

# **ESCUELASM**

## **GUÍA COMPLETA**

### **Automatizar Respuestas a Comentarios en Meta Business Suite**

Aprende a configurar automatizaciones inteligentes para responder comentarios de tus clientes y leads de manera rápida, eficiente y sin intervención manual. Perfecto para gestionar preguntas frecuentes sobre tus cursos.

## ¿Qué es la automatización de respuestas?

Meta Business Suite permite automatizar respuestas a comentarios en tus publicaciones usando palabras clave. Cuando alguien comenta con una palabra clave que hayas configurado, un mensaje predeterminado se envía automáticamente. Esto es perfecto para responder preguntas frecuentes sobre tus cursos sin intervención manual.

### PASO 1: Acceder a Meta Business Suite

Abre tu navegador y ve a **business.facebook.com**

Inicia sesión con tu cuenta de Facebook o Instagram

En la pantalla principal, verás el panel de control de Business Suite

Asegúrate de estar en la página o cuenta de Instagram desde la que deseas configurar automatizaciones

### PASO 2: Navegar a Mensajes

En el menú izquierdo, haz clic en "**Mensajes**" (Message)

Se abrirá la sección donde puedes ver tus conversaciones y configurar automatizaciones

En la parte superior o lateral, busca la opción "**Configuración**" o "**Ajustes**" (Settings/Preferences)

### PASO 3: Acceder a Automatizaciones

Dentro de Mensajes, busca "**Automatizaciones**" o "**Respuestas rápidas**" (Automated Responses / Quick Replies)

También puede estar en la sección "**Herramientas**" → "**Respuestas automatizadas**"

Haz clic en "**Crear automatización**" o "**Nueva automatización**" (+)

### PASO 4: Configurar Palabras Clave

En la ventana de nueva automatización, verás un campo para "**Palabras clave**" o "**Keywords**"

Escribe la palabra o frase que activará la respuesta automática

*Ejemplos: "precio", "costo", "inscripción", "cuánto cuesta"*

Puedes agregar múltiples palabras clave separadas por comas o crear una por cada automatización

La búsqueda de palabras clave es **insensible a mayúsculas y acentos** en la mayoría de casos

## PASO 5: Crear el Mensaje Predeterminado

Debajo de Palabras clave, encontrarás el campo "**Mensaje de respuesta**" o "**Reply Message**"

Escribe el mensaje que deseas enviar automáticamente cuando alguien use la palabra clave

***Consejo:** Usa un tono amable y breve*

***Ejemplo:** "Hola ■ ¡Gracias por tu interés! Nuestros cursos comienzan mensualmente. ¿En cuál estás interesado?"*

Puedes usar **emojis** para que el mensaje sea más atractivo

Haz clic en "**Guardar**" o "**Crear**" para completar la automatización básica

## PASO 6: Adjuntar Archivos al Mensaje Predeterminado

En el campo de mensaje, busca el botón de **clip ■** (Adjuntar archivo) o **"+"**

Haz clic en ese botón

Se abrirá una ventana con opciones:

**Galería de archivos:** Sube imágenes, PDFs, documentos que desees compartir

**Enlace:** Agrega un URL (como el enlace a tu página de inscripción)

**Para PDFs o archivos grandes:**

Sube el archivo una vez en Business Suite

Selecciónalo desde tu biblioteca de archivos

El archivo se adjuntará al mensaje y se enviará automáticamente junto con el mensaje de texto

## PASO 7: Revisar y Activar

Revisa que todo esté correcto:

- ✓ Palabras clave están claras
- ✓ Mensaje es coherente
- ✓ Archivos están adjuntos (si aplica)

Marca la casilla "**Activar**" o "**Enable**"

Haz clic en "**Guardar**" o "**Publicar**"

## PASO 8: Gestionar Múltiples Automatizaciones

Puedes crear varias automatizaciones para diferentes palabras clave:

Palabra clave	Respuesta
"horarios"	Respuesta con horarios de los cursos
"requisitos"	Respuesta con requisitos de inscripción
"certificado"	Respuesta con info sobre certificación

En el panel de Automatizaciones, verás la lista de todas tus respuestas activas. Puedes:

Editar (lápiz ■■)

Desactivar (botón on/off)

Eliminar (papelera ■■)

## Palabras Clave Efectivas para EscuelaSM

**Información:** "precio", "costo", "cuánto cuesta", "cuánto vale"

**Inscripción:** "inscripción", "cómo me inscribo", "registro", "matrícula"

**Cursos disponibles:** "cursos", "qué cursos hay", "ofertas"

**Certificado:** "certificado", "constancia", "diploma"

**Horarios:** "horarios", "cuándo empieza", "fechas"

**Requisitos:** "requisitos", "qué necesito", "pre-requisitos"

*Implementa estas automatizaciones y verás cómo tu equipo gana tiempo valioso para enfocarse en actividades de mayor valor. ¡Las respuestas rápidas y consistentes generan mejor experiencia de cliente!*

**EscuelaSM | Educación Digital**

[cursos.escuelasm.ec](https://cursos.escuelasm.ec)