

30 plantillas de WhatsApp para hoteles

Mensajes listos para adaptar a cada momento de la estancia, de la confirmación de la reserva a la recuperación de huéspedes, con las reglas de Meta sobre aprobación, precios y consentimiento vigentes en octubre de 2026.

30 plantillas y mensajes



Qué encontrará

	Por qué esta guía	03
01	Por qué WhatsApp para hoteles	04
02	Plantillas y reglas de Meta	05
03	La cronología del recorrido del huésped	09
04	Reserva y antes de la llegada	13
05	Llegada y estancia	21
06	Ventas adicionales y eventos	28
07	Después de la estancia, fidelización y campañas	37
08	Cómo obtener los mejores resultados	45
	Fuentes	49

Por qué esta guía

Sus huéspedes ya viven en WhatsApp. Escriben a la familia desde el aeropuerto, comparten la foto de la habitación desde el balcón y preguntan a sus amigos dónde comer. Cuando un hotel les escribe ahí en el momento adecuado y con algo útil, el mensaje se lee. Cuando escribe demasiado a menudo o vende con demasiada insistencia, el huésped bloquea el número, y Meta lo nota.

WhatsApp para empresas funciona con reglas que la mayoría de los equipos de hotel solo descubren cuando se rechaza una plantilla o una campaña se detiene a medias. Esta guía las explica tal como están en octubre de 2026: las tres categorías de plantilla y cómo las reclasifica Meta, los límites de encabezados, texto y botones, la ventana de atención al cliente de 24 horas, el consentimiento y el RGPD, y el precio por mensaje, que volvió a cambiar el 1 de octubre de 2026.

El núcleo de la guía es una biblioteca de 30 plantillas y mensajes numerados, ordenados según el recorrido del huésped: reserva y antes de la llegada, llegada y estancia, ventas

adicionales y eventos, después de la estancia y campañas. Cada uno muestra el mensaje tal como lo ve el huésped, la plantilla original con sus variables, la categoría y un consejo práctico. Adapte el texto al estilo de su casa y envíe las plantillas a aprobación en WhatsApp Manager o en la herramienta de mensajería que ya utilice.

El último capítulo trata de lo que separa una buena plantilla de un buen resultado: el momento, la personalización, el idioma, la medición y cómo evitar los bloqueos de Meta. También muestra dónde chatlyn asume la parte repetitiva: envía cada mensaje cuando su PMS comunica el evento de la reserva y contesta a los huéspedes cuando responden.

LO ESENCIAL

- ✓ Las plantillas de utilidad sirven a la reserva; todo lo que vende es marketing, y Meta lo comprueba.
- ✓ Desde el 1 de octubre de 2026, Meta también cobra las respuestas dentro de la ventana, a partir de las 1.000 mensuales por número.
- ✓ Fuera de la ventana de 24 horas solo puede enviar una plantilla aprobada.
- ✓ El momento, el idioma del huésped y un único botón claro importan más que un texto ingenioso.

01

CAPÍTULO 1

Por qué WhatsApp para hoteles

Sus huéspedes abren WhatsApp muchas veces al día, y la mayoría prefiere escribir antes que llamar. Por eso es el canal donde un mensaje del hotel de verdad se lee.



El correo electrónico sigue llevando la confirmación de la reserva, pero compite con boletines, facturas y filtros de spam. El teléfono necesita a alguien libre en recepción. WhatsApp ya está abierto en el móvil del huésped, en cualquier idioma y en cada etapa del viaje, y en Alemania casi todo el mundo lo usa.

3.000 M+

de personas usan
WhatsApp cada mes en
todo el mundo

Source: Meta, presentación de
resultados del primer trimestre
de 2025

92 %

de las personas de 16 años
o más en Alemania usan
WhatsApp con regularidad

Source: Bundesnetzagentur,
encuesta a consumidores, 2023

73,3 %

de los consumidores de 22
mercados prefieren la
mensajería para contactar
con una empresa

Source: Kantar para Meta, State
of Business Messaging 2025

Los viajeros dicen lo mismo de los hoteles. En una encuesta de 2025 a 430 viajeros del proveedor de software hotelero eviivo, la mayoría prefería SMS, WhatsApp o enlaces por correo electrónico para tratar con los alojamientos, y solo un 4 % quería descargarse una app del establecimiento o escanear un código QR. En el propio estudio de Meta, dos tercios de los consumidores dicen sentirse frustrados cuando una empresa no ofrece ninguna forma de escribirle.

Lo que ven los hoteles que lo hacen bien

Circulan muchas tasas de apertura genéricas para WhatsApp, pero pocas están medidas. Las cifras siguientes proceden de hoteles que envían mensajes de WhatsApp con chatlyn y comunican sus propios resultados. En el Hotel Enzian de Obertauern, más de nueve de cada diez huéspedes abrieron el mensaje previo a la llegada enviado unos días antes del viaje.

92 %

de apertura en los mensajes previos a la llegada por WhatsApp del Hotel Enzian Obertauern

Source: caso de éxito de chatlyn, Hotel Enzian

+38 %

de reservas en el restaurante gracias a campañas de WhatsApp en el Hotel Enzian

Source: caso de éxito de chatlyn, Hotel Enzian

93 %

de apertura en los boletines de WhatsApp del grupo IMLAUER

Source: caso de éxito de chatlyn, IMLAUER Group



...hay un pequeño recordatorio que te da la información adecuada en el momento adecuado, justo antes de empezar las vacaciones, así que te ilusionas de verdad con lo que está por venir.

Elisabeth Veit, propietaria, Hotel Enzian Obertauern [traducido]

CONSEJO

Abierto no significa bienvenido

Una tasa de apertura alta demuestra que el mensaje se vio, no que se deseara. Cada mensaje de esta guía se gana su lugar por ser útil al huésped en ese momento: cómo llegar la mañana de la llegada, una mesa la primera noche, la factura tras el check-out. Las ofertas siguen la misma regla.

02

CAPÍTULO 2

Plantillas y reglas de Meta

Cada conversación que un hotel inicia en WhatsApp empieza con una plantilla aprobada por Meta. Conocer las categorías, los límites y la ventana de 24 horas le ahorra plantillas rechazadas, costes inesperados y campañas bloqueadas.

EN ESTE CAPÍTULO

- La ventana de atención al cliente de 24 horas
- Cómo cobra Meta desde julio de 2025

Una **plantilla** es un formato de mensaje aprobado previamente, con texto fijo y variables numeradas como {{1}} para el nombre del huésped. Es el único tipo de mensaje que una empresa puede enviar a un huésped que no le ha escrito en las últimas 24 horas. Cada plantilla pertenece a una de tres

categorías, y la categoría determina cómo la revisa Meta, cuánto cuesta y si cuenta para el límite de mensajes de marketing de cada huésped.

Las tres categorías de plantilla, más las respuestas de servicio

Categoría	Para qué sirve	Ejemplos en hotel	Atención
Utilidad	Información sobre una reserva o solicitud concreta, sin promoción	Confirmación, enlace de check-in, cómo llegar, factura, opinión sobre esta estancia	Cualquier oferta o venta adicional la convierte en marketing
Marketing	Todo lo que promociona, recomienda o invita	Mejoras de habitación, citas de spa, ofertas de salida tardía, eventos, recuperación de huéspedes, felicitaciones de cumpleaños	Sujeta al límite de marketing de cada huésped y a la revisión más estricta
Autenticación	Solo códigos de un solo uso	Código de acceso a una app para huéspedes o a una cuenta de fidelización	Los hoteles rara vez la necesitan; sin URL, multimedia ni emojis
Servicio (no es plantilla)	Respuestas sin plantilla dentro de la ventana de 24 horas	Responder a una pregunta sobre el aparcamiento o el horario del desayuno	Solo es posible después de que el huésped haya escrito

- **Meta comprueba la categoría que usted elige.** Si envía una plantilla como utilidad y Meta decide que es marketing, la aprueba como marketing (así es por defecto desde abril de 2025). Puede solicitar una revisión en un plazo de 60 días.
- **El contenido mixto o impreciso cuenta como marketing.** Una actualización de la reserva con una promoción, una solicitud de opinión genérica, una felicitación de cumpleaños o una plantilla que es casi solo una variable son marketing según las directrices de Meta.
- **La comprobación continúa después de la aprobación.** Meta revisa periódicamente las plantillas de utilidad aprobadas y pasa a marketing las que suenan promocionales, normalmente con un día de aviso. Las empresas que ya han recibido advertencias por uso indebido pierden ese aviso.
- **La revisión suele tardar minutos, pero cuente con 24 horas.** Las plantillas aprobadas empiezan con el estado 'Activa, calidad pendiente'. Las rechazadas pueden editarse y enviarse de nuevo, o recurrirse con un ejemplo; los recursos se resuelven en 24 horas.
- **Cada idioma es una plantilla distinta.** Meta no traduce. Usted envía y aprueba cada versión lingüística por separado, y cada una cuenta para su límite de plantillas (250 por cuenta si su portfolio comercial no está verificado, hasta 6.000 una vez verificado).

ATENCIÓN**Motivos de rechazo frecuentes**

Variables con llaves desparejadas, caracteres especiales o huecos en la numeración ({{1}}, {{2}}, {{4}}). Una plantilla que empieza o termina con una variable. Demasiadas variables para la longitud del texto. Un texto idéntico al de una de sus plantillas existentes. Pedir a los huéspedes números de tarjeta completos, datos bancarios o números de documento de identidad. Un lenguaje amenazante, por ejemplo sobre penalizaciones por no presentarse. Y, en los hoteles, lo más habitual: una oferta dentro de una plantilla enviada como utilidad.

Componentes y límites

Componente	Qué puede contener	Límite
Encabezado (opcional)	Texto, imagen, vídeo, documento o ubicación	Texto: 60 caracteres, 1 variable. Imagen 5 MB, vídeo 16 MB, documento 100 MB
Cuerpo (obligatorio)	Texto con formato y variables	1.024 caracteres
Pie (opcional)	Texto breve sin formato, p. ej. 'Responda BAJA para darse de baja'	60 caracteres
Botones de respuesta rápida	Al pulsarlos, le envían una respuesta fija	Hasta 10, texto de 25 caracteres
Botones de URL	Abren una página web; una variable al final de la URL	Hasta 2, texto de 25 caracteres
Botón de teléfono	Llama al número que usted indique	1, texto de 25 caracteres

CONSEJO**Botones y variables que superan la revisión**

Una plantilla puede tener hasta 10 botones en total, incluido un botón de copiar código para un cupón (20 caracteres). Agrupe las respuestas rápidas, antes o después de los demás botones, nunca intercaladas. Con más de tres botones, el huésped ve dos y un enlace 'Ver todas las opciones', y las plantillas con cuatro botones o más no pueden leerse en WhatsApp para escritorio, así que lo ideal son dos o tres botones. Numere las variables en orden, ponga texto antes y después de ellas y añada un valor de ejemplo realista para cada una al enviar la plantilla.

La ventana de atención al cliente de 24 horas

Cada vez que un huésped le escribe o le llama por WhatsApp, se abre una ventana de atención al cliente de 24 horas, y cada nuevo mensaje del huésped la reinicia. Dentro de la ventana, su equipo puede responder sin plantilla: texto, fotos, documentos y mensajes interactivos con botones de respuesta o listas, nada de lo cual necesita la aprobación de Meta. Cuando pasan 24 horas sin noticias del huésped, la ventana se cierra y lo único que puede enviar es una plantilla aprobada. Por eso todo recorrido automatizado del huésped empieza con una plantilla: la respuesta del huésped, aunque sea un toque en un botón de respuesta rápida, abre la ventana para la conversación que sigue. Una plantilla de marketing enviada con la ventana abierta no cuenta para el límite de marketing del huésped.

Cómo cobra Meta desde julio de 2025

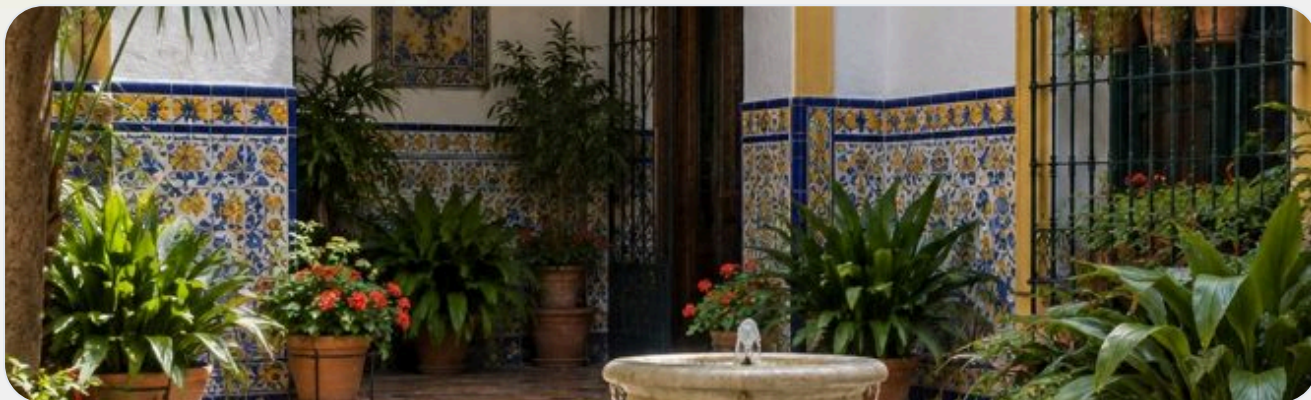
- **Por mensaje entregado.** Desde el 1 de julio de 2025, Meta cobra cada mensaje entregado, ya no cada conversación de 24 horas. La tarifa depende de la categoría y del prefijo de país del número del huésped. Los mensajes que los huéspedes le envían nunca se cobran.
- **Plantillas.** Las plantillas de marketing, utilidad y autenticación se cobran siempre que se entregan. Utilidad y autenticación tienen tramos por volumen que reducen la tarifa a medida que crece su volumen mensual; marketing no.
- **Novedad desde el 1 de octubre de 2026: también se cobran las respuestas.** Las respuestas sin plantilla dentro de la ventana, escritas por su equipo o por una IA de terceros, se facturan ahora como mensajes de servicio. Meta no cobra los primeros 1.000 mensajes de servicio de cada número de empresa al mes. Las plantillas de utilidad enviadas con la ventana abierta, que no se cobraban desde julio de 2025, vuelven a cobrarse.
- **Lo que sigue sin cobrarse.** Todos los mensajes dentro de una ventana de punto de entrada, que se abre cuando un huésped inicia un chat desde un anuncio de clic a WhatsApp o desde el botón de una página de Facebook y usted responde en un plazo de 24 horas.
- **Cuándo cambian los precios.** Meta solo actualiza las tarifas el 1 de enero, el 1 de abril, el 1 de julio o el 1 de octubre, con al menos un mes de antelación. Las tarifas se publican por mercado, en euros y otras monedas, en la documentación para desarrolladores de Meta; consúltelas allí en lugar de fiarse de cifras citadas en otros sitios, y pregunte a su proveedor qué añade por su parte.

03

CAPÍTULO 3

La cronología del recorrido del huésped

Treinta mensajes solo funcionan si cada uno llega en su momento. Este capítulo sitúa la biblioteca a lo largo de la estancia y empieza por el paso previo a todos ellos: el permiso para escribir.



Antes del primer mensaje: consentimiento y RGPD

- **Meta exige el consentimiento (opt-in).** Solo puede escribir a un huésped por WhatsApp si le ha facilitado su número y ha aceptado recibir mensajes de su establecimiento. El consentimiento puede recogerse en cualquier lugar (en el motor de reservas, por teléfono, en recepción o en papel), siempre que nombre a su empresa y diga con claridad qué acepta el huésped.
- **Separe el servicio de las ofertas.** Pida un consentimiento para los mensajes sobre la estancia y otro para ofertas y novedades. Meta recomienda el consentimiento por tipo de mensaje, y en Alemania (§ 7 UWG) y Austria (§ 174 TKG 2021) la publicidad por mensaje electrónico requiere, por lo general, consentimiento previo. Los mensajes relacionados con la reserva suelen poder basarse en la propia reserva; el marketing necesita ese consentimiento.
- **Conserve las pruebas y respete cada baja.** Según el RGPD, debe poder demostrar cuándo y cómo dio su consentimiento un huésped. Las bajas cuentan dondequiera que se soliciten, en WhatsApp, por correo electrónico o en el mostrador, y deben respetarse de inmediato.
- **Informe a los huéspedes sobre WhatsApp en su política de privacidad.** Meta trata los datos de los mensajes como encargado del tratamiento en su nombre, según las condiciones de tratamiento de datos de WhatsApp Business, y transfiere los datos europeos a EE. UU. al amparo del Marco de Privacidad de Datos UE-EE. UU. En la Cloud API de Meta, un número puede registrarse para que el contenido de los mensajes se almacene en la UE (Alemania).
- **Recoja solo lo que necesita.** No pida nunca por mensaje números de tarjeta completos, datos bancarios ni números de pasaporte; la política de Meta lo prohíbe y las plantillas que lo hacen se rechazan.

ATENCIÓN**No es asesoramiento jurídico**

Las normas sobre consentimiento varían según el país y cambian con la jurisprudencia, por ejemplo sobre si la excepción del correo electrónico para clientes existentes se extiende a las aplicaciones de mensajería. Pida a su delegado de protección de datos que apruebe el texto de su consentimiento y su política de privacidad antes de la primera campaña.

Las tablas siguientes siguen las cuatro partes de la biblioteca. Los números entre paréntesis son los números de plantilla de los capítulos 4 a 7. Los momentos de envío son un punto de partida: ajústelos a la antelación habitual de sus reservas y a la duración típica de la estancia.

Reserva y antes de la llegada (capítulo 4)

Momento	Cuándo	Categoría	Objetivo
Confirmación de reserva (01)	Justo después de reservar	Utilidad	Confirmar la estancia y abrir el canal de WhatsApp
Oferta de traslado desde el aeropuerto (02)	7 días antes de la llegada	Marketing	Vender el traslado antes de que el huésped reserve un taxi
Preferencias antes de la llegada (08)	5 días antes de la llegada	Utilidad	Conocer la hora de llegada y los deseos
Oferta de check-in anticipado (07)	3 días antes de la llegada	Marketing	Convertir un vuelo temprano en ingresos
Check-in online (03), confirmación del traslado (05)	1 o 2 días antes	Utilidad	Acortar la espera en recepción
Cómo llegar (04), habitación lista (06)	Día de llegada	Utilidad	Responder a las preguntas antes de que se formulen

Llegada y estancia (capítulo 5)

Momento	Cuándo	Categoría	Objetivo
Bienvenida y control del primer día (09)	Tarde de la llegada	Utilidad	Detectar problemas cuando aún tienen solución
Preferencia de limpieza (12)	Tarde de la llegada	Utilidad	Organizar el servicio en torno al huésped
Reserva para cenar (10), cita de spa (11)	Días 1 y 2	Marketing	Llenar mesas y cabinas de tratamiento
Recomendaciones locales (14)	Día 2, por la mañana	Marketing	Ser el conserje en su bolsillo
Retraso de vuelo y llegada tardía (13)	Cuando se conoce el retraso	Utilidad	Mantener la habitación y tranquilizar
Conversación de servicio (15)	Cuando el huésped escribe	Servicio	Responder con la ventana abierta

Ventas adicionales y eventos (capítulo 6)

Momento	Cuándo	Categoría	Objetivo
Oferta de mejora de habitación (17)	3 días antes de la llegada	Marketing	Vender la mejor habitación antes de la llegada
Logística para congresistas (18), recordatorio de la gala (19)	Día del evento	Utilidad	Que los grupos cumplan el horario
Reserva de actividades (22), club infantil (23)	Inicio de la estancia	Utilidad	Confirmar el programa que reservó el huésped
Evento en el hostel (20), cartel de la fiesta (21)	Días antes del evento	Marketing	Llenar el bar, la azotea o la terraza
Oferta de salida tardía (16)	Tarde antes de la salida	Marketing	Vender las horas extra

Después de la estancia y campañas (capítulo 7)

Momento	Cuándo	Categoría	Objetivo
Check-out y factura (24)	Justo después del check-out	Utilidad	Cerrar la estancia sin cabos sueltos
Solicitud de reseña (25)	2 días después de la salida	Utilidad	Pedir opinión sobre esta estancia
Agradecimiento con oferta para volver (26)	7 días después de la salida	Marketing	Ganar la próxima estancia en directo
Aniversario (27)	10 días antes de la fecha	Marketing	Recordar lo que importa al huésped
Recuperación (28)	11 meses después de la estancia	Marketing	Que el huésped vuelva en la misma temporada
Apertura de temporada (29), cena de vendimia (30)	De 3 a 6 semanas antes	Marketing	Invitar a antiguos huéspedes a una fecha



La cronología, impulsada por su PMS

En chatlyn, los eventos del PMS envían una plantilla en un momento fijo de cada reserva: al crearse la reserva, en torno a la llegada, el check-in y el check-out, después de la estancia y cuando se cancela una reserva. Los intervalos van de minutos a meses, los marcadores de posición se rellenan con los datos de la reserva y una cancelación detiene los mensajes aún pendientes de esa reserva.

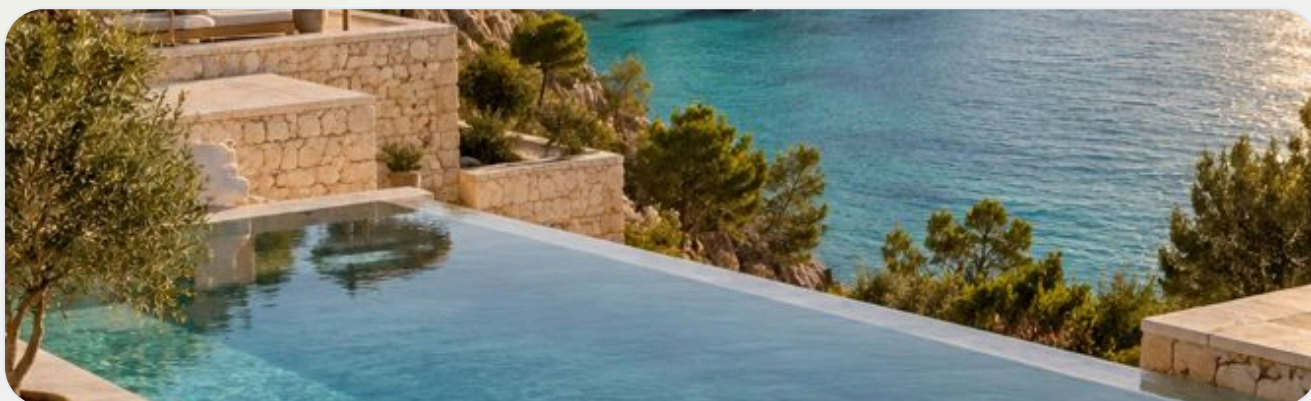
04

CAPÍTULO 4

Reserva y antes de la llegada

De la confirmación al día de llegada, estas plantillas responden a las preguntas de los huéspedes antes de que las hagan, y presentan algunas ofertas en el momento oportuno.

8 plantillas
Plantilla 01 a 08



Ocho plantillas para el tramo entre la reserva y el momento en que el huésped llega a su puerta. Las plantillas de utilidad confirman, informan y piden lo que usted necesita. Las de marketing presentan una única oferta relevante. Mantenga ambas separadas, porque Meta revisa la categoría y puede reclasificar una plantilla de utilidad que intente vender.



Plantilla 01

UTILIDAD

Justo después de reservar

Confirmación de reserva

Grand Hotel Wilhelmina · Gran hotel histórico, Viena

PLANTILLA

Su estancia está confirmada

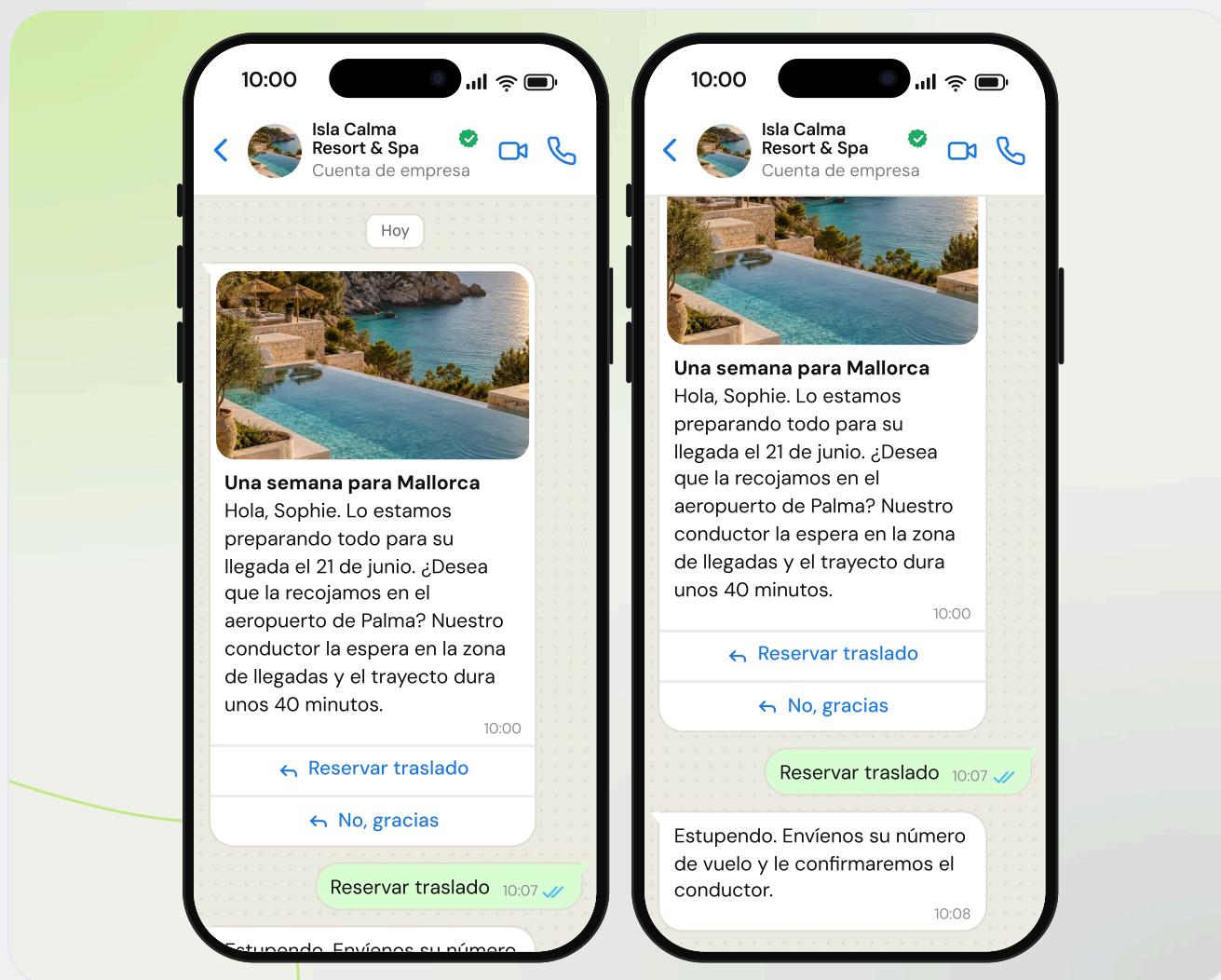
Hola, **{{1}}**. Gracias por elegir el Grand Hotel Wilhelmina. Hemos reservado para usted una habitación **{{2}}** del **{{3}}** al **{{4}}**, con el número de reserva **{{5}}**. Si cambia algo, basta con responder a este mensaje.

VARIABLES

- {{1}}** nombre del huésped
- {{2}}** tipo de habitación
- {{3}}** fecha de llegada
- {{4}}** fecha de salida
- {{5}}** número de reserva

CONSEJO

Envíela a los pocos minutos de la reserva. Una confirmación que llega tarde hace que el huésped revise su extracto bancario en lugar de ilusionarse con la estancia.



Plantilla 02

MARKETING

7 días antes de la llegada

Traslado desde el aeropuerto

Isla Calma Resort & Spa · Resort de playa, Mallorca

PLANTILLA

Una semana para Mallorca

Hola, **{{1}}**. Lo estamos preparando todo para su llegada el **{{2}}**. ¿Desea que le recojamos en el aeropuerto de Palma? Nuestro conductor le espera en la zona de llegadas y el trayecto dura unos **{{3}}** minutos. Pulse abajo y lo organizamos.

VARIABLES

- {{1}}** nombre del huésped
- {{2}}** fecha de llegada
- {{3}}** duración del traslado en minutos

CONSEJO Una oferta por mensaje. El traslado se vende mejor una semana antes, cuando los huéspedes reservan los vuelos y aún deciden cómo llegar desde el aeropuerto.



Plantilla 03

UTILIDAD

2 días antes de la llegada

Check-in online

NOVA/12 · Hotel boutique de diseño, Copenhague

PLANTILLA

Haga el check-in antes de llegar

Hola, **{{1}}**. Su habitación en NOVA/12 le espera el **{{2}}**.
Complete el check-in online en unos dos minutos y vaya
directamente a su habitación al llegar. Su enlace: **{{3}}**.
Hasta pronto.

VARIABLES

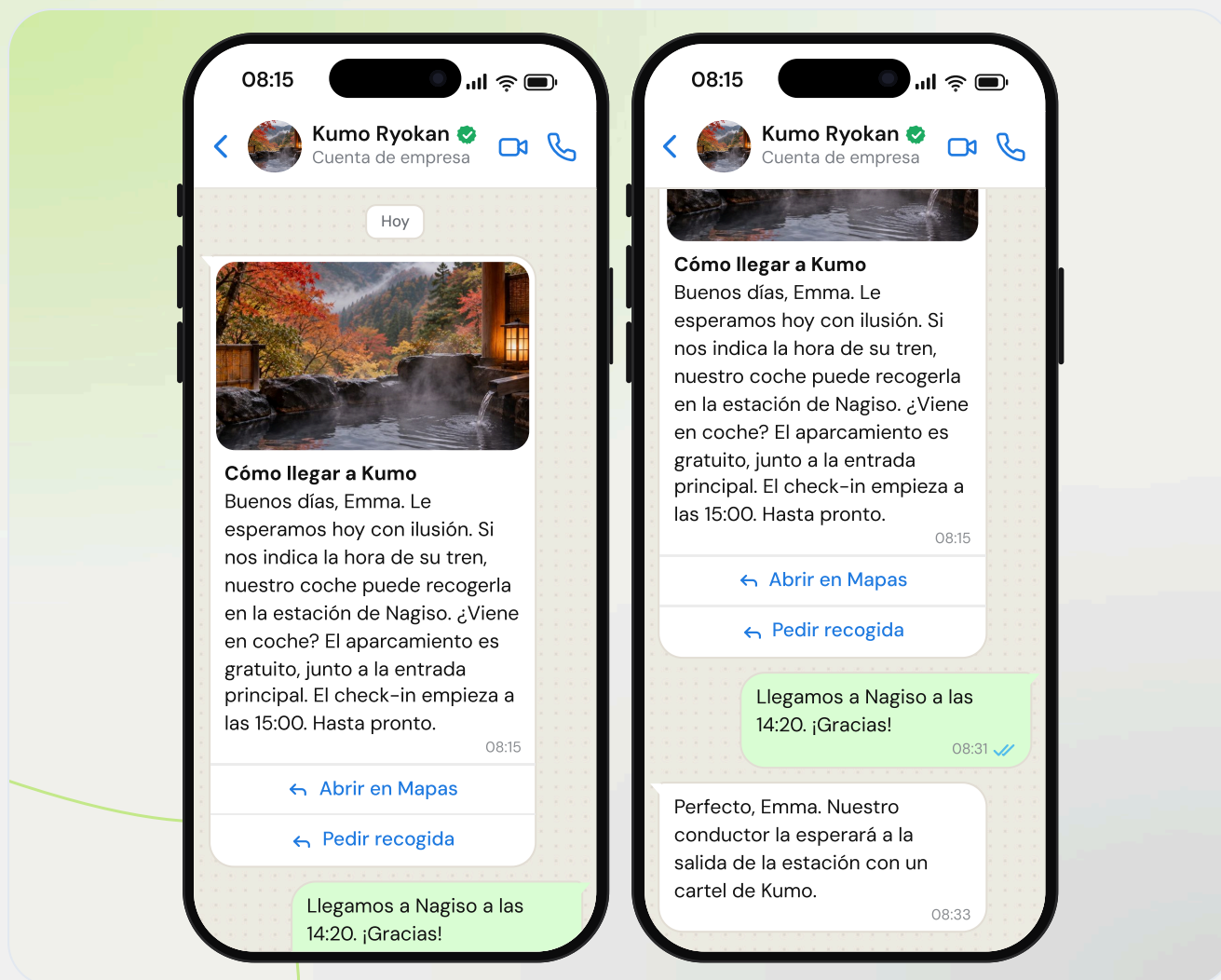
{{1}} nombre del huésped

{{2}} fecha de llegada

{{3}} enlace personal de check-in

CONSEJO

Siempre que pueda, ponga el enlace en un botón de URL y no en el cuerpo. Queda más limpio y puede seguir añadiendo un sufijo dinámico al final de la URL.



Plantilla 04

UTILIDAD

Mañana del día de llegada

Cómo llegar y dónde aparcar

Kumo Ryokan · Posada japonesa, valle de Kiso

PLANTILLA

Cómo llegar a Kumo

Buenos días, **{{1}}**. Le esperamos hoy con ilusión. Si nos indica la hora de su tren, nuestro coche puede recogerle en la estación de Nagiso. ¿Viene en coche? El aparcamiento es gratuito, junto a la entrada principal. Dirección: **{{2}}**. El check-in empieza a las **{{3}}**. Hasta pronto.

VARIABLES

- {{1}}** nombre del huésped
- {{2}}** dirección o enlace al mapa
- {{3}}** hora de check-in

CONSEJO Envíela la mañana de la llegada, no la noche anterior. Es entonces cuando los huéspedes abren el móvil para planificar la ruta.



Plantilla 05

UTILIDAD

24 horas antes de la recogida

Confirmación del traslado

Maison Orsalle · Palacio hotel de lujo, París

PLANTILLA

Su coche está reservado

Bonjour, {{1}}. Su chófer, {{2}}, le esperará en {{3}} el {{4}} con un cartel con su nombre. El coche es un {{5}}. Seguimos su vuelo y ajustamos la recogida si cambia.

VARIABLES

- [[1]] nombre del huésped
- [[2]] nombre del chófer
- [[3]] punto de encuentro
- [[4]] fecha y hora de recogida
- [[5]] vehículo

CONSEJO Indique el nombre del chófer y el punto de encuentro. Así desaparece ese momento de duda que todo viajero tiene en la sala de llegadas.

Plantilla 06

UTILIDAD

Al liberarse la habitación

Habitación lista

Hostal Dos Lunas · Hostal familiar, Sevilla

PLANTILLA

Su habitación está lista

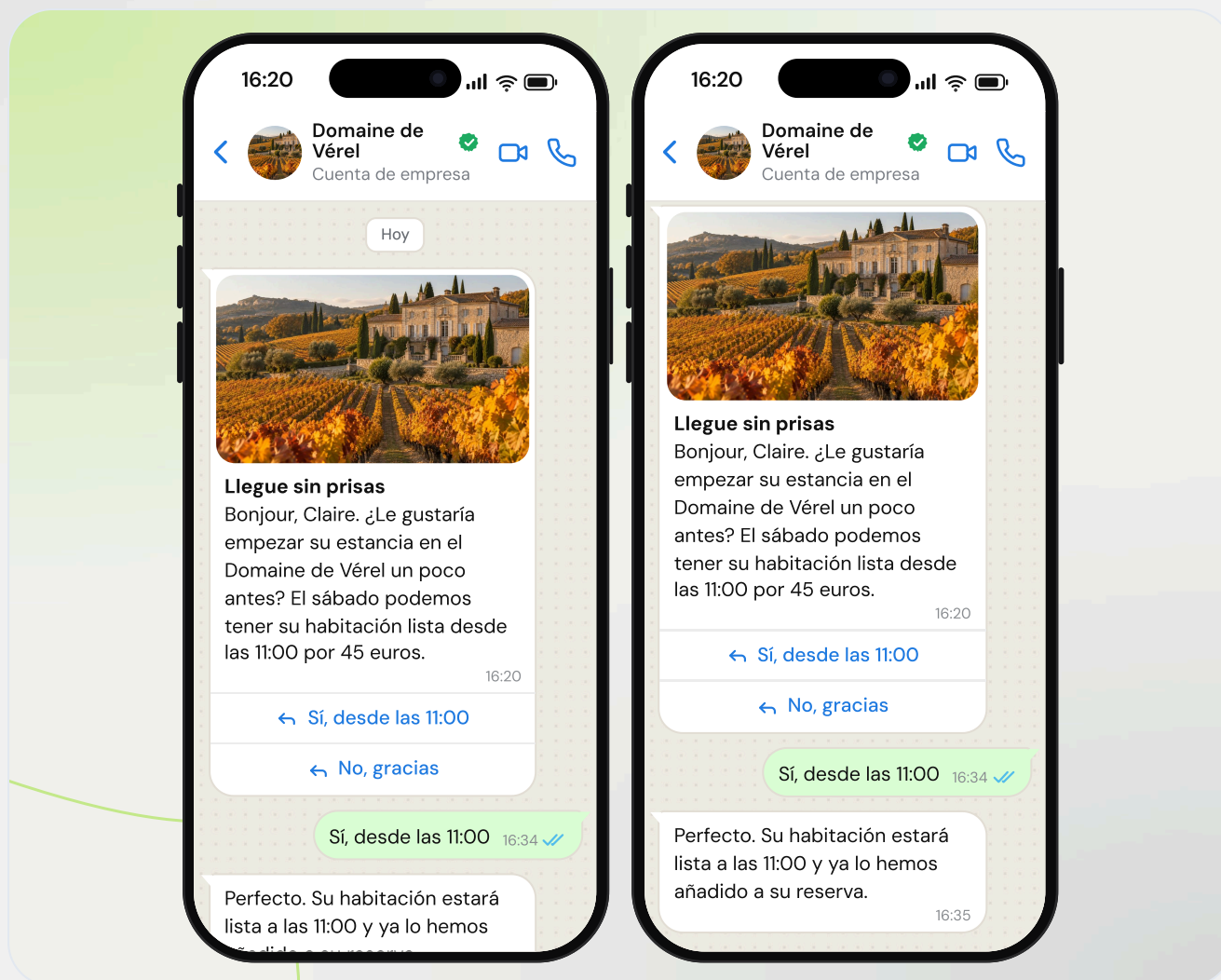
Hola, {{1}}. Buenas noticias: la habitación {{2}} ya está lista para usted. Su llave le espera en recepción, o puede recogerla en el patio si estamos sirviendo el desayuno. Disfrute de Sevilla.

VARIABLES

- [[1]] nombre del huésped
- [[2]] número de habitación

CONSEJO Actívela desde el estado de la habitación, no por la hora. Los huéspedes que esperan en un café cercano le agradecerán cada minuto que les ahorre.





Plantilla 07

MARKETING

3 días antes de la llegada

Oferta de check-in anticipado

Domaine de Vérel · Finca vinícola, Luberon

PLANTILLA

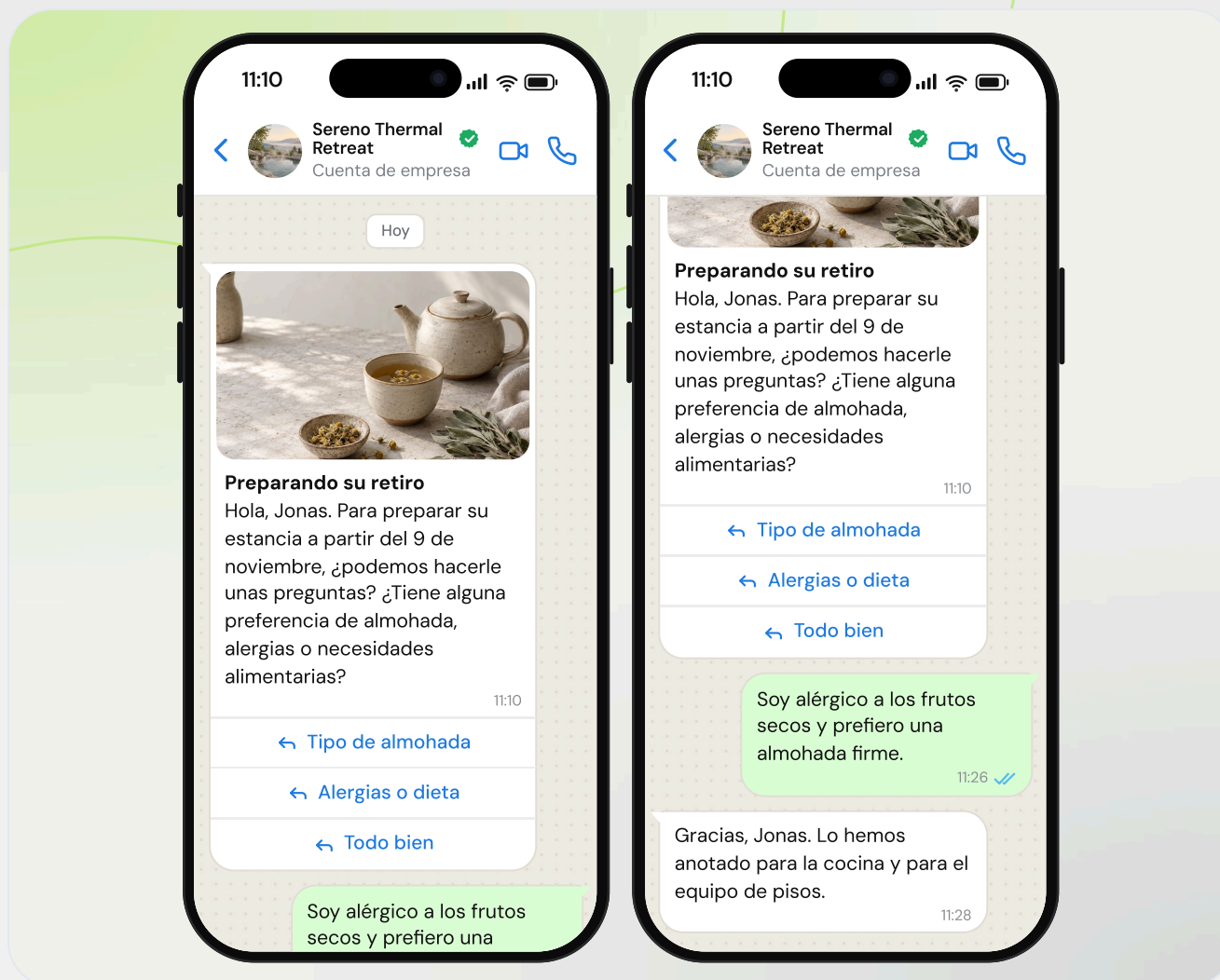
Llegue sin prisas

Bonjour, {{1}}. ¿Le gustaría empezar su estancia en el Domaine de Vérel un poco antes? El {{2}} podemos tener su habitación lista desde las {{3}} por {{4}}. Responda abajo y se la reservamos.

VARIABLES

- {{1}} nombre del huésped
- {{2}} fecha de llegada
- {{3}} hora de check-in anticipado
- {{4}} precio

CONSEJO Ofrezca el check-in anticipado solo en fechas en las que la ocupación de la noche anterior deje habitaciones libres. Compruebe la disponibilidad antes de enviar la plantilla, no después de que el huésped diga que sí.



Plantilla 08

UTILIDAD

5 días antes de la llegada

Preferencias antes de la llegada

Sereno Thermal Retreat · Retiro de bienestar

PLANTILLA

Preparando su retiro

Hola, **{{1}}**. Para preparar su estancia a partir del **{{2}}**, ¿podemos hacerle unas preguntas? ¿Tiene alguna preferencia de almohada, alergias o necesidades alimentarias, o algo que debamos saber para sus tratamientos? Responda aquí cuando quiera.

VARIABLES

{{1}} nombre del huésped

{{2}} fecha de llegada

CONSEJO Pregunte y luego use la respuesta de forma visible. Una almohada hipoalergénica ya en la cama dice más que cualquier carta de bienvenida.

CONSEJO

Los límites de Meta, de un vistazo

El cuerpo admite hasta 1.024 caracteres, pero las plantillas anteriores se quedan muy por debajo de 400. Los encabezados pueden ser de texto (hasta 60 caracteres), imagen, vídeo, documento o ubicación. Los textos de los botones de respuesta rápida y de URL admiten 25 caracteres; mantenga los suyos por debajo de 20 para que nunca salten de línea. Una variable no puede abrir ni cerrar el cuerpo, y las variables deben numerarse en orden.

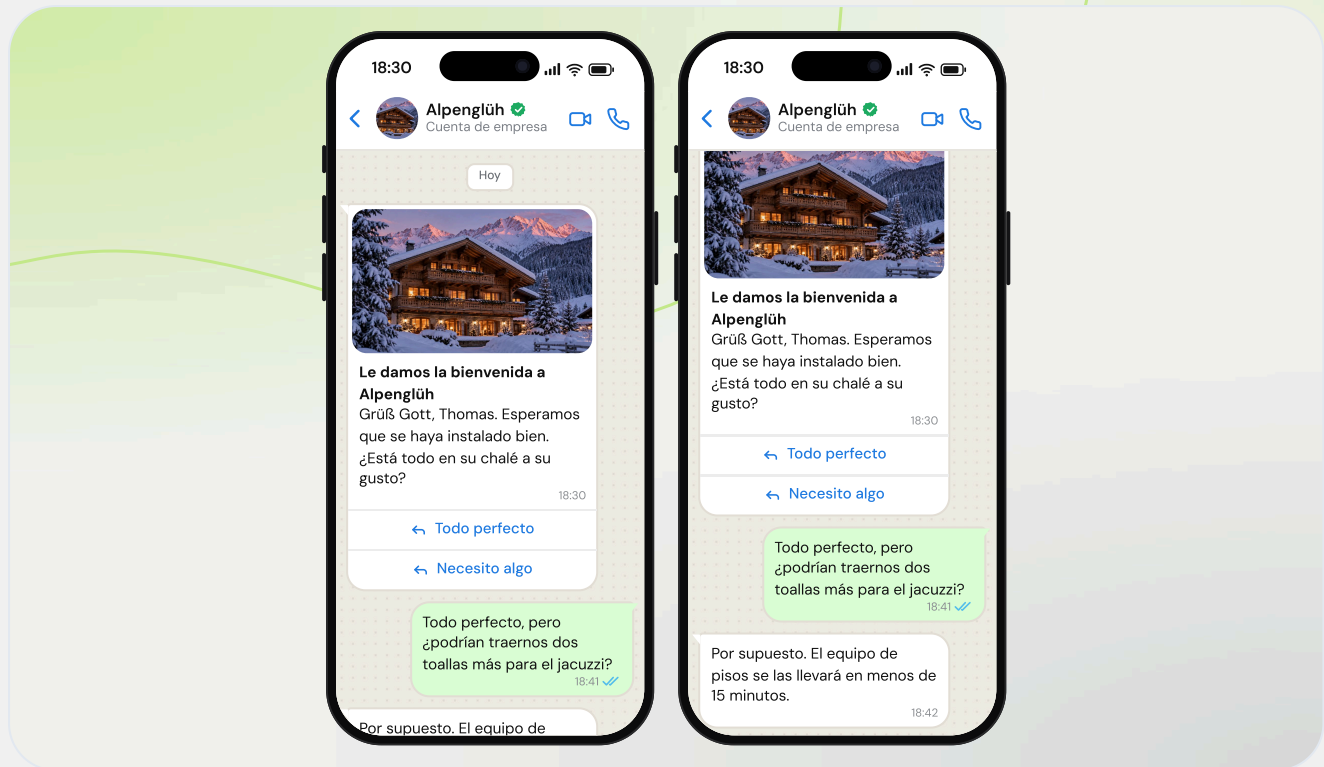
05

CAPÍTULO 5

Llegada y estancia

Una vez que el huésped está en casa, los mensajes se convierten en conversación. Estas plantillas preguntan cómo va todo, llenan mesas libres y cabinas de tratamiento, y ayudan cuando los planes de viaje se tuercen.

7 plantillas
Plantilla 09 a 15



Plantilla 09

UTILIDAD

Tarde del día de llegada

Bienvenida y control del primer día

Alpenglüh · Hotel chalet, Tirol

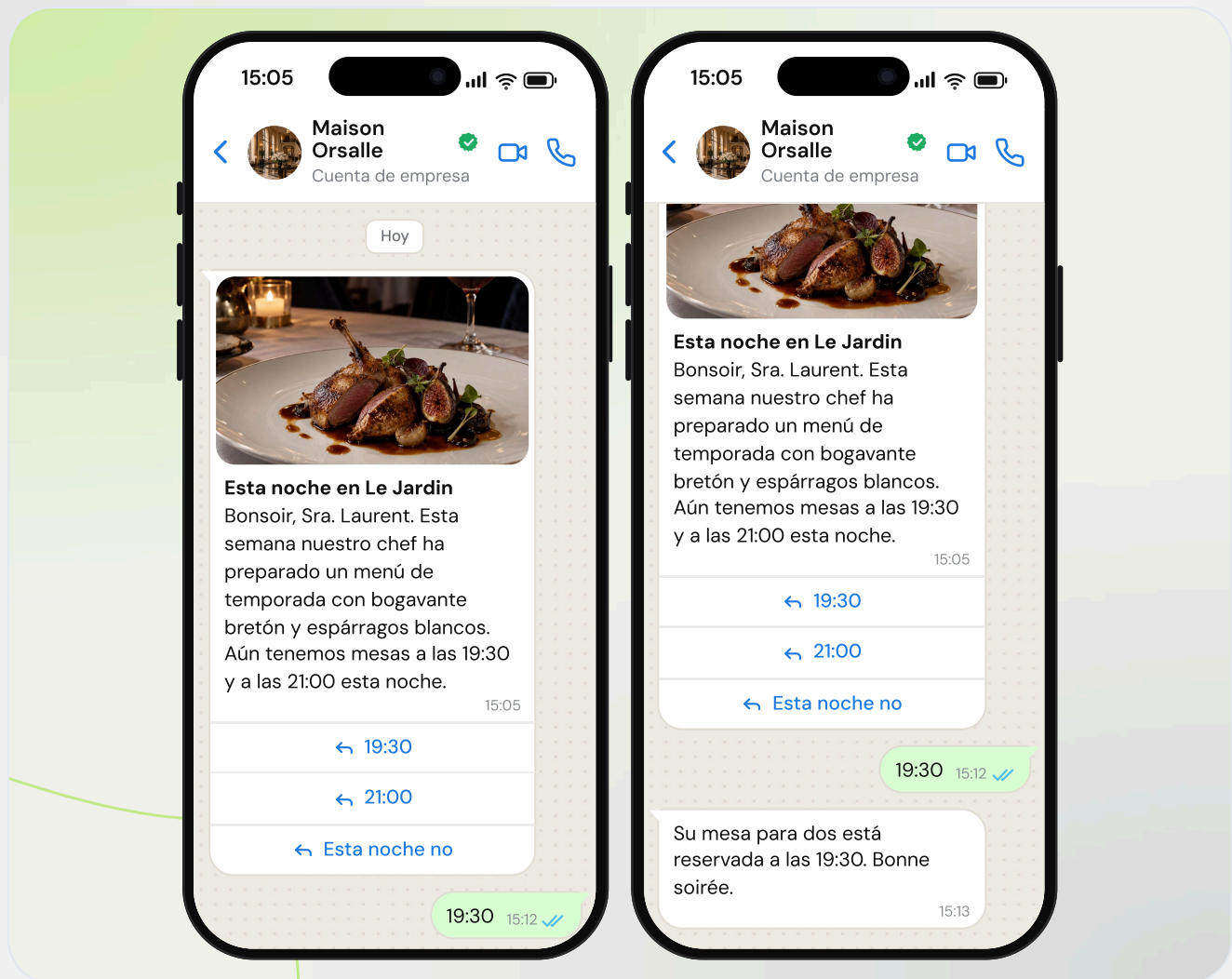
PLANTILLA

Le damos la bienvenida a Alpenglüh
 Grüß Gott, **{{1}}**. Esperamos que se haya instalado bien. ¿Está todo en su chalé a su gusto? Si necesita algo, desde mantas adicionales hasta una mesa para cenar, responda aquí y nuestro equipo se ocupará.

VARIABLES

{{1}} nombre del huésped

CONSEJO Envíela dos o tres horas después del check-in. Lo bastante pronto para resolver un problema esa misma noche y lo bastante tarde para que el huésped haya deshecho la maleta.



Plantilla 10

MARKETING

Día 1, a media tarde

Reserva para cenar

Maison Orsalle · Palacio hotel de lujo, París

PLANTILLA

Esta noche en Le Jardin

Bonsoir, {{1}}. Esta semana nuestro chef ha preparado un menú de temporada con {{2}}. Aún tenemos mesas a las {{3}} esta noche. ¿Desea que le reservemos una?

VARIABLES

- {{1}} nombre del huésped
- {{2}} plato estrella
- {{3}} horas disponibles

CONSEJO Envíela hacia las 15:00, antes de que los huéspedes hagan otros planes. Ofrezca horas concretas, no un enlace de reserva, para que la respuesta sea un solo toque.



Plantilla 11

MARKETING

Día 2, por la mañana

Oferta de cita en el spa

Isla Calma Resort & Spa · Resort de playa, Mallorca

PLANTILLA

Una hora de calma para usted

Buenos días, {{1}}. Hoy nuestro spa tiene algunos huecos libres: {{2}}. Un {{3}} sería la mejor forma de cerrar un día de sol. ¿Le reservamos uno?

VARIABLES

{{1}} nombre del huésped

{{2}} huecos libres

{{3}} nombre del tratamiento

CONSEJO

Llene huecos, no anuncie la carta. Ofrecer dos o tres huecos reales convierte las horas muertas de los terapeutas en ingresos.

Plantilla 12

UTILIDAD

Tarde del día de llegada

Preferencia de limpieza

NOVA/12 · Hotel boutique de diseño, Copenhague

PLANTILLA

¿Cómo cuidamos su habitación?

Hola, {{1}}. Durante su estancia podemos limpiar su habitación a diario, cada dos días o solo cuando nos lo pida. Elija abajo lo que prefiera y cámbielo cuando quiera respondiendo aquí.

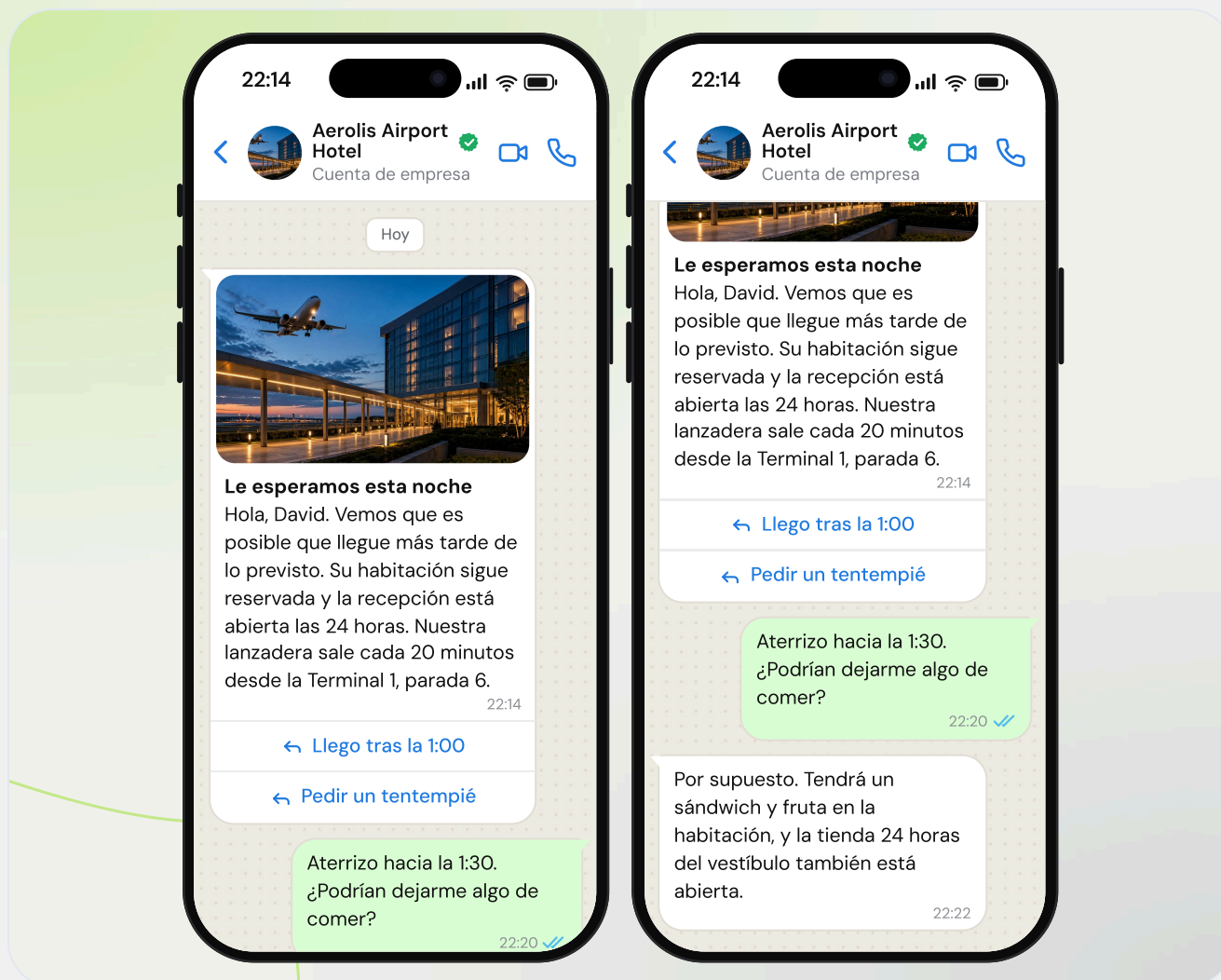
VARIABLES

{{1}} nombre del huésped

CONSEJO

Dar a elegir al huésped reduce las llamadas a la puerta y permite al equipo de pisos planificar el día según peticiones reales.





Plantilla 13

UTILIDAD

Si hay retraso o llega tarde

Retraso de vuelo y llegada tardía

Aerolis Airport Hotel · Hotel de aeropuerto

PLANTILLA

Le esperamos esta noche

Hola, {{1}}. Vemos que es posible que llegue más tarde de lo previsto. Su habitación sigue reservada y la recepción está abierta las 24 horas. Nuestra lanzadera sale cada {{2}} minutos desde {{3}}. Buen viaje.

VARIABLES

- {{1}} nombre del huésped
- {{2}} frecuencia de la lanzadera
- {{3}} parada de la lanzadera

CONSEJO Primero tranquilice y después dé el único dato logístico que el huésped necesita. Quien llega tarde quiere saber que su habitación está asegurada y cómo llegar.

Plantilla 14

MARKETING

Día 2, por la mañana

Recomendaciones locales

Grand Hotel Wilhelmina · Gran hotel histórico, Viena

PLANTILLA

Viena, como la conocemos

Buenos días, **{{1}}**. Algunas sugerencias de nuestro conserje para hoy: **{{2}}**. Si llueve, nuestro propio café sirve Sachertorte hasta las **{{3}}**. ¿Le reservamos una mesa o prefiere más ideas?

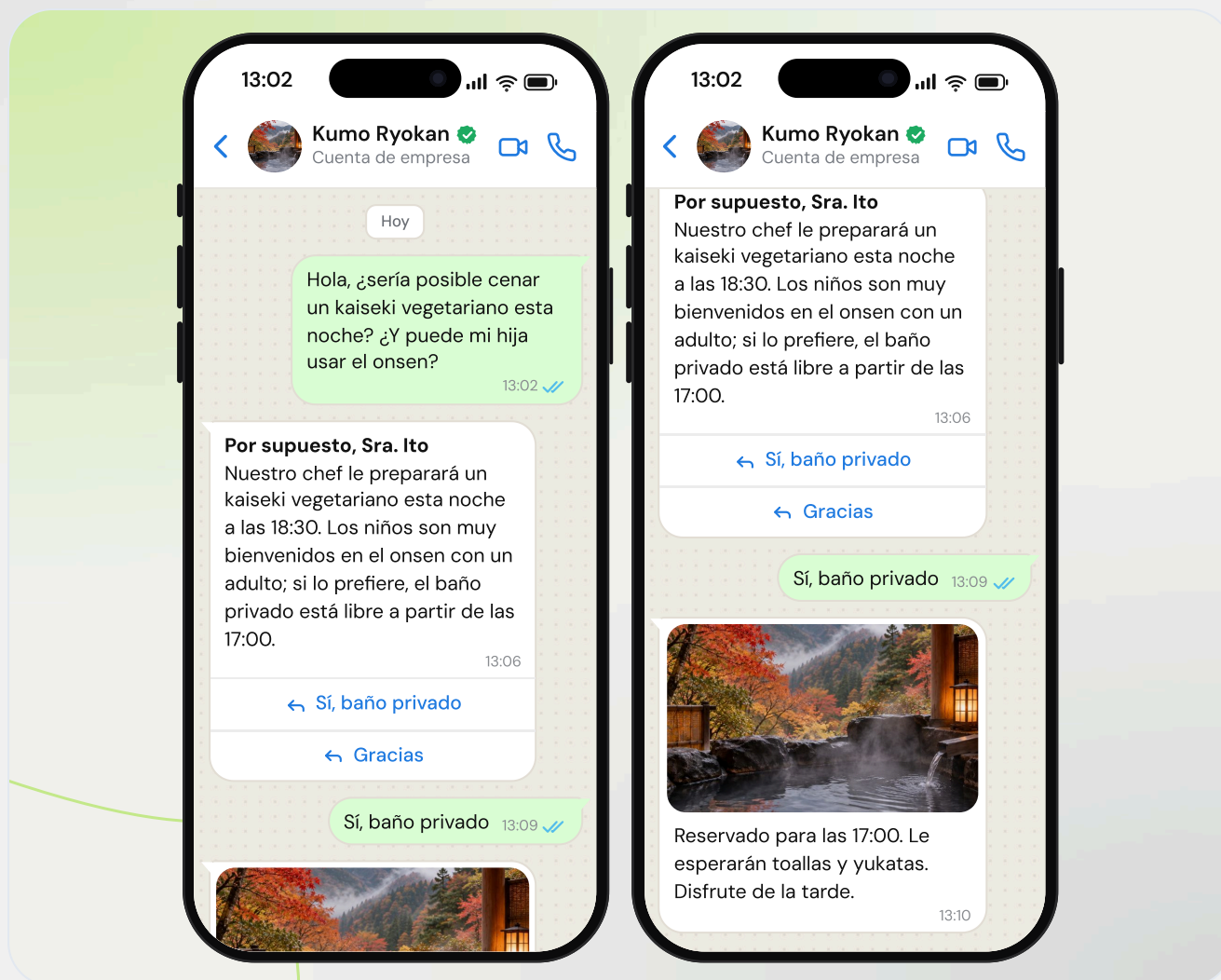
VARIABLES

- {{1}}** nombre del huésped
- {{2}}** dos o tres recomendaciones locales
- {{3}}** hora de cierre del café

CONSEJO

Aunque no haya oferta de venta, Meta suele considerar marketing las recomendaciones generales. Clasifíquela así y envíela solo a huéspedes que hayan dado su consentimiento.





Plantilla 15

SERVICIO

Iniciada por el huésped, 24 h

Conversación en la ventana de servicio

Kumo Ryokan · Posada japonesa, valle de Kiso

PLANTILLA

No hace falta plantilla. El huésped escribió primero, así que la ventana de atención al cliente de 24 horas está abierta y el hotel responde con sus propias palabras.

CONSEJO Cada mensaje del huésped abre o reinicia la ventana de 24 horas. Responda con sus propias palabras y, si la ventana se cierra antes de terminar, continúe con una plantilla aprobada.

ATENCIÓN

¿Utilidad o marketing?

Si un mensaje ayuda al huésped a completar una estancia que ya ha reservado, suele ser de utilidad. Si intenta vender algo, es marketing. Meta revisa periódicamente las plantillas aprobadas y pasa a marketing las de utilidad mal clasificadas, así que clasifíquelas con honestidad desde el principio.

06

CAPÍTULO 6

Ventas adicionales y eventos

Ocho plantillas para los momentos en que el huésped ya está con usted y abierto a algo más: una salida más tarde, una habitación mejor, una gala, una noche en la azotea.

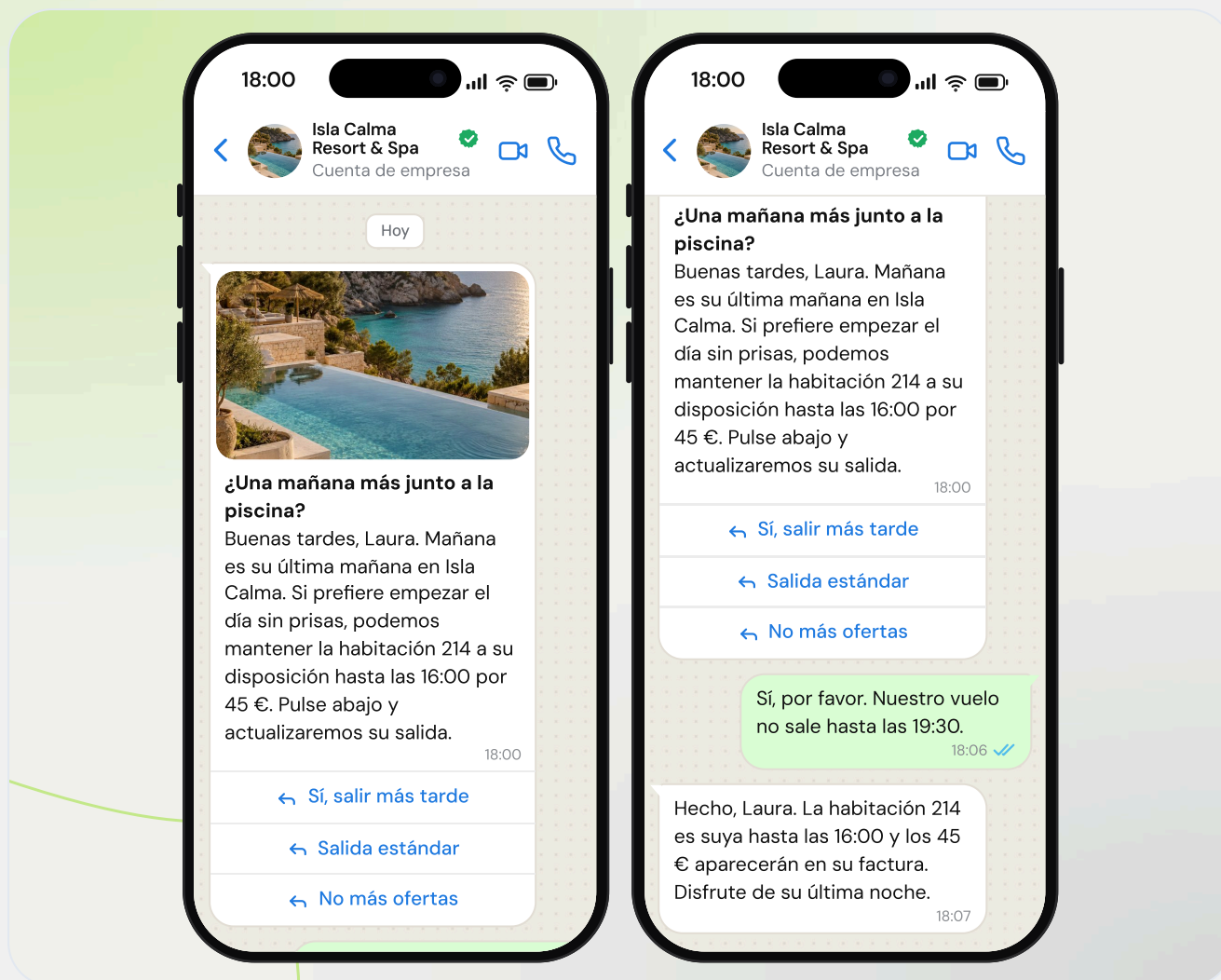
8 plantillas
Plantilla 16 a 23



ATENCIÓN

Un propósito por plantilla

Meta trata como marketing una plantilla que mezcla una actualización práctica con una oferta. Mantenga los mensajes para congresistas, galas y actividades puramente prácticos. Envíe la oferta del spa o de la cena como plantilla propia, o como respuesta dentro de la ventana de servicio cuando el huésped ya esté conversando con usted.



Plantilla 16

MARKETING

Tarde antes de la salida, 18:00

Oferta de salida tardía

Isla Calma Resort & Spa · Resort de playa, Mallorca

PLANTILLA

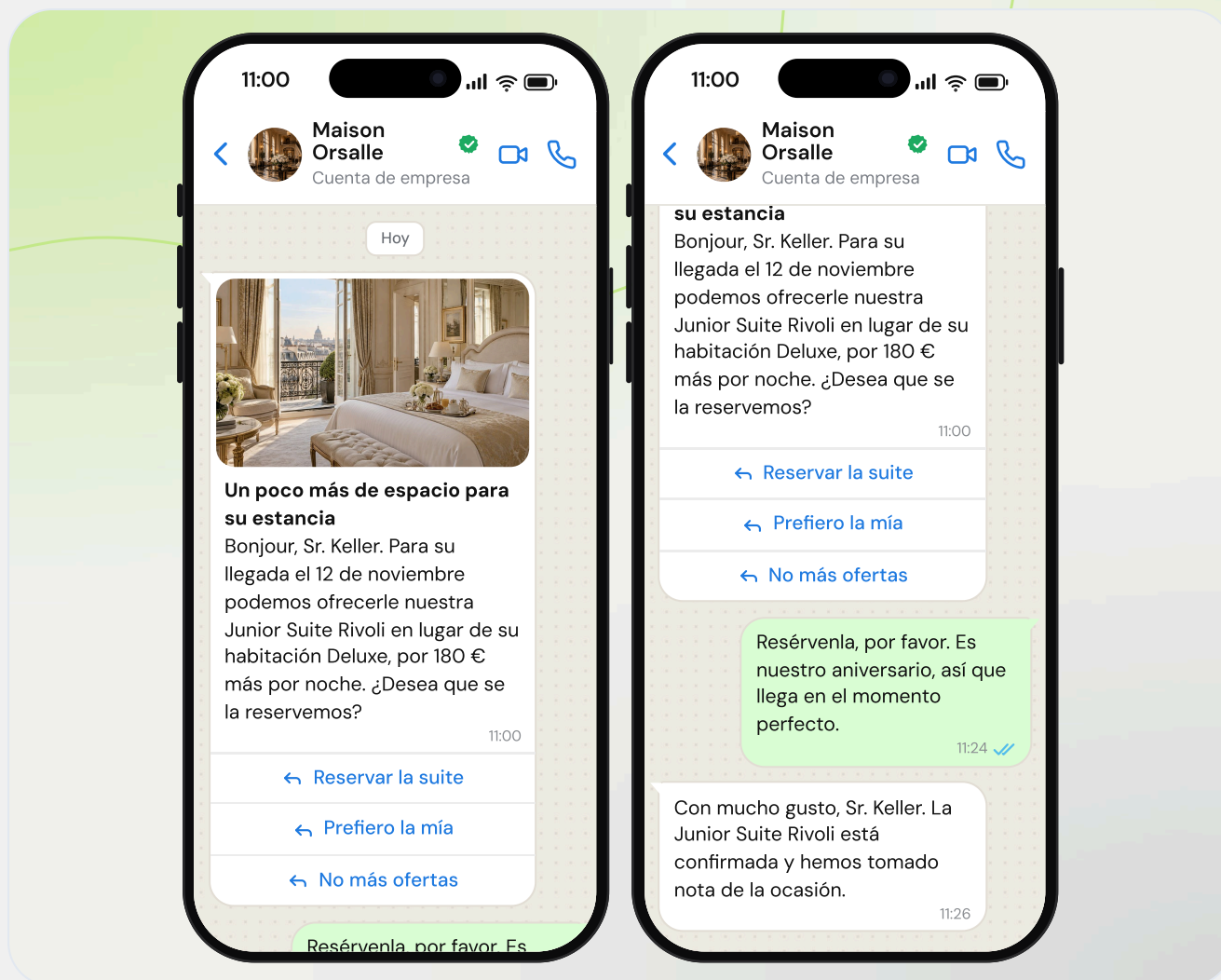
¿Una mañana más junto a la piscina?

Buenas tardes, {{1}}. Mañana es su última mañana en Isla Calma. Si prefiere empezar el día sin prisas, podemos mantener la habitación {{2}} a su disposición hasta las {{3}} por {{4}}. Pulse abajo y actualizaremos su salida.

VARIABLES

- [[1]] nombre del huésped
- [[2]] número de habitación
- [[3]] hora de salida tardía
- [[4]] precio

CONSEJO Envíela solo cuando el equipo de pisos confirme que la habitación no se necesita para una llegada del mismo día, para poder cumplir cada sí.



Plantilla 17

MARKETING

3 días antes de la llegada

Oferta de mejora de habitación

Maison Orsalle · Palacio hotel de lujo, París

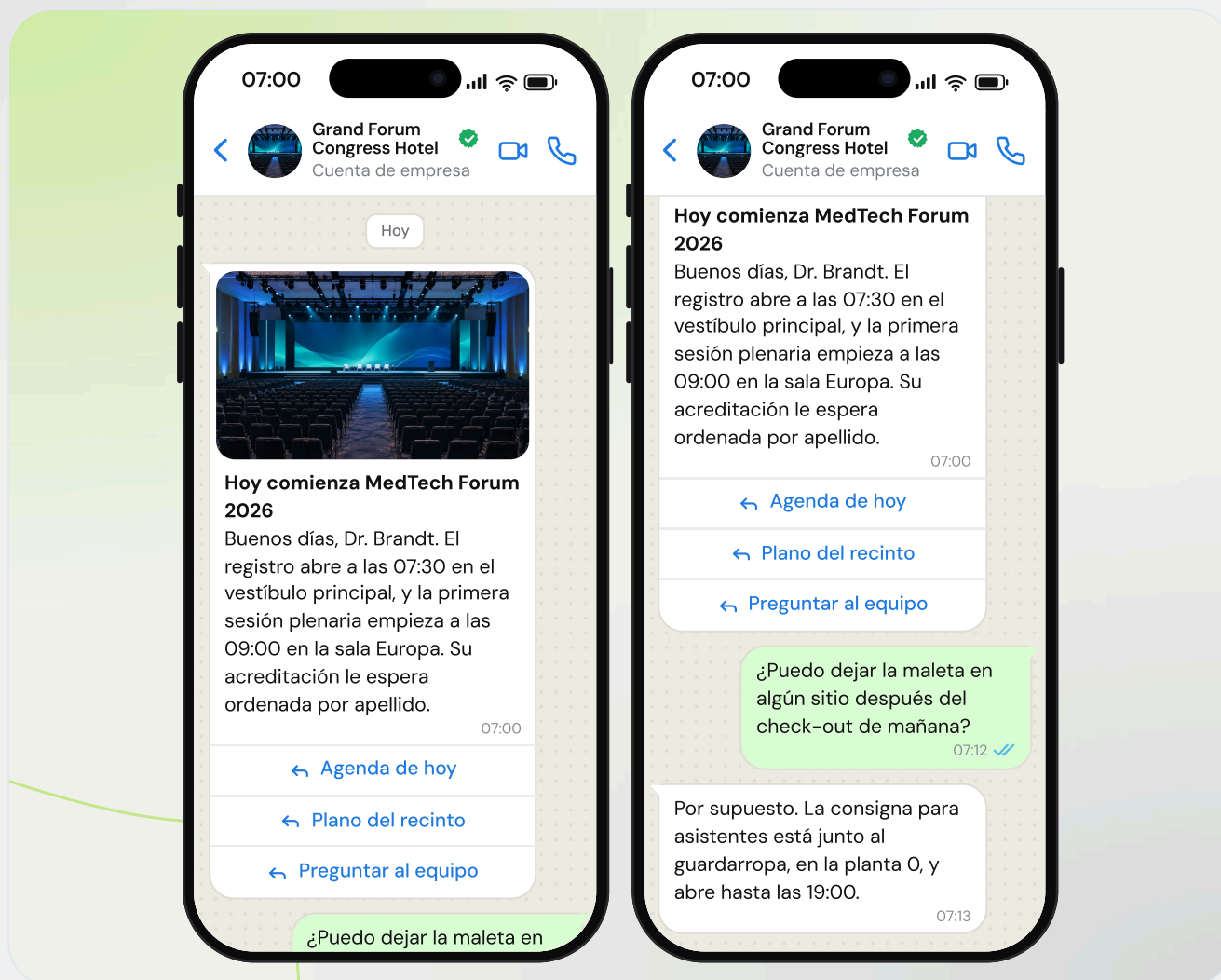
PLANTILLA

Un poco más de espacio para su estancia
 Bonjour, {{1}}. Para su llegada el {{2}}
 podemos ofrecerle nuestra {{3}} en lugar de su
 habitación {{4}}, por {{5}} más por noche.
 ¿Desea que se la reservemos?

VARIABLES

- [[1]] tratamiento y apellido del huésped
- [[2]] fecha de llegada
- [[3]] tipo de habitación superior
- [[4]] tipo de habitación reservada
- [[5]] diferencia de precio por noche

CONSEJO Ofrezca una habitación concreta y muestre la diferencia por noche, no un nuevo total; una única opción clara es más fácil de aceptar.



Plantilla 18

UTILIDAD

Mañana del primer día, 07:00

Logística para congresistas

Grand Forum Congress Hotel · Hotel de congresos, Fráncfort

PLANTILLA

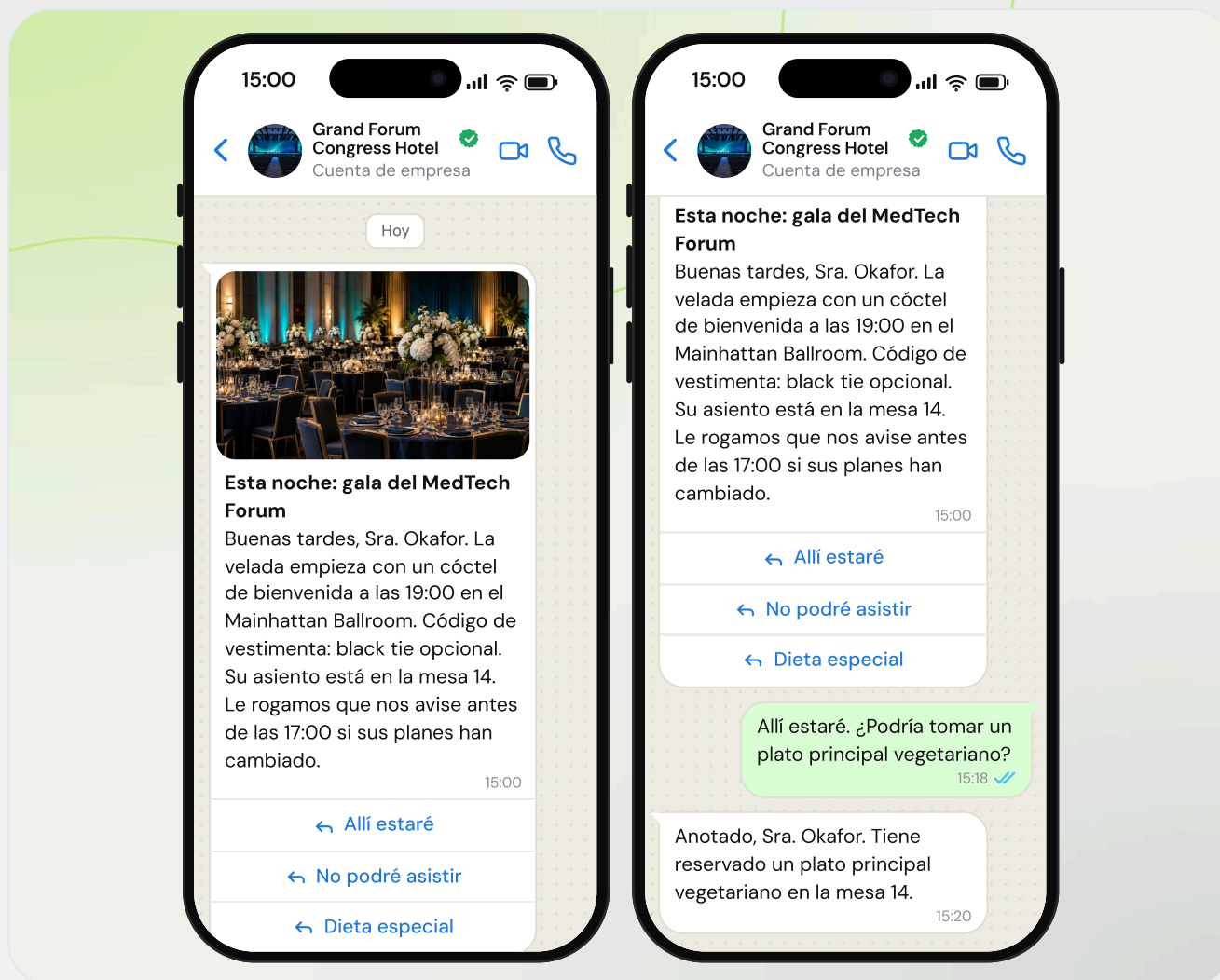
Hoy comienza {{1}}

Buenos días, {{2}}. El registro abre a las {{3}} en {{4}}, y la primera sesión plenaria empieza a las {{5}}. Su acreditación le espera ordenada por apellido.

VARIABLES

- {{1}} nombre del evento
- {{2}} tratamiento y apellido del asistente
- {{3}} hora de apertura del registro
- {{4}} lugar del registro
- {{5}} hora y sala de la primera sesión

CONSEJO Se considera de utilidad porque el asistente se inscribió en este evento; manténgala logística, sin menciones a patrocinadores ni ofertas de cena.



Plantilla 19

UTILIDAD

Día de la gala, 15:00

Recordatorio de la cena de gala

Grand Forum Congress Hotel · Hotel de congresos, Fráncfort

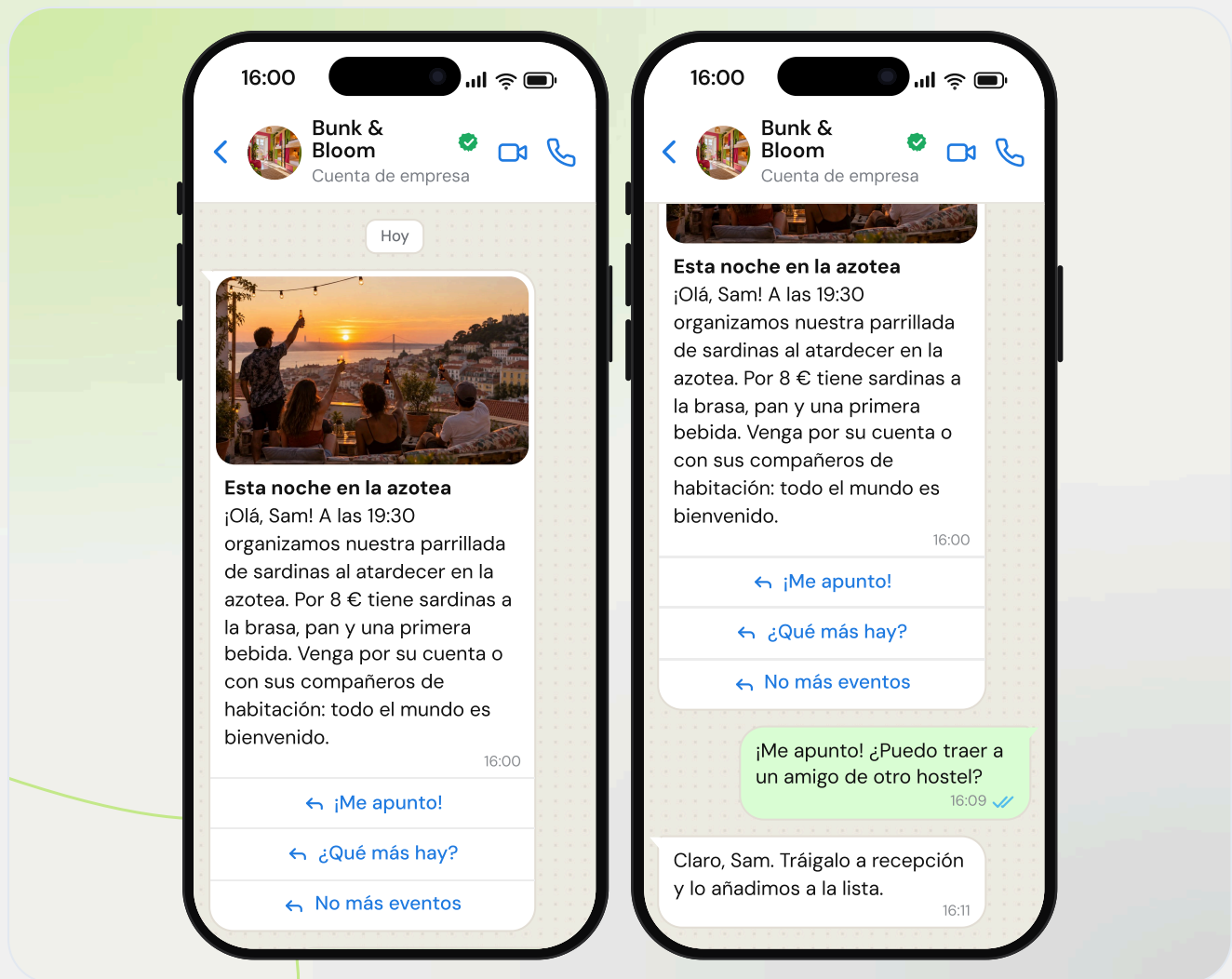
PLANTILLA

*Esta noche: **{{1}}**.*
 Buenas tardes, **{{2}}**. La velada empieza con un
 cóctel de bienvenida a las **{{3}}** en **{{4}}**.
 Código de vestimenta: **{{5}}**. Su asiento está en
 la mesa **{{6}}**. Le rogamos que nos avise antes de
 las **{{7}}** si sus planes han cambiado.

VARIABLES

- {{1}}** nombre del evento
- {{2}}** tratamiento y apellido del huésped
- {{3}}** hora del cóctel
- {{4}}** lugar
- {{5}}** código de vestimenta
- {{6}}** número de mesa
- {{7}}** plazo de respuesta

CONSEJO Un botón 'No podré asistir' libera plazas y da a la cocina un recuento definitivo mucho antes del servicio.



Plantilla 20

MARKETING

Día del evento, 16:00

Evento social en el hostel

Bunk & Bloom · Hostel mochilero, Lisboa

PLANTILLA

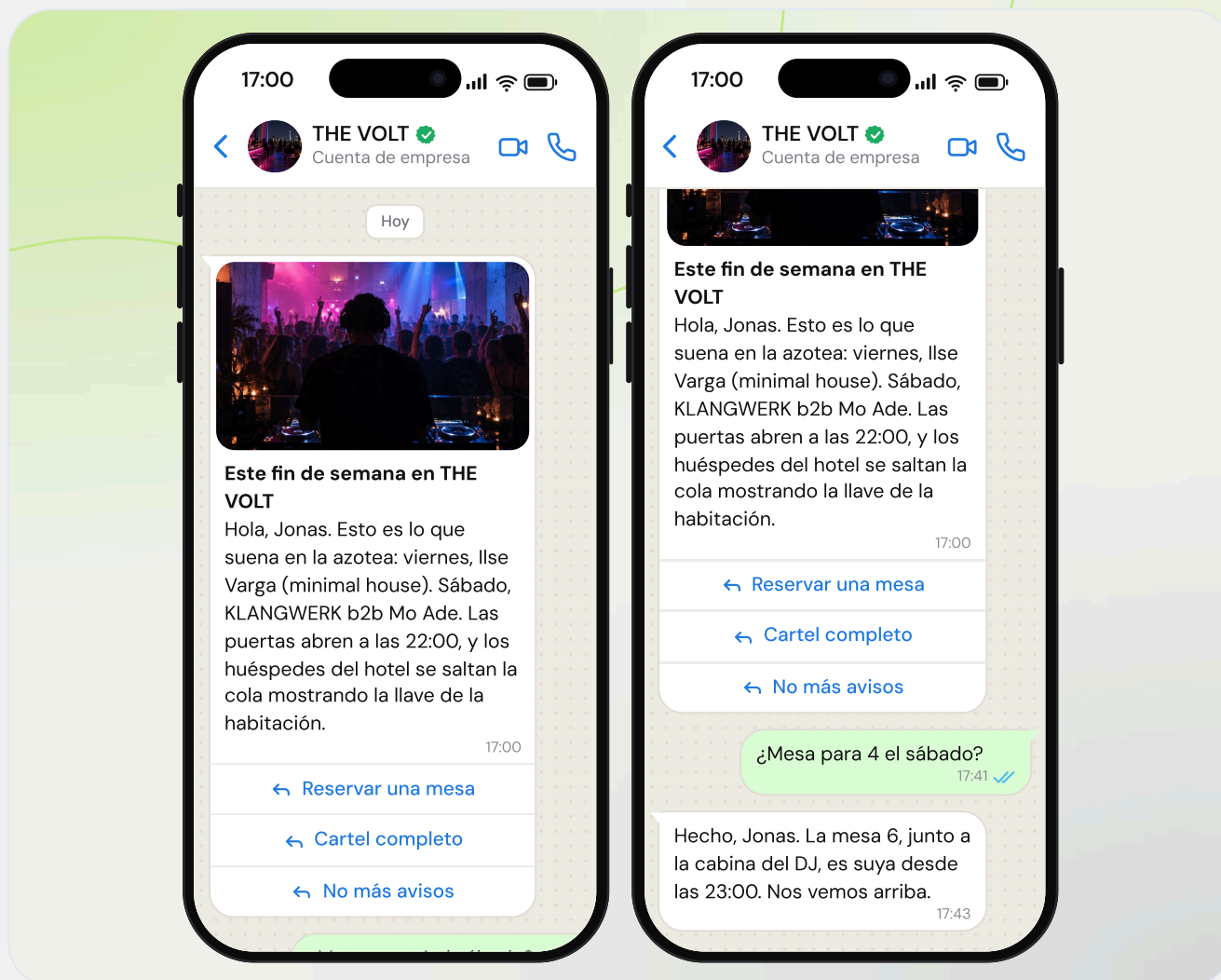
Esta noche en la azotea

¡Olá, {{1}}! A las {{2}} organizamos {{3}} en la azotea. {{4}} Venga por su cuenta o con sus compañeros de habitación: todo el mundo es bienvenido.

VARIABLES

- [[1]] nombre del huésped
- [[2]] hora de inicio
- [[3]] nombre del evento
- [[4]] una línea sobre el precio y lo que incluye

CONSEJO Si el huésped le ha escrito en las últimas 24 horas, responda directamente dentro de la ventana de servicio en lugar de enviar una plantilla de marketing.



Plantilla 21

MARKETING

Jueves por la tarde, 17:00

Cartel de la noche de fiesta

THE VOLT · Hotel lifestyle urbano, Berlín

PLANTILLA

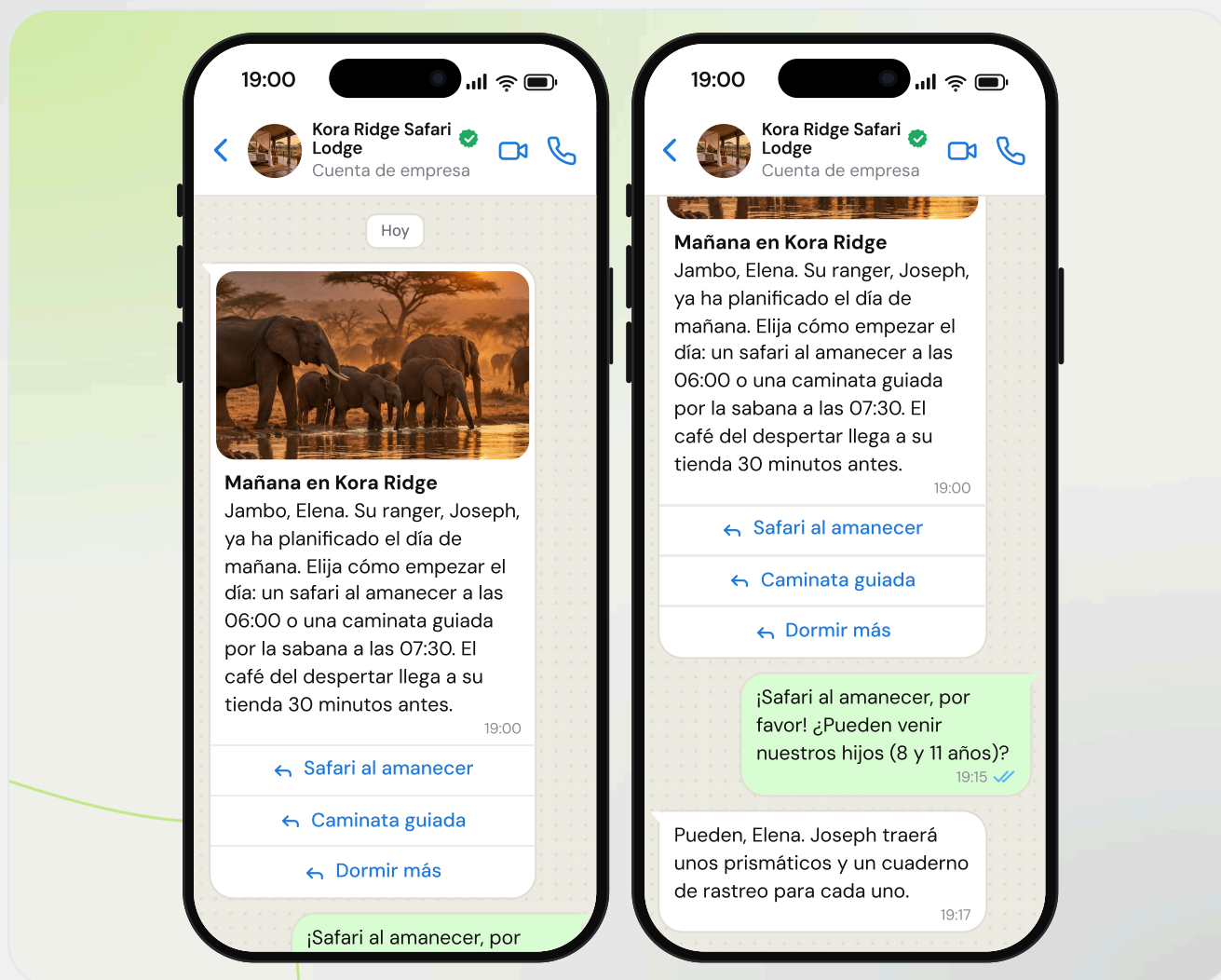
Este fin de semana en THE VOLT

Hola, {{1}}. Esto es lo que suena en la azotea: {{2}}. Las puertas abren a las {{3}}, y los huéspedes del hotel se saltan la cola mostrando la llave de la habitación.

VARIABLES

- {{1}} nombre del huésped
- {{2}} cartel, una línea por noche
- {{3}} hora de apertura de puertas

CONSEJO Limite el cartel a dos líneas y deje que el botón aporte el detalle; envíela solo a huéspedes alojados y a clientes locales que hayan dado su consentimiento.



Plantilla 22

UTILIDAD

Tarde de la llegada, 19:00

Reserva de actividades de safari

Kora Ridge Safari Lodge · Safari lodge, Kenia

PLANTILLA

Mañana en Kora Ridge

Jambo, {{1}}. Su ranger, {{2}}, ya ha planificado el día de mañana. Elija cómo empezar el día: un safari al amanecer a las {{3}} o una caminata guiada por la sabana a las {{4}}. El café del despertar llega a su tienda 30 minutos antes.

VARIABLES

- [[1]] nombre del huésped
- [[2]] nombre del ranger
- [[3]] hora del safari
- [[4]] hora de la caminata

CONSEJO

Las actividades incluidas en la reserva del huésped pueden enviarse como utilidad; añada un vuelo en globo de pago y la plantilla pasa a ser de marketing.



Plantilla 23

UTILIDAD

Domingo, tras la inscripción

Programa del club infantil

Sunny Cove Family Resort · Resort familiar, Algarve

PLANTILLA

Esta semana en el Cove Club

Hola, {{1}}. Este es el programa de {{2}} para la semana: {{3}}. Recogemos a los niños a partir de las {{4}} en la caseta del club, junto al Aqua Park. No olvide crema solar, una gorra y una botella de agua.

VARIABLES

- {{1}} nombre del padre o la madre
- {{2}} nombre del niño o la niña
- {{3}} tres momentos destacados de la semana
- {{4}} hora de entrega

CONSEJO Nombre al niño, no solo al padre o la madre; vincula el mensaje a su inscripción y es el detalle que las familias recuerdan.

07

CAPÍTULO 7

Después de la estancia, fidelización y campañas

Siete plantillas para después de la salida, desde la factura y la reseña hasta los mensajes que traen de vuelta a los huéspedes la temporada siguiente.

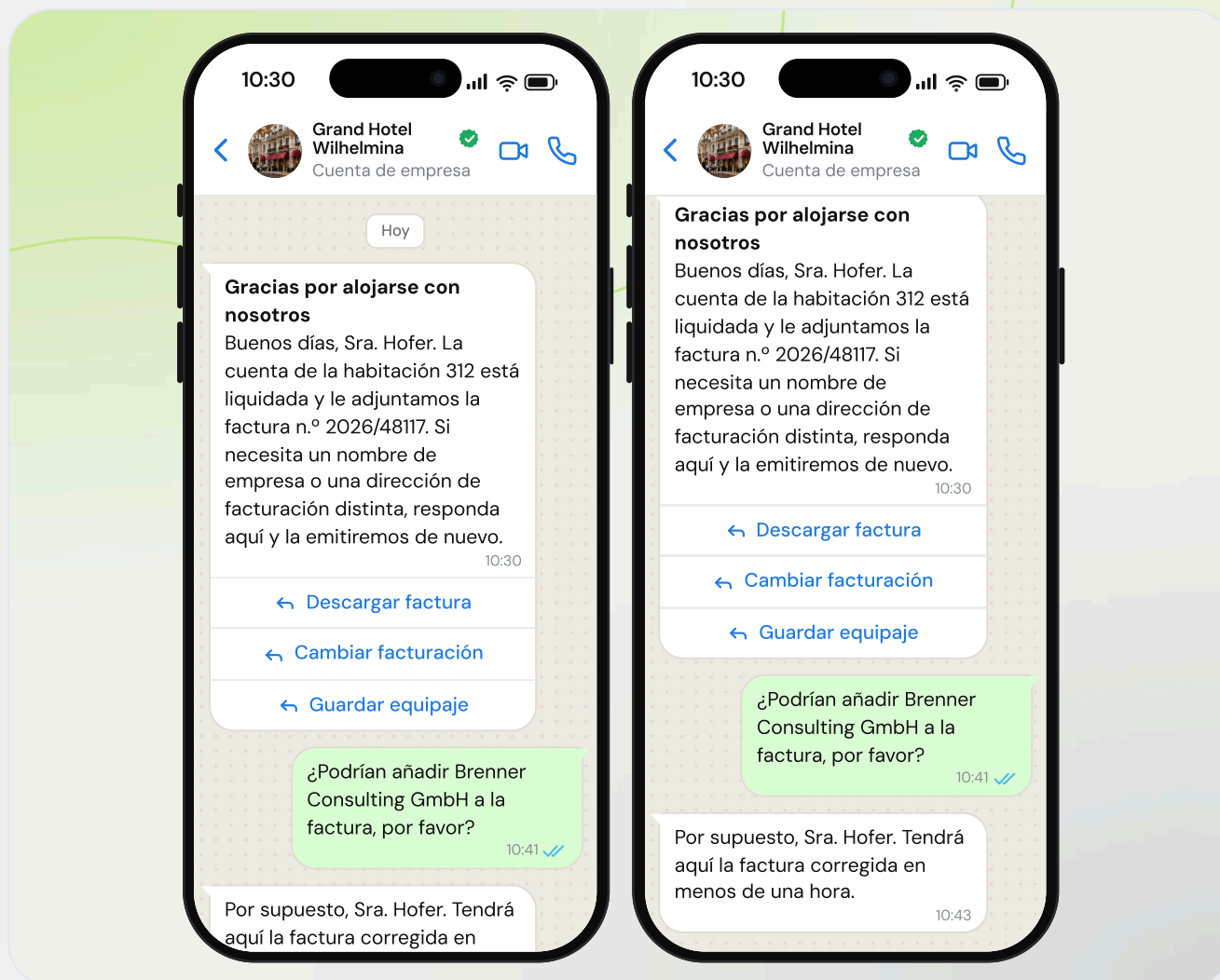
7 plantillas
Plantilla 24 a 30



CONSEJO

Límites de marketing y bajas

Meta limita cuántas plantillas de marketing recibe una persona de las empresas, y algunos envíos se retienen hasta que el huésped responde. Ofrezca en cada campaña una forma visible de dejar de recibir ofertas, respétela de inmediato y envíe solo a quienes dieron su consentimiento, no a todos sus antiguos huéspedes.



Plantilla 24

UTILIDAD

30 min después del check-out

Check-out y factura

Grand Hotel Wilhelmina · Gran hotel histórico, Viena

PLANTILLA

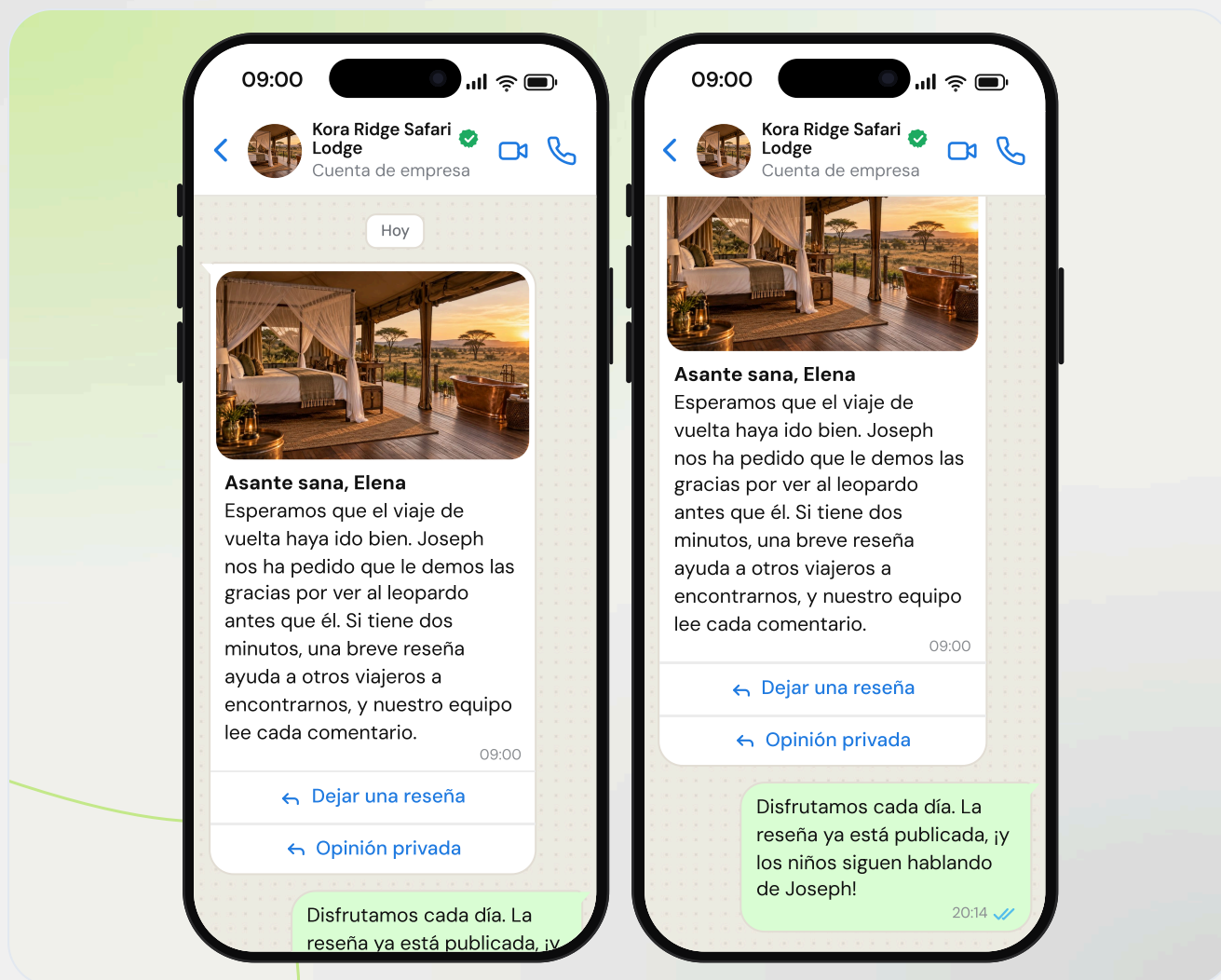
Gracias por alojarse con nosotros

Buenos días, {{1}}. La cuenta de la habitación {{2}} está liquidada y le adjuntamos la factura n.º {{3}}. Si necesita un nombre de empresa o una dirección de facturación distinta, responda aquí y la emitiremos de nuevo.

VARIABLES

- {{1}} tratamiento y apellido del huésped
- {{2}} número de habitación
- {{3}} número de factura

CONSEJO Use un encabezado de documento para el PDF; así el chat se convierte en el lugar para las correcciones, en lugar del teléfono de recepción.



Plantilla 25

UTILIDAD

2 días después de la salida

Solicitud de reseña

Kora Ridge Safari Lodge · Safari lodge, Kenia

PLANTILLA

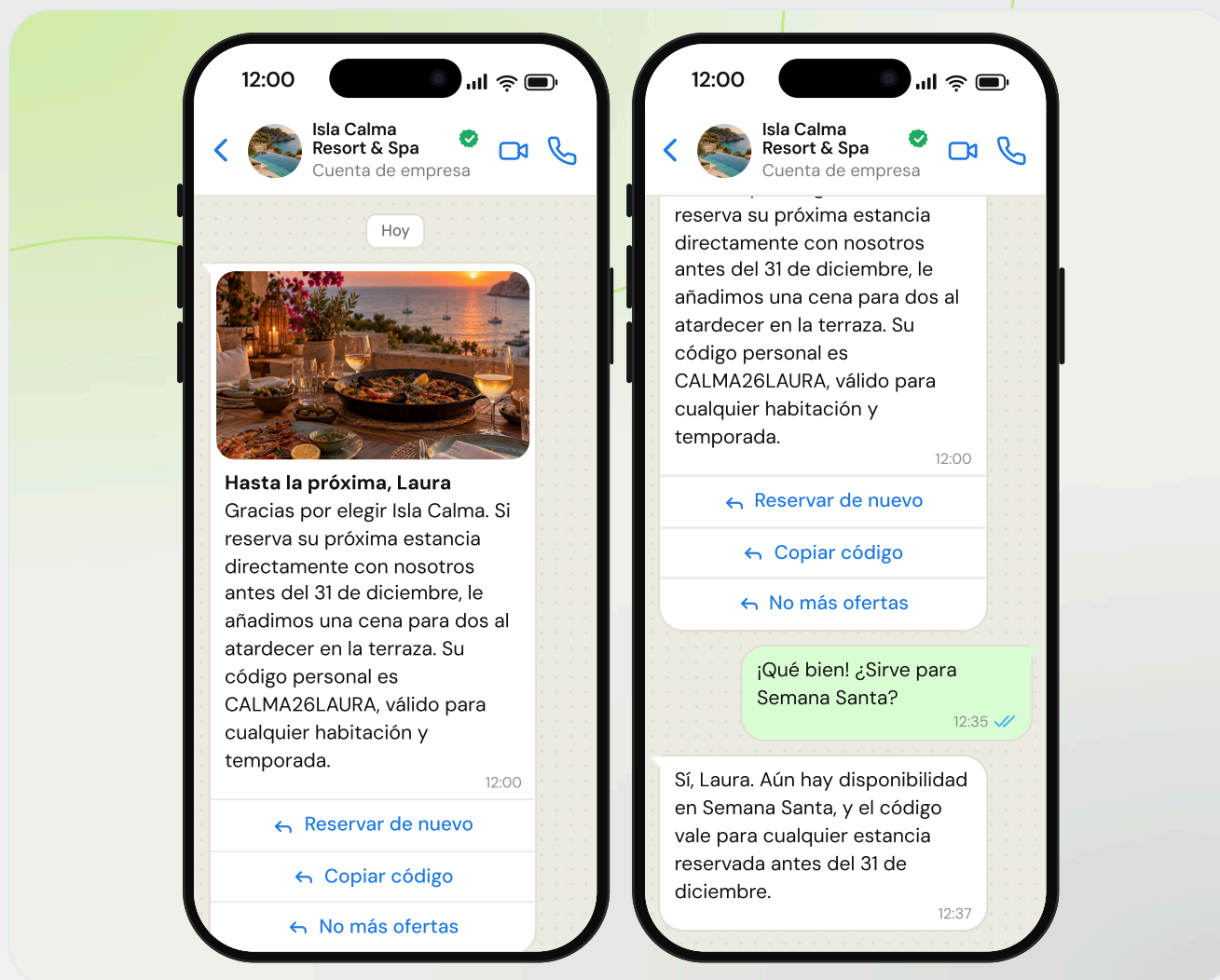
Asante sana, {{1}}

Esperamos que el viaje de vuelta haya ido bien. {{2}} nos ha pedido que le demos las gracias por {{3}}. Si tiene dos minutos, una breve reseña ayuda a otros viajeros a encontrarnos, y nuestro equipo lee cada comentario.

VARIABLES

- {{1}} nombre del huésped
- {{2}} nombre del ranger o anfitrión
- {{3}} un momento de la estancia

CONSEJO Un momento real de la estancia hace que el mensaje se lea como un agradecimiento y no como una encuesta; pregunte a todos los huéspedes, no solo a los satisfechos.



Plantilla 26

MARKETING

7 días después de la salida

Agradecimiento con oferta de reserva directa

Isla Calma Resort & Spa · Resort de playa, Mallorca

PLANTILLA

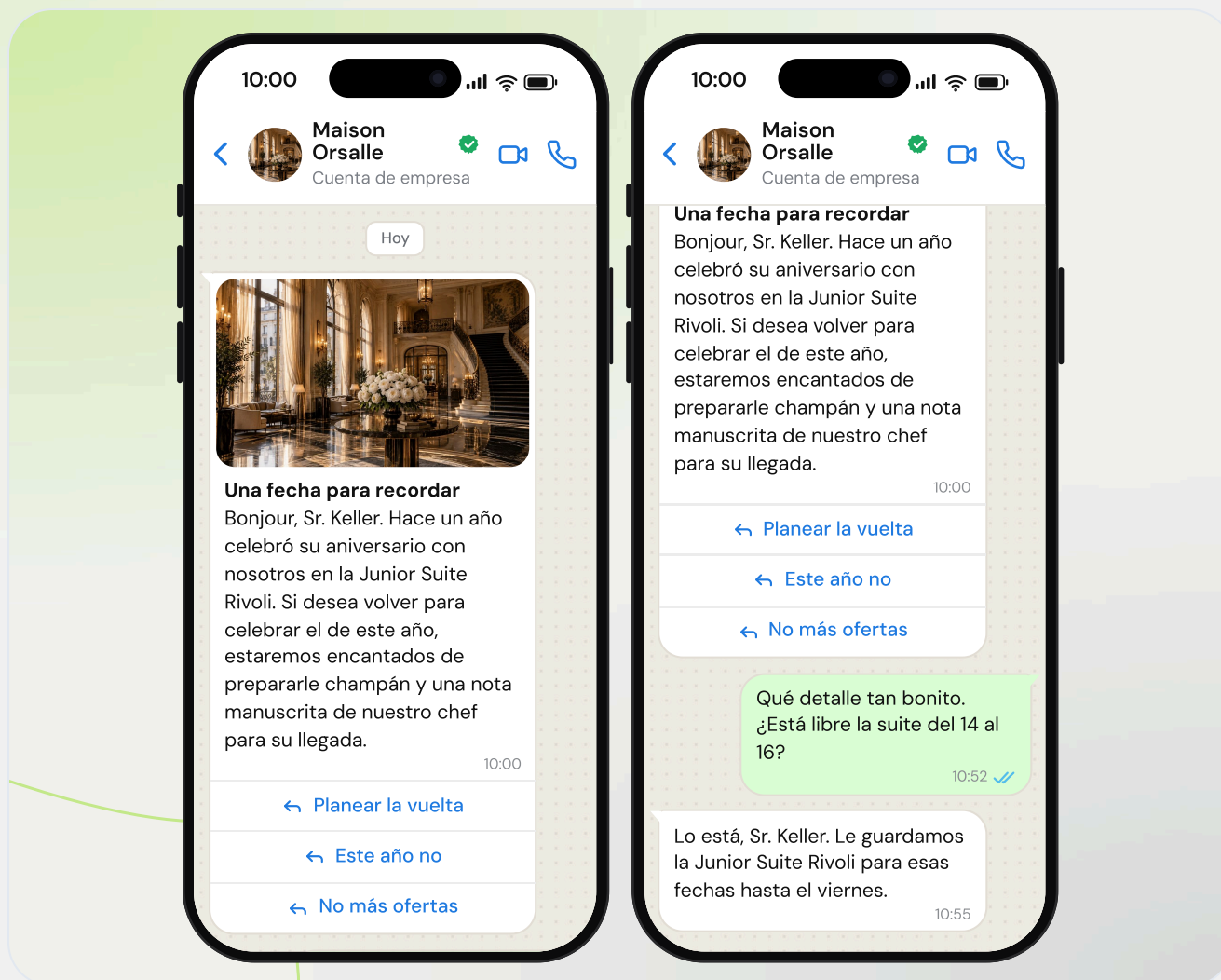
Hasta la próxima, {{1}}

Gracias por elegir Isla Calma. Si reserva su próxima estancia directamente con nosotros antes del {{2}}, le añadimos {{3}}. Su código personal es {{4}}, válido para cualquier habitación y temporada.

VARIABLES

- {{1}} nombre del huésped
- {{2}} fecha límite de reserva
- {{3}} valor añadido
- {{4}} código de reserva personal

CONSEJO Añade algo a la estancia en lugar de rebajar la tarifa; así premia la reserva directa sin rebajar sus precios publicados.



Plantilla 27

MARKETING

10 días antes del aniversario

Aniversario

Maison Orsalle · Palacio hotel de lujo, París

PLANTILLA

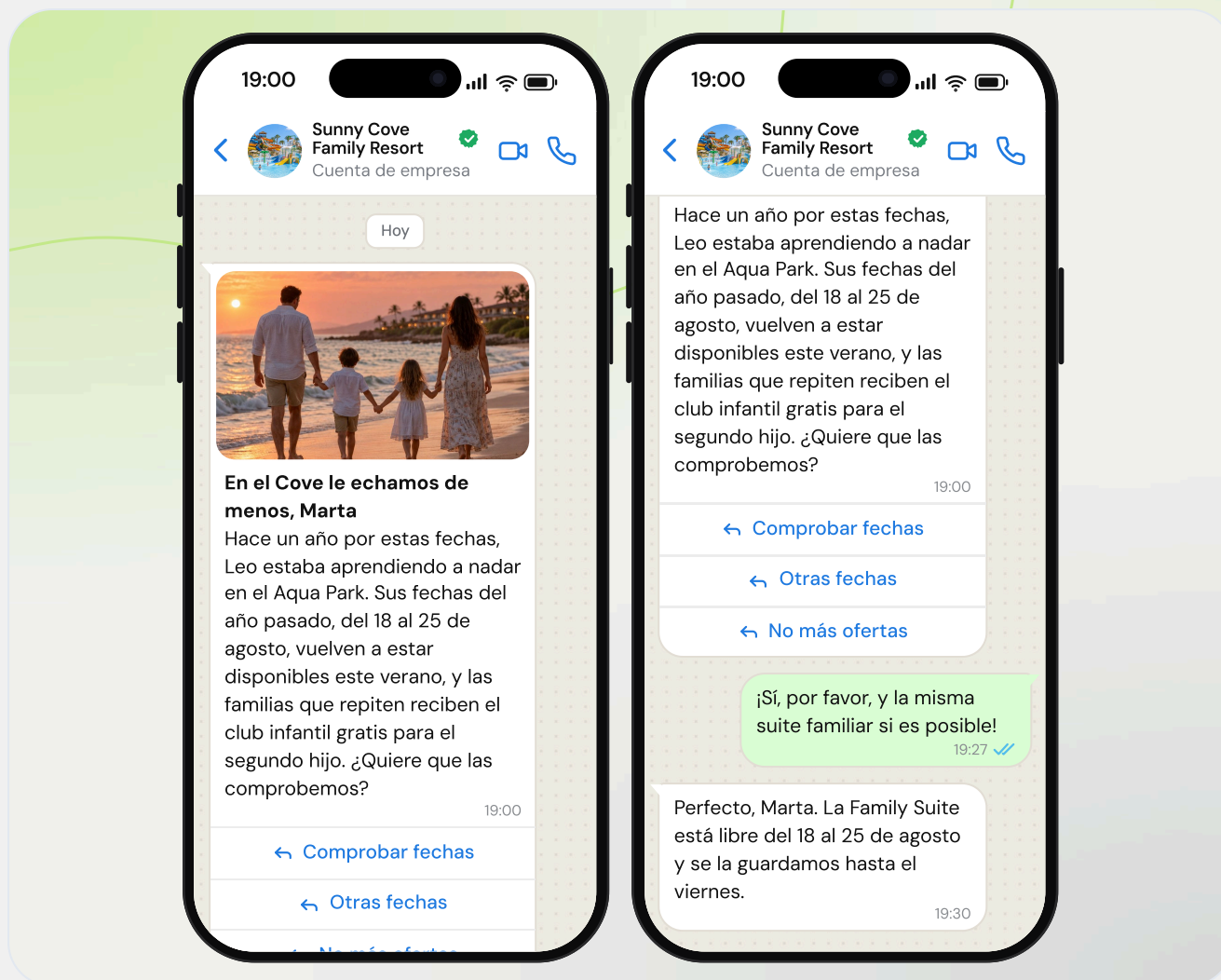
Una fecha para recordar

Bonjour, {{1}}. Hace un año celebró su aniversario con nosotros en la {{2}}. Si desea volver para celebrar el de este año, estaremos encantados de prepararle {{3}} para su llegada.

VARIABLES

- {{1}} tratamiento y apellido del huésped
- {{2}} habitación o suite de la última estancia
- {{3}} detalle de bienvenida

CONSEJO Use solo fechas que el huésped haya compartido con usted, como una ocasión anotada en una reserva anterior, y asegúrese de que su consentimiento lo cubre.



Plantilla 28

MARKETING

11 meses después de la estancia

Recuperación a los 11 meses

Sunny Cove Family Resort · Resort familiar, Algarve

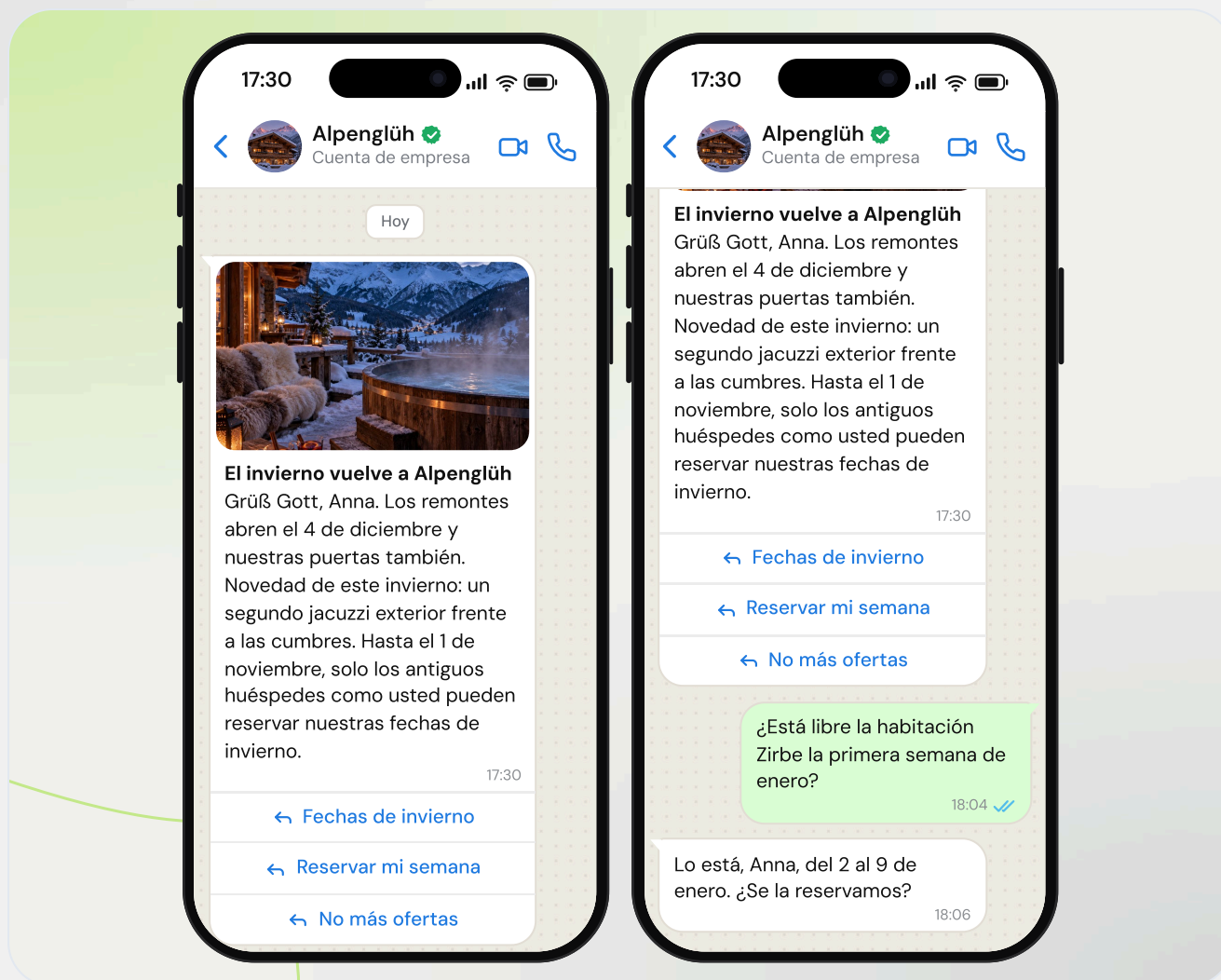
PLANTILLA

En el Cove le echamos de menos, {{1}}
 Hace un año por estas fechas, {{2}} estaba
 {{3}}. Sus fechas del año pasado, {{4}},
 vuelven a estar disponibles este verano, y las
 familias que repiten reciben {{5}}. ¿Quiere que
 las comprobemos?

VARIABLES

- {{1}} nombre del huésped
- {{2}} nombre del niño o la niña
- {{3}} un recuerdo de la estancia
- {{4}} fechas del año pasado
- {{5}} ventaja para familias que repiten

CONSEJO Once meses es justo antes de que la mayoría de las familias vuelvan a reservar las mismas vacaciones; empiece por lo que vivieron, no por un descuento.



Plantilla 29

MARKETING

6 semanas antes de la apertura

Apertura de la temporada de invierno

Alpenglüh · Hotel chalet, Tirol

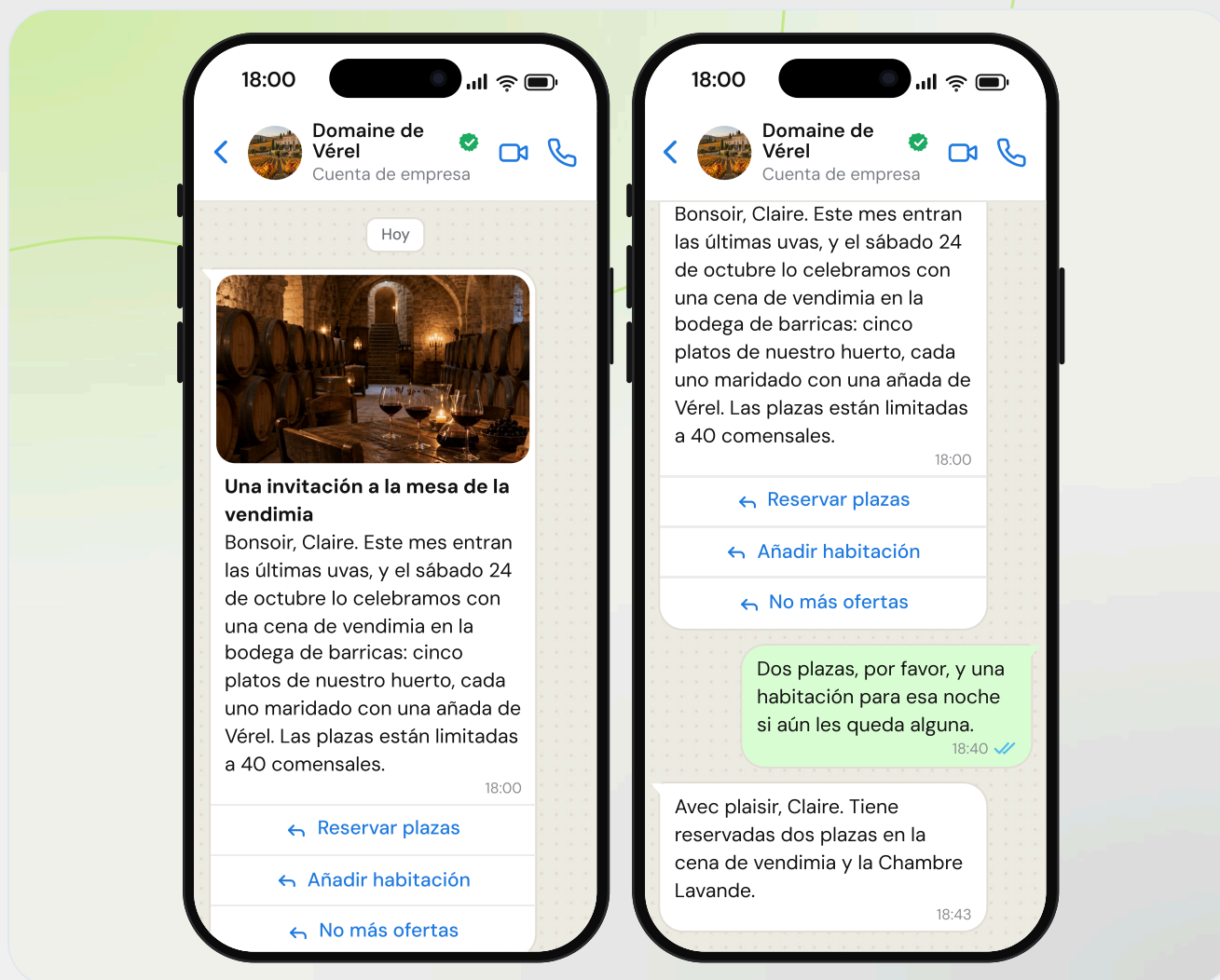
PLANTILLA

El invierno vuelve a Alpenglüh
 Grüß Gott, {{1}}. Los remotes abren el {{2}} y
 nuestras puertas también. {{3}} Hasta el {{4}},
 solo los antiguos huéspedes como usted pueden
 reservar nuestras fechas de invierno.

VARIABLES

- {{1}} nombre del huésped
- {{2}} fecha de apertura
- {{3}} una línea sobre las novedades
- {{4}} fecha de apertura de reservas al público

CONSEJO Envíela primero a antiguos huéspedes con una ventaja real, como el acceso anticipado, para que la campaña premie la fidelidad en lugar de sumar ruido.



Plantilla 30

MARKETING

3 semanas antes de la cena

Invitación a la cena de vendimia

Domaine de Vérel · Finca vinícola, Luberon

PLANTILLA

Una invitación a la mesa de la vendimia
 Bonsoir, {{1}}. Este mes entran las últimas uvas, y el {{2}} lo celebramos con una cena de vendimia en {{3}}: {{4}}. Las plazas están limitadas a {{5}} comensales.

VARIABLES

- {{1}} nombre del huésped
- {{2}} fecha de la cena
- {{3}} lugar de la finca
- {{4}} una línea sobre el menú
- {{5}} número de plazas

CONSEJO Indique una sola vez un límite de plazas real y deje que la invitación haga el resto; la política de Meta excluye las tácticas de presión.

08

CAPÍTULO 8

Cómo obtener los mejores resultados

Una plantilla aprobada es solo el principio. Los resultados dependen del momento, de la relevancia y de un canal que mantenga su buena reputación ante Meta, y de responder cuando el huésped contesta.

Seis hábitos de los hoteles que usan bien WhatsApp

1

Ajústese al día del huésped

Envíe a la hora local del huésped, idealmente entre media mañana y primera hora de la tarde, y nunca de noche. Vincule cada mensaje a la estancia, no a su calendario de campañas: cómo llegar la mañana de la llegada, la oferta de salida tardía la tarde anterior a la partida. Limite el marketing a un mensaje cada una o dos semanas por huésped, aproximadamente.

2

Personalice más allá del nombre

Use lo que sabe: fecha de llegada, tipo de habitación, número de noches, quién viaja con el huésped, el motivo del viaje. Envíe la oferta del spa a la pareja que se aloja tres noches y el desayuno para llevar al huésped del vuelo de las 06:00. Un mensaje que podría recibir cualquiera parece spam, y los huéspedes lo denuncian como spam.

3

Ofrezca un único botón claro

Ponga el valor en la primera línea, porque es la vista previa en la lista de chats. Después ofrezca una o dos respuestas rápidas ('Reservar mesa', 'Esta vez no') o un único enlace. Cada toque en una respuesta rápida abre la ventana de 24 horas, para que su equipo o su IA puedan continuar la conversación.

4

Escriba en el idioma del huésped

Envíe a aprobación cada plantilla en los idiomas que realmente hablan sus huéspedes y mande la versión que coincida con el idioma de la reserva. Redacte como un nativo en lugar de traducir palabra por palabra: un huésped alemán espera 'Sie'; uno austriaco, 'Jänner'.

5

Mida lo que pasa después

Las aperturas dicen poco. Mida las respuestas, los toques en botones, los clics en enlaces con parámetros UTM y lo que se reservó después. Revise los informes de entrega en busca de mensajes fallidos y códigos de error de Meta, y retire las plantillas que la gente ignora.

6

Evite los bloqueos

Envíe solo a huéspedes que hayan dado su consentimiento, deje las ofertas fuera de las plantillas de utilidad y detenga una campaña en cuanto baje la calidad de una plantilla. No compre ni importe nunca listas de números para un primer envío masivo, y no envíe nunca la misma plantilla de marketing a toda la base de datos de forma programada.

Las salvaguardas de Meta, de un vistazo

Salvaguarda	Cómo funciona	Qué hacer
Límite de mensajes	Los portfolios nuevos pueden llegar a 250 personas al día fuera de la ventana; 2.000 tras la verificación de la empresa, después 10.000, 100.000 y sin límite	Verifique su empresa pronto; los límites suben automáticamente mientras la calidad sea alta
Límite de marketing por huésped	Meta limita cuántas plantillas de marketing recibe una persona de todas las empresas, según su interacción	Ante el error 131049, espere al menos 24 horas; no reenvíe una y otra vez
Calidad de la plantilla	Valorada como alta, media o baja según bloqueos, denuncias y tasas de lectura	Con calidad baja, la plantilla se pausa 3 horas, luego 6 y después se desactiva
Medidas sobre la cuenta	El spam repetido o las plantillas mal clasificadas generan advertencias y después bloqueos	Lea cada advertencia; los bloqueos van de 1 día al bloqueo de la cuenta
Números de EE. UU.	Meta no entrega plantillas de marketing a números +1 de EE. UU.	Envíe solo mensajes de utilidad a huéspedes de EE. UU.

Dónde ayuda chatlyn

Enviar la plantilla adecuada al huésped adecuado en el momento adecuado es un trabajo repetitivo, y las respuestas llegan a cualquier hora. chatlyn es el primer AI-Native GRM: lee sus reservas desde el PMS, reúne reservas, gasto y todas las conversaciones en una única ficha de huésped, y usa esa ficha para enviar el recorrido y responder al huésped. La IA nunca hace una reserva por sí misma; cuando un huésped acepta una oferta, lo dirige a su motor de reservas o pasa la conversación a su equipo, que se encarga del resto.

Lo que chatlyn hace por sus plantillas de WhatsApp

Eventos del PMS

Recorridos activados por los datos de reserva

Las plantillas se envían cuando su PMS registra una reserva, una llegada, un check-in o check-out, el final de una estancia o una cancelación, con las fechas, la habitación y el número de reserva del huésped, en el idioma de la reserva. El modo de prueba envía primero a su propio número.

Bandeja de entrada

Una bandeja de entrada compartida para las respuestas

Las respuestas llegan a una única bandeja de entrada que reúne WhatsApp, correo electrónico, webchat, Booking.com, Messenger e Instagram. Cada conversación tiene un responsable y notas internas, y una etiqueta muestra cuánto tiempo sigue abierta la ventana de 24 horas; cuando se cierra, el editor le ofrece sus plantillas aprobadas.

IA

Respuestas de IA dentro de la ventana de servicio

En WhatsApp, la IA responde a las preguntas rutinarias en el idioma del huésped y con el tono de su establecimiento, solo a partir de su propio conocimiento: archivos y páginas de su web. Pasa la conversación a una persona cuando el huésped lo pide o cuando no puede ayudar.

Ventas adicionales

Ofertas que el huésped acepta con un toque

Los recorridos encadenan mensajes interactivos con botones y listas tras una plantilla inicial, y pueden añadir a una lista de seguimiento al huésped que pulsa 'Sí, cuénteme más'. Los enlaces con seguimiento muestran en qué pasos hacen clic los huéspedes.

Plantillas

Plantillas que superan la revisión

Una comprobación de cumplimiento detecta cuerpos demasiado largos y errores en botones y variables antes del envío. La IA le ayuda a redactar, mejorar y traducir cada plantilla, y cada idioma se envía a Meta para su aprobación.

Calidad

La entregabilidad, a la vista

Los ajustes de la bandeja de entrada de WhatsApp muestran su límite de mensajes y su valoración de calidad, y el registro de entregas recoge cada envío con su estado y el motivo de error de Meta cuando falla.

Enviar plantillas a mano o con chatlyn

ENVIAR PLANTILLAS A MANO

- ✗ Alguien extrae del PMS las llegadas de mañana y copia nombres y fechas en cada mensaje
- ✗ Los mensajes previos a la llegada salen cuando el equipo tiene tiempo, y los huéspedes que cancelaron siguen recibiendo los
- ✗ Las respuestas llegan a un solo teléfono y nadie sabe si la ventana de 24 horas sigue abierta
- ✗ Las preguntas nocturnas esperan al turno de mañana
- ✗ Todos los huéspedes reciben la misma oferta, sea cual sea su estancia
- ✗ Un mensaje fallido se detecta cuando el huésped se queja

CON CHATLYN

- ✓ Los eventos del PMS rellenan cada plantilla con los datos de la reserva y la envían en el momento que usted fije
- ✓ Una cancelación detiene los mensajes pendientes de esa reserva
- ✓ Las respuestas llegan a una bandeja de entrada compartida, con el estado de la ventana en tiempo real y el selector de plantillas a mano
- ✓ La IA responde a las preguntas rutinarias a cualquier hora y pasa el resto a su equipo
- ✓ Segmentos en tiempo real, como llegadas de hoy o salidas de mañana, le permiten enviar cada oferta a los huéspedes a los que se ajusta
- ✓ El registro de entregas muestra cada envío, su estado y el motivo de error de Meta



Con chatlyn convertimos la comunicación con los huéspedes en una fuente de ingresos para nuestro spa: un 95 % de apertura en las campañas de WhatsApp y un 86 % de las consultas resueltas sin intervención del personal.

Bernhard Sängner, director de operaciones, Spa Resort Geinberg [traducido]



De la plantilla a la conversación

Una plantilla abre la ventana; la conversación es donde el huésped reserva la mesa, pregunta por el spa o menciona el aniversario. chatlyn guarda esa conversación en la ficha del huésped, para que el siguiente mensaje, y la siguiente estancia, partan de lo que el huésped ya le contó.

FUENTES

Fuentes

- 1 **360dialog: WhatsApp template elements and limits**
<https://docs.360dialog.com/docs/resources/templates/template-elements>
- 2 **Meta for Developers: template category guidelines**
<https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/updates-to-pricing/new-template-guidelines>
- 3 **WhatsApp Business Messaging Policy**
<https://whatsappbusiness.com/policy/>
- 4 **Clickatell: per-user marketing template limits**
<https://clickatell.com/help-center/whatsapp/message-templates/what-are-per-user-marketing-template-limits>
- 5 **Google: prohibited and restricted content (reviews)**
<https://support.google.com/contributionpolicy/answer/7400114>
- 6 **Meta for Developers: Pricing on the WhatsApp Business Platform (updated 30 Sep 2026)**
<https://developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/pricing>
- 7 **Meta for Developers: Upcoming pricing updates for Meta Business Agent, service and utility messages**
<https://developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/pricing/non-template-messages>
- 8 **Meta for Developers: Template categorization**
<https://developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/templates/template-categorization>
- 9 **Meta for Developers: Templates overview**
<https://developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/templates/overview>
- 10 **Meta for Developers: Template components**
<https://developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/templates/components>
- 11 **Meta for Developers: Template review**
<https://developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/templates/template-review/>
- 12 **Meta for Developers: Template quality rating**
<https://developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/templates/template-quality/>
- 13 **Meta for Developers: Template pausing**
<https://developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/templates/template-pausing/>
- 14 **Meta for Developers: Messaging limits**
<https://developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/messaging-limits/>
- 15 **Meta for Developers: Per-user marketing template limits**
<https://developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/templates/marketing-templates/per-user-limits/>
- 16 **Meta for Developers: Get opt-in for WhatsApp**
<https://developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/getting-opt-in/>
- 17 **Meta for Developers: Policy enforcement**
<https://developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/policy-enforcement/>
- 18 **Meta for Developers: Media (supported sizes)**
<https://developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/business-phone-numbers/media/>

- 19** **Meta for Developers: Local storage**
<https://developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/local-storage/>
- 20** **WhatsApp Business Messaging Policy**
<https://business.whatsapp.com/policy>
- 21** **WhatsApp Business Data Processing Terms**
<https://www.whatsapp.com/legal/business-data-processing-terms>
- 22** **WhatsApp Business Data Transfer Addendum**
<https://www.whatsapp.com/legal/business-data-transfer-addendum>
- 23** **Regulation (EU) 2016/679 (GDPR)**
<https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>
- 24** **§ 7 UWG (Germany), Unzumutbare Belästigungen**
https://www.gesetze-im-internet.de/uwg_2004/__.7.html
- 25** **§ 174 TKG 2021 (Austria), Unerbetene Nachrichten**
<https://www.ris.bka.gv.at/NormDokument.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20011678&Paragraf=174>
- 26** **TechCrunch: WhatsApp now has more than 3 billion monthly users (May 2025)**
<https://techcrunch.com/?p=3001817>
- 27** **Bundesnetzagentur: consumer survey on online communication services (10 Nov 2023)**
https://bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Pressemitteilungen/DE/2023/20231110_VerbraucherOnlineKomm.html
- 28** **WhatsApp Business / Kantar: State of Business Messaging 2025**
<https://whatsappbusiness.com/resources/resource-library/state-of-business-messaging/>
- 29** **eviivo: survey on guest communication preferences (21 Nov 2025)**
<https://eviivo.com/blog/eviivo-survey-communication-preferences/>
- 30** **chatlyn case study: Hotel Enzian Obertauern**
<https://chatlyn.com/es/casos-de-exito/enzian-obertauern/>
- 31** **chatlyn case study: IMLAUER Group**
<https://chatlyn.com/es/casos-de-exito/imlauer-group/>
- 32** **Meta for Developers: WhatsApp template review**
<https://developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/templates/template-review>
- 33** **Meta for Developers: Sending messages and the customer service window**
<https://developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/messages/send-messages>
- 34** **Twilio: WhatsApp message template approvals and statuses**
<https://twilio.com/docs/whatsapp/tutorial/message-template-approvals-statuses>

SU PRÓXIMO PASO

Vea el recorrido de sus huéspedes en WhatsApp

En una breve demo conectamos su PMS y le mostramos los mensajes que recibirían sus huéspedes antes, durante y después de su estancia, enviados en el momento adecuado y contestados cuando responden.

- ✓ Plantillas antes de la llegada, el día de llegada y después de la estancia, activadas por los eventos de reserva de su PMS
- ✓ La IA responde a sus huéspedes a partir de su propio conocimiento, con su equipo siempre disponible
- ✓ Una única ficha de huésped con reservas, gasto y todas las conversaciones

Reservar una demo

chatlyn.com