



WhatsApp Business



**> Reglas y prohibiciones que <**  
**existen en WhatsApp.**



Es tal el nivel de integración de WhatsApp a la vida de todos, sin importar edad, ocupación y lugar de residencia, que nuestra comunicación actual ya no se entendería sin esta app u otras de mensajería móvil que predominan en ciertos países.

Aunque no se necesitan manuales porque todos aprendemos el uso en la práctica y de forma intuitiva, es importante que observemos ciertas reglas básicas para sacar mejor provecho a esta herramienta (y evitar que caigamos en la lista negra de alguien)



## No hagas “spam” ni envíes mensajes masivos no solicitados.

Pareciera algo lógico, pero hay mucha gente que acostumbra bombardear a todos sus contactos con mensajes de todo tipo, desde cadenas de oración y memes, hasta promoción de servicios no solicitados. En mi caso, lo único que se ganan es entrar en mi lista de contactos bloqueados.

En cambio, envía solamente a ciertos grupos o personas individuales la información según aplique. Obviamente en grupos personales se permiten más cosas que en grupos de trabajo, clientes, etc. Usa el sentido común.



## Arma únicamente los grupos necesarios (y borra los que ya no uses)

Los chats de WhatsApp son básicos, para manejar nuestros grupos de amigos, familia, colegas, clientes, etc. (incluso hay mini grupos secretos que se forman a partir de otros grupos donde hay “personas non-gratas”).

Dicho esto, sobra decir que a todos se nos multiplican los grupos a un ritmo vertiginoso. Si te descuidas, pierdes el control y ya no sabes por qué todavía estás en ese grupo de “mamás de 50.B” si tu hijo ya va en secundaria, o por qué no te has salido de ese chat que se formó únicamente para coordinar ese evento que fue hace 4 años.

## No envíes contenido muy pesado (y borra el que te llegue)

No asumas que todos tienen tú mismo internet veloz, datos ilimitados o muchos GB disponibles en su celular. Antes de circular aquel video largo de la demostración de gimnasia de hija, o esas fotos que quieres mandar a tu cliente, pregunta si no prefieren una liga de YouTube o un email, por ejemplo.

## Respalda tu historial de chats

Cuando uno cambia de celular, generalmente se percata cuando ya es muy tarde que no tiene el respaldo más reciente de WhatsApp. Recuerda que no basta con bajar la app en tu nuevo celular y conectarla a tu número móvil, aun teniendo tus contactos respaldados en tu app correspondiente, los chats de WhatsApp no se respaldan si no lo configuras dentro de la app.



## Sé conciso y resume tus textos lo más posible.

En un extremo tenemos a la gente que manda palabras como municiones, así como en clave: hola – cómo – estás – tengo – una – pregunta – que – hacerte .... (y nos volvemos locos con tantos avisos de mensajes nuevos). Y en el otro extremo están los que mandan bloques de texto larguísimos que son como un ladrillo que nos pesa sólo de verlo.

El uso tan intenso de WhatsApp ha hecho que baje también el uso del email. Por ejemplo, tengo clientes que no les gusta usar emails y todo lo mandan por WhatsApp, aunque sean cosas largas. Sin embargo, a veces suele ser poco práctico cuando hay demasiado texto, y muchas preguntas y respuestas, porque se dificulta encontrar esas partes de la información que necesitamos.

## Aprende a responder y a usar el @ para referirte a la gente dentro de grupos.

Dentro de lo caótico que puede ser a veces estar al día con toda la información que recibimos en los diversos chats y mensajes, algo que facilita el manejo es las respuestas directas y el poder “arrobar” (o usar @) para referirnos a gente concreta dentro de grupos.

Por ejemplo, en un grupo donde se está organizando un evento, hay que poner @ antes del nombre de cada persona, especialmente cuando se le va a nombrar para encargarle algo, hacerle una pregunta o responderle. De este modo, la persona en cuestión se entera más fácilmente, y además se evita el malentendido de que nadie sepa para quién es el pedido o la respuesta.



## Usa los audio mensajes con medida.

Sí, poder mandar mensajes de voz es una maravilla, pero hazlo sólo cuando se justifica. Se entiende que, si vas manejando o caminando y necesitas responder algo rápido, un audio corto será la mejor forma de hacerlo. Sin embargo, no dictes cartas o mensajes eternos, y mucho menos con gente que no es de confianza.

## No hagas llamadas de WhatsApp audio sin avisar.

La gente simplemente reemplazó la llamada convencional con el WhatsApp audio. Entiendo que cada vez es más la gente que ya no usa o no tiene teléfono fijo (ni en la oficina ni en casa), pero esos teléfonos nos daban la gran ventaja de poder mandar a buzón las llamadas que no podíamos o no queríamos tomar.

Sin embargo, la llamada de audio por Whatsapp resulta más invasiva, y además no la puedes mandar a buzón como con las llamadas de celular convencionales o de teléfono fijo. Y si te toca una persona insistente, hará que suene y suene sin darse por enterada de tu no disponibilidad tras uno o dos timbres.



## Usa notificaciones especiales para ciertos contactos y el modo “silencio” para todos o casi todos los chats.

Es la función de configurar preferencias personales de tipo de alerta (o silencio) no sólo por contactos individuales sino por cada chat.

Por ejemplo, tengo asignado un tono de notificación único para mi esposo, y otro distinto para mi familia más cercana. Los chats de grupo los tengo todos en silencio, y como de cualquier modo abro el Whatsapp varias veces al día, me entero de cualquier novedad pronto. No es lo más sano estar todo el día recibiendo alertas de mensajería, se vuelve uno loco y no se puede enfocar en lo que está haciendo.

## Recuerda que nada es secreto ni se borra para siempre.

Una vez que das “enviar”, ese mensaje sale de tu control. Aunque te percastes que metiste la pata y lo borres, si del otro lado ya lo habían recibido, pudieron haber tomado un pantallazo o guardado la foto, video, etc.

