



GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS EN REDES SOCIALES

Para tratar con clientes (y futuros clientes) de forma profesional y efectiva



www.hazloviral.cl

1. 🤝 SÉ HUMANO Y CERCANO

- Responde con empatía, no con frases frías o automáticas.
- Usa un tono amable y claro, adaptado a tu público.
- Muestra que detrás de la cuenta hay una persona real (o equipo real).

🔄 Ejemplo:

“¡Hola! Gracias por tu mensaje. Qué gusto que te interese en esto. Cuéntame un poco más para ayudarte mejor 😊”

2. 🕒 RESPONDE RÁPIDO, PERO CON LÍMITES.

- Intenta responder DMs o comentarios en menos de 24 h.
- Si no puedes, configura mensajes automáticos temporales:

“¡Gracias por escribir! Te responderé en cuanto esté disponible. Mi horario de atención es de lunes a viernes de 10:00 a 18:00.”



www.hazloviral.cl

3. 📌 ESTABLECE TUS REGLAS EN LA BIO O DESTACADOS

- Informa tus:
 - Horarios.
 - Servicios disponibles.
 - Canales de atención oficiales.
 - Política de privacidad si aplicas formularios o asesorías.



4. 📁 APORTA VALOR ANTES DE VENDER

- Educa, informa, entretén o resuelve algo sencillo primero.
- Luego puedes ofrecer tu producto o servicio.

🧠 Ejemplo:

“¿Sabías que 7 de cada 10 personas no aprovechan este beneficio? Guarda este post para no olvidarlo. Si necesitas ayuda personalizada, escíbeme.”

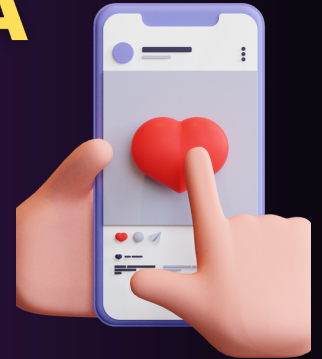


5. 🚧 SEPARA CONTENIDO DE ASESORÍA PERSONAL

- No respondas casos complejos por mensajes.
- Redirígelos educadamente a un canal formal.

🗣️ Ejemplo:

“¡Gracias por contarme! Para poder ayudarte bien, lo ideal sería agendar una asesoría. Escíbeme a este enlace para darte los detalles 📧”



6. 🔒 PROTEGE LA INFORMACIÓN DEL CLIENTE

- No publiques conversaciones ni casos privados sin consentimiento explícito.
- Si compartes testimonios, usa alias o pide permiso con antelación.



7. ✨ CUIDA TU IMAGEN DIGITAL

- Evita discusiones en comentarios.
- Mantén una ortografía impecable.
- No uses lenguaje ofensivo ni compartas contenido dudoso.



8. 💬 FOMENTA LA INTERACCIÓN CON RESPETO

- Usa preguntas, encuestas y dinámicas, pero modera tu comunidad.
- Borra o responde con altura si alguien es agresivo o inapropiado.

9. 👤 AGRADECE Y DESTACA EL BUEN FEEDBACK

- Si un cliente feliz comenta o te etiqueta: responde, agradece y pide permiso para compartirlo.
- Usa los buenos testimonios para reforzar tu reputación.



10. SÉ CLARO CON PRECIOS Y CONDICIONES

- Si vas a vender: publica valores, formas de pago, y qué incluye cada servicio/producto.
- Nada genera más confianza que la transparencia.

 Ejemplo:

“El plan incluye asesoría 1 a 1 + seguimiento por 10 días. Valor total: \$XX. Para agendar, escíbeme con tu disponibilidad.”

BONUS: COSAS QUE DEBES EVITAR

- ✗ Dejar mensajes sin responder por días.
- ✗ Prometer cosas que no puedes cumplir.
- ✗ Copiar contenido sin citar o apropiarte de frases ajenas.
- ✗ Contestar con tono sarcástico o burlón.
- ✗ Compartir contenido legal/médico/financiero sin advertencia de que es general y no reemplaza una consulta profesional.



BONUS: SCRIPTS DE RESPUESTA ÚTILES

Para consultas fuera de horario:

“¡Hola! Gracias por escribir. Estoy fuera de horario, pero mañana te respondo sin falta. Que tengas linda tarde 😊”

Para pedir que reserven cita:

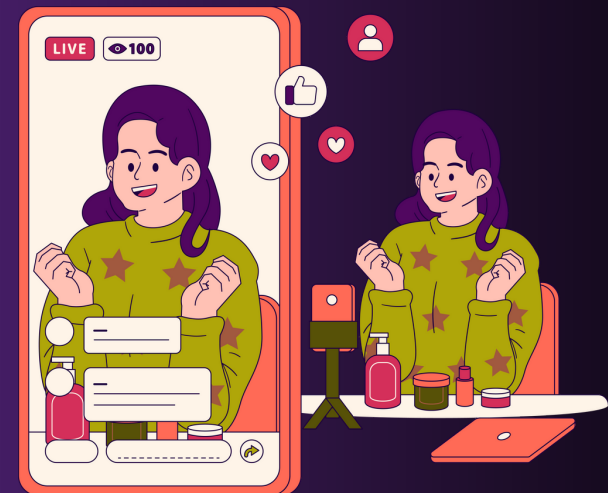
“¡Gracias por tu mensaje! Para ayudarte bien, te recomiendo agendar una sesión. Aquí puedes ver los detalles y horarios: [link]”

Para rechazar asesoría por DM:

“Este tema necesita un análisis más profundo para darte una solución concreta. Escíbeme por WhatsApp o agenda en este link ”



www.hazloviral.cl



LISTADO DE HERRAMIENTAS DIGITALES ÚTILES

Puedes agregar una mini sección de herramientas recomendadas para gestionar mejor tu relación con los clientes:

- Metricool o Buffer: para programar y monitorear comentarios.
- Notion / Trello: para llevar control de solicitudes o tareas por cliente.
- WhatsApp Business: con etiquetas, respuestas rápidas y catálogos.
- Typeform / Google Forms: para captar datos ordenadamente.
- Canva: para hacer guías visuales, portadas de servicios o respuestas.
- ChatGPT + herramientas de IA: para redactar respuestas más rápidas y claras (como esta 😊).





MATRIZ DE RESPUESTAS FRECUENTES (FAQ SOCIAL)

Diseña una tabla con preguntas frecuentes y respuestas estándar que tú (o tu equipo) pueden copiar/pegar y adaptar.

Esto te ahorra tiempo y asegura coherencia en el trato.

Pregunta	Respuesta sugerida
¿Cuánto cuesta tu servicio?	"Te dejo aquí el detalle de nuestros servicios y valores: [enlace] 🙌"
¿Haces asesorías por DM?	"No realizamos asesorías por mensaje para darte una solución responsable y completa. Agenda aquí: [link]"
¿Puedo hablar por WhatsApp?	"Sí, encantad@. Escribenos al +56 xxxxxxx o haz clic aquí: [link directo]"

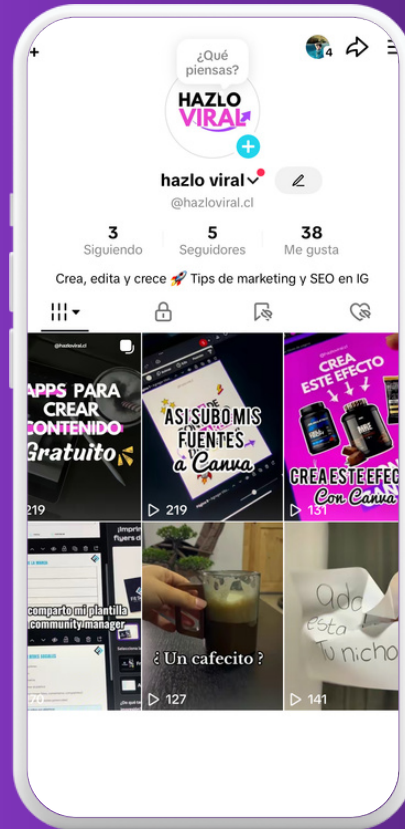




PARA MAS CONTENIDO SÍGUEME EN MIS RRSS



En Tiktok
compartimos ideas
de contenido que
puedes adecuar a
tu nicho:)



En nuestro instagram
compartimos
contenido a diario,
tips, tutoriales,
plantillas, etc.



www.hazloviral.cl