



ALTAG

MODO CONVERSACIÓN

Whatsapp Business para impulsar tu negocio

Federica Vila

 **entel**
empresas

¿Qué tienen en común?



La cura para tu
contractura de
espalda

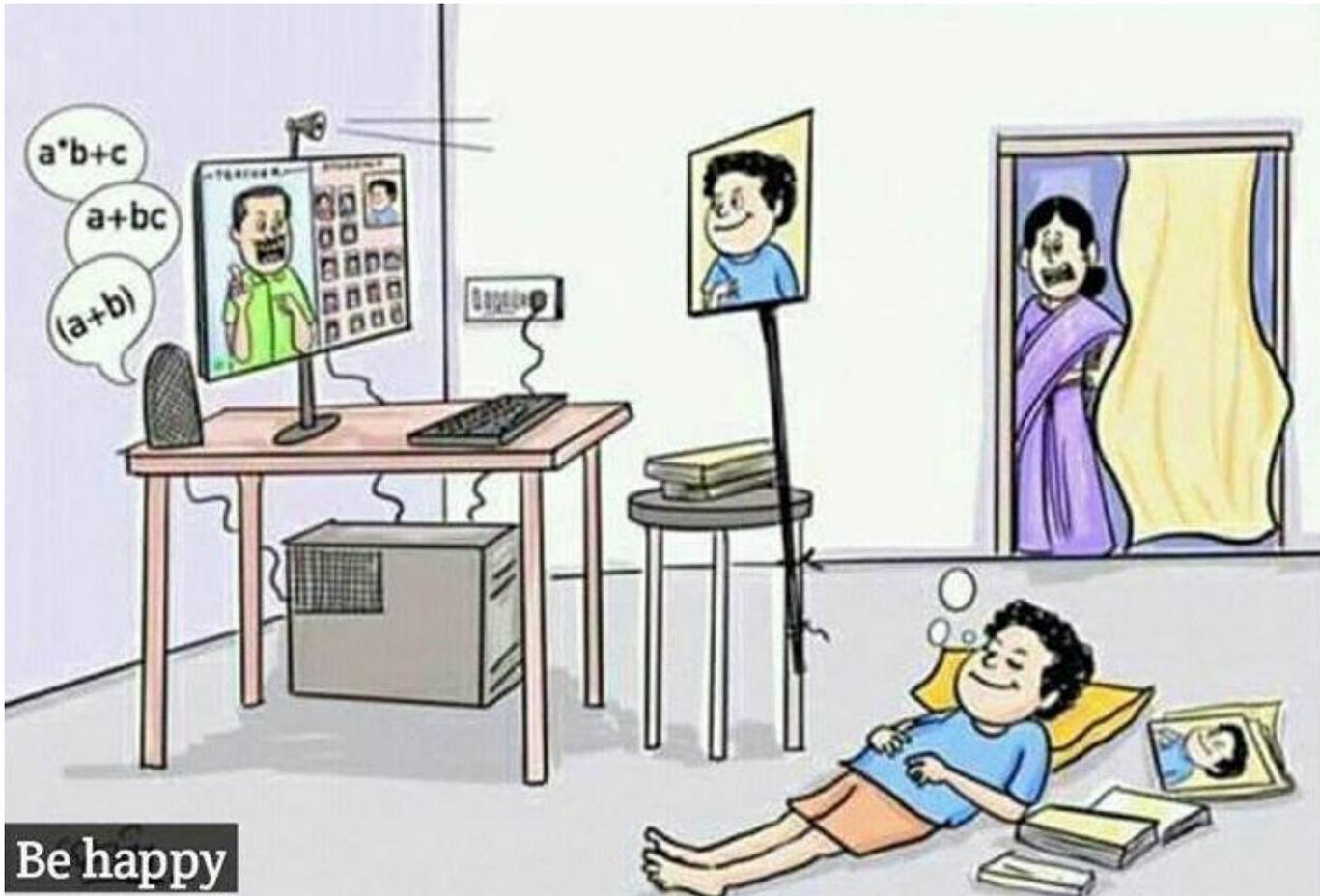


La casa de tus
sueños

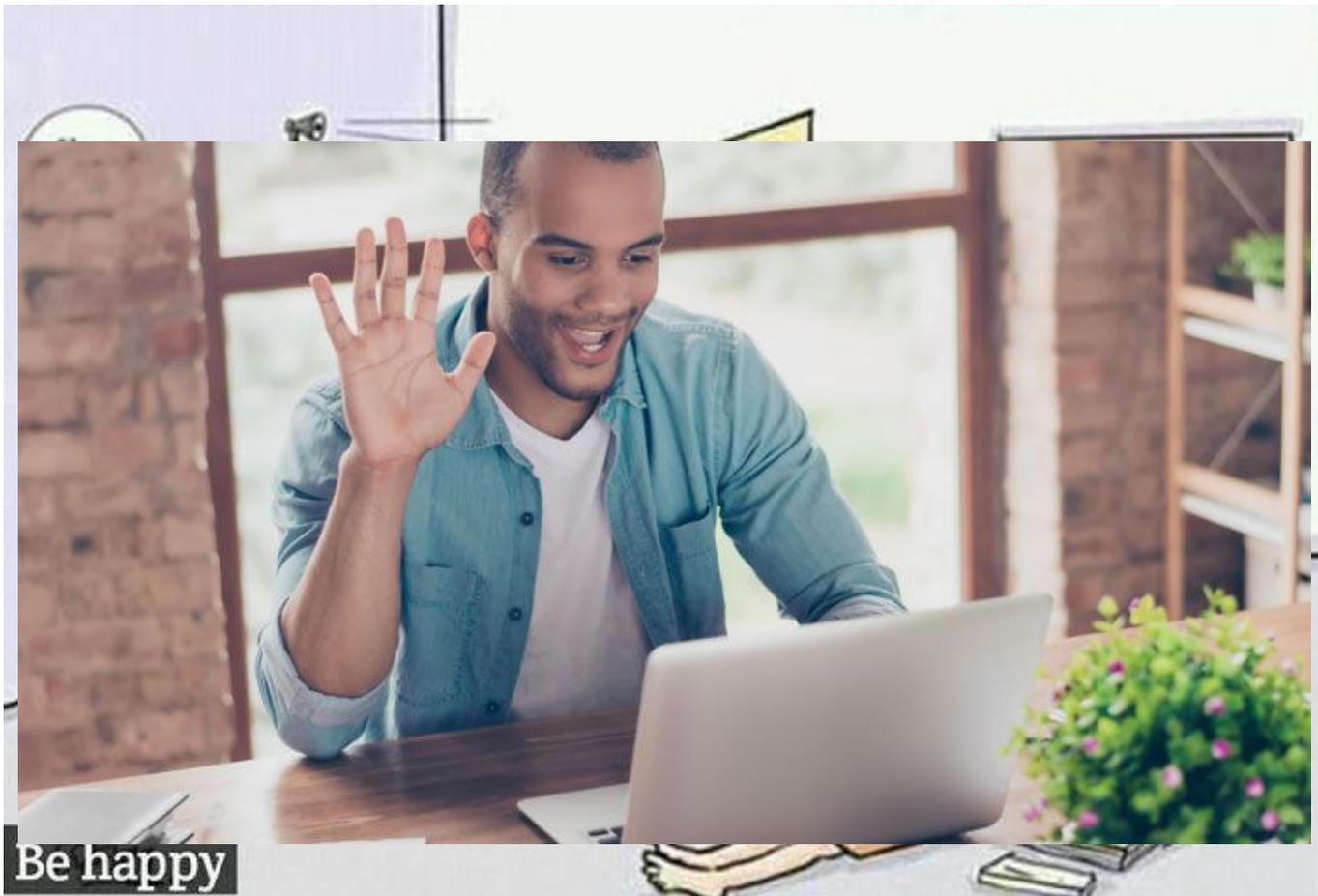


Este taller

***TODO ESTÁ
EN INTERNET***



Be happy



Be happy



SOMOS SERES SOCIALES

*y valoramos que haya alguien de carne y
hueso del otro lado*







FUE UN EPIC FAIL





#dato

344

son las veces que el estadounidense promedio revisa su teléfono por día. Un 31 % más que en 2021

#dato

+28%

aumento de las solicitudes de servicio al cliente por mensaje en 2021

93%

93% de los consumidores quieren comunicarse a través de mensajes, pero menos de un tercio informan haber recibido textos de ellos.

Las personas...

- buscan opciones
- posiblemente estén muy ocupadas
- no quieren esperar
- a veces solo necesitan una respuesta rápida
- están acostumbradas a usarlos:
- a veces solo necesitan una respuesta rápida
- posiblemente prefieran textear
- buscan buena experiencia de usuario
- quizá busquen más que palabras

Es hora de activar el

MODO CONVERSACIÓN



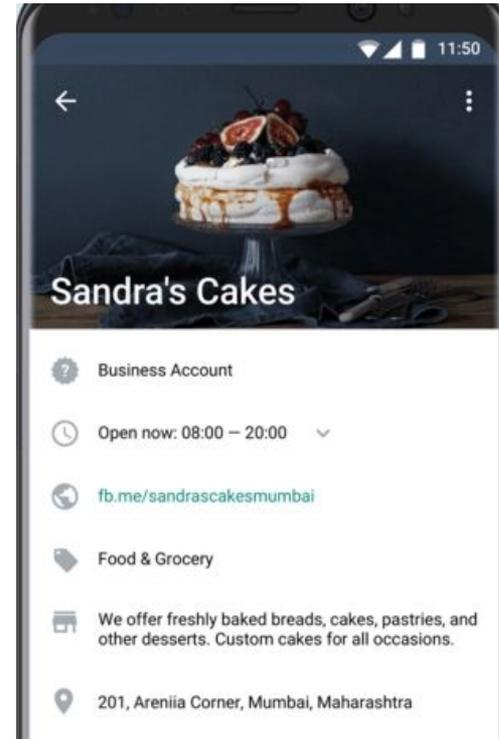
¿Qué es Whatsapp Business?

WhatsApp Business, una **versión especial** del conocido servicio de mensajería instantánea, diseñada especialmente para que las **Pymes puedan comunicarse con sus clientes** y cuenten con **herramientas útiles** que no están presentes en la app original.



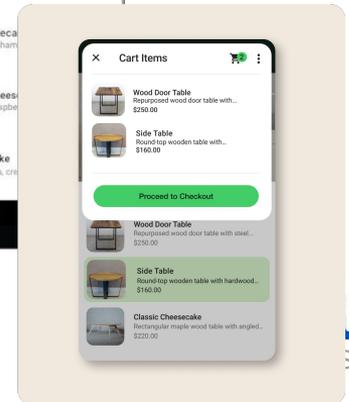
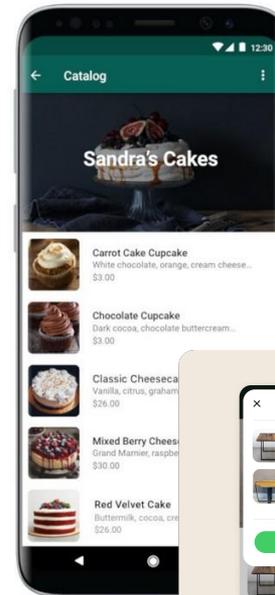
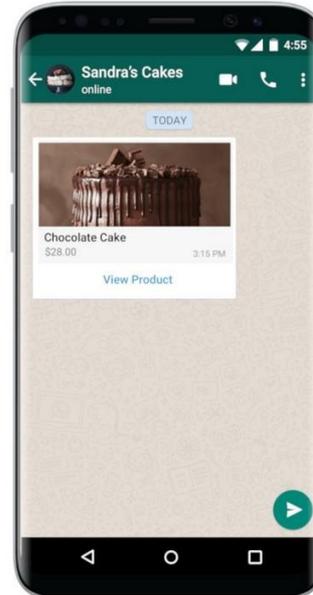
Funcionalidades

- **Perfil de empresa:** podremos añadir información relevante para nuestros clientes tales como: correo electrónico, dirección web, horarios, descripción de la empresa y logo.



Funcionalidades

- **Catálogo de productos:** Muestra tus productos y servicios en una tienda móvil y agrupa artículos similares en colecciones para simplificar la experiencia de compra de tus clientes
- **Carrito:** Simplifica la gestión de los pedidos ya que podrán seleccionar fácilmente artículos y enviarlos dentro de un solo mensaje.



Funcionalidades

- **Saludo:** Envía automáticamente un mensaje de bienvenida personalizado a nuevos clientes cuando inicien una conversación.
- **Mensajes de ausencia:** respuesta automática para avisar que el mensaje se ha recibido, pero que en ese momento no puedes responder.
- **Respuestas rápidas:** frases pregrabadas con información frecuente para no tener que volverla a escribir constantemente

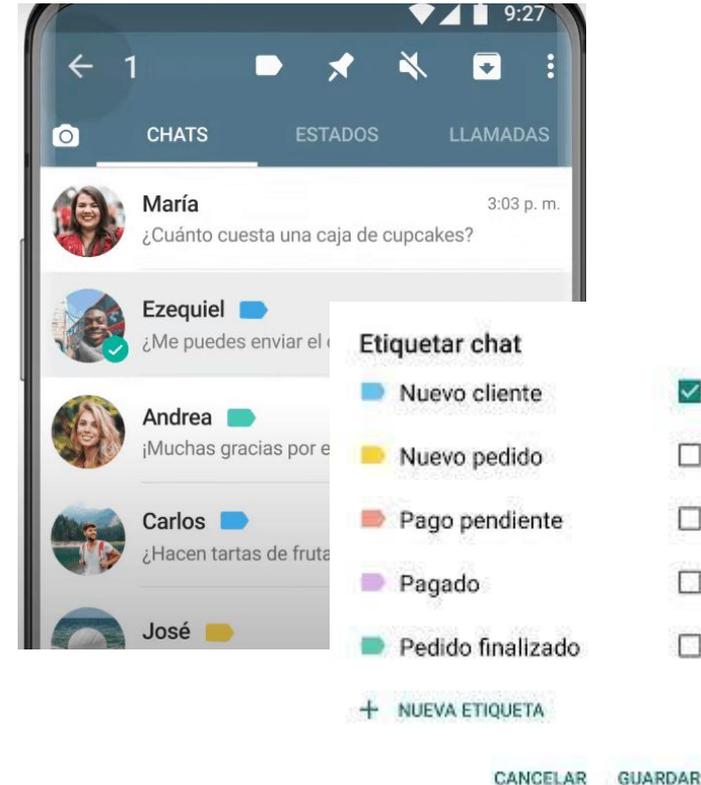
Hi, do you ship to Mexico?

Thanks for contacting Lucky Shrub!
We're currently closed and will
respond to your message during
our normal business hours. ✓✓

Funcionalidades

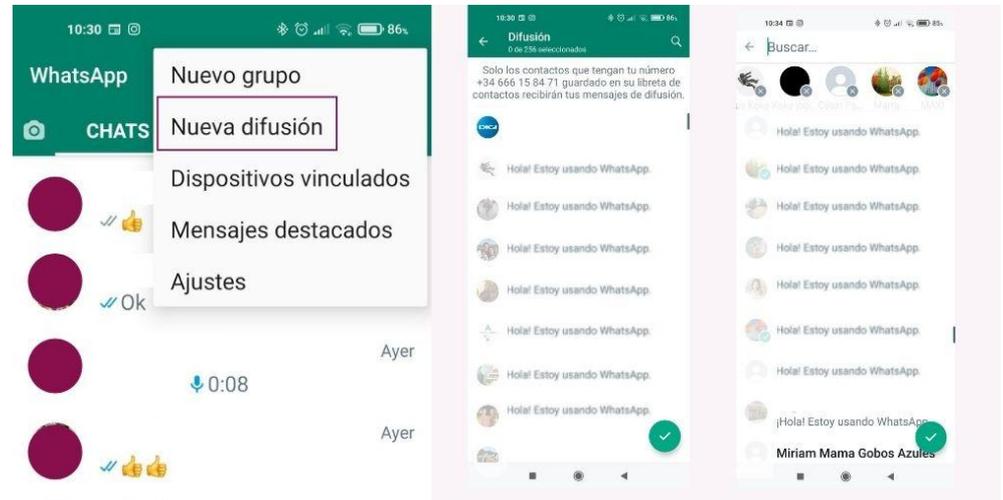
- **Etiquetas para agrupar/clasificar contactos:**

Por ejemplo, puedes clasificar a tus clientes como nuevos, antiguos, pendientes de pago, entre otros criterios que sean adecuados para tu negocio.



Funcionalidades

- **Listas de difusión:** En lugar de enviar mensajes individualmente, es posible transmitirlos a un gran número de contactos, lo que acelera el proceso. Es importante recordar que las listas de difusión sólo funcionan para los clientes que han guardado el número de tu empresa en su lista de contactos.



Funcionalidades

- **Estadísticas:** opción de ver cuántos mensajes has enviado y recibido, así como también la cantidad que se han leído



¿Cómo lo instalo?

1. **Descargar** WhatsApp Business de Google play Store/ Apple store
2. **Registrarte** con tu número de teléfono (WhatsApp detectará automáticamente si ya tienes una cuenta y te pedirá que la vincules a WhatsApp Business. En caso contrario, WhatsApp te pedirá que crees una nueva cuenta). Te enviará un código de **verificación** vía SMS para confirmar y que aceptes los **Términos y Condiciones**.
3. Completar algunos **datos básicos** para configurar tu perfil de WhatsApp Business, como por ejemplo el nombre y la categoría de tu negocio o una breve descripción.
4. Subir una **foto de perfil** y una foto de portada para tu negocio.



¿Cómo podemos usarlo?

canal de soporte con chatbot y gestión humana

destino para campañas desde Ads, perfil o contenido orgánico

para envío de campañas desde
Whatsapp

para envío de Notificaciones

¿Cómo podemos usarlo?



¿Cómo podemos usarlo?

canal de soporte con chatbot y gestión humana

destino para campañas desde Ads, perfil o contenido orgánico

para envío de campañas desde
Whatsapp

para envío de Notificaciones

¿Cuándo es útil?

- Cuando podemos asegurar inmediatez y queremos construir un **diferencial en base a UX** y comodidad para el usuario
- Cuando **no tengo otros canales** (ej ECommerce)
- Cuando nuestro producto **es complejo** y es necesario un soporte mayor del equipo comercial/ atención al cliente
- Cuando nuestro producto tiene un alto grado de **customización**.
- Cuando son productos y servicios que tienen **ciclos de venta largos o complejos** por el **costo del producto o naturaleza**



¿Cuándo es útil?

- Cuando podemos asegurar inmediatez y queremos construir un **diferencial en base a UX** y comodidad para el usuario
- Cuando **no tengo otros canales** (ej ECommerce)
- Cuando nuestro producto **es complejo** y es necesario un soporte mayor del equipo comercial/ atención al cliente
- Cuando nuestro producto tiene un alto grado de **customización**.
- Cuando son productos y servicios que tienen **ciclos de venta largos o complejos** por el **costo del producto o naturaleza**

Ventajas

- **Aumenta el número** de clientes que te contactan
- El **perfil** de consumidor es mucho **más amplio**
- Aumenta tres veces la tasa de **apertura**
- Mejora la comunicación con el cliente, aumenta su **satisfacción** y lo fideliza
- Aporta **veracidad** y un perfil de empresa:

Desventajas

- **Trackeo**
- Intensivo en **recursos humanos**
- Requiere **disponibilidad inmediata**
- **Menor nivel de calificación de leads**
- Puede resultar **invasivo** si surge de nosotros



Buenas prácticas

- **Revisa** a menudo las **políticas** de WhatsApp:
- Mantén los **datos** de tu empresa **actualizados**
- Contacta sólo con los usuarios que **han aceptado ser** contactados:
- No seas **invasivo** o incómodo
- Utiliza el **sentido común** cuando envíes mensajes.
- Dispón de **apoyo humano** en algún momento



Es hora de activar el

MODO CONVERSACIÓN





ALTAG

MUCHAS GRACIAS





ALTAG

Descargá la presentación

Contectemos en LinkedIn



Federica Vila Varela

e) entel
empresas

Bonus: Tips de redacción

- **Lee siempre los mensajes en voz alta.** Aunque las palabras pueden sonar bien en el texto escrito, algunas expresiones pueden tener otro sentido cuando se hablan.
- **No seas formal,** pero preocúpate por la **coherencia** y la **calidad** del contacto.
- Escribe **correctamente.** Aunque se permite un lenguaje más informal, las palabras deben escribirse sin errores.
- Utiliza el formato a tu favor. El uso de **negritas** (texto) y **cursiva** (texto) puede ayudar a que el texto fluya mejor. También debes saber dosificar los emojis, los gifs e incluso las pegatinas, que se pueden personalizar.
- Garantiza una **comunicación humanizada.** Envía sólo lo que realmente le interese al contacto y recuerda garantizar la continuidad del servicio.