Centro de ayuda • CRM

# Cómo manejar clientes, prospectos y WhatsApp

El CRM de Breve guarda todo lo que la empresa sabe de cada persona con la que trata: sus datos, sus facturas, sus conversaciones de WhatsApp, lo que se le prometió y lo que falta por hacer. Esta guía empieza por el cliente y el contacto, sigue con los prospectos y las acciones, y termina con la bandeja de WhatsApp y las tareas.

LO PRIMERO

## Los clientes

La ficha del cliente decide cómo se le factura: su tipo de comprobante, si paga ITBIS, si se le vende a crédito y hasta cuánto. Por eso conviene llenarla bien una vez, y así cada factura sale sola.

01 **Agregar el cliente**

En CRM › Clientes, el botón +. Elegir Persona u Organización, escribir el RNC o la cédula y pulsar Enter: Breve lo busca en el padrón de la DGII y completa el nombre. Si ya es cliente, ofrece cargarlo para editarlo.

02 **Los datos de contacto**

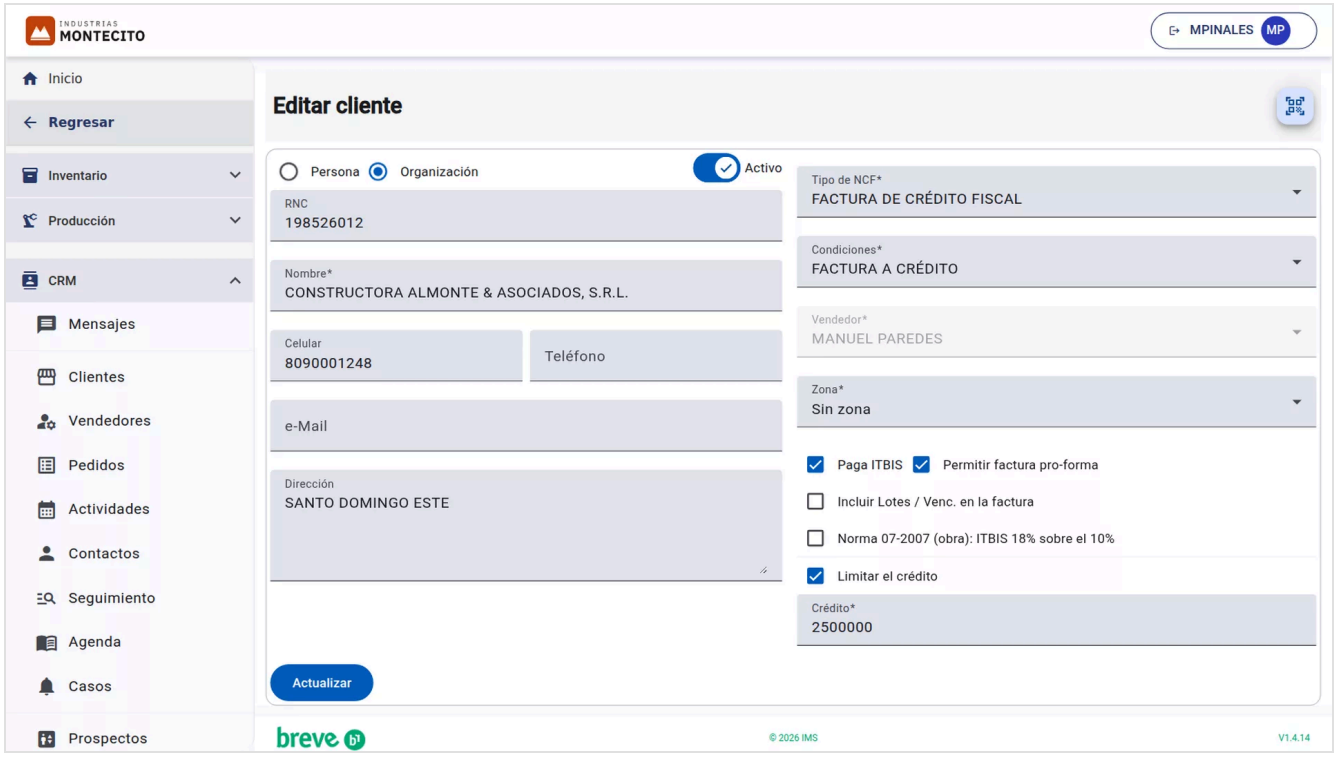
Nombre, celular, teléfono, correo y dirección. Al crear el cliente, Breve crea también su contacto con esos datos.

03 **Cómo se le factura**

El «Tipo de NCF» (crédito fiscal, consumo), las Condiciones (contado o crédito), el Vendedor y la Zona. Las casillas Paga ITBIS, «Permitir factura pro-forma», «Incluir Lotes / Venc. en la factura» y Norma 07-2007 se marcan si aplican. «Limitar el crédito» pide el monto máximo que puede deber.

04 **Agregar**

Pulsar Agregar.




La ficha de Constructora Almonte, cliente de Industrias Montecito, la empresa de demostración de Breve®: crédito fiscal, a crédito, paga ITBIS y con un límite de RD$2,500,000.

### La lista de clientes

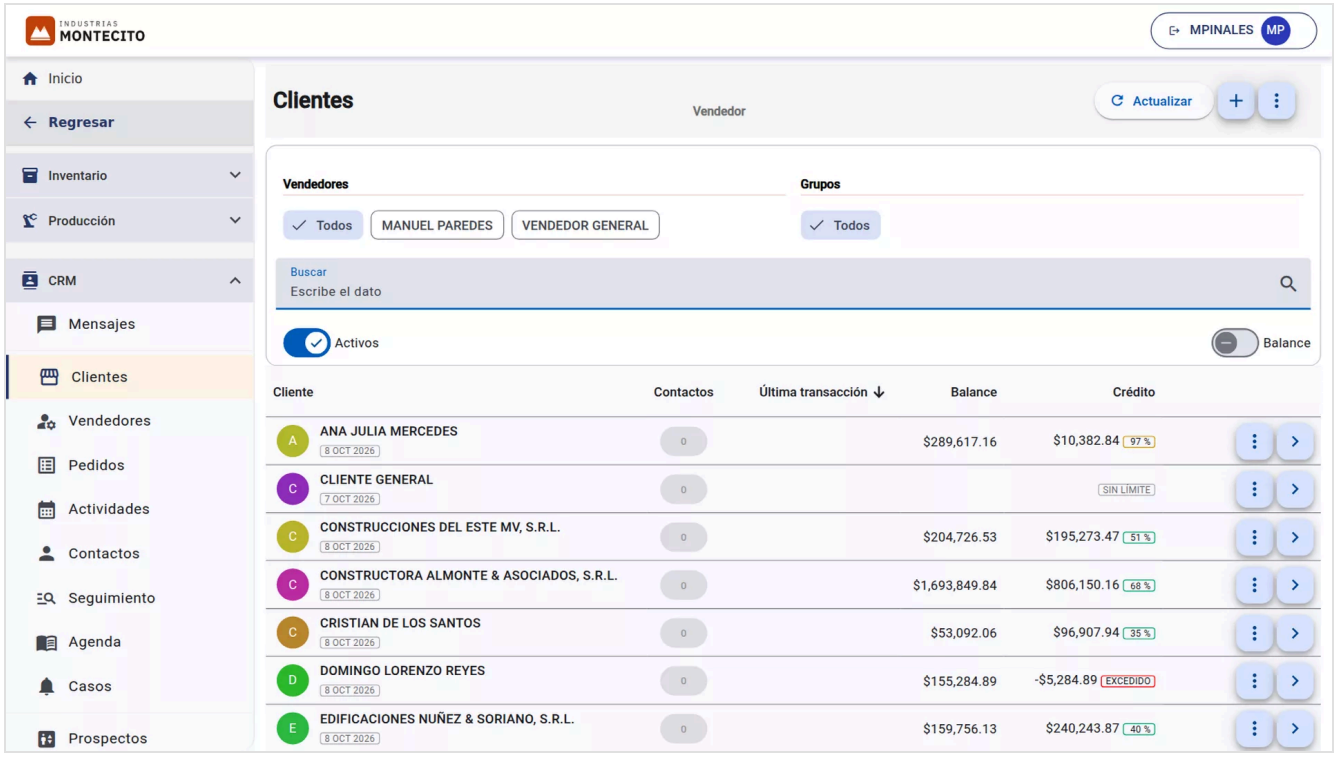
Cada cliente con sus contactos, su balance y su crédito: cuánto le queda disponible, o si está excedido. Se filtra por vendedor, por grupo, y con Activos y Balance.

### La ficha

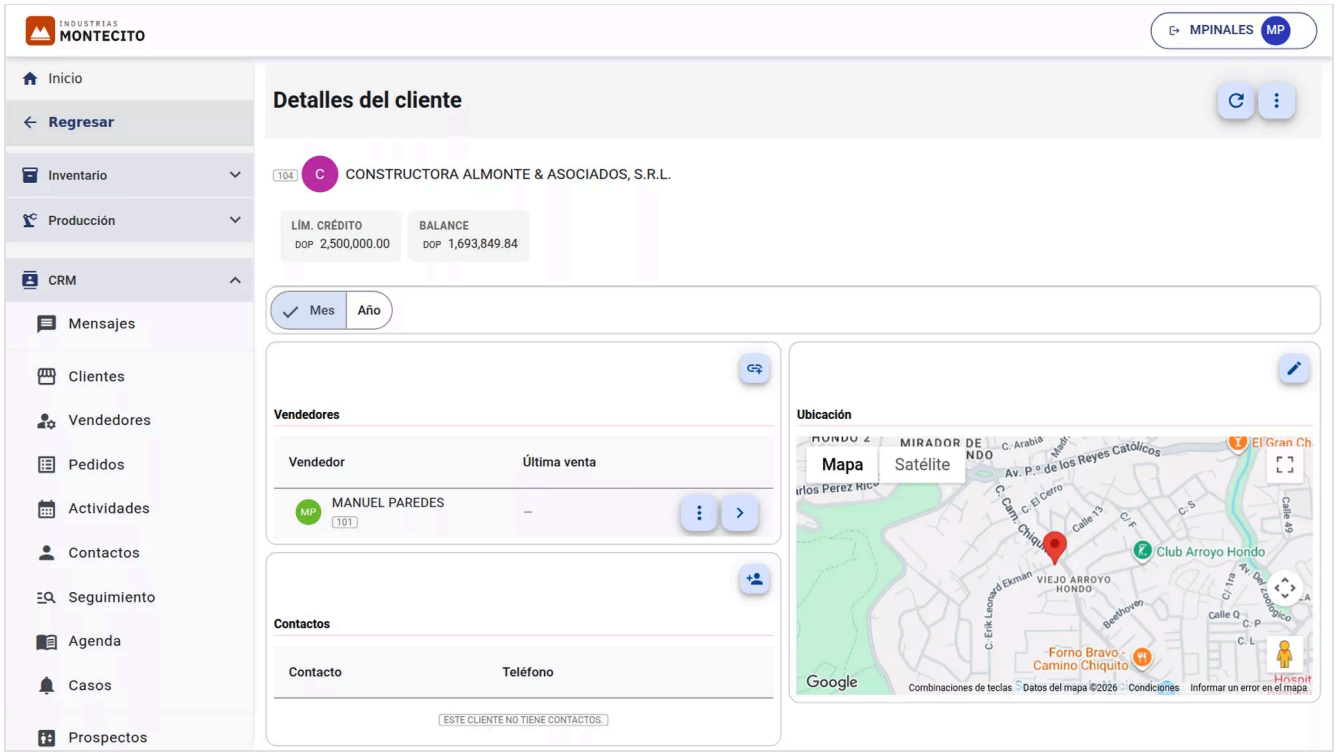
La flecha abre «Detalles del cliente»: su límite de crédito, su balance y su uso del crédito, sus vendedores, sus contactos, su ubicación en el mapa, lo que se le ha vendido y sus facturas.

### Desde el menú del cliente

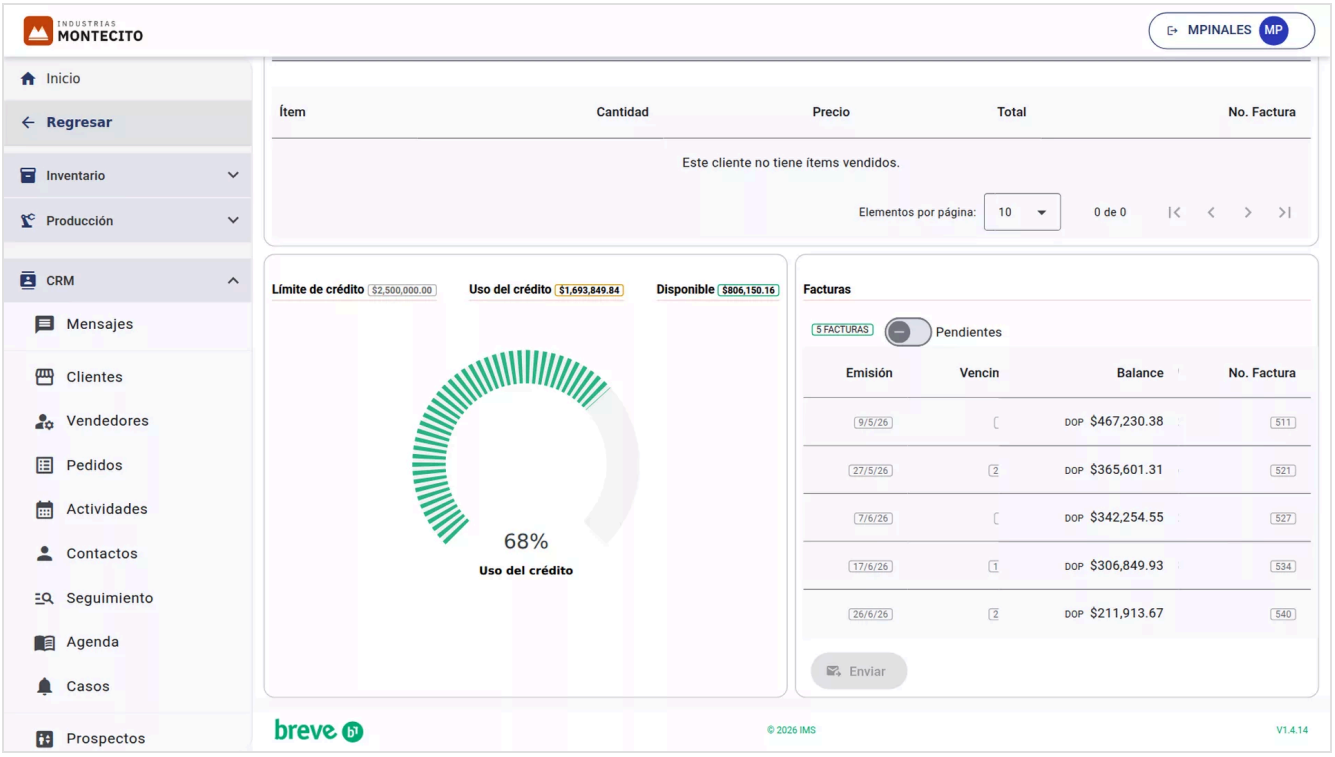
Cobrar facturas, Estado de Cuenta, Facturas Pendientes, Ítems facturados, Agregar Contacto, sus Vendedores y sus Grupos.




La lista de clientes de Montecito: el balance de cada uno y su crédito disponible, con el porcentaje usado. Domingo Lorenzo Reyes tiene el crédito excedido.




Detalles del cliente: su límite de crédito y su balance, su vendedor, sus contactos y su ubicación en el mapa.




Más abajo, en la misma ficha: el uso del crédito (68 %) y las cinco facturas que tiene pendientes.

LAS PERSONAS

## Contactos y vendedores

Un contacto es una persona de una organización: el dueño, la encargada de compras, el contador. Cada uno con su teléfono, su correo y su cumpleaños, y con el historial de todo lo que se ha hablado con él.

### 01 Agregar un contacto

En CRM › Contactos, el botón +. Elegir la Organización (el cliente al que pertenece), y escribir el Nombre, la «Referencia / Posición», el celular, el correo y, si se quiere, el cumpleaños.

### 02 Trabajar con varios a la vez

Al marcar contactos en la lista aparecen Agregar a grupo, Quitar de grupo, Activar y Desactivar. Los grupos sirven para filtrar y para el reporte de contactos.

### 03 Los vendedores

En CRM › Vendedores, el botón + elige una persona y su porcentaje de comisión por ventas y por cobros. La lista muestra sus clientes, sus facturas, sus ventas y sus cobros del período, y su detalle tiene sus comisiones.

VENDER

# Los prospectos

Un prospecto es una oportunidad de venta con alguien que todavía no ha comprado: la persona que escribió preguntando precios, el lead de un anuncio. Cada prospecto sigue una ruta de pasos, y su estado dice si está Pendiente, en Seguimiento, Ganado o Declinado.

| 01 | 02 | 03 | 04 |
|---|---|---|---|
| **Entra** | **Se le da seguimiento** | **Se cierra** | **Se mide** |
| A mano, con IA o desde un anuncio. | Paso a paso, con acciones y notas. | Ganado o declinado. | Reporte y descarga por estado. |

01 **Las rutas**

En CRM › Prospectos / Pasos se definen las rutas: los pasos que se dan con cada prospecto, como llamar, enviar la propuesta y visitar.

02 **Agregar un prospecto**

En CRM › Prospectos, el menú ⋮ tiene Agregar Prospecto: el contacto (nuevo o existente), la Campaña, el Valor esperado, el Asunto, el Vendedor, la Ruta y el «Cierre Estimado».

03 **Con IA**

Importar con IA recibe una captura de WhatsApp o Instagram, o el texto de la conversación, y Analizar con IA llena el prospecto. Breve avisa si el contacto ya existe.

04 **El seguimiento**

Ver Prospecto abre su seguimiento: los pasos de su ruta para marcar, las acciones con su fecha, las notas, y Contactar por WhatsApp. Al marcar el primer paso pasa a Seguimiento. Declinar lo cierra sin venta.

## Los prospectos de Facebook e Instagram

CRM › Formularios de captación conecta los formularios de anuncios de Meta. Sincronizar Meta trae los formularios, y en cada uno se elige la campaña, la ruta y el vendedor con que entran sus prospectos. Programar los sincroniza solos cada cierto tiempo. Un mismo lead no entra dos veces, y si la persona ya era contacto, se reutiliza.

EL DÍA A DÍA

## Acciones, agenda y casos

Una acción es todo lo que se hace con un contacto: una llamada, una visita, una reunión. Guardarlas deja el historial completo de la relación, y las que tienen fecha forman la agenda de cada colaborador.

### Registrar una acción

Desde el contacto, el seguimiento o la agenda, Agregar Acción: la Actividad, la fecha y la hora, el contacto, el colaborador, el asunto y la descripción. Agenda la pone en la agenda, y Cerrada la marca como hecha.

### Acciones privadas

Privada hace que solo la vea el colaborador asignado. Para todos los demás no aparece en Breve.

### Seguimiento y agenda

CRM › Seguimiento muestra, por contacto, sus acciones abiertas y su histórico. CRM › Agenda lista las acciones por fecha, propias o de todos, y cada una se puede llevar a Google Calendar o a Outlook.

### Casos

CRM › Casos registra los reclamos y las solicitudes de soporte: el contacto, el asunto, la categoría, la urgencia, el colaborador, la respuesta y la solución.

WHATSAPP

## La bandeja de mensajes

Con la integración de WhatsApp activa, CRM › Mensajes reúne las conversaciones de la empresa: se responde desde Breve, se ve la ficha del contacto al lado, y de cualquier mensaje sale un prospecto, un caso o una tarea.

01 **Abrir una conversación**

La lista muestra cada conversación con su contacto, su plataforma y su tema. Ver conversación abre el chat, con la ficha del contacto a la derecha: su oportunidad abierta, sus casos, sus tareas y sus acciones recientes.

02 **Responder**

Escribir en Mensaje y enviar. Se pueden adjuntar archivos, y las notas de voz se transcriben solas.

03 **La ventana de 24 horas**

WhatsApp solo deja escribir libremente durante 24 horas desde el último mensaje del cliente, y el chat dice cuánto falta para que cierre. Con la conversación cerrada, Solicitar conversación envía una plantilla aprobada, y al responder el cliente se puede escribir otra vez. Cada solicitud la cobra Meta.

04 **Convertir un mensaje en trabajo**

Desde la lista, Agregar Prospecto o Agregar Caso. Desde un mensaje, Crear tarea. Resumir Conversación pide a la IA un resumen de lo hablado.

EL EQUIPO

## Tareas por WhatsApp

Las tareas se asignan en Producción › Tareas, como explica la guía de producción, y avisan al colaborador por correo o WhatsApp. Además, cualquier colaborador con su teléfono registrado puede crearlas y consultarlas escribiéndole al WhatsApp de la empresa.

### #tarea

«#tarea» seguido del texto crea una tarea nueva. Solo «#tarea», después de una nota de voz, la crea con lo dictado. Breve muestra el borrador con los botones Crear, Editar o Descartar.

### #tareas y #tarea 542

«#tareas» lista las tareas abiertas. «#tarea 542» muestra esa tarea, y «#tarea 542» seguido de un texto le agrega una nota.

### #agenda y #ayuda

«#agenda» seguido de un texto registra una acción en la agenda. «#ayuda» lista todos los comandos.

MEDIR

## Los reportes del CRM

En el menú Reportes, Prospectos resume los de un período por estado, vendedor y ruta, y Reporte de Contactos lista los contactos por grupo o actividad. En CRM › Prospectos, Descargar Prospectos los saca en CSV por estado, y en Vendedores, Ventas CSV da las ventas de cada uno.

DUDAS COMUNES

## Preguntas frecuentes

**¿Cuál es la diferencia entre cliente y contacto?**

El cliente es la organización o persona a la que se le factura. Los contactos son las personas con las que se habla, y un cliente puede tener varios.

**Un prospecto compró, ¿cómo lo paso a cliente?**

Se marca el prospecto como ganado y se crea el cliente en CRM › Clientes con su RNC o cédula. Su contacto ya existe, y al crearlo se vincula a la organización.

**No puedo escribirle a un cliente por WhatsApp**

Pasaron más de 24 horas desde su último mensaje. Con Solicitar conversación se le envía una plantilla aprobada, y cuando responde se puede escribir de nuevo.

**¿Quién ve una acción privada?**

Solo el colaborador al que está asignada. Para los demás no aparece en Breve.

## Sigue con

LA GUÍA QUE SIGUE

### Usuarios, perfiles y permisos

Crear usuarios, armar perfiles, dar y quitar permisos paso a paso, contraseñas por WhatsApp y numeración.

¿TODAVÍA NO USAS BREVE®?

### Un solo sistema para facturar, cobrar y saber cómo va el negocio

Facturación, inventario, cuentas por cobrar, contabilidad y CRM sobre la misma base. Pide una demostración de veinte minutos.

ESCUCHA MIENTRAS TRABAJAS

### Radio Breve®

Salsa y merengue variados, Cultura comercial de lunes a sábado a las 10:00 a. m. y la historia de Industrias Montecito los viernes.

---

Versión del 11 de noviembre de 2026. La más reciente está siempre en breve.do/ayuda/crm/.
Soporte por WhatsApp al (809) 869-5959.