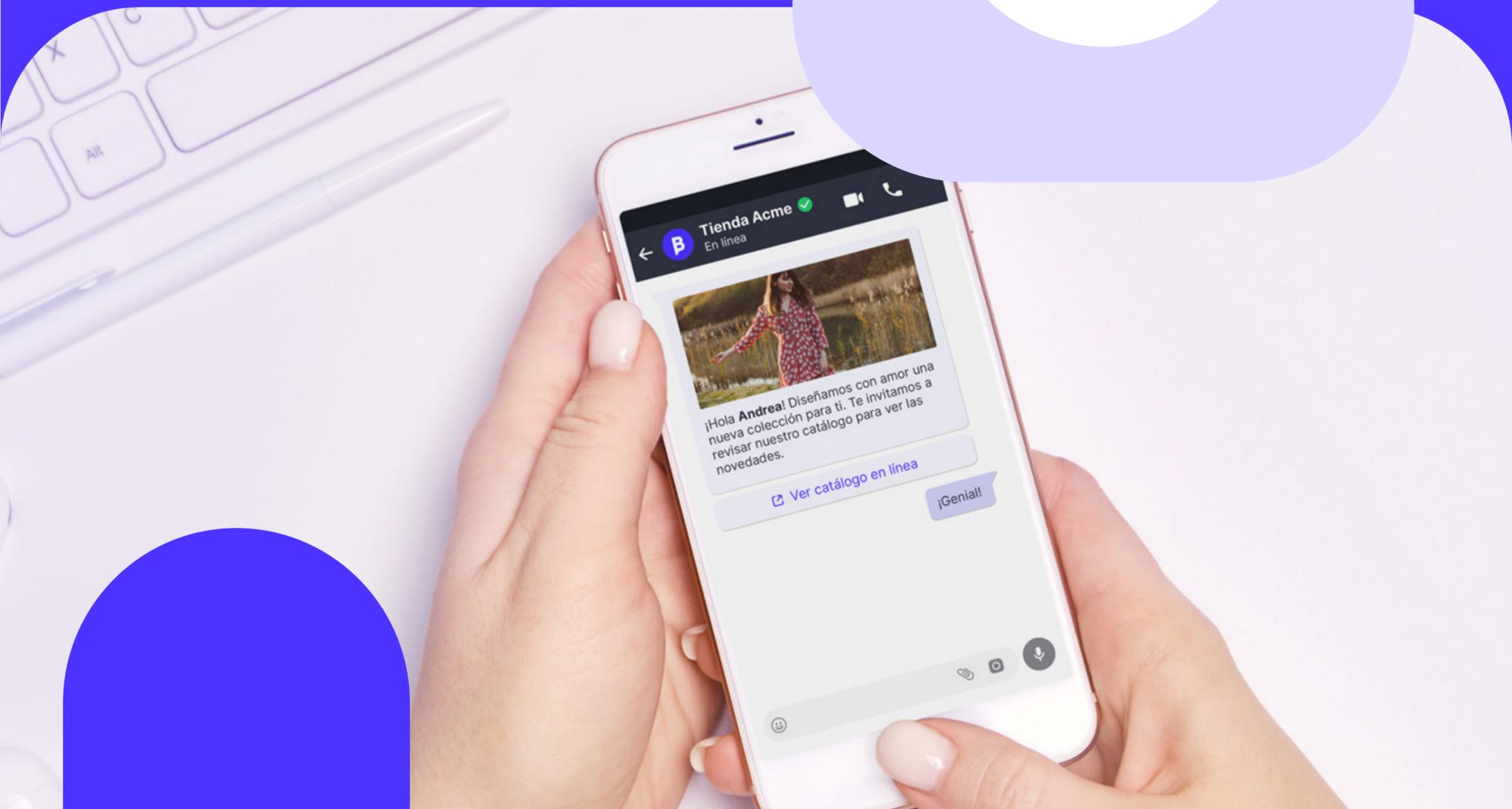


Guía de plantillas para tus envíos masivos de WhatsApp



Contenido



¿Qué son los envíos masivos de WhatsApp?	3
¿Qué es una plantilla de WhatsApp?	4
Ejemplos de plantillas para envíos masivos	6
Comercio electrónico y retail	7
Hospitales y centros médicos	8
Servicios financieros o Fintech	9
Seguros	10
Automotriz	11
Ventas, Marketing y Educativos	12
Mercado e inmobiliario	13
Universidades, e-Learning e Institutos	14
Agencias de viajes	15
Servicios por suscripción (TV, Software, Cable)	16



¿Qué son los envíos masivos de WhatsApp?

Los envíos masivos de WhatsApp son una de las formas más rápidas y sencillas que tienen las empresas para mantenerse **conectado con sus clientes o generar nuevas conversaciones**.

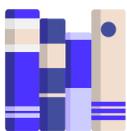
Se tratan de aquellos mensajes enviados por una empresa o marca a todos sus clientes de forma masiva con un objetivo netamente comercial, a partir de una base de datos y una **plantilla aprobada por WhatsApp**. Estos mensajes pueden usarse para:

- Anunciar un nuevo producto o servicio.
- Enviar notificaciones sobre el estado de un pedido.
- Recomendar productos relacionados con compras anteriores de un cliente.
- Generar alertas.
- Comunicar ofertas relevantes.
- Enviar recordatorios o confirmaciones de citas.

Enviar mensajes masivos por WhatsApp es muy fácil, sin embargo, algunas empresas desconocen las infinitas posibilidades de conectar con sus clientes por medio de mensajes de texto, específicamente a través de las plantillas.

Es por esto que hemos preparado una guía con ejemplos de plantillas aplicadas a varios sectores. Un compilado que seguro te servirá de inspiración en tus próximas campañas.





¿Qué es una plantilla de WhatsApp?

Según la definición de Meta (anteriormente Facebook) las plantillas o templates de WhatsApp son “**formatos de mensajes específicos que las empresas usan para enviar notificaciones o mensajes de atención al cliente a las personas que hayan aceptado recibirlos**”.

En otras palabras las plantillas de WhatsApp son formatos de mensajes con un texto predeterminado y unos campos variables que puedes reemplazar por la información que desees. Para crear una plantilla lo primero que debes hacer es elegir la categoría, el nombre y el idioma.

- **Categoría:** selecciona el tipo de plantilla que quieras crear.
- **Nombre:** escribe el nombre de la plantilla usando solamente minúsculas, números y guiones bajos usando como máximo 512 caracteres.
- **Idioma:** elige el idioma del mensaje de tu plantilla. Puedes agregar o eliminar idiomas según lo necesites.

Para que quede mucho más claro, veamos uno a uno los elementos que componen una plantilla de WhatsApp. Cuando envías un mensaje masivo tu plantilla se verá así:

Campo variable
Es un campo que podrás reemplazar a partir de la información en tu base de datos.

Encabezado
Es opcional y puede contener texto, imágenes o PDFs (25MG máx.). Será lo primero que tus contactos verán en el mensaje.
El cliente debe proveer para su registro, la URL pública donde está el archivo.

Cuerpo del mensaje
Es el contenido de tu mensaje. Puedes agregar emojis y toda la información específica que quieres comunicar a tus contactos en 1.024 caracteres y sin límite de variables.

Footer
Frase breve de 60 caracteres al final de tu mensaje.

Botones
Agrega los botones o enlaces de llamado a la acción para redireccionar a un sitio web o para realizar una llamada a un número empresarial. En tu plantilla puedes usar ambas opciones o solo una.



¿Ya ves? Las plantillas de WhatsApp son muy fáciles de usar y puedes utilizarlas para:

- Recordatorios
- Información sobre envíos
- Resolución de problemas
- Actualizaciones de pago
- Entre otros

Si quieres empezar a usar los envíos masivos en tu empresa ya debes saber que **el equipo de soporte de B2Chat es el personal encargado de gestionar el uso de la plantilla que desees utilizar** con unos tiempos estimados de respuesta según el tipo de template que hayas escogido.

Si tu plantilla es de texto plano, de 1 a 2 días hábiles se habrá gestionado tu template. Mientras que si tu plantilla es del tipo que contiene encabezado, tendrás una respuesta entre 1 a 3 días hábiles.

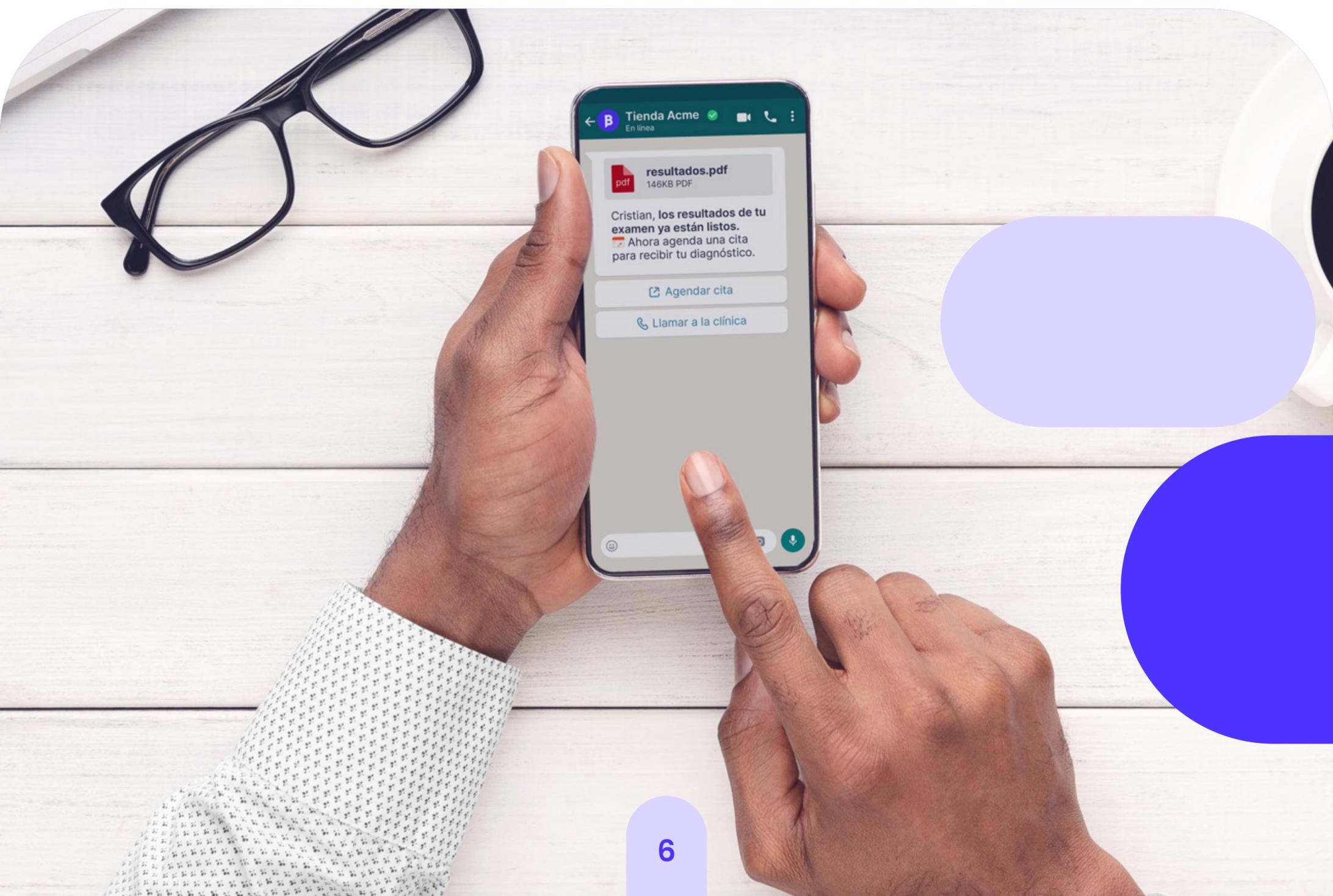


Ejemplos de plantillas para envíos masivos

Sabemos que los envíos masivos son una oportunidad para **incrementar ventas y generar nuevas conversaciones** entre las empresas y sus clientes.

Sin embargo, cada marca es única y tendrá algo diferente que decir, por eso, presentamos una lista de ejemplos de plantillas dirigidos a varios sectores como e-commerce, marketing y ventas, agencias de viajes, logística y muchos más.

Además, recuerda que las plantillas son interactivas y pueden incluir imágenes, PDF, enlaces y botones. Anímate a conocerlos todos, encuentra la inspiración que necesitas y empieza a usar las plantillas en tu negocio ¡Ya!





Comercio electrónico y retail

Si tu empresa es un e-commerce o un retail, usa las plantillas para enviar mensajes asociados a: seguimiento al pedido, confirmación de compra, promociones o lanzamientos.

Ejemplo 1



¡Hola **Cristian!** 😊 En Tiendas Acme nos emociona avisarte que ya salió tu pedido de nuestra bodega y estás cerca de recibirlo 📦🚚

Llegará a tu dirección Calle 52 #34-11

[🔗 Rastrear pedido](#)

Ejemplo 2



Katherine, tú eres importante para nosotros 😊 te invitamos a que pases un rato increíble en el **evento de lanzamiento** 🎉 que se llevará a cabo en Koelia el día 7 de mayo a las 7:00 PM.

Por favor confirma tu asistencia respondiendo **SI** a este mensaje.

Ejemplo 3



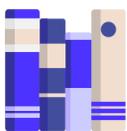
¡Hola **Martin!** La promoción que revisaste hace unos días aún está vigente. Para verla nuevamente haz clic en el botón 🖱️

[🔗 Ver catálogo en línea](#)

Ejemplo 4

Hola Camilo, te queremos informar que este fin de semana estaremos de **BLACK WEEKEND con el 20% en toda la tienda** ¡No te lo pierdas!

Visita la tienda <https://acmestore.com>



Hospitales y centros médicos

Las empresas del sector salud, pueden utilizar las plantillas para enviar mensajes para confirmaciones de citas, recordatorios, o para informar sobre jornadas de atención específicas.

Ejemplo 1

Recuerda que tienes una **cita odontológica** en 📍 Clínica del norte 🇨🇪 el día **lunes, 9 de mayo** 🕒 A las **8:00 AM** con el(la) Dr (a). Andrea Castro. Si tienes dudas con tu cita, puedes responder este mensaje.

Consulta los detalles de tu cita aquí <https://salud.acme/2hsye91>

[🔗 Cambiar o cancelar la cita](#)

Ejemplo 2



resultados.pdf
146KB PDF

Hola Cristian, los resultados de tu examen ya están listos. Ahora agenda una cita para obtener el diagnóstico.

[🔗 Agendar cita](#)

[📞 Llamar a la clínica](#)

Ejemplo 3

Gracias por utilizar los servicios de Centro Médico Acme 😊 **Tu servicio se ha agendado de manera exitosa.**

Te recordamos que el paciente debe estar en perfecto estado de salud para poder proceder a la realización del servicio. De no ser así, comunícate con nuestro equipo por los siguientes medios 🙌

[🔗 Formulario](#)

[📞 Llámanos](#)

Ejemplo 4

Continúa con
tu tratamiento

[🇨🇪 Reagenda tu cita](#)

Hola, **Camila**. Vemos que no pudiste asistir a tu **cita odontológica** en **Clínica del norte** el día **lunes, 9 de mayo** a las **8:00 AM** con el Dr(a). Andrea Castro ¡No te preocupes!

Por favor responde a este mensaje para asignarte una nueva cita y que continúes con tu tratamiento.



Servicios financieros o Fintech

En esta categoría puedes usar las plantillas para informar pre-aprobaciones de créditos, notificar pagos pendientes, anunciar programas y nuevos productos.

Ejemplo 1



Buenas tardes Estimado(a) Josué, nos complace informarle que mantiene una **tarjeta de crédito pre-aprobada** con Banco Acme.

Para consultas llamar al #334 o usar el botón de abajo 📞

 Llamar al banco

Ejemplo 2



¡Hola **Katherine!** Te queremos notificar que por medio de este chat **puedes iniciar el trámite de tu crédito** 🗣️ con Banco Acme, escribe **INICIAR** para que uno de nuestros agentes te atienda.

Ejemplo 3

Leonardo, tienes un acuerdo de pago con la entidad Financiera Acme y **aún no registramos el pago** ⚠️ Te invitamos a cancelarlo hoy mismo y evita el incremento de intereses y honorarios en tu obligación.

 Ver métodos de pago

Ejemplo 4

⚠️ **Ana**, tienes extractos pendientes por revisar. Recuerda que puedes revisarlos desde la APP o en tu banca online.

Ir a mi banca online 📱
<https://bancaacme.com/personas>

 Descarga la app



Seguros

Si tu empresa ofrece seguros puedes usar las plantillas para enviar recordatorios de pagos de pólizas y notificaciones de vencimientos de coberturas.

Ejemplo 1

Hola **Nicolás**, soy Steven de Seguros Acme, queremos que estés siempre bien asegurado 🛡️ Por eso te recordamos que para **mantener la cobertura de tu póliza de vida**, realices el pago mensual de tu póliza antes por valor de \$100.000 recibo de pago N° 44569. Recuerda que estos pagos deben hacerse los 5 de cada mes 🇸🇪

Puedes hacerlo de manera muy fácil en este enlace 📌
<https://segurosacme.com/yue730a>

Ejemplo 2



Hola **Isabel**, soy Moisés de Seguros Acme. **A partir de hoy, comienza la vigencia del soat de tu vehículo.** El pago puedes hacerlo desde ya de manera muy fácil en el link 📌

Recuerda hacerlo durante los próximos 5 días para conservar la cobertura 🇸🇪

[📌 Enlace para pagos](#)

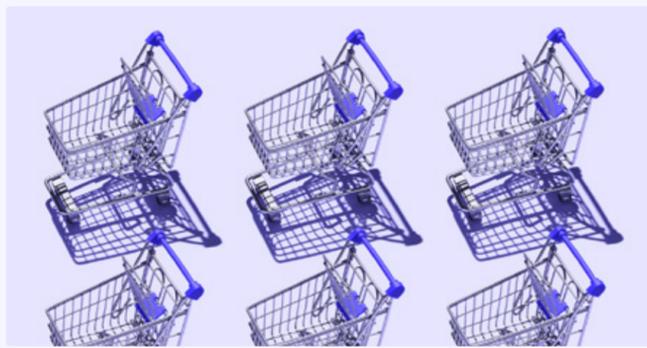




Automotriz

Las empresas de este sector pueden utilizar las plantillas para informar sobre nuevos accesorios y productos, notificar sobre mantenimientos y reparaciones.

Ejemplo 1



¡Hola! **David** le habla Jhon de **Tienda Acme**, en este momento su pedido está próximo a salir 🚚. En caso que desee agregar algo más estaremos atentos, podrá hacerlo dentro de los siguientes 20 minutos

[🔗 Ir al carrito de compras](#)

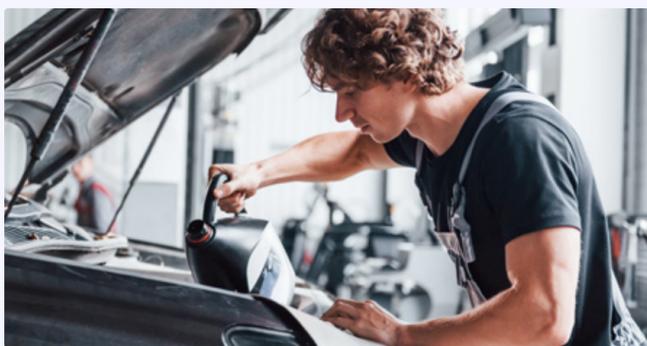
Ejemplo 2



Hola, soy Gloria de **Motos Acme**, este mensaje es para informarte que **tenemos nuevos accesorios** 😎 como son: cascos, guantes, chamarras, etc. que **puedes adquirir a crédito**. Sigo a tus órdenes ¡Saludos!

[🔗 Ir al catálogo de novedades](#)

Ejemplo 3



Andres, recuerda que la cita de cambio de aceite de tu camioneta, es el próximo 🇵🇪 lunes, 27 de abril a las 10:30 a.m.

[🔗 Hacer cambios en la cita](#)

Ejemplo 4

Hola, soy Jaime de **Concesionario Acme** para recordarte que **puedes agendar** el mantenimiento preventivo de tu moto y servicios por este medio.

Además, aprovecho para comentarte que tenemos nuevos accesorios que puedes adquirir a crédito como son: cascos, guantes, protectores, etc. Así como cualquier accesorio y reparación para tu moto 🏍️

Concesionario Acme te lleva a donde quieras. Visita <https://acmemotors.pe>



Ventas, Marketing y Educativos

En esta categoría puedes usar las plantillas para comunicar promociones, webinars, jornadas especiales e invitaciones.

Ejemplo 1



#2022MARKET



MARÍA LUNA

ONLINE WEBINAR

irk = NR = LmjU =

¡Hola **Daniela!** Soy Juan de Acme Agencia. Un gusto saludarte, espero te encuentres bien. Quiero invitarte a participar en **nuestro webinar** 📺💻 **Marketing 2.0** ¿Te parece si te comparto más detalles?

[🔗 Inscribirme en el webinar](#)

Ejemplo 2

Hola Sebastián, te escribimos de **Tienda Acme** 🛒 recientemente compraste con nosotros. **Tu opinión es muy valiosa para nosotros** siempre estar mejorando, por eso te invitamos a completar la siguiente encuesta, solo te tomará 2 minutos 🙌

[🔗 Enlace a la encuesta](#)

Ejemplo 3



CatalogoBlackFriday.pdf
146KB PDF

¡Hola Lissy! En **Tiendas Acme** ya estamos en **#BlackFriday** 🛒 Así que actualizamos nuestro catálogo con nuevos artículos que pueden interesarte.

[🔗 Ir al sitio web](#)





Mercado e inmobiliario

Las empresas de este sector pueden utilizar las plantillas para confirmación de citas, solicitudes de pago de crédito, cartera y papeleos.

Ejemplo 1



Estimado cliente, **Constructora Acme** te recuerda que el día 🇪🇸 **24 de abril a las 2:30 p.m.** tienes programada una cita presencial en nuestra sala de ventas Castilla para que conozcas el Proyecto Ensueño Campestre y que inicies tu sueño de tener vivienda propia ¡Te esperamos! 😊

[🔗 Cambiar o cancelar cita](#)

Ejemplo 2

Estimado **Tomás, Vivienda Acme** te acompaña paso a paso en el proceso de comprar vivienda.

Queremos invitarte a efectuar el pago oportuno de las cuotas pendientes que con fecha de corte 30 de abril, tienen un valor de \$2'300.000. Cancela lo antes posible y evita el riesgo de ser penalizado ⚠️

[🔗 Ir a pagar](#)

Ejemplo 3

Claudia te saluda Andrés de **Inmuebles Acme** 🏠 Recuerda los compromisos adquiridos en la compra de tu inmueble.

Queremos saber si has tenido algún inconveniente para realizar tus pagos este mes.

Acme siempre contigo. Conoce nuestro sitio web <https://inmueblesacme.com>





Universidades, e-Learning e Institutos

En este sector, las empresas e instituciones pueden enviar información sobre nuevos programas, notificar sobre procesos de inscripción y actividades académicas. Incluso pueden enviar recordatorios de pago de créditos.

Ejemplo 1



Hola **Paula** 🙌 te habla Gustavo de **Universidad Acme**, vengo a recordarte que debes hacer pago de tu cuota mensual de financiación el próximo 15 de este mes ⚠️

Si tienes dudas, puedes escribir al WhatsApp **PAGO**. Gracias.

[🔗 Ir al sitio de pagos](#)

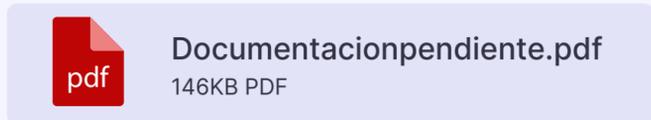
Ejemplo 2



Hola Camila, te habla Luis de **Academia Acme** 📖 Hoy vengo a recordarte que tus actividades académicas 🇨🇪 darán inicio de manera presencial en la sede A el 10 de mayo; recuerda revisar tu horario y programación académica en nuestra plataforma estudiantil ¡Te esperamos!

[🔗 Ver programación académica](#)

Ejemplo 3



Hola Esteban, un gusto saludarle soy Marta de la **Institución Acme** 📖 El presente mensaje es para comentarle que según nuestro registro usted cuenta con **documentación pendiente** ⚠️ de entrega, para mayor información digite 1.

[🔗 Cargar información](#)

Ejemplo 4

¡Hola! Soy tu consultor de la **Universidad Acme**. Hace algunos días recibimos de tu lado un mensaje solicitando información sobre uno de nuestros programas 📖🧐

Hoy te contacto con el fin de conocer tus inquietudes y por este medio brindarte toda la asesoría 🙌

#GeneraciónAcmeista ❤️ Visítanos en <https://uacme.edu>



Agencias de viajes

Las empresas de este sector pueden utilizar las plantillas para enviar mensajes asociados a reservas y promoción de nuevas rutas o paquetes turísticos.

Ejemplo 1

Hola **Fernanda**, gracias por hacer tu reserva con **Hoteles Acme** 🏨

Estos son los datos de tu reserva hecha por medio de chat:

📄 Número único de reserva: 7468
📍 Dirección exacta: Calle 24 #30-19
🏨 Hotel: Acme Capital
👤 Nombre titular: Martin Hernández
Valor en pesos colombianos (Impuestos incluidos): \$180.000
Nº de huéspedes: 2
Check-in: 2:00 P.M.
Check-out: 12:00 P.M.

Gracias por preferirnos 😊 En caso de no requerir tu reserva, te invitamos a cancelarla por medio de este chat, en la APP o en nuestro sitio web 🖱️ <https://hotelesacme.com>

[📄 Descargar la app](#)



Ejemplo 2



¡Hola **Carlos**! Nos alegra informarte que hemos abierto la ruta de trekking que tanto estabas esperando.

[📄 Comprar paquete](#)

[📞 Llámanos](#)

Ejemplo 3



boardingpass_5602.pdf
146KB PDF

Hola **Marcos**, encuentra aquí tu pase de abordar para el vuelo 5602. ¡Gracias por volar con nosotros! ✈️

[📄 Agrega servicios adicionales](#)



Servicios por suscripción (TV, Software, Cable)

En esta categoría puedes usar las plantillas para enviar facturas, notificaciones de pago, recordatorios de facturas pendientes y comunicaciones sobre ampliación de cobertura e informar sobre incidentes en la prestación del servicio.

Ejemplo 1



FacturaAbril_0938.pdf
146KB PDF

Le informamos que nuestro sistema ha generado una nueva **Factura de Servicios de Telecomunicaciones**.

Corresponde al periodo **abril** y está lista para pago por valor de **\$120.000** ☰ La fecha de pago oportuno es 15 de mayo. Click aquí para pagar su factura 📌

[🔗 Sitio de pagos](#)

Ejemplo 2



AMPLIAMOS NUESTRA COBERTURA DE FIBRA ÓPTICA

Hola **Martha**: Te informamos que hemos extendido nuestro servicio de **fibra óptica en tu barrio** ✅ Para mayor información sobre la migración tecnológica y los pasos a seguir, pregúntanos. Puedes consultarlo por este medio.

[🔗 Solicitar fibra óptica](#)

Ejemplo 3



Estimado usuario: le informamos que sus servicios están siendo afectados por una incidencia en nuestros equipos. Estamos trabajando para restablecerlos lo antes posible.

Acme Comunicaciones agradece su comprensión.

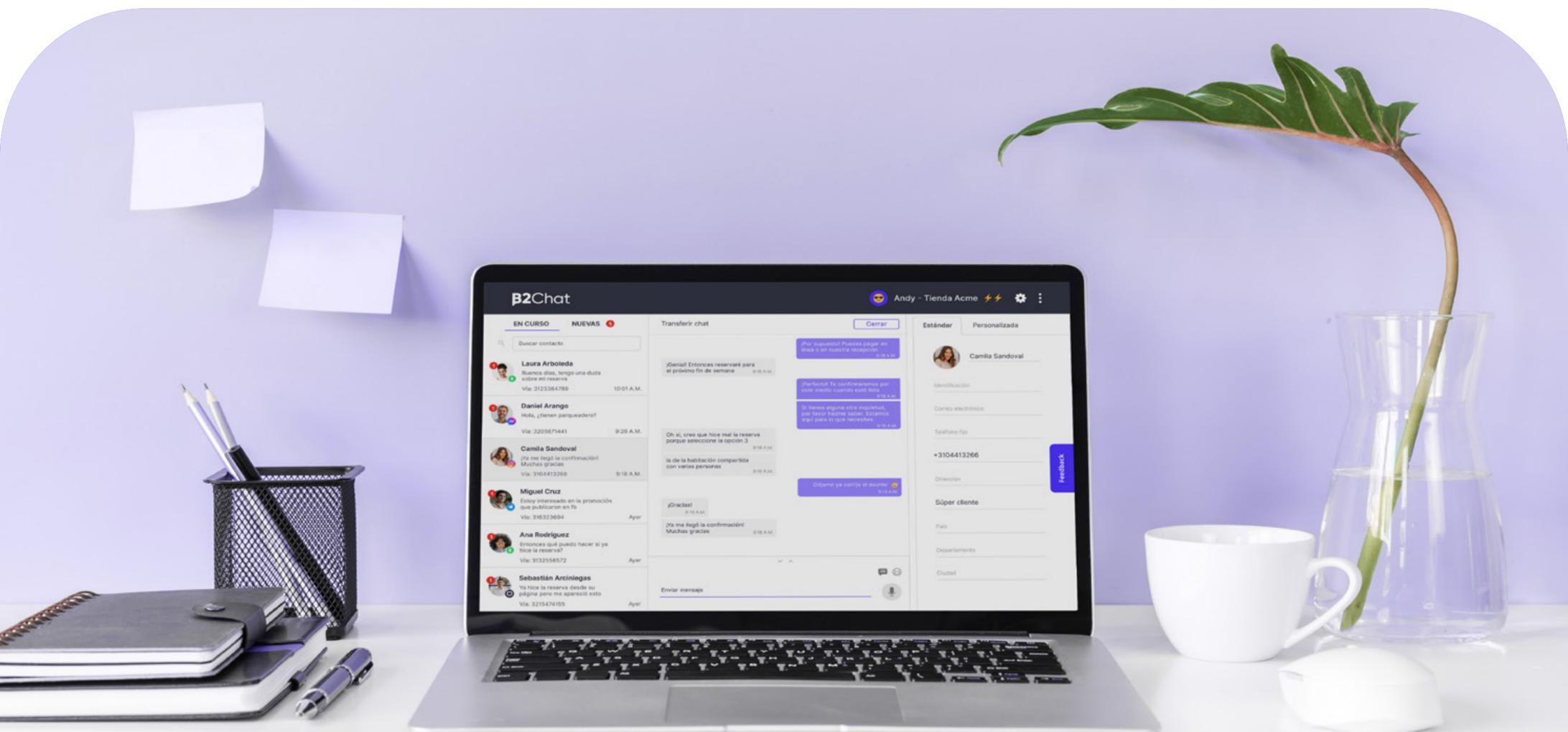
[🔗 Ver estatus de falla](#)

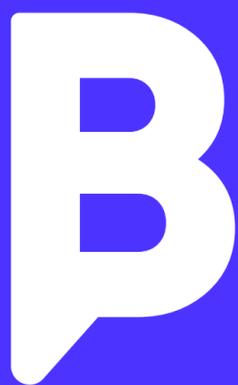




Ahora, define el objetivo de tu mensaje, prepara tu base de datos, escoge tu plantilla, añade los elementos interactivos que requieras y estarás listo para empezar a enviar mensajes masivos.

Si quieres saber más de cómo utilizar las plantillas y los envíos masivos en tu empresa, o no conoces aún todas las funcionalidades de B2Chat, [solicita una demo gratuita](#) para descubrir todos los beneficios de enviar mensajes masivos a través de una plataforma multiagente y multicanal.





b2chat.io

Sigamos conectados

