

WhatsApp Business: consejos para que las pymes puedan sacarle provecho

En 2018, Meta (antes Facebook) lanzó [WhatsApp Business](#), una herramienta diseñada para transformar la forma en que las empresas interactúan con sus clientes. Hoy, más de 200 millones de pymes en todo el mundo la utilizan, aprovechando su capacidad para ofrecer respuestas rápidas, personalizadas y en tiempo real. Pero, ¿qué la hace tan importante para el comercio en la actualidad?

En un mundo donde los consumidores exigen immediatez y cercanía, los canales tradicionales como el correo electrónico o los SMS han quedado atrás. Según un estudio de [Boston Consulting Group \(BCG\) y Meta](#), 75% de las empresas mexicanas ya usan mensajería instantánea en todas las etapas del *customer journey*.

Los números no mienten: sabemos que esta plataforma alcanza una tasa de apertura superior a 98% (muy por encima del email marketing) y 71% de los usuarios en línea prefieren WhatsApp para comunicarse con marcas.

La razón es simple. Un mensaje en WhatsApp se lee casi al instante, mientras que un email puede perderse en la bandeja de entrada y un SMS suele ignorarse.

Ventajas nativas de WhatsApp Business

WhatsApp Business no solo es popular, se ha convertido en un canal seguro para industrias donde la privacidad es clave, como banca y salud. Desde confirmar citas médicas hasta asesorías financieras, la plataforma acerca a las empresas a sus clientes con interacciones más humanas, lejos de los fríos chatbots o call centers automatizados.

Para las pymes, esta herramienta es una ventaja competitiva. Sin embargo, no todas han podido explotar su potencial.

Lo primero, es asegurarse de incluir información detallada: descripción de la empresa, horario de atención, dirección física (si aplica), enlaces a su sitio web y redes sociales. Este perfil actúa como un escaparate digital que responde dudas básicas de forma automática y proyecta una imagen organizada, lo que facilita el primer contacto con clientes potenciales.

La automatización es uno de los pilares del WhatsApp Business. Herramientas como los mensajes de saludo, respuestas fuera de horario y preguntas frecuentes (FAQ) permiten a las empresas mantener una comunicación inmediata y eficiente, incluso fuera del horario laboral. Esto no solo mejora la experiencia del cliente al recibir respuestas rápidas, sino que también libera al equipo para enfocarse en consultas complejas o estrategias de venta más elaboradas.

Otra de las grandes ventajas es la posibilidad de integrar un catálogo de productos o servicios directamente en la aplicación. De esta manera, se puede aprovechar esta función para mostrar imágenes, precios, descripciones y enlaces de compra, simulando una tienda en miniatura dentro del chat. Esto facilita el proceso de decisión del cliente y agiliza las ventas, especialmente cuando se combina con atención personalizada para resolver dudas finales o gestionar métodos de pago.

Adicional a estas opciones, que de por sí ya vienen nativas en la aplicación, Leadsales anunció recientemente la llegada de Mensajes Masivos, con esta herramienta las pymes pueden contactar a más de 1,000 clientes en menos de cinco minutos; usar plantillas personalizadas y embudos de venta automatizados; gestionar leads sin necesidad de complejos sistemas, y mucho más.

[Roby Peñacastro](#), CEO de Leadsales, lo explica así: «El problema nunca fue la visión de las pymes, sino las barreras tecnológicas. Ahora pueden ejecutar campañas con la misma potencia que las grandes empresas, pero sin la complejidad de antes.»

En un mercado donde los clientes buscan experiencias directas y personalizadas, herramientas como WhatsApp Business y Leadsales están nivelando el campo. Las pymes que las adopten no solo mejorarán su eficiencia, sino que fortalecerán la lealtad de sus clientes, un activo invaluable en la economía digital.

La pregunta ya no es si las empresas deben usar mensajería instantánea, sino cómo hacerlo mejor que la competencia. Y la respuesta está en la innovación accesible.

Con información de El Nacional