Tutorial Whatsapp Business



¿Qué es Whatsapp Business?

WhatsApp Business es una aplicación de descarga gratuita disponible para Android y iPhone, que permite a los pequeños y medianos negocios conectar de forma instantánea con sus clientes. Se ha convertido en un canal de comunicación que te permitirá hacer marketing con permiso del usuario.

A través de este canal podrás mantener una relación constante y directa con el cliente y de forma sencilla. WhatsApp Business facilita las interacciones con los clientes, ya que ofrece herramientas para automatizar, organizar y responder rápidamente a los mensajes.



¿Porqué usar Whatsapp Business?

WhatsApp tiene 12 años en el mercado y es una de las aplicaciones más populares, es el mensajero predilecto.

- En 2014 fue comprada por Facebook y en 2017
- fue fundada WhatsApp Business.
- El usuario de WhatsApp no tiene edad predominante
- ya que es usado por todas las edades y
- aunque inicialmente empieza a los 16 años
- (edad mínima para usar WhatsApp) no tiene edad límite
- y hasta la tercera edad también es usuario de esta aplicación



Beneficios de usar Whatsapp Business

- \checkmark Garantiza un alto porcentaje de visualización del mensaje. \checkmark Es canal más cercano al cliente.
- \checkmark Prácticamente lo usa todo el mundo ya que es de fácil uso y accesibilidad.
- \checkmark Muy eficaz ya que al tener tantas impresiones tiene mayor conversión.
- ✓ Porque podés informar de nuevos productos o servicios.
- \checkmark Sirve para canal noticias con los usuarios.
- \checkmark Difundir un sorteo de forma rápida y directa a los clientes.
- \checkmark Informar de promociones o descuentos especiales.
- \checkmark Promover un evento o crear una convocatoria.
- \checkmark Como canal de atención al cliente, de empleados, de distribuidores, de proveedores, etc.
- ✓ Para gestionar reservas o pedidos
- \checkmark Es gratuito
- \checkmark Mejora la experiencia persona a persona



Ventajas de usar Whatsapp Business

✓ Permite enviar automáticamente un mensaje de bienvenida cada vez que un usuario te escribe por primera vez.

✓ Ofrece la posibilidad de almacenar respuestas automáticas que podremos utilizar cuando nuestros clientes nos realicen una pregunta concreta, con la posibilidad de incorporar una imagen o video.

✓ Escribe un mensaje de ausencia con posibilidad de configurar horarios, para que tus clientes no se queden sin respuesta fuera de tu horario comercial. ✓ Vincular WhatsApp Business con Fan Page de Facebook e Instagram.

 \checkmark Agregar un enlace a nuestra web.

 \checkmark Ver estadísticas.

√ Crear catálogo.

√ Agregar correo electrónico.

√Cuentas verificadas



Desventajas de usar Whatsapp Business

√ No podemos utilizar el mismo número para WhatsApp y WhatsApp Business.



¿Cómo descargar y crear mi cuenta en Whatsapp Business?

1. Debes descargar la aplicación en tu celular directamente desde el App Store si usas celular con sistema operativo IOS o Play Store si usas celular con sistema operativo Android. Ten en cuenta que la aplicación es diferente a la Whatsapp Messenger porque Whatsapp Business lleva la letra B en su logo.



¿Cómo descargar y crear mi cuenta en Whatsapp Business?

2. Para Configurar tu cuenta fíjate que sea con un número nuevo, es decir, si ya tienes una cuenta de Whatsapp con un número celular y quieres crear la cuenta de Whatsapp Business con el mismo número no se va a poder, lo ideal es que destines un número para tu negocio y allí es donde van a quedar guardados los contactos

ан П.	008 1 4893	GRD 19
Veri	fica tu número	
ue para	y numero de telefono.	
+	número de tel.	

¿Cómo descargar y crear mi cuenta en Whatsapp Business?

3. Escribes el número celular con el que vas a crear la cuenta, te enviaran un código de verificación y ya podrás ingresar a tu cuenta nueva de Whatsapp Business.



Una vez creada la cuenta el siguiente paso es añadir la información correspondiente de tu negocio, justo aquí es donde voy a darte algunos tips para que potencialices tu perfil y comiences automatizar esos procesos sencillos que te quitan tiempo.



Perfil de la Empresa y Catalogo: completa la Información, debes ir a la opción de ajustes y le das a "Ajustes" / **"Herramientas para la empresa**" / "**Perfil de Empresa**" e introduces los campos:

- **Foto de Perfil**: en este espacio lo recomendable es que coloques una foto que le de identidad a tu negocio, puede ser el logo que es lo más común o puede ser una foto tuya haciendo alguna actividad de la empresa, esto hace que sea más vivencial y tus clientes conecten emocionalmente con la fotografía.

- **Nombre**: puedes colocar el nombre de tu negocio de manera que todas las personas lo vean tan pronto te escriban.



- **Descripción:** Algo muy importante que te puede funcionar aquí es que coloques tu propuesta valor, es decir, en una frase sin extenderte tanto informa de manera general como puedes ayudar o que le ofreces a las personas, por ejemplo: "Te ayudamos a posicionar las redes sociales y comunicar de una manera efectiva" ó "Con nosotros puedes conseguir el seguro para tu auto sin salir de casa". Sin importar cuál sea tu modelo de negocio es importante que esta frase despierte emociones en tus clientes.



Dirección de la empresa: Si tienes un local, negocio, tienda, restaurante u oficina y deseas que sea publica tu ubicación y que tus clientes puedan verla entonces vas a colocar la dirección, si por el contrario no deseas mostrar o no tienes esta información puedes omitir este paso.

- **Categoría:** vas a buscar una categoría, nicho o industria donde veas que tu negocio pertenece.

- Horario Comercial: aquí debes colocar el horario en el que atiendes, si tu negocio es un restaurante, bar o establecimiento físico que atiende a las personas lo ideal es que coloques exactamente los días y las horas de apertura y cierre, pero si por el contrario tu negocio es de ventas de servicios o productos por internet o a fines, entonces, te sugiero que lo dejes abierto todos los días a toda hora, sin importar que te escriban cuando estas ausente o tal vez durmiendo, precisamente Whatsapp Business nos permite configurar unos mensajes de ausencia.



- **Correo Electrónico:** simplemente vas a colocar el correo electrónico que tienes destinado para asuntos de tu negocio.

- **Página Web:** puedes colocar el link de tu sitio web, tu tarjeta digital de presentación o link a la red social que más uses de tu negocio, por ejemplo: Linkedin, Facebook, Instagram o Youtube.



- **Catalogo:** puedes exhibir los productos y servicios que ofreces por medio de categorías, eso te servirá muchísimo para que tus clientes puedan ver de forma organizada lo que le estas vendiendo. Lo ideal es que crees tú catalogo lo más completo posible, es decir, que agregues una descripción, el precio de cada producto o servicio, y varias fotos con diferentes ángulos para que las personas puedan tener una visión completa.



Productos en Whatsapp Business

Hay productos y servicios que no pueden ofrecerse en el catálogo, para evitar futuros bloqueos de cuenta, lo recomendado es leer la Política de comercio de WhatsApp. Por ejemplo, el "Alcohol" es un producto regulado por WhatsApp. La política dice "Se prohíbe que las empresas realicen transacciones relacionadas con la venta de alcohol" y nos da una serie de ejemplos en las que sí podemos vender y en las que no.

SI- Libros o DVD sobre bebidas alcohólicas.

SI- Artículos relacionados con bebidas alcohólicas, incluidos vasos, refrigeradores y soportes para botellas de vino.

- NO- Bebidas alcohólicas.
- NO- Kits para producir bebidas alcohólicas



<mark>Chequeá las Políticas de Comercio de WhatsApp en</mark> ps://www.whatsapp.com/policies/commerce-policy/



Link "Click para chatear" de Whatsapp Business

La función de clic para chatear de WhatsApp te permite comenzar un chat con alguien sin necesidad de tener su número de teléfono guardado en la agenda de tu dispositivo. Cuando hagas clic en el enlace, se abrirá el chat con esa persona o empresa automáticamente. Esta función está disponible tanto en el teléfono como en WhatsApp Web. Pero además de comenzar un diálogo entre cliente-empresa, va a servir para promocionar nuestro WhatsApp a través de redes sociales como Facebook, Instagram, LinkedIn, o 10 cualquier plataforma que nos permite agrega en enlace como un sitio web o servicio de mailing, por mencionar algunas. De esta forma podés compartir en Facebook tu enlace directo de WA para los seguidores de tu Fan Page te agenden, y de a poco, ir generando una base de datos de los clientes.

Se puede personalizar de manera directa activando la opción **CREAR UN MENSAJE PREDETERMINADO** y redactando un **MENSAJE PREDETERMINADO**.

Para crear tú enlace directo vas a ir a MENÚ→AJUSTES→AJUSTES DE EMPRESA→ ENLACE DIRECTO



Whatsapp Business

IMPORTANTE

Recordá siempre que es importante que los clientes **AGENDEN tú número.**







Herramientas de Mensajería: Al momento de abrir tu cuenta de WhatsApp Business es importante que automatices tus propios mensajes tales como: mensajes de bienvenida, mensajes cuando estés ausente y mensajes de respuestas rápidas, para facilitar el proceso de atención y compra de tus clientes. Debes ir a "Ajustes de Empresa" y seleccionar "Herramientas de mensajería"



- Mensaje de ausencia: este tipo de mensaje lo vas a activar para cuando las personas te escriban tal vez en tu hora de almuerzo, o cuando estés de paseo o quizás en la noche durmiendo y nadie les vaya a responder, entonces, tu puedes configurar el horario en el que vas a estar ausente, de manera automática si alguien te escribe Whatsapp Business le va a enviar un mensaje predeterminado que tú vas a configurar indicando que no te encuentras, pero que tan pronto puedas le escribes, por ejemplo: "Gracias por tu mensaje, En este momento no podemos responderte, lo haremos con gusto lo antes posible". Puedes configurar solo a los contactos que tienes guardados o por el contrario solo a las personas nuevas que te escriben.

Para activar los mensajes de ausencia, abre WA, ve a MENÚ→ AJUSTES→ AJUSTES DE EMPRESA→ MENSAJES DE AUSENCIA

÷	Ajustes de empresa	← Mensaje de au GUARDAR				
ā	Perfil de empresa	Enviar mensaje de ausencia Responde automáticamente con un mensaje cuando no estés disponible				
ш	Catálogo	Mensaje de ausencia				
1.	Estadísticas	Gracias por tu mensaje. En este momento no podemos responder, pero lo haremos lo antes posible.				
9	Enlace directo	Horario				
0	Cuentas vinculadas	Fuera del horario comercial Envía un mensaje automático solo fuera del horario comercial. Debes establecer tu horario comercial antes de usar esta opción.				
Herra	mientas de mensajería	Destinatarios Enviar a todos				
R	Mensaje de ausencia	Los mensajes de ausencia solo se envían cuando el				
Mensaje de bienvenida		teléfono tiene una conexión a Internet activa. Más información				
	Respuestas rápidas					

- Mensaje de Bienvenida: este tipo de mensaje le parecerá a las personas que te escriben por primera vez o que llevan sin escribirte más de 14 días, al activar esta opción lo que debes hacer es configurar el mensaje que le aparecerá a estas personas, una buena idea que te puedo dar es la siguiente:

Hola soy _____, gracias por escribirnos, para nosotros es un gusto atenderte, cuéntame ¿Cómo puedo ayudarte?

Ten presente que este mensaje lo envía Whatsapp Business automáticamente tan pronto te escriben, luego, tu continuas la conversación, este mensaje es de gran ayuda para que las personas no se queden esperando que tu veas el mensaje sino por el contrario tengan un saludo rápido y cordial.

Para activar los mensajes de ausencia, abre WA, ve a MENÚ \rightarrow AJUSTES \rightarrow AJUSTES DE EMPRESA \rightarrow MENSAJES DE BIENVENIDA



Herramientas de mensajeria de Whatsapp Business **PORQUE ES NECESARIO AGENDAR Y SER AGENDADOS**

Es necesario que los clientes te agenden para que a futuro puedan ver las historias y cuando envíes contenido, a través de las LISTAS DE DIFUSIÓN, reciban el mensaje. Por el contario tendremos que enviar el mensaje contacto por contacto.





Cuando agendes un nuevo contacto, te recomiendo utilizar la agenda de Google, los datos quedan sincronizados y es fácil de recuperar una agenda ante un eventual cambio de <mark>dispositivo.</mark>

CANCELAR	GUARDAR			
G Google	@gmail.com			
+ Nombre	~			
Teléfono	+			
+54 9	Móvil 🔻			

- Respuestas rápidas: las respuestas rápidas te permiten guardar mensajes y volver a usar los que envías con frecuencia. De ese modo, puedes contestar preguntas comunes en muy poco tiempo. Es muy sencillo cada vez que agregas una respuesta rápida le debes colocar un nombre, por ejemplo: "Nuestro producto tiene garantía de un año y puedes hacerla efectiva directamente en tiendas autorizadas de la cadena de almacenes éxito", a esta respuesta le puedes colocar un nombre "/garantía", entonces cada vez que te pregunten por la garantía del producto solo colocas "/garantía" y ya se enviara el mensaje completo que has configurado anteriormente. Puedes agregar varias respuestas rápidas, son súper prácticas para automatizar las respuestas a esas preguntas que son muy comunes en tus clientes

÷	Ajustes de empresa	÷	Respuestas rápidas	×	ade una respuesta ráp GUARDA
ā	Perfil de empresa			Mensa	
	Catálogo			Ingresa	texto o selecciona un archivo multimedia
ı.	Estadísticas			Atajo	
Ð	Enlace directo			Ingresa	i un atajo
9	Cuentas vinculadas			Palat	oras clave (opcional)
Herramientas de mensajería				Ingresa de 15 d adelan	a hasta 3 palabras clave (cada una con un máximo aracteres). Esto te ayudará a encontrar atajos más te.
2	Mensaje de ausencia				
T	Mensaje de bienvenida				
7	Respuestas rápidas				
			•		



Para crea una respuesta rápida, abre WA, ve a MENÚ→ AJUSTES→ AJUSTES DE EMPRESA→ RESPUESTAS RÁPIDAS Pulsa el botón verde + y escribí el mensaje que quieras, agrega el ATAJO y como opciones puedes usar una PALABRA CLAVE.

← Ajustes de empresa	÷	Respuestas rápidas	×	ade una respuesta ráp	GUARDAR
Perfil de empresa			Mer	isaje	0
Catálogo			Ingr	esa texto o selecciona un archivo multimed	ia
Estadísticas			Ata	ijo	
Enlace directo			Ingr	esa un atajo	
Cuentas vinculadas			Pal	abras clave (opcional)	
rramientas de mensajería			Ingr de 1 adel	esa hasta 3 palabras clave (cada una con ur 5 caracteres). Esto te ayudará a encontrar a lante.	n máximo tajos más
Mensaje de ausencia					
Mensaje de bienvenida					
Respuestas rápidas					

Si pensás utilizar una imagen para acompañar la respuesta automática, agrégala antes de empezar a escribir el texto, abriendo el icono de la cámara vas a poder abrir tu galería.

LIMITES RESPUESTAS RÁPIDAS

- Puedes guardar como máximo 50 respuestas rápidas.
- El límite de caracteres del atajo de una respuesta rápida es de 25.
 - Los espacios antes y después del atajo serán eliminados.
 - Todos los atajos tienen que comenzar con la barra '/'.
- Puedes escribir hasta 3 palabras clave para cada respuesta rápida.
- Las palabras clave no pueden tener espacios ni ninguno de los siguientes

caracteres: ! # \$ % & ,) * + - . / \ : ; < = > ? @ [] ^ _ ` { | } ~ × ÷ "

• El límite de caracteres de cada palabra clave es de 15.

CREAR Etiquetas Whatsapp Business

🖸 СНА

9

• Mantené presionado un mensaje o un chat dentro de

la app

- En la fila de iconos que te aparecerá, toca el de ETIQUETAS
- Añade una etiqueta existente o una CREA UNA NUEVA.
- Otra forma es dentro del chat con el cliente: MENÚ \rightarrow ETIQUETAR

EJEMPLOS DE ETIQUETAS: NUEVO CLIENTE PRESUPUESTO PENDIENTE DE ENVIAR PENDIENTE DE PAGO PEDIDO SIN ENVIAR

D 🖈 🔋 🔌 I		Etiquetar chat
rs 100 ESTADOS LLAMADAS		Ver contacto
		Archivos, enlaces y docs
		Buscar
CHAT CLIENTE 7:48 p. m.		Silenciar notificaciones
		Fondo
		Más ▶
7:57 p. m.		
L 🔴		
7:10 p. m.		
?? 2		
6:43 p. m.		
<u>e</u>	🕒 Escribe un me	ensaje 📎 🙆 Ų

BUSCAR Etiquetas Whatsapp Business

Para buscar contenido etiquetado, ve a la pestaña de CHATS Toca el icono de BUSCAR Escribe en la ventana el símbolo # seguido del nombre de la etiqueta, por ejemplo **#pagopendiente** Otra forma es ir a **MENU (3 puntitos) → ETIQUETAS** y accedemos a todas las creadas, dónde las podemos administrar, cambiar el nombre, eliminar e inspeccionar.



BUSCAR Etiquetas Whatsapp Business

Para buscar contenido etiquetado, ve a la pestaña de CHATS Toca el icono de BUSCAR Escribe en la ventana el símbolo # seguido del nombre de la etiqueta, por ejemplo **#pagopendiente** Otra forma es ir a **MENU (3 puntitos) → ETIQUETAS** y accedemos a todas las creadas, dónde las podemos administrar, cambiar el nombre, eliminar e inspeccionar.





Podés crear un total de 20 etiquetas de diferentes colores editables, un mismo contacto puede tener varias etiquetas.

CREAR LISTA DE DIFUSIÓN DESDE Etiquetas Whatsapp Business

Siguiendo la línea de #pagopendiente podríamos elaborar un mensaje a todos los clientes sin tener que enviar de a un contacto. Por ejemplo **"Buen día, ¿cómo estás? ¿Alguna novedad sobre el pago? Recordá que podés abonar por Mercado Pago con tarjeta de crédito. Adjunto link de pago. Saludos y buena semana**"

Este mensaje les llegará a todos los contactos con la etiqueta #pagopendiente de forma individual. Para crear una lista de difusión a partir de una etiqueta, abre WA, ve a **MENÚ→ ETIQUETAS→ ingresar a la etiqueta que va a ser utilizada → MENÚ nuevamente → ENVIAR MENSAJE A CLIENTES → pulsa el TILDE VERDE de confirmación. ESCRIBE EL MENSAJE.**

El mensaje de la lista de difusión se enviará de forma individual a cada chat etiquetado con esa etiqueta.



CREAR LISTA DE DIFUSIÓN DESDE Etiquetas Whatsapp Business





Se pueden quitar persona de la lista de difusión apretando sobre la X en el contacto que no queremos que reciba el mensaje.

CREAR LISTA DE DIFUSIÓN en Whatsapp Business

MENÚ→ NUEVA DIFUSIÓN→ selecciona todos los contactos que quieras incluir→ toca TILDE VERDE de confirmación.

WhatsApp Busin

Los destinatarios recibirán el mensaje como si fuera un mensaje individual.

Cuando respondan, su mensaje aparecerá en la pantalla de CHATS como una conversación individual.

Sus respuestas no se envían a otros destinatarios de la lista de difusión.



Recuerda que los destinatarios tienen que tener agendado tú número. Podés agregar hasta 256 contactos en cada lista.



Whatsapp Business

SEGUIMOS EN LA PRÓXIMA

