WhatsApp Business paso a paso

6 ajustes para responder mejor
y **vender** desde tu celular

AiDigital · Guía práctica · Noviembre de 2026 · aidigital.com.co

Antes de empezar

Esta guía es para quien vende por WhatsApp y atiende desde su propio celular. Son 6 ajustes que puedes hacer tú, en el orden que aparecen.

WhatsApp Business es una aplicación de descarga gratuita para Android y iPhone, hecha para pequeñas empresas. Es distinta de WhatsApp Messenger: no puedes usar el mismo número en las dos al mismo tiempo, pero puedes pasarte de una a la otra.

> **Lo que cambió en octubre de 2026**
>
> Meta empezó a cobrar los mensajes de servicio de la plataforma para empresas (la API), que usan chatbots y sistemas conectados. Según Infobae, no alcanza a quien usa solo la aplicación gratuita y responde a mano desde su teléfono.

Cómo leer esta guía

- Los **pasos** vienen del Centro de ayuda de WhatsApp, consultado el 1 de noviembre de 2026. La aplicación cambia, así que algún menú puede verse distinto en tu celular.
- Los **ejemplos** y las **sugerencias** son de AiDigital. Cámbialos por los datos de tu negocio.
- Al final encuentras una lista para revisar y las fuentes.

AJUSTE 1

Completa tu perfil de empresa

Es lo primero que un cliente revisa, y hace funcionar otros ajustes. En tu perfil puedes mostrar datos como la dirección, el correo y el sitio web. Agrega también tu horario.

Por qué hacerlo primero

- La aplicación crea respuestas rápidas predeterminadas a partir de tu perfil, como el horario o la dirección.
- El mensaje de ausencia solo se puede programar "fuera del horario comercial" si ya definiste ese horario.

AJUSTE 2

Activa el mensaje de ausencia

Tu cliente recibe una respuesta automática que le avisa que no puedes contestar en ese momento, en vez de quedarse esperando.

1. En la pestaña **Herramientas**, toca **Mensaje de ausencia**.
2. Activa **Enviar mensaje de ausencia**.
3. Toca el mensaje para editarlo y toca **OK**.
4. En **Programar**, elige **Fuera del horario comercial**. También puedes enviarlo siempre o en un horario personalizado.
5. En **Destinatarios**, elige a quién le llega y toca **Guardar**.

> **Ejemplo**
> Hola, gracias por escribir a [tu negocio]. Ya cerramos por hoy. Mañana desde las 8:00 a. m. te respondemos. Si quieres, déjanos qué producto te interesa y tu ciudad.

Necesitas conexión a internet en tu dispositivo para que se envíe.

AJUSTE 3

Crea tus respuestas rápidas

Guarda lo que escribes todos los días y envíalo en segundos, siempre con la misma información.

1. En la pestaña **Herramientas**, toca **Respuestas rápidas** y luego el ícono de añadir.
2. Escribe el mensaje y asígnale un atajo.
3. En un chat, escribe **/** en el cuadro de texto y elige la respuesta. Puedes editarla antes de enviarla.

Puedes guardar hasta 50. Una respuesta eliminada no se recupera, así que guarda aparte las más importantes.

Cinco para empezar (ejemplos)

Atajo	Mensaje
/precio	Claro. [Producto] cuesta [valor] e incluye [qué incluye]. ¿Te lo aparto?
/envio	Enviamos a [ciudades]. El envío cuesta [valor] y llega en [tiempo]. ¿A qué ciudad sería?
/pago	Puedes pagar por [medios de pago]. Cuando pagues, envíanos el comprobante por aquí.
/horario	Atendemos [días] de [hora] a [hora], en [dirección].
/gracias	Gracias por tu compra, [nombre]. Cualquier duda, escríbenos por este chat.

AJUSTE 4

Organiza tus chats con listas

Las listas sirven para organizar tus contactos y encontrar fácilmente chats y mensajes. Así ves rápido a quién le falta una respuesta.

Una forma de organizarlos (sugerencia)

Lista	Quién va ahí	Qué sigue
Nuevo	Preguntó por primera vez	Responder y entender qué necesita
Cotizado	Ya tiene precio	Hacer seguimiento
Por pagar	Dijo que sí	Confirmar el pago
Cliente	Ya compró	Entregar y pedir su opinión

AJUSTE 5

Monta tu catálogo

Muestra tus productos o servicios dentro del chat, sin mandar fotos sueltas.

1. En la pestaña **Herramientas**, toca **Catálogo** y luego **Añadir un artículo nuevo**.
2. Sube hasta 10 imágenes o videos. Cada video puede pesar hasta 50 MB.
3. Escribe el nombre y selecciona el país de origen.
4. Si quieres, agrega precio, descripción, enlace y código. Toca **Guardar**.

Tus clientes solo verán cada artículo cuando WhatsApp lo apruebe. Empieza por los que más te preguntan.

AJUSTE 6

Usa la difusión con permiso

La difusión te permite enviar un mensaje a varios contactos. Según la ayuda de WhatsApp, solo lo reciben quienes tienen tu número guardado en sus contactos.

1. En Android, toca **Chats**, el ícono de tres puntos y **Listas**.
2. Toca la lista a la que quieres escribirle y, en el menú, **Enviar difusión comercial**.
3. Elige los destinatarios y confirma.

> **Pide permiso antes**
>
> Tratar datos personales para enviar promociones requiere la autorización del titular, según la Ley 1581 de 2012 de Colombia. Pídela, guárdala y atiende a quien pida no recibir más mensajes. Esta guía no es asesoría legal: consulta tu caso con tu abogado.

Lista para revisar

Listo	Ajuste
☐	Mi perfil tiene dirección, correo, sitio web y horario
☐	Mi mensaje de ausencia sale fuera del horario
☐	Tengo mis respuestas rápidas creadas
☐	Mis chats están organizados en listas
☐	Mis productos más pedidos están en el catálogo
☐	Tengo la autorización de quienes reciben mis promociones

¿Y ahora qué sigue?

Con estos ajustes respondes mejor. Para saber si tus redes, tu mensaje y tu pauta también te están trayendo clientes, agenda tu diagnóstico de presencia digital: 20 minutos, sin costo y sin compromiso.

Agenda tu diagnóstico en aidigital.com.co · WhatsApp +57 300 110 9523

Fuentes

WhatsApp: Información acerca de WhatsApp Business

WhatsApp: Cómo usar los mensajes de ausencia

WhatsApp: Cómo usar las respuestas rápidas

WhatsApp: Cómo crear y mantener un catálogo

WhatsApp: Cómo usar las listas de difusión

Meta: precios de WhatsApp Business Platform

Infobae: a quiénes afecta el cobro de mensajes (6 de septiembre de 2026)

Consultadas el 1 de noviembre de 2026. WhatsApp es una marca de sus respectivos titulares; AiDigital no está afiliada a Meta. © 2026 CONSULTEGRAL S.A.S., línea de negocio AiDigital.