

Whatsapp Business

Cómo usarlo para
atender a tus clientes y
gestionar tus pedidos



Tecnología
para los negocios

Cámara
Valencia

ÍNDICE

- 01 | ¿QUÉ ES WHATSAPP BUSINESS?
- 02 | WHATSAPP BUSINESS VS WHATSAPP
- 03 | CONFIGURACIÓN DE WHATSAPP BUSINESS: PASOS A SEGUIR
- 04 | EL POTENCIAL DE WHATSAPP BUSINESS
- 05 | TRATAMIENTO DE LEADS
- 06 | RESPUESTAS RÁPIDAS
- 07 | CATÁLOGOS: GESTIÓN DE PRODUCTOS
- 08 | CONCLUSIONES

A close-up photograph of a person's hands holding a gold-colored smartphone. The person is wearing a dark suit jacket and a white shirt. The background is blurred, focusing attention on the phone and the hands. The phone's camera and flash are visible on the back. A large blue rectangular area is overlaid on the left side of the image, containing white text.

1) ¿QUÉ ES WHATSAPP BUSINESS

1) ¿QUÉ ES WHATSAPP BUSINESS?

WhatsApp es la aplicación móvil de mensajería instantánea más popular en todo el mundo. Actualmente son más de 2000 millones de personas las que utilizan esta red social, solamente Facebook dispone de más usuarios (2.500 millones aproximadamente).

A principios de 2018 WhatsApp Business finalizó su fase beta y fue lanzado a la red para ser utilizada por las empresas como una solución más a la comunicación y experiencia de usuario. WhatsApp Business es una aplicación gratuita que ha sido diseñada para pequeñas y medianas empresas.

Que a diferencia del WhatsApp normal ofrece herramientas para automatizar, organizar y responder rápidamente a los mensajes. Teniendo en cuenta que WhatsApp fue creado para personas, queremos mejorar la experiencia de uso comercial. Por ejemplo, ahora es más fácil para que las empresas respondan a sus clientes, separando así, los mensajes personales de los comerciales y al mismo tiempo creando una presencia oficial.

Lo más destacable es su practicidad y simpleza de uso que permitirá al usuario medio sacar todo el partido de la aplicación sin ningún tipo de problema y, además, de manera gratuita.

1) ¿QUÉ ES WHATSAPP BUSINESS?



Muy importante: Para usar WhatsApp Business con fines publicitarios hay que tener en cuenta la nueva normativa de la ley de protección de datos para evitar posibles denuncias y sanciones, deberemos informar al cliente sobre cómo se van a tratar y usar sus datos, además de registrar su consentimiento expreso y facilitarle información sobre cómo darse de baja del servicio.

En los próximos apartados explicaremos su funcionamiento y cómo debes de configurarlo para empezar a utilizarlo.



2) WHATSAPP BUSINESS VS WHATSAPP

2) DIFERENCIAS: WHATSAPP BUSINESS VS WHATSAPP



WhatsApp es conocido como una de las aplicaciones de mensajería más populares de todo el mundo, por lo que esta te permite mandar mensajes a muchas personas, pero con muchas opciones para personalizar chats, fondos y además poder mandar mensajes de voz.

Otras de las funciones que tiene es poder hacer grupos de personas que más de uno se comunique, poder mandar tu ubicación en tiempo real a otros y hasta utilizar stickers para que tus mensajes sean más divertidos.

La interfaz de ambas aplicaciones es muy similar, pero la gran diferencia viene en la manera en que creas tu perfil. Puesto que, para la app normal, no es necesario ni siquiera que pongas tu nombre real.

Las principales ventajas respecto a la aplicación convencional son las siguientes:

1) Integrar líneas de teléfono fijo a la cuenta: WhatsApp Business ha ofrecido esta posibilidad sabiendo que muchas empresas actualmente las continúan utilizando para comunicarse con sus clientes, y viceversa.

2) DIFERENCIAS: WHATSAPP BUSINESS VS WHATSAPP



2) El envío de mensajes en WhatsApp

Business de forma automatizada: Una vez registrada nuestra empresa en la app de WhatsApp Business, ya tenemos la posibilidad de automatizar mensajes de bienvenida a los usuarios que contactan con nosotros por primera vez.

3) WhatsApp Business como canal de

comunicación ideal: Teniendo en cuenta la alta competitividad existente en todos los sectores hoy día, y más si cabe en el digital, todo lo que sea facilitar la vida de nuestros usuarios es bueno para nosotros, y repercute positivamente en nuestras ventas.

WhatsApp Business ofrece más funcionalidades adicionales que presentaremos en los próximos apartados de la guía, catálogos, analítica, así como clasificación de leads son algunas de las opciones que ofrece esta aplicación.

Todas las ventajas de una cuenta normal (grupos, videollamadas, mensajería segura...), y muchas más, pero orientadas hacia los negocios.

A close-up photograph of a person's hands holding a white smartphone. The person is wearing a dark-colored top. The background is a plain, light color. A large blue rectangular overlay is positioned on the left side of the image, containing white text. The text is arranged in four lines, reading: '3) CONFIGURACIÓN DE WHATSAPP BUSINESS: PASOS A SEGUIR'.

3) CONFIGURACIÓN DE WHATSAPP BUSINESS: PASOS A SEGUIR

3) CONFIGURACIÓN DE WHATSAPP BUSINESS: PASOS A SEGUIR



Lo primero que debes hacer es descargarte la app de Whatsapp business desde Play store, si tienes un Android o desde la App store, si tienes iOS o desde la página de [Whatsapp](https://www.whatsapp.com).

En el caso de que quieras mantener los mensajes de tu cuenta antigua de WhatsApp tendrás que hacer una copia de seguridad antes de configurar la nueva cuenta.



1) Para ello, solo debes de acceder a “Más opciones” desde la app de WhatsApp normal, seleccionar “Chats” y finalmente “Copia de seguridad”.

2) El siguiente paso será introducir tu número de teléfono para verificarlo. Una vez registrado el número, el siguiente paso es añadir los datos correspondientes de tu empresa. Para ello, dirígete a los tres puntos en la parte superior derecha y selecciona la opción “Ajustes”.

3) CONFIGURACIÓN DE WHATSAPP BUSINESS: PASOS A SEGUIR



Luego selecciona la opción **“Herramientas para la empresa”** e introduce toda la información en los campos correspondientes: Ubicación de la empresa (en el mapa), Categoría de la empresa, Descripción de la empresa, Horario comercial, Correo electrónico, Sitio web (si cuentas con uno. Si no lo tienes, agrega el link de la red social que más uses).

En el caso de que quieras modificar algo solo tienes que hacer lo siguiente:

1º- Abre WhatsApp Business y accede a: Más opciones > Ajustes > Ajustes de empresa > Perfil.

2º- Presiona el botón Editar (situado en la esquina superior derecha).



3) CONFIGURACIÓN DE WHATSAPP BUSINESS: PASOS A SEGUIR

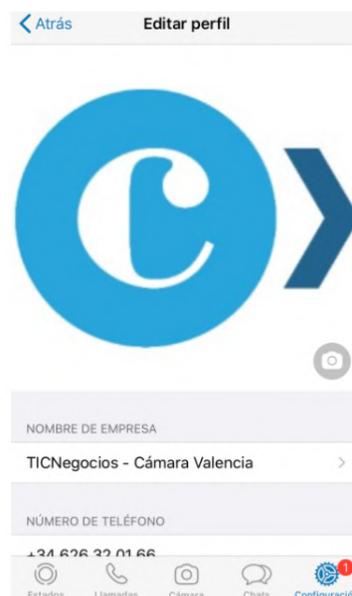


3º- Rellena los diferentes apartados y al finalizar presiona Guardar.

Para poder categorizar a tus contactos, existe la posibilidad de generar etiquetas que permiten organizarlos de manera sencilla y optimizada, en el apartado de tratamiento de leads os mostraremos cómo sacar partido a esta utilidad.

Por último, es necesario tener una buena biografía para ello te mostramos a continuación los siguientes consejos que te ayudarán a dar una buena primera impresión a los usuarios que accedan a tu perfil de empresa:

1) Como imagen de perfil selecciona una imagen que cuente con resolución 140x140 de píxeles. Estas medidas son estándares y ayudará a que tu imagen de perfil se aprecie.



3) CONFIGURACIÓN DE WHATSAPP BUSINESS: PASOS A SEGUIR

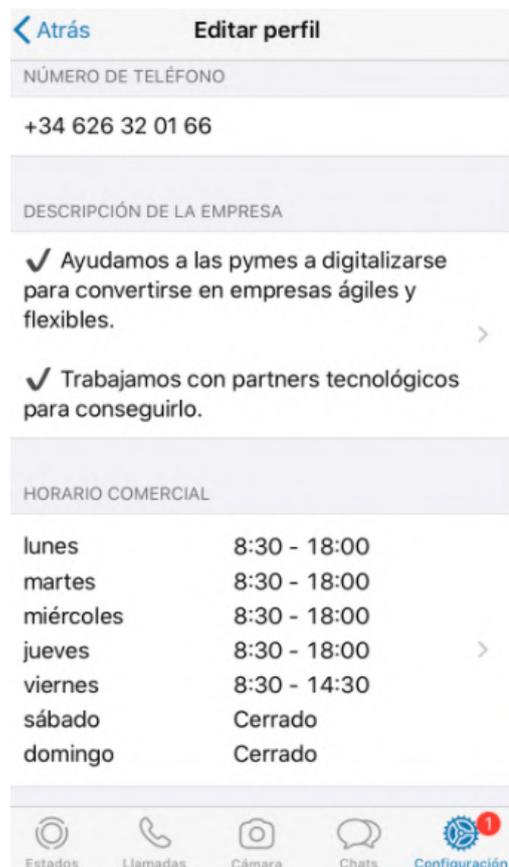


1) Utiliza de imagen de perfil el logo de tu empresa. Escoge una imagen donde pueda apreciarse por completo cada detalle del logo.

3) Así como en las biografías de las redes sociales tales como Instagram, es necesario reflejar en la biografía el ¿Quién eres? y ¿Qué haces?

4) Selecciona la categoría adecuada para tu negocio. Para ello, guíate en aquello que ofreces.

5) Describe tu empresa en un máximo de 30 palabras y añádelo en tu biografía como complemento de lo que ya has colocado.



4) EL POTENCIAL DE WHATSAPP BUSINESS



4) EL POTENCIAL DE WHATSAPP BUSINESS



Casi todos conocemos WhatsApp y sabemos cuál es su principal virtud, la instantaneidad. Y WhatsApp Business no iba a ser menos, pero ¿Cómo va a beneficiarte a ti y a tu negocio utilizar esta herramienta de comunicación? Principalmente los siguientes puntos:

1) Acceso a gran cantidad de personas:

Como hemos mencionado anteriormente WhatsApp dispone de más de 2000 millones de usuarios activos, por lo tanto, si ofreces al público la posibilidad de comunicarse con tu empresa mediante una red social que conocen y utilizan a diario atraerás más tráfico de consumidores.

2) Alto índice de conversión: Si tus contactos han aceptado previamente recibir comunicación comercial, podrás hacer listas de difusión para enviar cómodamente tu catálogo de productos, promociones, eventos... etc. WhatsApp Business se posiciona como la primera herramienta de comunicación en cuanto a conversión de apertura de mensajes con un 70%. En términos de marketing es una cifra realmente alta.

3) Atención personalizada: La instantaneidad y el trato directo con el cliente permite adaptar la conversación a las necesidades de cada uno.

4) EL POTENCIAL DE WHATSAPP BUSINESS



Saber en qué momento han leído el mensaje, enviar audios que faciliten la comprensión e incluso compartir archivos de manera rápida y sencilla.

4) Mejorar la imagen de marca: Lo que más valoran los clientes más allá de un servicio o producto bueno, es el trato recibido que afecta en su experiencia como consumidor. Muchas veces lo que más molesta al usuario es no poder contactar de manera sencilla con la empresa para recibir una respuesta rápida a una duda o resolver un problema. WhatsApp Business facilita el contacto directo entre cliente y empresa.

5) Otro canal de ventas más: Puede ayudarte a promocionar tus productos gracias a su funcionalidad de catálogo y en definitiva potenciar tus ventas. Pongamos un ejemplo, un posible cliente ve tus servicios como empresa de marketing en la página web, sin embargo, no termina de comprender lo que ofertas y contacta contigo vía WhatsApp Business. Tras una explicación detallada en la app consigues cerrar una venta a priori más complicada de resolver vía web.

5) TRATAMIENTO DE LEADS



5) TRATAMIENTO DE LEADS



WhatsApp Business ofrece lo mismo que el WhatsApp convencional en cuanto a funcionalidades básicas, además de las opciones adicionales que vamos a mostrar en este apartado.

1) Listas de difusión: Se crean para enviar un mensaje a varios contactos a la vez. Aunque hay que tener en cuenta que el mensaje sólo llega si el contacto te tiene guardado. El mensaje de la lista de difusión se enviará de forma individual a cada chat (no crea un grupo).

¿Cómo se crean? 1ª Ajustes > Nueva difusión 2º Seleccionamos los contactos (Será más fácil si están etiquetados). 3º Escribimos el mensaje 4º Enviamos.

2) Etiquetas: Puedes usar etiquetas para organizar tus chats y así poder localizarlos fácilmente. Para ello, puedes crear etiquetas de diferentes colores y etiquetar los chats.

| ← Atrás | Etiquetas | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----|
| | Nuevo cliente | 0 > |
| | Nuevo pedido | 0 > |
| | Pago pendiente | 0 > |
| | Pagado | 0 > |
| | Pedido finalizado | 0 > |
| Añadir etiqueta nueva | | |
| Utiliza etiquetas para organizar los clientes y los chats. Más información | | |

5) TRATAMIENTO DE LEADS



3) En la propia app de WhatsApp Business ya vienen algunas etiquetas preestablecidas, aunque puedes cambiarlas por las que desees.

¿Cómo se aplican y crean etiquetas? Mantén presionado el mensaje o el chat que deseas etiquetar > Toca Etiquetas > Añade una etiqueta existente o configura una nueva. Podrás seleccionar el color y asignar un nombre a la etiqueta.

Puedes crear listas de difusión para contactos con una etiqueta determinada.

1º Chats > Más opciones > Etiquetas.

2º Selecciona la etiqueta para la que quieres crear una lista de difusión.

3º Toca “más opciones” > Enviar mensajes a X etiqueta.

4º Toca el botón verde de confirmación de la esquina inferior derecha de la pantalla para escribir tu mensaje y envía.

A person wearing a grey and white striped shirt is holding a smartphone in their right hand and a tablet in their left hand. They are sitting at a desk with various items including a pen holder with several pens, a notebook, and some papers. A bright green sticky note is attached to the smartphone. The background is slightly blurred, showing a laptop and other office equipment. The overall scene suggests a professional or business environment.

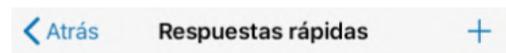
6) RESPUESTAS RÁPIDAS

6) RESPUESTAS RÁPIDAS



Para poder responder de manera instantánea al usuario puedes generar respuestas rápidas que te facilitarán la tarea a la hora de responder a las preguntas más frecuentes de manera sencilla. Para generar las respuestas automáticas es conveniente utilizar WhatsApp Business durante un tiempo para poder analizar cuáles son las preguntas que más se repiten y a partir de la información recopilada ejecutar.

¿Dónde se programan? Más opciones > Ajustes de empresa > Respuestas rápidas > Tocar el + (situado en la esquina superior derecha).



/gracias

Gracias por preferirnos. Esperamos poder servirte nuevamente.

Crea atajos en el teclado con los mensajes que envías frecuentemente. Para usarlos en un chat, escribe / y selecciona el atajo de la lista. [Más información](#)



6) RESPUESTAS RÁPIDAS



¿Cómo se configuran?

- 1º Escribe el mensaje de la respuesta rápida.
- 2º Establece el atajo del teclado para la respuesta rápida. (palabra o una frase de tres palabras máximo).

¿Cómo se utilizan?

- 1º Abre un chat.
- 2º En el cuadro de texto, escribe barra / seguida del atajo de la respuesta rápida que ya hayas creado.
- 3º Selecciona la respuesta rápida. El mensaje de tu respuesta rápida aparecerá en el cuadro de texto por si quieres editar o personalizar antes de enviar.

Por otro lado, puedes generar mensajes automáticos. También te permite enviar mensajes masivos para informar acerca de nuevos cursos, descuentos, lanzamientos y actualizaciones que todos los clientes deben conocer cuando se han mostrado tan fieles a tu marca. Sabemos que a veces nos consume demasiado tiempo responder a cada uno de los clientes, pero ahora, con esta nueva función, será mucho más rápida nuestra experiencia.

Para configurar los mensajes, lo primero que deberás hacer es lo siguiente: Dirígete a la opción de los tres puntos que se encuentran en el lateral derecho. Luego presiona la opción “Enviar mensajes a clientes” y listo.

6) RESPUESTAS RÁPIDAS



Por último, una de las grandes funcionalidades que ofrece WhatsApp Business es la capacidad de tener analíticas sobre tus conversaciones. De momento, ofrece unas estadísticas muy básicas. Te muestra el número de mensajes que has enviado, cuántos han sido entregados, cuántos se han leído y cuántos se han recibido.

¿Dónde puedes acceder a ellas?

Toca Más opciones > Ajustes de empresa > Estadísticas



7) CATÁLOGOS: GESTIÓN DE PRODUCTOS

7) CATÁLOGOS: GESTIÓN DE PRODUCTOS

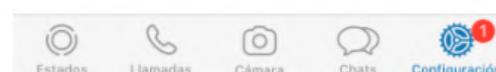


El catálogo de productos tiende a llevar información de mucho valor para los clientes y a la vez muy necesaria para ti, para que logres cerrar lo más rápido posible las ventas.

Para crear un catálogo donde se muestren tus productos o servicios sigue estos pasos:

1) Haz clic en la opción de los tres puntos que se encuentra en la parte lateral superior derecha y selecciona "Herramientas de empresa"

2) Luego procede a seleccionar la opción de "Catálogo"



7) CATÁLOGOS: GESTIÓN DE PRODUCTOS



3) Presiona la opción de “Añadir artículos” y agrega la imagen que deseas compartir o los iconos.

A la hora de subir las imágenes te recomiendo utilizar las medidas de 472 x 330 píxeles. Recuerda implementar la misma línea gráfica que utilizas en tus anuncios, web y redes sociales para tener coherencia y optar por ser más profesionales. Escribe el nombre de tu producto. Incluye el precio de tu producto (opcional). Te recomiendo siempre añadir los precios para que así tus clientes puedan evaluar lo que más se ajusta a su interés y presupuesto. Añade una descripción del producto. Agrega tus enlaces de compra.

8) CONCLUSIONES



8) CONCLUSIONES



Para finalizar vamos a resumir aquellos aspectos que hacen que WhatsApp Business sea la herramienta que va a transformar la forma de gestionar las ventas mediante canales digitales:

1) Es gratis: Otros softwares as a service para ventas tienen cuotas mensuales realmente costosas y empresas pequeñas o negocios locales no pueden permitírselo.

2) Fácil difusión: Podrás alcanzar a todos tus contactos creando listas de difusión y clasificándolos por etiquetas. El proceso es mucho menos engorroso que por ejemplo una campaña de email marketing y la tasa de apertura del mensaje es mucho mayor.

3) Mejora la experiencia de usuario:

Resuelve las dudas de tus clientes desde tu teléfono móvil u ordenador gracias a la funcionalidad de respuestas rápidas y mensajes automáticos.

4) Marca WhatsApp: Estar respaldado por el nombre de la segunda red social más grande a nivel global te da la tranquilidad de que la gran mayoría de la población van a comprender el método de comunicación y van a agradecerte que les proporciones esa vía para recibir ayuda en el caso que la necesiten.