



# WHATSAPP BUSINESS

*Para PYMES y AUTÓNOMOS*

## Guía Práctica

# Índice

1

¿Qué es WhatsApp Business?

2

Limitaciones y Precauciones

3

Instalación y Herramientas

4

Conclusiones

# 01 ¿Qué es WhatsApp Business?

Todos conocemos WhatsApp, la aplicación de mensajería que nos permite en contacto con los amigos y la familia. En el año 2018 se lanzó una versión especialmente diseñada para las pequeñas y medianas empresas llamada WhatsApp Business. A través de esta aplicación, los clientes pueden ver tu catálogo y ponerse en contacto contigo rápidamente.

La aplicación proporciona herramientas que permiten automatizar, organizar y responder a los mensajes rápidamente.



# 02 Limitaciones y precauciones

Entre las limitaciones que podemos encontrar con el uso de la aplicación están:

- **Necesitamos un teléfono móvil.** Tenemos dos opciones:
  - 1.Podemos tener un móvil personal y otro de empresa.
  - 2.Podemos tener un único móvil y asociar el WhatsApp Business al número fijo de nuestro negocio, e instalar las dos aplicaciones en el mismo móvil
- Debes **tener registrados** tus destinatarios en la agenda de contactos, y a su vez tus destinatarios deben guardar tu número para poder ver tus mensajes en Listas de Difusión y tus Estados.

Por otro lado, en cuanto a las precauciones, debemos tener en cuenta que nos adentramos en el ámbito más íntimo de nuestros clientes, por lo que debemos ser cuidadosos y no caer en el SPAM. Si lo hacemos es fácil que nos bloquee.

En todo momento debemos cumplir con la Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD) y la Ley de Servicios de la Sociedad de la información y de Comercio Electrónico (LSSI) y también debemos tener la aprobación expresa del cliente para poder enviarles mensajes comerciales.



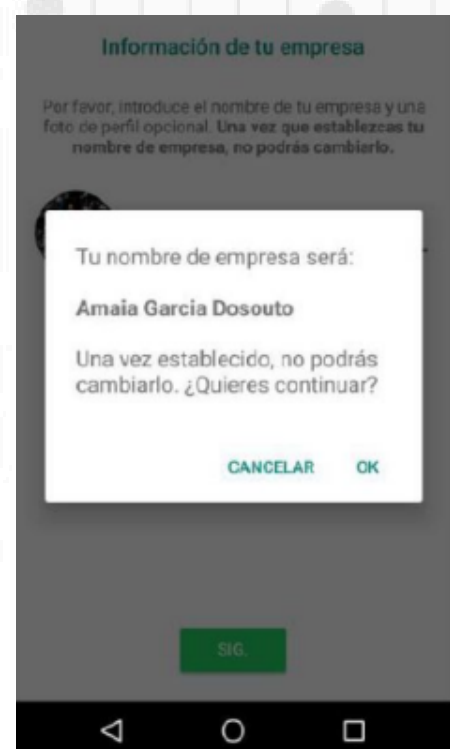
# 03

## Instalación y Herramientas

Una vez descargada la aplicación WhatsApp Business, podemos:

1. Asociarlo a un teléfono fijo pidiéndole que en lugar de un SMS utilice una llamada de verificación. En esta llamada proporcionarán un código numérico que tendremos que introducirlo en WB.
2. Asociarlo a nuestro número de móvil: Si lo hacemos no podremos utilizar este mismo número para WhatsApp Messenger, pero te ofrece la posibilidad de guardar tus chats en WB (después no podremos cambiarlo)

A continuación podemos completar nuestro perfil, categoría, descripción, horario comercial, E-mail, Webs...



WhatsApp Business tiene diferentes herramientas, entre ellas están:

**Perfil de la Empresa:** Podemos editar toda la información de la empresa: Dirección, Categoría/Sector, descripción, horario comercial, vías de contacto y acceso a Facebook o Instagram.

**Catálogo:** Permite crear productos que nuestros clientes verán al entrar a nuestro perfil y también nos servirán para tener una comunicación más ágil. Permite hasta 500 productos y también se puede añadir un link de pago de una plataforma como PayU, PSE o PayPal.

**Mensajería:** Posibilita automatizar ciertos mensajes como uno de ausencia, de bienvenida o una respuesta rápida.

**Etiquetas:** Permite enviar mensajes más personalizados a tu clientela, manteniéndola informada y fidelizándola. Para enviar mensajes comerciales es imprescindible tener su permiso legal.

Esta herramienta nos permite listas de difusión en base a las etiquetas creadas. Las listas de difusión no incluirán los contactos añadidos con esa etiqueta a posteriori.

**Cuentas vinculadas:** Podemos vincular nuestra página de Facebook y perfil de empresa de Instagram para activar ciertas funcionalidades relacionadas con WhatsApp en esas redes.

**Enlace directo:** Permite crear un enlace que llevará directamente a chatear con nosotros y que podemos compartir en redes, poner en un banner de nuestra web...



En el estado de WhatsApp podemos comunicar las novedades más relevantes de la empresa. Solo duran 24 horas.

También tiene una herramienta para ver las estadísticas y poder analizarlas.

Es importante facilitar el acceso a nuestro WhatsApp tanto en las RRSS como en la web o en tu espacio en un Marketplace.

# 04 Conclusiones

WhatsApp Business es una herramienta poderosa para empresas que buscan mejorar su comunicación con clientes.

1. Mejora la atención al cliente.
2. Facilita la gestión de pedidos y ventas.
3. Fortalece la imagen de la empresa.
4. Ahorro de tiempo y recursos.
5. Mejor segmentación y marketing.
6. Mayor alcance y cercanía.

