



¿Cómo vender por

**WHATSAPP
BUSINESS?**



¿Cómo vender por Whatsapp Business?

WhatsApp Business es una aplicación que permite a los pequeños y medianos negocios conectarse de forma instantánea con sus clientes.



1. ¿Cómo hacerlo?

- Descarga la aplicación desde Google play para usuarios de Android o desde App Store para usuarios de Apple.
- Recuerda que debes tener un número de teléfono exclusivo para esta cuenta o convertir tu cuenta personal en una cuenta de empresa.
- Permite que la aplicación acceda a tus contactos, fotos y archivos.
- Introduce tu número de teléfono y confirma la cuenta introduciendo el código que te envían.



2. El perfil de la empresa

Con esta aplicación de mensajería lograrás dar a conocer el perfil de tu empresa y toda la información relativa a tu negocio, por eso asegura incluir toda la información en el perfil de empresa en: Ajustes de empresa < Perfil y configurar las características:



Dirección y ubicación

Incluye la dirección exacta donde está ubicada tu empresa, además de localizarla en el mapa de Google Maps que aparece justo debajo de la descripción de la dirección. De esta forma los usuarios que te contacten a través de WhatsApp podrán tener fácilmente al alcance la información de dónde estás.



Breve descripción de la empresa

Incluye una breve descripción sobre lo que ofrece su empresa. Piensa que será la primera información que tendrá un usuario de WhatsApp sobre la empresa, por lo que debes ser lo más preciso posible. Deja claro la propuesta de valor para el cliente.



¿Cómo vender por Whatsapp Business?

2. El perfil de la empresa

Tipo de Negocio

Puedes elegir entre una lista de determinadas características para escoger la que más se adapte a los servicios que ofreces a tus clientes.

Correo electrónico de contacto

Es muy importante que lo incluyas en la información del perfil.

Horario comercial

Detalla tu horario comercial. Sólo debes ir añadiendo cada día el horario de trabajo que tiene tu empresa y especifica los días que no hay servicio al público. Así tus clientes sabrán cuando puedes atenderlos a través de este medio.

Página web

Incluye la dirección de la página web para que sea más fácil llegar hasta ella. De esta forma tendrás un canal más por el cual podrás aumentar el tráfico de personas para que lleguen a tu página.



¿Cómo vender por Whatsapp Business?



3. Atrae contactos de WhatsApp Business

Es importante dar a conocer el perfil de tu empresa y el servicio que ofreces a través de esta aplicación. Realiza una divulgación a través de:

- **Redes sociales:** Prepara una serie de publicaciones en las que explique las ventajas de contar con este canal, o desarrolla alguna acción promocional que te ayude a conseguir nuevos contactos.
- **Newsletter:** Prepara un diseño llamativo para comunicar a clientes, proveedores y distribuidores el nuevo canal de comunicación.

No olvides que puedes lanzar alguna promoción, captar nuevos leads y ampliar su base de datos.

- **Sitio web:** puedes preparar un pop-up (ventana emergente) que aparezca cuando un usuario accede a tu web corporativa de forma que dejen los datos y se puedan confirmar como contactos en tu agenda



¿Cómo vender por Whatsapp Business?



4. Respuestas rápidas

Esta puede que sea la funcionalidad que más trabajo te va a ahorrar en la comunicación con los clientes. Una vez hayas identificado cuáles son las preguntas frecuentes que tienen los usuarios acerca de su negocio, deberás configurar respuestas rápidas para no tener que escribir el mismo mensaje de respuesta a una cuestión determinada una y otra vez.

Mensaje de bienvenida: Configura un mensaje de bienvenida para los usuarios que te contactan por primera vez

Para hacerlo debes ir a Opciones < Ajustes < Ajustes de empresa < Mensaje de Bienvenida. Este mensaje es totalmente libre y, por supuesto, puedes configurar quien lo recibe, por ejemplo, puedes enviarlo solo a los contactos nuevos y no se cruzará con los contactos antiguos.

Mensaje de ausencia: Mensaje que se enviará cuando un usuario trate de contactarte fuera del horario comercial

Para hacerlo, solo debes ir a Opciones < Ajustes < Ajustes de empresa < Mensaje de Ausencia y configurarlo como prefieras.

Respuestas a las preguntas frecuentes que tienen los usuarios acerca de tu negocio

Para ello debes ir a Opciones < Ajustes < Ajustes de empresa < Respuestas rápidas y una vez allí definir, el mensaje, el atajo de respuesta (que es el “comando” que utilizarás en el chat para que el mensaje se envíe automáticamente) y definir palabras clave (si quieres, no es obligatorio) para diferenciar las respuestas rápidas en el caso de que tengas varias que puedan estar relacionadas entre sí.



¿Cómo vender por Whatsapp Business?

¿Sabías que también pueda utilizar WhatsApp Business Web?



Al igual que ocurre con las cuentas de WhatsApp personales, con WhatsApp Business también podrás utilizar la aplicación de escritorio en el PC.

Para utilizarla, primero debes descargar la aplicación de la web o bien usarla desde el propio navegador si así lo prefieres.

Para configurar el dispositivo debes ir a Opciones < WhatsApp Web y escanear el código QR que aparecerá en el navegador para vincular la cuenta del dispositivo con la aplicación.



¿Cómo vender por Whatsapp Business?

Algunos consejos adicionales

Consejo	¿Por qué hacerlo?	¿Cómo hacerlo?
<p>Usa etiquetas</p> 	<p>Organiza tus contactos o chats con etiquetas para que puedas encontrarlos fácilmente.</p>	<p>Cuentas con 20 etiquetas diferentes, personalizables con un color cada una de ellas, que sirven para agrupar conversaciones, por ejemplo, en función de la temática de cada conversación.</p> <p>Los usuarios pueden personalizar las agrupaciones, el nombre de la etiqueta y el color de esta, pero se pueden hacer cosas como, por ejemplo, marcar conversaciones como 'finalizada' o 'pendiente'.</p> <p>Todo esto se controla desde un menú específico de etiquetas, accesible desde el menú principal de la aplicación.</p>
<p>Crea un cronograma</p> 	<p>Esto te permite organizarte y decidir de antemano qué contenido le enviarás a cada lista y cuándo se active el mensaje. Además, esta planificación también ayuda a no enviar el mismo mensaje más de una vez.</p>	<p>WhatsApp Bussines permite crear recordatorios de eventos en conversaciones. Para ello simplemente pulsa sobre el mensaje recibido con la fecha y hora del evento resaltado en color azul.</p> <p>Después de que hayas hecho clic en la fecha, una ventana emergente aparecerá en pantalla ofreciendo dos opciones: «crear evento» y «copia».</p> <p>Este último simplemente permite copiar la fecha en otro chat, de esta forma podrás sincronizar WhatsApp con tu calendario.</p>



¿Cómo vender por Whatsapp Business?

Algunos consejos adicionales

Consejo	¿Por qué hacerlo?	¿Cómo hacerlo?
<p>No crees grupos de WhatsApp Business</p> 	<p>Crear un grupo con múltiples números de personas que no conoces es muy peligroso y excede las políticas de confidencialidad.</p>	<p>Comunica a tus clientes que venderás por WhatsApp; es importante que primero notifiques al público que comenzarás las ventas por este canal, de lo contrario sentirán que estás invadiendo su privacidad.</p>
<p>Usa mensajes cortos</p> 	<p>Las personas buscan información útil y concreta. Así que puedes crear mensajes cortos y/o vídeos que den respuestas claras acerca de lo que ofreces.</p>	<p>Saludo inicial y final: es importante comenzar por ejemplo con un “Hola, Pedro” o “Buenos días, María”. Y concluir con un “Seguimos en contacto” o “Saludos”.</p> <p>Emplea con cautela emojis y emoticons (imágenes y símbolos que se utilizan en el envío de mensajes). Lo más adecuado es permitir que el cliente tome la iniciativa. Si él los incluye en los mensajes, será una señal de que también los puedes usar.</p> <p>Escribe mensajes completos: dividir un texto en muchos mensajes cortos no causa buena impresión al receptor.</p> <p>Usa audios solo cuando el cliente lo pida; los mensajes de audio son una comodidad para el emisor, pero no tanto para el receptor.</p>



¿Cómo vender por Whatsapp Business?

Algunos consejos adicionales

Consejo	¿Por qué hacerlo?	¿Cómo hacerlo?
Estados 	Utiliza este canal para compartir los mejores archivos multimedia de tus productos y/o servicios.	Utiliza imágenes creativas, videos cortos que llamen audiencia con sus clientes.