



FEDER Fondo Europeo de Desarrollo Regional



Cofinanciado por la Unión Europea



MINISTERIO DE HACIENDA



Fondos Europeos



red.es

OFICINA  
**Acelera**  
*pyme*



Centro Tecnológico  
*Materias Primas Minerales y Materiales*

# Oficina Acelera Pyme V.3.0 – Región de Murcia



---

# Índice

## 1. CTM

a. Nuestra entidad

## 2. RED.ES

a. Convocatoria, programa, destinatarios y periodo.

b. ¿Qué es una Oficina Acelera Pyme?

## 3. LA OAP V.3.0 – REGIÓN DE MURCIA

a. Objetivo principal

b. Principales líneas

## 4. COLABORADORES

a. Ayuntamientos

b. Habilitadores

c. Asociaciones

---

---

# 01. CTM

---

## Nuestra entidad

**Asociación empresarial de investigación Centro Tecnológico de Materias Primas Minerales y Materiales**

## Áreas y unidades de negocio

**Formación, Orientación laboral, Asesoramiento Técnico, Investigación y Desarrollo, Servicios Tecnológicos, Información y documentación, Asesoramiento en Calidad, Laboratorio, Medio Ambiente, Seguridad Industrial, Geología y Topología, Diseño Industrial, Proyectos Industriales y Tecnología de la Información y las Comunicaciones.**

## Fines

**Formar, Informar y Asesorar.**



---

# 02. RED.ES

---



## Convocatoria

**Convocatoria de ayudas 2025 para la creación de la red de Oficinas Acelera Pyme.**

## Programa

**Desarrollo del emprendimiento tecnológico y la demanda tecnológica, en el marco de la acción estratégica de economía y sociedad digital del programa estatal de I+D+I orientada a retos de la sociedad.**



## Entidad convocante y otras relacionadas



## RED.es

**Red.es es una entidad pública adscrita al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital a través de la Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial.**

**Desarrollan programas de impulso de la economía digital, la innovación, el emprendimiento, la formación para jóvenes y profesionales y el apoyo a pymes mediante el fomento de un uso eficiente e intensivo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).**

**También despliegan programas de implantación tecnológica en los servicios públicos de la Administración –especialmente en Sanidad, Justicia y Educación–, y trabajamos para el desarrollo de las Ciudades e Islas Inteligentes.**



The screenshot shows the website for red.es. At the top, there is a navigation bar with the red.es logo and several links: Dominios.es, ONTSI, RedIRIS, Datos.gob.es, SEDIA, and España Digital. Below this is a secondary navigation bar with links for Iniciativas, Actualidad, Financiación Europea, Sobre nosotros, and Transparencia. The main content area is titled 'Quiénes somos' and includes the text: 'Somos un equipo dedicado a trabajar por la convergencia digital con Europa' and 'Fecha de Revisión: 13-02-2025'. To the right of this text is an icon of three people. Below the main content is a section titled 'Misión, visión y valores' which contains two bullet points: 'Misión: promover, de forma sostenible, la transformación digital de la economía, sociedad, servicios públicos y territorios de nuestro país.' and 'Visión: ser referente, nacional e internacional, en la transformación digital para el bienestar de las personas, la competitividad de las empresas y emprendedores, y la eficiencia y eficacia de las administraciones públicas.' Below this is a section titled 'Valores de Red.es:' which contains five bullet points: 'Compromiso - perseverancia, vinculación, entrega, dedicación, responsabilidad.', 'Orientación al logro - conciliar tensiones, cultura del éxito, resultados.', 'Profesionalidad - meritocracia, apolítica, transparencia, eficiencia.', 'Innovación - proactividad, creación, novedad, complejidad, competitividad, iniciativa, originalidad, modo activo.', and 'Equipo - gestión colegiada, unidad de propósito, cohesión en las decisiones, espíritu de equipo, bien común.'

---

# 03. LA OAP V.3.0 – REGIÓN DE MURCIA

---

## ¿Qué es una Oficina Acelera PYME?

Un espacio físico y un espacio virtual.

Se realizan labores de sensibilización y apoyo a las empresas españolas (incluidas las de nueva creación), especialmente las pequeñas y medianas empresas (pymes), autónomos y emprendedores (en adelante, “usuarios de las OAPs”)

Sobre las ventajas y metodologías innovadoras para optimizar el funcionamiento de sus negocios,

Por medio de la incorporación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en sus procesos

Para favorecer la demanda de tecnologías innovadoras que contribuyan a la mejora de su productividad.

---

**WEB → [acelerapymemurcia.es](https://acelerapymemurcia.es)**

**OAP** Región de Murcia

PRESENTACION COLABORADORES CONSULTORÍA IGUALDAD EVENTOS RECURSOS CONTACTO

# Oficina Acelera Pyme v.3.0

OFICINA **Acelera pyme** red.es

## Región de Murcia

La nueva Oficina Acelera Pyme v3.0 – Región de Murcia ya se encuentra en marcha. Si necesitas asesoramiento o soporte en transformación digital, emprendimiento tecnológico o incorporación de soluciones TIC, puedes contactar con nuestro equipo a través de esta web. Ofrecemos atención gratuita, tanto presencial como virtual, dirigida a pymes, autónomos y personas emprendedoras de toda la Región de Murcia.

Las Oficinas Acelera pyme puestas en marcha en toda España por Red.es, entidad pública adscrita al Ministerio para la transformación Digital y de la función Pública a través de la Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial, cuentan en su convocatoria 2025 con un importe de ayuda concedida de 30 millones de euros para impulsar la digitalización de pymes, autónomos y emprendedores. El importe de la ayuda máxima es del 80% del presupuesto subvencionable y está financiada por la Unión Europea, Fondos Europeos de Desarrollo Regional (FEDER) del periodo 2021-2027, Gobierno de España.

FEDER Fondo Europeo de Desarrollo Regional

OFICINA  
**Acelera**  
*pyme*

CTM Murcia  
Centro Tecnológico  
Murcia - Región de Murcia

**Oficina  
Acelera Pyme  
V.3.0 – Región  
de Murcia**

Comunidad por la Unión Europea

GOBIERNO DE MURCIA

Fondos Europeos

red.es

## Soporte

Murcia, España

968 741 500

Facebook X YouTube LinkedIn Instagram

**Acelera pyme RM** PRESENTACION COLABORADORES CONSULTORÍA NOTICIAS RECURSOS CONTACTO

### Envía tu consulta

Nombre*	Apellidos*
...	...
NIF*	Email*
...	Introduzca una dirección de correo electrónico
Entidad*	NIF Entidad
Empresa / Entidad / Organismo	NIF de Empresa / Entidad / Organismo
Asunto*	Como nos ha conocido*
Ayudas Kit Digital	Eventos

¿Quieres que te llamemos? ¡Déjanos tu teléfono!

+34 XXX XX XXX

Mensaje\*

**Enviar**

Usted consiente, a través de la marcación de la presente casilla, al tratamiento de sus datos con las finalidades descritas en la Política de Privacidad.

## Objetivo principal

**Apoyar para la generación de soluciones, conocimientos, tecnologías e innovaciones destinadas a la mejora de procesos de digitalización y la creación de productos y servicios tecnológicamente avanzados y de mayor valor añadido que reviertan en el conjunto de las pymes.**

DESTINADAS A LA MEJORA DE PROCESOS DE DIGITALIZACIÓN Y LA CREACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS TECNOLÓGICAMENTE AVANZADOS Y DE MAYOR VALOR AÑADIDO QUE REVIRTAN EN EL CONJUNTO DE LAS PYMES



## Las líneas de acción de nuestra OAP giran sobre 17 ejes

OFICINA **Acelera pyme** Centro Tecnológico del móvil, plano y material

### Acelera la transformación digital de tu PYME

#### 2. Comercio Electrónico

El Comercio electrónico, también conocido como e-commerce, es la **nueva forma de comprar y vender**. Se trata de la compra-venta de productos o servicios a través de **plataformas digitales**, pudiendo ser desde páginas web hasta perfiles o cuentas en redes sociales. Ofrece un importante rango de facilidades tanto a empresas como a consumidores, lo que ha propiciado que se convierta en uno de los elementos más recurrentes de todo el panorama digital en los tiempos modernos.

Más información en nuestra web y redes sociales  
[acelrapymemurcia.es](http://acelrapymemurcia.es)

Logo de la Unión Europea, Región de Murcia, y Fondos Europeos. red.es

C004/25-ED CV7  
2025/0475/00255771

1. **Sitio web y presencia básica en internet**
2. **Comercio electrónico**
3. **Gestión de redes sociales**
4. **Gestión de clientes**
5. **Business Intelligence y analítica**
6. **Servicios y herramientas de oficina virtual**
7. **Gestión de procesos**
8. **Gestión de la facturación y factura electrónica**
9. **Comunicaciones seguras**
10. **Ciberseguridad**
11. **Presencia avanzada en internet**
12. **Marketplace**
13. **Servicio de ciberseguridad gestionada**
14. **Gestión de clientes con IA asociada**
15. **Business Intelligence y Anaítica con IA asociada**
16. **Gestión de procesos con IA asociada**
17. **Puesto de trabajo seguro**



---

# 04. COLABORADORES

---

## Ayuntamientos

**Aledo, Albudeite, Alguazas, Bullas, Ceutí, Moratalla, Abarán, Ricote, Villanueva del Río Segura, Campos del Río, Cehegín, Molina de Segura y Fuente Álamo**



## Asociaciones



UNIVERSIDAD  
DE MURCIA

## Habilitadores





Cofinanciado por la Unión Europea



MINISTERIO DE HACIENDA



Fondos Europeos



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA DE ESTADO DE DIGITALIZACIÓN E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

red.es



FEDER Fondo Europeo de Desarrollo Regional



Cofinanciado por  
la Unión Europea



MINISTERIO  
DE HACIENDA



Fondos Europeos



red.es

OFICINA  
**Acelera**  
pyme



Centro Tecnológico  
*Materias Primas Minerales y Materiales*

# Oficina Acelera Pyme V.3.0 – Región de Murcia

ONLINE

20 demayo de2026



---

# Índice

1.CTM Nuestra entidad

2.RED.ES

a.Convocatoria, programa, destinatarios y periodo.

b.¿Qué es una Oficina Acelera Pyme?

3.LA OAP V.3.0 – REGIÓN DE MURCIA

a.Objetivo principal

b.Principales líneas

4.COLABORADORES

a.Ayuntamientos

b.Habilitadores

c.Asociaciones

---

---

01.  
CTM

---

## Nuestra entidad

**Asociación empresarial de investigación Centro Tecnológico de Materias Primas Minerales y Materiales**

**Áreas y unidades de negocio**  
**Formación, Orientación laboral, Asesoramiento Técnico, Investigación y Desarrollo, Servicios Tecnológicos, Información y documentación, Asesoramiento en Calidad, Laboratorio, Medio Ambiente, Seguridad Industrial, Geología y Topología, Diseño Industrial, Proyectos Industriales y Tecnología de la Información y las Comunicaciones.**

## Fines

**Formar, Informar y Asesorar.**



---

02.

RED.ES

---



## Convocatoria

**Convocatoria de ayudas 2025 para la creación de la red de Oficinas Acelera Pyme.**

## Programa

**Desarrollo del emprendimiento tecnológico y la demanda tecnológica, en el marco de la acción estratégica de economía y sociedad digital del programa estatal de I+D+I orientada a retos de la sociedad.**



## Entidad convocante y otras relacionadas



## RED.es

**Red.es es una entidad pública adscrita al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital a través de la Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial.**

**Desarrollan programas de impulso de la economía digital, la innovación, el emprendimiento, la formación para jóvenes y profesionales y el apoyo a pymes mediante el fomento de un uso eficiente e intensivo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).**

**También despliegan programas de implantación tecnológica en los servicios públicos de la Administración –especialmente en Sanidad, Justicia y Educación–, y trabajamos para el desarrollo de las Ciudades e Islas Inteligentes.**



The screenshot shows the website for red.es. At the top, there is a navigation bar with the red.es logo and links to Domínios.es, ONTSI, RedIRIS, Datos.gob.es, SEDIA, and España Digital. Below this is a secondary navigation bar with links to Iniciativas, Actualidad, Financiación Europea, Sobre nosotros (which is highlighted), and Transparencia. The main content area is titled 'Quiénes somos' and includes the text: 'Somos un equipo dedicado a trabajar por la convergencia digital con Europa' and 'Fecha de Revisión: 13-02-2025'. To the right of this text is an icon of three people. Below this is a section titled 'Misión, visión y valores' which contains two bullet points: 'Misión: promover, de forma sostenible, la transformación digital de la economía, sociedad, servicios públicos y territorios de nuestro país.' and 'Visión: ser referente, nacional e internacional, en la transformación digital para el bienestar de las personas, la competitividad de las empresas y emprendedores, y la eficiencia y eficacia de las administraciones públicas.' Below this is a section titled 'Valores de Red.es:' which contains five bullet points: 'Compromiso - perseverancia, vinculación, entrega, dedicación, responsabilidad.', 'Orientación al logro - conciliar tensiones, cultura del éxito, resultados.', 'Profesionalidad - meritocracia, apolítica, transparencia, eficiencia.', 'Innovación - proactividad, creación, novedad, complejidad, competitividad, iniciativa, originalidad, modo activo.', and 'Equipo - gestión colegiada, unidad de propósito, cohesión en las decisiones, espíritu de equipo, bien común.'

---

# 03. LA QAP V.3.0 – REGIÓN DE MURCIA

---

## ¿Qué es una Oficina Acelera PYME?

Un espacio físico y un espacio virtual.

Se realizan labores de sensibilización y apoyo a las empresas españolas (incluidas las de nueva creación), especialmente las pequeñas y medianas empresas (pymes), autónomos y emprendedores (en adelante, “usuarios de las OAPs”)

Sobre las ventajas y metodologías innovadoras para optimizar el funcionamiento de sus negocios,

Por medio de la incorporación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en sus procesos

Para favorecer la demanda de tecnologías innovadoras que contribuyan a la mejora de su productividad.

---

**WEB** → [acelerapymemurcia.es](https://acelerapymemurcia.es)

**OAP** Oficina Acelera Pyme

PRESENTACION COLABORADORES CONSULTORÍA IGUALDAD EVENTOS RECURSOS CONTACTO

# Oficina Acelera Pyme v.3.0

OFICINA **Acelera pyme** **red.es**

## Región de Murcia

La nueva Oficina Acelera Pyme v3.0 – Región de Murcia ya se encuentra en marcha. Si necesitas asesoramiento o soporte en transformación digital, emprendimiento tecnológico o incorporación de soluciones TIC, puedes contactar con nuestro equipo a través de esta web. Ofrecemos atención gratuita, tanto presencial como virtual, dirigida a pymes, autónomos y personas emprendedoras de toda la Región de Murcia.

Las Oficinas Acelera pyme puestas en marcha en toda España por Red.es, entidad pública adscrita al Ministerio para la transformación Digital y de la función Pública a través de la Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial, cuentan en su convocatoria 2025 con un importe de ayuda concedida de 30 millones de euros para impulsar la digitalización de pymes, autónomos y emprendedores. El importe de la ayuda máxima es del 80% del presupuesto subvencionable y está financiada por la Unión Europea, Fondos Europeos de Desarrollo Regional (FEDER) del periodo 2021-2027, Gobierno de España.



FEDER Fondo Europeo de Desarrollo Regional

OFICINA  
**Acelera**  
*pyme*

Centro Tecnológico  
Murcia

**Oficina  
Acelera Pyme  
V.3.0 – Región  
de Murcia**

Comunidad para la Unión Europea

Fondos Europeos

red.es

## Soporte

Murcia, España

968 741 500

Facebook X YouTube LinkedIn Instagram

**Acelera pyme RM** PRESENTACION COLABORADORES CONSULTORÍA NOTICIAS RECURSOS CONTACTO

### Envía tu consulta

Nombre *	Apellidos *
<input type="text"/>	<input type="text"/>
NIF*	Email *
<input type="text"/>	<input type="text" value="Introduzca una dirección de correo electrónico"/>
Entidad*	NIF Entidad
<input type="text" value="Empresa / Entidad / Organismo"/>	<input type="text" value="NIF de Empresa / Entidad / Organismo"/>
Asunto *	Como nos ha conocido*
<input type="text" value="Ayudas Kit Digital"/>	<input type="text" value="Eventos"/>

¿Quieres que te llamemos? ¡Déjanos tu teléfono!

Mensaje \*

**Enviar**

Usted consiente, a través de la marcación de la presente casilla, al tratamiento de sus datos con las finalidades descritas en la Política de Privacidad.

## Objetivo principal

**Apoyar para la generación de soluciones, conocimientos, tecnologías e innovaciones destinadas a la mejora de procesos de digitalización y la creación de productos y servicios tecnológicamente avanzados y de mayor valor añadido que reviertan en el conjunto de las pymes.**

DESTINADAS A LA MEJORA DE PROCESOS DE DIGITALIZACIÓN Y LA CREACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS TECNOLÓGICAMENTE AVANZADOS Y DE MAYOR VALOR AÑADIDO QUE REVIRTAN EN EL CONJUNTO DE LAS PYMES



## Las líneas de acción de nuestra OAP giran sobre 17 ejes



OFICINA **Acelera pyme**  Centro Tecnológico del móvil, pyme y materiales

### **Acelera la transformación digital de tu PYME**

#### 2. Comercio Electrónico

El Comercio electrónico, también conocido como e-commerce, es la **nueva forma de comprar y vender**. Se trata de la compra-venta de productos o servicios a través de **plataformas digitales**, pudiendo ser desde páginas web hasta perfiles o cuentas en redes sociales. Ofrece un importante rango de facilidades tanto a empresas como a consumidores, lo que ha propiciado que se convierta en uno de los elementos más recurrentes de todo el panorama digital en los tiempos modernos.



Más información en nuestra web y redes sociales  
[acelerapymemurcia.es](http://acelerapymemurcia.es)





C004/25-ED CV7  
3075/03/2020/16371

1. Sitio web y presencia básica en internet
2. Comercio electrónico
3. Gestión de redes sociales
4. Gestión de clientes
5. Business Intelligence y analítica
6. Servicios y herramientas de oficina virtual
7. Gestión de procesos
8. Gestión de la facturación y factura electrónica
9. Comunicaciones seguras
10. Ciberseguridad
11. Presencia avanzada en internet
12. Marketplace
13. Servicio de ciberseguridad gestionada
14. Gestión de clientes con IA asociada
15. Business Intelligence y Analítica con IA asociada
16. Gestión de procesos con IA asociada
17. Puesto de trabajo seguro



---

# 04. COLABORADORES

---

## Ayuntamientos

**Aledo, Albudeite, Alguazas, Bullas, Ceutí, Moratalla, Abarán, Ricote, Villanueva del Río Segura, Campos del Río, Cehegín, Molina de Segura y Fuente Álamo**



Ayuntamiento de Abarán



## Asociaciones



UNIVERSIDAD  
DE MURCIA

## Habilitadores



FEDER Fondo Europeo de Desarrollo Regional

OFICINA **Acelera pyme** Centro Tecnológico Murcia Primer Ministerio

## WHATSAPP BUSINESS PARA COMERCIOS:

### FIDELIZA A TUS CLIENTES DE FORMA SENCILLA

DÍA **20** MES **MAYO** AÑO **2026** HORA **15:30** **ONLINE**

A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA TEAMS

INSCRIPCIONES



**ANDREA DÓLERA PEÑALVER**  
CEO de *Infinity Marketing & Eventos*,  
especialista en marketing  
estratégico y branding.

Con la colaboración de:  

Tlf: 601 92 11 08 [hola@celerapymemurcia.es](mailto:hola@celerapymemurcia.es)

## PROGRAMA

### 15:30H BIENVENIDA Y PRESENTACIÓN

*Mavi Fernández. Técnico de soporte en la Oficina Acelera Pyme v.3.0 – Región de Murcia*

### 15:45H WHATSAPP BUSINESS PARA COMERCIOS: FIDELIZA A TUS CLIENTES DE FORMA SENCILLA

*Andrea Dólera Peñalver. CEO de **Infinity Marketing & Eventos**. Especialista en marketing estratégico y branding.*

1. Diferencias entre WhatsApp normal y WhatsApp Business
2. Configuración del perfil del negocio
3. Mensajes automáticos: bienvenida, ausencia y respuestas rápidas
4. Catálogo de productos y servicios
5. Listas de difusión
6. Buenas prácticas para no molestar al cliente
7. Ejercicio práctico final: configuración completa de la cuenta.

### RONDA DE PREGUNTAS Y NETWORKING ONLINE

### ANDREA DÓLERA PEÑALVER

*CEO de **Infinity Marketing & Eventos**,  
especialista en marketing  
estratégico y branding*



FEDER Fondo Europeo de Desarrollo Regional



Cofinanciado por  
la Unión Europea



MINISTERIO  
DE HACIENDA



Fondos Europeos



red.es

OFICINA

**Acelera**  
*pyme*

**INFINITY**  
MARKETING & EVENTOS

# WHATSAPP BUSINESS para comercios:

**Fideliza a tus clientes  
de forma sencilla**





# - ÍNDICE -

1. DIFERENCIAS ENTRE WHATSAPP NORMAL Y WHATSAPP BUSINESS
2. CONFIGURACIÓN DEL PERFIL DEL NEGOCIO
3. MENSAJES AUTOMÁTICOS: BIENVENIDA, AUSENCIA Y RESPUESTAS RÁPIDAS
4. CATÁLOGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS
5. LISTAS DE DIFUSIÓN
6. BUENAS PRÁCTICAS PARA NO MOLESTAR AL CLIENTE
7. OTRAS COSAS A TENER EN CUENTA
8. EJERCICIO PRÁCTICO FINAL: CONFIGURACIÓN COMPLETA DE LA CUENTA.



# OBJETIVOS DE LA FORMACIÓN

## HOY VAS A APRENDER A:

- **CONVERTIR WHATSAPP EN UNA HERRAMIENTA DE VENTAS**
- **AUTOMATIZAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE**
- **ORGANIZAR TUS CONTACTOS Y MENSAJES**
- **MOSTRAR TUS PRODUCTOS DE FORMA PROFESIONAL**
- **FIDELIZAR CLIENTES DE MANERA SENCILLA**





# *Idea Clave Inicial*

**WHATSAPP NO ES SOLO PARA HABLAR... ¡ES PARA VENDER!**

MILLONES DE PERSONAS USAN WHATSAPP CADA DÍA. TU NEGOCIO PUEDE ESTAR PRESENTE JUSTO DONDE ESTÁN TUS CLIENTES, DE FORMA CERCANA, RÁPIDA Y SIN COMPLICACIONES. LA DIFERENCIA ESTÁ EN CÓMO LO USAS.





---

# 1. DIFERENCIAS ENTRE WHATSAPP **NORMAL** Y WHATSAPP **BUSINESS**

---

## I.DIFERENCIAS ENTRE WHATSAPP NORMAL Y WHATSAPP BUSINESS

---

Muchos comercios usan el WhatsApp de toda la vida, pero **WhatsApp Business** tiene herramientas pensadas especialmente para negocios. Aquí te explicamos la diferencia:



### WhatsApp Normal

- Uso personal, para hablar con amigos y familia
- Sin perfil de empresa
- Sin catálogo de productos
- Sin respuestas automáticas
- Sin estadísticas ni herramientas de negocio

### WhatsApp Business

- Perfil profesional de empresa
- Catálogo de productos y servicios
- Mensajes automáticos de bienvenida y ausencia
- Respuestas rápidas guardadas
- Estadísticas de mensajes enviados



## 1.2 EJEMPLOS DE QUÉ PUEDO HACER CON WHATSAPP BUSINESS

---

### ENVIAR PRODUCTOS SIN WEB

Usar el catálogo como mini tienda

Ejemplo:

- "Te dejo aquí nuestros packs más vendidos "

Perfecto para:

- tiendas
- servicios
- hostelería

### GESTIONAR RESERVAS Y CITAS

Ejemplo:

- peluquería → citas
- restaurante → reservas
- entrenador → sesiones

Mensaje tipo:

"Te confirmo tu cita para mañana a las 18:00 "

### LANZAR PROMOCIONES

Con listas de difusión

Ejemplo:

- "Solo hoy: -20% en..."

clave:

- corto
- claro
- con intención



## 1.2 EJEMPLOS DE QUÉ PUEDO HACER CON WHATSAPP BUSINESS

---

### RESPONDER AUTOMÁTICAMENTE (SIN PERDER CLIENTES)

Ejemplo:

- "Hola ahora mismo no estamos disponibles, pero te respondo en breve"

Evitas que el cliente se vaya

### ORGANIZAR CLIENTES (ETIQUETAS)

Ejemplo:

- nuevos clientes
- clientes habituales
- pendientes de respuesta
- VIP

Esto es orden =  
eficiencia = dinero

### CERRAR VENTAS MÁS RÁPIDO

Ejemplo:

- cliente duda → tú envías info + catálogo + solución

"Te recomiendo este pack"

Le facilitas decidir





---

## **2. CONFIGURA TU PERFIL DE EMPRESA**

---

## 2.1 CONFIGURA TU PERFIL DE EMPRESA

### Nombre del negocio

Usa el nombre real de tu comercio para que te encuentren fácilmente.

### Teléfono

Asegurate de que esté correctamente escrito

### Categorías

Elegir bien la categoría a la que pertenece nuestro negocio

### Dirección

Introducimos la dirección del negocio físico. Si no tenemos, podemos dejarlo en blanco.



## 2.2 CONFIGURA TU PERFIL DE EMPRESA

### Foto de Perfil + Foto de Portada

Pon el logo de tu negocio o una foto clara de tu local.

### Sitio web

Insertamos sitio web si lo tuviéramos

### Descripción

Realizamos una descripción que venda. Si tenemos enlace a una app o plataforma de citas, podemos incluirlo.

Para optimizar el texto de descripción al máximo podemos utilizar herramientas como CHAT GPT



The screenshot shows a LinkedIn profile for 'Infinity Marketing & Eventos'. At the top, there is a banner image with the text 'WELCOME TO YOUR INFINITY Marketing Xperience' and a circular profile picture of a woman. Below the banner, there is an 'Editar' button and a note that the profile is public. The 'Sitio(s) web' section contains the URL 'https://infinitymarketingyeventos.com'. The 'Descripción de empresa' section features the company name 'Infinity Marketing & Eventos' followed by a detailed description of their services in Spanish, including strategic creativity, advertising campaigns, and event production. At the bottom, there is a call to action to 'Reserva tu cita aquí' with a Calendly link.



## 2.3 CONFIGURA TU PERFIL DE EMPRESA

### Horario de apertura

Indicamos el horario en el que atendemos al público

### E-mail

Correo electrónico en el que nos pueden contactar

### Catálogo

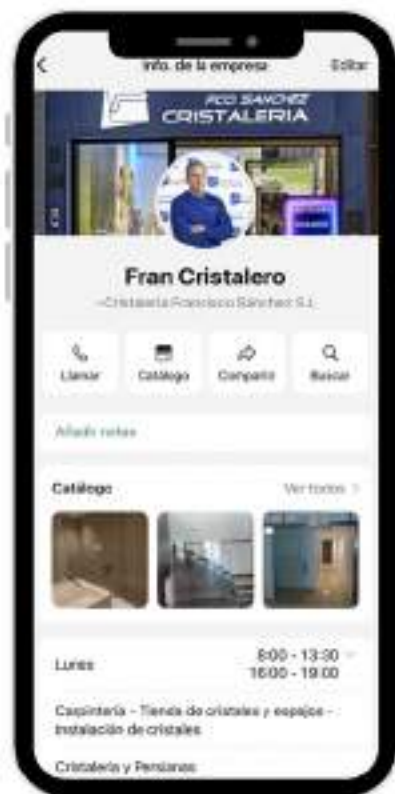
Aquí es dónde expondremos nuestros productos y servicios.

### Redes Sociales

Enlazamos nuestros perfiles de redes sociales.



## 2.4 CASOS DE ÉXITO





---

# **3. MENSAJES AUTOMÁTICOS: BIENVENIDA, AUSENCIA Y RESPUESTAS RÁPIDAS**

---



### Automatización: Responde sin estar pendiente

Con WhatsApp Business puedes configurar mensajes automáticos para que **ningún cliente se quede sin respuesta**, aunque estés ocupado o fuera de horario.

Mensaje de  
bienvenida

Mensaje de  
ausencia

Respuestas  
rápidas

## 3.2 MENSAJES AUTOMÁTICOS: BIENVENIDA

### Mensaje de Bienvenida

Se envía automáticamente la primera vez que alguien te escribe.

Ejemplo: "¡Hola! Gracias por contactar con nosotros. En breve te atendemos."

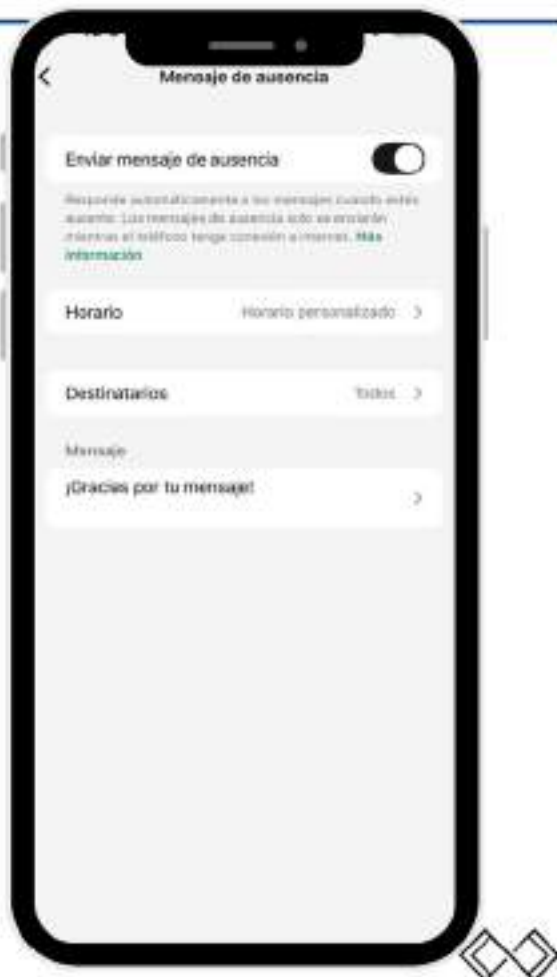


### 3.3 MENSAJES AUTOMÁTICOS: AUSENCIA

#### Mensaje de Ausencia

Se envía fuera de tu horario de atención.

Ejemplo: "Ahora mismo no estamos disponibles. Te respondemos en cuanto abramos."



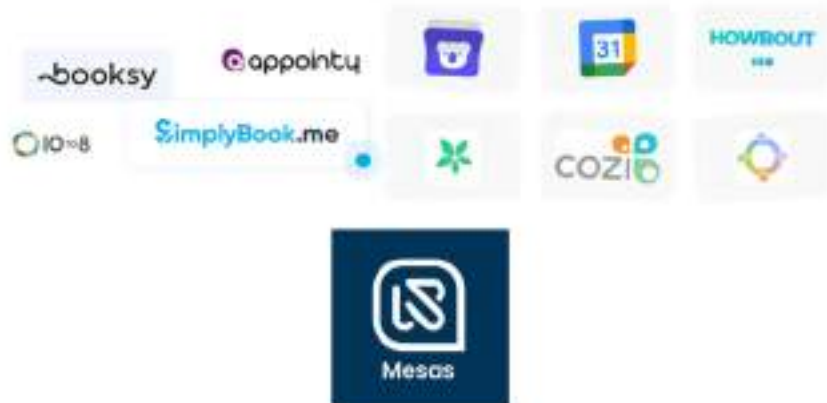
## 3.4 MENSAJES AUTOMÁTICOS: RESPUESTAS RÁPIDAS

### Respuestas Rápidas



Guarda respuestas a preguntas frecuentes (precios, horarios, ubicación) y envíasalas con un solo toque.

Además podemos enviar nuestros enlaces para programar una reunión, coger cita o reservar una mesa o un servicio.





---

# **4.CATÁLOGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**

---



### El Catálogo: Tu tienda dentro de WhatsApp

El catálogo te permite mostrar tus **productos y servicios con foto, descripción y precio** directamente en WhatsApp. Tus clientes pueden verlo sin salir de la aplicación.

**Añade fotos**

**Describe cada artículo**

**Comparte fácilmente**

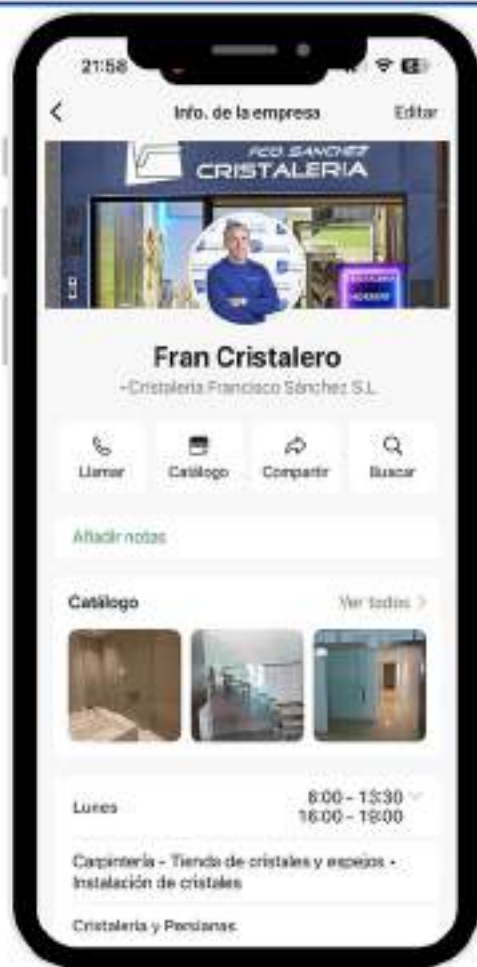
## 4.2 CATÁLOGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

### Por qué un catálogo de productos en WhatsApp Business

1. ACORTAS EL CAMINO A LA COMPRA
2. RESPONDES SIN RESPONDER
3. REDUCES FRICCIÓN (clave total)
4. CONViertes WHATSAPP EN UNA MINI TIENDA
5. AUMENTAS LA PERCEPCIÓN DE PROFESIONALIDAD
6. AHORRAS TIEMPO (MUCHO)
7. FACILITAS LA DECISIÓN
8. VENDES INCLUSO CUANDO NO ESTÁS



## 4.2 CATÁLOGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS



## 4.3 CATÁLOGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS: LAS CLAVES

Las claves del éxito de tener un catálogo en WhatsApp Business son:

- Imagen de perfil y descripción
- Categoría organizada
- Fotos de Calidad
- Precios Visibles
- Fácil de Comprar



## 4.4 CATÁLOGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS: AÑADIR FOTOS

### Añade fotos

Sube imágenes atractivas de cada producto o servicio.



## 4.5 CATÁLOGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS: DESCRIBIR BIEN

### Describe cada artículo

Escribe una descripción clara y el precio para evitar dudas.



## 4.6 CATÁLOGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS: COMPARTIR

### Comparte a tus clientes

Envía el catálogo completo o un producto concreto a cualquier cliente en segundos.



## 4.7 CATÁLOGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS: FUNCIONAMIENTO

### Cómo se vende realmente con WhatsApp

Atracción → Conversación → Decisión → Cierre → Fidelización

- Estado → llama la atención
- Cliente escribe → conversación
- Catálogo / respuestas → decisión
- Mensaje claro → cierre
- Seguimiento → fidelización

\*GUÍA DE MARKETING DE EMBUDO EN WHATSAPP BUSINESS





---

## **5. LISTAS DE DIFUSIÓN**

---

# Listas de difusión

Envía el mismo mensaje a varios clientes a la vez sin crear un grupo.

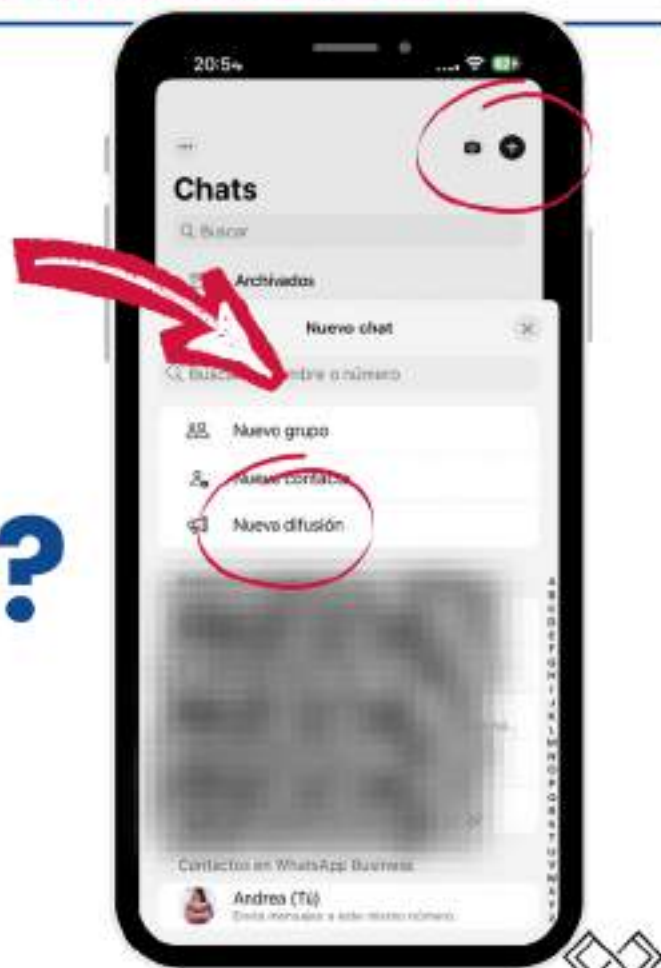
Ideal para:

- Promociones y ofertas especiales
- Novedades de productos
- Recordatorios de citas o eventos



## 5.2 LISTAS DE DIFUSIÓN: CÓMO HACER UNA LISTA DE DIFUSIÓN

**¿DÓNDE  
CREARLAS?**



## 5.3 LISTAS DE DIFUSIÓN: QUÉ HA CAMBIADO

---

### YA NO FUNCIONAN COMO ANTES

Antes:

- creabas lista
- se quedaba guardada
- la reutilizabas fácilmente

Ahora (en muchos dispositivos/versiones):

- haces la selección de contactos
- envías el mensaje
- y no siempre queda como lista reutilizable clara

Traducción sencilla:

- "No es una base de datos guardada... es más bien un envío puntual"



## 5.4 LISTAS DE DIFUSIÓN: QUÉ HA CAMBIADO

---

### SOLO LLEGA SI TE TIENEN GUARDADA

Esto es CLAVE y mucha gente no lo sabe.

Para que funcione:

- el cliente debe tener tu número guardado

Si no:

no recibe el mensaje



## 5.5 LISTAS DE DIFUSIÓN: QUÉ HA CAMBIADO

---

### FUNCIONAN MEJOR CON SEGMENTACIÓN

Ejemplo:

- clientes habituales
- nuevos
- interesados en X

Aunque no haya listas guardadas perfectas, puedes:

- seleccionar contactos manualmente
- usar etiquetas como guía



## 5.6 LISTAS DE DIFUSIÓN: QUÉ HA CAMBIADO

---

### MENSAJES CORTOS Y CON INTENCIÓN

Esto NO es email marketing largo

Funciona mejor:

- directo
- claro
- con CTA

Ejemplo:

"Solo hoy: -20% en [producto] ¿te interesa?"





---

## **6. BUENAS PRÁCTICAS PARA NO MOLESTAR AL CLIENTE.**

---

### Buenas prácticas

- **Responde rápido:** los clientes valoran la inmediatez.
- **Sé claro y amable:** mensajes cortos y directos.
- **No hagas spam:** solo escribe cuando tengas algo útil que decir.
- **Pide permiso:** añade solo a clientes que lo hayan aceptado.





---

# **7.OTRAS COSAS A TENER EN CUENTA**

---

## 7.1 OTRAS COSAS A TENER EN CUENTA: ETIQUETAS

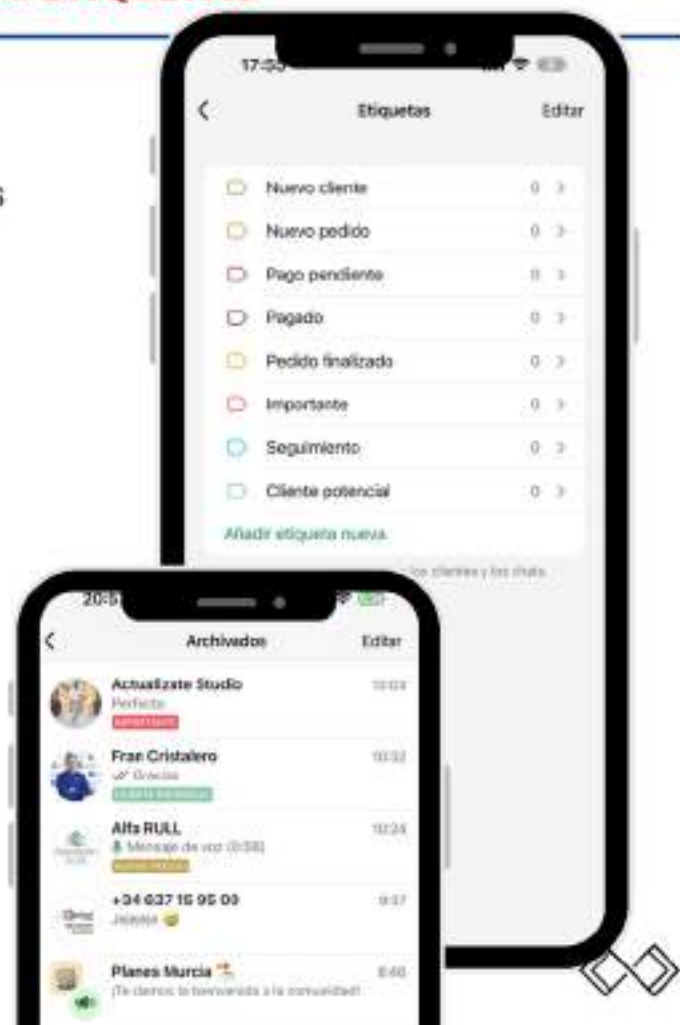
### ETIQUETAS

Sistema para organizar tus contactos y conversaciones.

- Ordenar clientes
- Priorizar respuestas
- No olvidar seguimientos
- Tener control del negocio

Puedes ver rápido:

- quién no ha respondido
- quién está interesado
- quién está a punto de comprar.



## 7.2 OTRAS COSAS A TENER EN CUENTA: HERRAMIENTAS

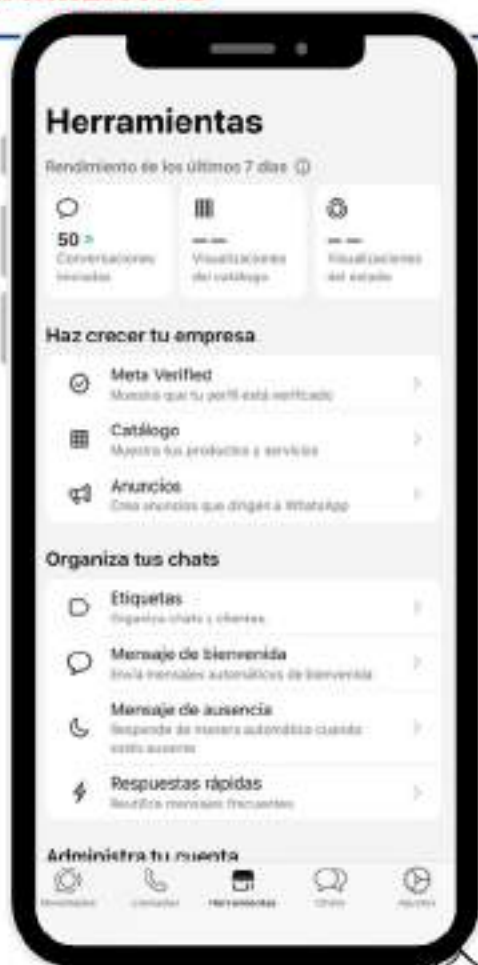
### HERRAMIENTAS

Te ayudan a entender qué está pasando en tu WhatsApp.

- **Conversaciones iniciadas**
- **Visualizaciones de catálogo**
- **Visualizaciones de estado**

Puedes ver rápido:

- medir interés real
- saber si tu catálogo interesa
- detectar productos atractivos
- medir alcance



## 7.3 OTRAS COSAS A TENER EN CUENTA: CATEGORÍA

### CATEGORÍA

- Ayuda al cliente a entender qué haces en segundos
- Aumenta la confianza
- Facilita que te identifiquen rápidamente

Se traduce en:

- Más claridad = menos dudas
- Mejor primera impresión
- Comunicación más profesional





---

# **8. EJERCICIO PRÁCTICO FINAL: CONFIGURACIÓN COMPLETA DE LA CUENTA.**

---

## 8.1 EJERCICIO PRÁCTICO

# Ejercicio Práctico: ¡Manos a la obra!

Ahora vamos a **configurarlo todo juntos en directo**. Sigue estos pasos con tu propio móvil:



1 Coge tu móvil y sigue cada paso junto al instructor. Si tienes alguna duda, ¡pregunta sin miedo! No hay preguntas tontas.



## 8.2 EJERCICIO PRÁCTICO



### ¡Enhorabuena! Ya sabes vender con WhatsApp Business



Hoy has dado un gran paso para hacer crecer tu negocio. Recuerda lo más importante:



#### Perfil completo

Nombre, foto, horario y descripción.



#### Automatización

Bienvenida, ausencia y respuestas rápidas.



#### Catálogo activo

Productos con foto, descripción y precio.



#### Fideliza clientes

Difusión, rapidez y sin spam.



¡WhatsApp no es solo para hablar, es para vender! Empieza hoy mismo a aplicar todo lo que has aprendido.



