



CONFECOMERC



OPORTUNIDADES PARA EMPRESAS Y NEGOCIOS CON EL USO DE WHATSAPP DE NUEVA GENERACIÓN



 **stratega**
by Javier Ruíz



27 JUNIO
15:00 h

ONLINE



red.es



Fondo Europeo de Desarrollo Regional
"Europa se siente"

¿Quién soy?

Soy Javier Ruiz,
trabajo como consultor de comunicación desde 1999 (sí, el siglo pasado).

En la última década me he especializado en la comunicación online, para tratar de dar a mis clientes todas las herramientas posibles para:

- Vendan más
- Su marca sea más conocida
- Lleguen con su mensaje a sus potenciales clientes

Soy periodista y por eso siempre me gusta todo lo que esté relacionado con crear contenidos

1 Por qué usar WhatsApp Business

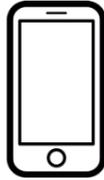
Ventajas



+2500 millones de usuarios
en todo el mundo



Facebook es dueño de WhatsApp.
Desarrolla una aplicación exclusiva
para negocios y pequeñas empresas.



Más de la mitad de las búsquedas en
internet se realizan desde un dispositivo
móvil.



También funciona en WhatsApp Web.

Y no se va a detener ahí...

2 Instalación de WhatsApp Business

Te damos la bienvenida a



Alerta

Tu dispositivo parece tener uno o más administradores de tareas instalados. Estos podrían causar problemas con WhatsApp.

OK [MÁS INFORMACIÓN](#)

“Aceptar y continuar” para aceptar las [Condiciones del servicio](#).

ACEPTAR Y CONTINUAR

from
FACEBOOK

Antes de instalar
WhatsApp Business,
respalda y desinstala
WhatsApp
Messenger

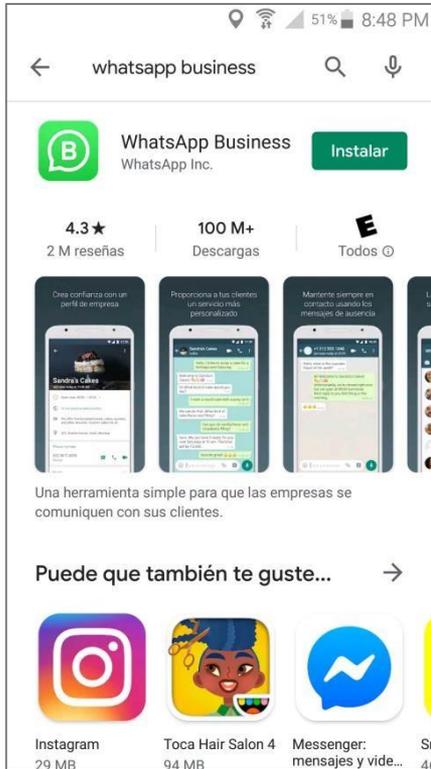


- Actualmente, no es posible revertir el cambio y regresar la información de Business a Messenger. Si decides regresar a Messenger, perderás los chats creados mientras usabas Business.

1



2



3



4



5



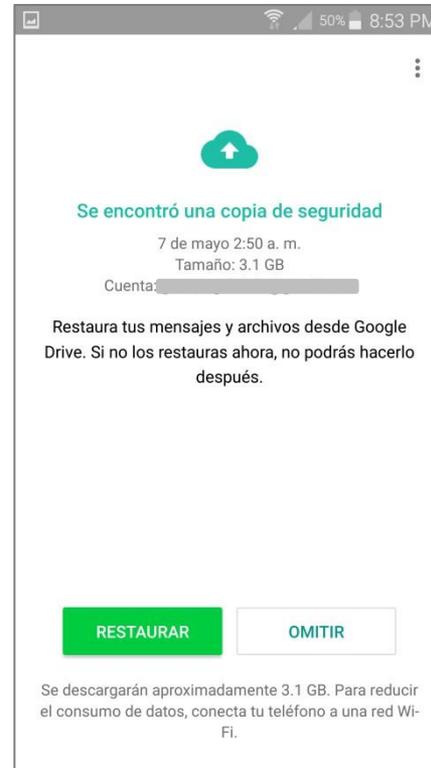
6



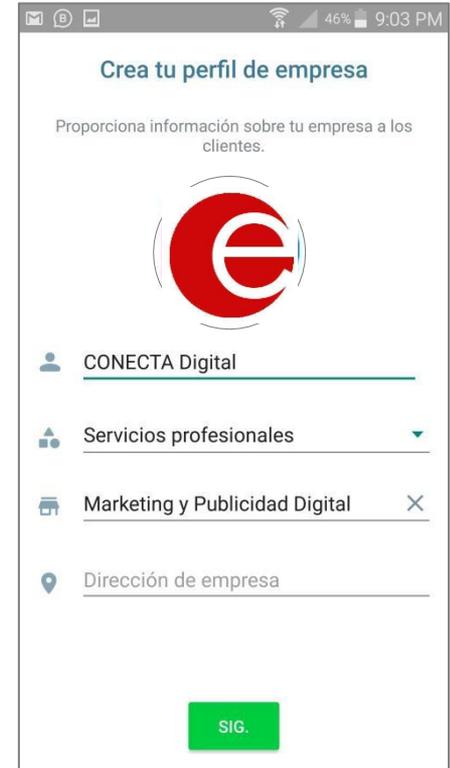
7



8



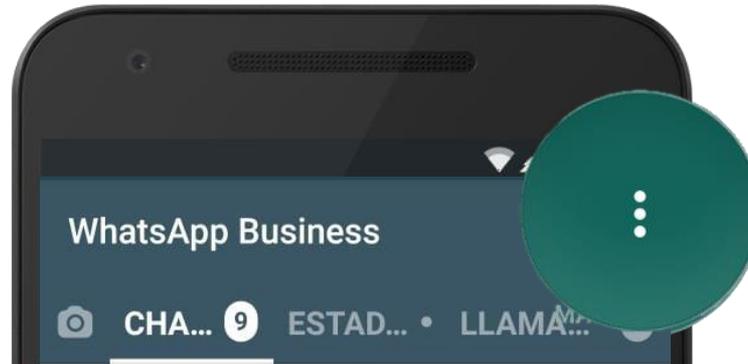
9

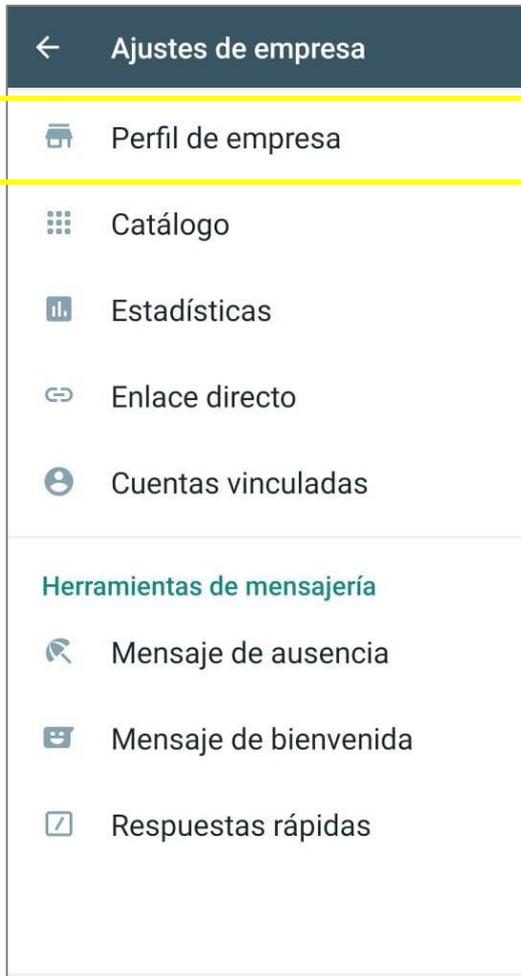
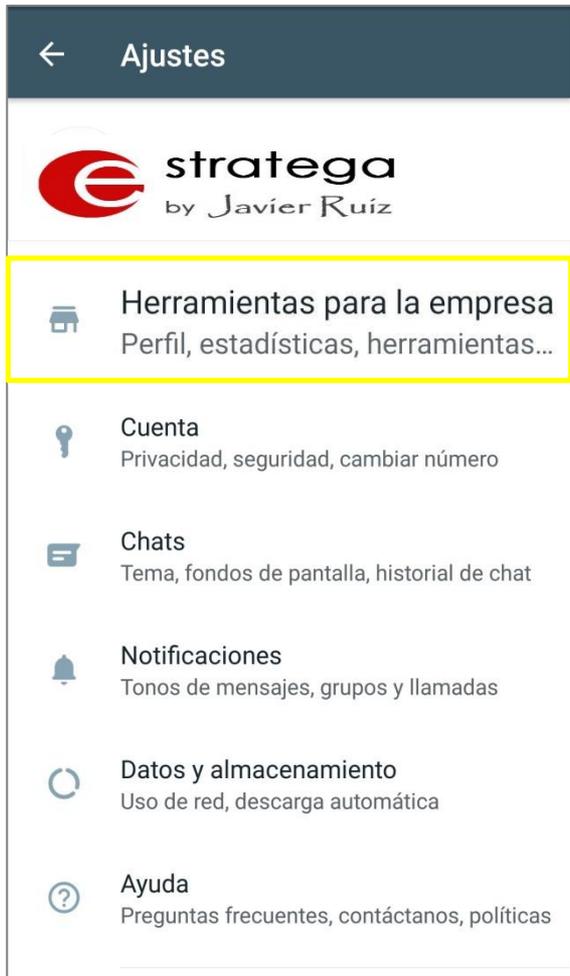


3 Funcionalidades de WhatsApp Business

TODO PARTE DE LOS “TRES PUNTITOS”

(en realidad se llama “Más Opciones”)





Buena fotografía
que represente a tu
negocio

Información de lo
que haces

Categoría

Links



Perfil de Empresa

Dirección física si
la hay

Horario comercial

Catálogo

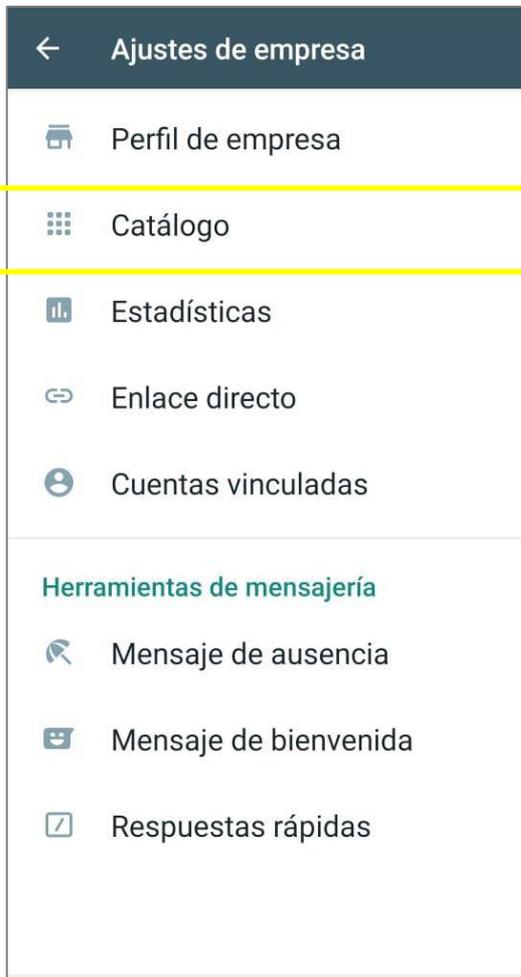
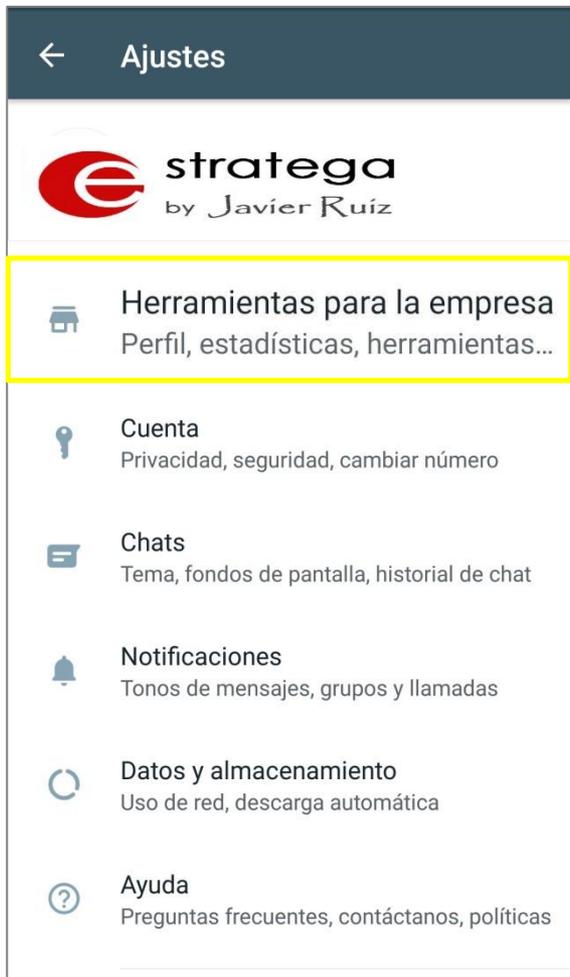
o

Aquí
aparecerán tus
productos o
servicios del catálogo



Y así aparece en
el Administrador de
Catálogo

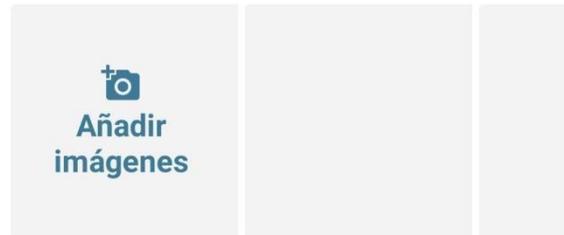




¿Cómo agregar productos o servicios al catálogo?



← Añadir GUARDAR



Nombre del producto o servicio

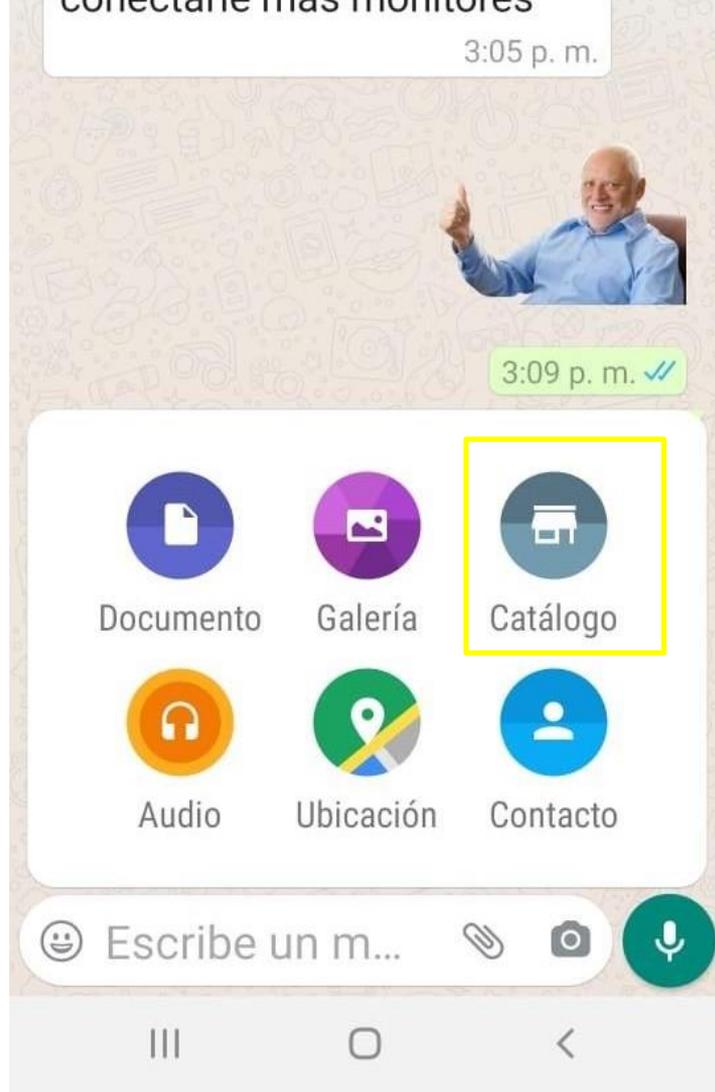
Precio MXN (opcional)

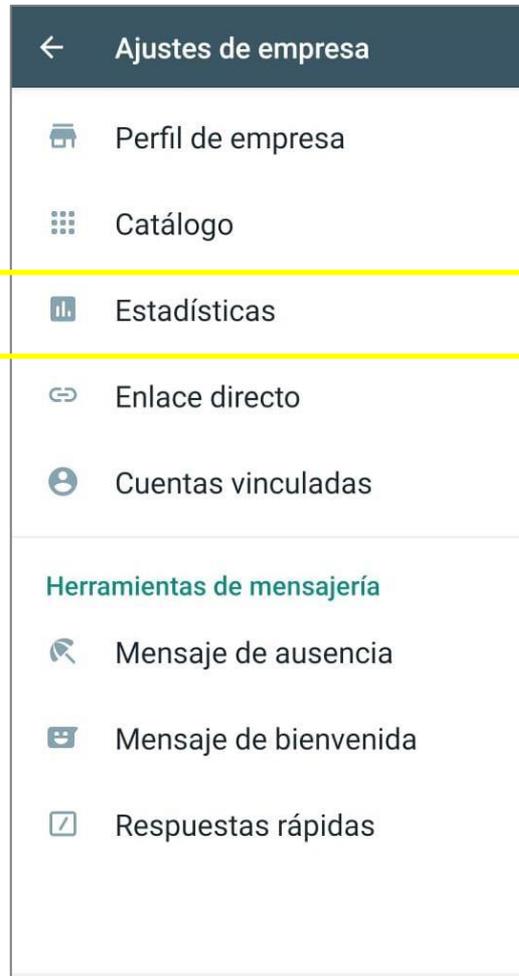
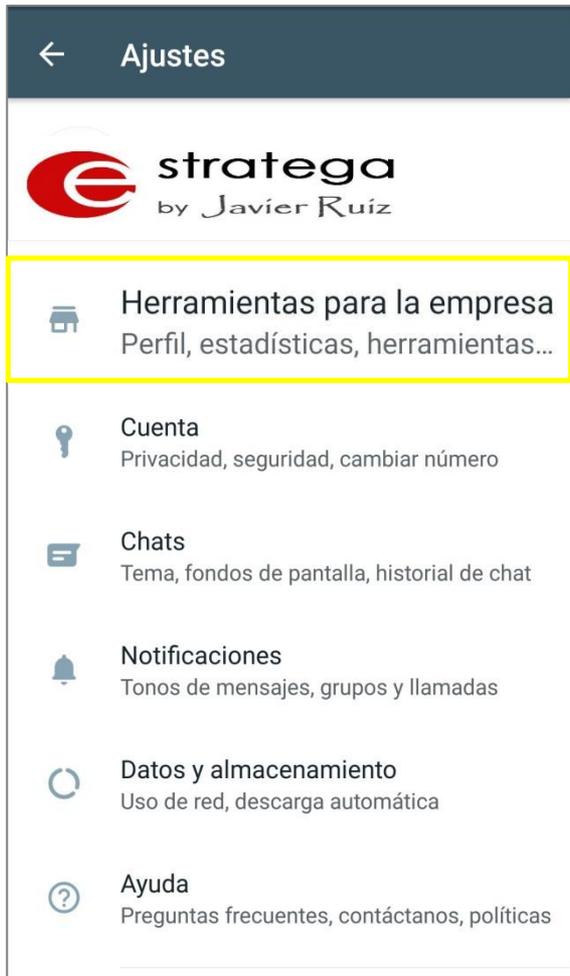
Descripción

Enlace

Código del producto o servicio

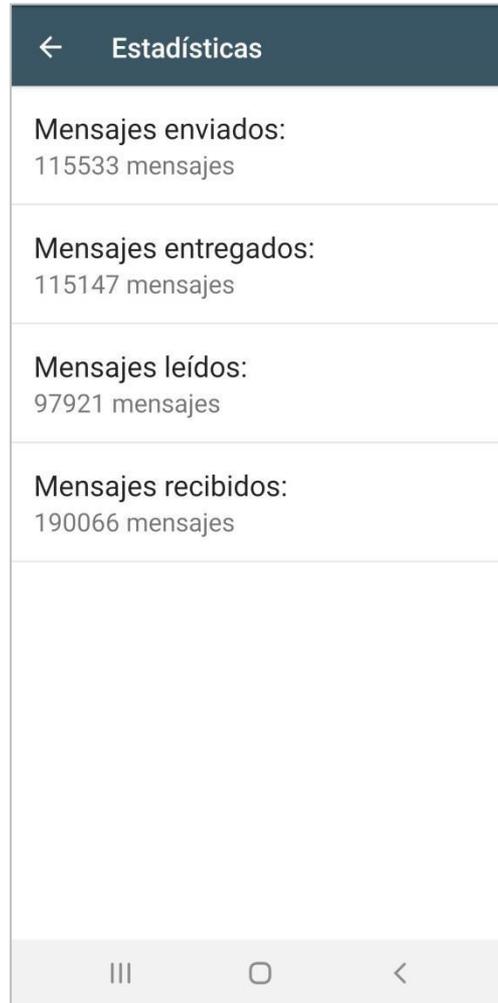
¿Cómo mando mis productos o servicios del catálogo?





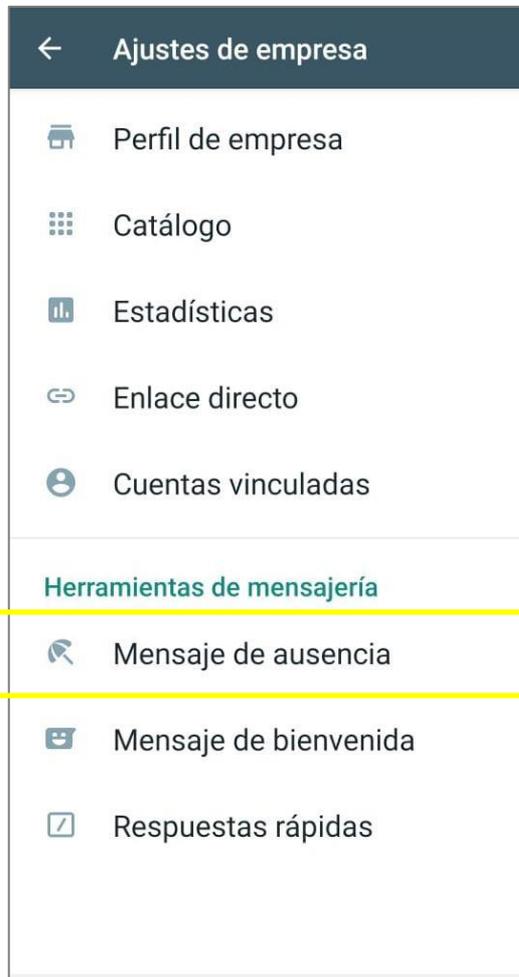
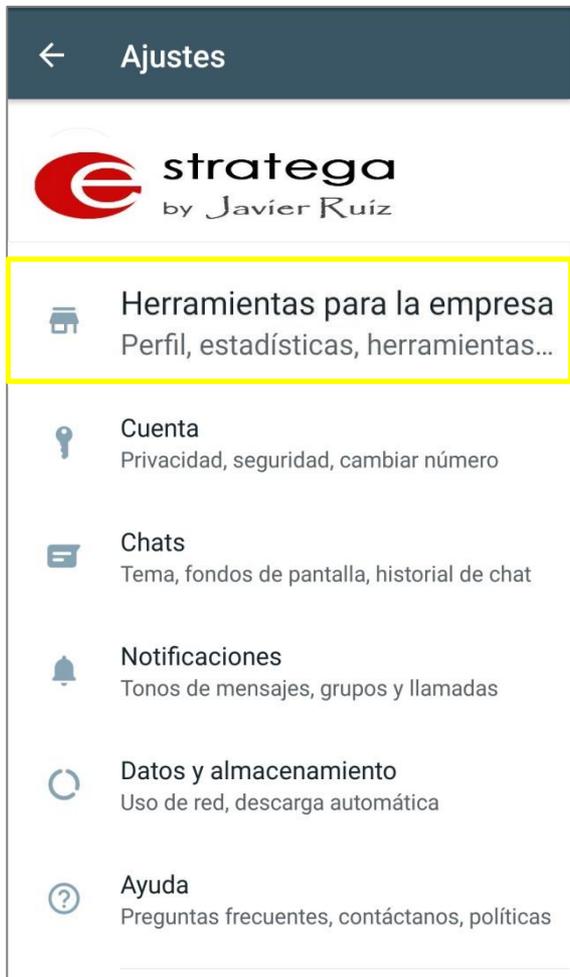
Estadísticas

Te ayudan a entender el compromiso y la experiencia de tus clientes.



Muestra cuántos mensajes se han enviado, entregado, leído y recibido.

4 Automatización de respuestas



← Mensaje de a... GUARDAR ⋮

Enviar mensaje de ausencia

Responde automáticamente con un mensaje cuando no estés disponible



Mensaje de Ausencia

Activarlo

Mensaje de ausencia

Gracias por tu mensaje. En este momento no podemos responder, pero lo haremos lo antes posible.



Editar el mensaje

Horario

Enviar siempre

Destinatarios

Enviar a todos



← Destinatarios

Quién recibe tu mensaje de bien...

- Todos
- Los que no están en la libreta de contactos
- Todos excepto a...
- Enviar solo a...

Los mensajes de ausencia solo se envían cuando el teléfono tiene una conexión a Internet activa. [Más información](#)

← Ajustes



Herramientas para la empresa
Perfil, estadísticas, herramientas...

Cuenta
Privacidad, seguridad, cambiar número

Chats
Tema, fondos de pantalla, historial de chat

Notificaciones
Tonos de mensajes, grupos y llamadas

Datos y almacenamiento
Uso de red, descarga automática

Ayuda
Preguntas frecuentes, contáctanos, políticas



← Ajustes de empresa

Perfil de empresa

Catálogo

Estadísticas

Enlace directo

Cuentas vinculadas

Herramientas de mensajería

Mensaje de ausencia

Mensaje de bienvenida

Respuestas rápidas

← Mensaje de... GUARDAR ⋮

Enviar mensaje de bienvenida



Saluda a tus clientes cuando te envíen un mensaje por primera vez o después de 14 días sin actividad

Activarlo

Mensaje de bienvenida

Gracias por comunicarte con Conecta Digital. ¿Cómo podemos ayudarte?



Preséntate y pide el nombre de quien te contacta, así podrás empezar a segmentar a tus posibles clientes y estás incentivando a la conversación

Destinatarios

Enviar a todos

Los mensajes de bienvenida solo se envían cuando el teléfono tiene una conexión a Internet activa. [Más información](#)

← Destinatarios

Quién recibe tu mensaje de bien...

- Todos
- Los que no están en la libreta de contactos
- Todos excepto a...
- Enviar solo a...





Mensaje de...

GUARDAR



Enviar mensaje de bienvenida

Saluda a tus clientes cuando te envíen un mensaje por primera vez o después de 14 días sin actividad

Activarlo

Mensaje de bienvenida

Gracias por comunicarte con Conecta Digital. ¿Cómo podemos ayudarte?

Preséntate y pide el nombre de quien te contacta, así podrás empezar a segmentar a tus prospectos y estás incentivando a la conversación



Destinatarios

Enviar a todos

Aquí comienza el embudo de ventas de tu estrategia de WhatsApp Business Marketing

Los mensajes de bienvenida solo se envían cuando el teléfono tiene una conexión a Internet activa. [Más información](#)

El combustible de Whatsapp Marketing son los contactos que nos llegan

← Ajustes



Herramientas para la empresa
Perfil, estadísticas, herramientas...

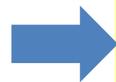
Cuenta
Privacidad, seguridad, cambiar número

Chats
Tema, fondos de pantalla, historial de chat

Notificaciones
Tonos de mensajes, grupos y llamadas

Datos y almacenamiento
Uso de red, descarga automática

Ayuda
Preguntas frecuentes, contáctanos, políticas



← Ajustes de empresa

Perfil de empresa

Catálogo

Estadísticas

Enlace directo

Cuentas vinculadas

Herramientas de mensajería

Mensaje de ausencia

Mensaje de bienvenida

Respuestas rápidas

Respuestas Automáticas

← Respuestas rápidas

/gracias

¡Muchas gracias por preferirnos!
Esperamos poder servirte
nuevamente.

/datosbanco

Nombre: [Redacted]
[Redacted]
Banco: Santander...

clabe • bancarios • transferencia

/factura

RFC: [Redacted]
Nombre: [Redacted]
[Redacted]

factura • datosfiscales • sat

Crea atajos en el teclado para los
mensajes que envías con frecuencia.



× Añade una respuesta GUARDAR

Mensaje



Ingresa texto o selecciona un archivo
multimedia

Atajo

Ingresa un atajo

Palabras clave (opcional)

Ingresa hasta 3 palabras clave (cada una con
un máximo de 15 caracteres). Esto te ayudará
a encontrar atajos más adelante.

Incluso puedes
Agregar una
fotografía

Validación Social
¡comparte tus
Testimonios!



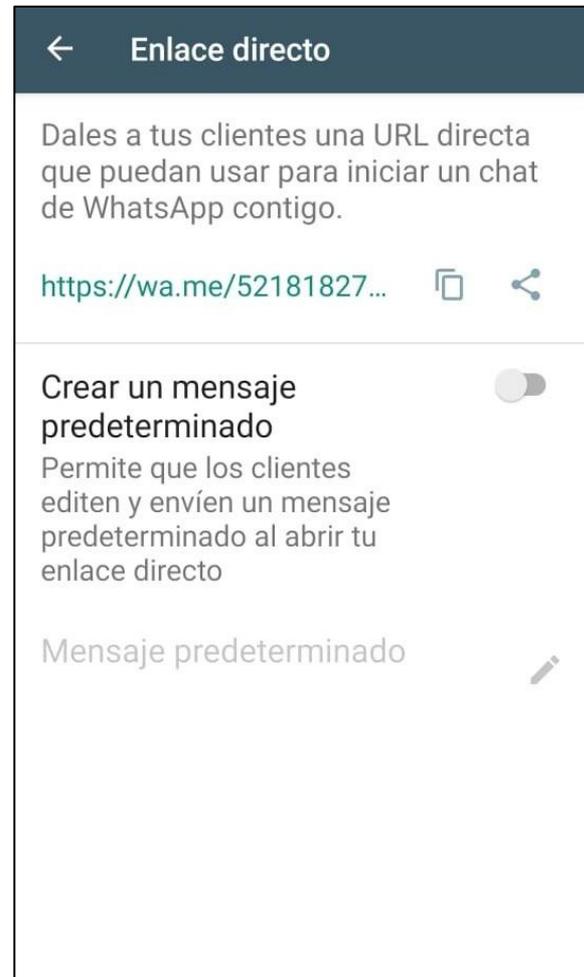
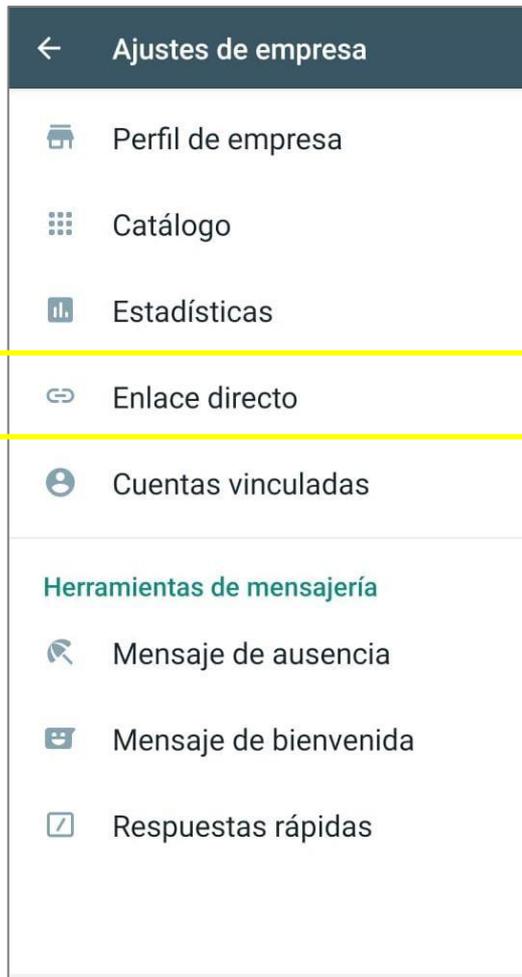
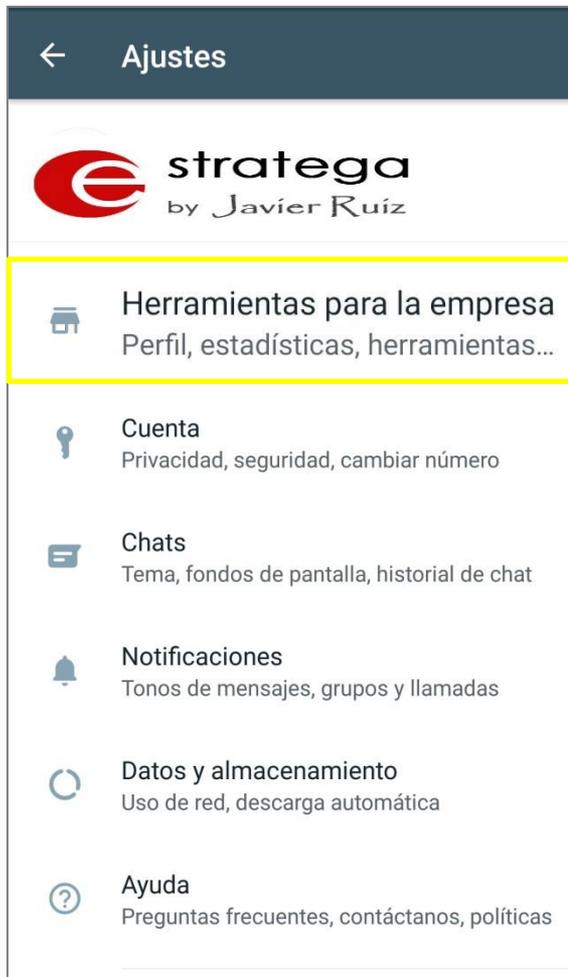
5 Integración de WhatsApp a la estrategia de Marketing

¿Cómo genero el link a WhatsApp Business?



Configura un mensaje automático, así tu usuario ya no tiene más que presionar el botón de <ENVIAR>

The image shows the WhatsApp Business link generator interface. At the top, there is the WhatsApp logo and the text "WhatsApp". Below this, there is a section for "Tu número de teléfono" with a text input field containing "8110245689". A note below the input field says "No olvides agregar el código del país al número de teléfono. Más detalles". The next section is "Texto del mensaje" with a text input field containing "Hola! Quiero una cotización de los servicios". Below this is a green button labeled "Actualizar enlace". The final section is "Aquí está tu enlace" with a text input field containing the URL "https://api.whatsapp.com/send?phone=81102456". Below this is another green button labeled "Copiar enlace". To the right of the interface is a mobile phone screen showing a WhatsApp chat with a contact named "Dolor Lorem" who is "Online". The chat background is a textured paper pattern. A message bubble at the bottom of the chat contains the text "Hola! Quiero una cotización de los servicios" and a smiley face emoji. A green send button is visible to the right of the message bubble.



Link de invitación a un grupo de WhatsApp

Visibilidad de archivos multimedia

Cifrado

Los mensajes en este grupo ahora están protegidos con cifrado de extremo a extremo. Toca para más información.



Ajustes del grupo

8 participantes



Añadir participantes



Enlace de invitación del gru...



Tú

Admin. del grupo

Conectando experiencias



José Julián

Admin. del grupo

Mr. Faronheit



Enlace de invitación



Cualquier persona con WhatsApp puede usar este enlace para unirse al grupo. Compártelo solo con personas en las que confíes.



<https://chat.whatsapp.com/H TDZTjAmwx0Hmx5y31TIUk>



Enviar el enlace por WhatsApp Business



Copiar enlace



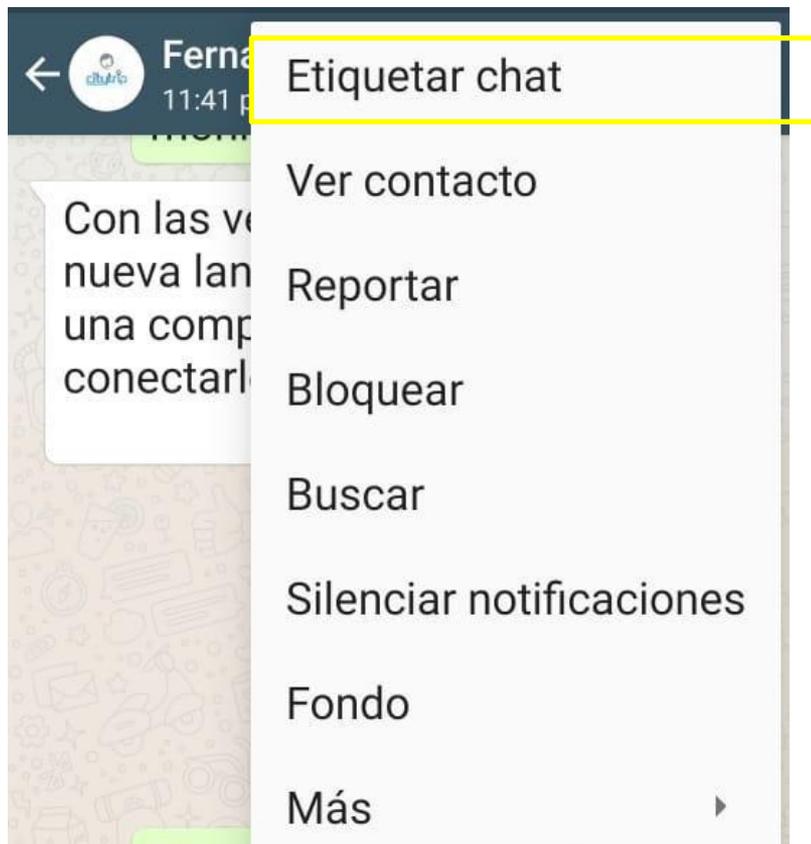
Compartir enlace



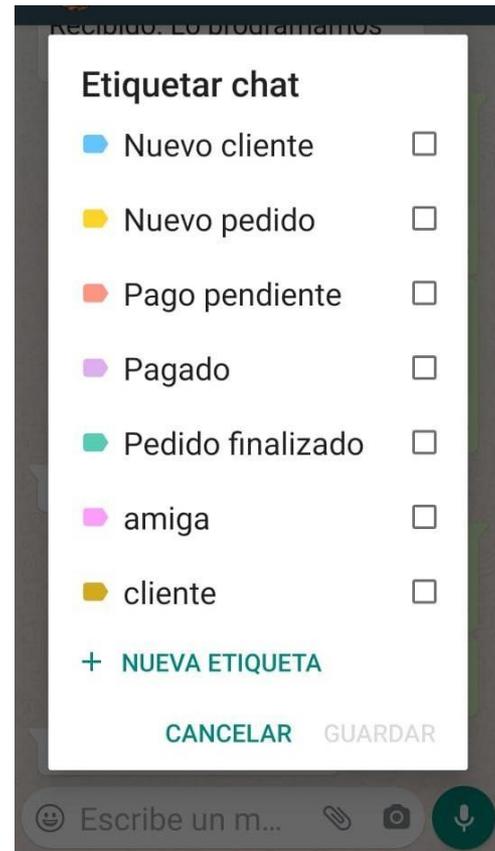
Restablecer enlace

5 Gestionar contactos: etiquetar y segmentar

Desde uno de los chats, presiona “Más Opciones”



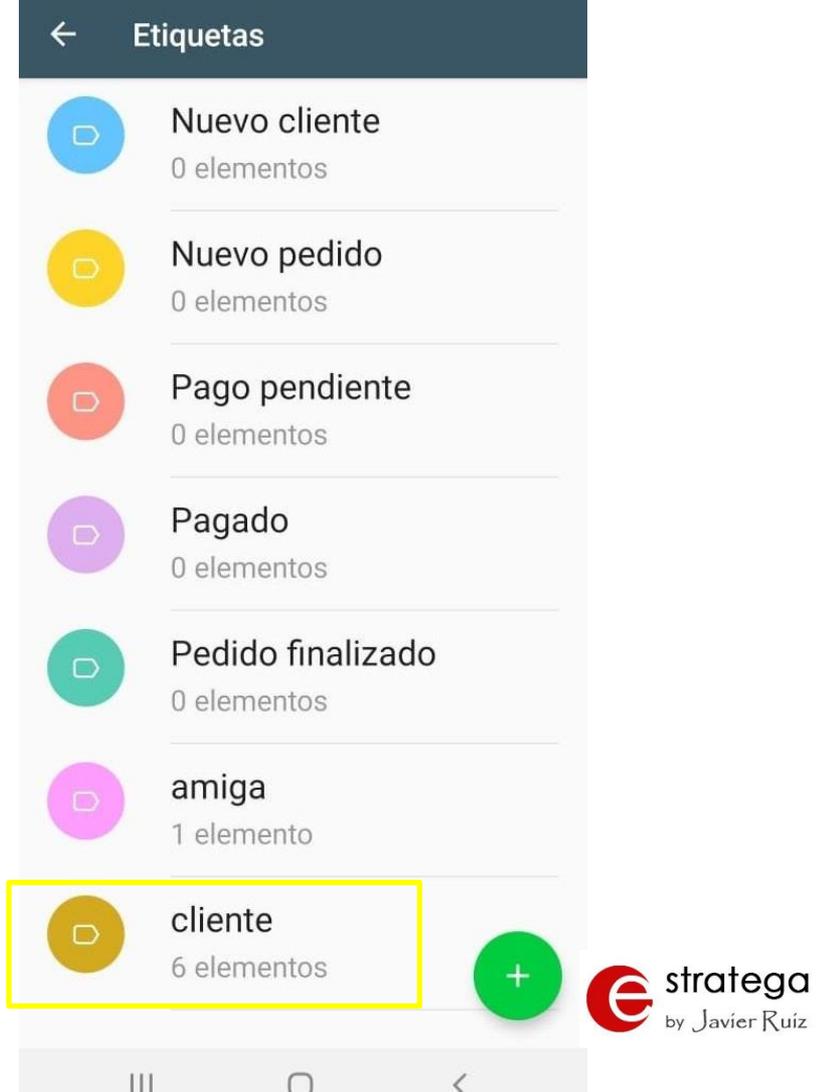
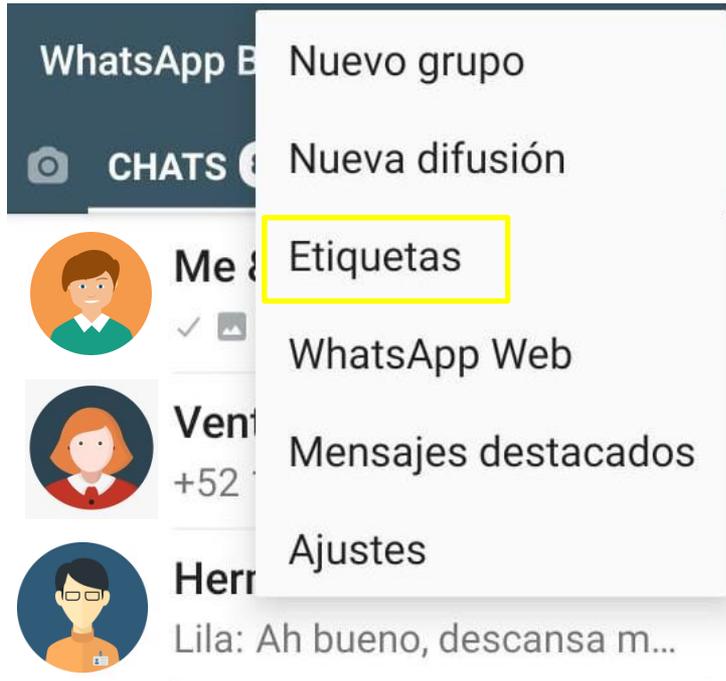
Puedes elegir una o varias etiquetas, según quieras segmentar



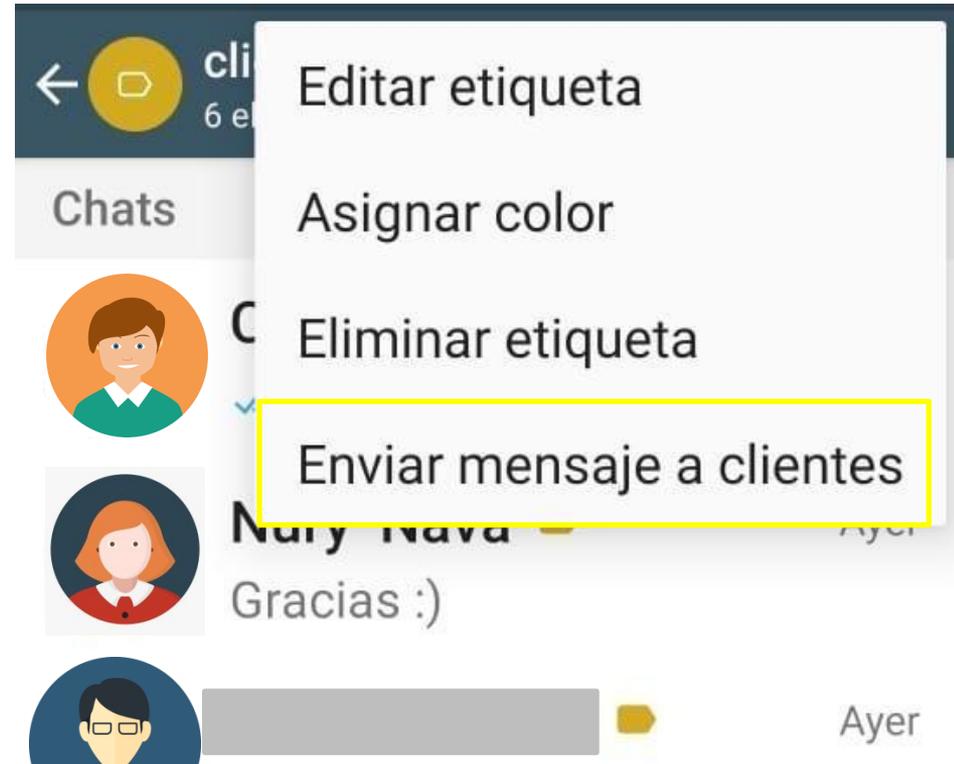
Máx. 20
Etiquetas

Filtrar por Etiqueta

Pincha en "Más Opciones" 



Mandar mensajes por Etiqueta



7 Recomendaciones sobre el uso de **WhatsApp Business**

Qué **NO** hacer

- NO Mensajes masivos o no deseados.
- NO crees listas de difusión o grupos de forma no autorizada.
- Nunca compartas los números de teléfono de personas sin su consentimiento ni utilices datos obtenidos de la compra de números de teléfonos, para enviar mensajes a usuarios de WhatsApp o para añadirlos a grupos.
- Uso excesivo de las listas de difusión: Los mensajes enviados en una lista de difusión solo los recibirán los destinatarios que tengan tu número de teléfono guardado en la libreta de contactos de sus teléfonos.

Qué **SÍ** hacer

- Obtén permiso de las personas: Solo debes enviar mensajes a personas que te hayan contactado antes o te hayan solicitado que las contactes mediante WhatsApp.
- Es mejor darle tu número de teléfono a las personas para que te contacten primero.
- Si las personas proporcionan su número de teléfono, asegúrate de enviar mensajes respetuosos y oportunos. Por ejemplo, explica quién eres y cómo obtuviste sus números de teléfono.
- Respeta las decisiones de las personas: Si un usuario te solicita que no le envíes mensajes, debes eliminar a dicho usuario de la libreta de contactos de tu teléfono y abstenerse de enviarle mensajes.
- Piénsalo dos veces antes de reenviar información: Añadimos una etiqueta a todos los mensajes reenviados para alentar a las personas a pensarlo dos veces antes de compartir contenido.

**SIN ACCIÓN NO HAY
RESULTADOS**

¡Gracias!

¿PREGUNTAS?

Javier Ruiz

jruiz@estratega.es