



#60 WhatsApp Business



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

TURISMO, MERKATARITZA
ETA KONTSUMO SAILA

DEPARTAMENTO DE TURISMO,
COMERCIO Y CONSUMO



EUSKO
GANBERAK

¿Qué es WhatsApp Business?

WhatsApp Business es una aplicación desarrollada por WhatsApp especialmente diseñada para pequeñas y medianas empresas. Ofrece funciones adicionales y herramientas de comunicación que permiten a las empresas interactuar de manera más efectiva con sus clientes a través de la plataforma de WhatsApp.

Algunas de las características de WhatsApp Business incluyen perfiles comerciales verificados, respuestas automáticas, estadísticas de mensajería, etiquetas para organizar conversaciones y la capacidad de crear catálogos de productos y servicios. Estas funciones están diseñadas para ayudar a las empresas a gestionar sus comunicaciones de manera más profesional y eficiente en la plataforma de WhatsApp.



Diferencia entre WhatsApp y WhatsApp Business

WhatsApp es una aplicación con la cual puedes mandar mensajes para uso personal, mientras que **WhatsApp Business** está dedicada a las pequeñas y medianas empresas. Ambas versiones son **gratuitas** y se puede acceder a ellas a través de dispositivos móviles o el ordenador.

Diferencias

	WhatsApp	WhatsApp business
Perfil Comercial	No	Si
Gratuito	Si	Si
Disponible en varios idiomas	Si	Si
Versión web	Si	Si
Mensajería automatizada	No	Si
Mensaje de bienvenida / ausencia automatizado	No	Si
Etiquetas de contacto, mensajes y medios	No	Si
Catálogo de productos	No	Si
Estadísticas de mensajes	No	Si

Descarga y configura la aplicación WhatsApp Business

- 1. Descarga y abre la aplicación WhatsApp Business:** Descarga la aplicación WhatsApp Business gratis desde Google Play Store o el App Store de Apple. Toca el ícono de WhatsApp Business en la pantalla de inicio.
- 2. Revisa las Condiciones del servicio:** Lee las Condiciones del servicio de WhatsApp Business y, luego, toca "Aceptar y continuar" para indicar que las aceptas.
- 3. Regístrate:** Selecciona tu país de la lista desplegable para añadir el código correspondiente; luego, escribe tu número de teléfono con el formato internacional completo. Toca Listo o Siguiente; luego, toca OK para recibir un código de registro de 6 dígitos mediante SMS o una llamada telefónica. Para completar el registro, escribe el código de 6 dígitos.

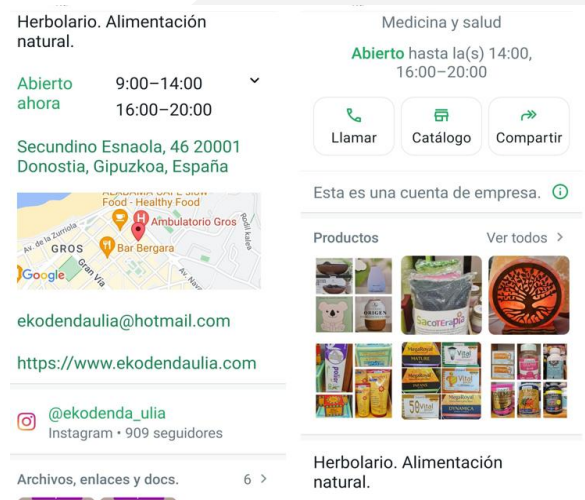
Descarga y configura la aplicación WhatsApp Business

4. Autoriza el acceso a tus contactos y fotos: Puedes añadir contactos a la aplicación WhatsApp Business desde la libreta de contactos de tu teléfono. También puedes permitir el acceso a las fotos, los videos y otros archivos del teléfono.

5. Crea una cuenta: Completa el nombre de la empresa, selecciona una categoría y elige una foto del perfil.

6. Crea tu perfil de empresa: Toca EXPLORAR > Perfil de empresa. Allí, podrás añadir información importante sobre la empresa, como la dirección comercial, la descripción, el horario y más.

7. Comienza un chat: Ya está listo tu perfil de empresa.



Limitaciones de WhatsApp como canal de comunicación

Se necesita tener un móvil. Opciones:

- **Tener 2 móviles** uno para uso personal y otro para tus acciones de marketing.
- Asociar WhatsApp Business al número de tu negocio e **instalarte las 2 apps** (WhatsApp Messenger y Business) en el móvil, uno para uso personal y el otro profesional.

Debes **ingresar a tu agenda de contactos** y añadir a tus destinatarios/as. Asegúrate de incluir su **nombre, apellido** y, si es posible, también el nombre de la **empresa** a la que pertenecen.

Tus destinatarios deben **agregar tu número** a sus contactos para poder visualizar tus mensajes en las Listas de Difusión y tus Estados.

Cumplimiento de la LOPDGDD

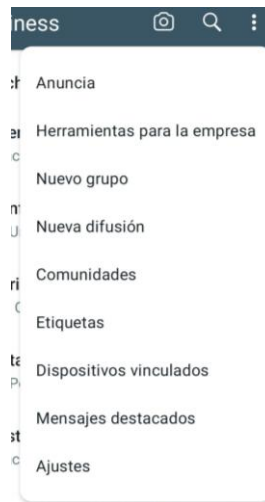
La LOPDGDD es la Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales.

Es obligatoria para cualquier entidad o empresa que recopile, almacene o utilice datos personales en España, incluidas las comunicaciones realizadas a través de aplicaciones como WhatsApp Business. Esta ley establece una serie de **obligaciones y medidas de seguridad que las empresas deben cumplir para garantizar la protección de los datos personales de sus clientes** o usuarios, así como el ejercicio de sus derechos digitales. Por lo tanto, cualquier empresa que utilice WhatsApp Business para comunicarse con clientes o gestionar sus datos debe cumplir con las disposiciones de la LOPDGDD.

Es por ello, que **cuando vayamos a recopilar información, debemos tener el permiso de la persona** de la que se va a recopilar. Se pueden realizar formularios para solicitar el permiso.

Explora las herramientas de WhatsApp Business

La aplicación WhatsApp Business brinda varias herramientas para ayudar a administrar la empresa de manera eficaz. Para explorar estas herramientas, hay que ir a la pantalla de chats. Tocar Más opciones en Android o Configuración en iPhone. Luego, tocar **Herramientas para la empresa**.



Perfil de empresa

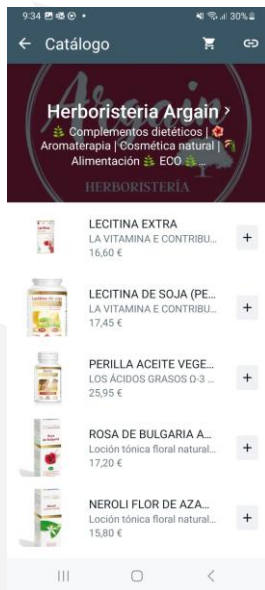
En el **perfil de empresa**, se podrá editar toda la información de interés para los clientes:

- La dirección física y ubicación en el mapa.
- La categoría/sector de empresa que la aplicación ofrece para seleccionar.
- Una pequeña descripción sobre el comercio.
- El horario comercial.
- Vías de contacto que habrá disponibles: dirección de correo electrónico, página web de la empresa o los links a las redes sociales.
- Accesos directos a Facebook e Instagram



Catálogo

Muestra y comparte hasta 500 productos y servicios desde la cuenta de empresa y así tener una comunicación más ágil. Aprende cómo crear un catálogo en Android o iPhone.



Herramientas de mensajería

Usa las plantillas de mensajes de WhatsApp para crear conversaciones clave de forma anticipada.

Configura **mensajes de ausencia** para informar a los clientes cuándo estarás disponible o crea respuestas rápidas para contestar preguntas frecuentes.

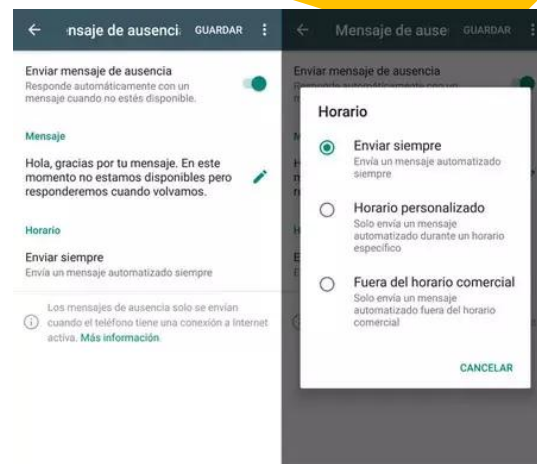
Creas **mensajes de bienvenida** automatizados para interactuar con nuevos clientes.

Herramientas de mensajería

MENSAJE DE AUSENCIA

Esta función permite crear mensajes automatizados de hasta 200 caracteres que se enviarán cuando se reciba un mensaje y no se esté disponible pudiendo elegir el horario en el que se va a poder estar disponible.

Los mensajes de ausencia sólo se envían cuando el teléfono tiene conexión a Internet, así que no se puede confiar en que los clientes lo reciban siempre.



Herramientas de mensajería

MENSAJE DE BIENVENIDA

Con esta función, se podrá crear un mensaje estandarizado que se enviará de manera automática cuando un/a cliente/a escriba por primera vez al comercio, o cuando no haya habido interacción con él o ella durante más de 14 días y éste/a escriba al comercio. El límite de caracteres es de 200 y se puede añadir emojis



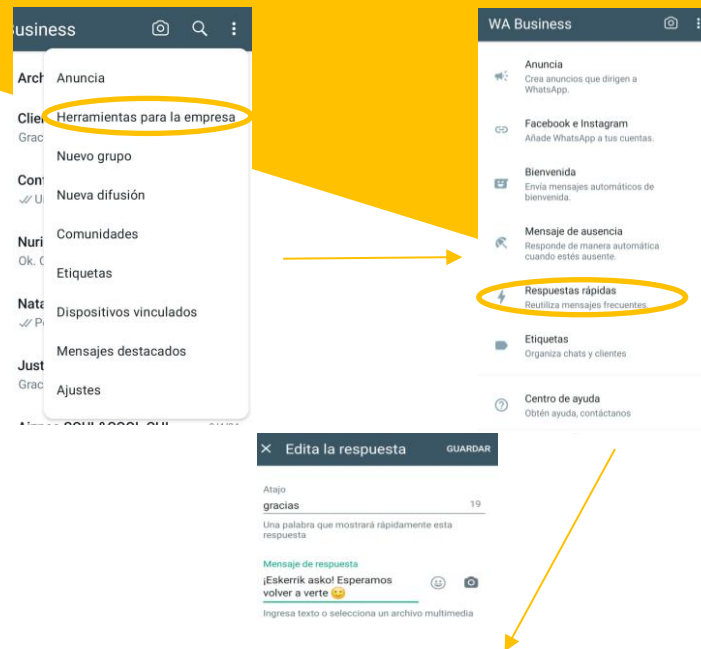
Herramientas de mensajería

RESPUESTAS RÁPIDAS

La última de las opciones son las respuestas rápidas. Son frases que se graban previamente y que después con tan sólo escribir una palabra o un carácter se rellenan automáticamente para que no se tengan que estar añadiéndolas una y otra vez. Por ejemplo se puede añadir "/gracias" para que responda automáticamente un "Muchas gracias por su mensaje. Ha sido un placer el poder ayudarle".

Es una funcionalidad muy interesante para enviar mensajes comerciales más personalizados a los clientes, manteniéndolos informados y fidelizándolos.

Esta funcionalidad permitirá crear listas de difusión en base a las etiquetas que se creen.



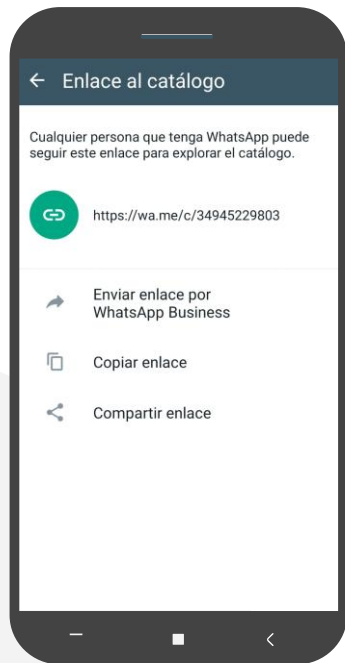
Herramientas de mensajería

Cifrado de extremo a extremo

Garantizar la seguridad y privacidad de los usuarios forma parte de WhatsApp, por ello, desarrollaron el cifrado de extremo a extremo. Gracias a este cifrado, los mensajes, fotos, videos, mensajes de voz, documentos, actualizaciones de estado y llamadas estarán seguros.

Los chats con empresas que usan la aplicación **WhatsApp Business** o que administran y almacenan los mensajes de los clientes ellas mismas, también están cifrados. Una vez que las empresas reciben los mensajes, estos quedan sometidos a las prácticas de privacidad de dichas empresas. Además, las empresas pueden designar una cantidad específica de empleados, o incluso proveedores, para que procesen el mensaje y lo respondan.

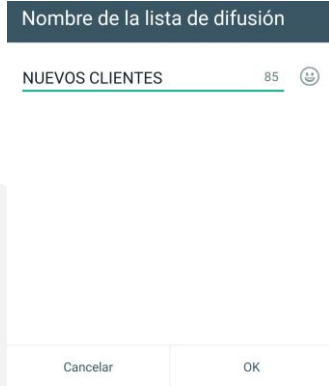
Herramientas de mensajería



Por último, entre las herramientas para la empresa, encontraremos otras dos:

- **Cuentas vinculadas:** Se pueden vincular la página de Facebook y perfil de empresa de Instagram del comercio para activar ciertas funciones relacionadas con WhatsApp en esas redes.
- **Enlace directo:** Se puede copiar un enlace para que lleve directamente a chatear con el comercio y se puede compartir también en redes, poner en un banner de la web del comercio...

Crear una lista de difusión



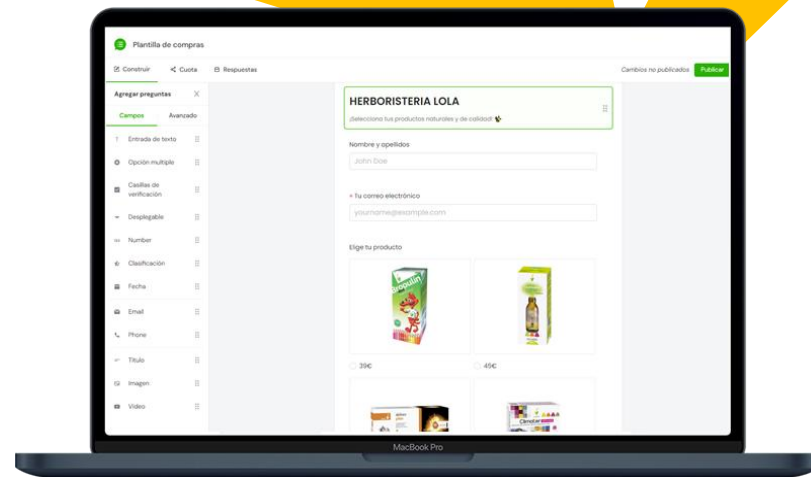
1. **Accede a la opción de crear una nueva lista de difusión:** Abre WhatsApp Business y dirígete al menú de chats. Toca el ícono de "más opciones" y selecciona "Nueva lista de difusión".
2. **Elige tus contactos:** Busca en tu lista de contactos o selecciona los contactos que desees añadir a esta lista de difusión.
3. **Confirma la selección:** Una vez que hayas seleccionado los contactos, toca el ícono de check mark o de confirmación para finalizar la creación de la lista.
4. **Envía mensajes:** Cuando envíes un mensaje a esta lista de difusión, cada destinatario recibirá el mensaje como si fuera individual, en su pestaña de chats. Sus respuestas se mostrarán como mensajes individuales también y no serán compartidas con los otros contactos de la lista de difusión.

Herramientas para hacer formularios

WhatsForm

Es una herramienta de pago pero que tiene una versión gratuita con la que se puede realizar 2 formularios personalizados. A partir de plantillas o desde 0 se pueden crear formularios.

Estos formularios se envían por WhatsApp a los clientes o bien se puede añadir al mensaje de bienvenida. Con ellos se puede recopilar pedidos, información, etc.



WhatsForm

Funcionamiento del formulario

1. Se crea el formulario.
2. Antes de enviar, el cliente tendrá que completar los datos en el formulario.
3. Los datos rellenados se recogerán en el número de cliente en WhatsApp. Para así gestionar los datos de una manera más sencilla que en una hoja de cálculo o CRM.

SALÓN DE BELLEZA LOREA



Nuestros expertos en estilo están a tu servicio.

* Nombre

Por favor, comparte su nombre completo

Dirección de correo electrónico

Enviamos todas nuestras mejores ofertas y descuentos a nuestros clientes por correo electrónico.

* Eres un

- nuevo cliente
 Soy Cliente

Servicios necesarios

- Corte de pelo Champú y seco Color permanente
 Destacando el cabello Masaje corporal Facial
 Tratamiento localizado Epilación Manicura Pedicura

* ¿Cuándo estás planeando su visita?

Seleccionar fecha... Seleccionar hora...

whatsform.com/RE

¡Selecciona tus productos naturales y de calidad!

Nombre y apellidos

John Doe

* Tu correo electrónico

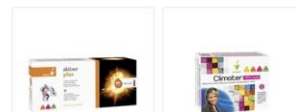
yourname@example.com

Elige tu producto



39€

45€



39€

45€



25€

29€

Elige el formato del producto

- S
 M
 L
 Formato ahorro

Su dirección

Por favor, comparte la dirección a la que deben enviarse los artículos

Dirección

Ventajas del formulario

- Se puede traducir a todos los idiomas principales.
- Plantillas disponibles para usar.
- Herramienta tan fácil de utilizar que con un clic se puede convertir el formulario de google en uno de WhatsApp.

Plantillas



Reserva de viajes

Utilice este sencillo formulario para conocer los requisitos de viaje de su cliente.



Reserva de cita

Utilice este sencillo formulario para obtener reservas de spa de su cliente



Formulario de contacto

Reciba consultas generales de cualquier persona que utilice este formulario de contacto clásico



Comentarios de los clientes

Recopile comentarios de sus clientes sobre su experiencia de compra



Orden de comida

Conéctese con clientes que quieran pedir sus comidas favoritas



Tienda

Utilice este formulario para ayudar a los clientes a comprar ropa y accesorios en línea



Registro de eventos

Haga que los registros para eventos sean más fáciles de administrar y realizar un seguimiento mediante este formulario



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

TURISMO, MERKATARITZA
ETA KONTSUMO SAILA

DEPARTAMENTO DE TURISMO,
COMERCIO Y CONSUMO



eus COMMERCE

EUSKO
GANBERAK

Estilos para comunicarnos en WhatsApp

- Foto de perfil.
- Mensajes con textos con formatos y adaptados al estilo WhatsApp

Negrita: **Buenas**

Cursiva: *_Buenas_*

~~Tachar texto:~~ ~Buenas~

- Mensajes con foto, vídeo (con poco peso), gifs...
- Llamadas y videollamadas.
- Estados/Novedades para comunicaciones menos invasivas, en las que se puede añadir enlaces. Las ve solo quién consulta “Estados”.



Eskerrik asko!



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

TURISMO, MERKATARITZA
ETA KONTSUMO SAILA

DEPARTAMENTO DE TURISMO,
COMERCIO Y CONSUMO



eus COMMERCE



**EUSKO
GANBERAK**