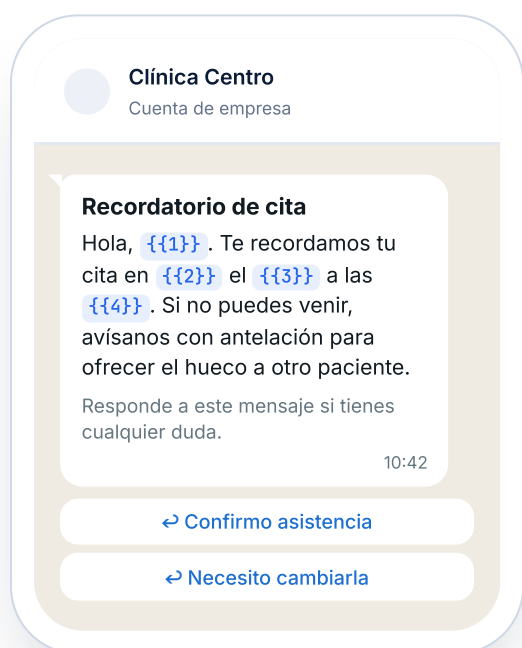


Plantillas · WhatsApp Business

Plantillas de WhatsApp por sector

Mensajes listos para adaptar y enviar a revisión: recordatorios de cita, pedidos, envíos, facturas, presupuestos y encuestas, con sus variables y la categoría de Meta que les corresponde.



30 plantillas

En 8 sectores y 9 usos: citas, pedidos, facturas, presupuestos, encuestas...

Variables marcadas

Cada {{n}} con su descripción y un valor de ejemplo, como pide Meta al revisarlas.

Categoría propuesta

Utilidad, marketing o autenticación. La decisión final es de Meta.

Para quién

Empresas que usan o van a usar la API de WhatsApp Business para avisar a sus clientes.

Cómo usarlas

Copia el texto, ajusta el tono y los botones, y súbelo al gestor de plantillas con un ejemplo por variable.

Importante

La aprobación y la categoría final dependen de Meta. Revisa sus políticas antes de enviar.

01 Antes de empezar

Fuera de una conversación abierta por el cliente, WhatsApp solo deja escribir con plantillas aprobadas. Cada una lleva una categoría, y la categoría determina cuándo y a quién puedes enviarla.

Las tres categorías de Meta

Utilidad

Sobre algo que el cliente ya ha hecho o pedido: una cita, un pedido, una factura. Sin contenido promocional.

Marketing

Ofertas, novedades o reactivación. Solo a quien ha dado su consentimiento y con una forma sencilla de darse de baja.

Autenticación

Códigos de un solo uso para verificar una identidad. Meta fija el texto; tú eliges los complementos.

Seis reglas para que te las aprueben a la primera

Variables numeradas

Usa `{{1}}`, `{{2}}` ... en orden y aporta un ejemplo de cada una al enviar la plantilla a revisión.

Ni al principio ni al final

No empieces ni termines el texto con una variable, y no pongas dos variables seguidas sin texto entre ellas.

Una sola intención

Si mezclas un aviso con una promoción, Meta tratará la plantilla como marketing.

Consentimiento y baja

El marketing, solo a quien lo ha aceptado, y con una forma clara de dejar de recibirlo.

Fuera de las 24 horas

Pasadas 24 horas desde el último mensaje del cliente, solo puedes escribirle con plantillas aprobadas.

Nombre técnico

En minúsculas y con guiones bajos, por ejemplo `recordatorio_cita`.

Índice

Clínicas y salud	4 plantillas	Comercio y e-commerce	5 plantillas
Asesorías y servicios	4 plantillas	Inmobiliario	3 plantillas
Servicio técnico	3 plantillas	Industria y distribución	2 plantillas
Formación	2 plantillas	Cualquier sector	7 plantillas

Recordatorio de cita

Utilidad

recordatorio_cita

Recordatorio de cita

Hola, {{1}}. Te recordamos tu cita en {{2}} el {{3}} a las {{4}}. Si no puedes venir, avísanos con antelación para ofrecer el hueco a otro paciente.

Responde a este mensaje si tienes cualquier duda.

10:42

↩ Confirmando asistencia

↩ Necesito cambiarla

CITAS Y VISITAS

{{1}} Nombre del paciente
ej. Laura

{{2}} Centro
ej. Clínica Centro

{{3}} Fecha
ej. jueves 12 de marzo

{{4}} Hora ej. 10:30

Consejo. Conecta los dos botones a tu agenda: «Confirmando» marca la cita como confirmada y «Cambiarla» abre una tarea para recepción.

Cita reservada

Utilidad

cita_reservada

Hola, {{1}}. Tu cita con {{2}} ha quedado reservada para el {{3}} a las {{4}}. Si es tu primera visita, llega unos minutos antes y trae tu documentación.

10:42

➤ Cómo llegar

↩ Cambiar cita

CITAS Y VISITAS

{{1}} Nombre del paciente
ej. Laura

{{2}} Profesional
ej. la Dra. Ruiz

{{3}} Fecha
ej. lunes 16 de marzo

{{4}} Hora ej. 17:00

Informe disponible

Utilidad

informe_disponible

Hola, {{1}}. Ya tienes disponible tu informe de {{2}} en el área de pacientes. Por confidencialidad, no enviamos resultados por este canal.

10:42

➤ Abrir área de pacientes

ALTAS Y DOCUMENTACIÓN

{{1}} Nombre del paciente
ej. Laura

{{2}} Tipo de informe
ej. la analítica del día 3

Consejo. Los datos de salud no deben viajar en el propio mensaje. Envía solo el aviso y un enlace a un espacio con acceso identificado.

Seguimiento tras la visita

Utilidad

seguimiento_tras_visita

Hola, {{1}}. Han pasado unos días desde tu visita con {{2}}. ¿Cómo te encuentras? Si tienes alguna duda sobre el tratamiento, responde a este mensaje.

10:42

↩ Todo bien

↩ Tengo dudas

ENCUESTAS

{{1}} Nombre del paciente
ej. Laura

{{2}} Profesional
ej. la Dra. Ruiz

Consejo. Vincúlala siempre a una visita concreta y no añadas ofertas: con contenido promocional pasaría a marketing.

03 Comercio y e-commerce

Confirmación de pedido

Utilidad

pedido_confirmado

Pedido recibido

Hola, {{1}}. Hemos recibido tu pedido {{2}} por importe de {{3}}. Te avisaremos por aquí en cuanto salga del almacén.

10:42

➔ Ver pedido

PEDIDOS Y ENVÍOS

{{1}} Nombre del cliente
ej. Marta

{{2}} Número de pedido
ej. #10482

{{3}} Importe ej. 84,90 €

Pedido enviado

Utilidad

pedido_enviado

Tu pedido {{1}} ya está en camino con {{2}}. El número de seguimiento es {{3}} y puedes consultar el estado desde el enlace.

10:42

➔ Seguir envío

PEDIDOS Y ENVÍOS

{{1}} Número de pedido
ej. #10482

{{2}} Transportista
ej. la agencia de transporte

{{3}} Número de seguimiento
ej. ES4829913

Listo para recoger

Utilidad

pedido_listo_recogida

Hola, {{1}}. Tu pedido {{2}} ya está listo para recoger en {{3}}. Recuerda traer el número de pedido o tu documento de identidad.

10:42

➔ Ver horario

PEDIDOS Y ENVÍOS

{{1}} Nombre del cliente
ej. Marta

{{2}} Número de pedido
ej. #10482

{{3}} Tienda
ej. la tienda de Princesa

Valoración del pedido

Utilidad

valoracion_pedido

Hola, {{1}}. ¿Qué tal ha ido tu pedido {{2}}? Tu opinión nos ayuda a mejorar; basta con pulsar una opción.

10:42

↩ Muy bien

↩ Mejorable

↩ Mal

ENCUESTAS

{{1}} Nombre del cliente
ej. Marta

{{2}} Número de pedido
ej. #10482

Consejo. Si alguien responde «Mal», que se cree una tarea para que una persona le escriba ese mismo día.

Cesta pendiente

Marketing

cesta_pendiente

Hola, {{1}}. Te dejaste algunos productos en la cesta de {{2}}. Los guardamos unos días por si quieres terminar tu compra.

Responde BAJA si no quieres recibir más mensajes.

10:42

➔ Volver a la cesta

↩ Dar de baja

PROMOCIÓN Y REACTIVACIÓN

{{1}} Nombre del cliente
ej. Marta

{{2}} Tienda
ej. nuestra tienda online

Presupuesto enviado

Utilidad

presupuesto_enviado

Hola, {{1}}. Te hemos enviado el presupuesto {{2}} que nos pediste. Está disponible en el enlace y es válido hasta el {{3}}, para que lo revises con calma.

10:42

[➤ Ver presupuesto](#)
[↩ Tengo una duda](#)

PRESUPUESTOS

{{1}} Nombre del contacto

ej. Javier

{{2}} Referencia

ej. P-2026-118

{{3}} Fecha de validez

ej. 30 de abril

Seguimiento de presupuesto

Marketing

seguimiento_presupuesto

Hola, {{1}}. ¿Has podido revisar el presupuesto {{2}}? Si quieres, lo repasamos juntos en una llamada corta y resolvemos cualquier duda.

Responde BAJA si no quieres recibir más mensajes.

10:42

[↩ Sí, llámame](#)
[↩ Ahora no](#)

PRESUPUESTOS

{{1}} Nombre del contacto

ej. Javier

{{2}} Referencia

ej. P-2026-118

Consejo. Aunque responde a una petición del cliente, si el texto anima a aceptar la oferta Meta puede clasificarla como marketing.

Documentación pendiente

Utilidad

documentacion_pendiente

Hola, {{1}}. Para continuar con {{2}} necesitamos la siguiente documentación: {{3}}. Puedes subirla desde el enlace, sin enviarla por este chat.

10:42

[➤ Subir documentación](#)

ALTAS Y DOCUMENTACIÓN

{{1}} Nombre del cliente

ej. Javier

{{2}} Trámite

ej. tu alta como cliente

{{3}} Documentos

ej. DNI y escritura de la sociedad

Consejo. Un formulario con subida de archivos y firma evita que los documentos se queden en el móvil de alguien.

Aviso de plazo

Utilidad

aviso_plazo

Hola, {{1}}. El plazo para {{2}} termina el {{3}}. Si aún no nos has enviado la información, hazlo cuanto antes para poder presentarlo a tiempo.

10:42

[➤ Enviar información](#)

AVISOS

{{1}} Nombre del cliente

ej. Javier

{{2}} Trámite

ej. la declaración trimestral

{{3}} Fecha límite

ej. 20 de abril

Visita confirmada

Utilidad

visita_confirmada

Hola, {{1}}. Te confirmamos la visita al inmueble de {{2}} el {{3}} a las {{4}}. Te acompañará {{5}}, de nuestro equipo.

10:42

↩ Confirmando

↩ Cambiar hora

CITAS Y VISITAS

{{1}} Nombre del interesado
ej. Carlos

{{2}} Dirección
ej. la calle Mayor

{{3}} Fecha ej. sábado 14

{{4}} Hora ej. 11:00

{{5}} Agente ej. Elena

Contrato para firmar

Utilidad

contrato_para_firma

Hola, {{1}}. El contrato de {{2}} ya está listo. Puedes revisarlo y firmarlo desde el enlace; si algo no cuadra, responde a este mensaje antes de firmar.

10:42

➤ Revisar y firmar

ALTAS Y DOCUMENTACIÓN

{{1}} Nombre del cliente

ej. Carlos

{{2}} Operación

ej. arrendamiento de la calle Mayor

Nuevo inmueble para ti

Marketing

nuevo_inmueble

Hola, {{1}}. Ha entrado un inmueble en {{2}} que encaja con lo que buscas: {{3}}. Si te interesa, organizamos una visita.

Responde BAJA si no quieres recibir más avisos.

10:42

➤ Ver ficha

↩ Quiero visitarlo

↩ Dar de baja

PROMOCIÓN Y REACTIVACIÓN

{{1}} Nombre del interesado
ej. Carlos

{{2}} Zona ej. Chamberí

{{3}} Resumen

ej. 3 dormitorios, exterior, con ascensor

06 Servicio técnico

Visita del técnico

Utilidad

aviso_visita_tecnico

Hola, {{1}}. Nuestro técnico {{2}} irá a {{3}} el {{4}} entre las {{5}}. Si no va a haber nadie, avísanos para cambiar la cita.

10:42

↩ Confirmando

↩ Cambiar cita

CITAS Y VISITAS

{{1}} Nombre del cliente {{2}} Técnico ej. Luis
ej. Pedro
{{3}} Dirección {{4}} Fecha ej. martes 3
ej. la calle Alcalá 120
{{5}} Franja horaria
ej. 9:00 y las 11:00

Reparación lista

Utilidad

reparacion_lista

Hola, {{1}}. Tu {{2}} ya está reparado y listo para recoger. Horario de recogida: {{3}}. Recuerda traer el resguardo.

10:42

📞 Llamar al taller

AVISOS

{{1}} Nombre del cliente {{2}} Equipo ej. portátil
ej. Pedro
{{3}} Horario
ej. de lunes a viernes, de 9:00 a 18:00

Revisión de mantenimiento

Utilidad

revision_mantenimiento

Hola, {{1}}. Según tu contrato de mantenimiento, este mes toca la revisión de {{2}}. ¿Te llamamos para fijar el día?

10:42

↩ Sí, llámame

↩ Mejor el mes que viene

CITAS Y VISITAS

{{1}} Nombre del cliente {{2}} Instalación
ej. Pedro ej. la caldera

Consejo. Es utilidad porque responde a un contrato vigente. Si ofreces un servicio nuevo, sería marketing.

07 Industria y distribución

Pedido confirmado (B2B)

Utilidad

pedido_b2b_confirmado

Hola, **{{1}}**. Confirmamos el pedido **{{2}}** de **{{3}}**, con entrega prevista el **{{4}}**. Te avisaremos por aquí si hay cualquier cambio.

10:42

➤ Ver pedido

PEDIDOS Y ENVÍOS

{{1}} Nombre del contacto	{{2}} Número de pedido
ej. Ana	ej. PV-5521
{{3}} Cliente	{{4}} Fecha prevista
ej. Talleres Norte	ej. 22 de mayo

Consejo. Si el pedido vive en el ERP, que el aviso salga de ahí o de la integración con el CRM, no de alguien copiando datos.

Cambio de fecha de entrega

Utilidad

cambio_fecha_entrega

Hola, **{{1}}**. La entrega del pedido **{{2}}** pasa al **{{3}}** por **{{4}}**. Disculpa las molestias; si necesitas alternativas, responde a este mensaje.

10:42

↩ De acuerdo

↩ Necesito alternativa

AVISOS

{{1}} Nombre del contacto	{{2}} Número de pedido
ej. Ana	ej. PV-5521
{{3}} Nueva fecha	{{4}} Motivo
ej. 27 de mayo	ej. un retraso del proveedor

08 Formación

Inicio de curso

Utilidad

inicio_curso

Hola, **{{1}}**. El curso **{{2}}** empieza el **{{3}}** a las **{{4}}**. Tienes el acceso y el material en el enlace de abajo.

10:42

➤ Acceder al curso

AVISOS

{{1}} Nombre del alumno	{{2}} Curso
ej. Sofía	ej. Gestión comercial con CRM
{{3}} Fecha ej. lunes 6	{{4}} Hora ej. 16:00

Nuevas inscripciones

Marketing

nuevas_inscripciones

Hola, **{{1}}**. Abrimos inscripciones para **{{2}}**, que empieza el **{{3}}**. Como ya te formaste con nosotros, te avisamos antes de publicarlo.

Responde BAJA si no quieres recibir más avisos.

10:42

➤ Ver programa

↩ Darme de baja

PROMOCIÓN Y REACTIVACIÓN

{{1}} Nombre del alumno	{{2}} Curso
ej. Sofía	ej. la segunda edición del curso
{{3}} Fecha ej. 4 de mayo	

09 Cualquier sector

Factura emitida

Utilidad

factura_emitida

Hola, {{1}}. Ya está disponible tu factura {{2}} por importe de {{3}}, con vencimiento el {{4}}. Puedes descargarla desde tu área de cliente.

10:42

➤ Ver factura

FACTURAS Y PAGOS

{{1}} Nombre del cliente
ej. Javier

{{2}} Número de factura
ej. F-2026-0311

{{3}} Importe ej. 1.210,00 €

{{4}} Vencimiento
ej. 15 de abril

Recordatorio de pago

Utilidad

recordatorio_pago

Hola, {{1}}. La factura {{2}} de {{3}} venció el {{4}} y nos consta como pendiente. Si ya la has pagado, puedes ignorar este mensaje.

10:42

➤ Pagar ahora

↩ Ya está pagada

FACTURAS Y PAGOS

{{1}} Nombre del cliente
ej. Javier

{{2}} Número de factura
ej. F-2026-0311

{{3}} Importe ej. 1.210,00 €

{{4}} Fecha de vencimiento
ej. 15 de abril

Consejo. Tono neutro y sin presión. Si responde «Ya está pagada», que llegue una tarea a administración para comprobarlo.

Pago recibido

Utilidad

pago_recibido

Hola, {{1}}. Hemos recibido tu pago de {{2}} correspondiente a {{3}}. Gracias; no tienes que hacer nada más.

10:42

FACTURAS Y PAGOS

{{1}} Nombre del cliente
ej. Javier

{{2}} Importe ej. 1.210,00 €

{{3}} Concepto
ej. la factura F-2026-0311

Bienvenida y alta

Utilidad

bienvenida_alta

Hola, {{1}}. Ya tienes activada tu cuenta en {{2}}. Guarda este número: por aquí te avisaremos de citas, pedidos y facturas.

10:42

➤ Entrar en mi cuenta

ALTAS Y DOCUMENTACIÓN

{{1}} Nombre del cliente
ej. Marta

{{2}} Empresa
ej. nuestro portal de clientes

Encuesta de atención

Utilidad

encuesta_atencion

Hola, {{1}}. Hace unos días te atendimos por {{2}}. ¿Cómo valorarías la atención recibida?

10:42

↩ Buena

↩ Regular

↩ Mala

ENCUESTAS

{{1}} Nombre del cliente
ej. Marta

{{2}} Motivo
ej. una incidencia con tu pedido

Reactivación de cliente

Marketing

reactivacion_cliente

Hola, {{1}}. Hace tiempo que no hablamos y queríamos saber qué tal os va con {{2}}. Si necesitáis algo, respondednos por aquí y os atendemos directamente.

Responde BAJA si no quieres recibir más mensajes.

10:42

↩ Llamadme

↩ Dar de baja

PROMOCIÓN Y REACTIVACIÓN

{{1}} Nombre del contacto
ej. Javier

{{2}} Producto o servicio
ej. el mantenimiento anual

Código de verificación

Autenticación

codigo_verificacion

{{1}}

 es tu código de verificación. Por tu seguridad, no lo compartas.
Este código caduca en 10 minutos.

10:42

Copiar código

VERIFICACIÓN

{{1}}

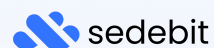
 Código ej. 482913

Consejo. En autenticación el texto lo fija Meta y no se puede redactar a medida: solo eliges el aviso de seguridad, la caducidad y el botón. Aquí se muestra de forma aproximada.

¿Quieres que salgan solas desde tu CRM?

Conectamos WhatsApp Business con Bitrix24 y tus sistemas para que cada aviso salga cuando pasa algo (una cita, un pedido, una factura) y cada respuesta vuelva a la ficha del cliente.

- ✓ Partner oficial de WhatCRM para WhatsApp
- ✓ Azlant: WhatsApp comercial multiagente, producto propio
- ✓ Propuesta con alcance y precio cerrado



(+34) 919 015 960

L-V · 8:00-16:00 (hora de Madrid)

sedebit.es/contacto

Respuesta en menos de 24 h laborables.

© SedeBit Labs, S.L.U. Documento orientativo de uso libre dentro de tu empresa. Bitrix24, WhatsApp y el resto de marcas citadas pertenecen a sus titulares. Textos de ejemplo; la aprobación y categoría finales dependen de Meta. Información orientativa; consulta las condiciones actuales de cada fabricante.