MKT IMPULSE

GUÍA GRATIS

20 respuestas listas

para WhatsApp e Instagram

Copiá, pegá y vendé más. Las preguntas que más te hacen respondidas.

¿Precio? 👀

¡Te mandé el precio por privado! 💌

Para comercios y emprendedores

mktimpulse.com.ar

Antes de empezar

Tus clientes hacen casi siempre las mismas preguntas. Tener las respuestas listas te ahorra tiempo y hace que nadie se quede sin contestar.

Cómo usar esta guía

1. Cambiá lo que está entre **[corchetes]** por los datos de tu negocio.

2. Guardá las respuestas en WhatsApp Business como "respuestas rápidas" o en Instagram como "respuestas guardadas".

3. Adaptá el tono: si tratás de usted a tus clientes, cambialo en cada respuesta.

Las 3 reglas de oro

1

Respondé rápido

Cuanto más tarda la respuesta, más fácil es que compren en otro lado.

2

Usá su nombre

Una respuesta con nombre se siente personal, no automática.

3

Terminá con una pregunta

"¿Te lo reservo?" mantiene viva la conversación.

Qué vas a encontrar

01–03 · Precio
04–06 · Envíos y retiro
07–09 · Stock
10–11 · Pagos
12–13 · Ventas por mayor
14 · Dónde y cuándo
15–16 · Cerrar la venta
17–20 · Después de la venta y reclamos

Precio

01 Te preguntan "¿precio?" en un comentario

COMENTARIO

"¡Hola **[nombre]**! Te mandé el precio por privado 💌"

Tip: Responder el precio por privado abre la conversación y te da la oportunidad de vender.

02 El precio por mensaje privado

PRIVADO

"¡Hola **[nombre]**! El **[producto]** está $**[precio]** y lo tenemos en **[variantes]**. ¿Querés que te lo reserve?"

03 "Está caro"

TODOS

"Te entiendo 🙌 Este **[producto]** es **[beneficio: dura más / es de primera calidad / es artesanal]**. Además podés pagarlo en **[cuotas]**. ¿Te paso las opciones?"

Tip: Nunca discutas el precio: mostrá el valor y ofrecé una forma de pago.

Envíos

04 "¿Hacen envíos?"

TODOS

"¡Sí! Enviamos a **[zonas]** por **[correo / moto]**. El costo depende de tu localidad: pasame tu código postal y te digo cuánto sale 📦"

05 "¿Cuánto tarda en llegar?"

TODOS

"Despachamos en **[X]** días hábiles y llega en **[X]** a **[X]** días. Te paso el código de seguimiento para que lo sigas."

Envíos y retiro

06 "¿Puedo retirarlo?" TODOS

"¡Claro! Podés retirarlo sin costo en **[dirección]**, de **[días y horario]**. Avisame qué día pasás y te lo dejo listo."

Stock

07 "¿Tenés en stock?" TODOS

"¡Sí, nos quedan **[X]**! ¿Te lo separo así no te quedás sin el tuyo?"

Tip: Si quedan pocas unidades, decilo: genera urgencia real.

08 Cuando no hay stock TODOS

"Ese se nos agotó 😔 Pero tenemos **[alternativa]**, que es muy parecido. ¿Te mando una foto? Si preferís esperar, te aviso apenas entre."

09 "¿Lo tenés en otro color o talle?" TODOS

"Lo tenemos en **[opciones disponibles]**. ¿Cuál te gusta más? Te mando fotos de cada uno."

Pagos

10 "¿Cómo se paga?" TODOS

"Podés pagar con **[transferencia / Mercado Pago / efectivo]**. Si pagás por transferencia, **[tenés un X% de descuento]**."

Pagos

11 "¿Tienen cuotas?"

TODOS

"¡Sí! Con **[tarjeta / Mercado Pago]** tenés hasta **[X]** cuotas **[sin interés]**. ¿Te paso el link de pago?"

Ventas por mayor

12 "¿Venden por mayor?"

TODOS

"¡Sí! La compra mayorista arranca en $**[mínimo]** y tenés **[X]**% de descuento. ¿Ya tenés local o estás por arrancar? Así te paso la lista que mejor te sirve."

Tip: Preguntar si tiene local te ayuda a ofrecerle lo justo.

13 Mandar la lista de precios

PRIVADO

"Te paso la lista mayorista: **[link]**. Si querés, te ayudo a armar el primer pedido según lo que más se vende."

Dónde y cuándo

14 "¿Dónde están? ¿Qué horario tienen?"

TODOS

"Estamos en **[dirección]** 📍 Abrimos de **[días y horario]**. También podés comprar las 24 horas en **[link de la tienda]**."

Cerrar la venta

15 El cliente que no se decide

TODOS

"¿Te quedó alguna duda? Si querés, te lo reservo hasta **[mañana]** sin compromiso 😊"

Cerrar la venta

16 Seguimiento a quien no respondió

WHATSAPP

"¡Hola **[nombre]**! ¿Pudiste ver lo que te pasé? Me quedan **[X]** del **[producto]** 🙌"

Tip: Mandalo una sola vez, a las 24 o 48 horas. Insistir más cansa.

Después de la venta

17 Agradecer la compra

TODOS

"¡Gracias por elegirnos, **[nombre]**! 💛 Tu pedido ya está en preparación. Cualquier cosa, escribime por acá."

18 Pedir una reseña

TODOS

"¿Qué te pareció el **[producto]**? Si te gustó, ¿nos dejarías un comentario o una foto? Nos ayuda muchísimo 🙏"

Situaciones difíciles

19 Un reclamo

TODOS

"Lamento mucho lo que pasó, **[nombre]**. Quiero solucionarlo: ¿me pasás una foto y tu número de pedido? Hoy mismo te doy una respuesta."

Tip: Si el reclamo es en un comentario, respondé así en público y seguí por privado.

20 Fuera de horario

WHATSAPP

"¡Hola! Gracias por escribirnos 😊 Ahora estamos fuera de horario, pero mañana desde las **[hora]** te respondemos. Mientras tanto, podés ver todo en **[link de la tienda]**."

MKT IMPULSE

¿Y si estas respuestas salieran solas?

En MKT Impulse armamos un sistema que responde por vos en Instagram, Facebook y WhatsApp, las 24 horas, con el tono de tu marca.

- ✓ Responde en segundos, aunque estés atendiendo
- ✓ Consulta tu stock real antes de contestar
- ✓ Te pasa las ventas listas para cerrar

Pedí tu diagnóstico gratis

mktimpulse.com.ar
soporte@mktimpulse.com.ar
WhatsApp 2281 557704