Marketing de Ventas EQ

Automatizaciones, seguimiento de clientes y difusiones de WhatsApp

Documento de consulta para el equipo comercial | Actualizado: 15 de octubre de 2026

1. ¿Para qué sirve esta configuración?

Kommo ayuda a organizar las consultas que llegan a EQ, responder los primeros mensajes, enviar formularios a posibles clientes, derivar las oportunidades comerciales y retomar el contacto cuando corresponde. También permite preparar difusiones de WhatsApp para grupos específicos.

2. ¿Qué pasa cuando llega una consulta?

1. El contacto escribe a EQ y recibe una primera respuesta para identificar qué necesita.
2. Según su consulta, se le orienta a comprar, vender o consultar por productos.
3. Si llega desde una publicidad y quiere comercializar productos, se le consulta si tiene un comercio o un taller/emprendimiento.
4. Se le comparte el formulario correspondiente y su oportunidad queda en «Form enviado».
5. Cuando se confirma que completó el formulario, debe pasar a «Form completo» y continuar la derivación comercial.
6. El equipo puede consultar el estado de cada oportunidad desde el embudo de Kommo.

3. ¿Qué mensajes se envían automáticamente?

- Bienvenida y orientación: ayudan a identificar qué necesita el contacto.
- Envío de formulario: se comparte el formulario según el perfil del interesado.
- Formulario completado: se informa que sus datos fueron recibidos y derivados.
- Seguimiento comercial: existen automatizaciones preparadas para volver a contactar a los 15 y 30 días.

Los mensajes pueden revisarse en las automatizaciones de Kommo.

4. Cómo importar una lista de contactos

7. Prepará un Excel con los datos que necesites: nombre, teléfono, empresa y etiquetas para identificar el grupo.
8. Ingresá a Kommo y seleccioná la opción para importar el archivo.
9. Revisá que cada columna quede asociada al campo correcto: «Nombre lead», nombre del contacto, teléfono y «Etiquetas del lead».
10. Asocia el pipeline con «Embudo de ventas» y la etapa con «Estatus del lead».
11. Si una persona pertenece a varios grupos, podés utilizar más de una etiqueta.
12. Importá primero una lista pequeña de prueba y verificá nombres, teléfonos y etiquetas.
13. Antes de importar toda la base, revisá y la opción de actualización de contactos existentes.

No importes una base grande sin verificar primero el destino con una prueba.

5. Cómo crear una plantilla de WhatsApp

14. Ingresá a Automatizaciones → Plantillas de chat.
15. Elegí «Añadir nueva plantilla de WhatsApp».
16. Seleccioná la categoría que corresponda al mensaje: marketing o utilidad.
17. Escribí el texto y, si corresponde, agregá variables con los campos del lead (Nombre, correo, telefono, etc…), enlaces o botones.

18. Revisá la vista previa y enviá la plantilla a revisión.
19. Esperá la aprobación de Meta antes de utilizarla en una difusión.

Consejo: prepará el texto definitivo antes de enviarlo a revisión. Durante la reunión se ajustó una plantilla porque el contenido superaba el espacio disponible.

6. Cómo segmentar contactos y enviar una difusión

20. Confirmá que los contactos estén importados y tengan las etiquetas correctas.
21. Entrá a Segmentos → Nuevo segmento → Manual.
22. Agregá condiciones usando «Etiquetas del lead» u otros datos disponibles.
23. Revisá el grupo resultante para asegurarte de que incluya a las personas correctas.
24. Elegí una plantilla de WhatsApp aprobada.
25. Realizá una prueba con pocos contactos antes de programar o enviar la difusión general.

Ejemplos de grupos que EQ mencionó: profesores por provincia o país, clientes minoristas, mayoristas y clientes de cada vendedor. Una misma persona puede pertenecer a varios segmentos.

7. Preguntas frecuentes

¿Por qué un contacto sigue en «Form enviado»?

Puede que haya recibido el formulario, pero que Kommo todavía no tenga confirmación de que lo completó. Revisá la planilla de respuestas y la actualización del lead.

¿Puedo poner varias etiquetas a una persona?

Sí. Las etiquetas ayudan a identificar distintos grupos sin necesidad de crear un embudo para cada uno.

¿Por qué no puedo enviar una difusión de inmediato?

Primero necesitás una plantilla aprobada por Meta y un segmento de destinatarios correctamente preparado.

¿Por qué mis contactos aparecen en el embudo General?

26. En la prueba de importación se detectó este comportamiento. Se debe asociar el pipeline con «Embudo de ventas» y la etapa con «Estatus del lead» al momento de importar los contactos.

¿Qué hago si el cliente vuelve a escribir después de completar el formulario?

Se le Brinda atencion manual porque ya es cliente.

¿Cómo sé si se envió un recordatorio de 15 o 30 días?

Revisá la conversación y el historial del lead.

8. Puntos que siguen en revisión

- Confirmar que la respuesta del formulario actualice automáticamente el lead correcto en Kommo.
- Importación de contactos al embudo y etapa deseados.
- Verificar el funcionamiento real de los recordatorios a 15 y 30 días.

9. Acompañamiento

Después de la etapa inicial de implementación, las reuniones se enfocan en resolver dudas de uso, revisar casos reales y realizar ajustes en vivo. En la reunión se acordó continuar con encuentros semanales, preferentemente los viernes a las 14:00.

Para aprovechar cada encuentro, reuní previamente los ejemplos de conversaciones, capturas o situaciones que quieras revisar.