



@dklabmarketing

GUÍA

WhatsApp

Business



dklab



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

ItLab

@dklabmarketing

“No importa quién eres
o a qué te dediques,
siempre vendes algo”
– *Grant Cardone*–



dklab

Instalación

1

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



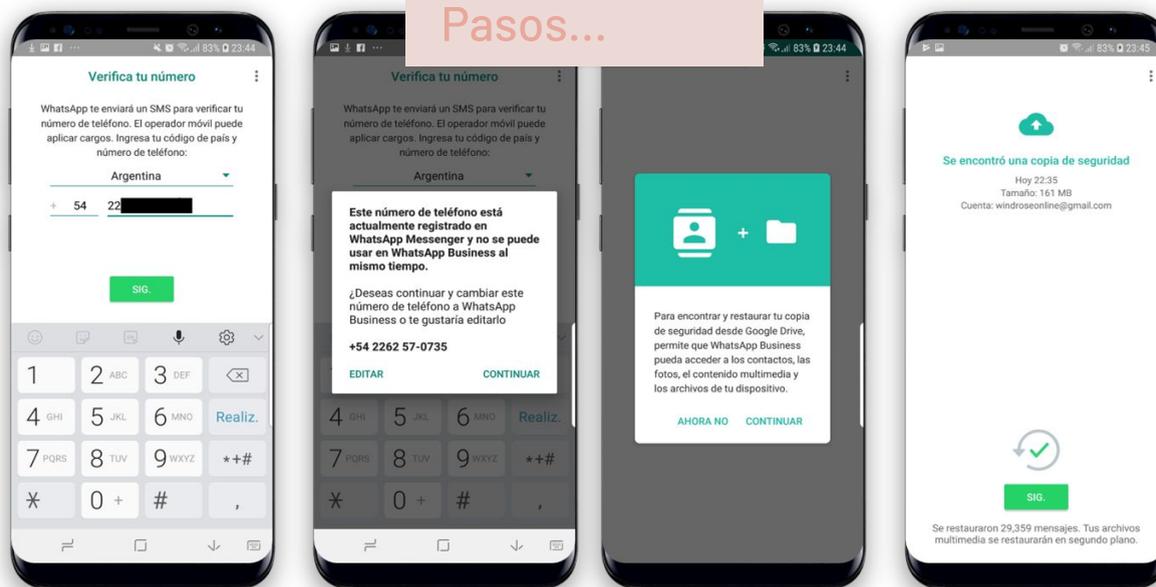
WhatsApp Business
WhatsApp Inc.
#39 in Business
4.8, 14.4K Ratings
Free

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 la copia? Ingresas a Whatsapp y seleccionas: Más opciones > Chats > Copia de seguridad

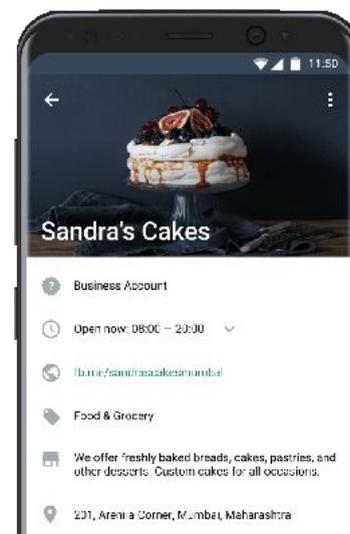


Pasos...

dklab

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

- Nombre
- Logo o Foto
- Dirección en Google
- Categoría
- Horario
- Descripción
- Url y correo



Personaliza y crea confianza

¿Cómo se hace?



Establece rangos de horario

1. 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.

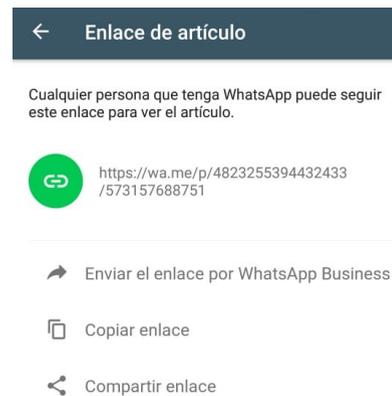
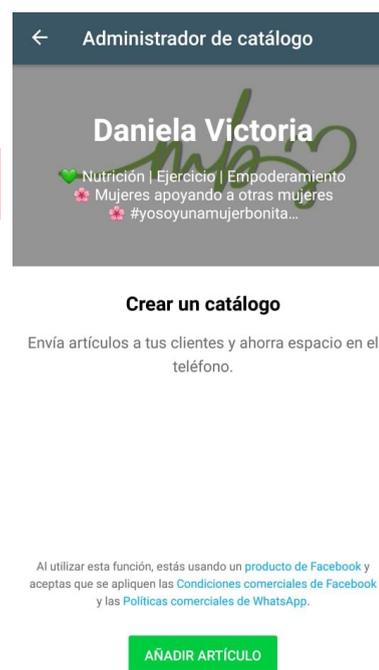
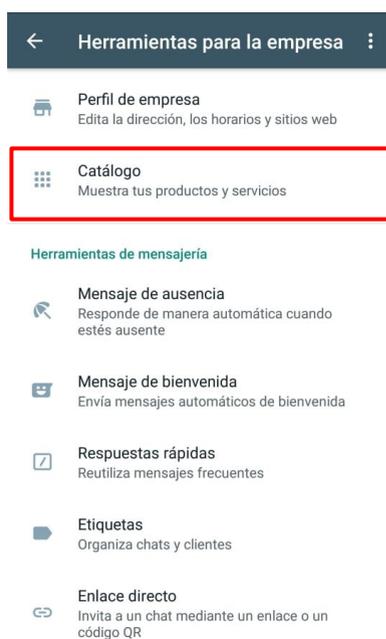
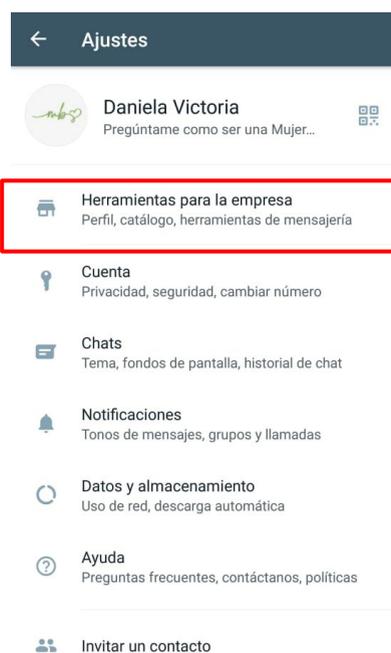


Catálogos

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 permite compartirlo fácilmente.

¿Cómo se hace?



Botón para añadir nuevo



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

Ficha de producto o servicio

dklab

Respuestas Automáticas

4

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

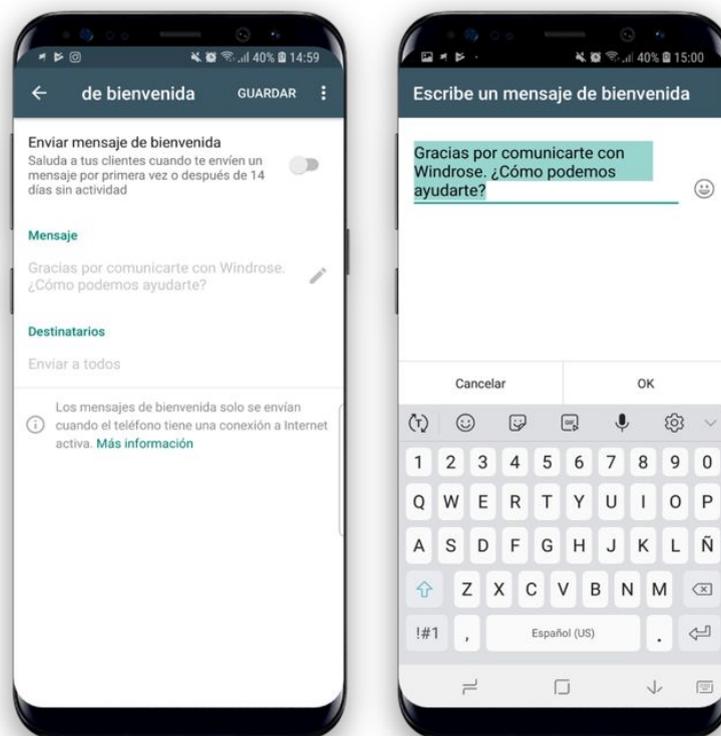
¿Cómo se hace?

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, emojis 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.



¡Bienvenido a dkLab! 🤖

Gracias por ponerte en contacto ¿Cómo podemos ayudarte hoy?

Mensajes de ausencia

4

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

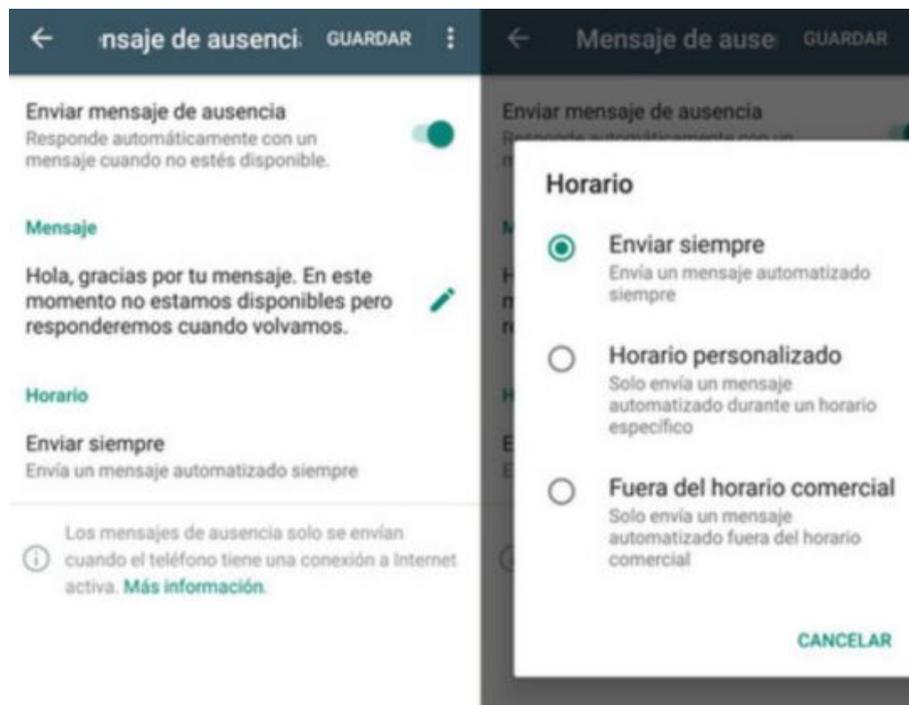
¿Cuándo usarlos?

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



*¡Bienvenido a Primavera! 🌸 Nos encontramos descansando...
Dejanos tu mensaje que pronto estaremos en contacto*

dklab

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.

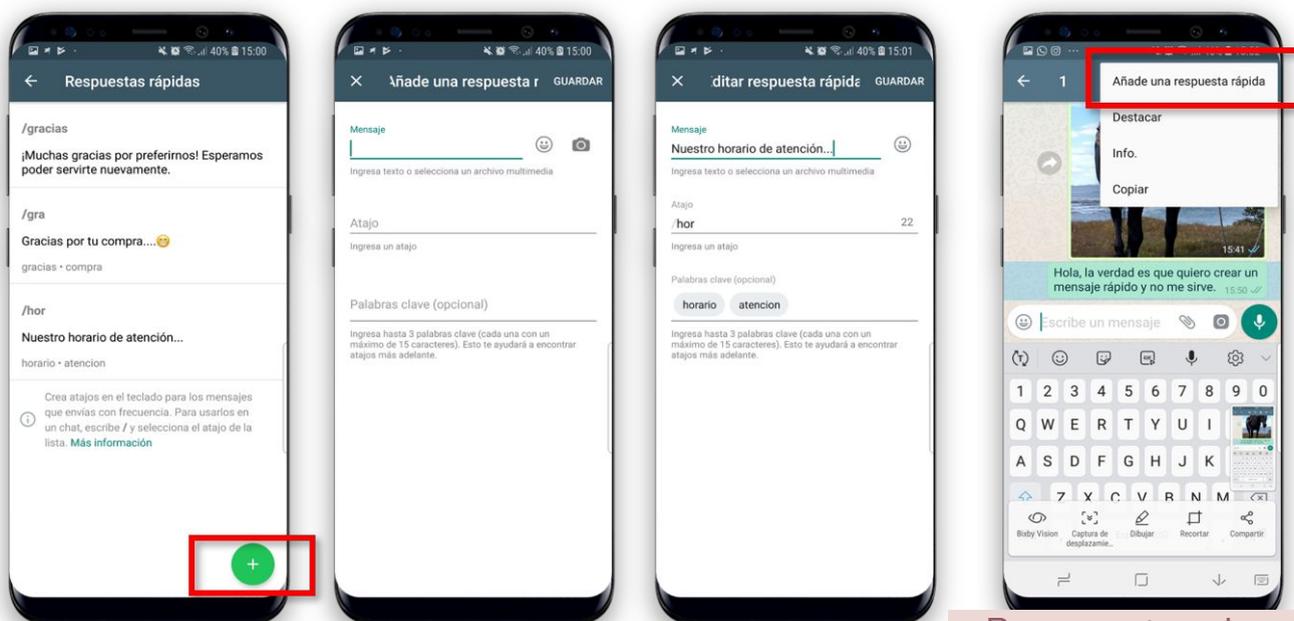
¿Cómo se hace?

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 de mensajes

dklab

Crea Etiquetas

4

»

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.

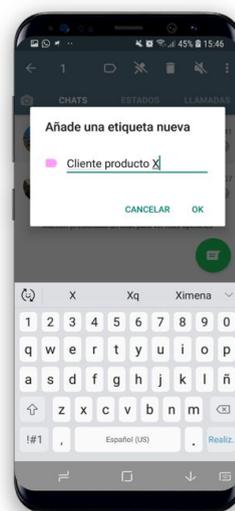
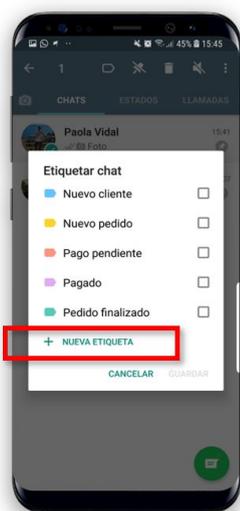
Las etiquetas se pueden establecer en dos niveles distintos:

«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

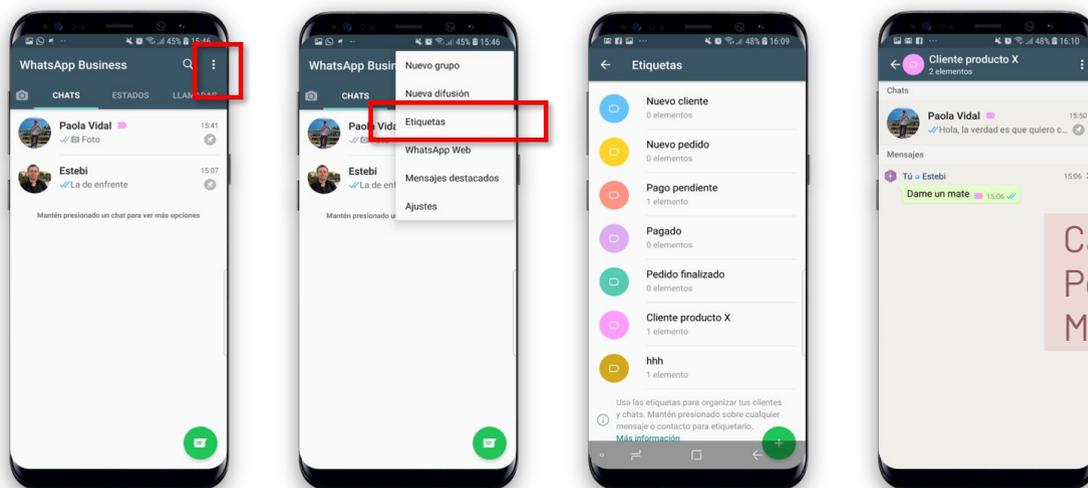
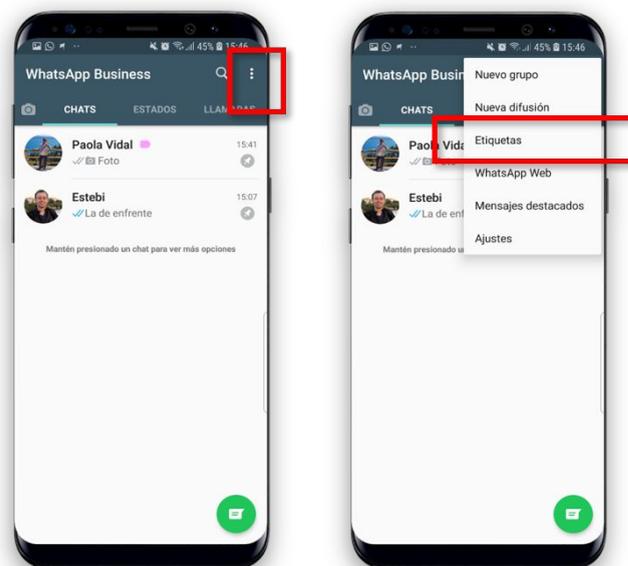
4

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.



Categorizar por
Persona o
Mensajes

dklab

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 a una lista 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

4

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

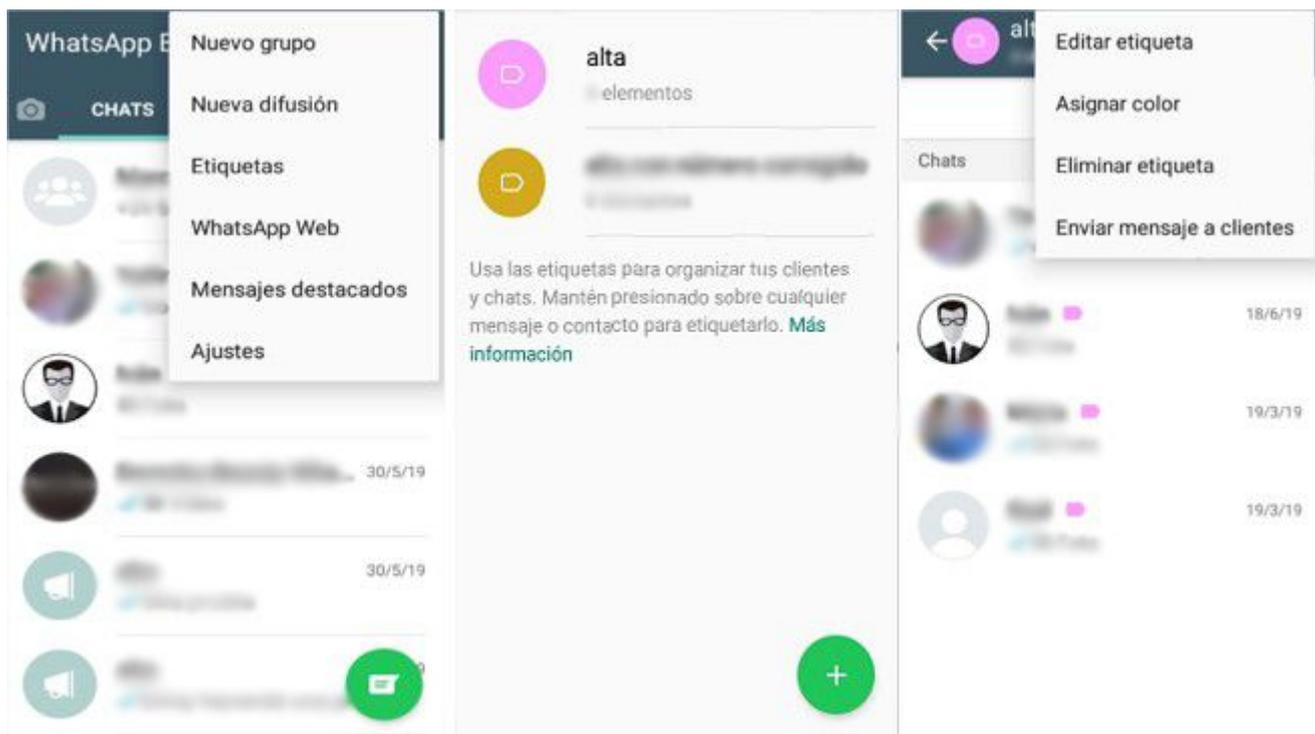
¿Cómo se hace?

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.

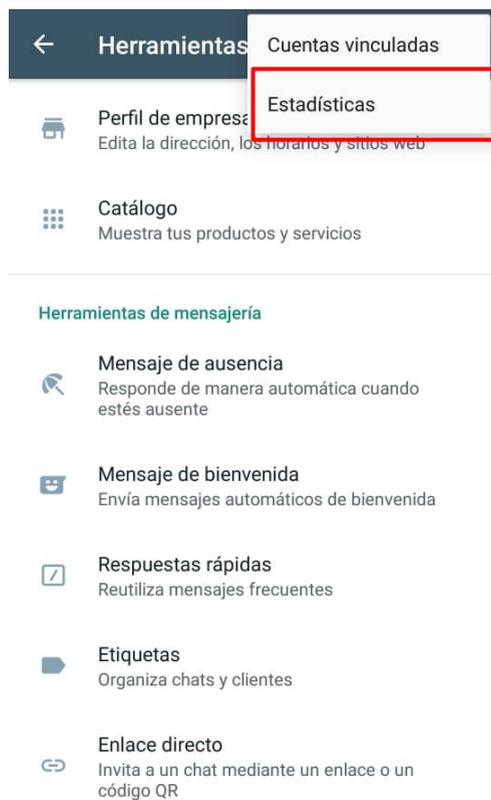
4- Toca el botón verde de confirmación de la esquina inferior derecha de la pantalla para escribir tu mensaje y envía.



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.



Enlace directo

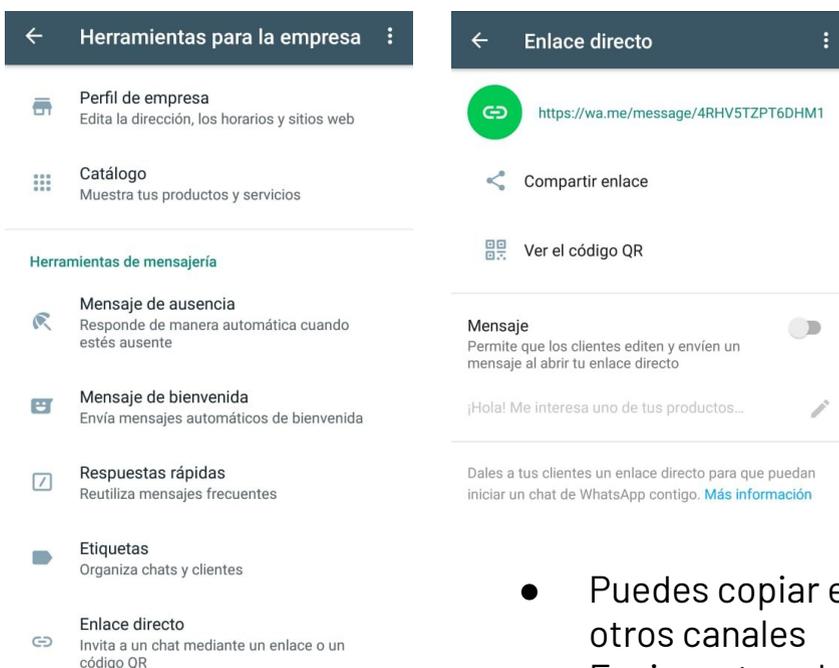
6

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 otros canales
- 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`

dklab

@dklabmarketing

“Lo que no se mide, no
se puede mejorar”
– *Peter Drucker*–



dklab



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



@dklabmarketing

dklab

Contáctanos y comencemos a construir tu sueño...

Asesorías



Branding



Contenido



Estrategia



Investigación



Ventas



Automatización



Workshops

