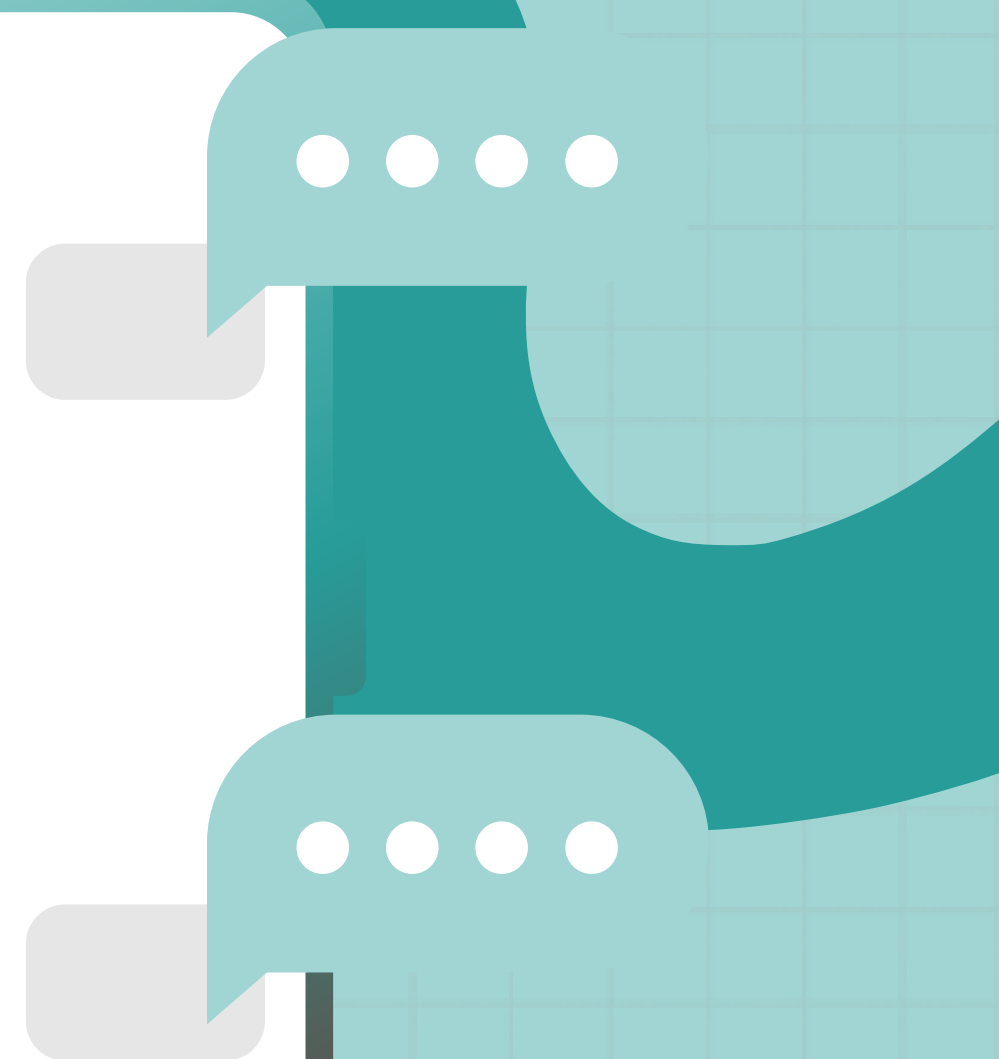
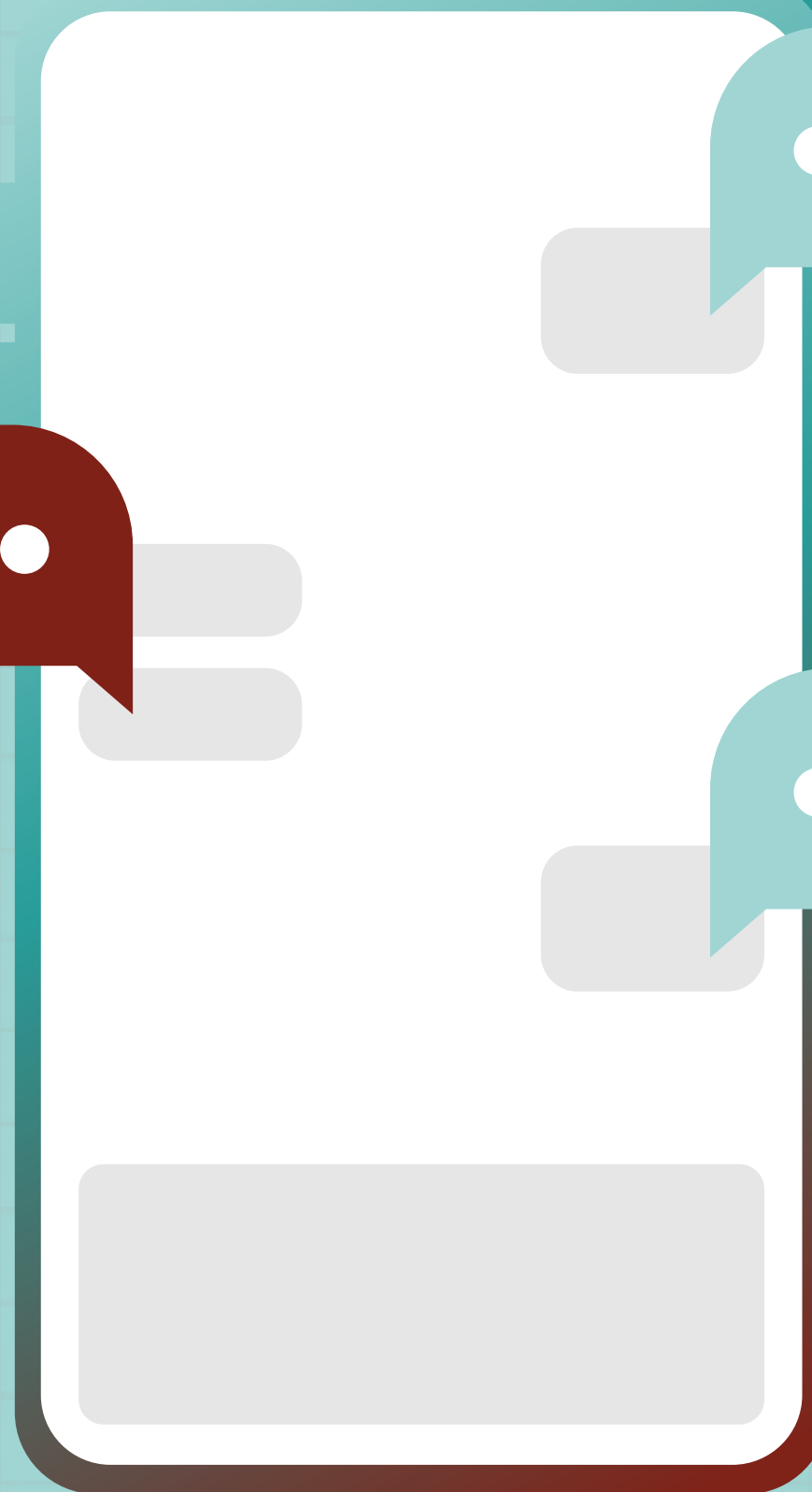




Guía básica de venta

A TRAVÉS DE WHATSAPP



Guía desarrollada dentro del Convenio de Colaboración para la prestación de asistencia técnica en materia de ordenación, promoción y fomento de la actividad comercial, entre la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo de la Comunidad de Madrid y APRODECA, junto con otras asociaciones del sector comercial. Firmado el 7 de Marzo de 2025.

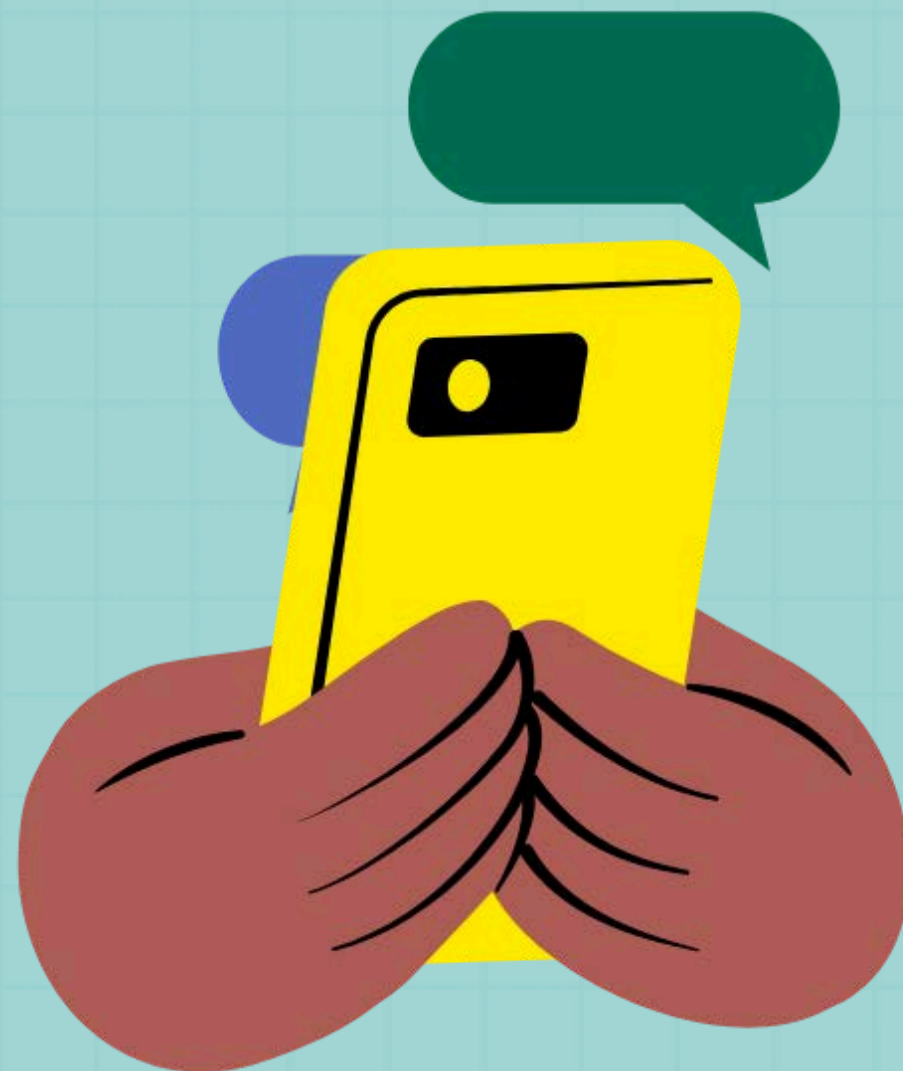
El periodo de ejecución es del 1 de abril de 2025 hasta el 31 de octubre de 2025.

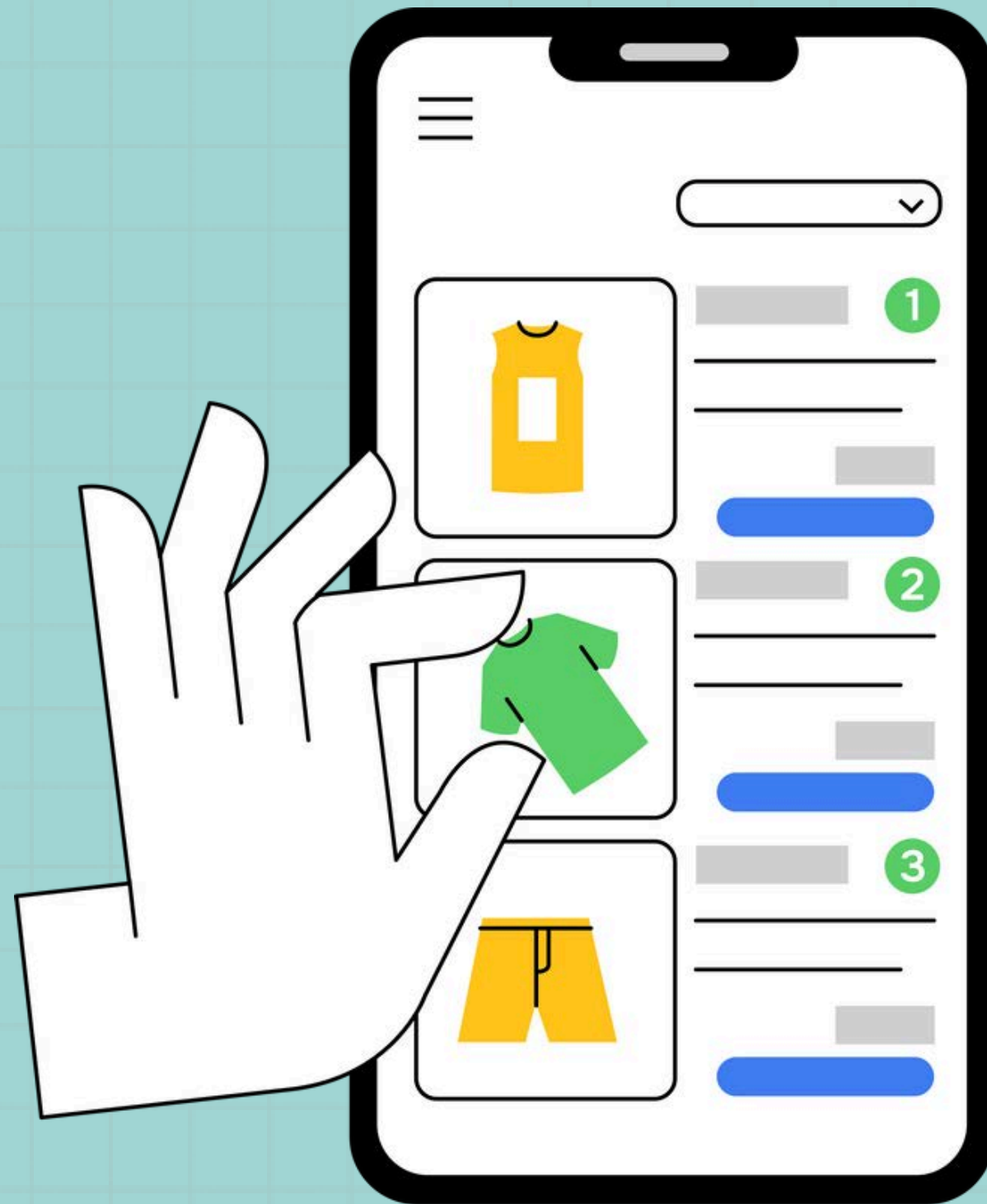
1. Organización

Antes de empezar a vender a través de WhatsApp es importante que te organices para que todo el tiempo y el esfuerzo invertido en esta nueva forma se convierta en un aumento de los pedidos.

Esta organización te ayudará a dar una imagen profesional al cliente, ganar su confianza en el proceso de compra y ahorrar tiempo.

Lo primero que tenemos que hacer es un catálogo de nuestros productos, no podemos vender si no mostramos nuestros productos. En nuestro puesto el cliente ve, toca e incluso huele el producto, en el mundo digital la imagen es nuestra única baza de venta, por esa razón tenemos que montar un catálogo vendible.





Define tu catalogo

Nuestro catalogo son todos los productos que vendemos. Son todos los productos. Podemos hacer un catálogo visual o cargarlo directamente en WhatsApp Business
Necesitas fotos claras de los productos, el precio y la descripción de sus características (medidas, material...).

¿Cómo puedo definir mi catalogo?

Cuida las imágenes

Fondo neutro con buena luz y sin distracciones. Al igual que en el escaparatismo lo que tiene que destacar es el producto.

Mensajes predefinidos

Para ahorrar tiempo. Ejemplos
"Hola, gracias por tu interés..";
"Estos son los modelos disponibles.."

Organiza tus listas de difusión

Para segmentar a tus clientes por clientes frecuentes, nuevos, interesados pero que no compraron. Los puedes organizar también por productos que les interesa para poder mandarles información sobre productos similares.

¿Cómo puedo definir mi catalogo?

Métodos de pago y entrega

Antes de empezar a vender por Whatsapp tenemos que tener claro que tipo de pagos vamos a aceptar: bizum, transferencia, efectivo cuando vengan a por el producto...

Y los tipos de entrega que vamos a hacer: en el puesto el día acordado, a domicilio a través de una mensajería...

Es fundamental tener este dato claro para compartirlo a los clientes cuando te pregunten interesados por un producto.



2. Mostrar productos

A través de WhatsApp podrás vender tus productos, pero no vale con enviar una simple foto, hay que enviar una foto atractiva para que el cliente tenga la necesidad de comprar el producto.

En este capítulo vamos a trabajar el catálogo online de tus productos para que sea justo lo que el cliente está buscando.

Cuida lo visual

El cliente no puede ver, oler y tocar tu producto por lo tanto las fotos y descripciones sustituyen esos sentidos, tienen que ser atractivas, reales, claras y acordes a tu estilo de venta.



¿Cómo consigo hacer unas fotos así?

Tienes dos opciones: o contratas un profesional que te haga las fotografías o si las haces tú ten en cuenta estos tips:

- Haz las fotos con luz natural.
- El producto tiene que estar sobre un fondo neutro (blanco, beige, gris clarito, liso) para que destaque el producto y no el fondo.
- No añadas decoración que distraiga la mirada del cliente.
- El producto tiene que estar en el centro de la imagen y bien enfocado.
- Ten unas tres o cuatro fotos por producto diferentes: de frente, de lateral, un detalle...



Organiza tus productos por categorías

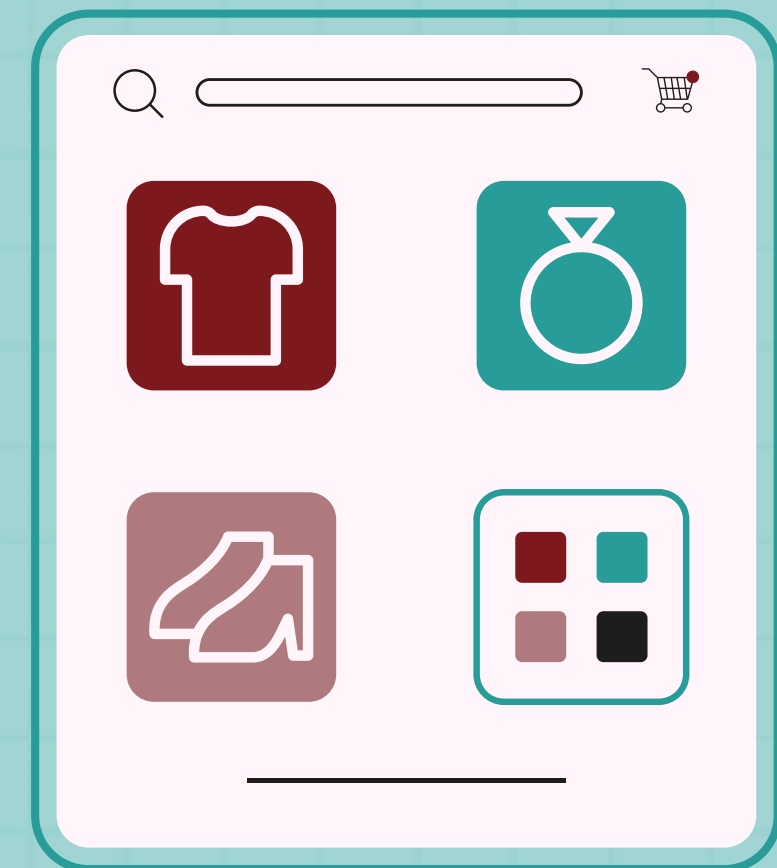
A pesar de que WhatsApp no es una tienda online, en tu catalogo puedes organizar los productos por categorías, de una forma lógica; para que el cliente encuentre todo a la primera y no pierda el tiempo.

¿Cómo se trabaja por categorías?

- Por tipo (artesanía, accesorios, pantalones, faldas...)
- Por precios (ofertas, premium o por orden ascendente...)
- Por cliente (mujer, hombre, para regalo, por edades...)
- Por temporada (verano, otoño, invierno, Halloween...)

Para presentar estas categorías puedes:

- Realizar un carrusel de imágenes: 4 ó 5 imágenes de ese tipo con una descripción al final.
- Un pdf con fotos y precios: es lo ideal si tienes muchos productos.
- Un catálogo en WhatsApp Business.



Descripciones persuasivas

Una foto hace que el cliente se detenga en el producto, una buena descripción convierte esa mirada en un interés real y en una compra.

Para hacer mensajes persuasivos necesitamos:

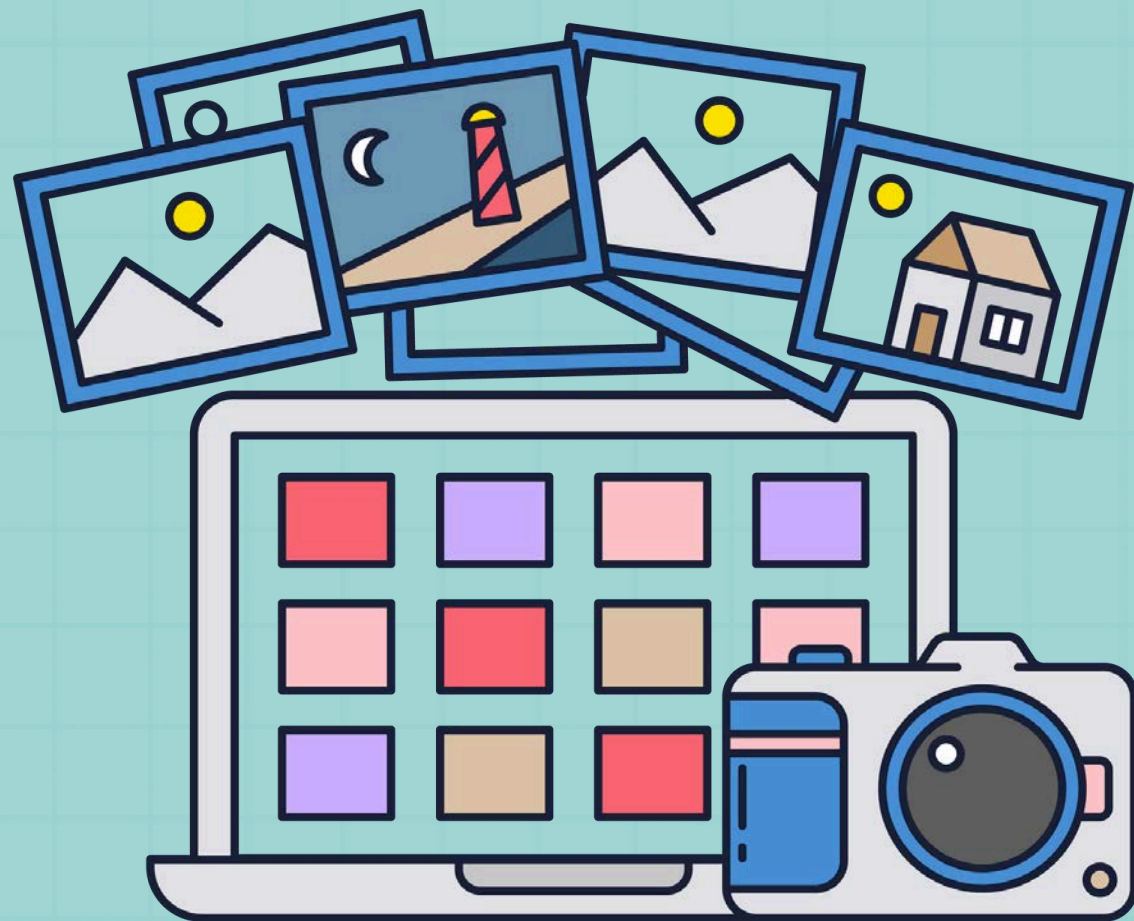
- El nombre del producto
- El precio
- La talla/ color/ modelo disponible
- Características (material, hecho a mano, ecológico...)
- Beneficio (la solución que le otorgas a tu cliente con esa compra. Es duradero, es cómodo, sirve para tus problemas de insomnio...)

Un ejemplo de esto sería: *Sandalia de piel natural. Precio 18€. Tallas desde la 34 hasta la 42. Colores en marrón y azul. Muy cómoda, hecha a mano, ideal para los días de calor.*

Te dejo una plantilla para que te sea fácil realizar esa descripción persuasiva de tus propios productos:

Nombre del producto	
Precio	
Tallas o variantes	
Características destacadas	
¿Qué beneficio reporta a nuestro cliente?	

Catálogo de WhatsApp Business



Si utilizas WhatsApp Business no te olvides que su opción de catálogo es perfecta para este capítulo. Puedes subir tu catálogo directamente a la aplicación, lo que facilita que tus clientes puedan ver tus productos con un solo clic.

¿Cómo puedo crearlo?

- Lo primero, tienes que descargar WhatsApp si aún no lo tienes.
- Entra en el menú: Ajustes/ Herramientas para la empresa/ Catálogo.
- Sube tus productos con fotos y teniendo en cuenta la plantilla para tener un mensaje persuasivo.
- Puedes compartir con tus clientes directamente ese catálogo creado.

Con ello ahorras tiempo y das una sensación de profesionalidad.

Estados de WhatsApp

Los estados de WhatsApp son como las historias de Instagram, duran sólo 24 horas.

Para los negocios son ideales para hacer promoción de tus productos sin molestar al cliente a través de mensajes directos. Sólo verán esos mensajes lo que quieren entrar a tus estados.

Lo ideal es tener una buena estrategia de marketing que incluya los estados de WhatsApp y así conseguir que esos productos se muestren de manera ordenada y no una semana en blanco y un día con 15 publicaciones.



Te dejo unas ideas para usar los estados:

- Publicar un producto al día
- Publicar el puesto en el que vendes tus productos
- Publicar una nueva colección o un nuevo producto
- Publicar promociones/ descuentos

Lo ideal es publicar a las horas en las que la mayoría de gente esta mirando el móvil (a mediodía, por la noche...)



Últimos consejos

- Debemos tener siempre el mismo estilo visual.
- Muestra los productos en uso, no sólo con el fondo blanco.
- Incluye reseñas de tus clientes.
- Menos, es más, no llenes de fotos el estado porque nadie lo verá. Con publicar unas tres al día es suficiente.



3. Confianza

Vender a través de WhatsApp es fácil si tenemos la confianza de nuestros clientes. El cliente que no os conoce tiene que sentirse seguro para poder comenzar a hacerlo y esto lo conseguimos siendo profesionales y accesibles. En este capítulo vas a aprender mensajes para conseguir crear esa confianza con el cliente y que te compre sin recelos.



Presentación

Te tienes que presentar como un vendedor o vendedora para que el cliente sepa con quien está hablando. PERFIL:

- **Foto de perfil**
 - Puedes usar una foto tuya o de tu puesto pero que también se te vea a ti correctamente.
 - Puedes usar el logo del puesto si lo tuvieras
 - Evita logos confusos y fotos borrosas o que no den una imagen profesional.
- **Nombre y estado**
 - Pon tu nombre o el del negocio en el perfil
 - En el estado puedes escribir el horario de atención, la dirección donde estás de manera presencial, una web de contacto...
Por ejemplo: "Atención de 10:00 a 16:00h"
- **Primer mensaje automático** (esto lo vamos a conseguir automatizar si usamos WhatsApp Business pero si no podemos copiar y pegar). Por ejemplo: "¡Hola! Gracias por escribir a (tu nombre, el del puesto). Estoy para ayudarte a encontrar el producto que estas buscando"

Para analizar si tu perfil, tal y como esta ahora, genera esa confianza puedes pedirle a tres conocidos que vean tu perfil, que te digan si te comprarían simplemente por lo que ven en el perfil y anota todas sus opiniones para mejorar tu perfil de WhatsApp.

Respuesta

- **Tiempo de respuesta.** Contesta lo antes posible. Si tienes un horario determinado para contestar mejor ponerlo en el estado de WhatsApp. Es preferible que pongas “Horario de atención de 10 a 12” a que no pongas nada; porque tus clientes te escribirán esperando que respondas, cuantas más tardes menos confianza tendrán en ti y en tu producto.
- **Tono amable**
 - Al comenzar la conversación saluda siempre
 - Muestra interés: “Gracias por tu sugerencia”; “Gracias por tu duda” ...
 - Puedes usar emojis (si van con el estilo de tu negocio) de manera moderada.
- **Respuestas claras.**
 - Responde a lo que se te pregunta sin rodeos.
 - Si de algo no tienes stock o no tienes en ese momento, explícalo con naturalidad.

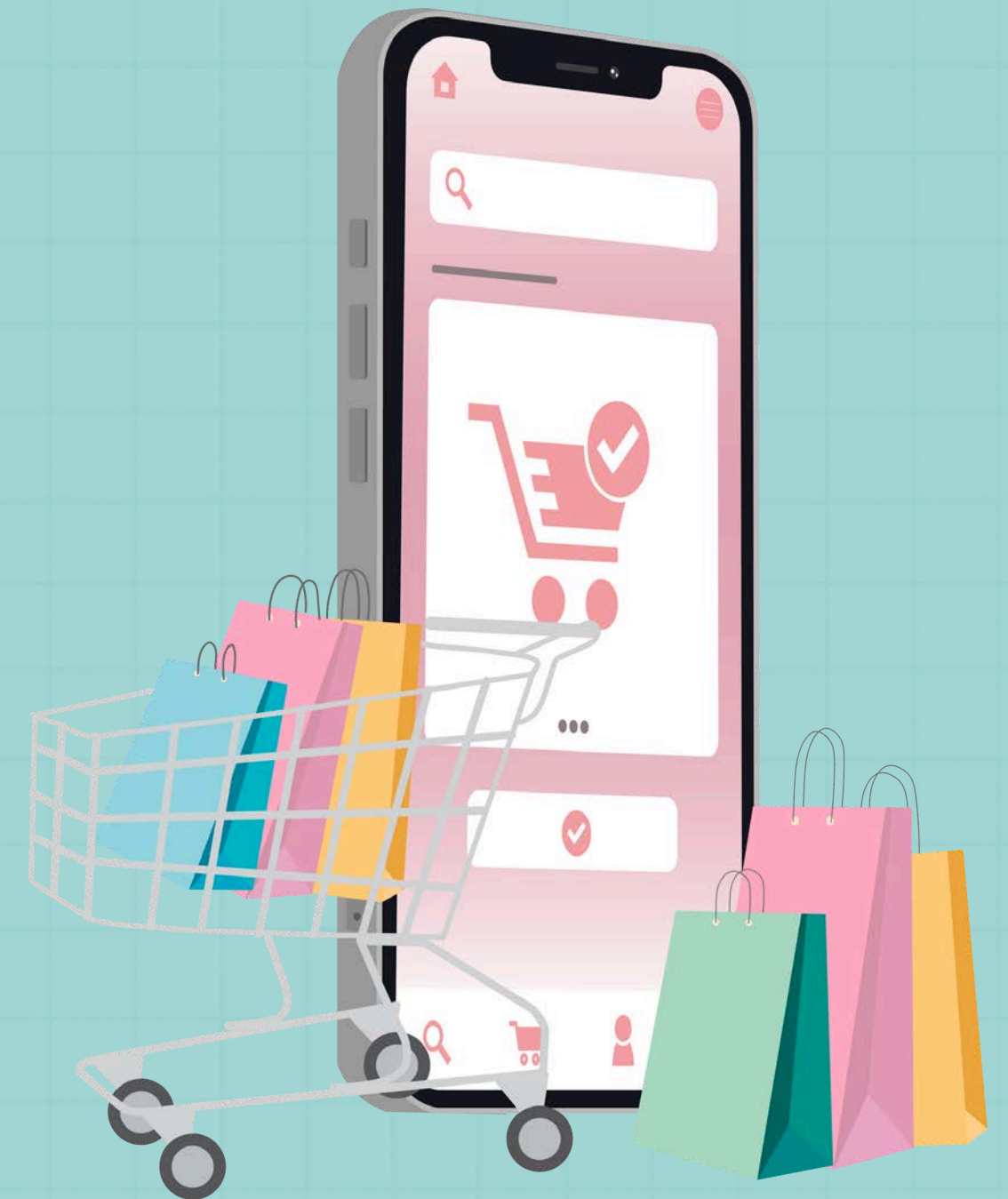


Confianza visual

- Fotos tuyas:
 - No uses fotos de internet o catálogos de otros negocios.
 - Agrega tu logo, tu tipografía, tus colores...algo que sea reconocible como que estas fotos son tuyas.
- Detalles:
 - Los detalles son fundamentales para generar esa confianza.
 - Haz fotos o vídeos mostrando los cierres, los usos, los materiales, los tipos...
 - Muestra tu puesto, como prepara los envíos, como haces los envíos...
- Reseñas:
 - Pide a tus clientes que te manden reseñas o fotos de sus compras y pregúntales si puedes compartirlas en tus perfiles digitales.
 - Compártelas para generar más confianza a tus clientes.
 - Por ejemplo: puedes grabar un vídeo corto de uno de tus productos y mandárselo a tus clientes para que te hagan una reseña sobre ello.

Forma de pago, envío y cambios

- Procesos de compra.
 - Cómo reservar el producto.
 - Cuándo y dónde se entrega.
 - Formas de pago disponibles.
- Cambios y devoluciones.
 - Cómo gestionarlos: si el producto llega dañado sin coste, pero lo tienen que mandar e informar, por ejemplo.
- Seguridad del pago.
 - Formas de pago: bizum, transferencia, al recibir el producto...
 - Escribe tu política de envío, pago y cambios y/o devoluciones y tenlo en un archivo pdf para enviárselo a los clientes , así ahorrarás tiempo



Fidelización

- Agradece siempre la compra.
- Pregunta si el cliente se quedó satisfecho con todo el proceso.
- Invita a que guarden tu contacto para poder enviarle nuevos productos.
- Si tienes confianza con él pídele una foto o reseña sobre el producto.

Cuanto más cercana, transparente y clara sea tu comunicación más fácil será que un cliente se convierta en un cliente fiel. No basta con vender, hay que conectar, responder con humanidad y ser profesional en esta comunicación digital.



4. Cerrar la venta

Ya tienes tu catálogo, ya has hablado con el cliente por WhatsApp, le has mostrado el producto, el precio, le has resuelto sus dudas...

¿Cómo consigo cerrar la venta?

En este capítulo encontrarás herramientas para saber cual es el momento de hacer el cierre, como hacerlo sin presionar al cliente y lo más importante, hacerlo con el éxito de una venta más.



Señales de compra

Es fundamental detectar que el cliente ya está listo para comprarte, porque eso te ayudará a cerrar la venta en el momento justo.

- **Preguntas clave.** Preguntas donde existe un interés real, donde de forma clara el cliente te hace una pregunta específica “¿Cómo se hace el pago?”; “¿Cuánto cuesta el envío?”, “¿Tienes la talla 37?”
- **Mensajes emocionales.** Cuando te alaba cualquier producto, cuando te dice que tu producto es justo la solución a su problema “Me encanta ese color”; “Es justo lo que llevaba buscando un tiempo”; “Es exactamente igual al que tenía mi madre” ...

Ante estas dos señales de compra es el momento para que tú contestes “Perfecto, te lo reservo ya si quieres”

Para ver si estás haciendo bien los cierres de venta repasa tus cinco últimas conversaciones de WhatsApp en las que hayas hablado de algún producto. Identifica en qué momento el cliente mostró un interés real. Y ahora, fíjate si aprovechaste ese momento para hacer un cierre de la venta o si no te diste cuenta y lo dejaste pasar.

No te preocupes si lo dejaste pasar, a partir de ahora, no te volverá a ocurrir.

Sin presión

Muchas veces el cliente nos ha dado señales, pero nos cuesta cerrar la venta porque no queremos parecer pesados, no queremos presionar al cliente o que crea que somos insistentes.

Te dejo una batería de frases que te pueden servir para cerrar una venta sin presión. Usando un tono amable, cercano y que deje libertad al cliente para decir que no seremos capaces de crear frases que no sean insistentes.

- "Si quieres puedo guardar ese modelo hasta las 18:00"
- "¿Quieres que te lo envíe ya o prefieres ver algún otro modelo primero?"
- "Tengo pocas unidades, pero si quieres, te aparto uno sin compromiso"

No hace falta que desarrolles tu creatividad y que cada vez fluya una frase distinta, puedes tener 3 frases personales de cierre, escríbelas y guardarlas para utilizarlas cuando sea necesario.

Facilita el proceso de compra

Cuanto más sencillo sea comprar, menos dudas tendrá el cliente.

- **Opciones claras.**
 - Te llegaría mañana a través de la mensajería
 - Puedes pagar por bizum, transferencia o en efectivo cuando te llegue el paquete.
- **Pide los datos personas sin agobiar.**
 - Perfecto, sólo necesito tu nombre completo, dirección y un teléfono para la mensajería.
- **Confirma siempre el pedido para que no haya errores**
 - Ok. Entonces sería: un kilo de manzanas rojas, un kilo de plátanos de canarias, dos kilos de tomates y medio kilo de cebollas. El pago en efectivo y vendrías el jueves a recogerlo al puesto; ¿Es correcto?



Podrías preparar una plantilla con los datos que sueles pedir en el cierre de venta, tenerla guardada en tu móvil y usarla en tus próximas conversaciones de WhatsApp de venta. Tienes aquí un ejemplo:

Nombre del producto/Modelo	
Color/Tipo	
Tallas/Medidas	
Precio	
Envío o entrega	
Dirección de entrega o punto de recogida	
Forma de pago	
Nombre del cliente	
Teléfono	

Seguimiento

Es más fácil fidelizar un cliente que hacer uno nuevo, así que haz un seguimiento después de la compra para que el cliente quiera volver a comprarte. Es una forma de reforzar la confianza que tiene en ti.

¿Cómo podemos hacerlo? Con estos tips:

- **Agradecimiento.**
 - Agradece siempre la compra hecha, aunque sea pequeña. Nunca sabes si el cliente puede recomendarte a más gente que hagan compras más grandes.
 - "¡Gracias por tu compra! Me alegra mucho haberte ayudado a encontrar lo que buscabas"
- **Confirmación.**
 - Confirma que todo llegó de la mejor manera al cliente si has hecho un envío o que una vez en casa, si han pasado por el puesto, todo está correcto
 - "¿Todo bien con el pedido?"

- **Ofrece algo más.**

Puedes ofrecer algún descuento por haber hecho su encargo a través del WhatsApp pero no siempre tenemos que ofrecer descuentos.

Si nuestra economía es más ajustada puedes ofrecer al cliente un enlace a nuevos productos, o confirmarle que se le informa de novedades de los primeros. Puedes mirar que clientes te compraron este mes y mandarles ese mensaje de agradecimiento. Comprueba en un par de semanas si vuelven a comprar o si te recomiendan.

Verás que el tip es efectivo.





5. Conclusiones

Cerrar una venta con eficacia no es presionar, sino saber detectar el momento adecuado, facilitar el proceso y cuidar la relación hasta después de la compra. Cuanto más natural, humano y profesional sea tu cierre, más fácil será que te vuelvan a elegir.

Consejos finales:

- Responde con amabilidad y en menos de 24h.
- Usa estados de WhatsApp como escaparate diario.
- Usa un fondo o plantilla para que tus productos tengan siempre el mismo estilo.
- No insistas si alguien no contesta: espera o retoma en unos días.

¡Mucha suerte con tus ventas!

Checklist

- Fotos limpias y claras
- Descripciones con precios y tallas
- Agrupaciones por categorías
- Catálogo o PDF visual
- Mensajes preparados para enviar
- Uso de estados
- Listado de clientes organizado
- Perfil de WhatsApp actualizado



Guía básica de venta

A TRAVÉS DE WHATSAPP

