GUÍA PRÁCTICA · PYME CON IA

Cómo saber a quién atender primero cada mañana

Para dueños de negocio que venden por WhatsApp. El método que uso en mi empresa, en tres niveles: con tu celular, con una planilla o con un sistema.

1 El problema y la idea

2 El método en 3 pasos

3 Nivel 1 · Con tu celular

4 Nivel 2 · Con una planilla

5 Nivel 3 · Con un sistema

6 Qué decirle a cada grupo

7 Checklist para empezar mañana

Néstor Carnaque · Pyme con IA

1 El problema y la idea

Abres el WhatsApp a las 8 de la mañana y tienes decenas de chats. Lo justo parece responder en orden de llegada: del más antiguo al más nuevo. Así lo hacíamos nosotros.

El problema es que el orden de llegada no dice quién está más cerca de comprar. Si alguien escribe «¿a qué cuenta te deposito?» hace un minuto, tiene que esperar su turno detrás de saludos, stickers y consultas de precio. Ese es el cliente al que menos deberías hacer esperar, y muchas veces es el que más espera.

Y hay otra espera que casi nadie ve: muchas preguntas simples (horario, precio, dirección) se podían responder solas al instante, pero quedaban esperando hasta que abríamos.

Esta guía cuenta lo que hice en mi propia empresa para dejar de adivinar. No necesitas un sistema caro para empezar: te muestro **tres niveles**, desde algo que puedes hacer hoy con tu celular hasta lo que yo tengo funcionando.

> **La idea en una línea:** no respondas en el orden en que llegan los mensajes. Responde según **qué tan cerca está cada persona de comprar**.

2 El método en 3 pasos

Paso 1 · Que todo llegue a un solo lugar

Si los mensajes llegan a tres celulares, a Instagram y a un correo, no hay forma de ordenarlos. Lo primero es que **cada conversación quede anotada en un solo lugar**: las etiquetas de WhatsApp Business (Nivel 1), una planilla (Nivel 2) o un sistema (Nivel 3).

En mi caso, cada mensaje que llega entra solo a mi sistema, sin copiar nada a mano.

Paso 2 · Separar por qué tan cerca están de comprar

No todos los chats valen lo mismo **hoy**. Yo los separo en estos seis grupos; los nombres son los que uso de verdad:

Grupo	Quién está aquí	Qué hago
🔴 **Quieren pagar y nadie les respondió**	Escribieron para pagar, mandaron un comprobante o preguntaron a qué cuenta depositar, y nadie les respondió	Primero que todo
🟠 **Llamar ya**	Mostraron interés claro (quieren pagar o pidieron precio) y todavía no los llamé	Llamada hoy

Reintentos	Ya los llamé y el seguimiento que quedó es hoy o ya pasó	Les toca otra vez
Calientes	Interesados con los que ya hablé y que tienen una fecha de seguimiento más adelante	Los retomo en su fecha
Tibios	Preguntaron algo y no volvieron a escribir	Un seguimiento, sin presión
Fríos	Nunca contestaron	Uno o dos intentos y descansan

No hace falta que copies mis nombres. Lo importante es que **el primer grupo sea siempre el de «quiere pagar y no tiene respuesta»**. Ese grupo no debería pasar la noche sin respuesta.

Paso 3 · Cada mañana, una lista en ese orden

Con los grupos armados, la rutina es simple: lees la lista del día **de arriba hacia abajo**. Primero los que quieren pagar, después los que hay que llamar, después los reintentos, y así. Dentro de cada grupo va primero el que lleva más tiempo esperando.

> **Regla de oro:** si solo tienes 15 minutos en la mañana, úsalos en el primer grupo.

Tres niveles: empieza donde estás

	Nivel 1 · Celular	Nivel 2 · Planilla	Nivel 3 · Sistema
Para quién	Atiendes tú solo y te llegan pocos chats al día	Ya son muchos chats o alguien te ayuda	Atienden varias personas y quieres que se ordene solo
Con qué	Etiquetas de WhatsApp Business	La plantilla que viene con esta guía	Un sistema conectado al WhatsApp y un bot
Costo	Nada	Nada	Depende de lo que se arme
Lo malo	Todo es manual y depende de tu memoria	Hay que anotar cada contacto	Hay que armarlo una vez

3 Nivel 1 · Con tu celular (WhatsApp Business)

La app gratuita WhatsApp Business ya trae lo necesario para armar los grupos. Revisé los pasos en el Centro de ayuda oficial de WhatsApp (noviembre de 2026).

> **Antes de empezar:** WhatsApp está cambiando el nombre de «Etiquetas» por **«Listas»**, y el cambio llega poco a poco. Según tu celular verás uno u otro nombre; funcionan igual. Los menús pueden

variar un poco entre Android, iPhone y versiones.

1. **Crea tus grupos como listas.** Ve a **Herramientas › Listas › Nueva lista**, escribe el nombre (por ejemplo «1 · Quiere pagar») y elige un color. Puedes tener hasta 20 listas, así que los seis grupos caben de sobra. Numéralos para que salgan en orden.
2. **Pon cada chat en su grupo.** Mantén presionado el chat › **Añadir a la lista** › marca la lista › **OK**. Un chat puede estar en varias listas; quítalo del grupo anterior cuando cambie.
3. **Mira un grupo a la vez.** En **Herramientas › Listas** tocas un grupo y ves solo esos chats. Cada mañana empiezas por «1 · Quiere pagar».
4. **Guarda tus mensajes como respuestas rápidas.** En **Herramientas › Respuestas rápidas** tocas **+**, pegas el mensaje y le pones un atajo (por ejemplo `/pagar`). En el chat escribes «/» y eliges. Puedes guardar hasta 50. Los mensajes de la sección 6 sirven tal cual.
5. **Que nadie se quede sin respuesta fuera de horario.** Activa el **mensaje de ausencia** (Herramientas › Mensaje de ausencia), por ejemplo «fuera del horario comercial», y el **mensaje de bienvenida** para quien escribe por primera vez. Ojo: no reemplazan tu respuesta; solo avisan que la vas a dar.
6. **Dos atajos útiles. Fija** arriba los chats de quienes quieren pagar (máximo 3 fijados) y usa **Marcar como no leído** para lo que dejaste pendiente. El cliente no ve esa marca.

Si te ayuda otra persona: la misma cuenta se puede abrir en hasta 4 dispositivos vinculados más el teléfono, por ejemplo en WhatsApp Web en la computadora del negocio. Desde la web también se pueden crear y asignar listas.

Hasta dónde llega el Nivel 1

- WhatsApp **no ordena por prioridad ni clasifica solo**: tú decides en qué grupo va cada chat y lo mueves a mano.
- No es un sistema de ventas: no guarda cuántas veces llamaste ni cuándo te toca volver a escribir.
- Si un día no actualizas las listas, el orden se pierde. Cuando eso empieza a pasar, toca el Nivel 2.

Fuentes: Centro de ayuda de WhatsApp — Listas (faq.whatsapp.com/3398508707096369), Respuestas rápidas (faq.whatsapp.com/1791149784551042), Mensaje de bienvenida (faq.whatsapp.com/501866148528310), Mensaje de ausencia (faq.whatsapp.com/2565868990219715), Fijar chats (faq.whatsapp.com/645907560577342), Dispositivos vinculados (faq.whatsapp.com/647349420360876).

4 Nivel 2 · Con una planilla

Si ya no te alcanza la memoria, esta planilla hace lo esencial: **tú anotas lo que sabes de cada persona y ella arma el orden**. No necesitas saber de fórmulas.

Archivo: `Plantilla_A_quien_atender_primero.xlsx`, que viene junto con esta guía. Se abre en Excel o en Google Sheets: súbela a tu Drive y ábrela con Hojas de cálculo.

Cómo está armada

- **Contactos:** una fila por persona. Llenas nueve datos: fecha de ingreso, nombre, WhatsApp, qué quiere (de una lista), su último mensaje, cuándo lo escribió, si ya le respondiste, cuántas veces lo llamaste y cuándo toca el próximo seguimiento.
- Tres columnas se llenan solas: **Grupo**, **Prioridad** (1 a 6) y **Horas esperando**. Cada fila toma el color de su grupo, así el rojo salta a la vista.
- **Hoy:** tu lista del día, armada sola. Ordena por prioridad y, dentro de cada una, pone arriba al que lleva más horas esperando. Es lo único que miras cada mañana.
- **Grupos** y **Cómo usar:** la regla de cada grupo y los pasos, para cuando tengas dudas.

La regla de cada grupo

La planilla revisa los grupos de arriba hacia abajo, y cada contacto cae en el primero que cumple.

Prio.	Grupo	Entra aquí cuando...
1	🔴 Quieren pagar y nadie les respondió	Marcaste «Quiere pagar» y en «¿Ya le respondí?» pusiste **No**.
2	🟠 Llamar ya	Quiere pagar o pidió precio/info, y tiene **0 llamadas**.
3	🟡 Reintentos	Quiere pagar o pidió precio/info, ya lo llamaste y su seguimiento es **hoy, ya pasó o no tiene fecha**.
4	🟠 Calientes	Quiere pagar o pidió precio/info, ya lo llamaste y su seguimiento es **más adelante**.
5	🔵 Tibios	Marcaste «Preguntó y no siguió».
6	⚪ Fríos	Marcaste «No contesta» o no marcaste nada.

> Un detalle: si alguien quiere pagar y ya le respondiste, pero todavía no lo llamaste, queda en «Llamar ya». Que le hayas escrito no significa que el dinero esté cobrado.

Rutina de 15 minutos cada mañana

1. **(2 min) Abre «Hoy»** y léela de arriba hacia abajo. No toques «Contactos» todavía.
2. **(5 min) Atiende el rojo.** Responde uno por uno a los que quieren pagar: dales los datos y confirma.
3. **(5 min) Llama a los naranjas y a los amarillos.** Si no contestan, déjales un mensaje corto.
4. **(2 min) Actualiza «Contactos».** A quien respondiste, ponle «Sí»; a quien llamaste, súmale 1 llamada y anota la fecha del próximo seguimiento.

5. **(1 min) Mira los azules y los grises.** Si te sobra tiempo, escríbele a algún tibio. Los fríos pueden esperar.

Si un día solo te alcanza para el paso 2, ya hiciste lo más importante.

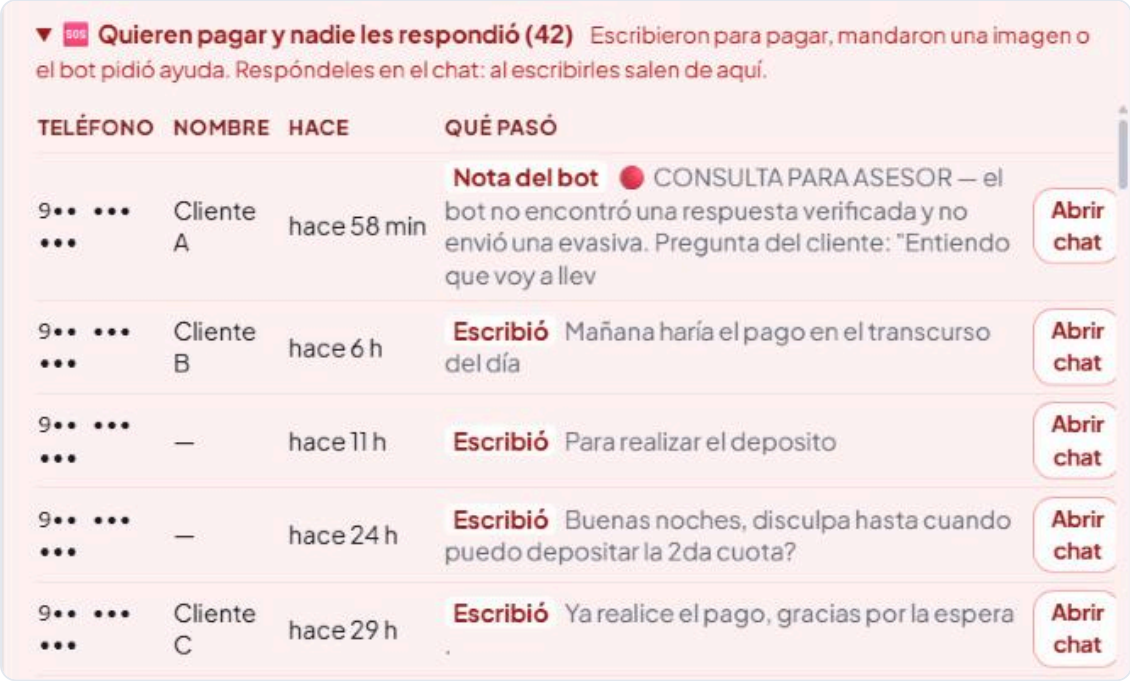
Hasta dónde llega el Nivel 2

- Es manual: la planilla solo sabe lo que anotas. Si no registras a un cliente, para ella no existe.
- La hoja «Hoy» funciona en Google Sheets y en Excel 365 o 2021. En un Excel más antiguo, usa el filtro de «Contactos» (Datos › Filtro) y ordena por Prioridad y luego por Horas esperando.
- Con cientos de contactos, anotar a mano deja de compensar. Ahí conviene el Nivel 3.

5 Nivel 3 · Con un sistema

Este es el nivel que tengo funcionando en mi empresa. La diferencia con los otros dos es que **nadie anota ni clasifica a mano**.

1. **Cada mensaje entra solo al sistema.** El WhatsApp está conectado: cuando alguien escribe, queda registrado con su número, la fecha y lo que dijo.
2. **Un bot responde lo básico y deja una nota.** Si la persona pregunta algo que el bot no sabe responder bien, no inventa: deja una nota para que lo atienda una persona.
3. **El sistema pone a cada uno en su grupo.** Si alguien escribió para pagar, mandó un comprobante o el bot pidió ayuda, y nadie le respondió, sube solo al grupo de arriba. Los demás quedan en llamar ya, reintentos, calientes, tibios o fríos.
4. **Cada mañana la lista ya está hecha.** Abro «Para llamar hoy» y veo, en orden, a quién atender, hace cuánto escribió y qué fue lo último que dijo. Un clic y abro el chat.



Así se ve arriba de mi lista: los que quieren pagar y no tienen respuesta, con hace cuánto escribieron y qué dijeron. Los datos de los clientes están tapados.



Debajo vienen los demás grupos, cada uno con su cantidad de contactos del día.

Cuándo vale la pena

- Atienden el WhatsApp dos o más personas y se pisan o se olvidan chats.
- Ya usas la planilla y anotar te quita más tiempo del que ahorras.
- Quieres medir cuántos escriben, cuántos piden pagar y cuántos compran.

Lo que no hace

No reemplaza a la persona que responde. Ordena el trabajo para que la atención humana vaya primero a quien más la necesita.

6 Qué decirle a cada grupo

Abre tu lista de la mañana, ve al grupo que te toca y copia el mensaje que más se parezca a tu negocio. Cambia lo que está entre corchetes y envíalo. Cada mensaje hace **un solo pedido** y deja la puerta abierta para que la persona diga que no.

Los tiempos que verás son recomendaciones para empezar, no reglas fijas. Ajústalos según cómo responda tu gente.

1 · Quieren pagar y nadie les respondió

Qué hacer: escribir ahora, antes que a cualquier otro. Si el monto es alto o ya escribió dos veces, llamar justo después. **Si no responde:** otra vez en la tarde o a la mañana siguiente.

GENERAL

Hola [Nombre], disculpa la demora, recién vi tu mensaje. Quedó pendiente tu pedido de [producto/servicio]. Te paso ahora los datos para pagar (Yape, Plin o transferencia). ¿Por cuál te queda más fácil?

NEGOCIO DE SERVICIOS

Hola [Nombre], disculpa que no te respondí antes. Ya tengo listo tu [producto/servicio]. Para dejarlo confirmado solo falta el pago: ¿prefieres Yape, Plin o transferencia? Apenas lo recibo te confirmo el día y la hora.

2 · Llamar ya

Qué hacer: llamar. Si no contesta, dejar un mensaje corto para que sepa quién lo llamó. **Si no responde:** otro intento en otro horario del día; después pasa a reintentos.

GENERAL

Hola [Nombre], soy [tu nombre] de [negocio]. Te intenté llamar por lo que consultaste de [producto/servicio]. ¿A qué hora te queda mejor que te llame hoy?

NEGOCIO DE SERVICIOS

Hola [Nombre], soy [tu nombre] de [negocio]. Te llamé por tu consulta de [producto/servicio] y no pude comunicarme. ¿Te llamo hoy en la mañana o en la tarde?

3 · Reintentos

Qué hacer: escribir antes de volver a llamar; un mensaje corto funciona mejor que otra llamada sin aviso. **Ritmo sugerido:** 2 o 3 días entre intentos, no más de 3 o 4 en total.

GENERAL

Hola [Nombre], te llamé hace unos días por [producto/servicio]. No quiero insistir de más: ¿sigue siendo algo que te interesa? Si me dices que sí, te mando la información y tú decides con calma.

NEGOCIO DE SERVICIOS

Hola [Nombre], hace unos días hablamos sobre [producto/servicio]. Solo para saber cómo vas: ¿ya resolviste lo que necesitabas o quieres que te separe un espacio en la agenda?

4 · Calientes

Qué hacer: retomarlos el día que quedó, con algo concreto. Si dejan de responder, escribir al día siguiente; con este grupo no conviene dejar pasar más de uno o dos días.

GENERAL

Hola [Nombre], quedamos en retomar hoy lo de [producto/servicio]. ¿Pudiste revisarlo? Si tienes alguna duda, dime cuál y te la resuelvo por aquí.

NEGOCIO DE SERVICIOS

Hola [Nombre], como quedamos, te escribo por [producto/servicio]. Tengo espacio esta semana: ¿te queda mejor entre semana o el sábado? Con eso te reservo y te confirmo todo por aquí.

5 · Tibios

Qué hacer: escribir; todavía no hace falta llamar. **Ritmo sugerido:** a los 2 o 3 días, a la semana y a las dos semanas. Cada mensaje aporta algo distinto, no repite «¿sigues interesado?».

GENERAL

Hola [Nombre], el otro día me preguntaste por [producto/servicio]. Te dejo lo principal: [dato útil en una frase]. Si quieres, te explico cómo sería en tu caso. ¿Te ayudo con eso?

NEGOCIO DE SERVICIOS

Hola [Nombre], me preguntaste por [producto/servicio] y no quise dejarte sin una respuesta completa. Muchos clientes nos consultan primero por [duda frecuente]. ¿Te cuento cómo es el proceso paso a paso?

6 · Fríos

Qué hacer: un mensaje muy corto y fácil de contestar; es el grupo de menor prioridad. **Ritmo sugerido:** 2 o 3 intentos, uno cada 7 a 10 días. Después, dejarlos descansar un par de meses.

GENERAL

Hola [Nombre], soy [tu nombre] de [negocio]. Hace un tiempo te escribimos por [producto/servicio]. ¿Todavía te interesa o prefieres que no te escribamos más? Cualquiera de las dos respuestas está bien.

NEGOCIO DE SERVICIOS

Hola [Nombre], te escribe [negocio]. Te contactamos hace un tiempo por [producto/servicio]. Si aún te sirve, dime «sí» y te cuento los horarios de esta semana. Si no, dime «no» y no te molestamos más.

Reglas para responder

- **Primero el que quiere pagar.** Es la venta más cercana y la que más se pierde por demora.
- **Un mensaje, un pedido.** No mezcles precio, horario y pago en el mismo texto.
- **Mensajes cortos, sin audios largos.** Muchos leen mientras trabajan.
- **Pon un tope.** Tras 3 o 4 intentos sin respuesta, deja de insistir.
- **Si dicen que no, respétalo** y anótalo.

Errores comunes

- Dejar sin respuesta a quien ya decidió pagar.
- Mandar el mismo texto a un cliente caliente y a uno frío.
- Escribir párrafos largos o varios audios seguidos.
- Insistir cada día con «¿ya te decidiste?» sin aportar nada.
- No anotar qué se dijo ni cuándo toca volver a escribir.

7 Checklist para empezar mañana

- [ ] Elegí mi nivel: celular, planilla o sistema.
- [ ] Creé los grupos, empezando por «Quieren pagar y nadie les respondió».
- [ ] Revisé hoy todos los chats y puse cada uno en su grupo.
- [ ] Dejé listos mis mensajes por grupo (en respuestas rápidas o en una nota).
- [ ] Puse una alarma diaria de 15 minutos para revisar la lista en orden.
- [ ] Al final de la semana me pregunto: ¿algún cliente que quería pagar esperó más de un día?

Una última cosa

Armé esta guía con lo que me funcionó a mí, sin adornos. Si la aplicas y te queda alguna duda, o quieres llevarla al Nivel 3 en tu negocio, escríbeme y lo vemos.

Néstor Carnaque · Pyme con IA