
Plantillas de correos para tu tienda online

13 correos de atención al cliente listos para copiar,
adaptar y enviar, más respuestas para tus reseñas.

Cómo usar estas plantillas

Cuando vendes por internet, tus correos son la voz de tu tienda: tranquilizan, resuelven y hacen que el cliente vuelva. Aquí tienes los mensajes que más se necesitan, escritos en un tono cercano y claro, para que no partas de una hoja en blanco.

- 1 Reemplaza lo marcado.** Todo lo que aparece **[así]** es un dato que debes completar: nombre, pedido, plazos, enlaces.
- 2 Ajusta a tus políticas.** Los plazos, reembolsos y costos de devolución son ejemplos. Escribe solo lo que tu tienda realmente puede cumplir.
- 3 Mantén tu voz.** Si en tu marca tuteas, tutea. Si usas el nombre del dueño, fírmalo con su nombre. Lo importante es que suene humano.
- 4 Revisa antes de automatizar.** Lee cada correo como si fueras el cliente. Luego conéctalo a tu tienda para que se envíe solo en el momento justo.

Lo que encontrarás

DURANTE LA COMPRA

- 1 Agradecimiento por la compra
- 2 Confirmación de pedido
- 3 Carrito abandonado

DESPACHO Y PROBLEMAS

- 4 Pedido con retraso
- 5 Producto llegó dañado
- 6 Cliente insatisfecho con el producto
- 7 Problema técnico reportado

DESPUÉS DE LA COMPRA

- 8 Seguimiento posventa
- 9 Encuesta de satisfacción
- 10 Solicitud de reseña

RELACIÓN CON TUS CLIENTES

- 11 Producto de nuevo en stock
- 12 Saludo de cumpleaños
- 13 Baja de correos

EXTRA

- + Respuestas rápidas para tus reseñas públicas

DURANTE LA COMPRA

1 Agradecimiento por la compra

Cuándo enviarlo: Unos minutos después del pago, antes del correo con el detalle del pedido.

ASUNTO

¡Gracias por tu compra, [nombre]!

Hola, [nombre]:

Gracias por elegir [tienda]. Recibimos tu pedido y ya estamos preparándolo.

En unos minutos te llegará otro correo con el detalle y el seguimiento. Si tienes cualquier duda mientras tanto, responde este mensaje o escríbenos por WhatsApp al [teléfono].

Un abrazo,

[Tu nombre] · [tienda]

Consejo: Escribe como hablas. Un agradecimiento breve y firmado por una persona real se recuerda más que uno largo y genérico.

2 Confirmación de pedido

Cuándo enviarlo: Apenas se confirma el pago.

ASUNTO

Pedido #[número] confirmado

Hola, [nombre]:

Tu pedido #[número] está confirmado. Este es el resumen:

- Productos: [lista de productos]
- Total pagado: [monto]
- Dirección de despacho: [dirección]
- Plazo estimado de entrega: [fecha o rango de días hábiles]

Apenas salga de nuestra bodega te enviaremos el código de seguimiento. Si necesitas cambiar la dirección, respóndenos dentro de las próximas [X] horas.

Gracias por tu compra,

[tienda]

Consejo: Indica el plazo de entrega con una fecha o un rango claro. La mayoría de los reclamos nacen de expectativas que nunca quedaron por escrito.

3 Carrito abandonado

Cuándo enviarlo: Entre 1 y 24 horas después de que el cliente dejó productos en el carrito.

ASUNTO

Dejaste algo en tu carrito

Hola, **[nombre]**:

Vimos que dejaste **[producto]** en tu carrito y quisimos asegurarnos de que todo anduviera bien.

Si se cortó el pago o te quedó una duda sobre el envío, el stock o los medios de pago, respóndenos y te ayudamos con gusto.

Tu carrito te espera aquí: **[enlace al carrito]**

Un saludo,

[tienda]

Consejo: El primer recordatorio funciona mejor como ayuda que como venta. Envía uno o dos, no más, y deja que darse de baja sea fácil.

DESPACHO Y PROBLEMAS

4 Pedido con retraso

Cuándo enviarlo: En cuanto sepas que el pedido no llegará en la fecha prometida.

ASUNTO

Tu pedido #[número]** se está demorando**

Hola, **[nombre]**:

Queremos avisarte antes de que tengas que preguntarnos: tu pedido #**[número]** va a llegar más tarde de lo que te habíamos dicho. El motivo es **[motivo breve y real, por ejemplo un atraso del courier]**.

La nueva fecha estimada es **[fecha]**. Puedes seguirlo aquí: **[enlace de seguimiento]**.

Entendemos que esto complica tus planes y te pedimos disculpas. Si prefieres cancelar y recibir el reembolso, o coordinar la entrega de otra forma, respóndenos y lo resolvemos hoy mismo.

Gracias por tu paciencia,

[Tu nombre]

Consejo: Avisa tú primero. Un cliente que se entera del retraso por tu correo se molesta mucho menos que uno que tiene que perseguirte.

5 Producto llegó dañado

Cuándo enviarlo: Apenas el cliente reporta el problema, idealmente el mismo día.

ASUNTO

Lamentamos lo que pasó con tu pedido #[número]

Hola, [nombre]:

Sentimos mucho que tu [producto] haya llegado dañado. No es la experiencia que queremos darte.

Para resolverlo rápido, respóndenos este correo con:

1. Una o dos fotos del producto y del embalaje.
2. Tu número de pedido, #[número].

Apenas las recibamos podrás elegir entre el cambio del producto o el reembolso completo. [Nosotros cubrimos el costo del envío de vuelta.]

Gracias por avisarnos y disculpa las molestias,
[Tu nombre]

Consejo: Ofrece la solución en el primer correo para ahorrar idas y venidas. Pide fotos solo si las necesitas para reclamar al transportista.

6 Cliente insatisfecho con el producto

Cuándo enviarlo: Cuando el cliente escribe que el producto no cumplió sus expectativas.

ASUNTO

Queremos que quedes conforme con tu [producto]

Hola, [nombre]:

Gracias por contarnos que tu [producto] no cumplió con lo que esperabas. Tu opinión nos ayuda mucho.

Nos gustaría entender qué pasó para encontrar la mejor solución. ¿Nos cuentas en qué falló o qué esperabas que hiciera?

Según lo que nos cuentes, podemos [cambiarlo por otro modelo, orientarte para usarlo mejor o gestionar la devolución]. Cualquiera sea el caso, te ayudaremos con gusto.

Quedamos atentos,
[Tu nombre]

Consejo: Pregunta antes de ofrecer. A veces el problema es una instrucción de uso, no el producto, y se arregla con una llamada de dos minutos.

7 Problema técnico reportado

Cuándo enviarlo: Cuando un cliente avisa que no pudo pagar, entrar o completar un paso en tu sitio.

ASUNTO

Recibimos tu reporte: ya lo estamos revisando

Hola, [nombre]:

Gracias por avisarnos que [describe el problema, por ejemplo: no pudiste completar el pago]. Ya lo derivamos a nuestro equipo técnico.

Mientras lo resolvemos, puedes [alternativa: pagar por transferencia, usar otro navegador o hacer tu pedido por WhatsApp]. Nuestro número es [teléfono].

Te escribiremos apenas esté solucionado, o antes de [plazo] con una actualización.

Gracias por tu paciencia y por ayudarnos a mejorar,

[Tu nombre]

Consejo: Ofrece siempre una alternativa para que el cliente pueda comprar mientras arreglas la falla. Si tu sitio falla seguido, quizá es hora de revisar su base técnica.

DESPUÉS DE LA COMPRA

8 Seguimiento posventa

Cuándo enviarlo: Entre 3 y 5 días después de la entrega.

ASUNTO

¿Cómo te fue con tu [producto]?

Hola, [nombre]:

Ya pasaron unos días desde que recibiste tu pedido y queríamos saber cómo te va con [producto].

¿Llegó como esperabas? ¿Tienes alguna duda de uso? Respóndenos este correo y te ayudamos.

Si todo está perfecto, nos alegra mucho. Y cuando quieras volver, aquí estaremos.

Un abrazo,

[Tu nombre]

Consejo: Este correo no vende: cuida. Si hay un problema lo detectas a tiempo, y si no, pide la reseña a todos por igual en el siguiente mensaje.

9 Encuesta de satisfacción

Cuándo enviarlo: Una semana después de la entrega, o tras resolver un reclamo.

ASUNTO

Cuéntanos cómo fue tu compra (2 minutos)

Hola, [nombre]:

Tu opinión nos sirve para mejorar. ¿Nos regalas dos minutos para responder una encuesta breve sobre tu compra?

Responder la encuesta: [enlace]

Son solo [número] preguntas y las leemos todas.

Gracias de antemano,

[tienda]

Consejo: Máximo cinco preguntas. Cada pregunta extra reduce la cantidad de respuestas.

10 Solicitud de reseña

Cuándo enviarlo: Entre 5 y 10 días después de la entrega, a todos tus clientes.

ASUNTO

¿Nos cuentas cómo te fue con tu compra?

Hola, [nombre]:

Esperamos que estés disfrutando tu [producto]. Si tienes un minuto, nos ayudaría mucho que compartieras tu opinión sincera, buena o mejorable, para que otras personas puedan decidir con confianza.

Dejarla toma solo dos toques: [enlace directo a la reseña]

Gracias por tu tiempo, de verdad lo valoramos.

[Tu nombre] · [tienda]

Consejo: Envíalo a todos tus clientes, no solo a los contentos, y sin ofrecer descuentos ni premios a cambio. Google no permite reseñas incentivadas ni solicitadas de forma selectiva.

RELACIÓN CON TUS CLIENTES

11 Producto de nuevo en stock

Cuándo enviarlo: A quienes pidieron que les avisaras cuando volviera.

ASUNTO

Volvió [producto]: ya está disponible

Hola, [nombre]:

Tenemos buenas noticias: [producto] ya está disponible otra vez, tal como nos pediste que te avisáramos.

Las unidades son limitadas, así que si lo quieres te sugerimos reservar el tuyo pronto: [enlace al producto]

Si ya no lo necesitas, no pasa nada: solo ignora este correo.

Un saludo,

[tienda]

Consejo: Habla de unidades limitadas solo cuando sea verdad. La urgencia inventada le quita credibilidad a tu tienda.

12 Saludo de cumpleaños

Cuándo enviarlo: El día del cumpleaños, solo a clientes que aceptaron recibirlo.

ASUNTO

¡Feliz cumpleaños, [nombre]! Tenemos algo para ti

Hola, [nombre]:

Hoy es tu día y en [tienda] queremos celebrarlo contigo.

Como regalo, tienes [descuento o beneficio] en tu próxima compra. Usa el código [CÓDIGO] hasta el [fecha]: [enlace]

¡Que tengas un día excelente!

[tienda]

Consejo: Pide la fecha de cumpleaños solo con permiso del cliente y dile para qué la usarás. Regala sin condiciones: no lo ligan a dejar una reseña.

13 Baja de correos

Cuándo enviarlo: Inmediatamente después de que el cliente se da de baja.

ASUNTO

Listo, ya no recibirás nuestros correos

Hola, **[nombre]**:

Confirmamos que quitamos tu correo de nuestra lista. No volverás a recibir promociones ni novedades de **[tienda]**.

Sí seguirás recibiendo los mensajes sobre tus pedidos, como confirmaciones y seguimiento, porque forman parte del servicio.

Si fue un error o quieres volver más adelante, puedes suscribirte otra vez aquí: **[enlace]**.

Gracias por habernos acompañado,
[tienda]

Consejo: Procesa la baja al instante y sin pedir explicaciones. Un cliente que se va bien tratado puede volver.

EXTRA: RESPUESTAS PARA TUS RESEÑAS PÚBLICAS

Estas respuestas se publican en Google o en tu sitio, junto a la reseña. Personalízalas siempre con el nombre del cliente y un detalle real de su compra.

RESEÑA POSITIVA

¡Gracias, **[nombre]**! Nos alegra mucho que **[detalle concreto que mencionó]** te haya gustado. Te esperamos de vuelta cuando quieras.

RESEÑA CON UNA SUGERENCIA

Gracias por tu comentario, **[nombre]**. Tomamos nota de **[sugerencia]** y lo vamos a revisar con el equipo. Si quieres contarnos más, escríbenos a **[correo]**.

RESEÑA NEGATIVA

Lamentamos que tu experiencia no haya sido buena, **[nombre]**. Queremos solucionarlo: escríbenos a **[correo o teléfono]** con tu número de pedido y lo revisamos de inmediato.

Consejo: Nunca discutas en público. Responde con calma, ofrece una solución y lleva la conversación a un canal privado. Quien lee tu respuesta está decidiendo si confiar en ti. Y no ofrezcas descuentos a cambio de modificar o eliminar una reseña: Google lo prohíbe.



Buenos correos ayudan. Un buen sitio web vende.

Estas plantillas funcionan mejor cuando tu tienda las envía sola en el momento justo: confirmación del pedido, carrito abandonado, solicitud de reseña. Eso depende de que tu sitio esté bien construido, sea rápido y se vea bien en el celular.

En iTechnova llevamos más de una década ayudando a pymes y emprendedores en Chile a crear sitios web y tiendas online que atienden, venden y generan confianza.

Agenda tu demo gratuita

Mira cómo puede quedar tu tienda online. Escríbenos desde itechnova.com