

GUÍA WhatsApp Business



Contenido

- 1. Instalación
- 2. Perfil Empresarial
- 3. Catálogos
- **4.** Respuestas automáticas Mensajes de ausencia
- 5. Etiquetas y listas de difusión
- 6. Estadísticas
- 7. Enlace directo



"No importa quién eres o a qué te dediques, siempre vendes algo" - Grant Cardone-



Instalación



Lo primero que debes hacer es descargarte la app de Whatsapp Business desde Play store o desde la App store, si tienes iOS.



Una vez instalada, necesitas tener un número de teléfono exclusivo para esta cuenta o convertir tu cuenta personal en una cuenta de empresa.

Importante:



Si quieres conservar los chats y mensajes de tu cuenta personal de Whatsapp, deberás realizar una copia de seguridad antes de acceder a WhatsApp Business

¿Cómo hacer laIngresa a Whatsapp y selecciona: Más opciones > **copia?** Chats > Copia de seguridad



Perfil Empresarial

2

En WhatsApp Business puedes personalizar la información de tu empresa o negocio:

- Nombre
- Logo o Foto
- Dirección en Google
- Categoría



¿Cómo se hace?



 En WhatsApp Business accede a: Más opciones > Ajustes > Ajustes de empresa > Perfil.

2. Presione el botón Editar (situado en la esquina superior derecha).

3.Completa los campos y al finalizar presiona Guardar.



Catálogos

3

Los **catálogos** son una herramienta para visibilizar tu portafolio, te permite añadir fotos de productos o servicios, descripción breve , precio, enlace para generar tráfico a otros canales y referencia. Además te permitirte compartirlo fácilmente. **¿Cómo se hace?**

÷	Ajustes	÷	Herramientas para la empresa :	← Administrador de catálogo
mb	Paniela Victoria	ā	Perfil de empresa Edita la dirección, los horarios y sitios web	Daniela Victoria
ā	Herramientas para la empresa Perfil, catálogo, herramientas de mensajería	***	Catálogo Muestra tus productos y servicios	 Nutrición I Ejercicio I Empoderamiento Mujeres apoyando à otras mujeres #yosoyunamujerbonita
	Quanta	Herra	amientas de mensajería	
9	Privacidad, seguridad, cambiar número	R	Mensaje de ausencia Responde de manera automática cuando estés ausente	Crear un catálogo
٢	Chats Tema, fondos de pantalla, historial de chat		Mensaje de bienvenida	Envía artículos a tus clientes y ahorra espacio en el teléfono.
	Notificaciones Tonos de mensajes, grupos y llamadas		Envía mensajes automáticos de bienvenida	
0	Datos y almacenamiento Uso de red, descarga automática		Respuestas rapidas Reutiliza mensajes frecuentes	
?	Ayuda Prequitas frequentes contáctanos políticas		Etiquetas Organiza chats y clientes	Al utilizar esta función, estás usando un producto de Facebook y
	Invitar un contacto	Θ	Enlace directo Invita a un chat mediante un enlace o un código QR	aceptas que se apliquen las Condiciones comerciales de Facebook y las Políticas comerciales de WhatsApp.
÷	Añadir guardar	11:21 P ←	M & ♡I 후 @ Administrador de catálogo (C-)	← Enlace de artículo
B				Cualquier persona que tenga WhatsApp puede seguir este enlace para ver el artículo.
	Añadir imágenes	•	Daniela Victoria Nutrición i Ejercició i Empoderamiento Mujeres apoyando a ótras mujeres # #yosoyunamujerbonita	https://wa.me/p/4823255394432433 /573157688751
Nomi Spa	Capilar			
Preci	o COP (opcional)	S	Sna de nestañas	Enviar el enlace por WhatsApp Business
250 Desc	.UU		COP 40,000.00	Copiar enlace
Rec mal	uperación intensiva de cabellos tratados			Compartir enlace
Enlac http	e s://www.blooms/spacapilar			
Códig 02	jo del artículo		Rotón nara	1. Una vez completo > ing
			añadir nuevo	ancono dei enlace y sele



1. Una vez completo > ingresa al icono del enlace y selecciona por que medio lo vas a comparti**r**.

Respuestas Automáticas

Los mensajes automáticos envían un mensaje que previamente has programado, cuando algún usuario te escribe en determinadas situaciones.

¿Cómo se hace?

1.Desde menú -> Ajuste -> Ajustes de empresa -> Mensaje de bienvenida.

2.Luego habilitar «enviar mensaje de bienvenida».

3.Escribe tu mensaje personalizado, considerando el tono de tu marca, emojies o un paso a paso que el contacto debe seguir.

4.Seleccionar a quienes se enviará, si es a quienes no están en nuestra libreta de contactos.



iBienvenido a dkLab!🔩

Gracias por ponerte en contacto ¿Cómo podemos ayudarte hoy?

Mensajes de ausencia

Los mensajes de ausencia, son importantes para informar al usuario que no podrás responder inmediatamente.

¿Cuando usarlos?

Puedes programar que se envíe automáticamente a los usuarios que te escriben:

- Fuera del horario comercial, establecido en el perfil de empresa.
- Cuando estarás ausente.

¿Cómo se hace?

Más opciones > Ajustes de empresa > Mensaje de ausencia



iBienvenido a Primaveral! 🔩 Nos encontramos descansando... Dejanos tu mensaje que pronto estaremos en contacto

Respuestas rápidas

4

Las **respuestas rápidas** son para guardar los mensajes que envías con más frecuencia. De ese modo, puedes contestar en muy poco tiempo y ahorrar estandarizar el proceso.

¿Cómo se hace?

1.Menú -> Ajuste -> Ajustes de empresa ->Respuestas rápidas.

2.Símbolo de más.

3.Agregó: Mensaje/ Atajo (pocos caracteres) / Palabras clave (para poder buscar estas respuestas rápidas por palabras clave).

Desde menú -> Ajuste -> Ajustes de empresa -> Mensaje de bienvenida. Luego habilitar «enviar mensaje de bienvenida».

 ■ ★ ► ★ ■ Respuestas rápidas 	ت من	 In the second se	← 1 Añade una respuesta rápida
/gracias ¡Muchas gracias por preferirnos! Esperamos poder servirte nuevamente.	Mensaje Ingresa texto o selecciona un archivo multimedia	Mensaje Nuestro horario de atención Ingresa testo o selecciona un archivo multimedia	Destacar Info. Copiar
/gra Gracias por tu compra	Atajo Ingresa un atajo Palabras clave (oncional)	Anipo 22 /hor 22 Ingress un atajo Palabras clave (opcional) borario atencion	Hola, la verdad es que quiero crear un mensaje rápido y no me sírve. 15:50 🛷
/hor Nuestro horario de atención horario - atención Crea atajos en el teclado para los mensajes que envías con frecuencia. Para usarios en ur chat, escribe / y selecciona el atajo de la lista. Más información	Ingresa hasta 3 palabras clave (cada una con un matamo de 15 caucteres). Esto te ayudară a encontrar otepor măs adelante.	Indente a parte a la parte de la cada una son un materia de la canceleres). Esto te ayudará a encomtrar elapos más adelante.	Construction mensage Construction Construct

Crea Etiquetas



Las **etiquetas** te ayudan a organizar tus chats y así poder localizarlos fácilmente. Para ello, puedes crear etiquetas de diferentes colores y etiquetar los chats: «Clientes» o «Abandonados», o «Clientes Producto X».

Lo importante es que establezcas una clasificación, que tenga sentido con tu funnel de venta.

Las etiquetas se pueden establecer en dos niveles distintos:

«Persona».

«Mensaje».

Whatsapp los clasifica luego como «elementos».

¿Cómo se hace?





Las etiquetas se pueden crear también de dos formas:

Seleccionando la persona, me aparece la opción de etiqueta, elijo la adecuada o creo una nueva en «+ nueva etiqueta».



Crea Etiquetas

Mantén presionado el mensaje o el chat que deseas etiquetar > Toca Etiquetas > Añade una etiqueta existente o configura una nueva. Podrás seleccionar el color y asignar un nombre a la etiqueta.

Ir a menú (tres puntos) -> «Etiquetas»

¿Cómo encontrar los chats o personas?

- Ir a menú (tres puntos) -> «Etiquetas».
- Ver cuantos elementos tengo por cada etiqueta.
- Al hacer clic sobre ellos veo las personas o los mensajes que han sido etiquetados.

© + → → B ♥ d 45% B1044 WhatsApp Business Q :	© ↑ · · · · × ■ ♥ at 45% ± 15.46 WhatsApp Busir Nuevo grupo	 Constraint of the second secon	Cliente producto X 2 eternentos :
Paola Vidal Paola	Paol Vide Eliquetas	Nuevo cliente O elementos	Chats Pacla Vidal ISSO VHola, la verdad es que quiero c
Estebi 1507 «/La de enfrente ©	Estebi <i>J</i> La de ent Mantin cresionado u Ajustes	O elementos Pago pendiente 1 elemento	Dame un mate to 1500 J
		Pagado 0 elementos	Categorizar por
		Pedido finalizado 0 elementos	Persona o
		Cliente producto X 1 elemento	Mensajes
		hhh 1 elemento	
	•	Usa las effourás para organizar tara clientes O y chesis Mantiño presonado ostro cualquer menegio e contacto para etiquetarlo. Más información o d	l de la





4

Listas de difusión

4

A partir de las etiquetas podrás además:crear grupos, difusiones o mensajes destacados.

Las **listas de difusión** se crean para enviar un mensaje a varios contactos a la vez. Este mensaje sólo llega si el contacto te tiene guardado.

El mensaje de la lista de difusión se enviará de forma individual a cada chat (no crea un grupo).

La ventaja es que los destinatarios quedan guardados.

Cuando usas esta lista, puedes volver a difundir otro mensaje a los mismos destinatarios sin tener que seleccionarlos de nuevo uno por uno.

Es muy útil a la hora de hacer envíos promocionales segmentados lista а una determinada de clientes que comparten algún atributo en común.

¿Cómo se hace?

- 1. Ajustes -> Nueva difusión
- 2. Seleccionamos los contactos (Será más fácil si están etiquetados).
- 3. Escribimos el mensaje.
- 4. Enviar.

Etiquetas + Listas de difusión

También, puedes crear listas de difusión para contactos con una etiqueta determinada.

¿Cómo se hace?

1.Chats -> Más opciones -> Etiquetas.

2- Selecciona la etiqueta para la que quieres crear una lista de difusión.

3- Toca Más opciones -> Enviar mensajes a X etiqueta.

4- Toca el botón verde de confirmación de la esquina inferior derecha de la pantalla para escribir tu mensaje y envía.



Estadísticas

5

Las **estadísticas** de WhatsApp Business te ayudan a entender la lealtad y la

experiencia de tus clientes. Esta función muestra cuántos mensajes se envían, entregan, leen y reciben.

¿Cómo se hace?

Para revisar tus estadísticas: Abre WhatsApp Business > toca Más opciones -> Herramientas para la empresa -> Más opciones > Estadísticas.

÷	Herramientas Cuentas vinculadas	← Estadísticas	
ā	Estadísticas Edita la dirección, los horarlos y sitios web	Mensajes enviados: 47850 mensajes	
	Catálogo Muestra tus productos y servicios	Mensajes entregados: 47104 mensajes	
Herra	mientas de mensajería		
R	Mensaje de ausencia Responde de manera automática cuando estés ausente	Mensajes leídos: 41211 mensajes	
e	Mensaje de bienvenida Envía mensajes automáticos de bienvenida	Mensajes recibidos: 82329 mensajes	
	Respuestas rápidas Reutiliza mensajes frecuentes		
	Etiquetas Organiza chats y clientes		
Ð	Enlace directo Invita a un chat mediante un enlace o un código QR		



Enlace directo

Puedes compartir un enlace directo con tus clientes, y estos podrán usarlo para iniciar un chat contigo.

¿Cómo se hace?

Abre la aplicación WhatsApp Business -> Ajustes -> Herramientas para la empresa.

Toca Enlace directo para ver el enlace que se generó de forma automática.



- Puedes copiar el enlace directo y pegarlo en
- Enviar este enlace directamente a tus clientes, toca en el icono de compartir.
- Cualquier persona que tenga acceso al enlace podrá enviarte mensajes.
- Se puede usar una plantilla de mensaje cuando abran el enlace directo
- Puedes hacer el enlace, escribiendo: wa.me/(código del país)(tu número), por ejemplo, en Colombia: wa.me/573203332038

"Lo que no se mide, no se puede mejorar" - Peter Drucker-

Recomendaciones



8 Tips para tener en cuenta

1.Organiza tu Perfil Profesional
2.Prepara tu Base de Datos
3.Categoriza tus Contactos
4.Define el mensaje que quieres Comunicar
5.Haz buen seguimiento
6.Utiliza Whatsapp Web
7.Aprovecha las Listas de Difusión
8.Genera Campañas Multicanales

8 Puntos para Evitar

1.Usar el Whatsapp Business como Personal
2.No te vayas a Confundir de Cuentas
3.Evita temas controversiales
4.No caigas en SPAM
5.Respeta tus Clientes
6.Enviar "demasiados mensajes"
7. Bloqueo silencioso
8.Enviar el mismo mensaje a muchas personas al tiempo



Investigación





Automatizació



Workshops

