



CCQ  
ESCUELA  
DE NEGOCIOS



## WHATS APP BUSINESS: De Conversaciones a Ventas

¡Conviértete en un  
profesional de alto nivel!

# ¿QUIENES SOMOS?

Más de 30 años de experiencia

Más de 100 profesionales facilitadores

Más de 300,000 emprendedores y empresarios capacitados

Aval académico de INTEC

Experiencia ★★★★★

CCQ ESCUELA DE NEGOCIOS

La Escuela de Negocios de la Cámara de Comercio de Quito, con más de 33 años de experiencia, ha capacitado a más de 300,000 empresarios y emprendedores en Ecuador.

Ofrece formación continua y efectiva en temas empresariales, comercio y transformación digital, adaptándose a las necesidades del mercado laboral. Su equipo está compuesto por más de 100 profesionales y empresarios activos que imparten conocimientos actualizados.

Además, la CCQ representa a la International Chambers of Commerce en Ecuador y ofrece talleres sobre INCOTERMS 2020. La Cámara cuenta con más de 5,000 socios que apoyan su labor en la promoción de un ambiente de negocios eficiente para la recuperación económica.

# ALIANZAS ESTRATÉGICAS



Nuestras alianzas estratégicas nos han permitido tener un alcance internacional con programas de impacto social en Género, Diversidad, Jóvenes y Movilidad Humana.

Estos programas han logrado resultados concretos para los beneficiarios, mejorando sus ingresos y generando empleo. Lo hemos conseguido a través de una formación práctica en Bootcamps de emprendimiento global, usando metodologías innovadoras.

Los proyectos ofrecen herramientas y conocimientos actualizados para desarrollar habilidades emprendedoras y soluciones innovadoras, clave para el éxito de los participantes.

El compromiso con la inclusión y el desarrollo sostenible se refleja en el diseño y ejecución de proyectos innovadores que transforman positivamente la situación económica y laboral del país.



## WHATS APP BUSINESS: De Conversaciones a Ventas

🌐 En la era digital, las empresas deben adaptarse al marketing moderno para seguir siendo competitivas.

📱 **WhatsApp Business** se ha convertido en una herramienta clave en Latinoamérica, gracias a su facilidad de uso y alta tasa de apertura, convirtiéndose en el canal principal de ventas y atención al cliente para muchos emprendedores.

🚀 **Meta** ha expandido las funciones de la plataforma, permitiendo a los negocios optimizar su flujo de compra, personalizar la atención y automatizar procesos clave.

🔗 Este taller está diseñado para emprendedores que desean maximizar el uso de WhatsApp Business. Aprenderás a estructurar un proceso de ventas efectivo, segmentar audiencias y gestionar pedidos profesionalmente.

🤝 Además, descubrirás las mejores prácticas para evitar el spam y construir relaciones sólidas con tus clientes.

📁 Si quieres transformar cada conversación en una oportunidad de venta, este taller es para ti. Con ejercicios prácticos y estrategias aplicables desde el primer día, WhatsApp se convertirá en tu mejor aliado para aumentar ventas y fidelizar clientes.

## OBJETIVOS

- **Optimizar la comunicación digital:** Aprender a utilizar WhatsApp Business como un canal clave para interactuar con clientes, ofreciendo respuestas rápidas, personalizadas y efectivas.
- **Estructurar un flujo de compra eficiente:** Diseñar procesos conversacionales que faciliten la compra y gestión de pedidos, asegurando una experiencia de usuario fluida y profesional.
- **Aplicar buenas prácticas en atención al cliente:** Implementar estrategias para mejorar la relación con los clientes, resolver dudas con rapidez y generar confianza en cada interacción.
- **Segmentar y fidelizar clientes:** Utilizar herramientas como etiquetas y listas de difusión para enviar mensajes relevantes, aumentando la personalización y la lealtad del consumidor.
- **Medir y mejorar resultados:** Analizar métricas clave de WhatsApp Business, interpretar datos y realizar ajustes estratégicos para mejorar la tasa de respuesta y conversión.
- **Aprovechar las oportunidades del marketing digital:** Integrar WhatsApp Business dentro de una estrategia digital más amplia, utilizando anuncios y campañas dirigidas para atraer y retener clientes.

## DIRIGIDO A

- Empresas, PYMES, Tiendas de comercio local y e-commerce, Profesionales de Marketing, Ejecutivos de atención al cliente, equipos de venta y soporte.

# METODOLOGÍA:

Basado en los lineamientos de la andragogía dentro del modelo constructivista, mediante el empleo del ciclo de aprendizaje conocido como ERCA: Experiencia, Reflexión, Construcción Conceptual y Aplicación.



- **Experiencia:** Componente vivencial donde utilizamos role play, juegos, análisis de perfil comportamental y tendencias.
- **Reflexión:** Trabajamos emociones desde la responsabilidad y auto-crítica.
- **Construcción:** Generamos aprendizajes desde la práctica, la teoría y las experiencias de cada participante.
- **Aplicación:** Logramos que el aprendizaje obtenido se aplique a la vida profesional y personal de cada participante.

# METODOLOGÍA:



CCQ  
ESCUELA  
DE NEGOCIOS



CCQ  
CÁMARA  
DE COMERCIO  
DE QUITO

FORMACIÓN  
ÁGIL Y ACTIVA

FLIPPED  
CLASSROOM

ABP –  
APRENDIZAJE  
BASADO EN  
PROYECTOS

GAMIFICACIÓN

VISUAL  
THINKING

ABC –  
APRENDIZAJE  
BASADO EN  
COMPETENCIAS

Se focaliza en la utilización de las denominadas metodologías activas de aprendizaje con **INNOVACIÓN**.

En este sentido el aprendizaje es un proceso constructivo y no receptivo; la enseñanza se centra en el participante para el desarrollo de **COMPETENCIAS** propias del saber; trabajan en equipo, discuten, argumentan y evalúan constantemente la información.

La enseñanza se da en un contexto de problemas del mundo real o de la práctica profesional, presentando situaciones lo más cercanas posibles del entorno al cual el ejecutivo de ventas se enfrentará en el futuro.

## Fundamentos de Marketing Aplicados a WhatsApp

- Introducción a la Comunicación Digital en WhatsApp
- Customer Journey en WhatsApp Business
- Segmentación y Personalización Directa
- Mensajería Conversacional

## Configuración y Personalización en WhatsApp Business

- Optimización del Perfil Empresarial
- Herramientas de WhatsApp Business
- Gestión del Catálogo de Productos/Servicios
- Mensajes Automáticos y Personalización

## Manejo del Flujo de Compra y Pedidos en WhatsApp Business

- Diseño del Flujo de Compra y Pedidos
- Buenas Prácticas en la Gestión de Pedidos

## Estrategias de Marketing y Campañas a WhatsApp

- Diseño de Campañas a WhatsApp
- Manejo de MetaBusiness
- Campañas de Tráfico, Interacción y Ventas
- Medición y Análisis de Campañas

## Aspectos Legales, de Privacidad y Buenas Prácticas

- Cumplimiento Normativo y Protección de Datos

## Análisis de casos reales

- Revisión y mejoras en los canales de WhatsApp Business
- Ejercicios prácticos

# FACILITADOR



MAURICIO CEVALLOS  
LÓPEZ



CCQ  
ESCUELA  
DE NEGOCIOS



CCQ  
CÁMARA  
DE COMERCIO  
DE QUITO

## Formación Académica:

- Magíster en Comunicación Estratégica Digital, Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- B.A. en Comunicación Audiovisual, Universidad San Francisco de Quito.
- Certificado Media Buyer Profesional, Meta (410:101).
- Certificación en SEO, HubSpot Academy.
- Certificación en Contextual Marketing, HubSpot Academy.
- Certificación como Meta Trafficker, Felipe Vergara.

## Experiencia Profesional:

- CEO y Director de Mediática Comunicación Estratégica.
- CEO de [www.tribumotor.com](http://www.tribumotor.com).
- Consultor en proyectos de comunicación para diversas ONG, incluyendo Junior Achievement, GIZ, VVOB, Swisscontact, y la Agencia de Cooperación Española, así como para el Municipio de Quito.
- Consultor de comunicación digital para empresas como L'Atelier de Charlotte (Argentina y España), Importa Tech, PCS Directv, Simoniz, y la Cámara de Comercio de Quito.

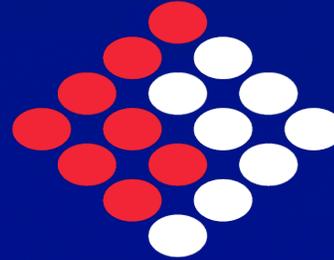
## Docencia:

- Exprofesor de Composición Digital en la Universidad San Francisco de Quito.
- Exprofesor de Producción Audiovisual en el Centro de la Imagen Alianza Francesa de Quito.
- Socio Fundador de la Asociación de Fotógrafos Ecuatorianos.

Más de 20 años de experiencia en comunicación y publicidad que destaca su sólida formación académica y la vasta experiencia del facilitador en comunicación estratégica y digital, lo que lo convierte en un experto ideal para compartir sus conocimientos efectivos de WhatsApp Business para aumentar sus ventas.



**CCQ**  
ESCUELA  
DE NEGOCIOS



**CCQ**  
CÁMARA  
DE COMERCIO  
DE QUITO

“Logramos que tus talentos se conviertan en resultados”.

**INSCRIBETE:**



099 910 0500



lcueva@lacamaradequito.com



[www.ccq.edu.ec](http://www.ccq.edu.ec)