecer ayuda o incluso hacer promociones a tus usuarios.

**Llamada a la acción**

Hola 🙋  
¿En qué podemos ayudarte?

Define un texto para animar a los usuarios a contactar por WhatsApp.  
Añade enlaces, imágenes, vídeos y más con [Link Editor](#)

**Texto del botón**

Abrir chat

Texto para abrir el chat en el botón de la ventana de chat.

**Color del tema**

[Seleccionar un color](#)

**Modo oscuro**

No  
 Sí  
 Auto (detecta el modo oscuro del dispositivo)

**Cabecera**

Funciona gracias a Joinchat  
 WhatsApp logo  
 Personalizado:

Si hay una "Llamada a la acción" definida, la ventana de chat se puede mostrar automáticamente al cumplir las condiciones.

**Retardo del chat**

10 segundos (0 para desactivar)  
La ventana de chat se muestra automáticamente tras el retardo.

**Visitas**

2  
La ventana de chat se muestra automáticamente a partir del número de visitas.

**Globo de aviso**

Mostrar un globo de aviso en lugar de abrir la ventana de chat para un modo "menos intrusivo"

### Ajustes de Joinchat

General | Visibilidad | Avanzado | WooCommerce

#### Opt-in

Opt-in es el consentimiento de los usuarios para recibir mensajes de una empresa.

**Texto de opt-in**

**B I**

Explica cómo utilizarás el contacto del usuario y las condiciones que acepta.

**Opt-in obligatorio**

Se requiere la aprobación del usuario para habilitar el botón de contacto

#### Conversiones

**Conversión de Google Ads**

AW- 9999999999 / ABCDEFGHIJ0123456789 AW-CONVERSION\_ID/CONVERSION\_LABEL

Envía la conversión automáticamente al iniciar el chat.

[Guardar cambios](#)



# Vinculación Web: Joinchat (WordPress)

### Ajustes de Joinchat

General Visibilidad Avanzado **WooCommerce**

#### Ventana de chat de producto

Puedes definir otros textos diferentes para la ventana de chat en las páginas de producto.

**Llamada a la acción para productos**

¡Este `{PRODUCT}` puede ser tuyo solo por `{PRICE}`!  
Si tienes alguna duda, pregúntanos.

Define un texto para tus productos que anime a los clientes a contactar

**Llamada a la acción para productos en oferta**

¡Ahorra `{DISCOUNT}`! Este `{PRODUCT}` puede ser tuyo solo por `{PRICE}`.  
Si tienes alguna duda, pregúntanos.

Define un texto para tus productos en oferta que anime a los clientes a contactar

**Mensaje para productos**

\*¡Hola `{SITE}`!\*  
Tengo una pregunta sobre `{PRODUCT} ({SKU})`\*

Texto predefinido para el primer mensaje que te enviará el cliente

**Mensaje para productos**

\*¡Hola `{SITE}`!\*  
Tengo una pregunta sobre `{PRODUCT} ({SKU})`\*

**Botón de producto**

Añadir un botón de contacto en la página

**Posición del botón**

No mostrar

Selecciona la posición del botón en la página del producto

- No mostrar
- Después del título
- Después del precio
- Después de la descripción corta
- Después de la información meta
- Después de los enlaces de compartir
- Después de "Información adicional"
- Antes del formulario "Añadir al carrito" (Solo si el producto tiene precio)
- Antes del botón "Añadir al carrito" (Solo si el producto tiene precio)
- Después del botón "Añadir al carrito" (Solo si el producto tiene precio)
- Después del formulario "Añadir al carrito" (Solo si el producto tiene precio)



# Vinculación Web: Wix



## DESDE WIX

1

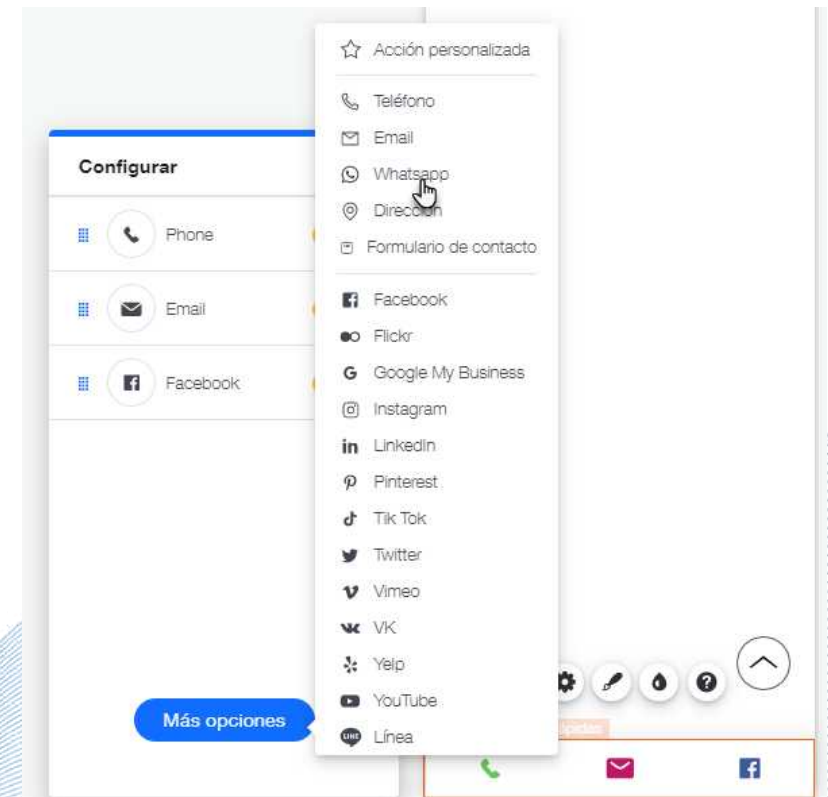
Agregar barra de acciones rápidas

2

Agregar WhatsApp a la barra del sitio móvil

3

Mostrar más → Configurar





# Vinculación Web: Shopify



## DESDE SHOPIFY

1

### Entrar en "Tienda online" → "Personalizar"

Accedemos al panel de administración de Shopify y entramos en la personalización de la tienda online.

2

### Añadir botón o aplicación de WhatsApp

Podemos hacerlo de dos formas:

- mediante aplicaciones de WhatsApp disponibles en Shopify App Store,
- o insertando un botón flotante manualmente.

3

### Configurar enlace de WhatsApp

Añadimos nuestro número de empresa y el enlace directo de WhatsApp.

Aquí también podemos incluir un mensaje automático predeterminado, por ejemplo:

*"Hola, me gustaría recibir información sobre este producto."*

4

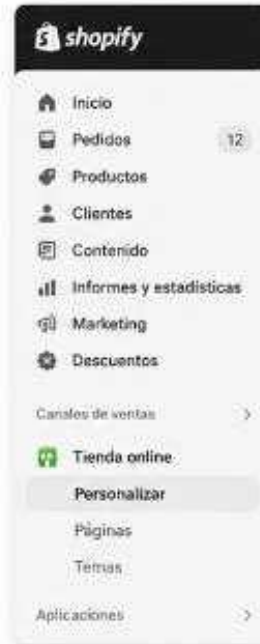
### Personalizar diseño y ubicación

Elegimos: color del botón, posición en pantalla, texto de llamada a la acción, y comportamiento en móvil o escritorio.

5

### Publicar y probar

Guardamos cambios y comprobamos que el botón funciona correctamente tanto en móvil como en ordenador.



### Configurar botón de WhatsApp

Número de teléfono

+34 685 061 116

Mensaje predeterminado (opcional)

Hola, me gustaría recibir información sobre este producto.

Vista previa

Escribenos por WhatsApp

Posición en pantalla

Abajo derecha

Color del botón

#25D366



## 7. Consejos finales

1



### Imagen

- ✓ Crear nombre de perfil relevante (mejor nombre comercial que razón social)
- ✓ Colocar una imagen clara y sin letras pequeñas

3



### Catálogo

- ✓ Mantener catálogo actualizado
- ✓ Ocultar productos sin stock
- ✓ Incluir contenido multimedia

2



### Mensajes

- ✓ Personalizar mensajes en la web
- ✓ Crear respuestas rápidas de gracias y horarios
- ✓ Crear mensajes de bienvenida y ausencia
- ⚠ **¡No apagar nunca el móvil de la app (no se enviarán automáticos)!**

4



### General

- ✓ No convertirse en spam (usar etiquetas para listas de distribución)
- ✓ Mantener la vida profesional y personal separada



# Recursos de WhatsApp en la web

01

## Biblioteca de recursos

Guías, documentación y materiales oficiales para ayudarte a aprovechar WhatsApp al máximo.

[Ir a la biblioteca](#)



02

## Blog de WhatsApp

Novedades, anuncios, consejos y buenas prácticas directamente del equipo de WhatsApp.

[Visitar el blog](#)



03

## Casos de éxito

Historias reales de empresas que ya usan WhatsApp para conectar, vender y crecer.

[Ver casos de éxito](#)



04

## Preguntas frecuentes

Resuelve las dudas más comunes sobre WhatsApp Business y su funcionamiento.

[Ir a FAQ](#)





# ¿Dudas? ¿Cuestiones?

---



Contacto



Preguntas



Soporte



INSTITUTO GALEGO  
DE PROMOCIÓN  
ECONÓMICA

OFICINA  
ECONÓMICA  
DE GALICIA

Calquera trámite transfórmase nun mero trámite: [#Desburocratizar](#)

[www.oficinaeconomicagalicia.xunta.gal](http://www.oficinaeconomicagalicia.xunta.gal)

 900 815 151

[oficinaeconomicagalicia@xunta.gal](mailto:oficinaeconomicagalicia@xunta.gal)