

EVIDENCE ERP · MÓDULO CRM

Kit de 20 respuestas rápidas para WhatsApp

Mensajes listos para usar en cada etapa de la venta: de la primera conversación al seguimiento comercial con contexto.

Empieza en cinco pasos

Las respuestas rápidas de WhatsApp Web en el CRM son plantillas con atajo que tu equipo inserta en segundos. Este kit te da 20 para empezar; cópialas, adáptalas a tu empresa y guárdalas.

1. **Abre WhatsApp Web en el CRM** y da clic en el ícono de rayo junto al campo de mensaje.
2. **Elige Administrar y crea una respuesta nueva** con el botón “Nueva”.
3. **Captura los campos:** nombre, categoría, atajo y texto. Copia el mensaje de este kit.
4. **Inserta las variables** con los botones de “Insertar variable” (nombre del contacto, empresa del contacto, nombre del agente) o escribiéndolas tal como aparecen aquí.
5. **Define el ámbito y crea.** Elige “Empresa” para que todo el equipo use el mismo tono, o “Personal” para tus propias plantillas.

Después, en cualquier chat basta con teclear / y el atajo, o abrir el selector y buscar por nombre, categoría o texto. La vista previa te muestra el mensaje con las variables ya resueltas antes de enviarlo.

Cómo leer los mensajes

`{{contact.name}}` y `{{agent.name}}` son variables: el CRM las sustituye por el nombre del contacto y el de quien escribe.

[Texto entre corchetes] es un dato que debes completar o adaptar antes de guardar la plantilla o de enviar el mensaje.

Buenas prácticas

- Personaliza una línea antes de enviar. Una plantilla es el punto de partida, no el mensaje completo.
- Sé breve: un mensaje, una pregunta o una acción por vez.
- Usa categorías consistentes (Primer contacto, Cotización, Cierre, Postventa, Reactivación) para encontrar todo rápido.
- Revisa los atajos con tu equipo y mantén los nombres cortos y fáciles de recordar.
- Estas plantillas son para atención individual, uno a uno.

Primer contacto

Para abrir la conversación con orden y fijar expectativas desde el primer mensaje.

#	Nombre y atajo	Mensaje
1	Bienvenida /bienvenida	Hola {{contact.name}}, te escribe {{agent.name}} de [Empresa]. Gracias por comunicarte con nosotros. ¿Cómo puedo ayudarte?
2	Fuera de horario /fuera-horario	Hola {{contact.name}}, gracias por escribirnos. Nuestro horario de atención es [días y horas]. Tu mensaje quedó registrado y {{agent.name}} te responderá en cuanto abramos.
3	Contacto por recomendación /recomendado	Hola {{contact.name}}, soy {{agent.name}} de [Empresa]. Me comentaron que estás buscando [producto o servicio] y me gustaría ayudarte. ¿Tienes unos minutos para platicar?
4	Datos para cotizar /datos-cotizar	Con gusto te preparo una cotización, {{contact.name}}. Para hacerla correcta, ¿me compartes: 1) qué producto o servicio necesitas, 2) cantidad aproximada y 3) ciudad de entrega?

Cotización

Para dar seguimiento a cada cotización sin sonar insistente y sin dejar que se enfríe.

#	Nombre y atajo	Mensaje
5	Envío de cotización /cotizacion-envio	{{contact.name}}, te comparto la cotización que solicitaste. Incluye [conceptos principales] y es válida hasta [fecha]. Quedo atento a tus comentarios.
6	Primer seguimiento /seguimiento-1	Hola {{contact.name}}, soy {{agent.name}}. ¿Pudiste revisar la cotización que te envié? Con gusto resuelvo cualquier duda.
7	Segundo seguimiento /seguimiento-2	Hola {{contact.name}}, retomo tu cotización de [producto o servicio]. Si cambió algún requerimiento, la ajustamos. ¿Te parece si lo revisamos [día u hora]?
8	Objeción de precio /objecion-precio	Entiendo, {{contact.name}}. Antes de descartarlo, cuéntame qué presupuesto manejas y qué es lo más importante para ti. Quizá podamos ajustar alcance, cantidades o forma de pago.

#	Nombre y atajo	Mensaje
9	Cotización por vencer /cotizacion-vence	{{contact.name}}, te aviso que tu cotización vence el [fecha]. Si deseas continuar, dime y la confirmamos. Si necesitas más tiempo, también lo vemos.

03 · CIERRE Y ENTREGA

Cierre y entrega

Para confirmar la venta, pedir datos de facturación y coordinar la entrega.

#	Nombre y atajo	Mensaje
10	Confirmación de pedido /venta-confirmada	¡Gracias por tu confianza, {{contact.name}}! Tu pedido quedó registrado con folio [folio]. En breve te compartimos los siguientes pasos.
11	Datos para facturar /datos-factura	Para emitir tu factura, {{contact.name}}, necesito: razón social, RFC, régimen fiscal, código postal y uso de CFDI. Puedes enviarlos por aquí.
12	Pago recibido /pago-recibido	{{contact.name}}, confirmamos la recepción de tu pago por [monto]. Gracias. Te avisaremos cuando [entrega o inicio del servicio] esté programado.
13	Agenda de entrega /entrega	Hola {{contact.name}}, tu [pedido o servicio] está listo para [entrega o instalación]. ¿Qué día y horario te funciona mejor entre [opciones]?

04 · POSTVENTA Y SERVICIO

Postventa y servicio

Para mantener la relación después de la venta y atender solicitudes de servicio.

#	Nombre y atajo	Mensaje
14	Seguimiento postventa /postventa	Hola {{contact.name}}, soy {{agent.name}}. ¿Cómo te fue con [producto o servicio]? Si tienes cualquier duda o detalle, aquí estoy para apoyarte.
15	Orden de servicio recibida /servicio-recibido	Recibimos tu solicitud, {{contact.name}}. Quedó registrada con folio [folio] y el equipo la atenderá en [tiempo estimado]. Te mantendremos informado.
16	Solicitud de recomendación /recomendacion	{{contact.name}}, me da gusto que estés satisfecho. Si conoces a alguien que pueda necesitar [producto o servicio], con gusto lo atendemos igual que a ti.

Reactivación y otros

Para retomar conversaciones detenidas y pasar casos entre asesores sin perder el contexto.

#	Nombre y atajo	Mensaje
17	Reactivar prospecto <code>/reactivar</code>	Hola <code>{{contact.name}}</code> , soy <code>{{agent.name}}</code> de <code>[Empresa]</code> . Hace un tiempo platicamos sobre <code>[tema]</code> . ¿Sigue siendo una prioridad para ti o cambió algo?
18	Reactivar cliente inactivo <code>/cliente-inactivo</code>	Hola <code>{{contact.name}}</code> , tiene tiempo que no platicamos y quería saber cómo te ha ido. Tenemos <code>[novedad o mejora]</code> que podría interesarte. ¿Te cuento?
19	"Lo voy a pensar" <code>/lo-pienso</code>	Claro, <code>{{contact.name}}</code> , tómate el tiempo que necesites. Si te ayuda, puedo resolver dudas o preparar un comparativo. ¿Te parece si te escribo el <code>[día]</code> para saber cómo vas?
20	Transferencia a otro asesor <code>/transferir</code>	<code>{{contact.name}}</code> , para darte la mejor atención voy a pasar tu caso con <code>[nombre del asesor]</code> , especialista en <code>[tema]</code> . Ya tiene tu historial, así que no tendrás que repetir nada.

SIGUIENTE PASO

Lleva WhatsApp al siguiente nivel

Las respuestas rápidas son solo una parte de WhatsApp Web integrado al CRM. Con Evidence ERP tu equipo también puede:

- Atender WhatsApp desde el CRM con la ficha comercial del contacto a la vista.
- Organizar la bandeja por pendientes, responsable y tipo de conversación.
- Crear prospectos y dar seguimiento a actividades sin salir del chat.
- Generar cotizaciones, ventas y órdenes de servicio desde los mensajes del cliente.
- Consultar métricas de conversación y la cronología de conversión por contacto.

AGENDA UNA DEMO

Mira cómo pasar de un mensaje a una cotización sin salir del chat.

evidencetec.com/contacto

Sitio web: evidencetec.com

La disponibilidad de líneas de WhatsApp depende del plan contratado. La versión actual está orientada a atención uno a uno y no incluye campañas masivas, chatbot, mensajes programados ni secuencias.