



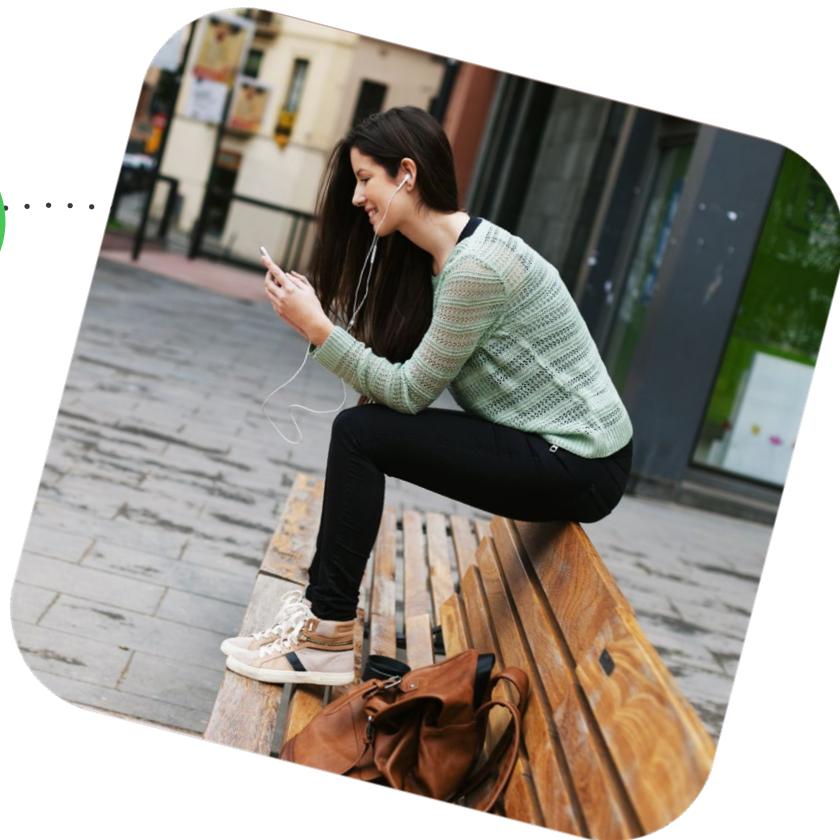
# **Kit de Plantillas Predeterminadas en WhatsApp Business: Ejemplos y Mejores Prácticas**

Conoce las especificaciones que este importante canal pone sobre la mesa a la hora de aprobar templates con diversos fines comerciales.

Automatizar los procesos de atención y soporte, así como un gran volumen de nuestras interacciones con usuarios, es la mejor manera de **optimizar nuestros recursos empresariales** en pro de una mejor experiencia del cliente y un aumento en los índices de satisfacción y retención.

Sin embargo, como bien dice el afamado refrán, ¡del dicho al hecho hay mucho trecho!

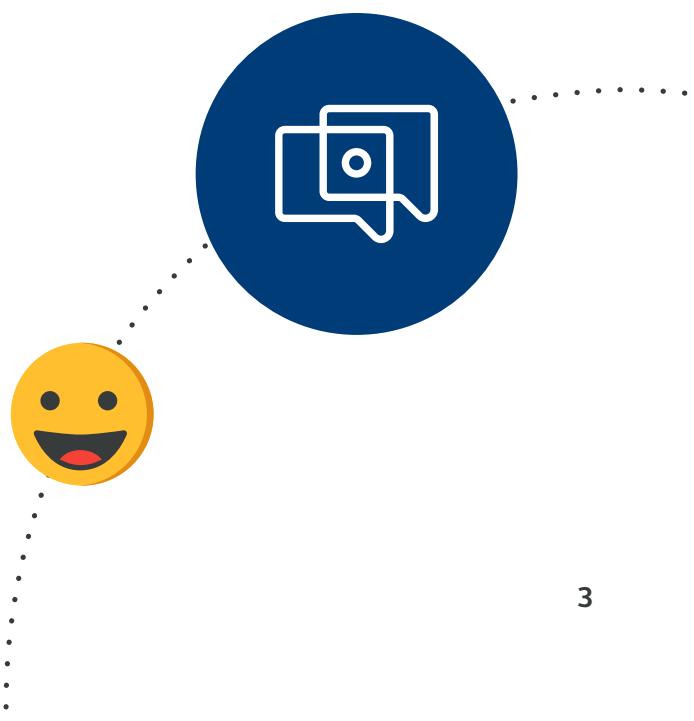
Por esto, es importante conocer las restricciones y guías que brinda WhatsApp Business a la hora de generar mensajes o plantillas predeterminadas previamente autorizadas y aprobadas por **el canal que hoy se posiciona como el número 1 en toda América Latina.**



# ¿Qué son las plantillas predeterminadas y cómo se diferencian de los mensajes de sesión de WhatsApp Business?

Una plantilla, también conocida como template, es un mensaje predeterminado estandarizado empleado con distintos fines comerciales a través de WhatsApp Business. Tu empresa podría querer emplear este tipo de plantillas para enviar notificaciones personalizadas de diversa índole, como por ejemplo:

- ✓ Actualizaciones de cuenta
- ✓ Alertas
- ✓ Actualizaciones de agendamientos
- ✓ Respuestas automáticas (ideales para atender fuera del horario laboral o durante vacaciones y/o cierres temporales)
- ✓ Resolución de un problema
- ✓ Seguimiento de pedidos
- ✓ Notificación de envío
- ✓ Notificaciones de reservas
- ✓ Notificaciones de pago
- ✓ Recordatorios



Las plantillas predeterminadas se diferencian de los mensajes por sesión de WhatsApp Business de la siguiente manera:

Mensajes de sesión	Mensajes de plantillas
Son mensajes enviados por el usuario. Las empresas pueden responder a ellos <b>en un lapso de 24 horas</b> (También conocido como una sesión).	Suelen no ser solicitados por el usuario. Se envían <b>únicamente a quienes han aprobado recibir comunicaciones</b> de una empresa particular.
No necesitan ser preaprobados por WhatsApp.	Deben ser preaprobados por WhatsApp.
La empresa puede contestar a ellos <b>de forma gratuita durante una ventana de 24 horas</b> , desde su recepción.	Generalmente, este tipo de mensajes <b>tienen un costo</b> .
Permiten brindar respuestas instantáneas y a resolver quejas, reclamos y/o peticiones.	Permiten <b>iniciar conversaciones o a brindar actualizaciones</b> del servicio prestado.



Recuerda que, en caso de que tu empresa haya excedido la ventana de tiempo de 24 horas de respuesta gratuita ofrecida por WhatsApp Business, será posible reabrir una conversación mediante una plantilla predeterminada en donde se pida disculpas al usuario por la demora en la respuesta y se le pregunte si desea reabrir la conversación (ver ejemplos inferiores).

# ¿Qué parámetros exige WhatsApp Business para aprobar las plantillas de tu empresa?

-  El nombre de tu mensaje predeterminado únicamente puede incluir letras minúsculas, números y guiones bajos. **NO** son permitidos caracteres especiales allí.
-  Debes evitar a **TODA** costa las fallas ortográficas dentro de tus plantillas para que así sean vistas con buenos ojos por WhatsApp.
-  El cuerpo de tu mensaje **NO** debe exceder los 1,024 caracteres, garantizando así que tu plantilla sea lo más concreta y al grano posible.
-  Ciertos temas están estrictamente prohibidos y **NO** deben ser mencionados -incluso a manera de broma- dentro de tu plantilla. Tal es el caso de: alusiones a explosivos, drogas, servicios ilegales o lenguaje inapropiado, entre otros.
-  Limita el número de plantillas enviadas y al número de usuarios a los que son dirigidas para así **NO** ser visto como spam.
-  **ÚNICAMENTE** puedes contactar mediante plantillas a aquellos usuarios que previamente hayan aceptado recibir comunicaciones por parte de tu empresa (averigua aquí cómo obtener dicha aprobación por parte de tus clientes).

# ¿Cuáles son algunas mejores prácticas para el diseño de mensajes de plantilla en WhatsApp Business?



**Personaliza** tus mensajes incluyendo parámetros “{{x}}” como el nombre o apellido del cliente, nombre de un producto, cifras específicas, etc.



Evita **errores de tipo** que te hagan perder peso y credibilidad. Ten en cuenta que una vez sometas tu plantilla a aprobación por parte de WhatsApp, no podrás editar su contenido.



Crea títulos o nombres de las plantillas que sean **claros, simples y directos**.

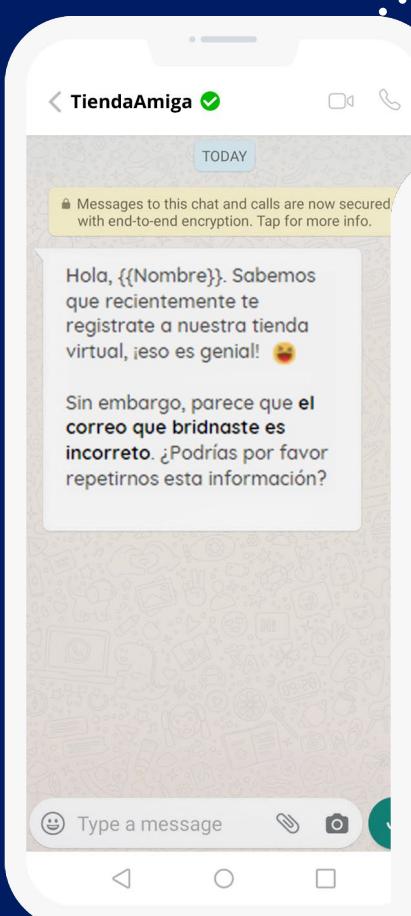


No incluyas **URLs acortados** (ej. bit.ly)



# Kit de plantillas: ejemplos y casos de uso a tener en cuenta

## Registro o actualización de cuentas



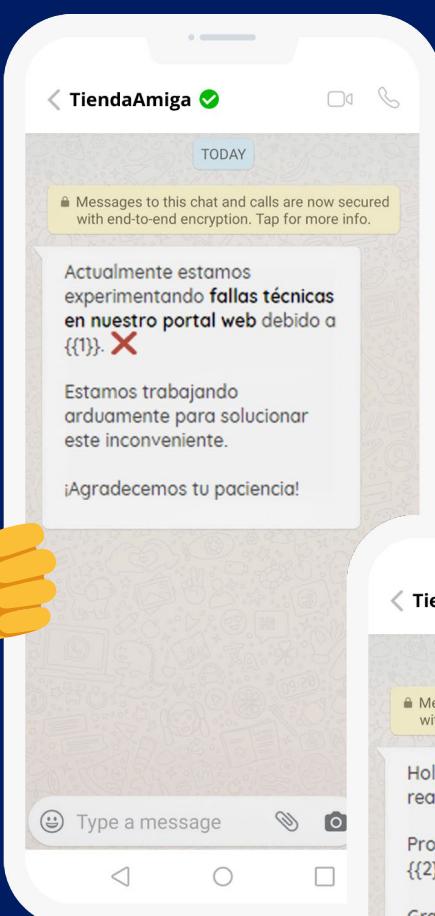
## Alertas y Notificaciones



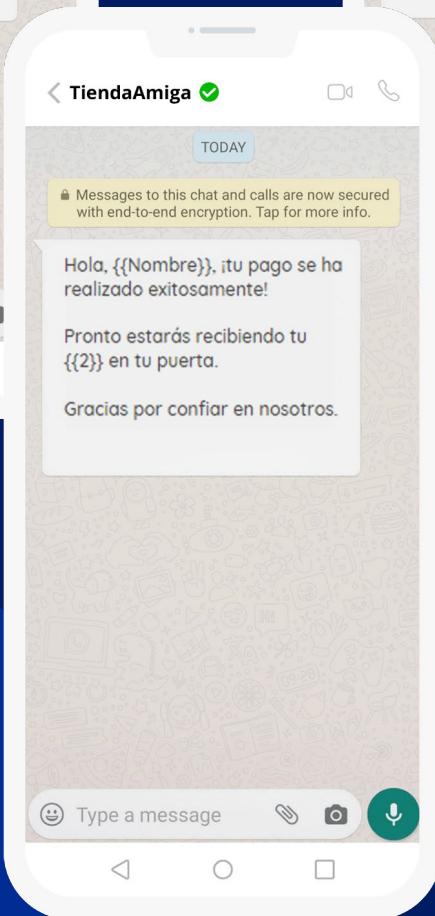
## Respuestas Automáticas



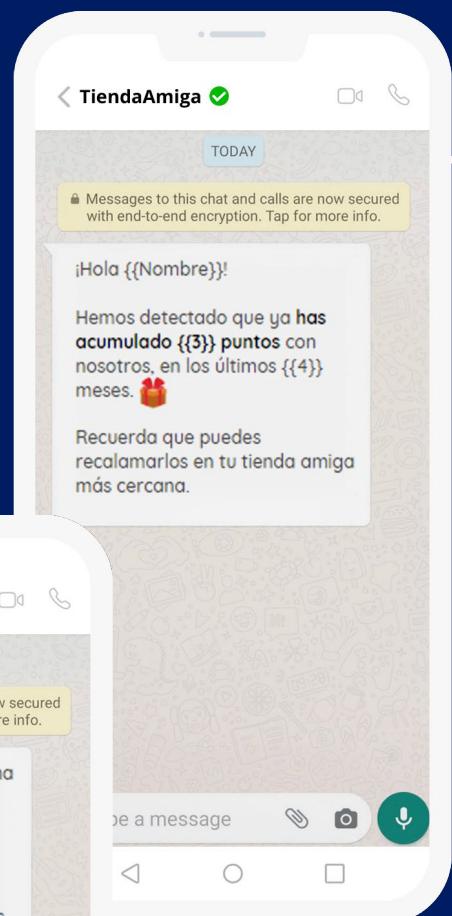
## Resolución de un Caso o Falla



## Notificación de pagos



## Estados de Cuenta



## Reservaciones y Citas

**Notificación de Envío**

**TiendaAmiga**

Hola, {{Nombre}}. Luego de haber seleccionado la opción "Recojer en tienda", te recordamos que podrás reclamar tu pedido el día {{5}} a las {{6}} horas en la siguiente dirección:

Cll 80 No.9-58, Bogotá-Colombia

**TiendaAmiga**

Hola, {{Nombre}}. ¡Gracias por tu mensaje! Al parecer nos contactaste por fuera de nuestro horario laboral, pero ya estamos aquí para servirte. 📞

Si deseas conversar, contesta este mensaje y responderemos con la mayor brevedad posible.

**TiendaAmiga**

¡Buenas noticias, {{Nombre}}! Tus {{producto}} ya han sido empacados y acaban de ser enviados con destino a tu dirección.

¡Esperamos disfrutes de tu compra! 😊

**Reabrir conversaciones que sobrepasaron la ventana de 24 horas**

**24**

# Infobip, el aliado que hace todo posible

Somos proveedores oficiales de la API de WhatsApp Business y queremos ayudarte a enviar mensajes más asertivos y con mejor recepción a tus clientes y usuarios.

**¿Qué esperas para hablar con uno de nuestros expertos y conocer todas las posibilidades que este importante canal puede ofrecerte en materia de funcionalidades y oportunidades comerciales?**

