GUÍA · JOHANNJARA.COM

# Cómo responder las preguntas frecuentes de tus clientes en WhatsApp con IA

Arma la ficha de tu negocio, deja que la IA escriba tus respuestas y cárgalas como respuestas rápidas en WhatsApp Business. Sin programar y con prompts listos para copiar.

Johann Jara · AI Engineer · 30 de octubre de 2026

---

Al terminar esta guía vas a responder las preguntas que más te hacen por WhatsApp en segundos: escribes `/`, eliges la respuesta y la envías. Y para las preguntas nuevas, vas a tener un prompt que responde con la información de tu negocio sin inventar nada.

Horarios, precios, envíos, formas de pago. Dejas de escribir lo mismo diez veces al día.

## Lo que necesitas

- WhatsApp Business. Es gratis y puedes pasar tu número actual sin perder tus chats.
- Una cuenta gratuita en ChatGPT, Claude o Gemini.
- 30 minutos para armar la ficha de tu negocio. Se hace una sola vez.

## Cómo funciona




Todo sale de un solo documento: **la ficha de tu negocio**. La IA nunca responde con información que no esté ahí. Si mañana cambias un precio, lo cambias en la ficha y vuelves a generar esa respuesta.

## Paso 1: arma la ficha de tu negocio

Copia esta plantilla y llénala con tus datos. Escribe como hablas, no hace falta que quede bonita.

```
FICHA DE MI NEGOCIO

Qué vendo: [productos o servicios principales]
Horario de atención: [días y horas]
Dirección o zona de atención: [dirección o "solo delivery"]
Precios: [lista de precios o rangos]
Formas de pago: [Yape, Plin, transferencia, tarjeta, efectivo...]
Envíos: [zonas, costo y tiempo de entrega]
Cómo hacer un pedido: [pasos]
Cambios y devoluciones: [tu política]
Lo que NO hago: [para que la IA no ofrezca algo que no vendes]
Tono: [ej. cercano, con tuteo, sin muchos emojis]
```

La línea **"Lo que NO hago"** es más importante de lo que parece. Evita que la IA prometa algo que no ofreces.

## Paso 2: pide a la IA tus preguntas frecuentes

Pega tu ficha en este prompt. La IA te devuelve las preguntas que más te van a hacer, con su respuesta lista.

```
Esta es la ficha de mi negocio:
[PEGA AQUÍ TU FICHA]

1. Escribe las 10 preguntas que más me harían mis clientes
   por WhatsApp.
2. Para cada una, escribe una respuesta de máximo 3 frases,
   con el tono de mi ficha.
3. Propón un atajo corto para cada respuesta, en minúsculas
   y sin espacios. Ejemplo: precios, horario, envios.

Reglas:
- Usa solo la información de la ficha. No inventes.
- Si una respuesta necesita un dato que no está en la ficha,
  escribe [COMPLETAR] y dime qué dato falta.
```

Si ya sabes cuáles son tus preguntas frecuentes, agrégalas al prompt: *"incluye también estas preguntas: ..."*.

## Paso 3: revisa las respuestas

Antes de cargarlas, revisa tres cosas:

1. **Los datos.** Precios, horarios y zonas tienen que ser exactos.
2. **Los [COMPLETAR].** Agrega ese dato a tu ficha, así la próxima vez ya no falta.
3. **El tono.** Léelas en voz alta. Si no suenan como tú, pídele en el mismo chat: *"hazlas más cercanas"* o *"quita los emojis"*.

## Paso 4: cárgalas como respuestas rápidas

En WhatsApp Business entra a **Herramientas para la empresa** y elige **Respuestas rápidas**. Toca **+**, escribe el atajo y pega la respuesta. Repite con cada una.

Para usarlas en un chat, escribe `/` y aparece la lista. Eliges la respuesta, la ajustas si hace falta y la envías.

> Los nombres del menú pueden variar un poco entre Android y iPhone, y entre versiones de la app.

## Paso 5: bienvenida y ausencia

WhatsApp Business también puede responder solo en dos momentos: cuando alguien te escribe por primera vez y cuando estás fuera de tu horario. Pide a la IA los dos mensajes:

```
Con la ficha de mi negocio, escribe dos mensajes cortos
para WhatsApp Business:

1. Bienvenida: para quien me escribe por primera vez.
   Que salude, diga qué vendo y cómo hacer un pedido.
2. Ausencia: para quien me escribe fuera de mi horario.
   Que diga cuándo respondo y deje un dato útil mientras tanto.

Máximo 3 frases cada uno. Con el tono de mi ficha.
```

Cárgalos en **Herramientas para la empresa**, en **Mensaje de bienvenida** y **Mensaje de ausencia**. En el de ausencia puedes elegir que se envíe solo fuera de tu horario de atención.

## Paso 6: para las preguntas nuevas

Siempre llega una pregunta que no está en tus respuestas rápidas. Para esas, ten este prompt a mano:

```
Esta es la ficha de mi negocio:
[PEGA AQUÍ TU FICHA]

Responde este mensaje de un cliente con el tono de mi ficha.
Máximo 3 frases.
Si la respuesta no está en la ficha, dilo con amabilidad,
no inventes y ofrece averiguarlo.

Mensaje del cliente:
[PEGA EL MENSAJE]
```

Si una pregunta nueva se repite, conviértela en otra respuesta rápida.

## Preguntas frecuentes

### ¿Necesito WhatsApp Business para esto?

Sí, para cargar respuestas rápidas y los mensajes de bienvenida y ausencia. WhatsApp Business es gratis y puedes pasar tu número actual sin perder tus chats.

### ¿Cómo evito que la IA invente respuestas a mis clientes?

Haz que responda solo con la ficha de tu negocio. Los prompts de esta guía le piden no inventar y avisar cuando un dato no está en la ficha. La línea "Lo que NO hago" evita que ofrezca algo que no vendes.

### ¿WhatsApp puede responder solo a mis clientes?

En parte. WhatsApp Business envía solo el mensaje de bienvenida y el de ausencia fuera de tu horario. Un asistente que responde cualquier pregunta por su cuenta requiere conectar herramientas, por eso conviene empezar con respuestas rápidas.

## Resultado

Respondes en segundos lo que antes te tomaba minutos, y siempre con la misma información. Tus clientes reciben respuesta más rápido y tú dejas de escribir lo mismo todo el día.

**Siguiente paso:** guarda tu ficha en un proyecto de Claude o en un GPT personalizado. Así solo pegas el mensaje del cliente. El siguiente nivel es un asistente que responde solo en WhatsApp con tu ficha, pero eso requiere conectar herramientas. Empieza por aquí.

**¿Qué más puedes pasarle a la IA?** Mira las 10 tareas de tu negocio que puedes automatizar con IA hoy.

# Johann Jara

**AI ENGINEER**

Convierto ideas en productos reales con inteligencia artificial.

**Escanea y sígueme en mis redes**

johannjara.com/links · @johannjara.dev

Encuentra esta guía actualizada en johannjara.com/blog/preguntas-frecuentes-whatsapp-con-ia