LUMBRE

WhatsApp Business: atención profesional al cliente

Materia: WhatsApp Business profesional

25/10/2026

Antes de empezar

Uso profesional de WhatsApp Business para atender consultas, confirmar pedidos y mantener la comunicación con clientes sin perder información.

QUÉ APRENDERÁS

- Aplicar buenas prácticas de comunicación por WhatsApp Business para ofrecer atención rápida, clara y profesional sin mezclar lo personal con lo laboral.

WhatsApp Business: atención profesional al cliente

Esta lección sirve a quien atiende clientes por WhatsApp Business en una tienda de pinturas: mostrarista, encargado o responsable de tienda. No sustituye al teléfono ni al correo; la complementa cuando el cliente envía fotos, consulta stock o pide confirmación de un pedido. Los criterios concretos de horario, tiempo de respuesta y plantillas los fija dirección; esta lección enseña el método.

> **Qué vas a poder hacer al terminar**
>
> Aplicar buenas prácticas de comunicación por WhatsApp Business para ofrecer atención rápida, clara y profesional sin mezclar lo personal con lo laboral.

- Buena práctica general: el método de atención por mensajería instantánea que sirve en cualquier tienda. No es, por sí solo, una norma de Pinturas Especializadas.
- Ejemplo hipotético: las situaciones, nombres y cifras marcadas como ficticias sirven para practicar; no son datos de la empresa.
- Política verificada de Pinturas Especializadas: solo aparece cuando consta en el material interno citado; si no consta, se dice expresamente.
- Parámetro pendiente de validación: losos horarios, plazos y facultades que debe fijar dirección quedan como campos, nunca como normas inventadasas.

> **Dependencia interna pendiente**
>
> Esta lección distingue el método general de las decisiones que corresponden a Pinturas Especializadas. Antes de aplicar un umbral, un importe o una facultad, confirma con dirección: Horario de atención por WhatsApp y horas fuera de las que se responde. Tiempo máximo de respuesta durante el horario de atención. Plantillas oficiales de respuestas rápidas, si las hay. Quién puede usarusar el número de empresa y desde qué dispositivo. Qué se puede comprometer por escrito y qué requiere confirmación previa.

1 — WhatsApp Business no es un chat personal

WhatsApp Business es una herramienta profesional, no un chat informal. La forma en que escribes, el tiempo de respuesta y lo que prometes por escrito condicionan cómo te ve el cliente y cómo se defiende la tienda si hay una reclamación. Un mensaje ambiguo enviado a las 22:30 puede convertirse en un compromiso que nadie ha autorizado.

La diferencia con el WhatsApp personal es que aquí escribes en nombre de la tienda. Lo que envías lo puede leer el cliente, lo puede reenviar y lo puede mostrar en una reclamación. Por eso, cada mensaje se trata como un pequeño documento: claro, breve, trazable y sin promesas que no se puedan cumplir.

- **Un canal, un dueño.** El número de empresa lo usa quien dirección autorice, desde el dispositivo de la tienda, no desde el personal.
- **Horario explícito.** El cliente tiene que saber cuándo le van a contestar. Fuera de ese horario, se responde al día siguiente sin prometer nada.
- **Nada de voz para decisiones.** Los audios sirven para saludar o aclarar; para compromisos, siempre texto escrito que se pueda releer.
- **Una conversación, un cliente.** Nunca se mezclan clientes en un grupo ni se reenvían capturas de un chat a otro.

Cuatro criterios que separan el uso personal del profesional.

1. ¿Es correcto responder a un cliente por WhatsApp a las 23:00 si eso crea expectativa de disponibilidad?

☐ Verdadero

☐ Falso

2 — Principios básicos de la respuesta profesional

Tres principios ordenan toda respuesta por WhatsApp: **identificar, responder, cerrar**. Identificar es saber quién escribe y sobre qué obra o pedido. Responder es dar el dato que pide, sin añadir suposiciones. Cerrar es dejar claro qué pasa a continuación: «te lo preparo», «lo confirmo y te aviso», «pasamos por caja cuando vengas».

Un mensaje profesional no necesita ser largo. Necesita ser completo: quién, qué, cuándo y qué se espera del cliente. Si falta alguno de los cuatro, el cliente vuelve a preguntar y la conversación se alarga sin necesidad.

- **Saludo corto y nombre.** «Buenos días, Señor Martínez» vale más que «Hola» a secas.
- **Respuesta directa a la pregunta.** Si te pregunta por el stock, responde del stock; no aproveches para vender otra cosa.
- **Cierre con siguiente paso.** El cliente tiene que saber qué toca ahora.
- **Ortografía y tono.** Sin mayúsculas sostenidas (equivale a gritar), sin emoticonos excesivos, sin abreviaturas tipo «xq» o «tb».

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN LUMBRE

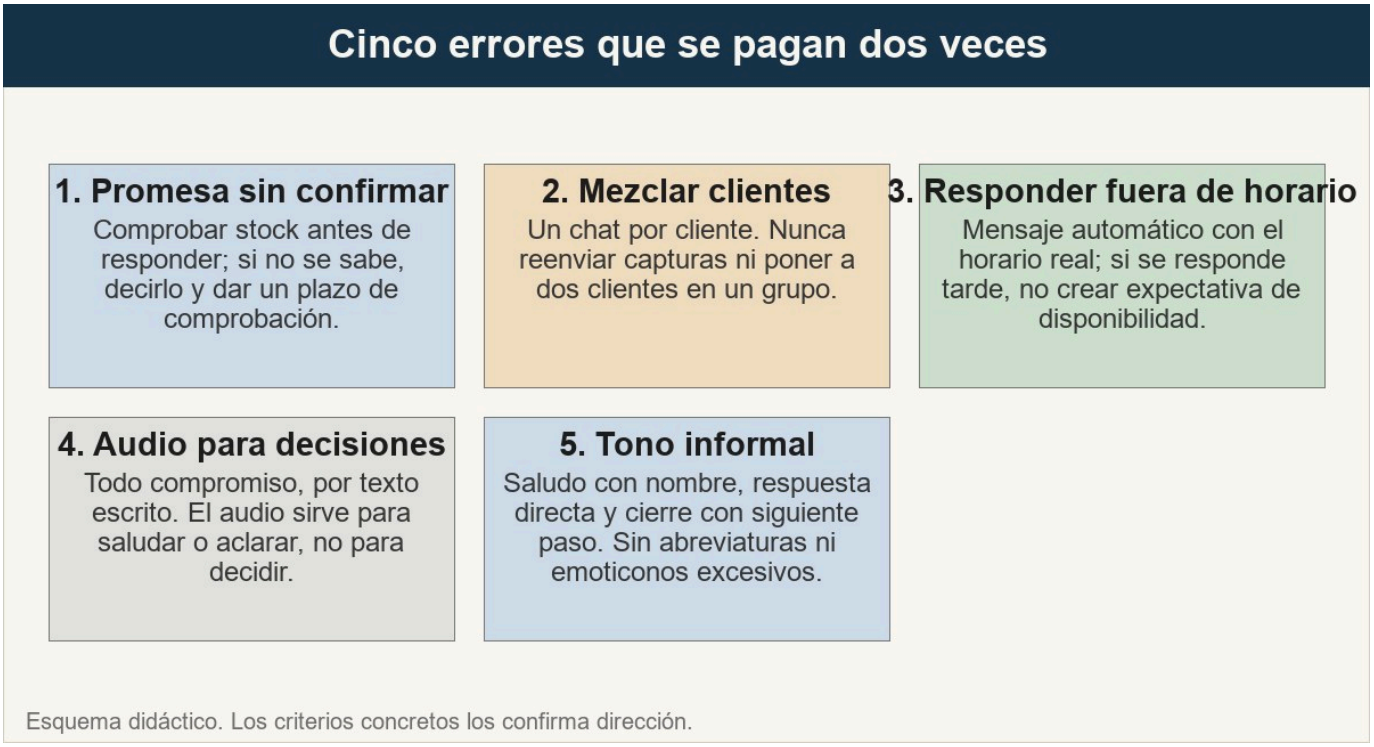
2. La respuesta en cuatro preguntas

3. **Los tres principios de una respuesta profesional son: identificar, _____ y cerrar.**

3 — Errores frecuentes que se pagan caros

Los errores por WhatsApp se pagan dos veces: primero con el cliente, que pierde la confianza; después con la tienda, porque un mensaje mal escrito es difícil de deshacer. Los más habituales son cinco.

1. **Prometer sin confirmar.** «Te lo tengo mañana seguro» cuando no se ha comprobado el stock. Si no llega, la culpa es de la tienda.
2. **Mezclar clientes.** Reenviar una captura de un chat a otro cliente o poner a dos clientes en un grupo para «ahorrar tiempo».
3. **Responder fuera de horario y crear expectativa.** Si contestas a las 23:00, el cliente entiende que ese es el horario real.
4. **Audio para decisiones.** Un audio no se puede releer ni mostrar en una reclamación. Lo importante, por escrito.
5. **Ortografía y tono informal.** «Hola, aquí tienes lo que me pediste» sin más detalle no es atención profesional.



Los cinco errores más frecuentes, en orden de gravedad.

Cinco errores frecuentes y qué se pierde con cada uno.

Error	Qué se pierde	Cómo se evita
Prometer sin confirmar	Confianza del cliente	Comprobar stock antes de responder
Mezclar clientes	Confidencialidad	Un chat por cliente, nunca grupo

Error	Qué se pierde	Cómo se evita
Responder fuera de horario	Límite personal	Mensaje automático con horario
Audio para decisiones	Trazabilidad	Todo compromiso, por texto
Tono informal	Imagen profesional	Saludo, nombre y cierre con siguiente paso

ACTIVIDAD INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

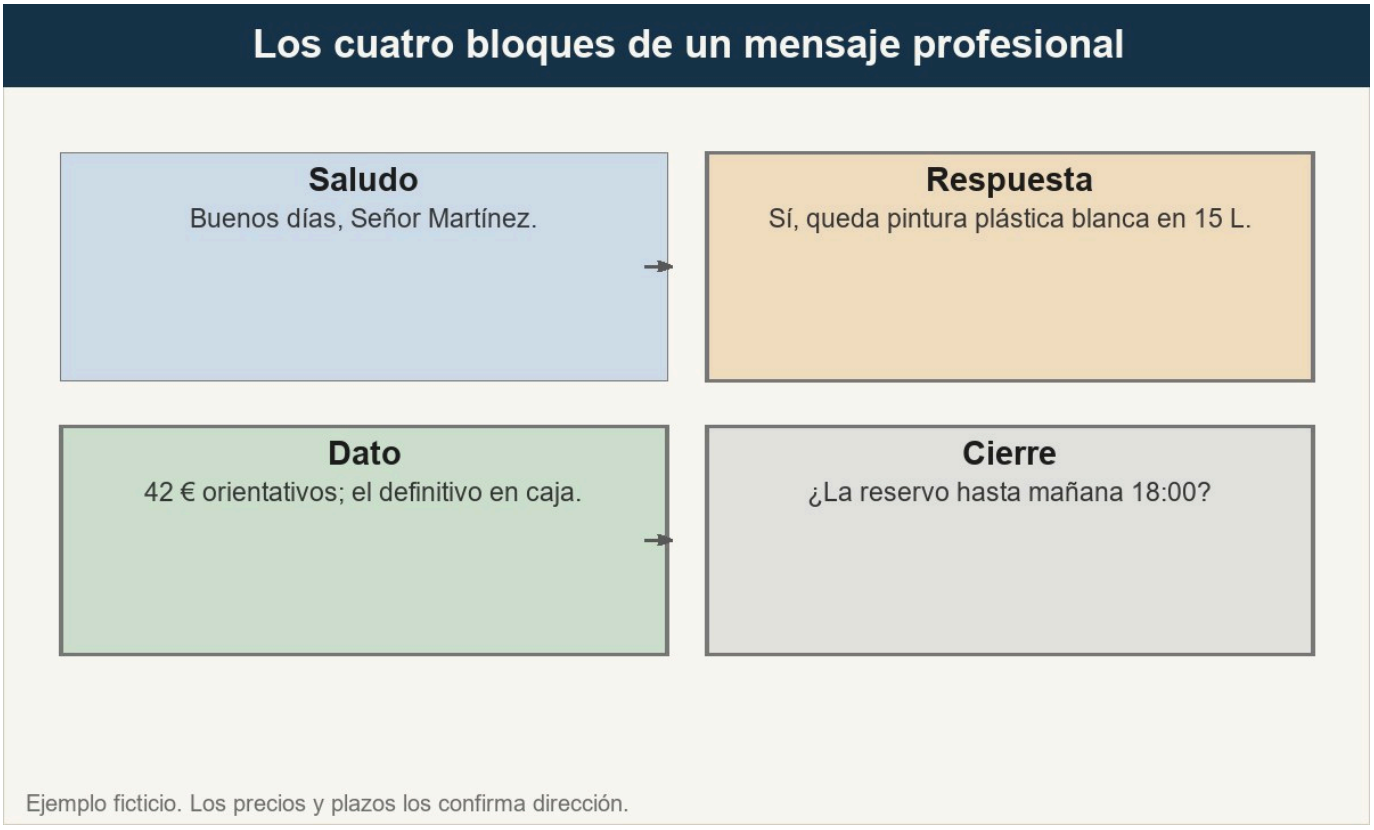
4. ¿Qué error hay en este mensaje: 'Hola, sí hay, ven mañana'?

4 — Buenas prácticas: cómo se escribe un mensaje profesional

Un mensaje profesional tiene cuatro partes: **saludo con nombre**, **respuesta directa**, **dato de apoyo** (si aplica) y **cierre con siguiente paso**. No hace falta que sea largo; hace falta que esté completo.

Ejemplo ficticio: un cliente pregunta si queda pintura plástica blanca de 15 litros. La respuesta profesional no es «sí, hay». Es: «Buenos días, Señor Martínez. Sí, queda pintura plástica blanca en envase de 15 litros a 42 euros (precio orientativo; el definitivo es en caja). ¿La reservo hasta mañana a las 18:00?».

Esa respuesta da cinco cosas en tres líneas: identifica al cliente, confirma el producto, da el formato, indica el precio como orientativo y propone un cierre con fecha y hora. Si el cliente acepta, la reserva queda por escrito; si no acepta, la conversación se cierra sin compromiso.



Los cuatro bloques de un mensaje profesional.

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN LUMBRE

5. Cómo se construye la respuesta

6. Si envías un audio diciendo 'te lo dejo apartado' y el cliente no lo recibe, ¿qué problema hay?

☐ Ninguno, el audio es suficiente

☐ El audio no es trazable ni se puede releer en una reclamación

☐ El cliente no entiende el idioma

☐ El audio es demasiado largo

5 — Gestión de grupos y conversaciones simultáneas

En una tienda pueden llegar varias conversaciones a la vez: un particular preguntando por una muestra, un pintor pidiendo presupuesto, una comunidad confirmando una entrega. Cada una es un chat individual y cada una tiene su propio estado: abierta, a la espera de un dato, cerrada.

La regla es simple: **un chat, un cliente, un asunto**. Si un cliente escribe sobre dos obras distintas, se abren dos chats o se etiqueta la conversación con la referencia de

cada obra. Nunca se mezclan.

Los grupos solo se usan cuando la tienda los crea con un propósito concreto y con los participantes de acuerdo: por ejemplo, un grupo de obra con el pintor, el administrador y la tienda para coordinar entregas. Fuera de ese caso, los grupos generan ruido y riesgo de confusión.

- **Etiquetas.** Si la aplicación lo permite, etiquetar cada conversación con el estado (pendiente, en curso, cerrada) y con el tipo de cliente (particular, profesional, comunidad).
- **Notificaciones.** Silenciar los grupos internos durante la atención al cliente; las notificaciones constantes rompen la concentración.
- **Relevos.** Si cambia el turno, el mensaje de relevo se escribe por escrito en el chat interno, no se cuenta de boca.

> **Nunca mezcles información de clientes**
>
> Cada cliente debe tener su chat individual. Nunca reenvíes capturas de un chat a otro ni pongas a dos clientes en un grupo para ahorrar tiempo. La confusión se paga con la confianza.

7. Ordena los pasos de una respuesta profesional:

Saludo con nombre _____

Respuesta directa a la pregunta _____

Dato de apoyo _____

Cierre con siguiente paso _____

6 — Lo que esta lección no decide

Esta lección explica el método; no fija la política. Los criterios concretos los confirma dirección y se escriben en el procedimiento procedure interno cuando estén aprobados. Mientras no lo estén, se aplican las buenas prácticas del sector y se declaran como pendientes los puntos que dependen de la empresa.

- **Horario y tiempo de respuesta.** No hay un horario ni un plazo único; los fija la tienda según su plantilla.
- **Plantillas.** Si existen, se usan; si no, se aplica el método de los cuatro bloques.
- **Facultad de compromiso.** Qué se puede prometer por escrito y qué requiere confirmación previa lo decide dirección.
- **Custodia de los chats.** Quién guarda las conversaciones, durante cuánto tiempo y

cómo se archivan al cerrar la obra lo decide la empresa conforme a la normativa de protección de datos.

La lección acredita conocimiento del método; la política concreta se aplica cuando esté confirmada.

8. Un cliente pregunta si queda pintura blanca de 15 L a las 22:45. No has comprobado el stock. ¿Qué respuesta es la correcta?

☐ «Sí, hay. Ven mañana a primera hora.»

☐ «Buenas noches. Mañana a primera hora compruebo el stock y te confirmo por aquí.»

☐ «No lo sé, llama mañana.»

☐ «Seguro que sí, te lo dejo apartado.»

Repaso activo

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN LUMBRE

9. Memoria: los cuatro bloques

Empareja cada bloque con lo que tiene que contener.

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN LUMBRE

10. Tarjetas de comunicación profesional

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN LUMBRE

11. Chequeo: una respuesta que se puede defender

Para dominar este tema

WhatsApp Business se atiende con el mismo rigor que el mostrador: **identificar al cliente, responder con el dato directo, añadir el dato de apoyo cuando aplica y cerrar con un siguiente paso por escrito**. La diferencia con el WhatsApp personal es que aquí escribes en nombre de la tienda, y lo que envías lo puede leer el cliente, lo puede reenviar y lo puede mostrar en una reclamación.

Los cinco errores que se pagan dos veces son prometer sin confirmar, mezclar clientes, responder fuera de horario creando expectativa, usar audio para decisiones y mantener un tono informal. La buena práctica es el método de los cuatro bloques: saludo con nombre, respuesta directa, dato de apoyo y cierre con siguiente paso.

Lo que esta lección no decide es la política concreta: horario, tiempo de respuesta, plantillas, facultad de compromiso y custodia de los chats los confirma dirección. Mientras no lo estén, se aplica el método y se declaran como pendientes los puntos que dependen de la empresa.

- WhatsApp Business. Documentación oficial de Meta para empresas.
- Agencia Española de Protección de Datos. Guía sobre uso de redes sociales y mensajería instantánea en la empresa.
- UNE-EN ISO 10002:2018. Calidad en el servicio — Tratamiento de las reclamaciones de los clientes.
- Ficha técnica de atención al cliente del material interno de formación.

Para mirarlo de otra manera

WhatsApp frente a correo electrónico

WhatsApp es más rápido que el correo, pero menos formal. La ventaja es la inmediatez; el riesgo es la informalidad. Por eso el método de los cuatro bloques aplica igual: el formato es el que evita que la rapidez se convierta en un error.

> **La pregunta que ordena**
>
> Antes de enviar, pregúntate: si este mensaje lo leyera dirección, ¿podría defenderlo? Si la respuesta es no, reescríbelo.

La trazabilidad del mensaje

Un mensaje de WhatsApp se puede reenviar, capturar y mostrar semanas después. Esa trazabilidad es una ventaja si el mensaje es correcto y un riesgo si es ambiguo. Por eso todo compromiso va por texto, nunca por audio, y toda promesa se escribe con fecha y hora.

Protección de datos en el chat

Las conversaciones de WhatsApp Business contienen datos personales. Se tratan con la misma protección que los del mostrador: no se reenvían a terceros, no se mezclan con otros clientes y se conservan el tiempo que diga el procedimiento interno.

Referencia curricular

Materia:	WhatsApp Business profesional

Versi\u00f3n interactiva completa (con actividades, v\u00eddeos y autoevaluaci\u00f3n):

https://pinturasespecializadas.lumbre.lat/object/whatsapp-business-atencion-profesional-al-cliente

Material educativo generado desde Lumbre · lumbre.lat