

NO te
PIERDAS
en las **REDES**

notepierdasenlasredes.com

WhatsApp Business

**VITORIA
GASTEIZ**
green capital



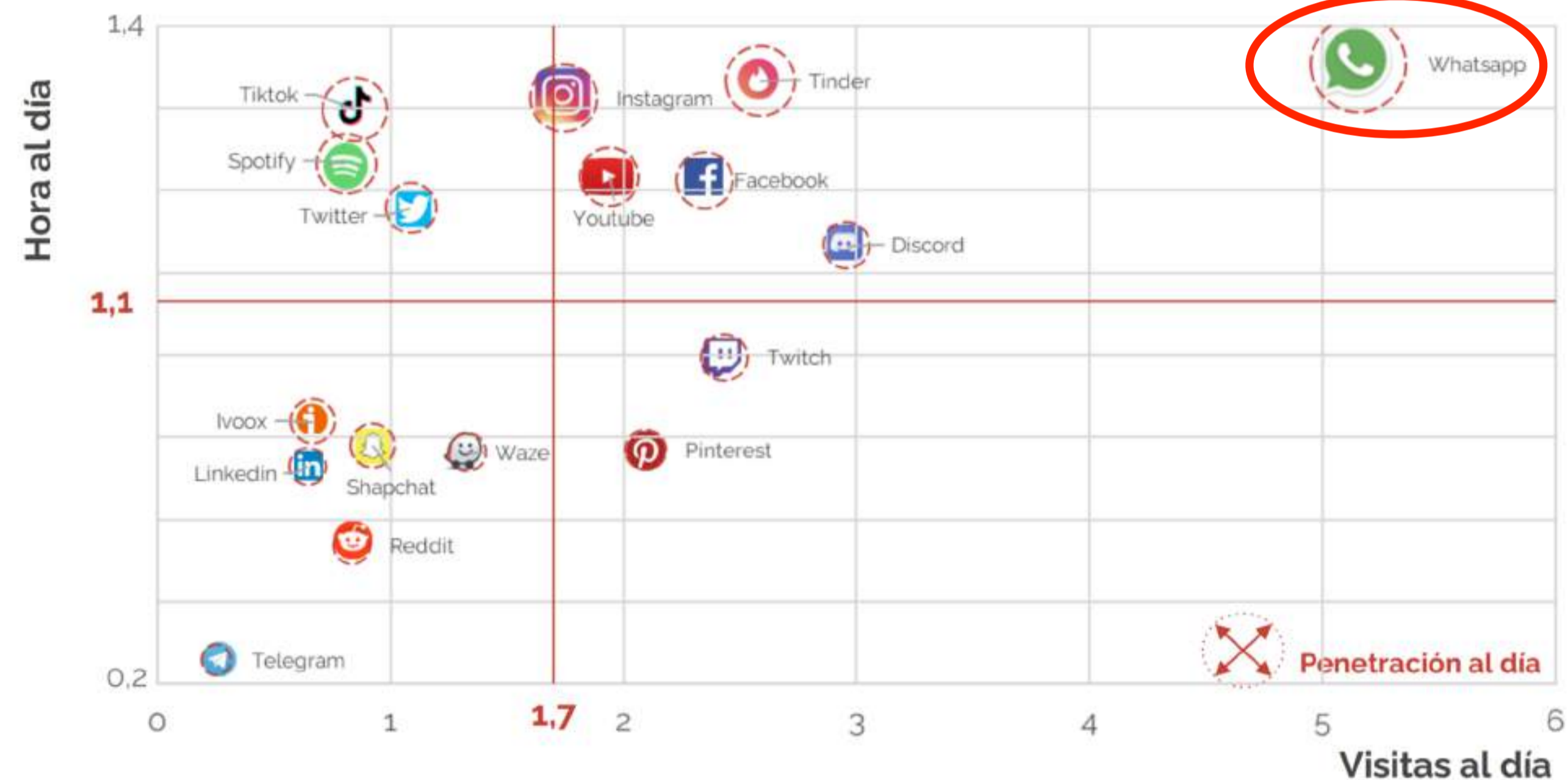
Marzo 2024

¿Por qué usar WhatsApp en tu estrategia de Marketing?

- WhatsApp es la red social con más **usuarios activos** en España, seguida de Facebook.
- España es el 9º país del mundo en uso de WhatsApp, con **30,5 millones de usuarios en nuestro país**.
- WhatsApp y Youtube son las **redes mejor valoradas**.
- WhatsApp e Instagram son las dos Redes Sociales con **mayor frecuencia de uso** en nuestro país.
- Le dedicamos **más de 1 hora al día** (en concreto, 1 hora y 35 minutos de media) y la consultamos **5,2 veces al día** de media.

Uso de redes | Frecuencia vs Intensidad

iab spain
#IABEstudioRRSS



Estudio Anual Redes Sociales 2022



Fuentes de los datos:

- [“Estudio Anual de Redes Sociales 2022”](#), realizado por IAB Spain.
- [“Informe ditrendia: Mobile en España y en el Mundo 2020”](#).

¿Por qué usar WhatsApp en tu estrategia de Marketing?

1. Es **Gratuita** (algo especialmente ventajoso para pymes y autónomos) y libre de algoritmos que limiten nuestra visibilidad.
2. Es **Sencilla, Intuitiva y Eficaz** para ti y para tus destinatarios/as.
3. **Adopción Masiva** (Todo el mundo tiene WhatsApp).
4. La funcionalidad de la herramienta **facilita que se lean los mensajes** (notificaciones).
5. Permite una **Comunicación Directa**, sea en Tiempo Real o “En Diferido”.
6. **Bajo Coste** > Alto Impacto (un buen mensaje puede viralizarse).



Limitaciones de WhatsApp como canal de comunicación

1. Necesitamos un teléfono móvil. Opciones:

1. Tener dos móviles y diferenciar el que uses para tu comunicación y acciones de marketing con WhatsApp del tuyo personal para evitar errores.
2. Asociar WhatsApp Business al número fijo de tu negocio e instalarte las dos apps (WhatsApp Messenger y Business) en el móvil, usando así uno para tu comunicación personal y el otro para la profesional.

2. Debes tener registrados tus destinatarios/as en tu agenda de contactos, identificándoles adecuadamente en los campos Nombre, Apellido y también nos sirve el campo “Empresa”.

3. Tus destinatarios/as deben guardar tu número en su agenda para poder ver tus mensajes en Listas de Difusión y tus Estados.

Si ya tienen tu número guardado, puede ser interesante usar ese.

Si no, integra en tus procesos animarles a guardarlo.



Precauciones con WhatsApp

1. Entramos en el **ámbito más íntimo** de nuestros clientes. Hay que tener cuidado y no caer en el SPAM. No perder su confianza e interés. Bloquearnos o reportarnos es muy fácil.
2. Debemos cumplir con la **LOPDGDD** y la **LSSI**.
3. Necesitas la **aprobación expresa** del cliente para poder enviarle mensajes comerciales.

• Una actitud de adaptación de su 'yo-consumidor' que acepta compartir su información con las marcas, pero que es más exigente en su utilización. Los datos se viven como una moneda que permite acceder a beneficios de valor y a una interacción 'individualizada'.



¿Cumples con la LOPDGDD?

¿Cómo archivar estos mensajes de "ALTA"?

¿Cómo asegurar que entienden el permiso que nos están dando?



MEJORES OPCIONES PARA SOLICITAR EL CONSENTIMIENTO

FORMULARIO EN PAPEL

Consentimiento

CONSENTIMIENTO para pertenecer a Club WhatsApp Joski - BEZEROEN BAIMENA WhatsApp Joski Klub-an parte hartzeko
(Guarda en tu agenda nuestro número 688 750 443 zenbakia gorde zure telefono agendan)

Izena - Nombre	
Aizera - Apellido	
Tel. (mugikorra - móvil)	

Previa consentimiento por tu parte, Mari Carmen Arriano (JOSKI) te podrá enviar, por medios tradicionales y/o electrónicos, información técnica, operativa y/o comercial acerca de productos y servicios ofrecidos por Mari Carmen Arriano (JOSKI). Asimismo, te recordamos que en aplicación de la Ley Orgánica 3/2018, de protección de datos, podrás ejercer, en cualquier momento los derechos de acceso, rectificación o supresión, limitación al tratamiento, oposición y/o portabilidad, a través de los canales de comunicación habituales.

Zure adostasuna izan ondoren, Mari Carmen Arriano (JOSKI)-a eskaintzen dituen produktu eta zerbitzuen inguruko teknika, operazio- eta merkataritza-makako informazioa helaraziko dizu, ohiko bideak eta/edo bide elektronikoa erabiliz horretarako. Halaber, Datu Pertsonalen Babasari buruzko 3/2018 Lege Organikoarekin, zure datuak eskuratu, zuzendu edo ezabatu, aurkitu, berrin tratamendua mugatu eta/edo eramangaritasuna berritzea eskubideak uneko gaitzakiko aukera duzula jakinarazten zaitzu. Homenarako, ohiko komunikazio-bideak ditu eskuragarri.

Consentio expresamente al envío de información técnica, operativa y/o comercial según lo indicado. Berezaz onartzen dut anketan aipatutako baldintzetan agindako teknika-, operazio- eta merkataritza-makako informazioaren bidetara.

HONDARRIBIA: _____

FIRMA-SINADURA: _____

Tratamiento de datos y política de privacidad
De conformidad con el Decreto 148/1997, modificado por el Decreto 184/2015 y el RE 2316/079 y la Ley Orgánica 3/2018, de protección de datos, (en adelante LOPD 3/2018) te informamos de que los datos personales suministrados se incorporarán a los ficheros informáticos y documentales de Mari Carmen Arriano (JOSKI) con CF 15245591H (en adelante JOSKI), lo que consentes expresamente mediante la aceptación del presente formulario; este consentimiento expreso conforme la base legal para el tratamiento de tus datos personales, los cuales se tratarán con las debidas medidas de seguridad que garanticen su confidencialidad, integridad y resiliencia, pudiendo consultar la política de protección de datos ampliada al curso de este formulario. JOSKI no cedera tus datos personales a terceros salvo obligación legal al respecto. La finalidad del tratamiento de tus datos personales es la de facilitarte la mejor información.

Datuen tratamena eta pribatasun politika
148/1997 Dekretuak, 184/2015 Dekretu eta 2016/079 EE-en bidez aldatuta, eta Datu Pertsonalen Babasari buruzko 3/2018 Lege Organikoari (aurrerantzean, 3/2018 DPLO) jarraituz, jakinarazten dizugu zure datuak 15245591H (PK) duen Mari Carmen Arriano (JOSKI) (aurrerantzean, JOSKI) diren informazio- eta komunikazio-eremuetan erabiltzen direla. Zure datuak eskuratu, zuzendu edo ezabatu, aurkitu, berrin tratamendua mugatu eta/edo eramangaritasuna berritzea eskubideak uneko gaitzakiko aukera duzula jakinarazten zaitugu. Homenarako, ohiko komunikazio-bideak dituzte eskuragarri. Datuak babesteko politika zehazkiagoa zure datuak erabiltzeko moduari buruzko informazio gehiago eskuratu dezakezu. JOSKI ez du zure datuak hirugarterekin partekatu, legak aipatua ez denik. Oharriak da zure datuak uneko gaitzakiko aukera duzula jakinarazten zaitugu. Homenarako, ohiko komunikazio-bideak dituzte eskuragarri.

FORMULARIO ONLINE (Google Forms)

CONSENTIMIENTO para pertenecer a XXXXXXXXXXXX

¡Guarda en tu agenda nuestro número 123 456 789 en tu agenda para asegurarte de recibir nuestros mensajes!

***Obligatorio**

Nombre

Tu respuesta

Apellido

Tu respuesta

Teléfono móvil

Tu respuesta

Tu consentimiento para recibir nuestra información es importante.
Previa consentimiento por tu parte, TU NOMBRE SI ERES LA PERSONA JURÍDICA (NOMBRE DE TU NEGOCIO) te podrá enviar, por medios tradicionales y/o electrónicos, información técnica, operativa y/o comercial acerca de productos y servicios ofrecidos por TU NOMBRE (NOMBRE NEGOCIO). Asimismo, te recordamos que en aplicación de la Ley Orgánica 3/2018, de protección de datos, podrás ejercer, en cualquier momento los derechos de acceso, rectificación o supresión, limitación al tratamiento, oposición y/o portabilidad, a través de los canales de comunicación habituales.

¿Nos das tu consentimiento? *

Consentio expresamente el envío de información técnica, operativa y/o comercial según lo indicado

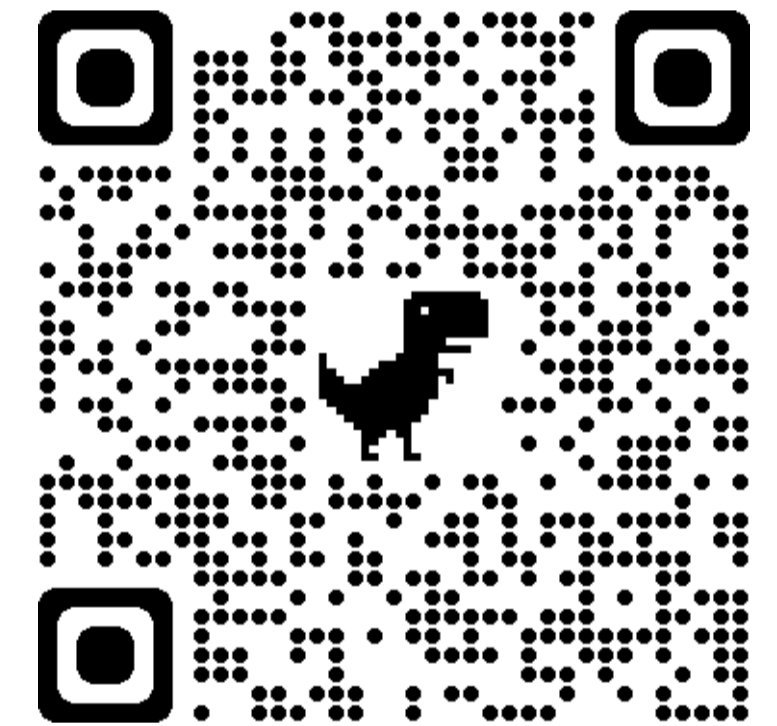
Enviar

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inapropiado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

FORMULARIO QR (Cualquier formulario online puede transformarse en un código QR)

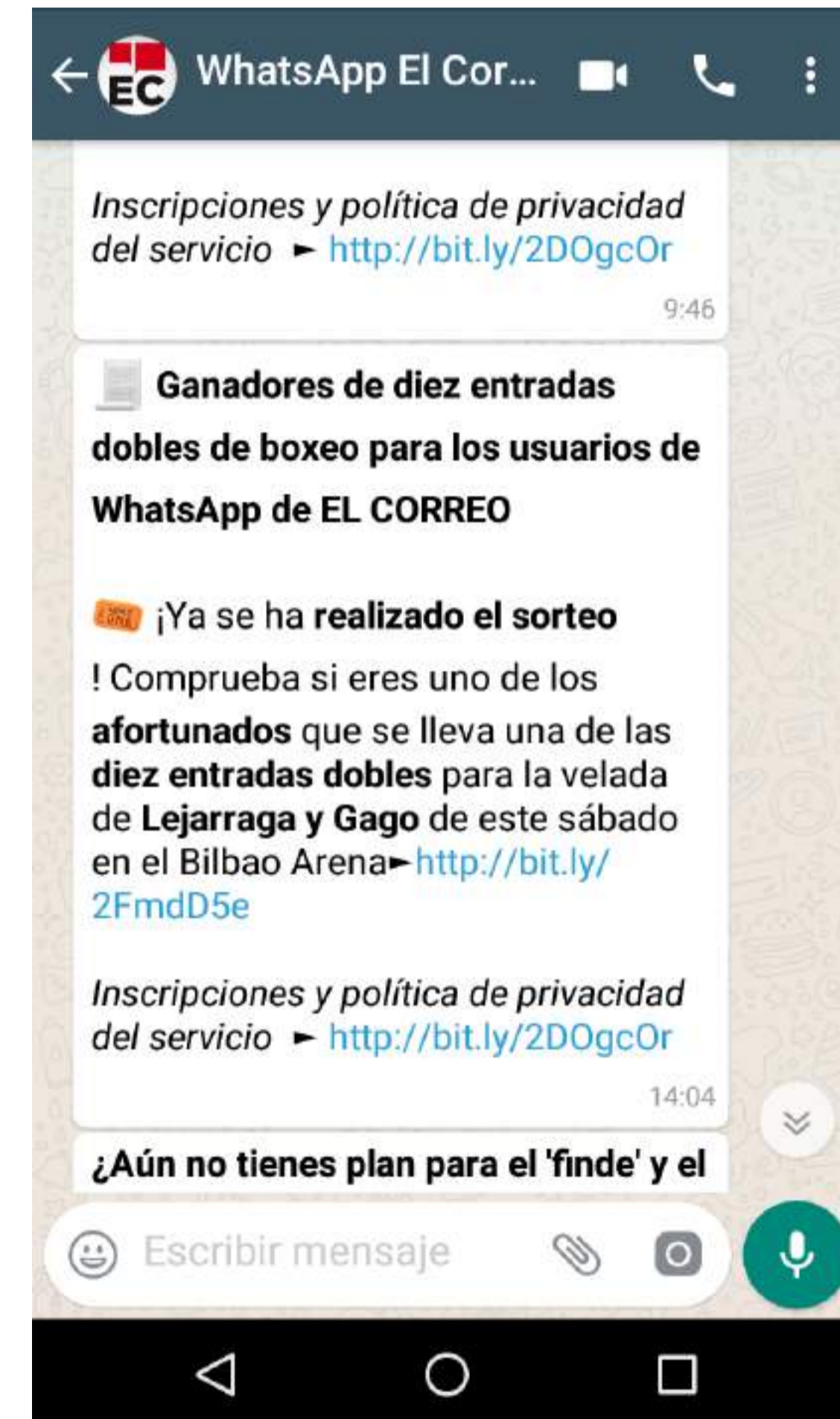


¿Cumple con la LSSI?

EJEMPLO DE TEXTO QUE DEBERÍAMOS INCLUIR AL FINAL DE MENSAJES COMERCIALES:

*“Esta es una campaña de envío de ofertas personalizadas a clientes de [Nombre de la empresa]
En cualquier momento usted podrá dejar de recibir ofertas personalizadas de [Nombre de la empresa].
Para ello, sólo tendrá que borrar nuestro teléfono de su móvil o solicitarnos su baja vía WhatsApp.
Sus datos personales (nombre y teléfono) serán tratados de acuerdo a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales. Ninguna persona o entidad, ajena a esta empresa, tendrá acceso a ellos y serán borrados de nuestra BB.DD. en el momento que usted decida no seguir participando en esta promoción.”*

RECOMENDACIÓN PARA CUMPLIR CON LSSI: incluye información sobre quién está detrás de los mensajes y para qué recoges sus datos en un aviso legal en tu web, en un PDF en tu Dropbox o Google Drive y copia el link que lleve a ella para incluirla siempre en tus mensajes comerciales a través de WhatsApp (como en el ejemplo de la imagen).



¿Qué quiere nuestra clientela?

- El usuario se muestra atraído por comunicaciones de marcas por estos medios siempre y cuando tenga una utilidad muy concreta y no se viole este espacio privado. El 45% de los entrevistados valorarían como muy interesante que una empresa de mensajería les informase sobre el estado de su pedido vía WhatsApp.

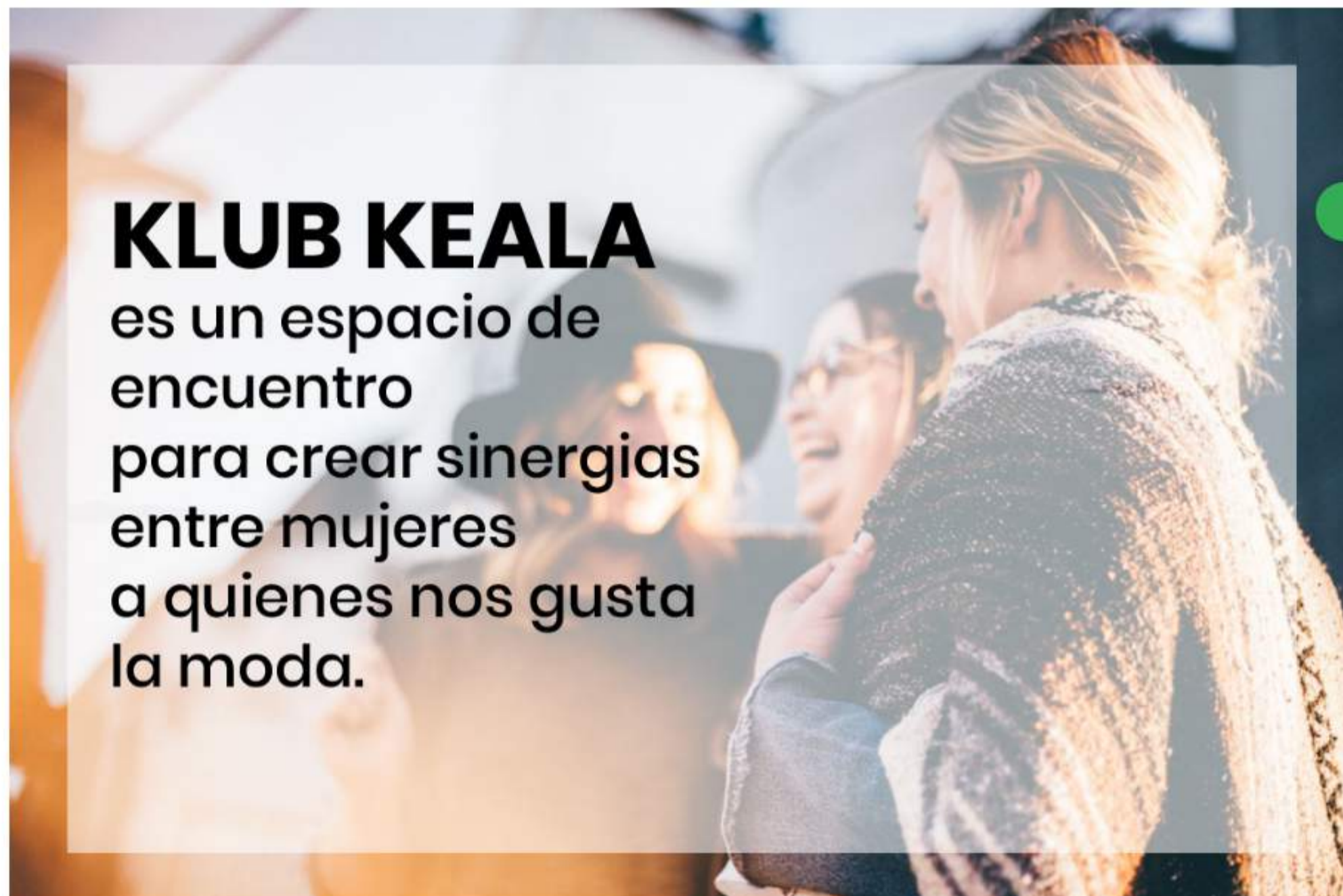


Fuente: [VIII Observatorio de Redes Sociales](#)

¿Cómo usarlo como herramienta de marketing?

Dale la vuelta a su cesión y convertirlo en algo beneficioso

KLUB KEALA



Forma parte del **KLUB KEALA** y comienza a disfrutar de descuentos, promociones, sorteos y actividades relacionadas con la moda, el diseño y la imagen personal. ¡Te esperamos!

Al apuntarte a **KLUB KEALA** recibirás un mensaje de confirmación y pasarás a formar parte de una lista privada de WhatsApp gestionada por mí, Beatriz Armendariz.

¡Es muy importante que guardes el teléfono que te llegará en tu agenda de contactos para poder recibir los mensajes!

Además, ser miembro del Klub te dará acceso al perfil privado de @Klubkeala en Instagram donde compartiré contenidos exclusivos para ti.

- ✓ Sorteos semanales
- ✓ 10% de descuento en Moda y Deco
- ✓ 10% de descuento en Experiencias
- ✓ 10% de descuento en servicios de centros y profesionales colaboradores/as (cursos presenciales y online, tratamientos de salud y belleza, terapias...)
- ✓ 20% de descuento en el mes de tu cumpleaños
- ✓ Atención personalizada fuera del horario comercial para adaptarnos a tu ritmo de vida
- ✓ Salidas, excursiones, planes...

Nombre y apellido (requerido)

Tu correo electrónico (requerido)

Teléfono móvil (requerido)

Fecha cumpleaños dd/mm/aaaa (requerido)

Acepto la LOPD.

Consiento expresamente el envío de información técnica, operativa y/o comercial según lo indicado.

Enviar



¿Cómo usarlo como herramienta de marketing?

Hazlo apetecible

Podrás recibir novedades, promociones exclusivas, tips, consejos, reflexiones... directamente en tu teléfono.

¡Mucho más fácil y directo!



Estoy emocionada de anunciarte la apertura de un nuevo canal de comunicación a través de Whatsapp

Podrás recibir novedades, promociones exclusivas, tips, consejos, reflexiones... directamente en tu teléfono.

¡Mucho más fácil y directo!

<https://whatsapp.com/channel/0029VaKhZVIEAKWQ5TnALZ2m>

Quiero estar más cerca de ti y facilitarte la información que más te interesa, lo recibirás todo en tiempo real para estar al tanto de todas nuestras actividades.

Tu privacidad es muy importante para mí, es totalmente anónimo (nadie te ve) No puedes escribir en el canal.

Eso sí, puedes poner un dedito, un corazón, una carita...
Dudas o comentarios lo haces directamente a mi whatsapp

En definitiva lo que pretendo es mejorar mi relación contigo

¡No dudes en unirme a mi canal y ser parte del grupo!

Te puedes ir cuando quieras, nadie verá que lo haces, pero yo te echaré de menos.

Acceso

<https://whatsapp.com/channel/0029VaKhZVIEAKWQ5TnALZ2m>

NOS VEMOS DENTRO.

¿Cómo usarlo como herramienta de marketing?

Intégralo en tus procesos

Llamadas a la acción:

“Contáctanos por WhatsApp, estaremos encantadas de atenderte.”

Ref: **Qukoa**



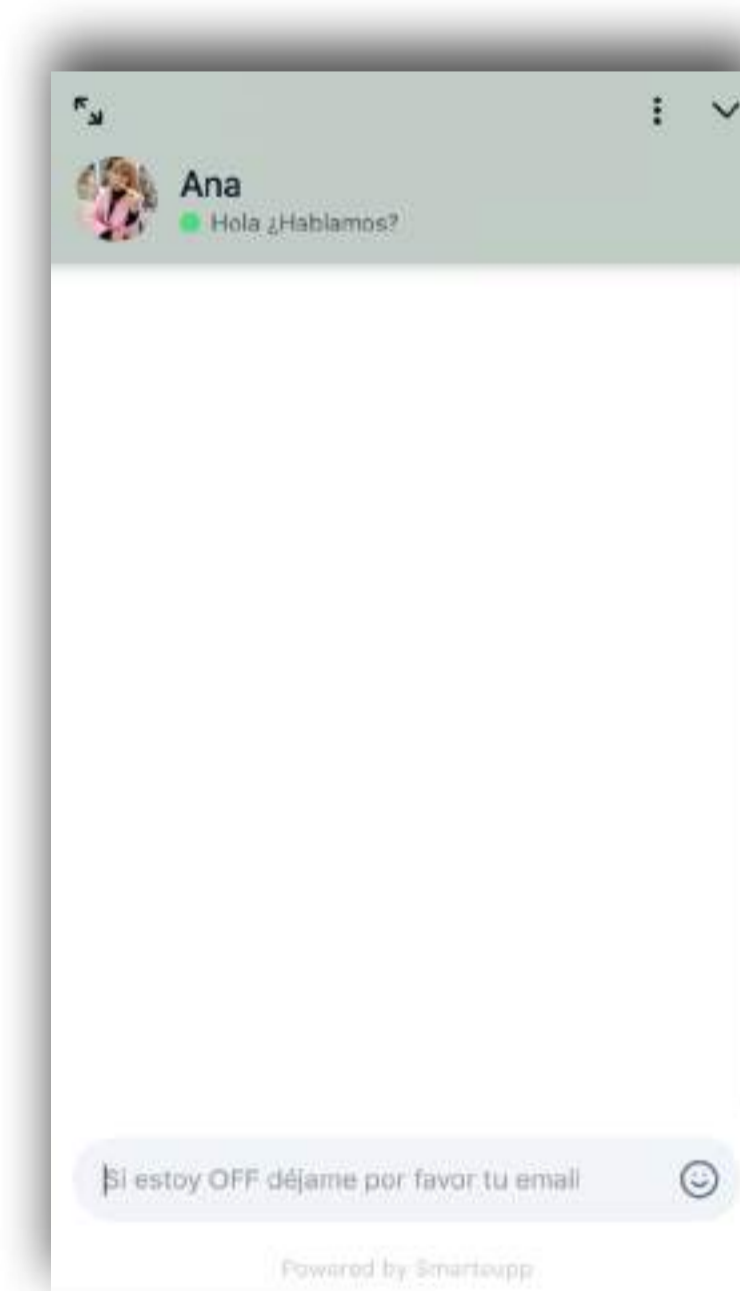
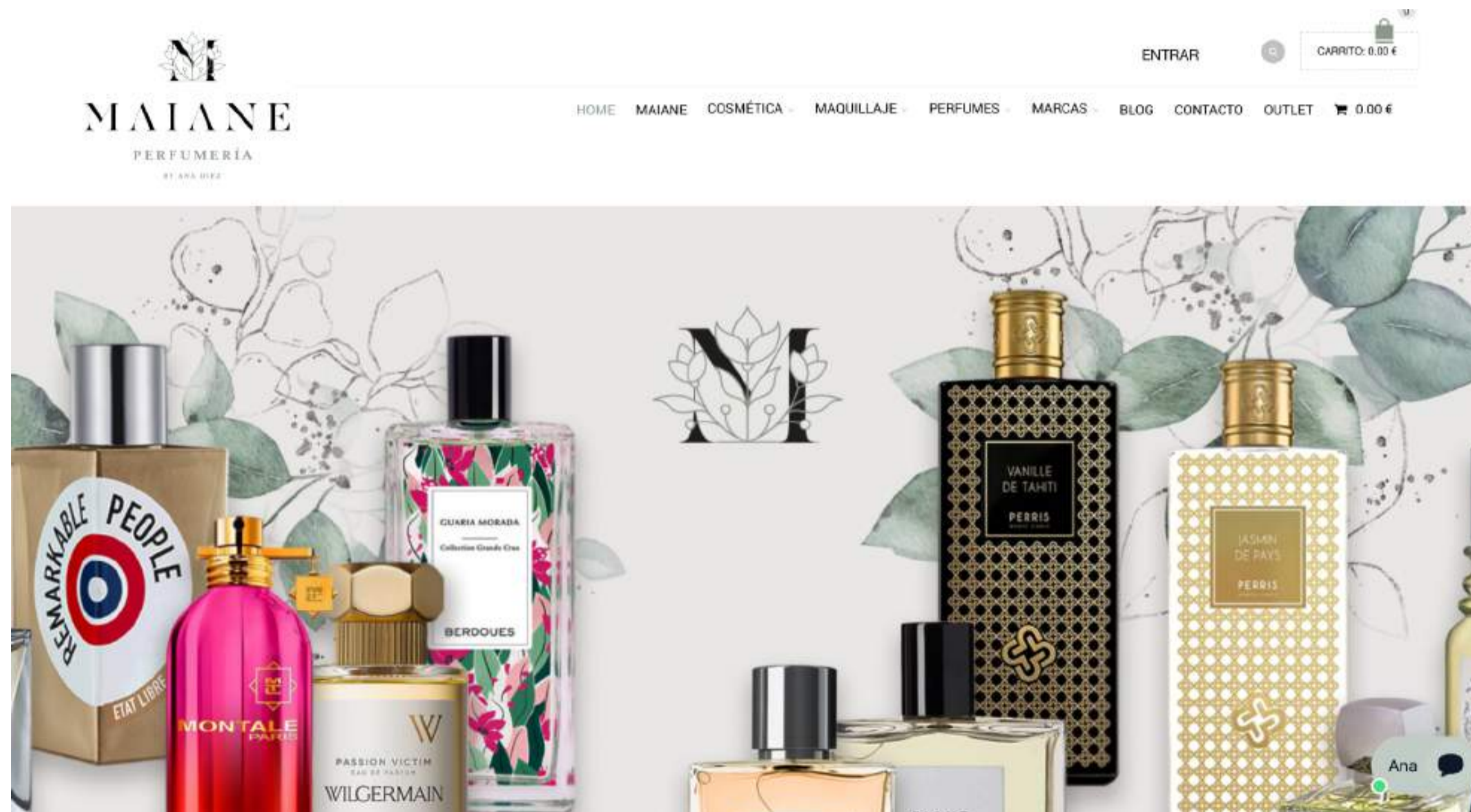
Link en la bio de Instagram:



¿Cómo usarlo como herramienta de marketing?

Intégralo en tus procesos

Hola, ¿hablamos?



¿Cómo usarlo como herramienta de marketing?

Intégralo en tus procesos

Aprovéchalo para facilitarte el trabajo.



¿WhatsApp Messenger o WhatsApp Business?

- **WhatsApp Messenger** es la aplicación que tienen la mayoría de usuarios/as. Es la aplicación dirigida a un uso más personal.
- **WhatsApp Business** es la aplicación oficial de WhatsApp más orientada para negocios. No es obligatorio tenerla si queremos usar WhatsApp para comunicarnos con nuestra clientela, pero puede ser interesante.

El objetivo del webinar de hoy es contarte qué nos ofrece WhatsApp Business para que puedas valorar si te interesa para tu negocio. Pero antes, veamos **las funcionalidades que tiene cualquiera de los dos WhatsApp**, el Messenger y el Business y que pueden ser interesantes en la comunicación de tu negocio.



Funcionalidades de WhatsApp útiles para un uso comercial

Funcionalidades de ambos WhatsApp útiles para negocios

* Disponibles tanto para WhatsApp Messenger como para WhatsApp Business *

- **Destacar mensajes** para leerlos y responderlos más tarde (explicado a continuación). Además, si queremos vaciar el chat, podemos elegir no eliminar los destacados.
- **Grupos.** Cuidado. Todos los miembros se ven entre sí (teléfono y mensajes de respuesta). Puedes usarlos para uso interno, por ejemplo.
- **Listas de difusión.** Es la forma de mantener informados/as a múltiples contactos al mismo tiempo sin que los miembros se vean entre sí ni el teléfono ni los mensajes. Las respuestas se “dispersan” en nuestro muro de chats, por lo que podría ser interesante identificar a los miembros con etiquetas (las etiquetas son una funcionalidad exclusiva de WhatsApp Business).
- **WhatsApp Web.** Nos permite gestionar WhatsApp desde nuestro ordenador.
- **Accesos directos a chats.** Que tendrás a la vista en la pantalla de tu móvil.
- **Personalizar notificaciones** (en “info. del grupo” o en “ver contacto”). Para chats que quieras identificar sólo por el sonido.
- **Exportar chat.** Para archivar, enviar por e-mail y/o hacer un análisis más pormenorizado del contenido.



Funcionalidades útiles de WhatsApp

DESTACAR MENSAJES

Seleccionando un mensaje (pinchando prolongadamente sobre él), podremos “Destacarlo”, de modo que se guarda para que podamos verlo más tarde con calma.

Para ver los mensajes destacados, tenemos que ir a la pantalla principal > opciones > “Mensajes destacados”.

Seleccionamos el mensaje y pinchamos en la Estrella o en Opciones > Destacar



En nuestro “muro” de chats, pinchando en Opciones (...) podemos consultarlos y recuperarlos para contestarlos:

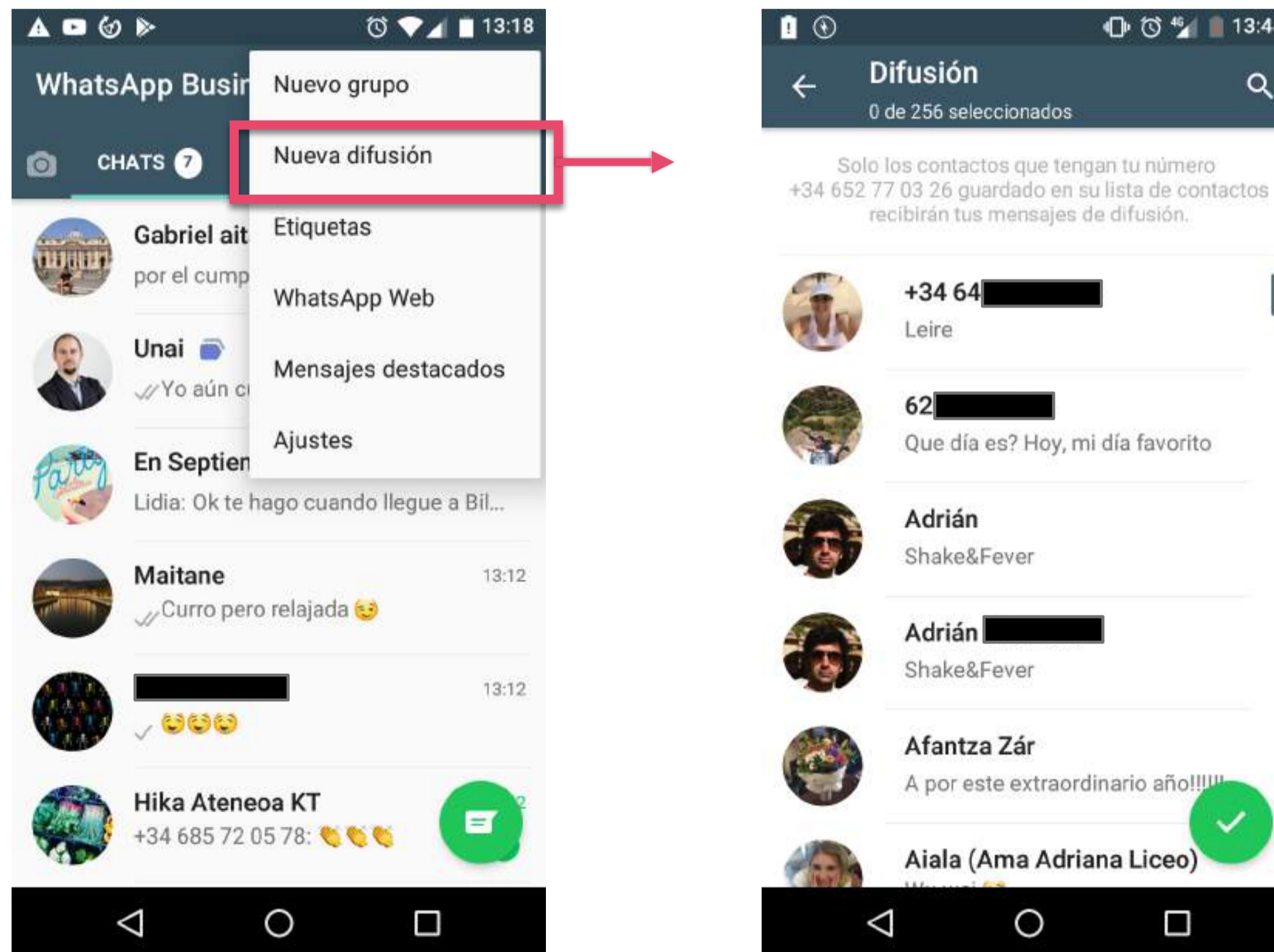


Funcionalidades útiles de WhatsApp

Listas de Difusión

Es la forma de mantener informados/as a múltiples contactos al mismo tiempo sin que los miembros se vean entre sí ni el teléfono ni los mensajes.

No hay límite en el número de Listas de difusión que puedes crear. Puedes seleccionar hasta 256 contactos en cada Lista de difusión.



Para incluir los contactos en tu lista, **tendrás que buscarlos en la agenda de tu móvil.**

★Para que puedas segmentarlos correctamente, puede ser recomendable que los guardes añadiendo una palabra a su nombre que te sirva para identificarlos. Por ejemplo: “Arantza VIP”



Funcionalidades útiles de WhatsApp

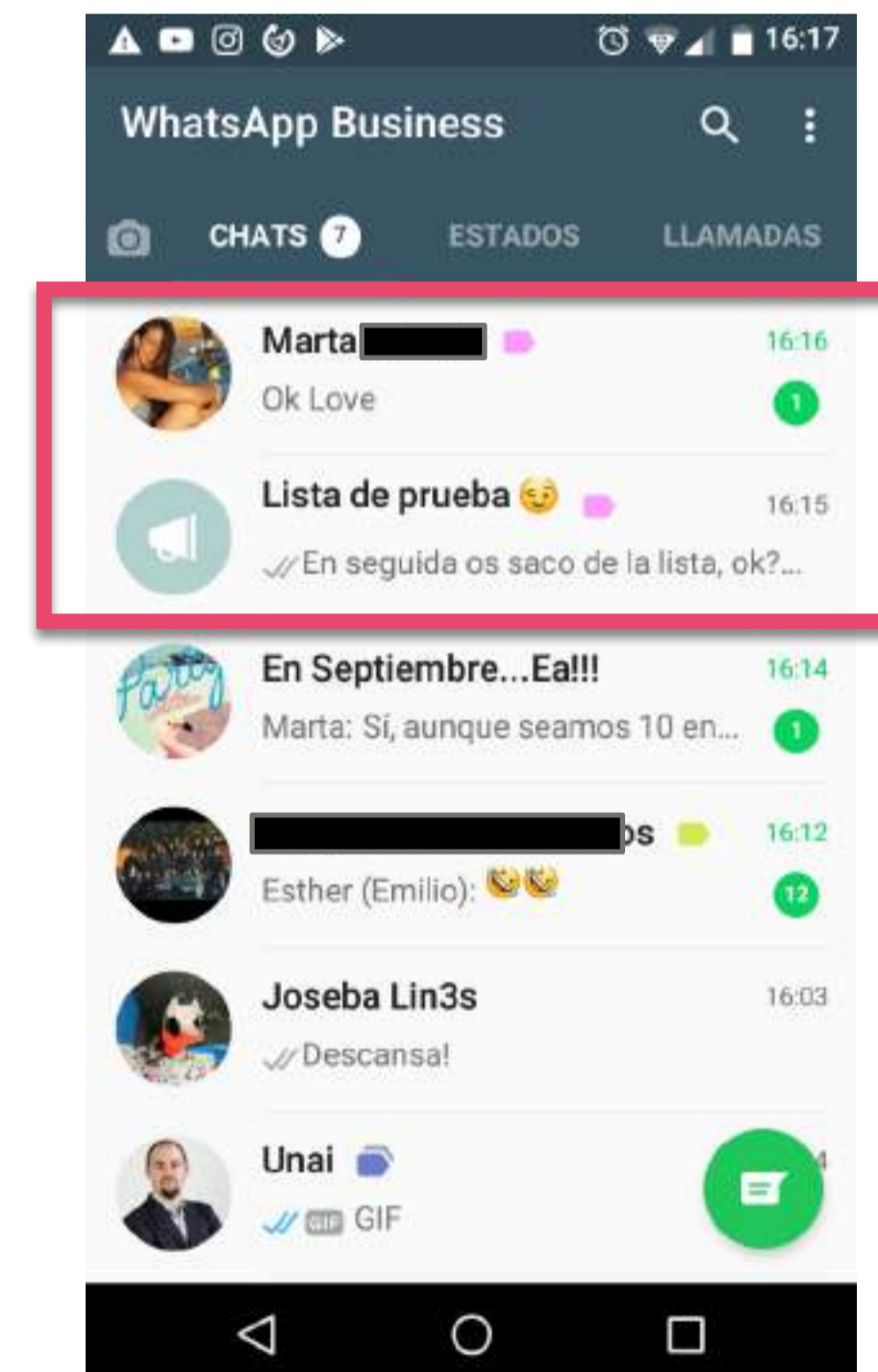
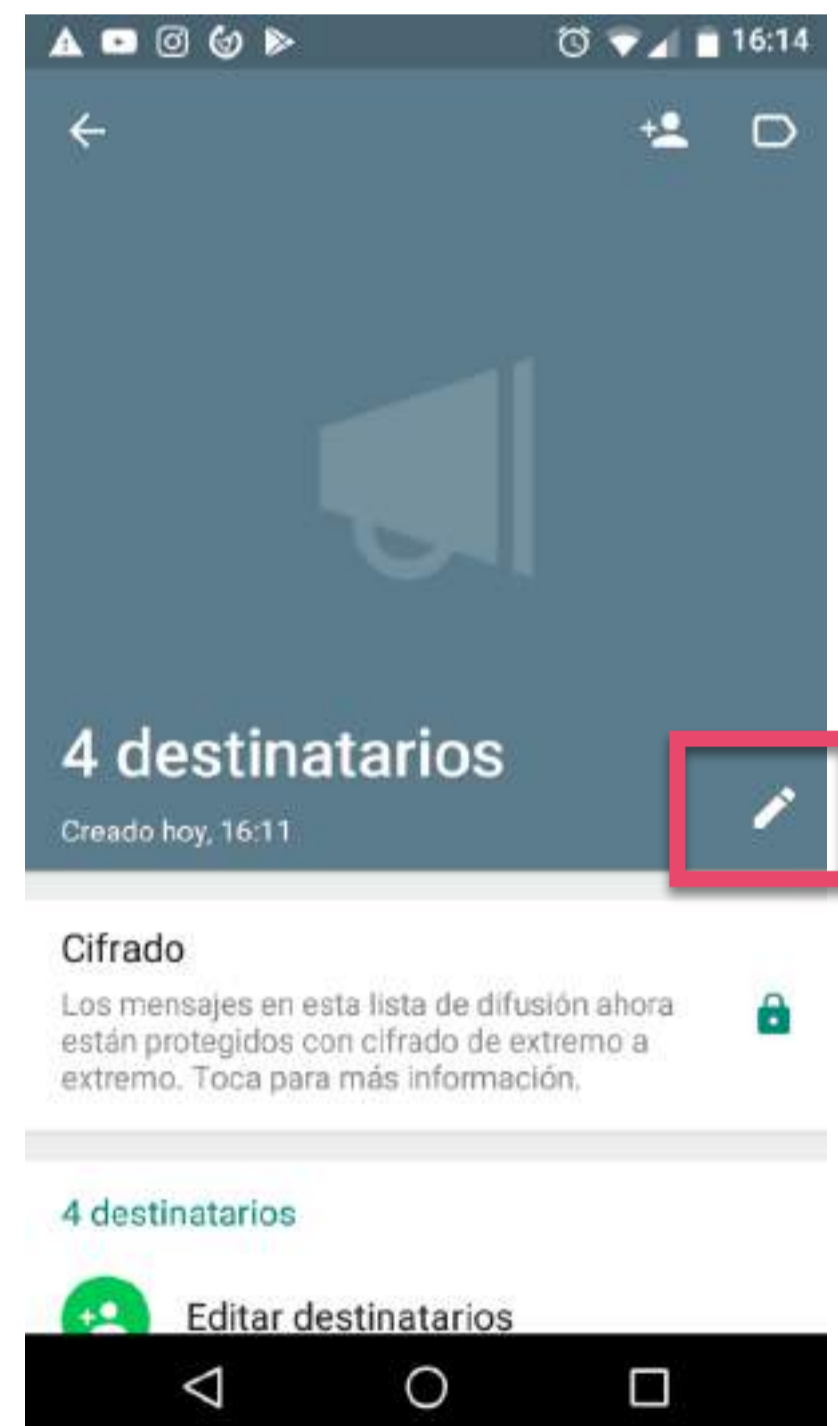
Listas de Difusión

Una vez creada tu lista, aparecerá sin nombre entre tu listado de chats. Puedes entrar en ella, en “Info. de la lista” y editar el Nombre, etiquetarla (sólo en WhatsApp Business) y añadir nuevos miembros:

Entra en la lista y ve a opciones de la lista:



Aquí podrás editarla:



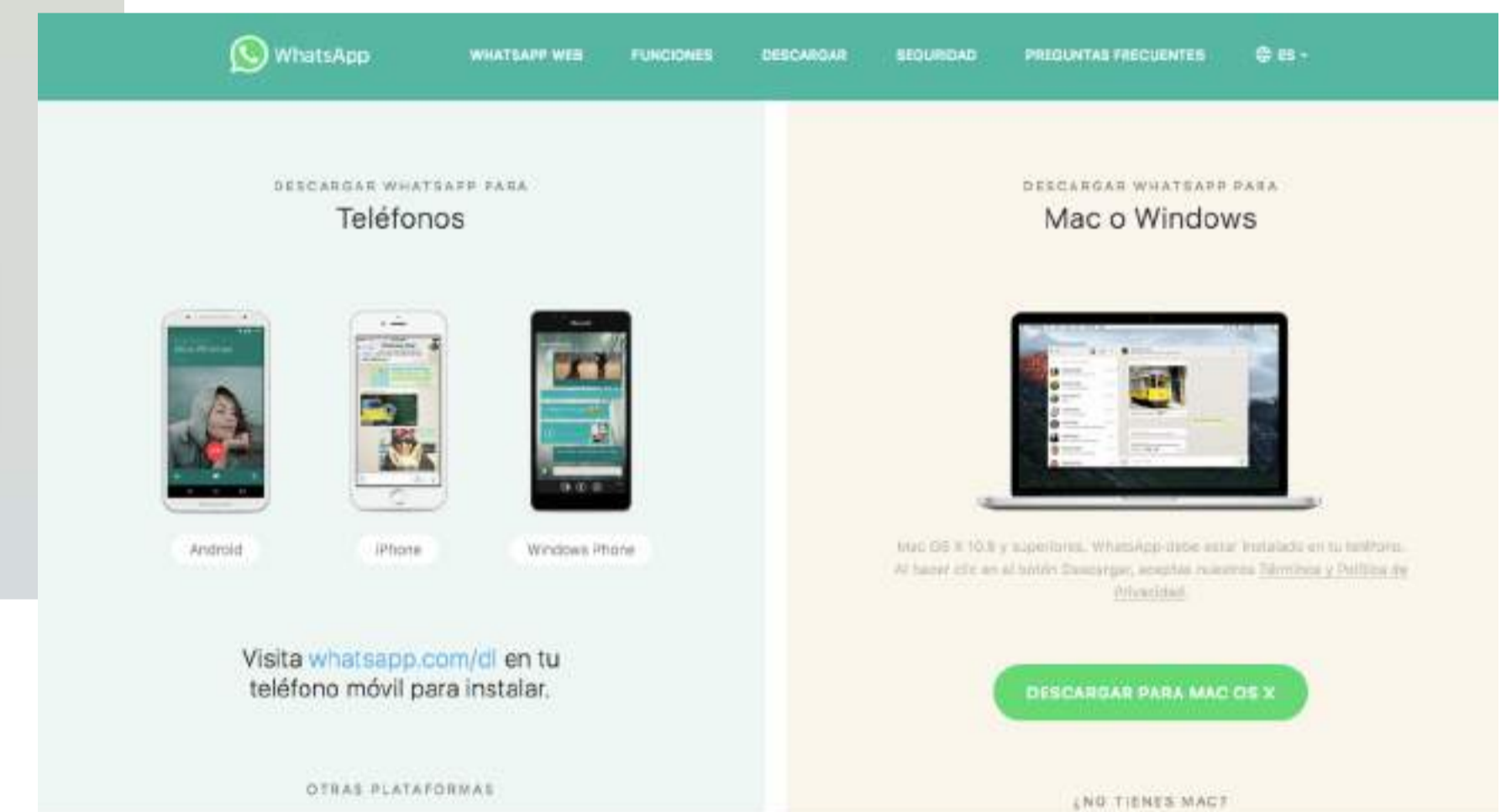
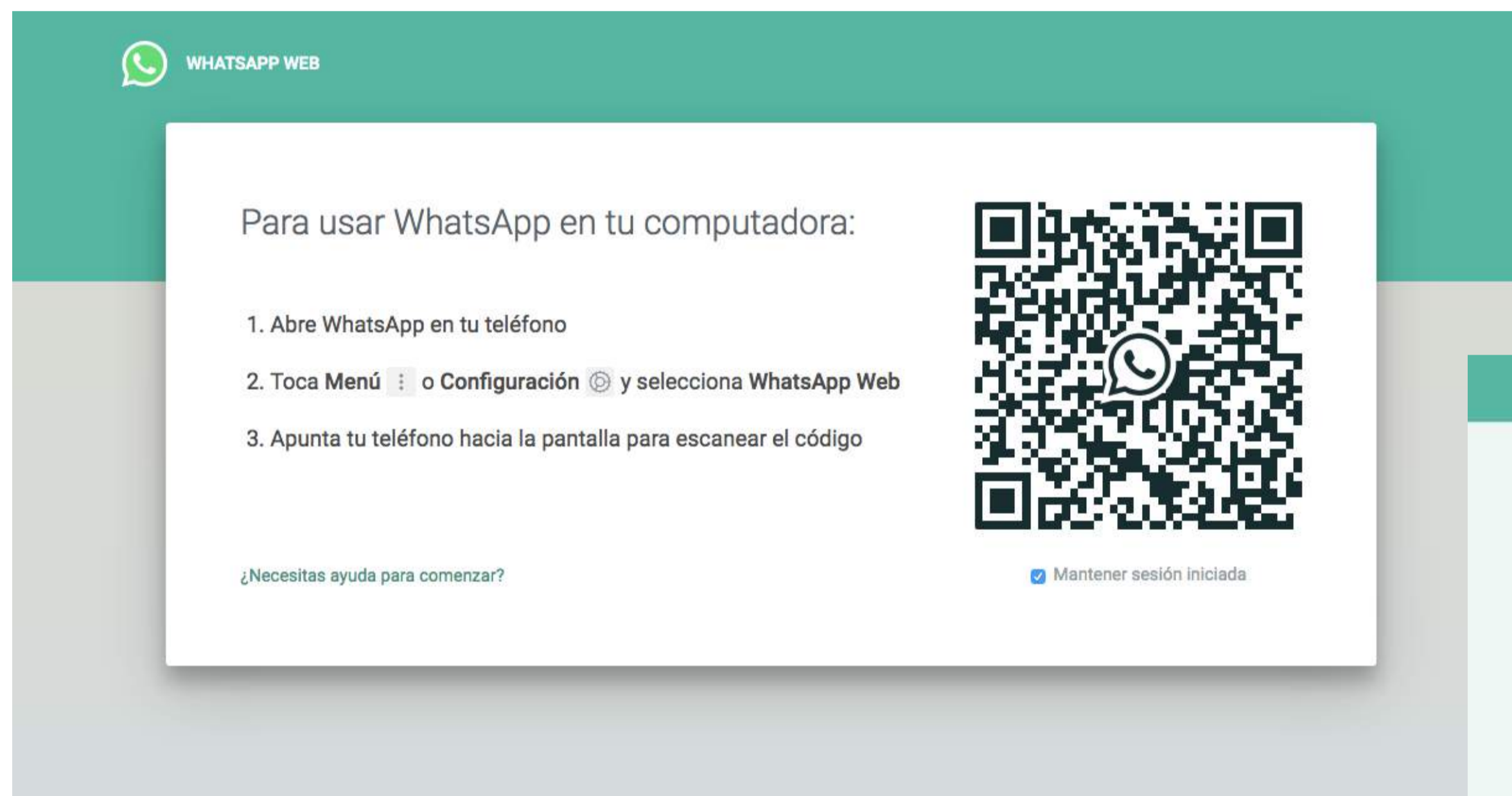
★Vamos a ver cómo con **WhatsApp Business** podremos etiquetar a todos los miembros de la lista con el mismo color para identificar las respuestas que recibas, ya que no te aparecerán agrupadas, como lo hacen en un “grupo”.



Funcionalidades útiles de WhatsApp

WhatsApp Web

Nos permite gestionar WhatsApp desde nuestro ordenador.



★ Con **WhatsApp Business** podremos tener WhatsApp Web abierto en varios dispositivos sin necesidad de estar junto a ellos. Hasta cuatro dispositivos vinculados y un teléfono a la vez ([ver info de WhatsApp Business](#)).



Formatos para comunicarnos en Whatsapp

No sólo comunican los mensajes en un chat... Aprovecha todas sus funcionalidades.

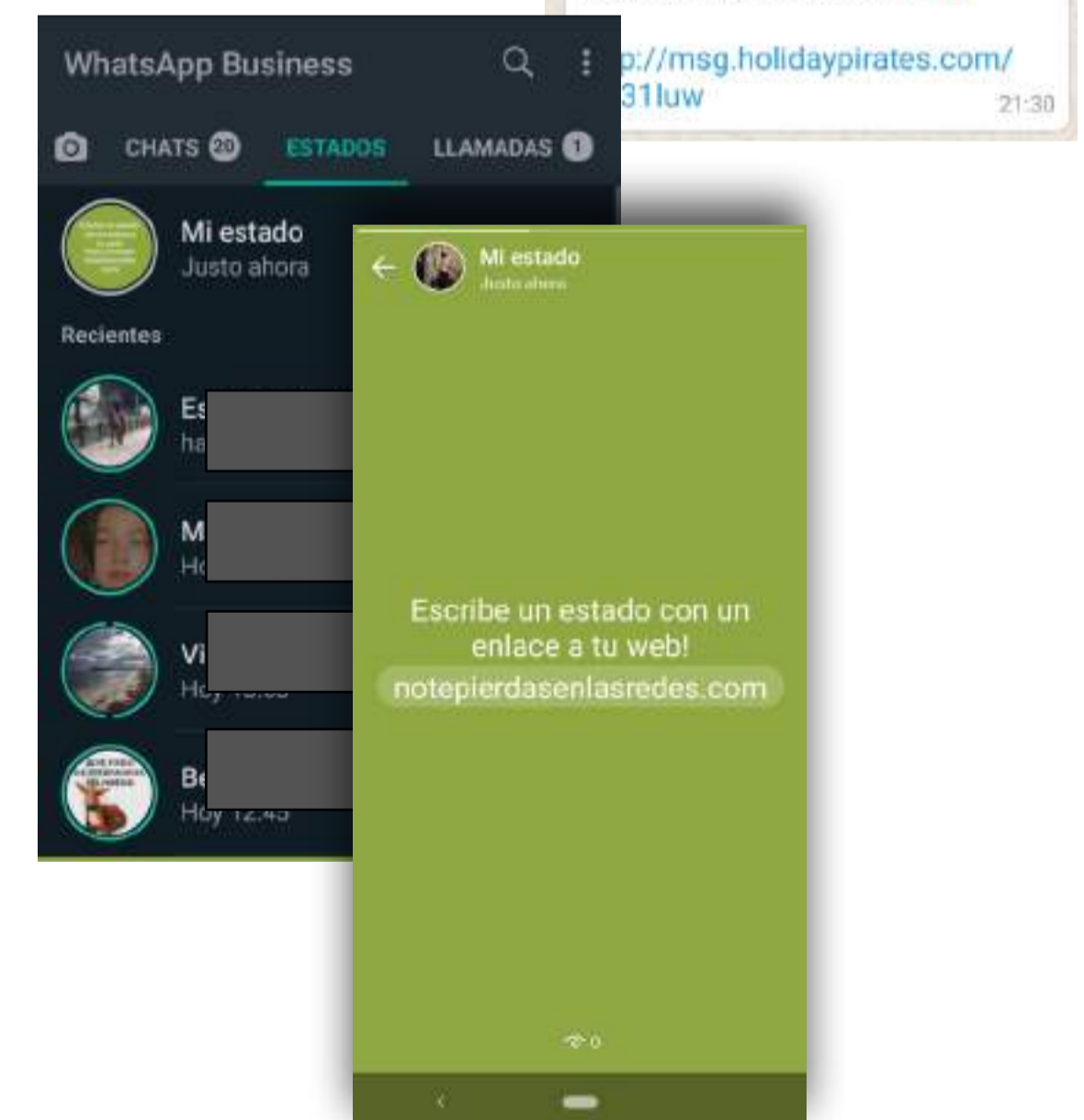
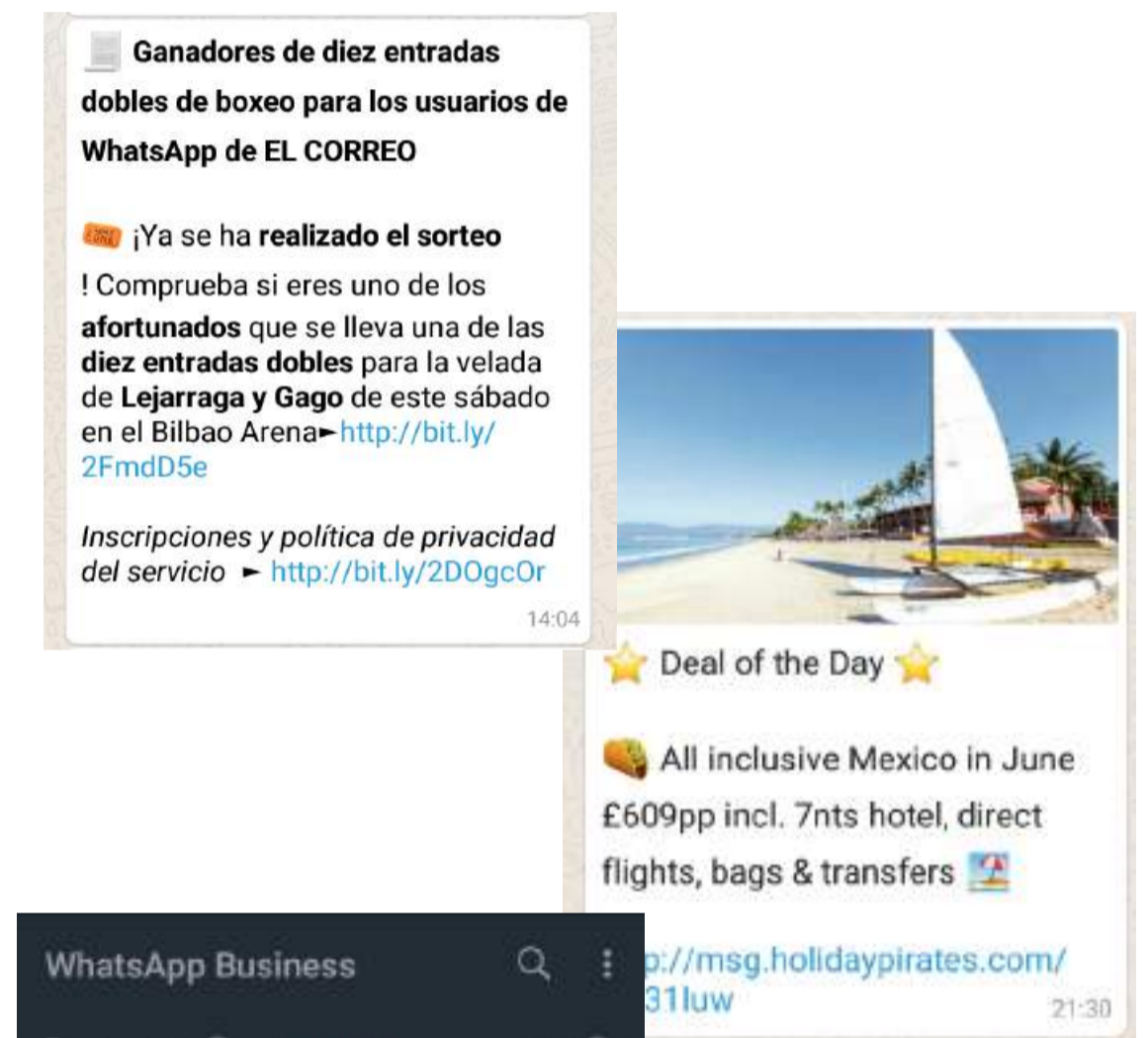
- Foto de **perfil**
- Mensajes con **textos con formato**, breves. Adaptados al estilo WhatsApp, pero sin faltas de ortografía. 😊

Negrita: *Hola*

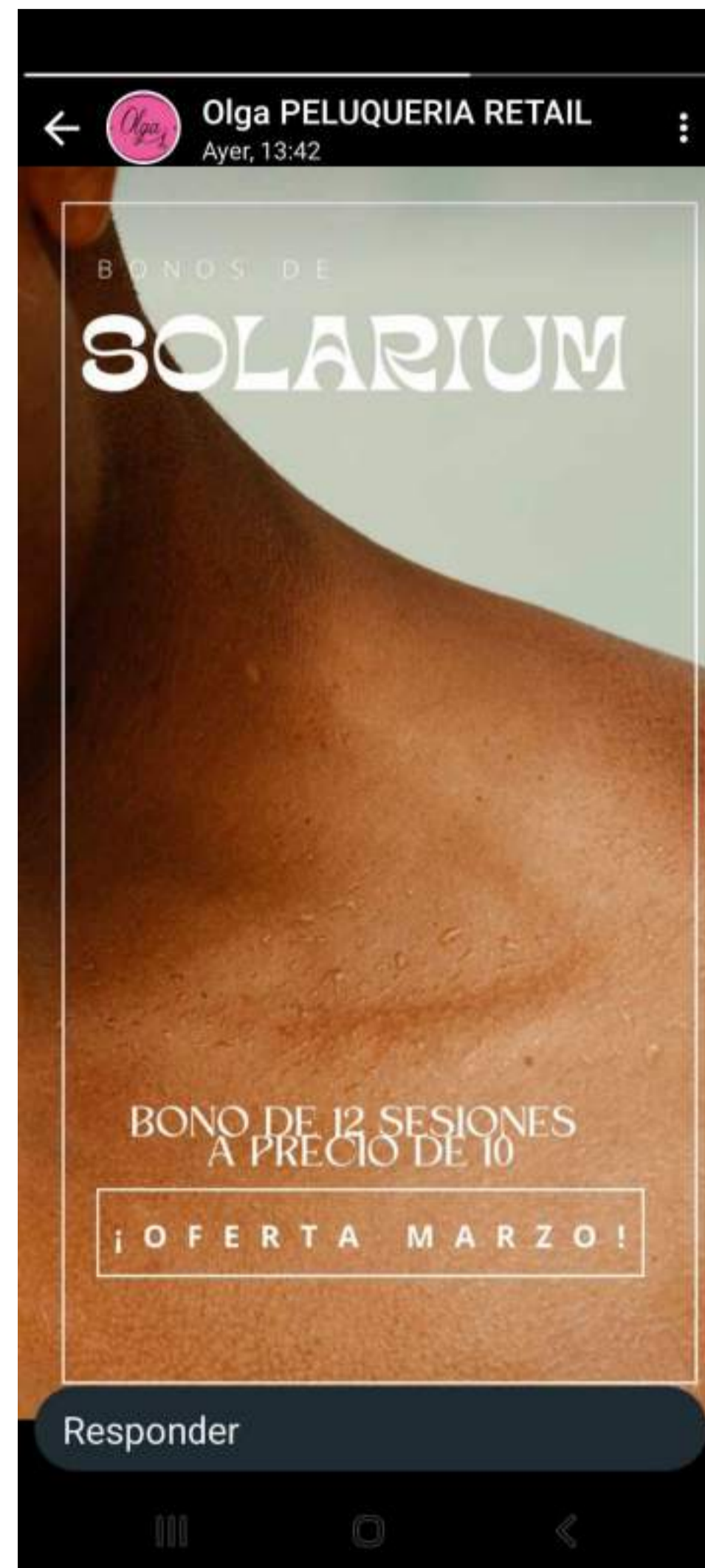
Cursiva: _Hola_

Tachar texto: ~Hola~

- Mensajes con **foto, vídeo** (que pesen poco), **gifs, una nota de VOZ...**
- **Llamadas y videollamadas.**
- **Estados/Novedades** para comunicaciones menos invasivas. Las ve solo quién consulta “Estados”. **¡Pueden incluir enlaces!**



Visto en Estados/Novedades de WhatsApp

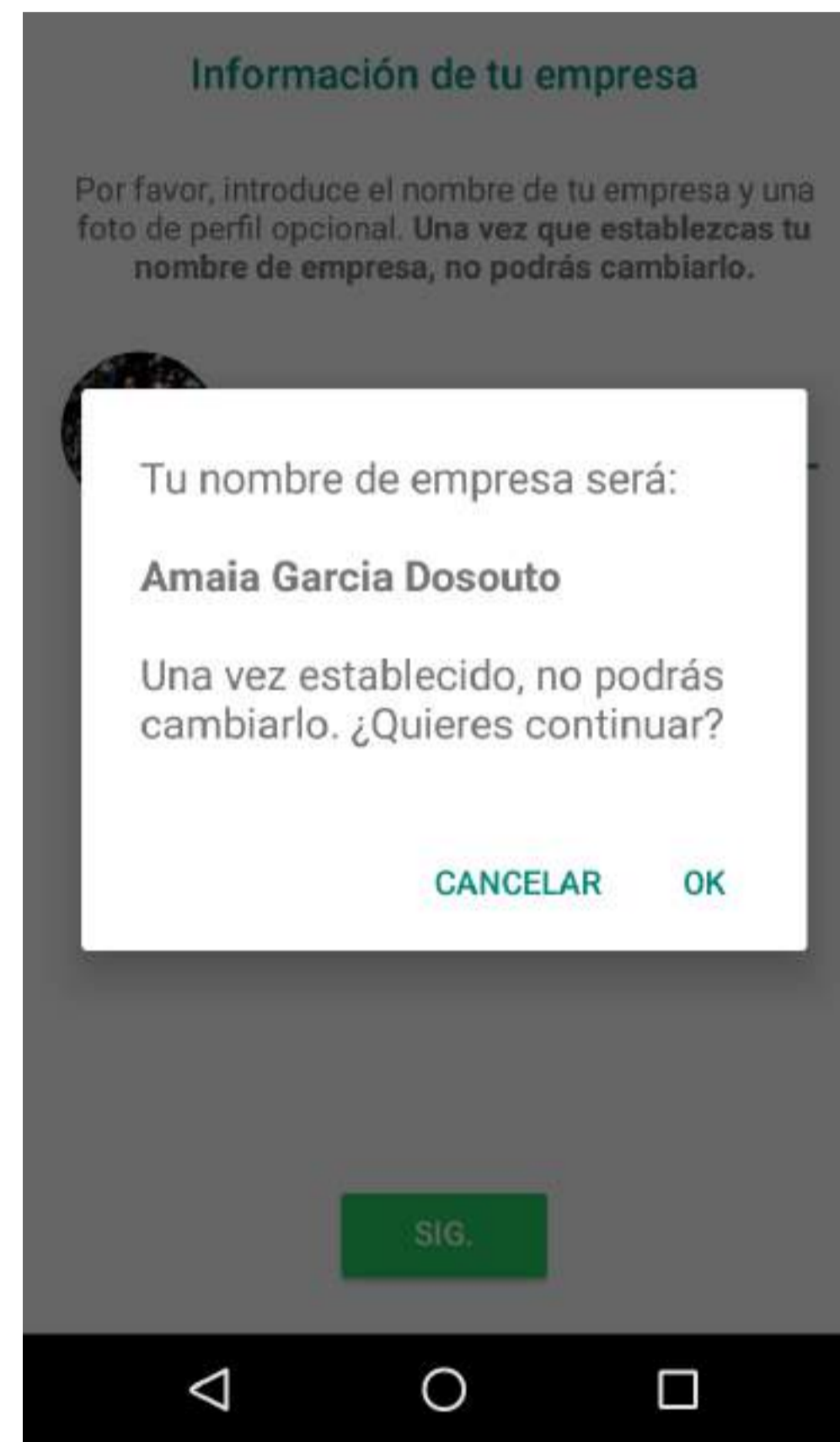


WhatsApp Business

¿Disponéis de WhatsApp Business?



Restaurar tus chats



Fijar tu nombre de empresa

Pasos para instalártelo:

1º Instala la app Whatsapp Business (WB) y tienes dos opciones:

2.1.º Puedes **asociarlo a un teléfono fijo** pidiéndole que en lugar de SMS use la llamada para la verificación. Te llamarán y te darán un código numérico que tendrás que introducir en WB.

2.2.º Si vas **asociarlo a tu móvil** y ya tienes Whatsapp Messenger (WM), te preguntará si quieres usar ese número para Whatsapp Business (y no podrás usar WM. Es una u otra).

* Te ofrecerá la posibilidad de restaurar tus chats, es decir, de guardarlos. **IMPORTANTE:** Una vez guardados en WB, **si quieres volver WM ya no podrás volver a restaurarlos.**

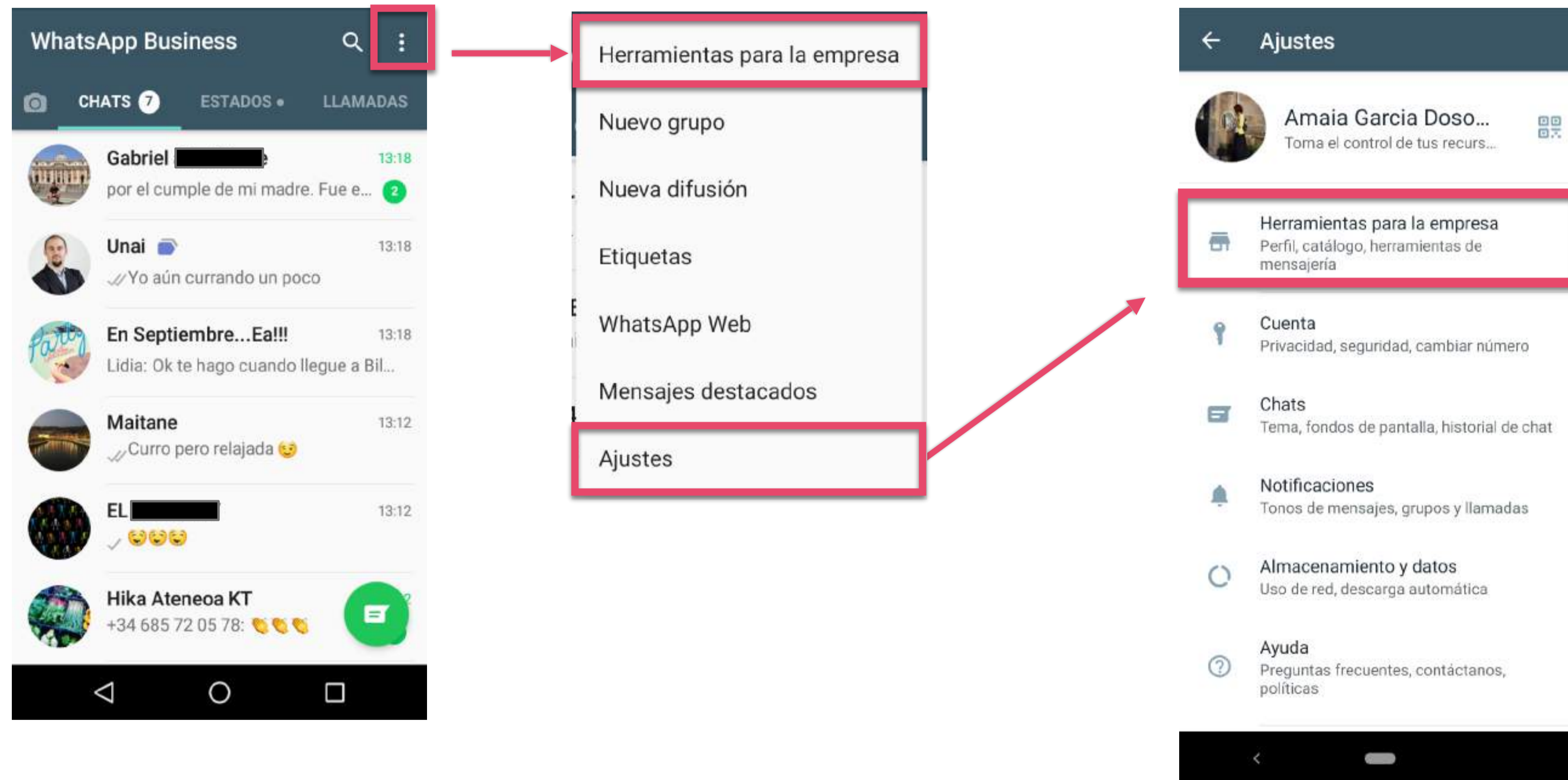
3º Te preguntará si quieres que el actual sea tu **nombre de negocio** o si quieres **cambiarlo**. **IMPORTANTE:** Después no podrás cambiarlo.

4º A continuación, podríamos ya completar nuestro perfil, categoría, descripción, horario comercial, E-mail, webs...



¿Qué nos aporta WhatsApp Business?

Para ver las funcionalidades especiales que nos ofrece, entra en **Herramientas para la Empresa** por cualquiera de estos caminos:



Herramientas para la empresa de WB

Aquí vamos a ver todas las **Herramientas para la Empresa** que nos ofrece.

Vamos a ir viendo a continuación el detalle de cada una de ellas.



Herramientas para la empresa de WB

PERFIL DE EMPRESA

En él podemos editar toda la información de interés para nuestros clientes:

- **Nuestra dirección física** y ubicarla en el mapa.
- **La categoría/sector de empresa** (nos ofrece opciones para seleccionar).
- **Una pequeña descripción.**
- **Nuestro horario comercial.**
- **Vías de contacto que tenemos disponibles:** dirección de correo electrónico o nuestra página web (también podemos poner un link a nuestros perfiles en redes sociales).
- **Accesos directos a Facebook e Instagram**



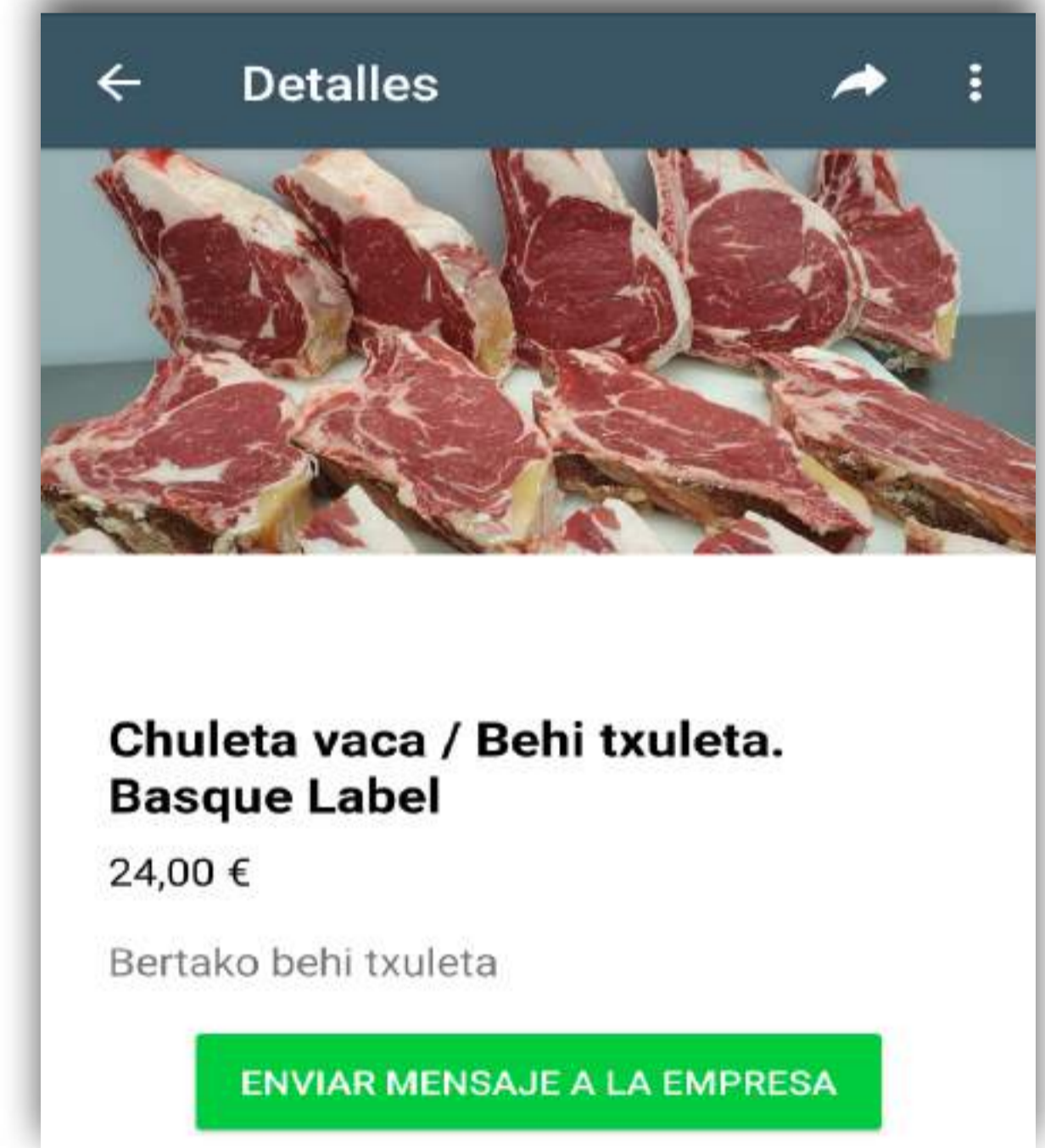
The screenshot shows the WhatsApp Business profile for 'Ana Perfumeria Maiane'. At the top, there is a profile picture of a woman in a pink jacket. Below it, the name 'Ana Perfumeria Maiane' is displayed, followed by the subtitle '~ANA Perfumeria Maiane'. The business description reads 'Belleza, cosmética y cuidado personal' and 'Tienda de cosméticos'. A status indicator says 'Cerrado ahora, abre a la(s) 17:00'. There are three action buttons: 'Llamar', 'Catálogo', and 'Compartir'. Below these, it states 'Esta es una cuenta de empresa.' with an information icon. A 'Productos' section shows three product images and a 'Ver todos >' link. The business description is: 'Perfumes Nicho. Cosmética. Maquillaje. TU PERFUME, te ayuda a sentirte seguro, te presenta a otras personas, habla por ti. Es esa última prenda que te pones, te acaricia, y acaric... Leer más'. The operating hours for 'Martes' are listed as '10:00-13:00' and '17:00-20:00'. The address is 'Calle Uistin, 20160 Lasarte, Spain'. A map shows the location in Lasarte-Oria. At the bottom, there are links for 'info@perfumeriamaiane.com' and 'http://www.perfumeriamaiane.com'. Social media links for Facebook ('Perfumería Maiane', 1.703 likes) and Instagram ('@perfumeria_maiane', 2.219 followers) are also present.

Herramientas para la empresa de WB

CATÁLOGO

En él podemos crear productos que nuestros/as clientes/as verán al entrar a nuestro perfil y también nos servirán para tener una comunicación más ágil.

Podemos subir **hasta 500** productos o servicios ([ver info de WB](#)).

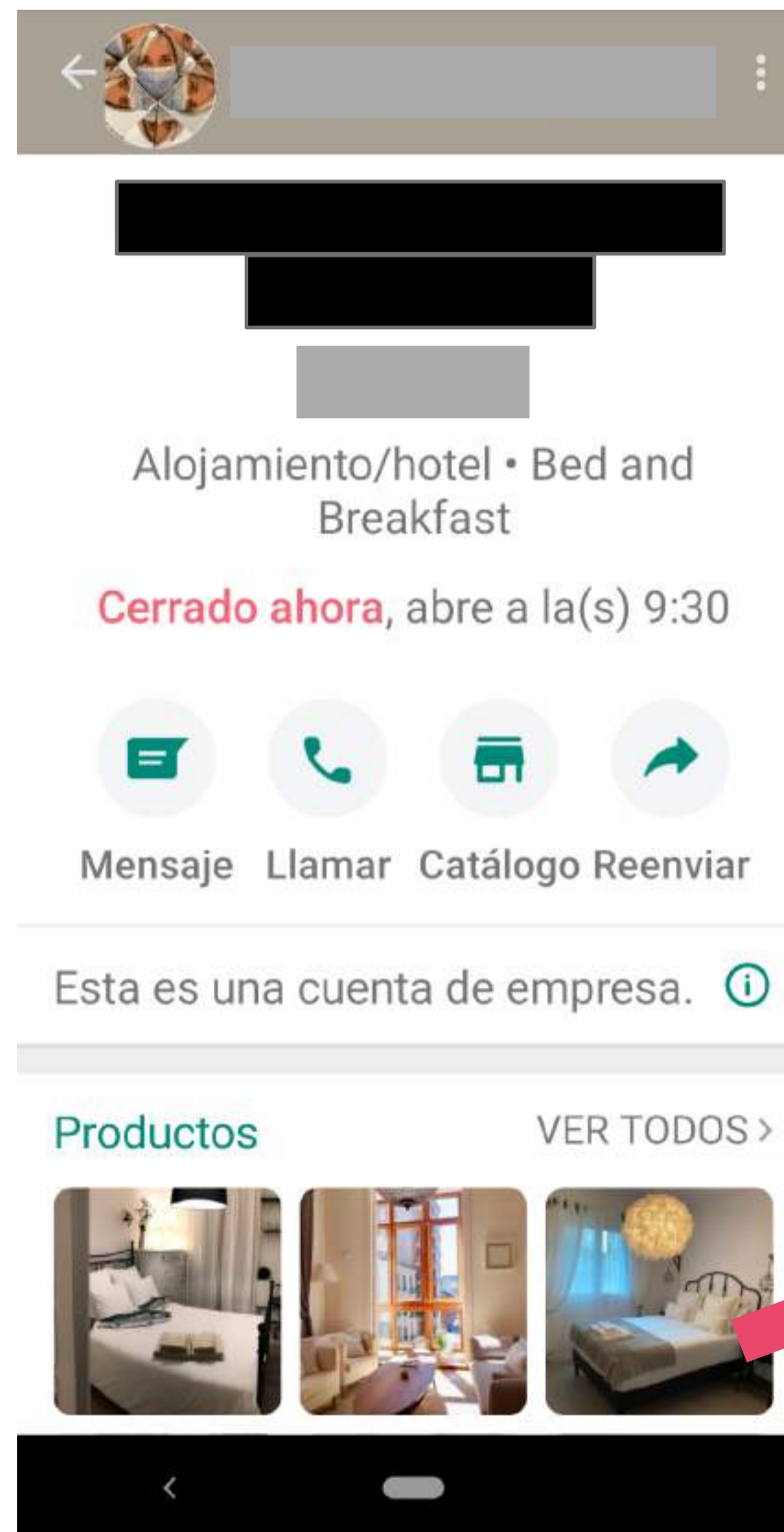


Herramientas para la empresa de WB

CATÁLOGO

En él podemos crear productos que nuestros/as clientes/as verán al entrar a nuestro perfil y también nos servirán para tener una comunicación más ágil.

Ahora mismo, que no se puede vincular de forma automática con nuestro catálogo en Facebook, Instagram y nuestra web, no merece la pena para catálogos grandes.



Herramientas para la empresa de WB

HERRAMIENTAS DE MENSAJERÍA

Nos permiten automatizar ciertos mensajes:

- **MENSAJE DE AUSENCIA.**
- **MENSAJE DE BIENVENIDA.**
- **RESPUESTA RÁPIDA.**

← Herramientas para la e... ⋮

 **Perfil de empresa**
Edita la dirección, los horarios y sitios web.

 **Catálogo**
Muestra tus productos y servicios.


Llega a más clientes

 **Anuncia**
Crea anuncios que dirigen a WhatsApp.

 **Facebook e Instagram**
Añade WhatsApp a tus cuentas.

Mensajería

 **Bienvenida**
Envía mensajes automáticos de bienvenida.

 **Mensaje de ausencia**
Responde de manera automática cuando estés ausente.

 **Respuestas rápidas**
Reutiliza mensajes frecuentes.

 **Etiquetas**
Organiza chats y clientes

 **Centro de ayuda**
Obtén ayuda, contáctanos

||| ○ <



Herramientas para la empresa de WB

MENSAJE DE AUSENCIA

Esta funcionalidad nos permite crear **mensajes automatizados de hasta 200 caracteres que se enviarán cuando recibamos un mensaje y no estemos disponibles (en el horario que nosotros mismo seleccionemos)**. Es importante señalar aquí que los mensajes de ausencia sólo se envían cuando el teléfono tiene conexión a Internet, así que no nos confiemos en que nuestros clientes lo recibirán siempre.

Podremos configurar este mensaje para que se envíe **“fuera de nuestro horario comercial”**.

← Mensaje de ausencia GUARDAR ⋮

Enviar mensaje de ausencia

Responde automáticamente con un mensaje cuando no estés disponible

Mensaje

Hola, gracias por tu mensaje. En este momento no estamos disponibles pero responderemos cuando volvamos.

Horario

Enviar siempre
Envía un mensaje automatizado siempre

Destinatarios

Enviar a todos

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



Herramientas para la empresa de WB

MENSAJE DE BIENVENIDA

Con esta funcionalidad podemos crear un **mensaje estandarizado que se enviará de manera automática cuando un/a cliente/a nos escriba por primera vez, o cuando no hayamos tenido interacción con él o ella durante más de 14 días y éste/a nos escriba. El límite de caracteres es de 200** y podemos añadir emojis.

The screenshot shows the WhatsApp Business interface for setting a welcome message. At the top, there is a navigation bar with a back arrow, the text 'a Mensaje d', and buttons for 'GUARDAR' and a three-dot menu. Below this, the toggle for 'Enviar mensaje de bienvenida' is turned on. The description reads: 'Saluda a tus clientes cuando te envíen un mensaje por primera vez o después de 14 días sin actividad'. Under the 'Mensaje' section, the text '¡Bienvenido a Amaia Garcia Dosouto! Esperamos hablar contigo pronto.' is shown with a pencil icon. The 'Destinatarios' section is set to 'Enviar a todos'. At the bottom, an information icon and text state: 'Los mensajes de bienvenida solo se envían cuando el teléfono tiene una conexión a Internet activa. Más información'.

Ejemplo:

Bienvenido a nuestro servicio de WhatsApp! 👍 A partir de ahora, recibirá ofertas calientes diarias para su hogar enviadas directamente a su teléfono inteligente. 🔥

Si ya no desea recibir nuestros mensajes, simplemente escriba "DETENER" (sin las comillas) para darse de baja. ❌

¡Te deseamos mucha diversión para comprar y ahorrar! 😎
ID 235

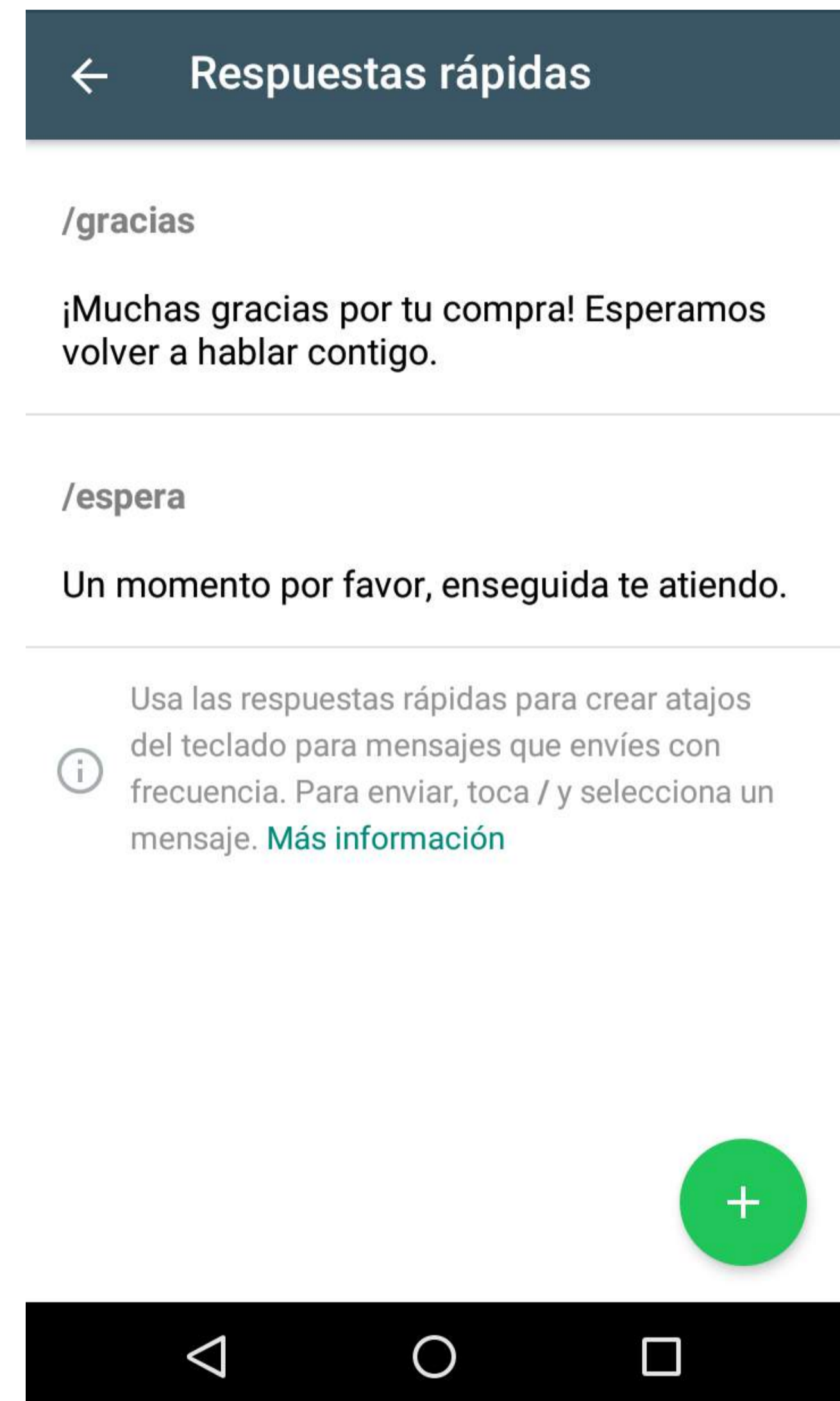


Herramientas para la empresa de WB

RESPUESTAS RÁPIDAS

La última de las opciones son las respuestas rápidas, similares a los atajos del teclado. **Son frases que grabamos previamente y que después con tan sólo escribir una palabra o un carácter se rellenan automáticamente para que no tengamos que estar añadiéndolas una y otra vez.** Por ejemplo podemos añadir "/gracias" para que responda automáticamente un "Muchas gracias por su consulta. Ha sido un placer ayudarle".

Puedes guardarte una respuesta rápida que se llame por ejemplo "/reseña" y tener ahí escrito un texto solicitando amablemente que te hagan una valoración en Google My Business con el link directo para que puedan hacerla.



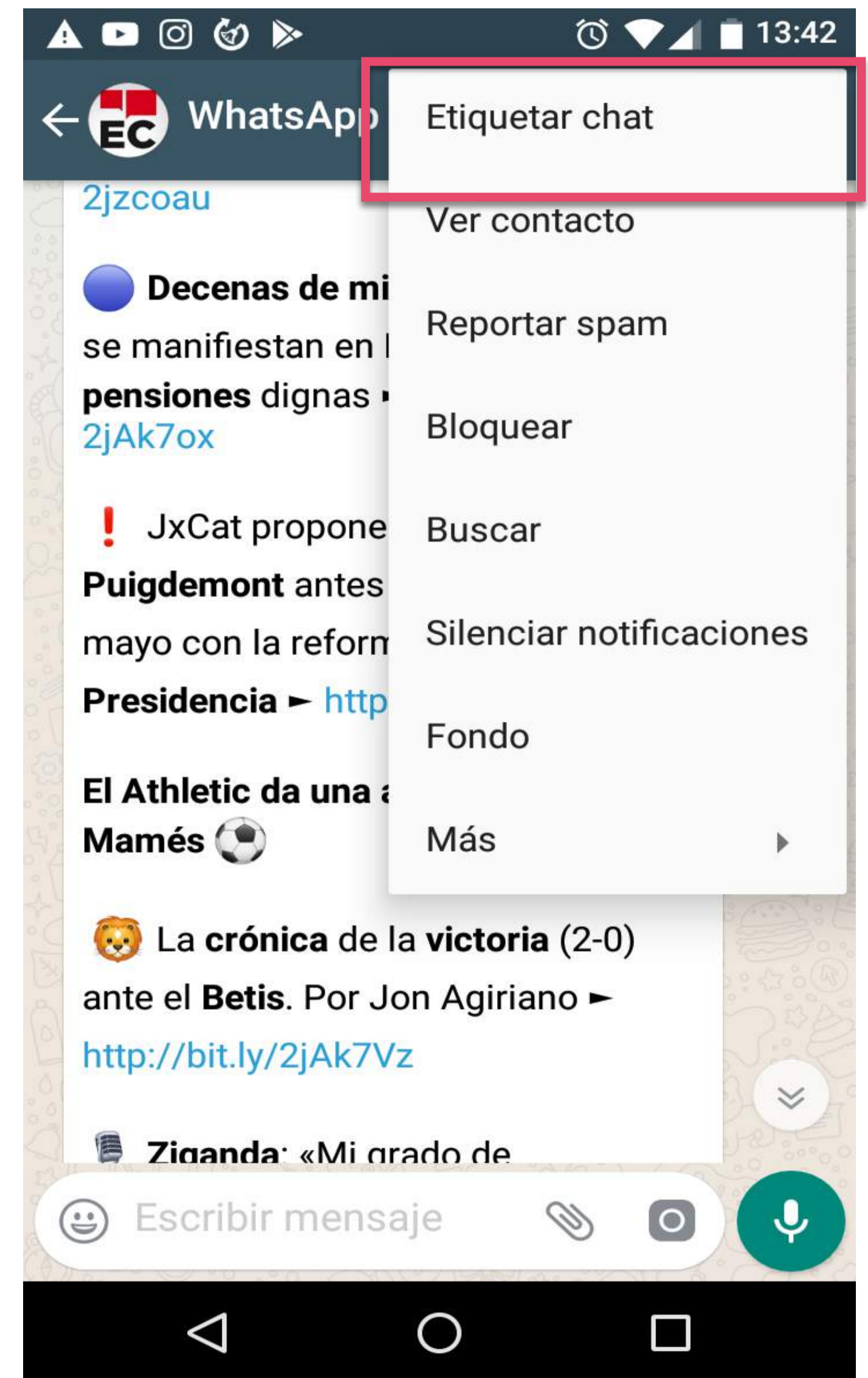
Funcionalidad de WB: Etiquetas

Es una funcionalidad muy interesante **para enviar mensajes comerciales más personalizados a tu clientela, manteniéndola informada y fidelizándola.**

Es recomendable que antes de empezar a utilizarla reflexiones sobre qué uso le vas a dar. ¿Qué segmentaciones o agrupaciones de clientes/as podrías hacer? ¿Qué tipo de mensajes enviarás? ¿Cada cuánto?

Para enviarles mensajes comerciales **es indispensable que tengas su permiso legal** y, para que mantengan este canal abierto contigo, es importante no “quemarlo”, es decir, no pasarte de periodicidad y enviarles mensajes lo más personalizados posible para que sean realmente interesantes.

Esta funcionalidad nos va permitir crear **listas de difusión** (la forma correcta de enviar mensajes comerciales a agrupaciones de clientes/as) en base a las etiquetas creadas.

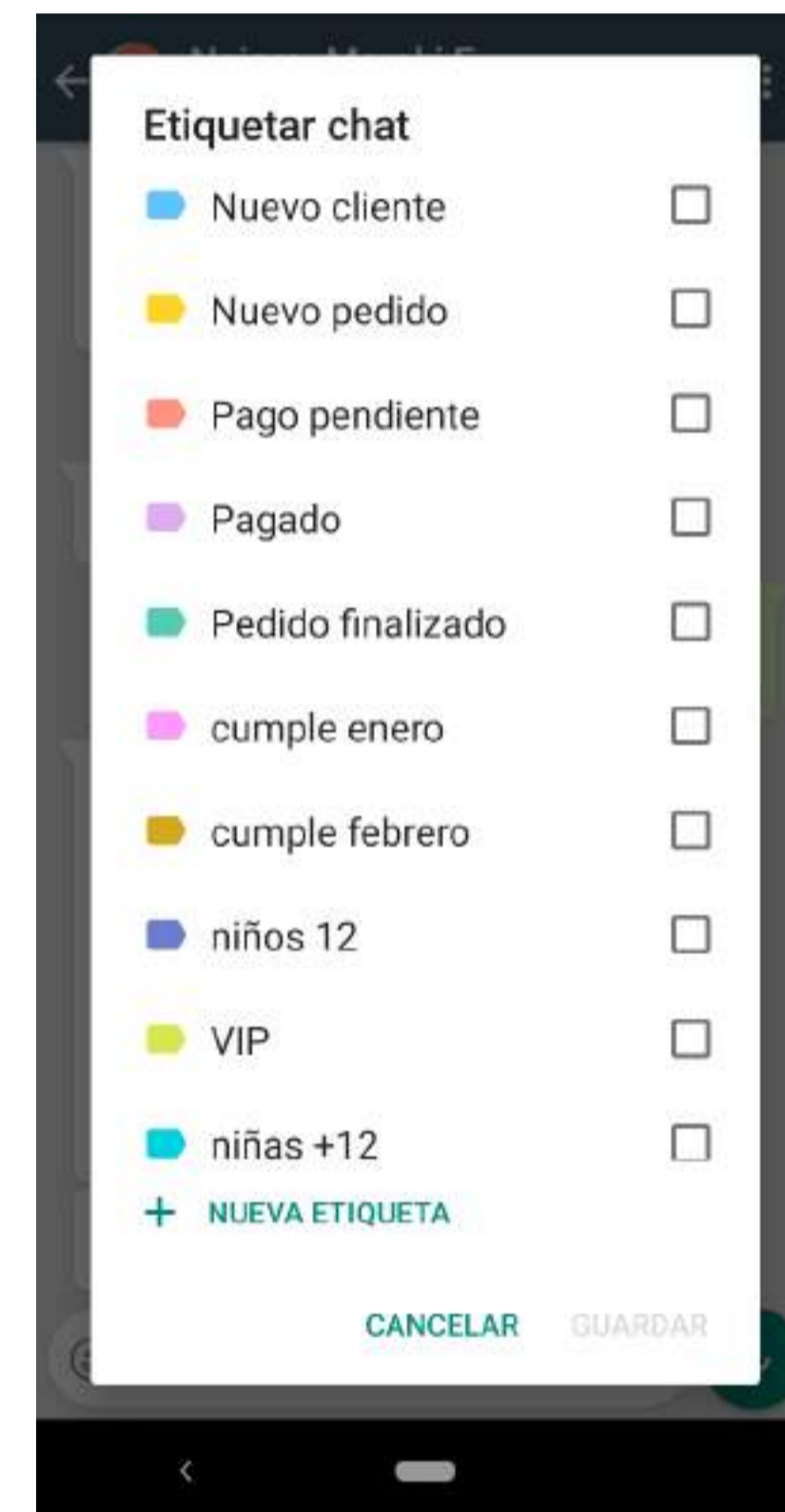
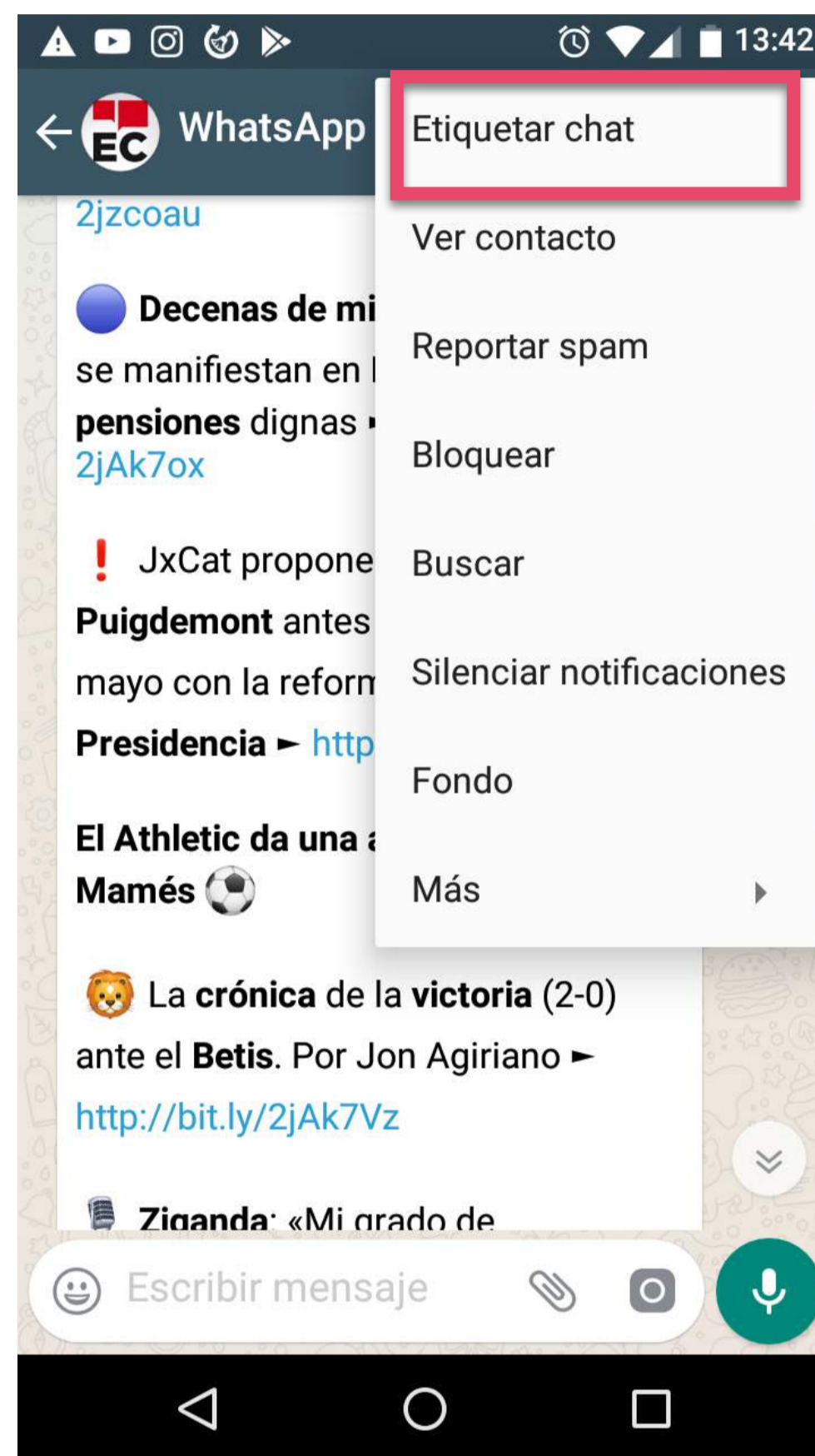


Funcionalidad de WB: Etiquetas

ETIQUETAS

Nos permiten etiquetar chats con personas concretas, con grupos o listas de difusión.

Para etiquetar un chat, sigue estos pasos:



WB nos ofrece algunas de serie, pero tú puedes crear tus propias etiquetas.

Una vez Etiquetadas, podremos crear una lista de difusión con las personas incluidas siguiendo los pasos que te explicamos a continuación.



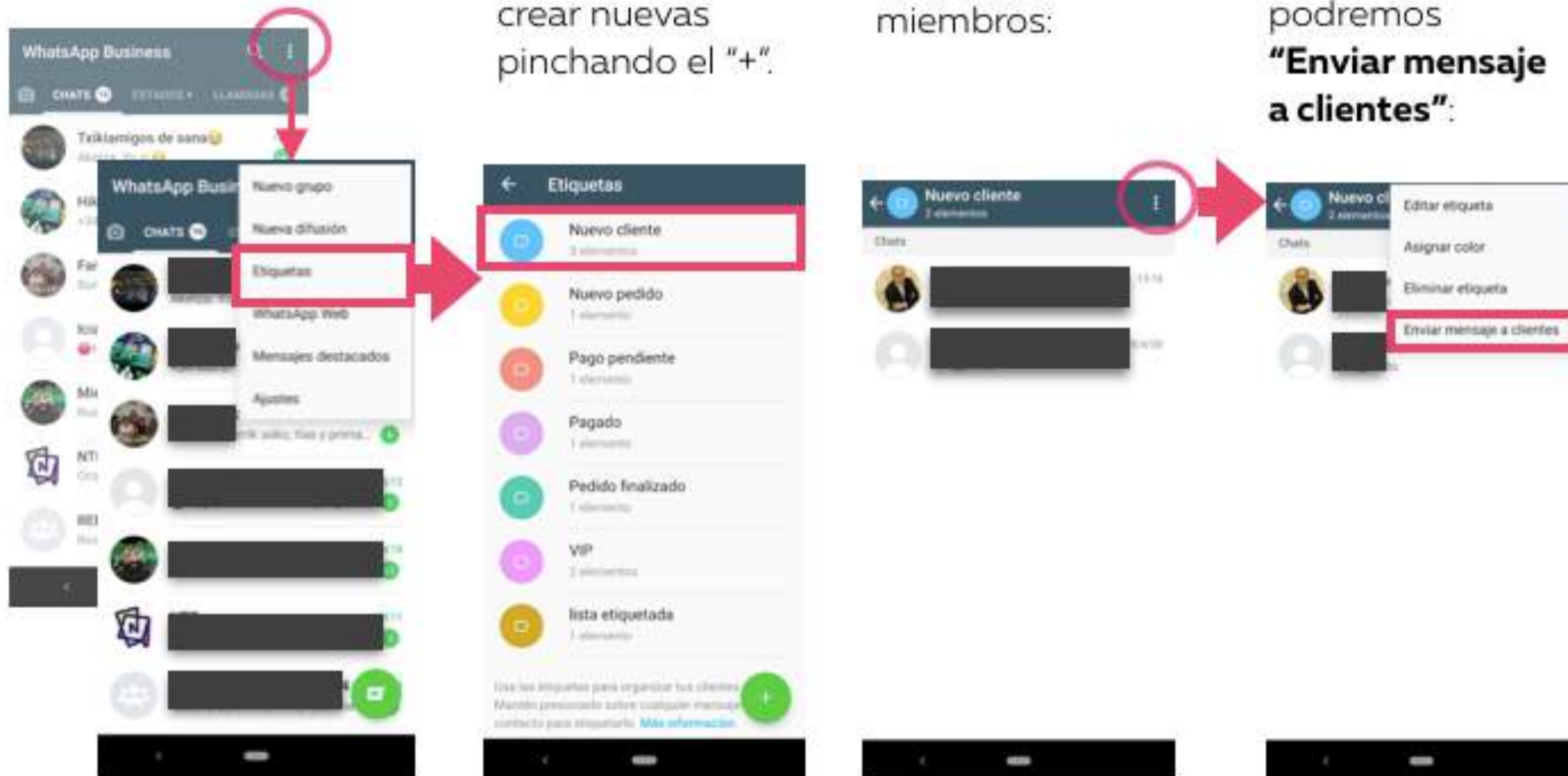
CREAR UNA LISTA DE DIFUSIÓN DESDE LAS ETIQUETAS

Desde la pantalla de inicio de WhatsApp Business, pinchamos en Opciones (3 puntitos arriba a la derecha en Android) y, entre las opciones que se despliegan, seleccionamos “Etiquetas”:

Veremos todas las Etiquetas que tenemos creadas y podremos crear nuevas pinchando el “+”.

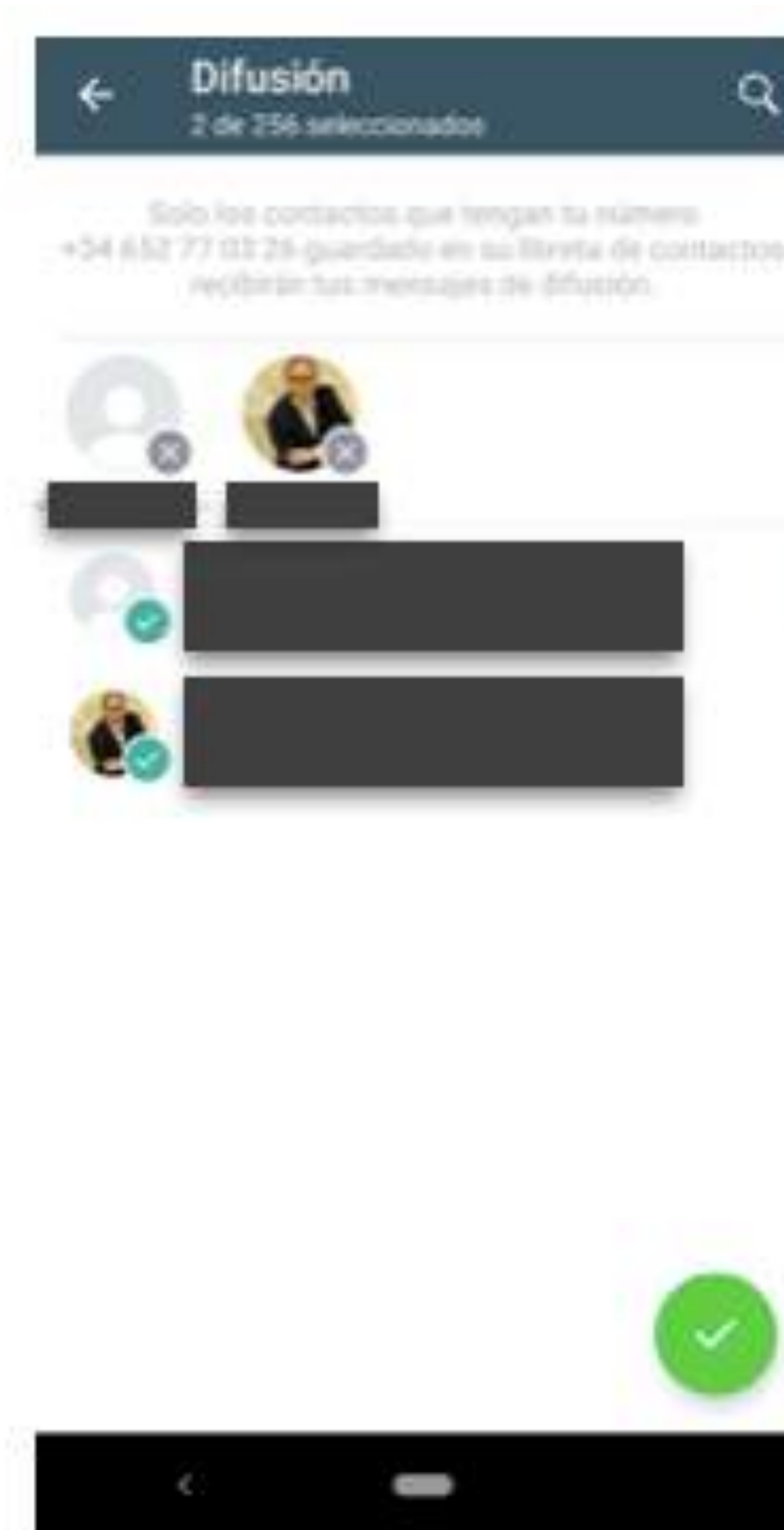
Al entrar en una Etiqueta, aparecerán todos sus miembros:

Y pinchando en Opciones (los 3 puntitos arriba drcha.) podremos **“Enviar mensaje a clientes”**:



CREAR UNA LISTA DE DIFUSIÓN DESDE LAS ETIQUETAS

Automáticamente se nos habrá creado una Lista de Difusión con los/las miembros de esa Etiqueta a quienes podremos enviarles un mensaje más personalizado:





SI USAS LAS ETIQUETAS Y TU BASE DE DATOS SIGUE CRECIENDO...

Ten en cuenta que la Lista de Difusión que creas hoy, no incluirá a nuevos contactos que des de alta mañana en esa etiqueta. Tendrás que hacer una nueva Lista de Difusión para que les incluya (y eliminar la anterior para no liarte...).

Más herramientas de WB

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

- **Cuentas vinculadas:** Donde podemos vincular nuestra página de Facebook y perfil de empresa de Instagram para activar ciertas funcionalidades relacionadas con WhatsApp en esas redes.
- **Enlace directo:** Para copiar un enlace que llevará directamente a chatear con nosotros/as y que podemos compartir en redes, poner en un banner de nuestra web...

← Herramientas para la e... ⋮

Perfil de empresa
Edita la dirección, los horarios y sitios web.

Catálogo
Muestra tus productos y servicios.

Llega a más clientes

Anuncia
Crea anuncios que dirigen a WhatsApp.

Facebook e Instagram
Añade WhatsApp a tus cuentas.

Mensajería

Bienvenida
Envía mensajes automáticos de bienvenida.

Mensaje de ausencia
Responde de manera automática cuando estés ausente.

Respuestas rápidas
Reutiliza mensajes frecuentes.

Etiquetas
Organiza chats y clientes

Centro de ayuda
Obtén ayuda, contáctanos

||| ○ <

← Herramientas para la e... ⋮

Perfil de empresa Estadísticas
Edita la dirección, los horarios y sitios web. Enlace directo

Catálogo
Muestra tus productos y servicios.

Llega a más clientes

Anuncia
Crea anuncios que dirigen a WhatsApp.

Facebook e Instagram
Añade WhatsApp a tus cuentas.

Mensajería

Bienvenida
Envía mensajes automáticos de bienvenida.

Mensaje de ausencia

||| ○ <

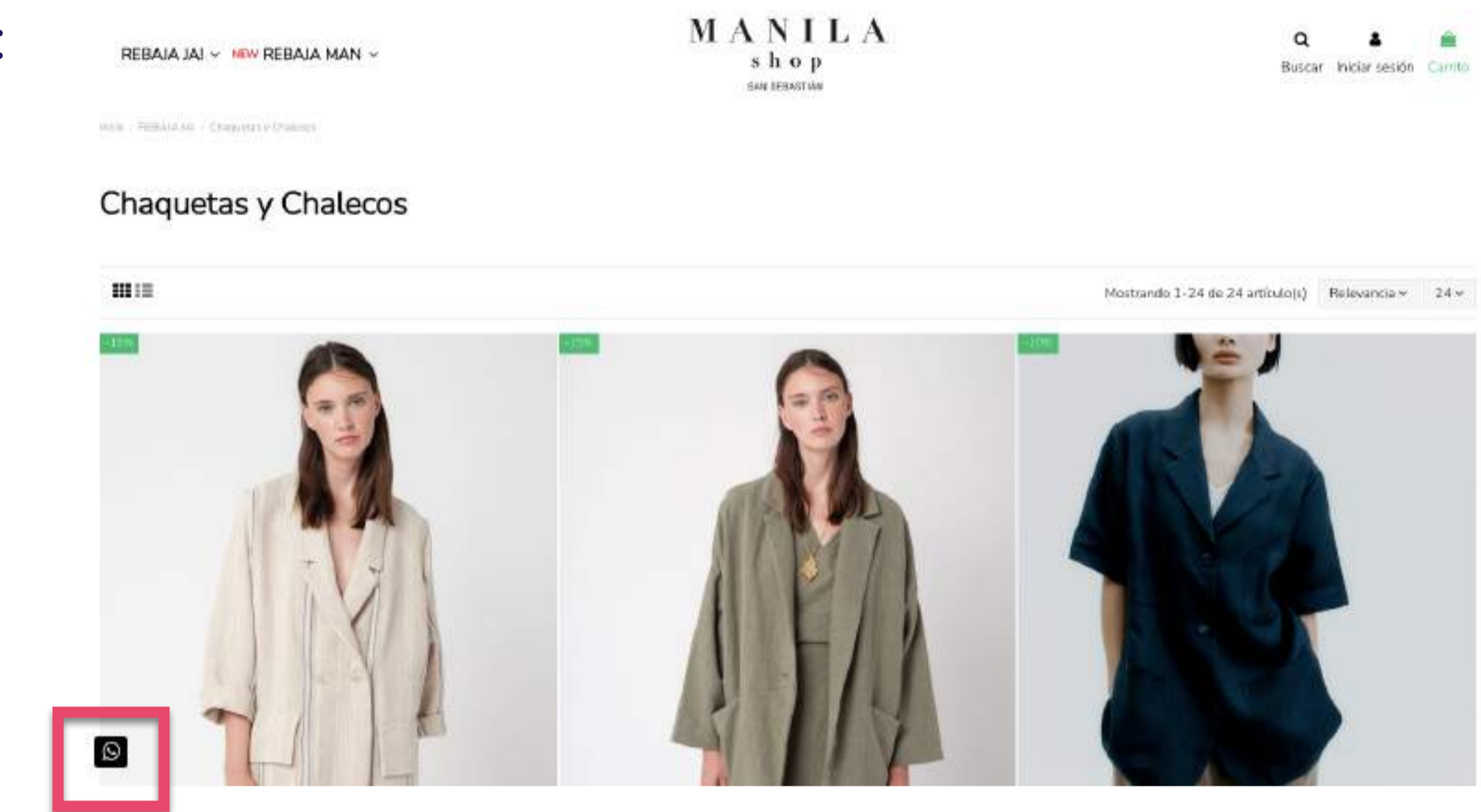


Facilita el acceso a WhatsApp

En tus redes:



En tu web:



En tu espacio
en un
Marketplace...:

Acerca de nosotros

Hola, soy Garbiñe.

Después de 20 años cara al público, en 2016 decidí hacer mi sueño realidad y abrir esta tienda.

Siempre me ha gustado la moda, me divierte mezclar estilos y darles larga vida.

En mi tienda, encontraréis mis marcas favoritas: Byoung (danesa), Morgan (francesa), Mimi-mua y J'aime (italianas) y Biston (griega).

- Además de ropa, también encontraras, complementos, paraguas, zapatos, bolsos..... para completar to look.

Si tienes cualquier duda sobre los productos que ves en mi tienda, yo os atenderé personalmente por teléfono, messenger o whatsapp. **Pincha aquí para whatsappear conmigo >> <https://wa.me/message/CQRDFM3ZBG65J1>**

¡Espero hablar contigo pronto!



Anexo

Organizar tu Agenda de contactos

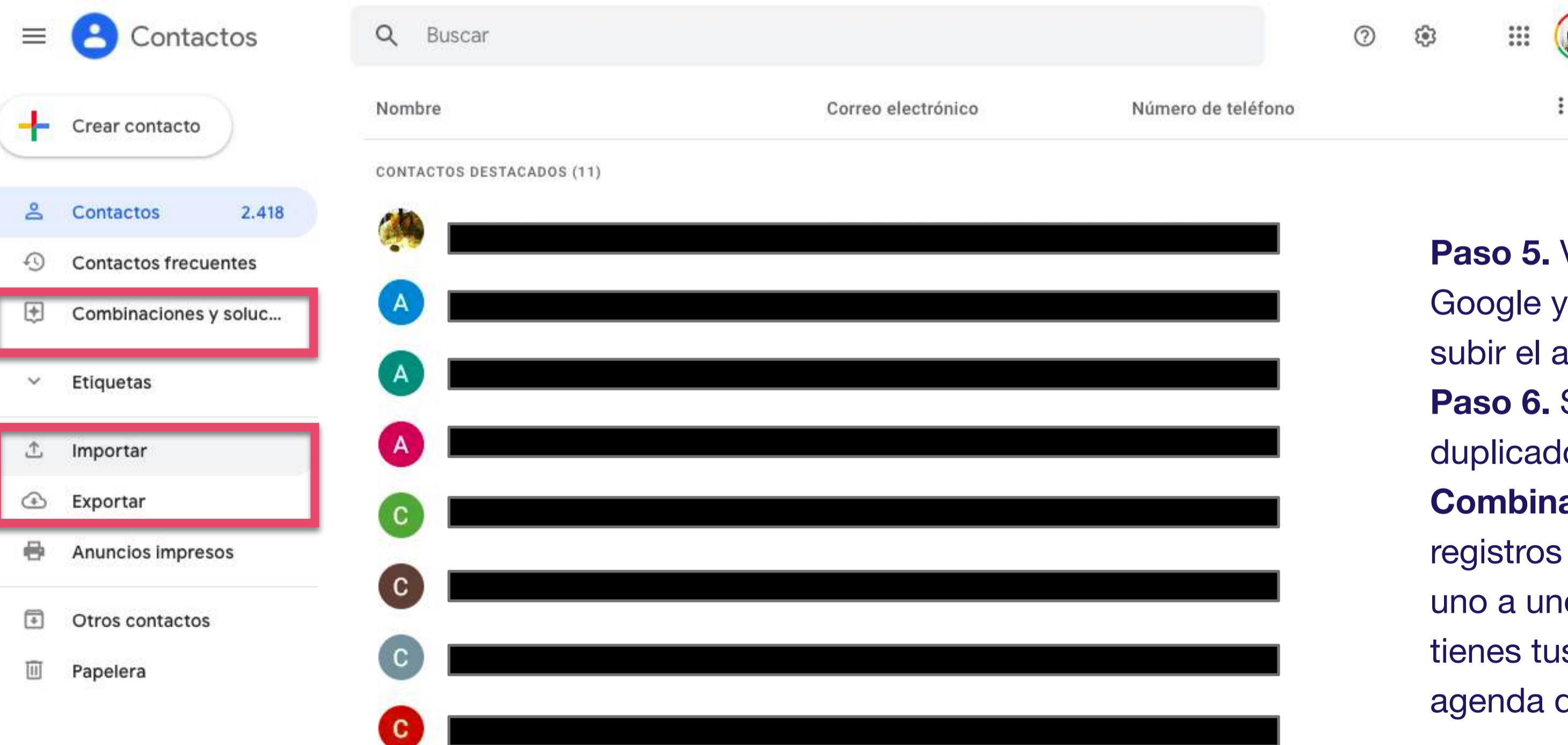
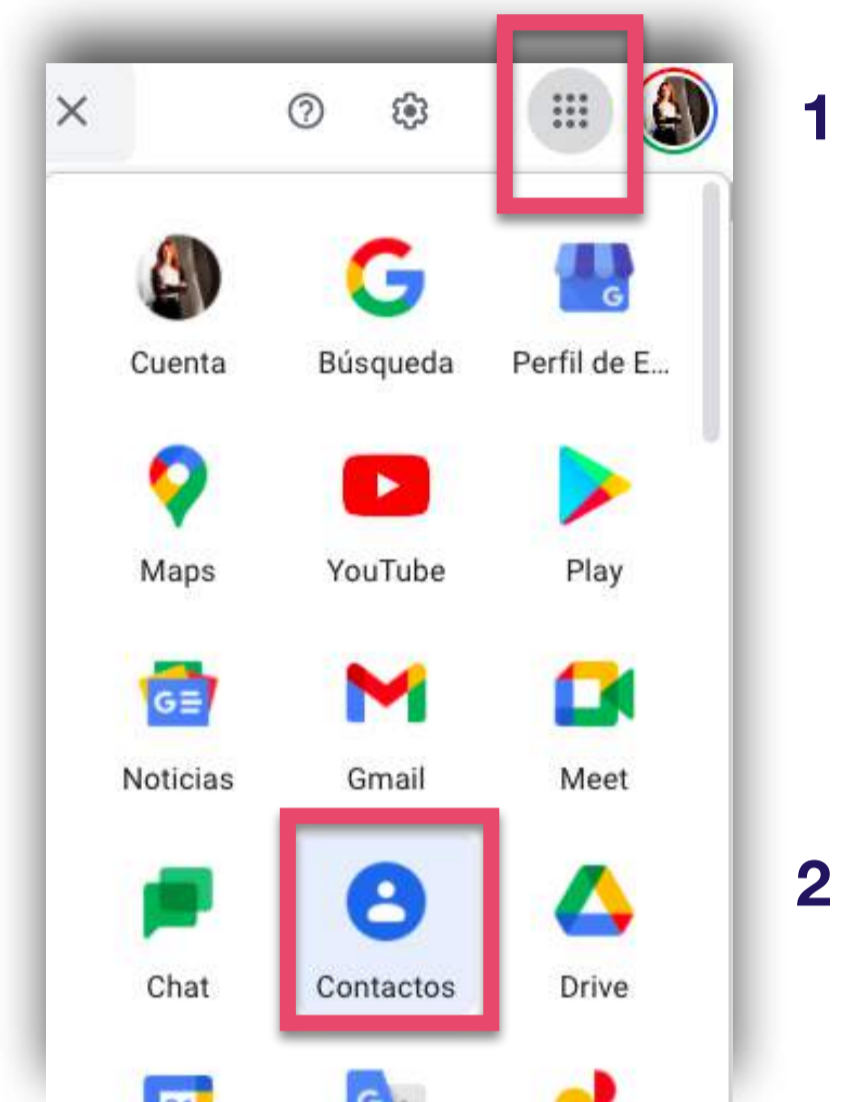
Si tienes sincronizada tu agenda del móvil con Google, puedes seguir estos pasos:

Paso 1. Desde cualquier servicio de Google (por ejemplo Gmail), pinchas en el lado superior derecho en los 9 puntitos

Paso 2. En el desplegable, haz clic en **Contactos** y entrarás a tu listado de contactos, el mismo que tienes en la Agenda de contactos del teléfono.

Paso 3. En el menú de la izquierda, pincha en **Exportar** para descargarte un CSV

Paso 4. Abre el CSV con tus documentos de Google o con la aplicación para Hojas de Cálculo que utilices (Excel es la más conocida). Edita tu lista de contactos como quieras. Añade datos en el segundo nombre, en el apellido... para organizar tu base de datos. Cuando esté, importa tu tabla de nuevo a **CSV**



Paso 5. Vuelve a tus Contactos de Google y ahora, pincha en **Importar** para subir el archivo actualizado.

Paso 6. Seguramente se te habrán duplicado los contactos. En el apartado **Combinaciones y soluc...**, te indicará los registros duplicados y podrás fusionarlos uno a uno o todos en bloque ¡y listo! Ya tienes tus contactos actualizados en la agenda de tu móvil.



Organizar tu Agenda de contactos

Con una APP como: [Importar Contactos CSV TXT](#)

The screenshot shows the Google Play Store interface for the app "Importar Contactos CSV TXT XLS" by CS MATRIX IT. The app is categorized as "Herramientas" (Tools) and has a PEGI 3 rating. It features a 4.5-star rating from 904 reviews. The app's icon is a blue phone handset with a white grid. Below the app card, there are four preview images showing the app's interface: file selection, field separator settings, a schema selection screen, and a list of imported contacts with fields like Name, Surname, Company, and Work Phone.



Muchas gracias por tu atención

Si quieres comentar algo sobre este material, estoy a tu disposición.
Amaia García Dosouto · amaia@notepierdasenlasredes.com · 652770326



Edificio Boluetabari | Carretera Bilbao – Galdakao, 10 3º 48004 Bilbao

Teléfono: 652 770 326

www.notepierdasenlasredes.com