

GUÍA COMPLETA 2021

WHATSAPP BUSINESS



LAURA MIGUENZ

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.



Los clientes no necesitan descargar esta WhatsApp Business, pueden usar WhatsApp Messenger, el tradicional, y podrán comunicarse de la misma manera.

Por qué usar WAB

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 utilizar WAB para tu negocio

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

VENTAJAS de usar WAB

- ✓ 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**.
- ✓ Agregar un **enlace** a nuestra web.
- ✓ Ver **estadísticas**.
- ✓ Crear **catálogo**.
- ✓ Agregar **correo electrónico**.
- ✓ Perfil verificado (si WA lo considera oportuno).

DESVENTAJAS de WhatsApp Business

- ✗ No podemos utilizar el mismo número para WhatsApp y WhatsApp Business.

Descargar WhatsApp Business

1. Vas al **Play Store de Android** y descarga la app de WhatsApp Business, asegurate que sea de **WhatsApp INC** o si tenés **iPhone al Apps Store de iOS** o bien hacer clic en los siguientes enlaces.



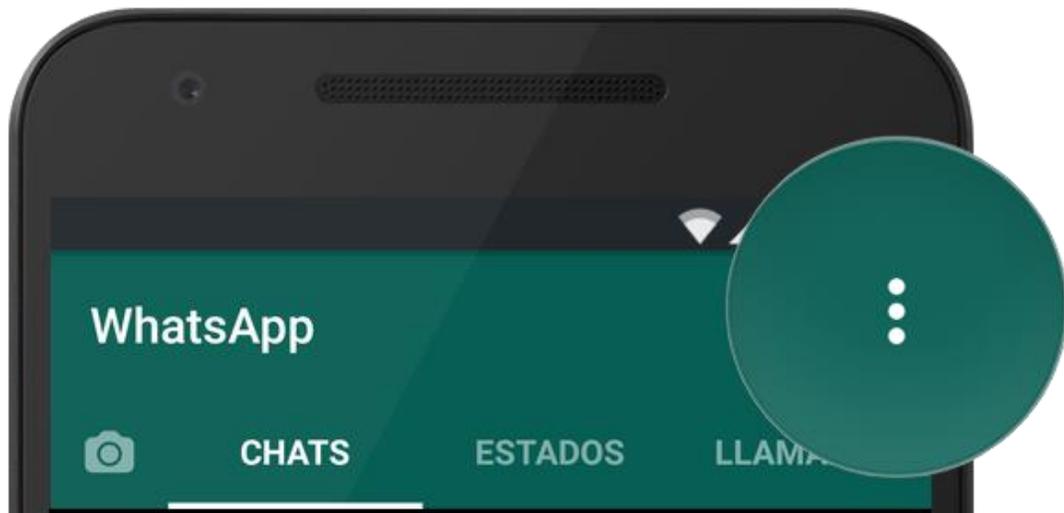
2. *Acepta los términos y condiciones de la aplicación y también la política de privacidad.*
3. **Ingresar tu número.**
4. Podés usar las aplicaciones WhatsApp Business y WhatsApp Messenger de forma simultánea, siempre y cuando las cuentas estén asociadas a **números de teléfono diferentes**. No es posible tener un solo número de teléfono para las dos aplicaciones al mismo tiempo.
5. Completar la **información** de tu negocio, su nombre, la foto de perfil, la hora en la que el negocio está abierto y más para crear un perfil profesional para tus consumidores.
6. Si ya tienes una cuenta de WhatsApp tradicional, puedes transferir tu cuenta fácilmente, incluidos el historial de chats y los archivos multimedia, a una nueva cuenta de WhatsApp Business.



Tu historial de chats no se podrá volver a transferir a WhatsApp Messenger si decides dejar de utilizar la aplicación WhatsApp Business.

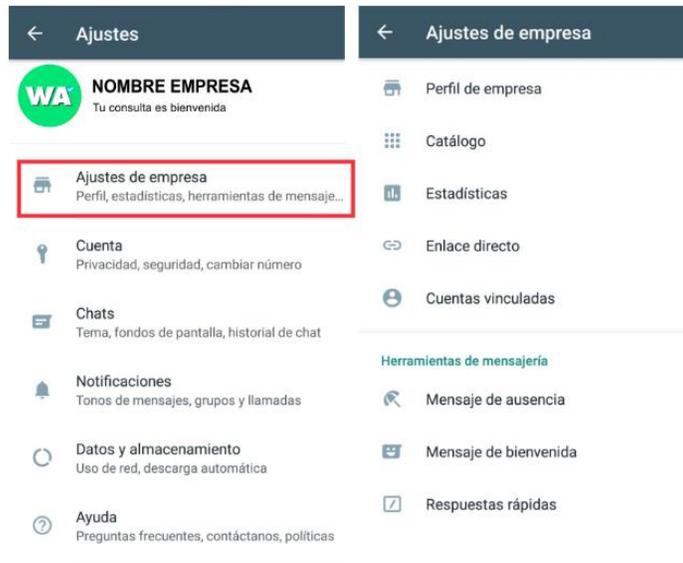
Configurar perfil de WhatsApp Business

Para comenzar con la configuración básica del perfil de tu empresa vamos a ir a **MENU** o **MÁS OPCIONES** señalado con los 3 puntitos verticales.



Luego vas a **AJUSTES** y encontrarás las opciones que ofrece la app para editar nuestro perfil. En **AJUSTES DE EMPRESA** se encuentran las siguientes opciones para darle formato a nuestro WAB:

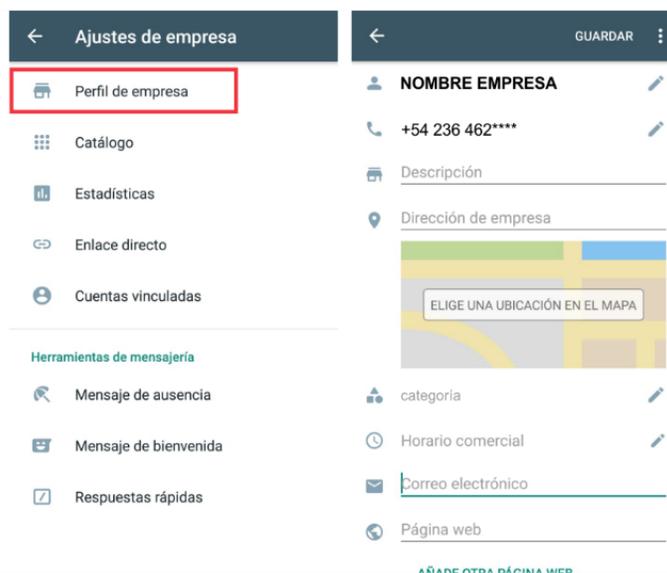
1. Perfil de empresa
2. Catálogo
3. Estadísticas
4. Enlace directo
5. Cuentas vinculadas
6. Mensaje de ausencia
7. Mensaje de bienvenida
8. Respuestas rápidas



PERFIL DE EMPRESA

El perfil de empresa te permite añadir información sobre tu empresa o negocio, como el nombre, la dirección, la categoría, la descripción, el correo electrónico y el sitio web. Los usuarios podrán ver fácilmente esta información en tu perfil.

*Para comenzar a editar tu PERFIL vas a ir a **MENÚ**→**AJUSTES**→**AJUSTES DE EMPRESA**→ **PERFIL DE EMPRESA***



Vas a poder agregar los datos más relevantes de tu negocio:

→ Foto del perfil

→ Nombre

→ Descripción

→ Ubicación

→ Categoría

Van a visualizarse las recomendadas, pero si escribís, vas a encontrar las más indicada a tu rubro. Por ejemplo, *si sos masajista vas a catalogar como "servicio de masajes"*.

→ Horario comercial

→ Horario Específico

→ Abierto siempre

→ Solo con cita

→ Email

→ Página web

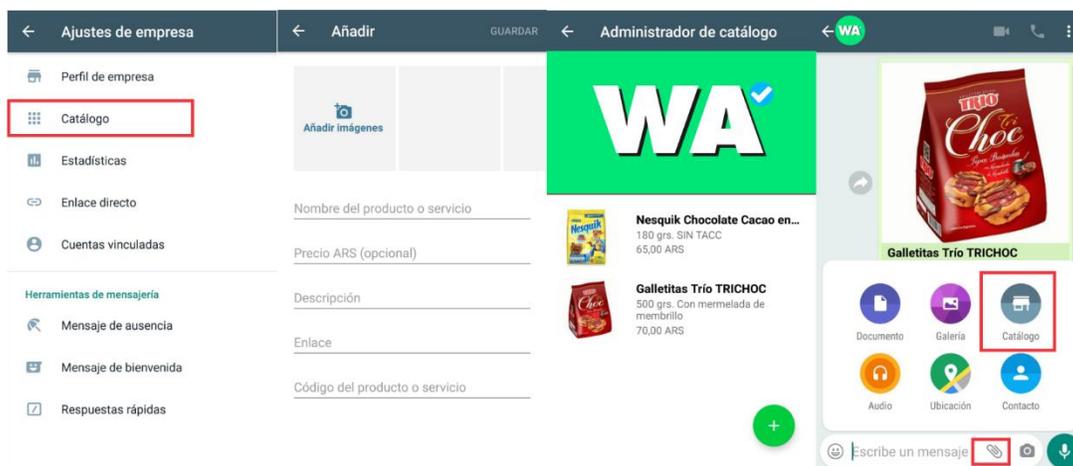
Si no tenés una web propia, se puede utilizar el espacio para agregar un enlace a Facebook, como ejemplo, o alguna otra red social empresarial como Instagram o bien un enlace de catálogo.

CATÁLOGO

Si creas un catálogo, te va a facilitar la interacción entre tus clientes y tu negocio. Además, es una herramienta útil para mostrar los productos y servicios nuevos. Los productos de catálogo pueden ser adjuntados en un mensaje.

Los propietarios de las empresas pueden subir un máximo de 500 productos o servicios al catálogo.

*Para comenzar a crear tu catálogo vas a ir a **MENÚ→AJUSTES→AJUSTES DE EMPRESA→ CATÁLOGO***



Toca el signo **+** de color verde; luego, **AÑADIR IMÁGENES**.

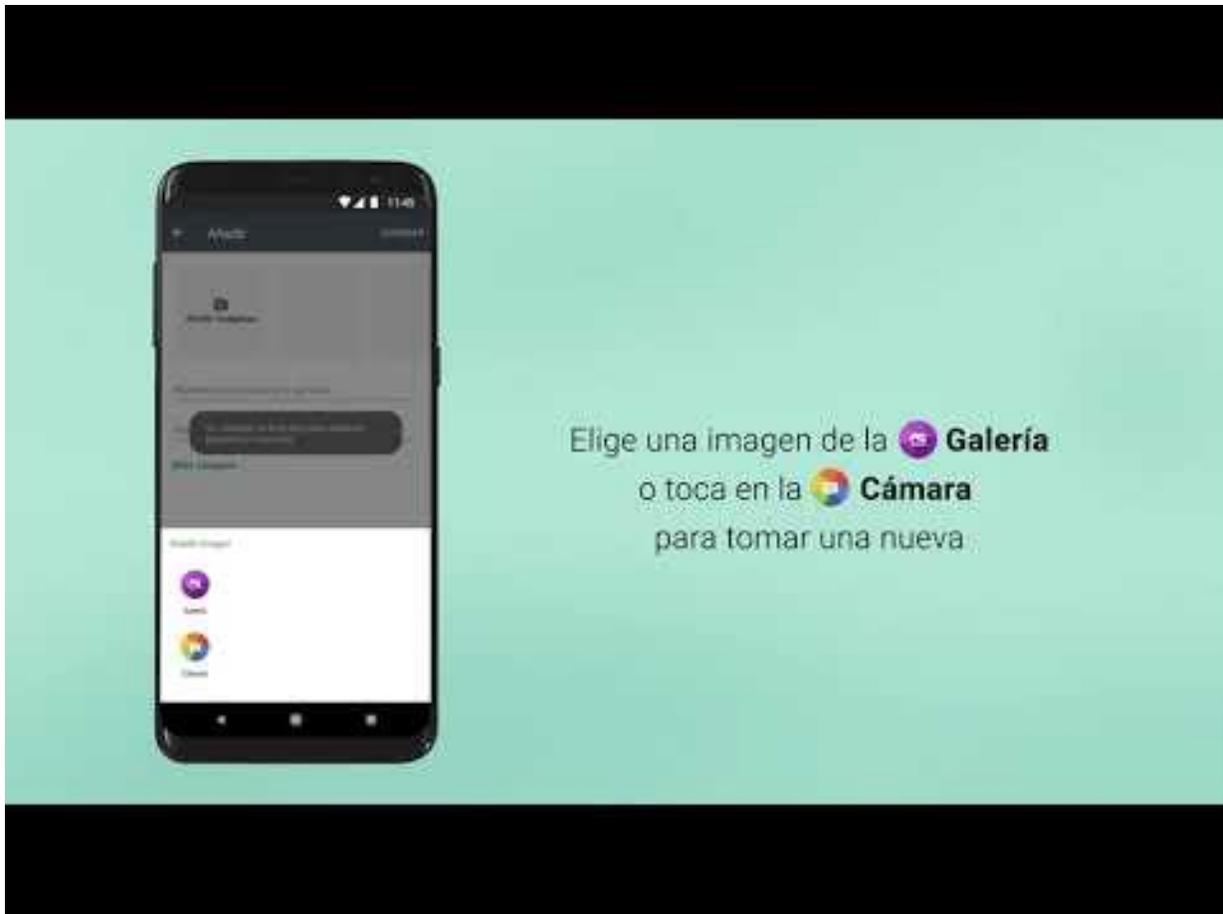
Toca **GALERÍA** para cargar imágenes de tus **FOTOS** o cámara para tomar fotos nuevas. **Puedes cargar hasta 10 imágenes.**

Proporciona el **NOMBRE DEL PRODUCTO O SERVICIO**. También puedes añadir detalles opcionales, como *el precio, la descripción, el enlace al sitio web y el código de producto o servicio para el producto cargado.*

Toca **GUARDAR**.



Mientras más detalles agregues a tu producto o servicio, más fácil será que concretes una venta.



Cómo eliminar un producto o servicio del catálogo

Ingresa al CATÁLOGO y mantén presionado el dedo sobre la imagen del producto o servicio que deseas eliminar. Toca el ícono ELIMINAR; luego, toca SÍ.

También puedes seleccionar la **imagen** del producto o servicio que deseas eliminar.

Todas las imágenes que se cargan al catálogo están sujetas a revisión. Esta revisión ayuda a confirmar que la imagen, el producto o el servicio cumplan con la Política de comercio de WhatsApp.

Si se rechaza un producto o servicio del catálogo, aparecerá un **signo de exclamación de color rojo junto a la imagen**. Si consideras que esto no está bien y deseas solicitar otra revisión, sigue estos pasos:

- Selecciona el producto o servicio rechazado para ver Detalles.
- Toca solicitar otra revisión.
- Toca MÁS INFORMACIÓN para revisar la Política de comercio.
- Escribe el motivo de la solicitud en el campo de texto.
- Toca Continuar.

Qué se puede vender por WAB y qué no

Cómo vemos **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.*



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

Retomando los AJUSTES DE EMPRESA también vamos a poder visualizar las ESTADÍSTICAS de uso de tu cuenta de WAB, si bien lo que ofrece **por el momento es acotado**, pueden servir como principio para tener un poco más de información sobre nuestros movimientos en la plataforma.

ENLACE DIRECTO o Clic para chatear

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.

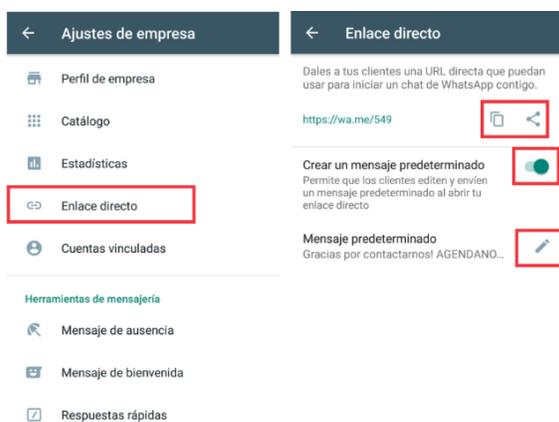
Pero además de comenzar un **diálogo** entre cliente-empresa, va a servir para **promocionar** nuestro WhatsApp a través de redes sociales como Facebook, Instagram, LinkedIn, o

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→ ENALCE DIRECTO**.*



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

Crear tu propio enlace

Si ya estás más ágil con la creación de enlaces directos podés usarlo en cualquier plataforma escribiendo `https://wa.me/<number>` donde dice `<number>` se completa el número de contacto en formato internacional. No incluyas los ceros, paréntesis ni guiones cuando añadas el número de teléfono en este formato.

Ejemplos:

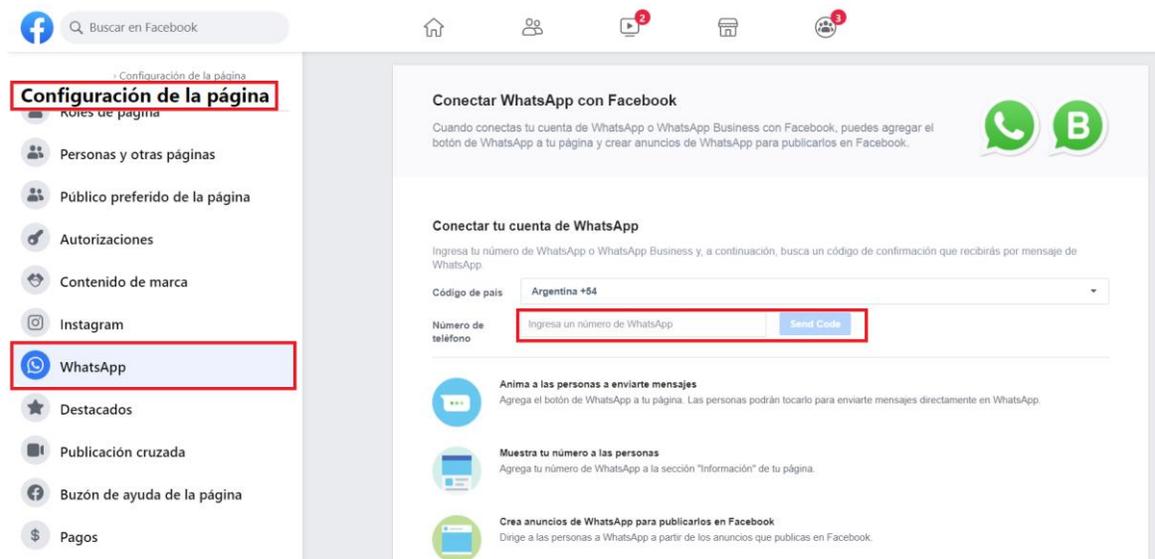
Usa: `https://wa.me/54236462****` o simplemente `wa.me/54236*****`

No uses: `https://wa.me/+054-(236)462****`

CUENTAS VINCULADAS

Podés vincular tu cuenta de WhatsApp Business con una página de Facebook o un perfil de Instagram para que los clientes tengan otra forma de comunicarse con tu empresa.

*Para vincular Facebook con WA, ingresá en tu Fan Page a CONFIGURACIÓN → WHATSAPP → agregar el número de teléfono en este formato: 236462*****



Paso siguiente, recibirás un código de Facebook en tu WhatsApp para ingresarlo y activar. Una vez realizada la activación vas a poder seleccionar: **USAR WA COMO BOTON DE LA PÁGINA** y **MOSTRAR EL NÚMERO DE WA EN LA PÁGINA**.

Usar "WhatsApp" como botón de la página

Si configuras el botón de WhatsApp como botón principal de tu página, las personas podrán enviarte un mensaje directamente en WhatsApp de forma muy sencilla.

 Sí

Mostrar número de WhatsApp en la página

Si muestras tu número de WhatsApp en la sección "Información" de tu página, las personas te encontrarán más fácilmente.

 Sí

Para vincular Instagram con WA, ingresá en tu app de Instagram a **EDITAR PERFIL → OPCIONES DE CONTACTO → WHATSAPP → agregar el número de teléfono en este formato: 236462******

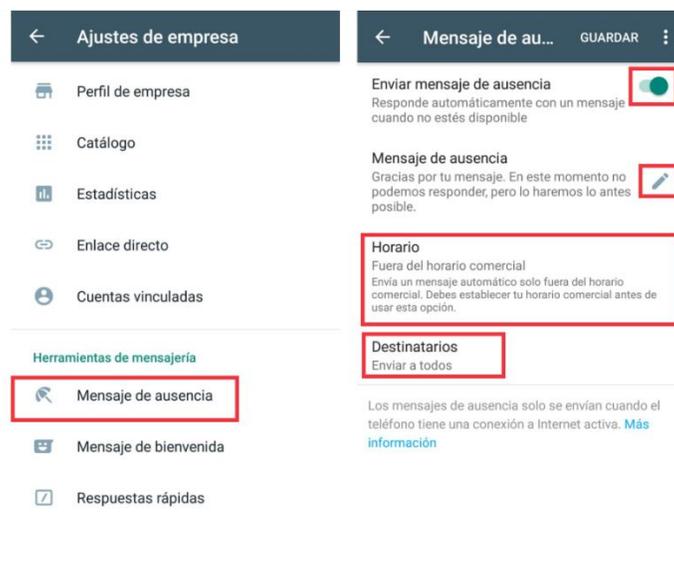
Herramientas de mensajería

3 herramientas que te van a facilitar el trabajo y vas a poder gestionar mejor el contacto directo con el cliente, para ello contamos con **MENSAJES DE AUSENCIA, MENSAJES DE BIENVENIDA Y RESPUESTAS RÁPIDAS**. Todas son optativas, se pueden activar y desactivar cuando sea necesario.

MENSAJES DE AUSENCIA

Responde automáticamente con un mensaje cuando no estés disponible, por ejemplo: *“Gracias por contactarnos, en este momento no estamos disponibles, volvemos pronto”*. *“Por el momento no estamos exceptuados del aislamiento social preventivo y obligatorio, quédate en casa, pronto volveremos”*.

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



En la sección de **HORARIO**, toca y elige entre estas opciones:

- **ENVIAR SIEMPRE** para enviar un mensaje automatizado siempre.
- **HORARIO PERSONALIZADO** para enviar un mensaje automatizado solo durante un horario específico.

- **FUERA DEL HORARIO COMERCIAL** para enviar un mensaje automatizado solo fuera del horario comercial. Esta opción solo está disponible si has establecido tu horario comercial en tu perfil de empresa. *(más utilizado)*

En la lista de **DESTINATARIOS**, selecciona una de estas opciones:

- **TODOS**, para enviar un mensaje a todas las personas que te envíen un mensaje fuera del horario comercial. *(más utilizado)*
- **LOS QUE NO ESTÁN EN LA LIBRETA DE CONTACTOS**, para enviar un mensaje a todos los contactos que no tengas guardados en tu libreta de contactos.
- **TODOS EXCEPTO...**, para enviar un mensaje a todos los contactos excepto a algunos específicos.
- **ENVIAR SOLO A....**, para enviar un mensaje a contactos específicos.

No te olvides de **GUARDAR** los cambios.

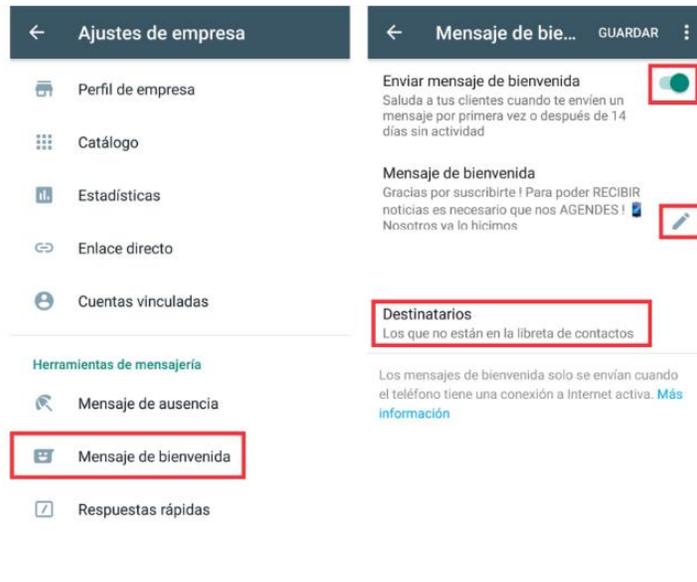


Aprovecha este mensaje para recordar horarios y días de atención u otros canales de comunicación como tu sitio web o contenido de valor para tu cliente.

MENSAJE DE BIENVENIDA

Al igual que los MENSAJES DE AUSENCIA vamos a poder activarlos y desactivarlos cuando lo necesitemos, con la diferencia **que se enviará por primera vez cuando el cliente contacte o luego de 14 días sin actividad.**

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



La configuración de los DESTINATARIOS funciona de la misma manera:

- TODOS
- **LOS QUE NO ESTÁN EN LA LIBRETA DE CONTACTOS (recomendada)**
- TODOS EXCEPTOS A ...
- ENVIAR SOLO A ...

Cómo aprovechar el Mensaje de bienvenida

El primer contacto con los nuevos usuarios de WA podemos darle un panorama de lo que necesitamos que sepa:

“Gracias por contactarnos! Somos (nombre empresa). Para recibir promos especiales es necesario que nos AGENDES, no te olvides de seguirnos en www.instagram.com/usuario y en www.facebook.com/usuario”

“Gracias por suscribirte, no te olvides de AGENDARNOS para poder recibir nuestros mensajes. Nuevo horario de corrido de 8 a 20 sábados y jueves. Reservá tu turno”

“Bienvenido/a! podés ver nuestra carta completa en _____ hacemos envíos GRATIS desde \$900. Hacé tu encargo con anticipación”

“Estamos en cuarentena, pero seguimos trabajando, mirá todos nuestros productos en”

Las posibilidades son infinitas y se adecúan según tu rubro y lo que quieras informar al respecto.



Si en los destinatarios eliges a LOS QUE NO ESTÁN EN TU LIBRETA DE CONTACTOS, vas a evitar repetir el mensaje de bienvenida a los clientes.

Por qué 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 contrario tendremos que enviar el mensaje contacto por contacto.

Mientras más datos agendes del cliente, será beneficioso a futuro para hacer envíos y poder segmentar en lo que al cliente le interese recibir. Por ejemplo, *si tenés la fecha de cumpleaños, vas a poder enviar un cálido mensaje de felicitaciones y ofrecerle un descuento especial en productos o servicios.*

También vas a poder utilizar las ETIQUETAS de WAB, más adelante voy a explicar su uso y qué beneficios van a aportar a tu negocio.



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 dispositivo.

CANCELAR GUARDAR

Google @gmail.com

+ Nombre

Teléfono +

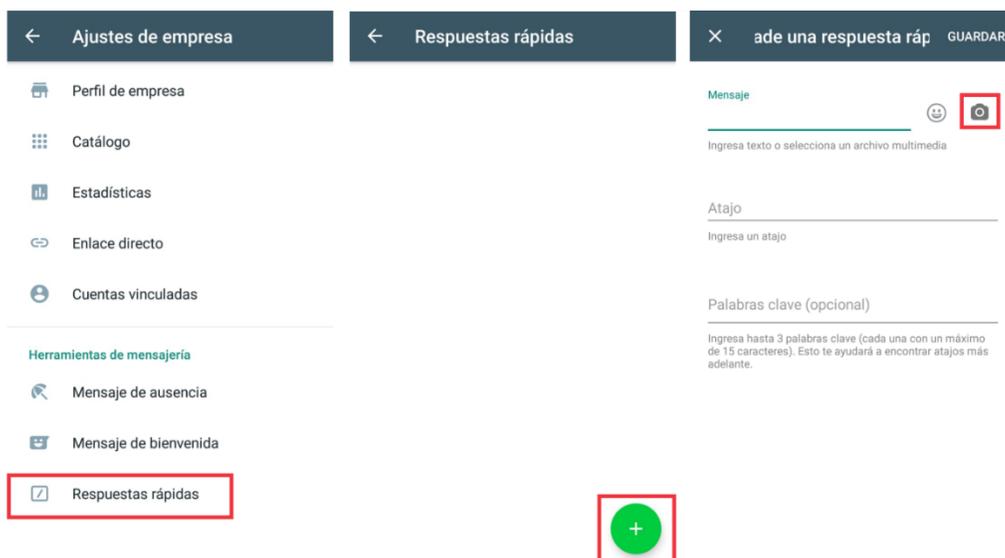
+54 9 Móvil

RESPUESTAS RÁPIDAS

Con las respuestas rápidas, podés crear atajos en el teclado para los mensajes que envías con frecuencia. Se puede usar texto, imágenes y emojis en tus respuestas rápidas.

Para crear 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**.



Por ejemplo: *“Gracias por contactarnos, te comparto el menú para que puedas elegir con tranquilidad. Tomamos pedidos hasta la hora 20.30. El envío tiene un costo de \$50”* y con la imagen adjunta del menú”. El atajo podría ser *“/MENU”*.

“Gracias por contactarnos, para este trámite es necesario que complete el formulario que adjunto, junto a copia y original del DNI” y el atajo podría ser *“/formulario008”*.

Entonces cuando vayas al chat y **escribas el atajo asignado**, va a salir el texto e imagen automático, solo habrá que enviar el mensaje. Si sólo escribís *“/”* se van a desplegar todas las respuestas automáticas que tenés guardadas, no es necesario memorizar el atajo.

Es una buena herramienta que puede mejorar las consultas reiteradas en tu WAB, vas a poder brindar una respuesta bien completa sin tener que escribir todo el mensaje.



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

¿Por qué no puedo guardar mi respuesta rápida?

Hay ciertas limitaciones para guardar tus respuestas rápidas. Estas incluyen las siguientes:

- 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:
! # \$ % & ,) * + - . / \ : ; < = > ? @ [] ^ _ ` { | } ~ x ÷ "
- El límite de caracteres de cada palabra clave es de 15.

ETIQUETAS

Usá las etiquetas para organizar a tus clientes o chats. Mantené presionado sobre cualquier mensaje para etiquetarlo.

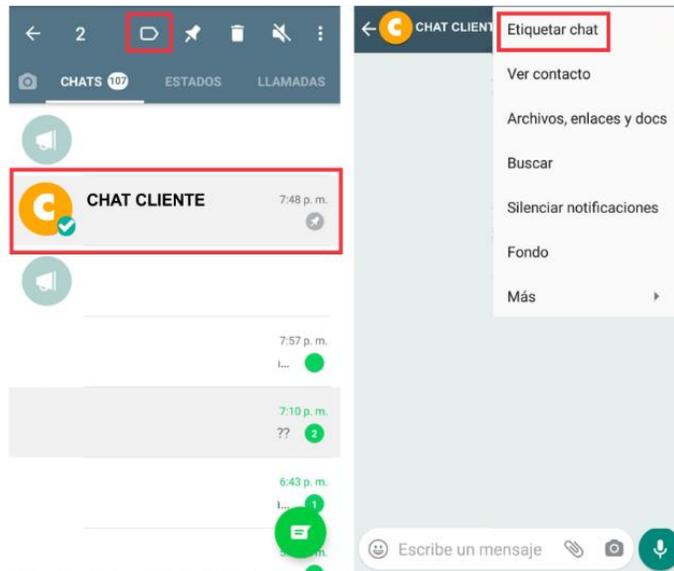
CREAR UNA ETIQUETA DE WHATSAPP

- 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 → ETIQUETAR**

Por ejemplo:

- 🏷️ **NUEVO CLIENTE**
- 🏷️ **PENDIENTE DE PAGO**
- 🏷️ **PEDIDO SIN ENVIAR**
- 🏷️ **CLIENTE SPA**
- 🏷️ **CLIENTE MASAJES**

Para crea una etiqueta abre WA → **selecciona** el chat a etiquetar → en los iconos de arriba tilda la **etiqueta**. Podés seleccionar varios chats.



De esta forma vamos a poder agrupar nuestro chat de la forma que nos resulte cómoda para agrupar clientes, ver tareas pendientes, facturación, etc.

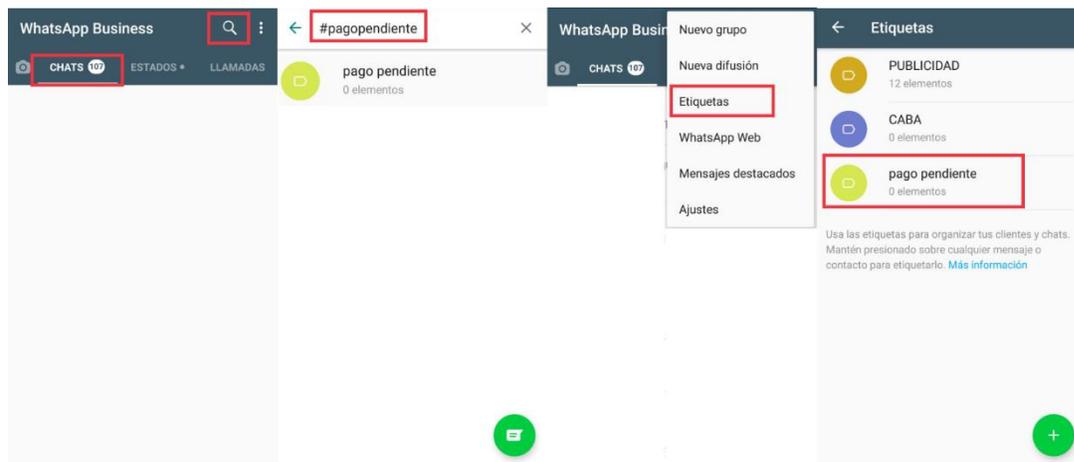
Encontrar una etiqueta de WhatsApp

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.

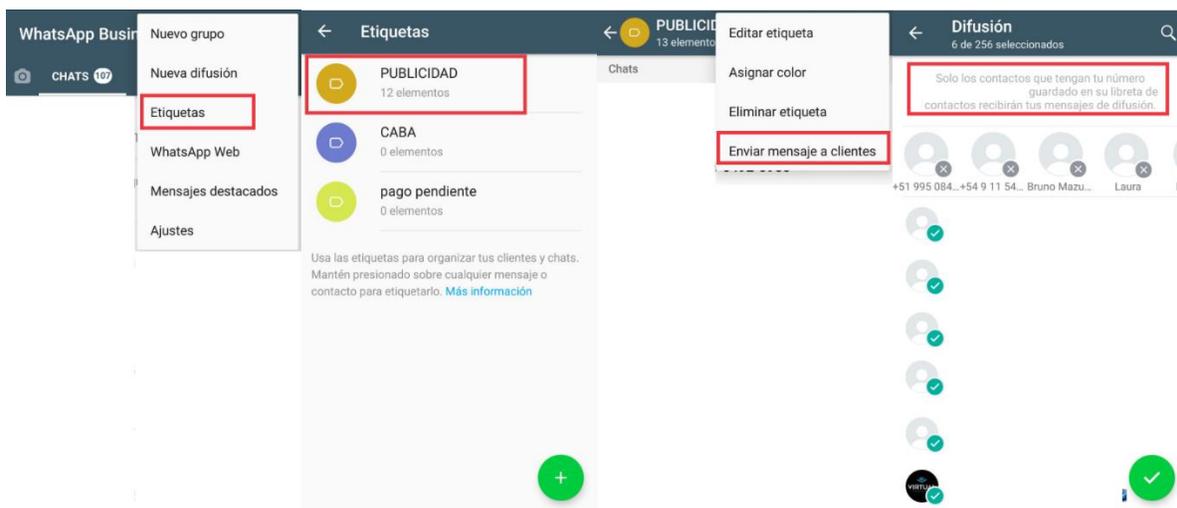
Crear una lista de difusión desde una etiqueta

Estas es una de las herramientas más fructíferas que tiene WAB, ya realizada la segmentación de clientes con las etiquetas vas a poder crear listas de difusión y enviar el contenido adecuado a cada categoría.

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.

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



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

Cómo usar las LISTAS DE DIFUSIÓN

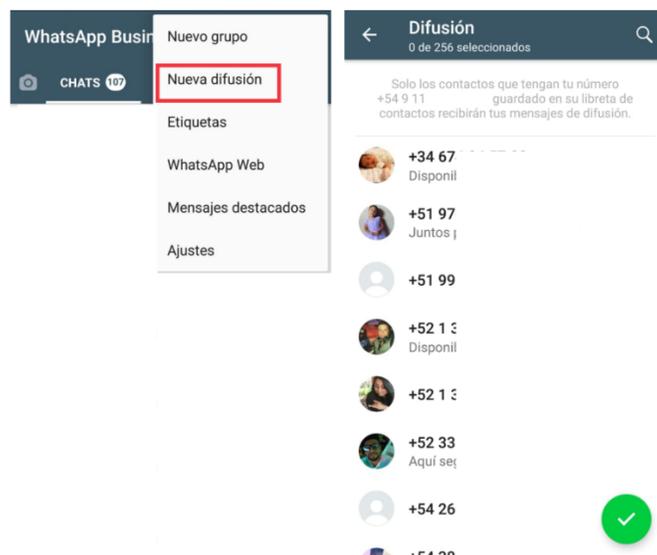
Con la función de listas de difusión podés enviar mensajes a varios contactos a la vez. Cuando usas estas listas, **podes volver a difundir un mensaje a los mismos destinatarios sin tener que seleccionarlos de nuevo uno por uno.**



Cuando hagas envíos a Listas de Difusión, hazlo de a una por vez, con horas o minutos de diferencia. Enviar masivamente puede bloquear tu cuenta.

Cómo crear una lista de difusión

Para crear una lista de difusión, abre WA, ve a MENÚ → NUEVA DIFUSIÓN → selecciona todos los contactos que quieras incluir → toca TILDE VERDE de confirmación.



Así crearás una nueva lista de difusión. **Solo los destinatarios que tengan tu número de teléfono guardado en sus listas de contactos podrán recibir tu mensaje.** Los destinatarios recibirán el mensaje como si fuera un mensaje individual.

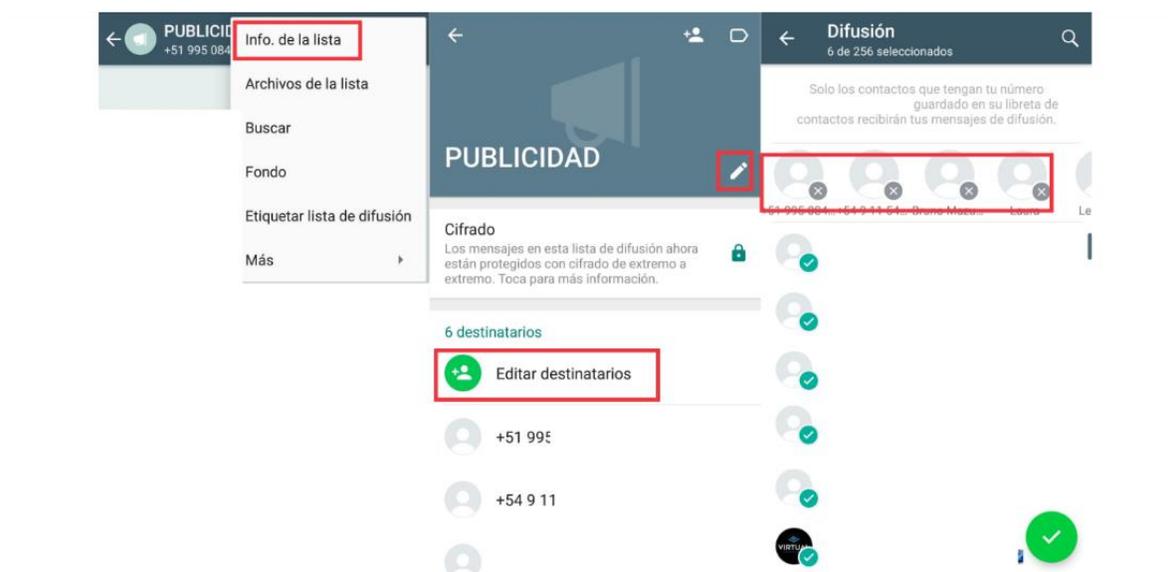
Cuando respondan, su mensaje aparecerá en la pantalla de CHATS como una conversación individual. **Sus respuestas no se envían a otros destinatarios de la lista de difusión.**



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

Cómo editar la lista de difusión

Para editar una lista de difusión, *abre WA, ve a la LISTA DE DIFUSIÓN* → *MENU* → *INFO DE LA LISTA*.



En la pantalla puedes hacer lo siguiente:

Cambiar el **nombre** de la lista de difusión si tocas **EDITAR**.

Añadir destinatarios a la lista si tocas **EDITAR DESTINATARIO**.

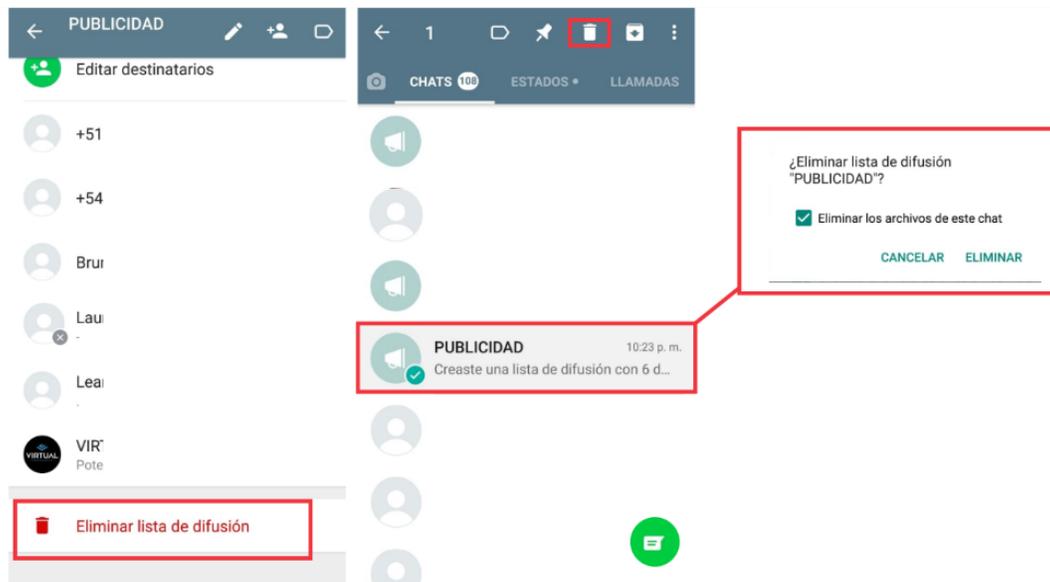
Eliminar destinatarios si tocas **EDITAR DESTINATARIO** → "x" junto a los contactos que desees eliminar → confirma el cambio con el **TILDE VERDE**.

Cómo eliminar una lista de difusión

Mantén presionada la lista de difusión que desees eliminar.

Presiona el ícono **ELIMINAR**. Puedes elegir si **deseas eliminar los archivos multimedia** o no.

También puedes abrir la lista de difusión que desees eliminar y tocar su nombre o los destinatarios > **Eliminar lista de difusión** > **ELIMINAR**.



ESTADOS – Mejor conocidos en como “historias”

Tus actualizaciones de estado solo las pueden ver las personas cuyos números de teléfono tengas almacenados en tu libreta de contactos y que tengan tu número de teléfono en sus libretas de contactos, que podemos llamarlo **CONTACTO MUTUO**.

Puedes elegir compartir tus actualizaciones de estado con:

- MIS CONTACTOS
- MIS CONTACTOS, EXCEPTO ...
- SOLO COMPARTI CON ...

De forma predeterminada, tus actualizaciones de estado se comparten con todos tus contactos.

Para escribir un texto de ESTADO, abre WA, ve a la pestaña ESTADOS y toca el LAPIZ DE EDICIÓN

Para compartir una foto o video de ESTADO, abre WA, ve a la pestaña ESTADOS y toca la CÁMARA. Desliza para arriba para ver tu galería.



Si compartes un enlace en el texto, se creará un acceso directo. Utilízalo para difundir tu web y redes sociales. Utiliza http:// delante.



WhatsApp Web (en tu navegador)

No reemplaza la versión de WhatsApp Business, es un complemento para administrar la app de una forma más práctica desde tu computadora sin instalación previa. También se puede utilizar con la versión tradicional de WhatsApp.

Para hacer práctico el uso de WAB puedes utilizar la plataforma web oficial ingresando en <https://web.whatsapp.com> es necesario tener conexión a internet. No es necesario que tu teléfono y pc estén conectados a la misma señal de WiFi.

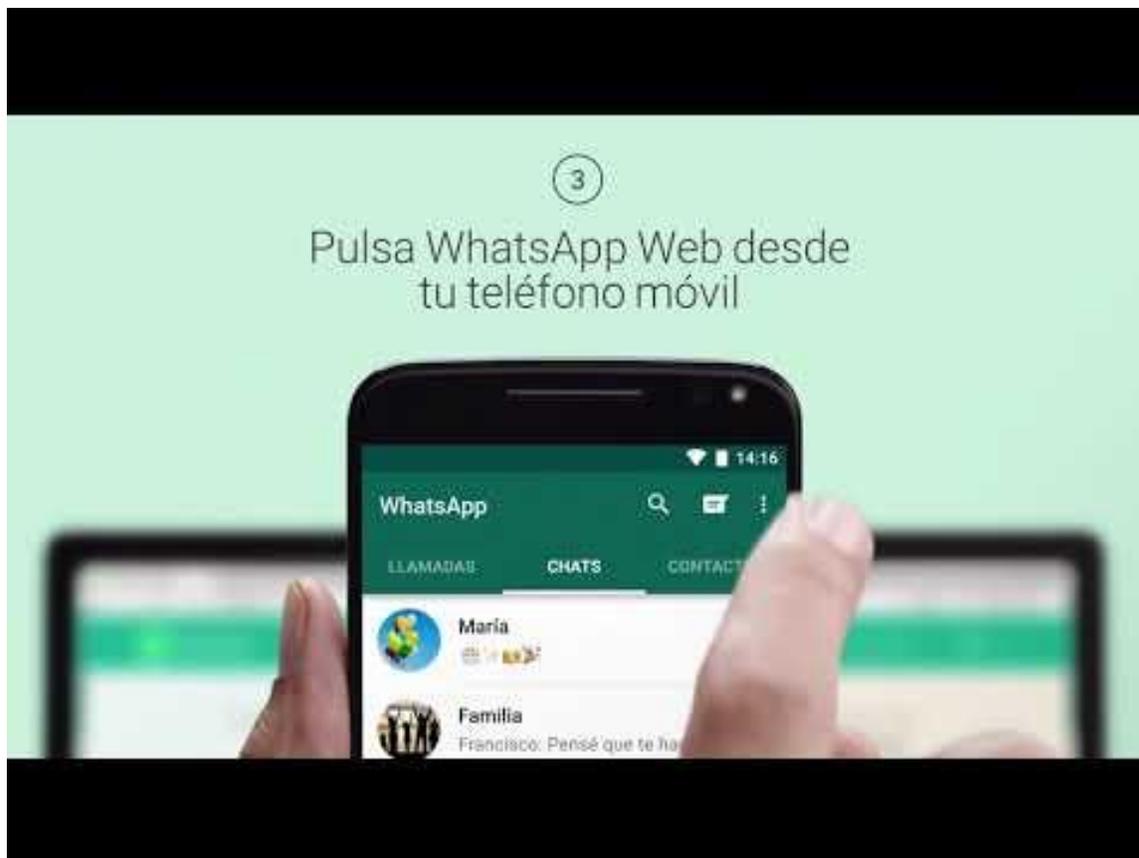
Para abrir WhatsApp Web ingresa a web.whatsapp.com → abre el WA en tu celular, MENÚ → WHATSAPP WEB → ESCANEA AL CÓDIGO QR.



Si ya tenés otras sesiones abiertas, vas a visualizar un listado de DISPOSITIVOS CON SESIONES ABIERTAS. Se pueden cerrar todas las sesiones o bien apretando en el margen derecho superior el botón + y escanear un nuevo código y abrir una nueva sesión.

Requisito: Windows 8 o posterior.

Descargar WhatsApp Escritorio para Mac o Windows



Otra alternativa es descargar la aplicación en la PC para no ingresar desde un navegador, el funcionamiento es el mismo. Requiere de instalación en sencillos pasos.

No reemplaza la versión de WhatsApp Business, es un complemento para administrar la app de una forma más práctica. También se puede utilizar con la versión tradicional de WhatsApp.

- Ingresar en <https://www.whatsapp.com/download/>
- Descarga y aceptar las Condiciones y Políticas de Privacidad de WA.

Para abrir WhatsApp Escritorio ingresa al programa instalado → abre el WA en tu celular, MENÚ → WHATSAPP WEB → ESCANEA AL CÓDIGO QR.

Las funciones son más acotadas en cuanto a CONFIGURACIÓN, el resto funciona similar a la app del celular. Ambas opciones son oficiales de WhatsApp.

Requisito: Windows 8 o posterior.



Las funciones son acotadas, utilízalo para administrar tus mensajes y contestar. AMBAS SON OFICIALES DE WHATSAPP

Cómo crear una base de datos

Hasta el momento has descargado y configurado WhatsApp Business, pero aún no tenés un listado de clientes o bien querés llegar a potenciales clientes.

En todo negocio es imprescindible tener listados de clientes, con la mayor cantidad de datos posibles. Es una de las reglas básicas de la fidelización y la experiencia de cliente.

Es momento de dar a conocer y posicionar tú WAB como canal de comunicación y atención al cliente, y como plataforma complementaria de ventas.

SITIO WEB

Si tu empresa tiene un sitio web, te recomiendo **agregar tu número de WhatsApp** con link directo, que lo podés crear con **la herramienta de enlace directo**, *en la pestaña de "contacto", al pie de página y en los enlaces de redes sociales*. También existen complementos para **agregar un botón de chat a WAB**. Es una forma de integrar tu WAB a tu web y generar nuevos contactos.

The screenshot displays a WhatsApp Business interface with three main sections:

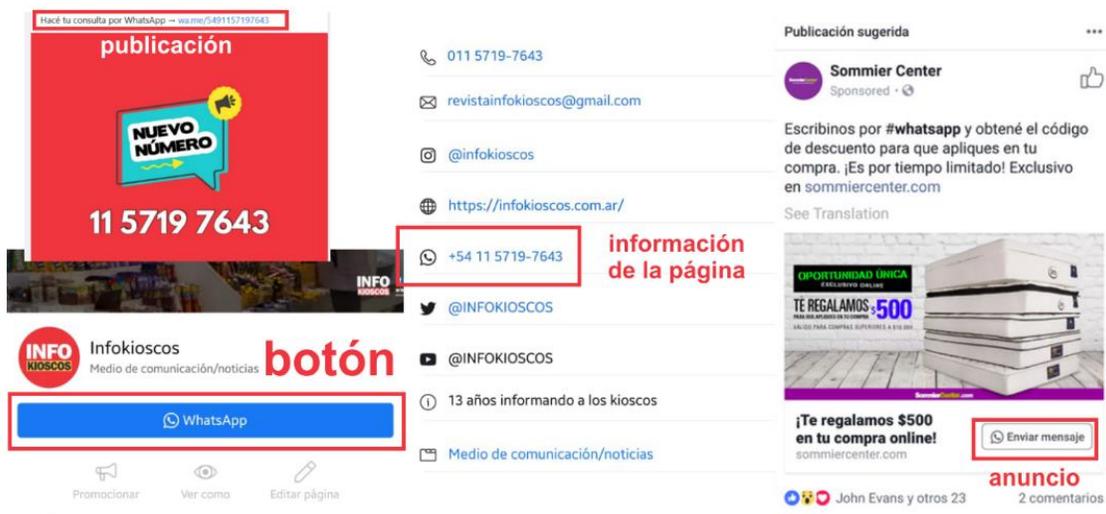
- WhatsApp Chat Window:** A green header with the WhatsApp logo and a close button. Below it, a form titled "Completa con tus datos" (Complete with your data) for communication with an advisor. Fields include "Nombre" (Name), "Nº de WhatsApp" (WhatsApp number, set to AR (+54)), and "Mensaje" (Message). A green "Iniciar Chat" (Start Chat) button is at the bottom.
- Datos de contacto (Contact Data):** A white panel with a location pin for "Intendente Solana". It lists contact options: "Solicita TURNO" (Request Appointment), "Teléfono 236 454 5310", "WhatsApp 236 457 1106", "Facebook", "Instagram", and "implantecapilarjunin@gmail.com".
- Promotional Banner:** A purple and white banner with the text "AUMENTO LOS RESULTADOS DE TU NEGOCIO EN EL HABITAT DIGITAL" (Increase the results of your business in the digital habitat). Below the banner, it says "Posiciona tu marca o negocio en el mundo online, construyendo una comunidad en redes sociales y comunicando toda su esencia con personalidad propia." and features a green button that says "¡Contame de vos!" (Tell me about you!).

REDES SOCIALES

Hay varias formas de utilizar las redes sociales para atraer nuevos contactos, voy hacer hincapié en Facebook e Instagram.

FACEBOOK

1. Mediante una **Publicación** con imagen agregando el enlace en la descripción. Sin imagen con el **enlace directo** para que, al hacer clic, pueda chatear con vos de forma inmediata.
2. **Botón de la página** al junto a la portada y foto de perfil de tu Fan Page.
3. Descripción de la Información, como mencioné en el apartado de “Cuentas vinculadas”.
4. Mediante **promoción** paga en el Administrador de Anuncios de Facebook, con un llamado a la acción “*Enviar Mensajes*”.

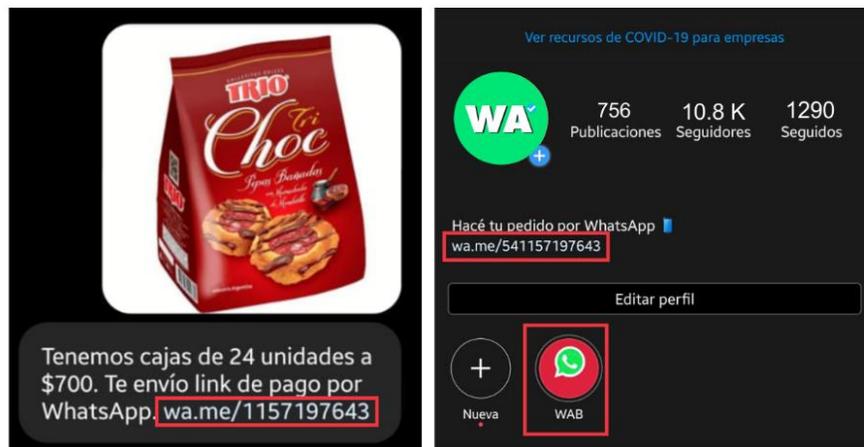


INSTAGRAM

Por el momento no tiene opciones para sincronizar WhatsApp, al igual que Facebook, a pesar que pertenecen a una misma compañía. Las plataformas se transforman en referencia a la experiencia de usuario, por lo que quizás pronto dispondremos de más alternativas para vincular WAB.

1. Los **enlaces en las publicaciones no permiten hacer clic**, podemos optar por agregar el número y que los usuarios nos agenden. Hacerlo en este **formato 236 455 6666 será más fácil de memorizar**.
2. Utilizá el espacio de “sitio web” en la **descripción de tu perfil**: wa.me/236XXXXXXX
3. Las historias sólo permiten agregar enlaces en las cuentas verificadas o con más de 10 mil seguidores. Creá **una historia con tu número y dejala en historias destacadas**. Agregá a la imagen o video que compartas tu número de WAB.

- Podés compartir tu enlace directo en un **mensaje privado (DM)**, de esta forma la persona que reciba el link, va a poder hacer clic.
- Se pueden incluir enlaces para hacer clic en la **descripción de cada publicación de IGTV**. Para ver la descripción, los usuarios tendrán que tocar el icono de flecha que se encuentra junto al título de la publicación. Como los usuarios tendrán que ampliar la descripción de forma activa para ver cualquier enlace, asegúrate de que hablas del enlace durante el vídeo de IGTV.
- Podés **agregar tu contacto en el perfil para llamadas y SMS**.



IGTV tiene dos funciones con enlaces, quizás te sirvan para utilizar otras estrategias. Empieza a usarlo.

Estrategias para captar nuevos contactos de WhatsApp

SORTEOS

Por ejemplo: “La marca de indumentaria realiza un sorteo, la consigna es postear en tu Instagram un look total black, etiquetar a la marca y 2 personas, si envías tu publicación por WA al 236 455 XXXX duplicá chances” Siempre utilizando todas las redes sociales.

ATENCIÓN AL CLIENTE POST VENTA

“La empresa vende una heladera, el vendedor solicita contacto de WhatsApp. A la semana la empresa contacta al cliente para comprobar su nivel de satisfacción”.

“Carla lleva a reparar su auto, la persona encargada del taller le solicita su contacto para darle un diagnóstico y presupuesto. Posterior a la atención, le notifican a Carla cuando se aproxima el cambio de aceite y filtro”

ENVÍO DE INFORMACIÓN RELEVANTE PARA EL CLIENTE

“Romina realiza una compra, la empresa le solicita su número para enviar la factura electrónica”.

“Matías vende un producto de la empresa y solicita a Valeria su contacto para enviarle un video explicativo de usos y recomendaciones”

PROMOCIONES

“Luciana visita una perfumería y realiza una compra mayor a \$2000, el vendedor ofrece un cupón de descuento para la próxima compra. Solicita contacto de WA para enviar el cupón”.

“Mariano compra el alimento para sus mascotas, la tienda solicita su contacto para enviar promociones y descuentos del alimento que normalmente compra”.

FICHA DE CLIENTES

“Julio visita un spa con masajes, al ingresar completan sus datos y contacto de WhatsApp para solicitar y recordarle su turno”.

“Fernanda realiza una compra en una tienda de ropa deportiva, en la caja le solicitan completar sus datos en la ficha para participar por una orden de compra. La empresa utiliza sus datos para saludarla el día de su cumpleaños y ofrecerle un descuento especial, a su vez envía contenido relevante, como ofertas bancarias, descuentos especiales, entre otros”.

DELIVERY

“Gastón visita su bar preferido, al pedir la cuenta el negocio le brinda un contacto para que pueda disfrutar de las delicias en la comodidad de su hogar”.

“El mercado de alimentos ofrece un nuevo servicio a sus clientes: envío a domicilio. El pedido se realiza por WhatsApp”.

“Marta quiere realizar un regalo a su amiga, la bombonería que sigue en redes sociales ahora ofrece “regalos a domicilio” Marta elige el regalo perfecto a través del catálogo de la bombonería, abona con su billetera virtual y adjunta el domicilio para realizar el envío. Marta no tuvo que ir a la bombonería. Realizó una compra en 5 minutos”.

Cosas que no deberías hacer como empresa en WAB

NO TE CONVIERTAS EN SPAM

Uno de los fines de esta aplicación es el de liberar a WhatsApp de mensajes de SPAM por parte de los negocios. **No hagas envíos diarios, utilizá un calendario semanal o por quincenas. Sólo envía lo relevante.**

No utilices el contacto de una persona **sin su consentimiento**, dejá que la persona haga el contacto y vos respondés.

Si muchas **personas te bloquean en WhatsApp**, al final es muy posible que te suspendan la cuenta de WhatsApp.

Las **listas de difusión** solo usalas cuando sea necesario.



En el primer contacto con tu cliente por WAB recordale que puede enviarte cuando no quiera recibir más información y evitá los bloqueos.

RESPETÁ LAS NORMAS DE WHATSAPP

No utilices softwares o aplicaciones de terceros, es decir, que no pertenezcan a WhatsApp. Al momento solo tiene “WhatsApp Messenger” el tradicional, “WhatsApp Business”, “WhatsApp Web” y “WhatsApp Escritorio”.

Hay herramientas de terceras partes, pero no son lógicamente oficiales y son una violación de las normas de WhatsApp, por lo que pueden **acarrear una suspensión de la cuenta de WhatsApp en ese número de teléfono, con todo lo que conlleva.**

DEJAR A LA ESPERA

No responder los mensajes es una señal de **ausencia y demora** que genera disconformidad en la clientela. Trata de resolver todas las consultas en el día. En otras plataformas las empresas que más rápido responden tienen mejor puntuación.

SIN GRUPOS ES MEJOR

¡Regla de oro! No crees grupos para compartir mensajes, estarías infringiendo **la Ley de Protección de Datos** al liberar el número telefónico de tus clientes. Además, ¿Quién no ha silenciado un grupo?

RESPETÁ LA ZONA CONFORT

No reenviar mensajes a **personas que no han respondido a los últimos mensajes** nuestros (para ello habría que emitir preguntas para comprobar su interacción y así medir si es interesante este canal de comunicación para la marca).

LO PERSONAL Y LO LABORAL VAN EN DISTINTAS LÍNEAS

No utilices el espacio de tu empresa para compartir estados con fotos o videos personales. Recordá ser profesional, aunque puedas mantener la frescura de la informalidad.

RESUELVE PROBLEMAS

Cuando un cliente acuda a vos, tratá de resolver todas sus dudas. Sé una fuente de resoluciones y no de problemas. “Eso no lo he probado”, “Soy nuevo”, “No lo sé”, “Voy a preguntar” generan una connotación negativa.



Generá contacto a través de estados, formulá preguntas y contesta rápido

Consejos para utilizar WAB

DEJA EN CLARO QUE SOS UNA PERSONA

Introducí tu nombre en las respuestas de “atención al cliente”, no solo el nombre de tu empresa o especialidad, para que la otra persona sienta que **hay un humano de carne y hueso al otro lado de la conversación.**

TRATO CORDIAL Y RELAJADO

Sé **amable con el cliente**, recordá que estás estableciendo una relación comercial, pero ante todo mantené la frescura que da el trato de par a par. Que tus mensajes no parezcan un robot escribiendo. Utiliza emojis, cuando el diálogo amerite. Generá confianza respetuosa. Que el cliente se sienta cómodo al hablar.

CUIDÁ LA ORTOGRAFÍA Y NO GRITES

Activa el **corrector ortográfico** en tu teléfono o tu ordenador (si estás usando WhatsApp Business de escritorio). Si utilizas mayúsculas y no es un título pueden interpretarse como que estas GRITANDO.

CONTACTO MUTO Y FLUÍDO

Si te ponés en el lugar de los demás, reconocerás que **no te gusta recibir mensajes sobre algo que no te interesa**. Entonces envía solo contenido relevante que haya solicitado el cliente.

Utiliza el "estado" para comenzar un diálogo.

En algunas oportunidades y contextos los **mensajes directos pueden resultar invasivos**, si los usuarios no han iniciado una conversación.

Deja, entonces, que ellos mismos tomen la decisión **de consumir tus contenidos y tal vez iniciar una conversación**. El método ideal para esto es utilizar los “estados de WhatsApp” (el equivalente a las historias de Instagram o Facebook).

A través de ellos puedes publicar cualquier tipo de información, audiovisual e interactiva, disponible solo durante 24 horas.

HORARIOS y DÍAS CLAVES

No existe una regla. Si **hay estrategias para lograr el objetivo**, utilizando como herramienta el día y la hora.

Si pensamos en nuestros clientes, el servicio y/o productos que ofrecemos, vamos a poder armar mentalmente un **calendario con días y horarios para enviar puntualmente determinado contenido**.

Por ejemplo: *“Si soy una pizzería que trabaja solo por la noche y voy a enviar el menú de variedades y la promo del día, el envío por WAB va a tener un mejor horario de lectura por la tarde temprano. Adaptado al contexto de aislamiento y restricciones de horarios, el envío a domicilio tiene que comenzar entrada la noche. Por lo que tenemos una organización previa de pedidos y un tiempo de decisión del cliente”*

“Puntualmente rubro restaurante y bares marca una tendencia desde el día miércoles al domingo, aún en aislamiento”.

Respetá los **HORARIOS DE DESCANSO**, no hagas envíos muy tardes ni muy temprano.

Si organizas envíos, tratá de **CONCRETARLOS EL MISMO DÍA**, por lo que, si vas a utilizar WAB, hazelo por la mañana o medio día.

SÉ BREVE. SIN AUDIOS.

La mayoría de las personas **utilizamos WhatsApp en cualquier momento del día**, es decir, **miramos de un solo vistazo** mientras estamos con otras actividades, por lo que, **si enviamos textos largos o audios, quizás no tengamos una devolución**.



Si tu respuesta no cabe en unas pocas líneas en la pantalla del Smartphone, es demasiado largo. Los audios entre 10 y 20 SEGUNDOS.

CLARIDAD y RELEVANCIA

Directos: di lo que tienes que decir, **evita generar incertidumbre o confusión.**

Claros: no divagues en las ideas, haz que tu **mensaje se entienda muy bien en la primera lectura.**

Relevantes: **enfócate en el interés de tus clientes,** no en tu interés personal ni comercial.

Compactos: **envía todo el contenido en un mismo mensaje,** no en varios mensajes, porque estos resultan molestos.

EXPECTATIVA vs REALIDAD

Si vas a optar por enviar contenido con imágenes, que sean de tus productos, no las descargues de Google. Si tenés una empresa madre que genere las imágenes utilízalas de su web oficial o redes sociales. Nadie quiere recibir un producto que no es el que vió en las fotos.

SE CREATIVO Y NO REPETITIVO

Si cada día te levantas y empiezas el día con el mismo “estados” o envías siempre el mismo mensaje, llegará un momento dónde **pasará desapercibido.**

Si utilizamos siempre los mismos recursos, deja de ser vistoso y novedoso al público más antiguo. WAB tiene varias herramientas para disparar tu creatividad: **TEXTO, IMAGEN, VIDEO, GIF, stickers, emoticones, documentos de texto, pdf** y enlaces con las que podemos hacer contenido creativo.

Diseña contenido audiovisual atractivo y de consumo rápido. **QUÉ SEA LEGIBLE, no ocupes más del 50% de tu imagen con texto. Resulta largo de leer.**

Los usuarios de WhatsApp suelen ser muy buenos consumidores audiovisuales, pues el **texto no está entre sus opciones favoritas.** Podés conseguir altos niveles de interacción si envías contenidos en formatos como:

- Infografías compactas
- Vídeos cortos
- Imágenes explicativas