FRAN MURAD

EDICIÓN 2026

MANUAL DE EJECUCIÓN

Cerrá ventas por WhatsApp

El sistema de conversación para convertir consultas en clientes: del primer mensaje al pago, sin sonar a vendedor y con la IA como asistente.

ESCRITO POR

Fran Murad

PRIMERA EDICIÓN
2026

Cerrá ventas por WhatsApp

El sistema de conversación para convertir consultas en clientes: del primer mensaje al pago, sin sonar a vendedor y con la IA como asistente.

Primera edición · 2026 · Versión 1.0
© 2026 Fran Murad. Todos los derechos reservados.

Esta obra es de uso personal del comprador. No está permitida su reproducción total o parcial, su distribución, su reventa ni su uso para crear productos derivados sin autorización escrita del autor.

Las herramientas, precios y planes mencionados corresponden al momento de la edición y pueden cambiar. Verificá siempre las condiciones vigentes en el sitio oficial de cada herramienta antes de contratar. El anexo D reúne los enlaces oficiales.

Este material es educativo: enseña procesos de trabajo y criterios para aplicarlos. No garantiza ventas, clientes ni resultados económicos: eso depende de la ejecución, del mercado y del esfuerzo de cada persona. No reemplaza el asesoramiento legal, contable ni impositivo profesional.

Dudas, correcciones o mejoras: escribime a contactofranmurad@gmail.com o por Instagram, @frann.murad.

Índice

CERRÁ VENTAS POR WHATSAPP

Antes de empezar 1

PARTE I · EL CHAT QUE VENDE

01 Dónde se pierden las ventas 5

02 La cuenta que trabaja por vos 11

03 Tu oferta en una pantalla de celular 17

PARTE II · LA CONVERSACIÓN

04 Los primeros minutos 23

05 Las preguntas que convierten una consulta en una necesidad 28

06 "¿Cuánto sale?" 33

07 "Es caro", "lo pienso" y las otras 38

08 Pedir la decisión sin presionar 44

PARTE III · COBRAR Y SOSTENER

09 Cobrar sin fricción 49

10 Seguimiento sin molestar 54

11 Que cada cliente traiga el siguiente 59

Biblioteca de mensajes 63

La IA como asistente de ventas 68

El tablero de ventas 71

Fuentes y actualización 73

INTRODUCCIÓN

Antes de empezar

Para quién es este libro, qué vas a tener al terminarlo y el único ejercicio que te pido antes de seguir.

La mayoría de las ventas pequeñas no se pierden en la publicidad ni en la web. Se pierden en el chat: entre la primera pregunta de alguien interesado y el momento en que tendría que haber pagado.

Alguien vio tu publicación, tu web o tu perfil, y te escribió. Ya hizo lo más difícil: te encontró y levantó la mano. A partir de ahí, lo que pase depende casi por completo de cómo conduzcas la conversación.

Y ahí es donde la mayoría improvisa. Contesta tarde, tira el precio pelado, responde exactamente lo que le preguntaron y nada más, espera a que el otro vuelva a escribir y, cuando no vuelve, lo toma como un no.

Este libro reemplaza esa improvisación por un sistema. No es un sistema para presionar a nadie: es una forma ordenada de ayudar a una persona que ya está interesada a tomar una decisión, sea que sí o que no.

Para quién es

Para cualquiera que venda un servicio o un producto y reciba consultas por WhatsApp: profesionales independientes, freelancers que hacen webs, diseño o contenido, profes particulares, estéticas, talleres, emprendimientos con productos propios, agencias chicas. Si hoy te escriben y sentís que muchas conversaciones se enfrían sin que sepas por qué, es para vos.

No hace falta que sepas vender. De hecho, funciona mejor si no te gusta “vender”: el método está pensado para que conduzcas la conversación con preguntas, no con presión.

Qué vas a tener al terminar

- [ ] Una cuenta de WhatsApp Business preparada: perfil completo, catálogo, mensajes automáticos y respuestas rápidas.
- [ ] Tu oferta escrita en el formato que funciona en un chat: corta, clara y con precio.
- [ ] Un guion de conversación en cinco momentos: recibir, diagnosticar, presentar, resolver dudas y cerrar.
- [ ] Respuestas preparadas para las objeciones de siempre: “es caro”, “lo pienso”, “lo consulto”, “después te aviso”.
- [ ] Un circuito de cobro por link de pago, con seña y comprobante.
- [ ] Una cadencia de seguimiento para presupuestos que quedaron sin respuesta.
- [ ] Mensajes de posventa para pedir reseñas, recompras y recomendaciones.
- [ ] Prompts para que la IA te ayude a redactar, revisar y mejorar cada respuesta.

Cómo está armado

La **Parte I** prepara el terreno: por qué se pierden las ventas en el chat, cómo configurar la cuenta y cómo escribir tu oferta para que se entienda en una pantalla de celular.

La **Parte II** es la conversación, momento por momento: los primeros minutos, el diagnóstico, el precio, las objeciones y el cierre.

La **Parte III** es lo que pasa después del sí y después del silencio: cobrar, hacer seguimiento sin molestar y convertir una venta en la siguiente.

Al final hay cuatro anexos de consulta: la biblioteca de mensajes, los prompts de IA, el tablero de seguimiento y las fuentes.

Sobre la IA en este libro

La IA no va a vender por vos. Lo que sí hace muy bien es ayudarte a escribir mejor: a acortar un mensaje largo, a encontrar la pregunta correcta, a preparar respuestas antes de necesitarlas y a revisar una conversación que se enfrió para ver dónde se perdió. Cada capítulo trae prompts para eso.

Lo que no te voy a proponer es un robot que conteste solo a tus clientes. En una venta chica, la conversación humana es la ventaja. Automatizamos lo repetitivo, no la relación.

Una aclaración de alcance

Este libro enseña un método de conversación comercial. No garantiza ventas ni ingresos: eso depende de tu producto, de tu precio, de tu mercado y de cuántas conversaciones tengas. Lo que sí vas a poder hacer es dejar de perder las ventas que ya estaban cerca.

> **ANTES DE PASAR DE PÁGINA**
>
> Abrí tu WhatsApp y buscá las últimas diez conversaciones con gente que te consultó y no compró. No las respondas todavía. Solo contá: ¿en cuántas fuiste vos el último en escribir? ¿En cuántas el último mensaje fue un precio? Anotá los dos números. Los vamos a usar en el capítulo 1.

DIAGNÓSTICO

01

Dónde se pierden las ventas

Casi nunca es el precio. Son cinco fugas que se repiten en todos los rubros, y todas tienen arreglo.

Cuando una consulta no termina en venta, la explicación más cómoda es “le pareció caro”. A veces es cierto. Pero si mirás tus conversaciones con atención, vas a ver que la mayoría se enfrió antes de llegar a hablar de plata, o justo después de tirar un número sin contexto.

Antes de aprender a conducir una conversación, conviene ver dónde se rompe. Estas son las cinco fugas más comunes. Leelas con tus diez conversaciones del ejercicio anterior abiertas al lado.

Fuga 1: la demora

Alguien te escribe un martes a las once de la mañana. Le contestás a las seis de la tarde. Para ese momento ya le escribió a otros dos, uno le respondió en diez minutos y ya está conversando con él.

No hace falta estar pegado al teléfono. Hace falta que la primera respuesta llegue rápido, aunque sea para decir que en un rato respondés bien. La persona que consulta suele estar comparando, y el primero que responde con interés marca el ritmo de la conversación.

RÁPIDO NO ES INMEDIATO

Una primera respuesta dentro de la misma franja horaria alcanza para la mayoría de los rubros. Lo que enfría es el silencio de horas. El capítulo 2 te muestra cómo usar los mensajes automáticos de WhatsApp Business para que nadie quede sin respuesta, y el capítulo 4 cómo organizar tus horarios de chat.

Fuga 2: el precio pelado

Es la fuga más frecuente:

> *— Hola, ¿cuánto sale una web?*
> *— Hola! $350.000.*

Y ahí termina la conversación. La persona no sabe qué incluye, si es mucho o poco, si le sirve a ella. No tiene nada contra qué comparar el número, entonces lo compara con lo único que tiene: el precio más barato que vio.

Dar el precio no está mal. Está mal darlo solo. El capítulo 6 te enseña a presentarlo con lo que incluye, para quién es y cuál es el próximo paso, sin esquivar la pregunta.

Fuga 3: responder lo justo

La persona pregunta “¿hacen envíos?” y la respuesta es “Sí”. Correcto y sin rumbo. Cada respuesta que no termina en una pregunta o en un próximo paso le devuelve la iniciativa al otro, que probablemente no la use.

Comparalo con:

> *— Sí, enviamos a todo el país. ¿Desde qué ciudad me escribís? Así te digo cuánto tarda y cuánto sale el envío.*

Misma información, pero la conversación sigue y ahora sabés algo más de la persona. Esta es la idea que atraviesa todo el libro: **vos conducís con preguntas.**

Fuga 4: nadie pide la decisión

Muchas conversaciones llegan a un punto en que la persona ya sabe todo lo que necesita: qué incluye, cuánto cuesta, cuándo lo recibe. Y ahí se quedan. Nadie dice "¿arrancamos?". El vendedor no quiere parecer insistente, el cliente espera que le digan cómo seguir, y los dos se quedan esperando.

Pedir la decisión no es presionar. Es facilitar. El capítulo 8 te da las frases para hacerlo con naturalidad.

Fuga 5: el silencio sin seguimiento

La persona dijo "dale, lo veo y te aviso". Nunca avisó. Y vos nunca volviste a escribir porque "no quiero molestar".

El silencio casi nunca es un no. Es alguien que se distrajo, que tuvo un imprevisto o que se quedó con una duda que no preguntó. Un seguimiento bien hecho recupera muchas de esas conversaciones. El capítulo 10 te da la cadencia.

Tu diagnóstico

Volvé a tus diez conversaciones y clasificá cada una:

FUGA	SEÑAL EN EL CHAT
Demora	Pasaron horas entre la consulta y tu primera respuesta
Precio pelado	El último mensaje tuyo es un número
Respuesta justa	Tus mensajes no terminan en pregunta ni en próximo paso
Sin pedido	La persona tenía toda la información y nadie propuso avanzar
Sin seguimiento	El último mensaje es tuyo o del cliente, y nadie volvió a escribir

Lo más probable es que dos o tres fugas expliquen casi todas las ventas perdidas. Esas son tus prioridades: los capítulos que las resuelven son los que tenés que leer con más atención.

DIAGNOSTICAR UNA CONVERSACIÓN QUE SE ENFRIÓ IA

Actuá como un asesor comercial que ayuda a pequeños negocios a vender por WhatsApp. Te paso una conversación real con un cliente potencial que no compró (borré los datos personales).

Mi negocio: **qué vendés y a quién**
Conversación:
pegá acá la conversación

1. Identificá en qué momento se enfrió la conversación y por qué.
2. Decime cuál de estas fugas aparece: demora, precio sin contexto, respuestas sin pregunta, nadie pidió la decisión, falta de seguimiento.
3. Reescribí mis dos mensajes más débiles para que conduzcan la conversación sin presionar.
4. Proponé un mensaje de seguimiento que pueda mandar hoy, corto y con algo nuevo.