

EBOOK BY



Kerbrum
Agency

Errores al vender en **WHATSAPP** **Y CÓMO EVITARLOS**



ÍNDICE

Acerca de Kerbrum Agency	03
Introducción Whatsapp no es sólo para chatear	04
Capítulo I El error que está matando tus ventas en Whatsapp	05
Capítulo II Whatsapp como canal de conversión, no de agobio	06
Capítulo III Creando un sistema de ventas efectivo en Whatsapp	07
Capítulo IV Automatización inteligente para Whatsapp sin perder el toque humano	08
Conclusión Deja de Cometer el Mismo Error y Transforma WhatsApp en Tu Mejor Canal de Ventas	09

ACERCA DE NOSOTROS



**Kerbrum
Agency**

Nuestro recorrido

En 2019 nació Kerbrum, fundada por un equipo de soñadores con los pies en la tierra, impulsados por la pasión y decididos a dejar atrás la seguridad de un trabajo convencional para dar vida a este proyecto.

Kerbrum nace de la experiencia de nuestro equipo que ha diseñado, desarrollado e implementado software para empresas de diferentes sectores por más de 15 años y hoy en día con nuestro expertise, atendemos diferentes industrias como Restaurantes, Retail, Manufactura, Financiera, Agroindustria y Entretenimiento.

¿Porqué Kerbrum?

Nuestro nombre, inspirado en el latín y que significa "lo que lleva la cabeza", refleja nuestra misión: liderar la transformación tecnológica de nuestros clientes a través de soluciones inteligentes.

Nuestra forma de trabajar es simple y con propósito: cercana, estratégica y comprometida con los objetivos de nuestros clientes.

Para nosotros, liderar no es sólo un objetivo, es el único camino. Este camino se construye con innovación, visión y propósito, y estamos aquí para recorrerlo contigo.

Nuestra Misión

Potenciar a las empresas en su viaje de transformación digital, ofreciendo soluciones innovadoras y personalizadas que les permitan destacar en un mundo en constante evolución. Creemos en el potencial de cada negocio y en el poder de la colaboración, trabajando hombro a hombro con nuestros clientes para convertir sus sueños en realidades digitales.

INTRODUCCIÓN

WHATSAPP NO ES SÓLO PARA CHATEAR

WhatsApp se ha convertido en la herramienta de comunicación más **poderosa** para negocios de todo tipo, desde pequeños emprendimientos hasta grandes corporaciones. Sin embargo, la mayoría de las empresas lo usan de manera reactiva, limitándolo a un simple canal de soporte en lugar de aprovechar su verdadero potencial como una plataforma de ventas efectiva.

Si tu estrategia en WhatsApp se basa **únicamente** en responder consultas y esperar que los clientes decidan comprar por sí solos, estás dejando dinero sobre la mesa. La diferencia entre un negocio que usa WhatsApp de manera pasiva y otro que lo convierte en un canal de conversión radica en la estrategia detrás de cada mensaje.

En este eBook descubrirás el error que el 90% de los negocios cometan al gestionar WhatsApp y cómo puedes transformar esta aplicación en una verdadera máquina de cerrar ventas. Aprende las claves para estructurar conversaciones que guíen al cliente hacia la compra, automatizar procesos sin perder el toque humano y diseñar una experiencia de usuario que aumente tu tasa de conversión.



CAPÍTULO I

EL ERROR QUE ESTÁ MATANDO TUS VENTAS EN WHATSAPP

La mayoría de los negocios utilizan WhatsApp de una manera reactiva, es decir, solo responden preguntas y envían información básica. Esto convierte la conversación en un servicio de atención al cliente, pero no en un canal de ventas efectivo. Además lo tratan como si fuera un SMS, enviando mensajes masivos sin personalización ni estrategia. Esto genera spam, reduce la tasa de respuesta y aleja a los clientes en lugar de acercarlos.

¿Cuál es el problema de este enfoque?

- **No hay estructura de venta:** Se responde de forma desordenada sin un proceso claro.
- **El cliente pierde interés rápidamente:** Si no guías la conversación, es fácil que se distraiga o desaparezca.
- **Los vendedores se convierten en "informadores":** En lugar de cerrar ventas, solo contestan preguntas.
- **Tiempo perdido en clientes sin intención de compra real:** Sin un filtro adecuado, puedes pasar horas atendiendo prospectos que nunca comprarán.

La clave está en transformar WhatsApp de una herramienta pasiva a un sistema activo de conversión y cierre de ventas.

Señales de que Estás Usando Mal WhatsApp:

- Envío de mensajes masivos sin segmentación.
- Falta de respuesta rápida o atención automatizada.
- No tienes un sistema para dar seguimiento a clientes interesados.
- Usas mensajes genéricos que no generan conexión con el cliente.



CAPÍTULO II

WHATSAPP COMO CANAL DE CONVERSIÓN, NO DE AGOBIO

Para que WhatsApp sea un canal de ventas efectivo, necesitas un proceso estructurado. Esto implica diseñar una estrategia en la que cada mensaje tenga un objetivo claro: acercar al cliente a la compra sin ser invasivo.

Estrategias Clave para optimizar en Whatsapp:

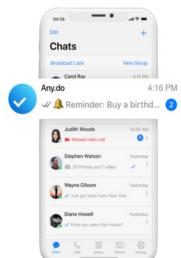
1) Personalización: Dirígete a cada cliente por su nombre y adapta los mensajes a sus necesidades. No todas las personas que te escriben son clientes potenciales pero una vez ingresan, es tu deber hacer un onboarding correcto al canal para generar cercanía y esto te servirá más adelante para hacer tus segmentaciones.

2) Automatización inteligente: Usa mensajes estratégicos y flujos automatizados simples con **Chatbots** desde el principio. A medida vas profundizando y desarrollando tu canal, debes seguir automatizándolo para generar inmediatez y agilidad al cliente en sus inquietudes o gestiones.

Ahora que la IA esta más desarrollada, es recomendable usarla cuando sea necesario (Por tema de costos)

3) Secuencias de seguimiento: Envía recordatorios amigables, no invasivos, a usuarios que hayan dejado un flujo inconcluso y que hayan reflejado intención de compra o de búsqueda de solución para que la conversación no quede abierta de forma indefinida sino que el cliente logre finalizar su gestión cada vez. Un cliente que recibe poco o nulo seguimiento, y/o una mala atención, es un cliente que tiene mas de 70% de probabilidad que no regrese

4) Uso de contenido visual: Mantén contenido atractivo y de fácil acceso a tu usuario para ver información de valor como promociones o descuentos sin tener que descargar documentos cuando sea posible.



CAPÍTULO III

CREANDO UN SISTEMA DE VENTAS EFECTIVO EN WHATSAPP

No basta con responder mensajes; necesitas un sistema que convierta cada interacción en una venta potencial. Para lograrlo, debes establecer procesos claros y medibles dentro de WhatsApp.

Pasos para crear un sistema de venta

1. Definir un Embudo de Conversión:

Establece etapas claras desde el primer contacto hasta el cierre de la venta. Previamente deberás haber definido también un flujo de trabajo para que el cliente pueda autoservirse en algunas partes del proceso.

2. Segmentar a los Clientes: Usa etiquetas o listas de difusión para clasificar a los prospectos según su interés y nivel de compromiso. Esto además te ayudará a destinar los mejores recursos a los clientes que potencialmente pueden concluir una compra.

3. Automatizar Respuestas Clave: Implementa mensajes predefinidos para consultas frecuentes y redireccionar eficientemente a tus asesores

4. Integrar con Otras Herramientas:

Conecta WhatsApp con tu CRM para un mejor seguimiento y análisis de datos así como con otras herramientas que te pueden ayudar de forma gradual a automatizar cierta parte de los procesos de atención y venta.

5. Medir y Optimizar: Evalúa el tiempo de respuesta, tasa de conversión y retroalimenta tu estrategia para mejorar continuamente.

Las empresas que aplican este enfoque logran aumentar la conversión en WhatsApp sin perder la cercanía con sus clientes.



CAPÍTULO IV

AUTOMATIZACIÓN INTELIGENTE PARA WHATSAPP SIN PERDER EL TOQUE HUMANO

La automatización es clave para escalar el uso de WhatsApp sin sobrecargar a tu equipo, pero debe implementarse con cuidado para no hacer sentir al cliente que habla con un robot.

Beneficios de una Automatización bien Implementada:

- Agiliza la atención al cliente
- Reduce carga operativa a tu equipo
- Brinda mayor capacidad de respuesta fuera del horario laboral.
- Seguimiento fluido sin intervención
- Experiencia continua sin fricción

Claves para una Automatización Efectiva:

1. Usar Chatbots para Primer Contacto:
Configura respuestas automáticas que guíen al cliente de manera amigable y eficiente. Un chatbot bien diseñado debe: Identificar la necesidad del cliente, ofrecer respuestas rápidas y dirigir con humano si es necesario.

2. Atención Híbrida:

No todo se puede automatizar. Alterna entre bots y humanos para resolver dudas específicas.

Asegúrate de que tus flujos dirijan a un humano cuando lo automático no sea suficiente.

3. Respuestas Programadas y Recordatorios

WhatsApp permite programar mensajes para notificar a los clientes sobre ofertas, citas, vencimientos o seguimientos. Esto evita olvidos y mantiene la comunicación activa sin ser intrusivo.

4. Personalización Basada en Datos

No todos los clientes son iguales. Usa datos de comportamiento y preferencias para enviar mensajes personalizados y relevantes.

5. Integración con Plataformas de Gestión

Un CRM puede ayudarte a centralizar la información y optimizar cada interacción. Con una integración correcta, puedes:

- Sincronizar contactos y conversaciones.
- Registrar historial de interacciones automáticamente.
- Crear alertas y asignaciones para los equipos de ventas.

CONCLUSIÓN

DEJA DE COMETER EL MISMO ERROR Y TRANSFORMA WHATSAPP EN TU MEJOR CANAL DE VENTAS

WhatsApp no es solo una app de mensajería, es una máquina de ventas esperando ser aprovechada. Sin embargo, la mayoría de los negocios no lo utilizan a full capacidad. ¿El resultado? Oportunidades perdidas, clientes que se enfrián y ventas que nunca se cierran.

El 90% de las empresas comete el mismo error: usar WhatsApp como un simple canal de atención en lugar de una herramienta estratégica de conversión. Pero WhatsApp bien utilizado puede ser tu mejor vendedor, funcionando 24/7, automatizando respuestas clave, guiando a los clientes hasta la compra y generando ventas sin fricción.

💡 La diferencia entre un WhatsApp que solo atiende clientes y uno que vende está en la estrategia.

Si tu negocio depende de WhatsApp pero no está generando las ventas que esperas, es momento de cambiar el juego. Nosotros sabemos cómo hacerlo.

👉 Contáctanos y descubre cómo convertir WhatsApp en tu mejor canal de ventas. 🔥

