

NO te
PIERDAS
en las **REDES**

notepierdasenlasredes.com

WHATSAPP BUSINESS

**VITORIA
GASTEIZ**
green capital



Dic. 2023

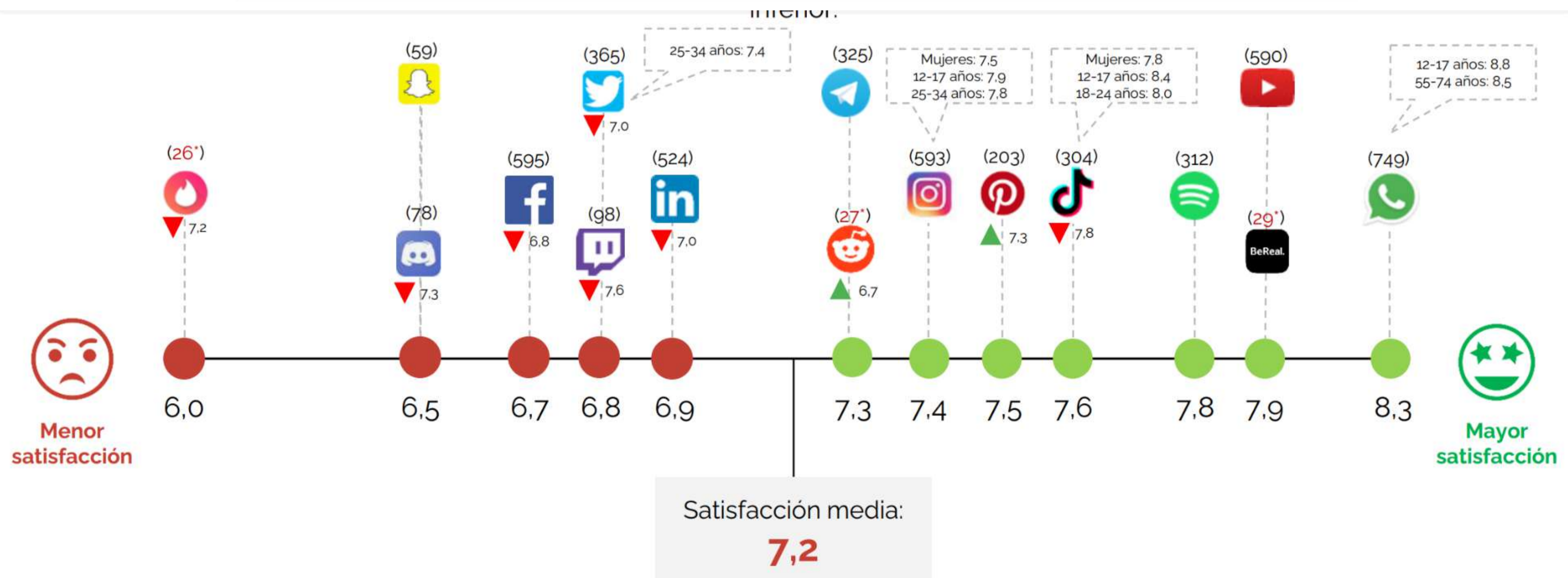
**¿Por qué usar WhatsApp en
nuestro negocio?**

¿Por qué usar WhatsApp en nuestro negocio?

- **WhatsApp es la red social con más usuarios activos** en España. El 89,7% de la población española que tiene un smartphone utiliza esta app (**35 millones de usuarios en nuestro país**).
- WhatsApp y Youtube son las **redes mejor valoradas por los usuarios**.
- 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 26 minutos de media).

Valoración de redes | Satisfacción

iab ESPAÑA
#IABEstudioRRSS



Fuentes de los datos:

- [“Estudio Anual de Redes Sociales 2023”](#), realizado por IAB Spain.
- [Informe “Digital 2023: España”](#), de Datareportal.

¿Por qué usar WhatsApp en nuestro negocio?

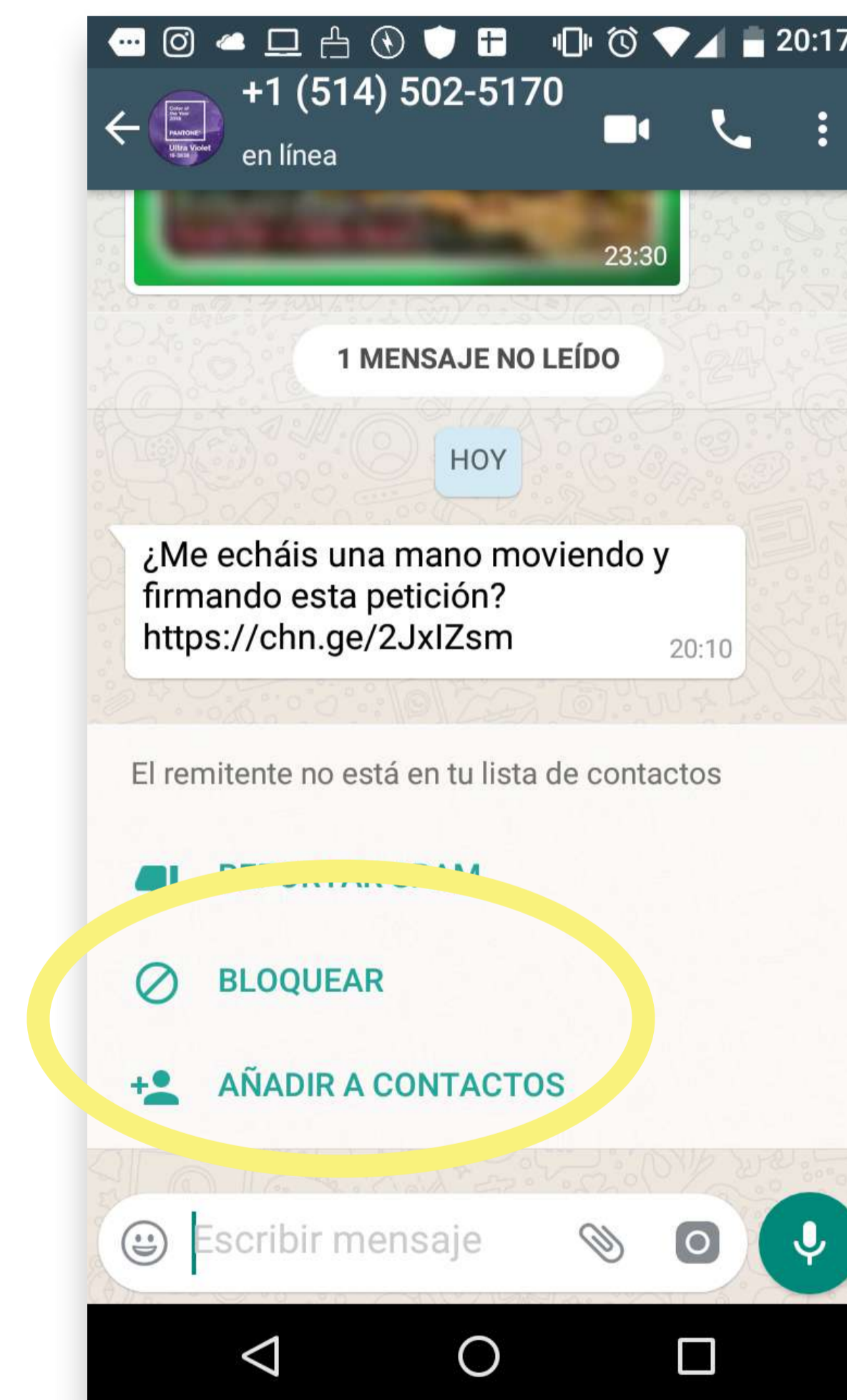
1. Es **Gratuita** (algo especialmente ventajoso para micropymes y autónomos) y libre de algoritmos que limiten nuestra visibilidad.
2. Es **Sencilla, Intuitiva y Eficaz** para ti y para tus destinatarios/as.
3. **Adopción Masiva** (Todo el mundo tiene WhatsApp).
4. La funcionalidad de la herramienta **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).



Precauciones con WhatsApp

1. Estamos entrando en el **ámbito más íntimo** de nuestros clientes. Hay que tener cuidado y no caer en el SPAM; no perder su confianza e interés, ya que bloquearnos o reportarnos como spam es muy fácil.
2. Debemos cumplir con la **Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD)** y la **Ley de Servicios de la Sociedad de la Información (LSSI)**.
3. Necesitas la **aprobación expresa** del cliente para poder enviarle mensajes de marketing/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'.



¿Solicitas permiso a tus destinatari@s?

¿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 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	
Abizena - Apellido	
Tel. (Inpuzkara - móvil)	

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

HONDARRIBIA: _____

FIRMA-SINADURA: _____

Tratamiento de datos y política de privacidad
De conformidad con el Decreto 148/1997, modificado por el Decreto 1842/2015 y el RE 22/6/079 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 Arias (JOSKI) con CIF: 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 adjunta al curso de este formulario; JOSKI no cedirá 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, 1542015 Dekretu eta 2016/79 E-aren bidez aldatuta, eta Datu Pertsonalen Babesari buruzko 3/2018 Lege Organikari (aurrezartzean, 3/2018 DPOL) jarraiki, jakotako izenari pertsonalako zure datuak 15245591H IFK, dauka Mari Carmen Arias (JOSKI) (jardueratzean, JOSKI) diren informazio- eta komunikazio-erabileren garrantzitsu diren jakinarazpen zuzenak, bai eta aipatu bereziaz onartzen duzula aie inprimaki hau onartzearen ondorioz. Ekarbiduraz adostasun hau lege-oinarria izango da izenari pertsonalako zure datuen tratamendurako. Aipatu datuak beharrezko segurtasun-neurririk izango dira baren konfidentzialtasuna, osotasuna eta erresiliencia bermatzeko. Datuak babesteko politika garrantzitsuen azken aldian dago eskuragarri. JOSKI ez ditu zure datuak hirugarrenen esku utziko. Legiaz aipatua eskatu egin. Ondoko da izenari pertsonalako zure datuen tratamenduari xedea: Ahalik eta informazio onenaz jakinaraztea.

FORMULARIO ONLINE (Google Forms)

CONSENTIMIENTO para pertenecer a XXXXXXXXXXX

¡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.
Previo consentimiento por tu parte, TU NOMBRE SI ERES LA PERSONA JURÍDICA (NOMBRE DE TU NEGOCIO) te podrás 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

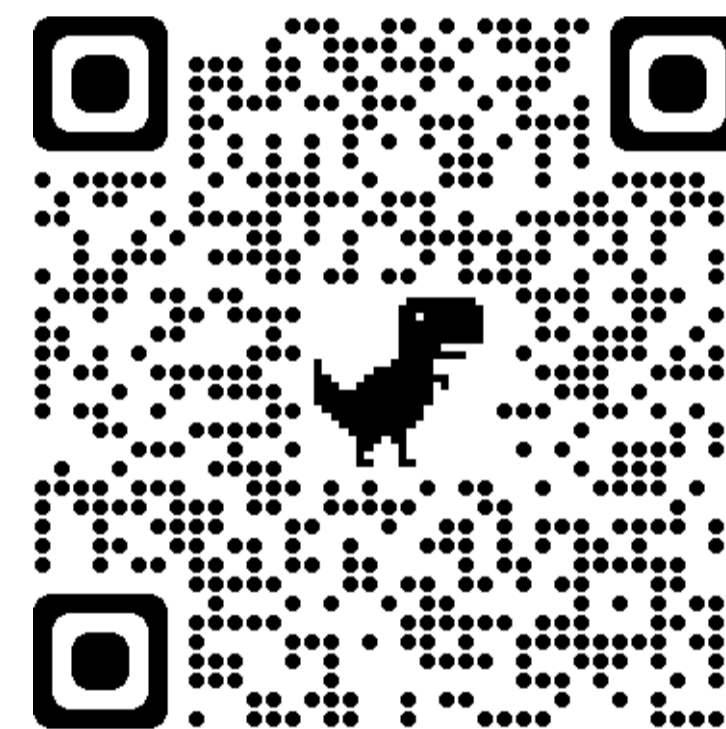
Enviar

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

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

Google Formularios

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



¿Cómo solicitas su autorización?

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

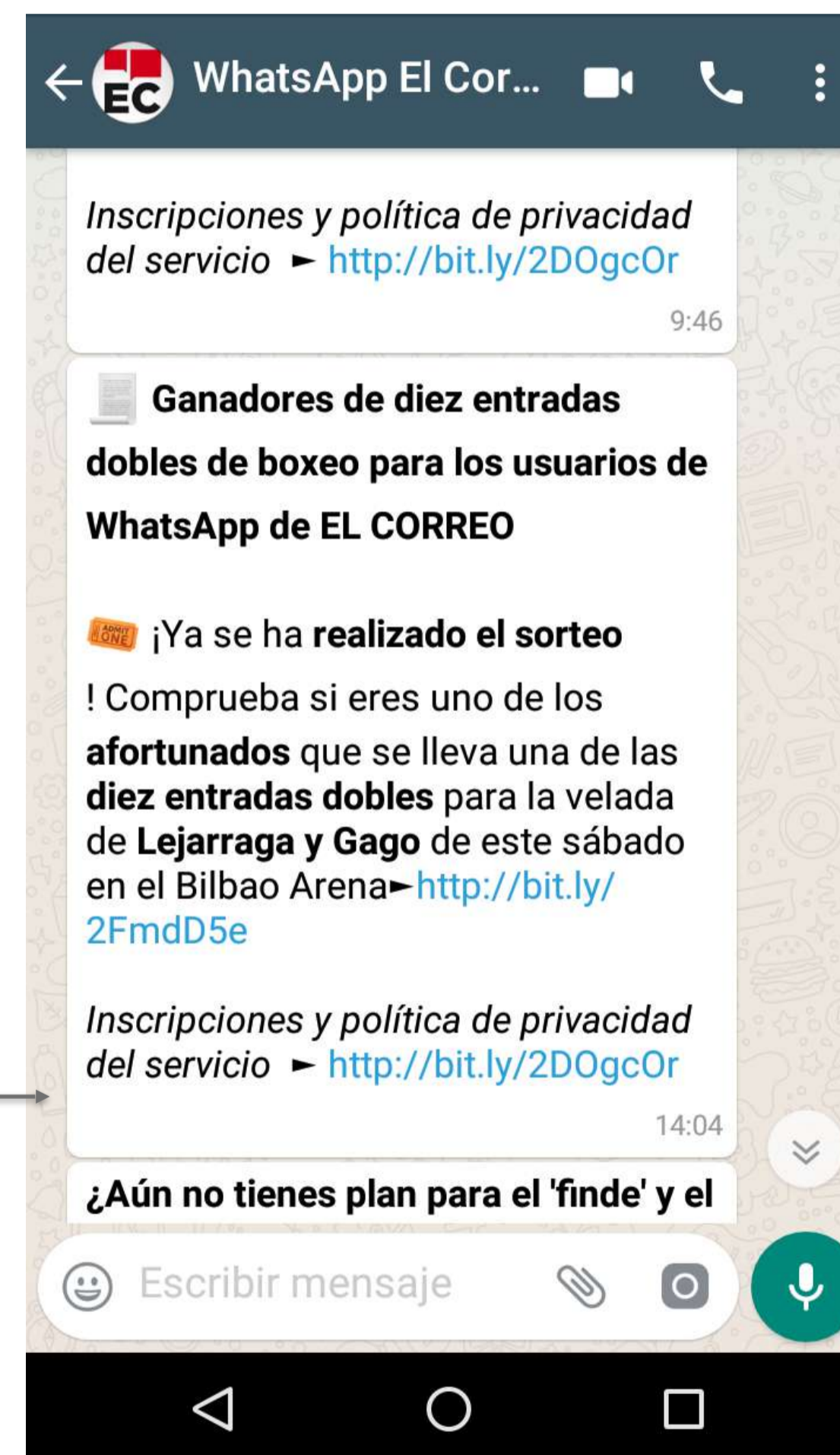


¿Cumple con la LSSI?

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?

Tenlo en cuenta a la hora de diseñar tu estrategia de comunicación vía WhatsApp



Base conocen: 781



- 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.

Es recomendable que antes de empezar a utilizar WhatsApp como herramienta de marketing **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 que mantengan este canal abierto contigo, es importante no “quemarlo”, es decir, no pasarte de frecuencia y enviarles mensajes lo más personalizados posible para que sean realmente interesantes.

¿WhatsApp Messenger o WhatsApp Business?

- **WhatsApp Messenger** es la aplicación que tienen la mayoría de usuarios. 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.

Hay **funcionalidades que tienen cualquiera de las dos apps**, Messenger y Business, que pueden ser interesantes en la comunicación de tu negocio.



**Funcionalidades comunes de
WhatsApp Messenger y WhatsApp
Business
útiles para un negocio**

Funcionalidades de WhatsApp útiles para negocios

12

*** Disponibles tanto para WhatsApp Messenger como para WhatsApp Business ***

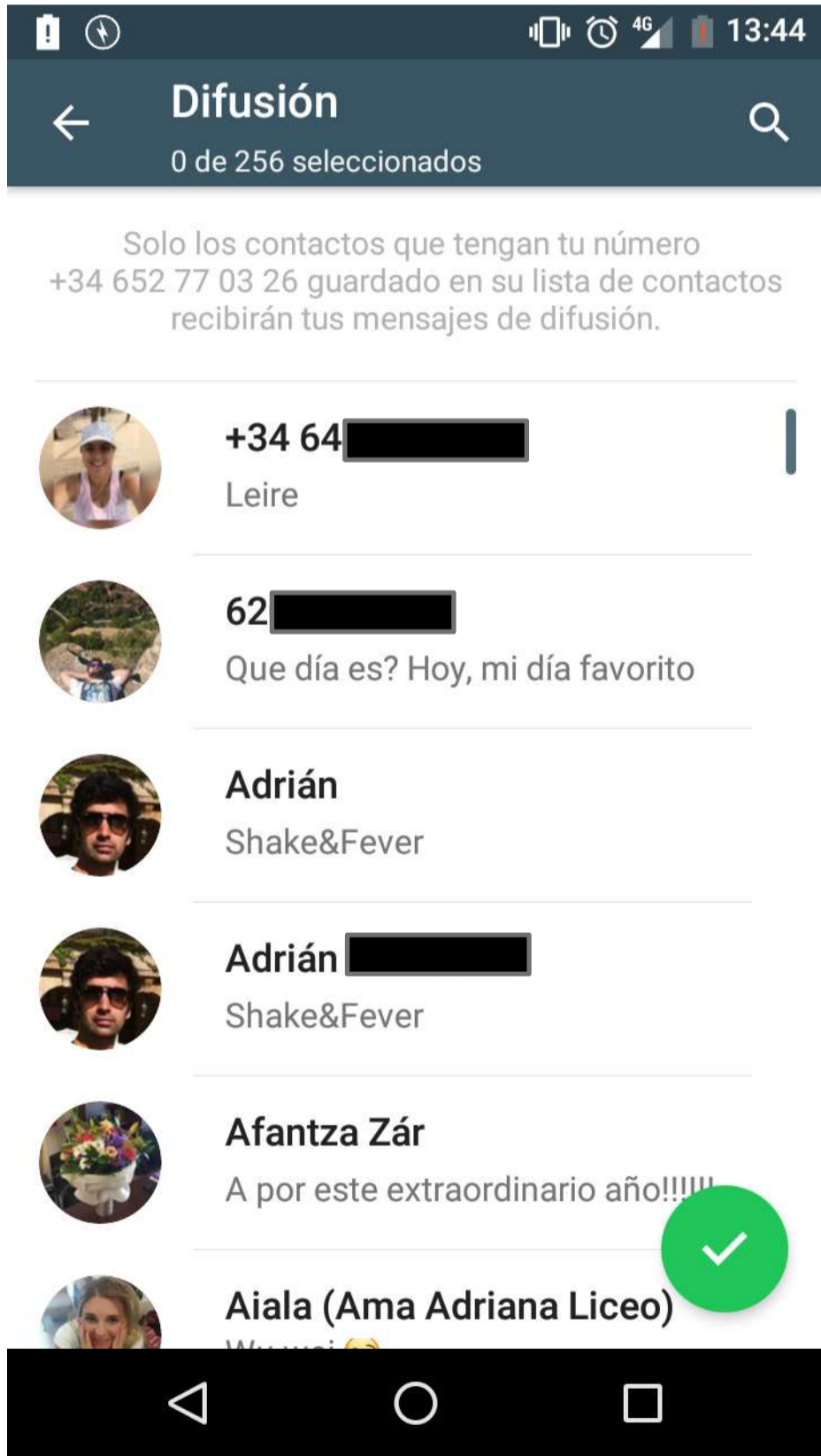
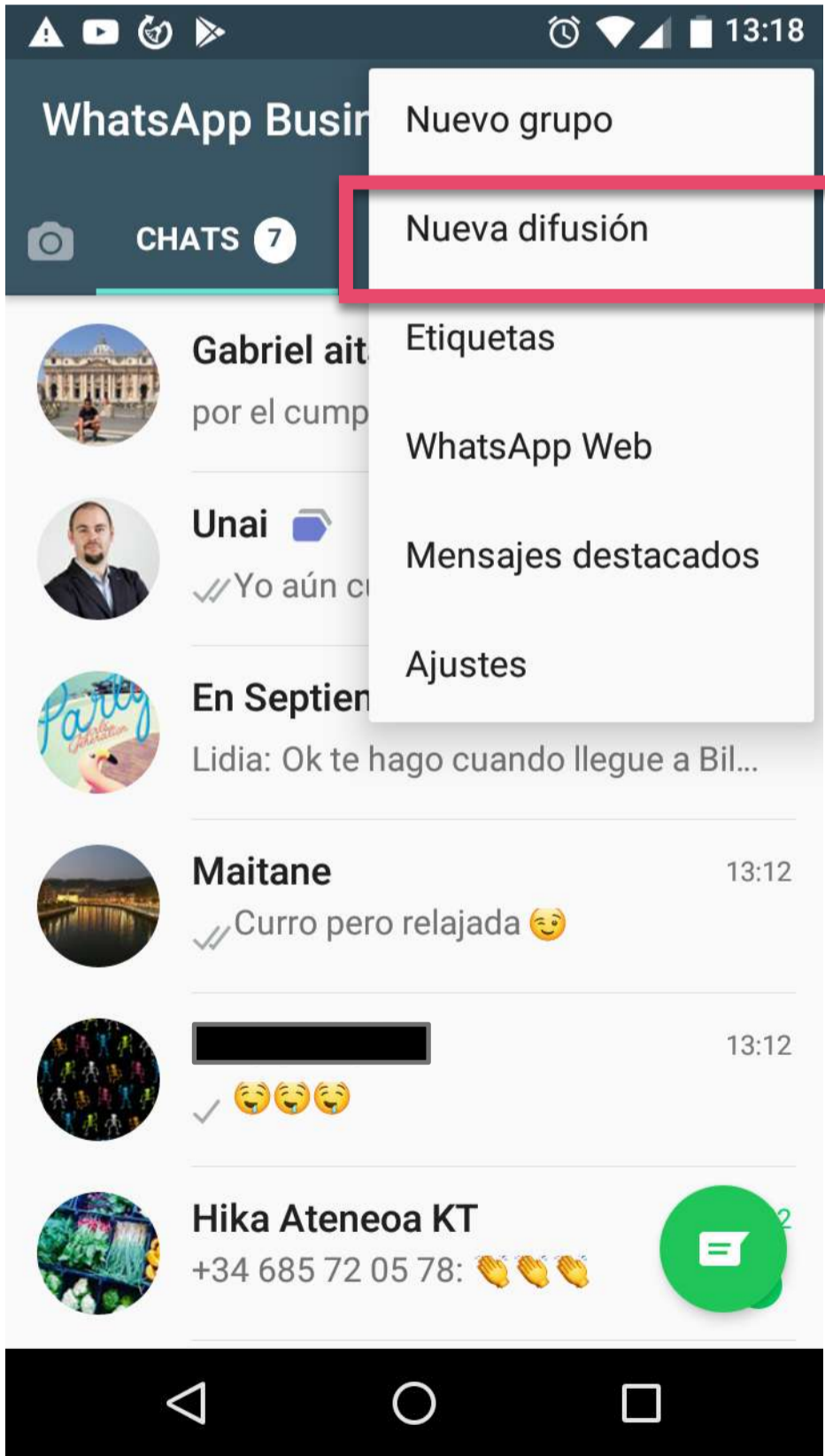
- **Grupos.** Cuidado. Todos los miembros se ven entre sí (teléfono y mensajes de respuesta). Puedes usarlos para uso interno, por ejemplo.
- **Listas de difusión.** Es la forma de mantener informados/as a múltiples contactos al mismo tiempo sin que los miembros se vean entre sí ni el teléfono ni los 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).
- **NUEVA FUNCIONALIDAD: LOS CANALES:** Los canales de WhatsApp son un sistema que permite **difundir mensajes públicos a grandes audiencias**. Se trata de una forma de **comunicación unidireccional**, similar a Telegram. Quienes administran los canales podrán enviar mensajes, pero los demás usuarios no pueden responder ni enviar nada. **La idea de WhatsApp es que cualquiera pueda crear canales**, pero por ahora sólo están disponibles para algunas personalidades, marcas comerciales y medios de comunicación.
- **Estados** para comunicaciones menos invasivas. Las ve solo quién consulta “Estados” y **además tiene nuestro teléfono guardado en su agenda y nosotros/as tenemos guardado el suyo**. Pueden incluir enlaces. Y ahora también audios. **Es muy interesante** para promocionar nuestro negocio.
- **WhatsApp Web.** Nos permite gestionar WhatsApp desde nuestro ordenador.
- **Destacar mensajes** para leerlos y responderlos más tarde (explicado a continuación). Además, si queremos vaciar el chat, podemos elegir no eliminar los destacados.
- **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 WM y WB

Listas de Difusión

Es la forma de mantener informados 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"

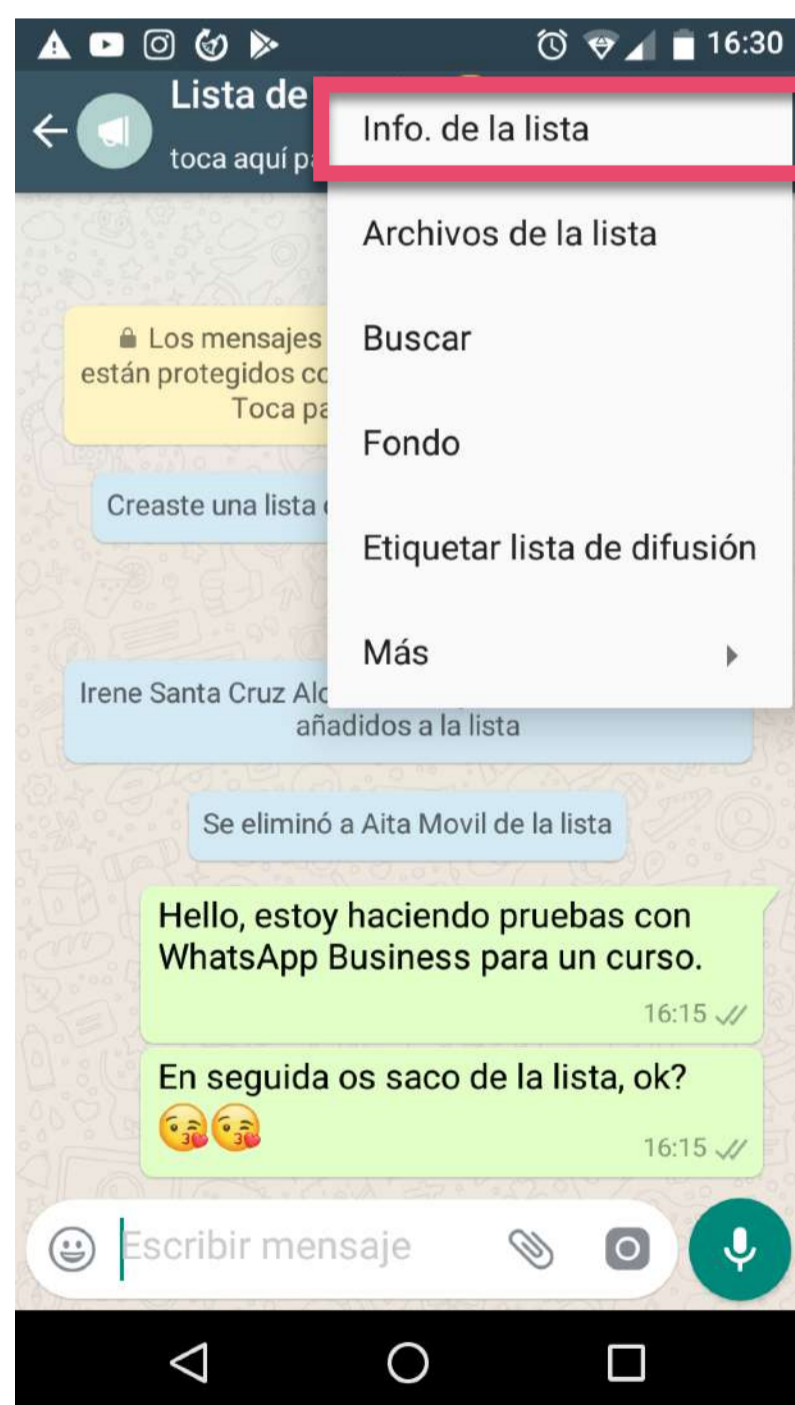


Funcionalidades útiles de WM y WB

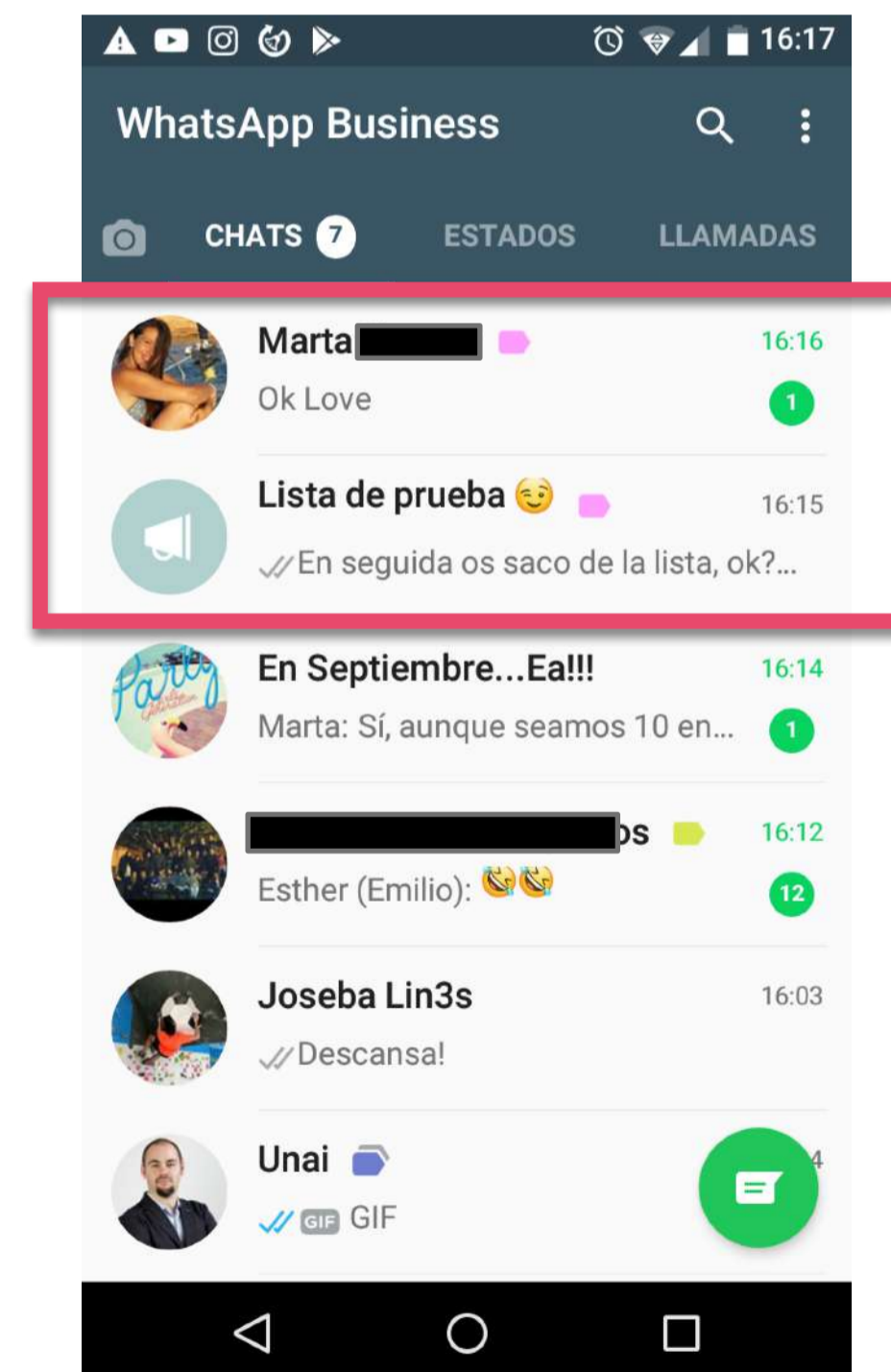
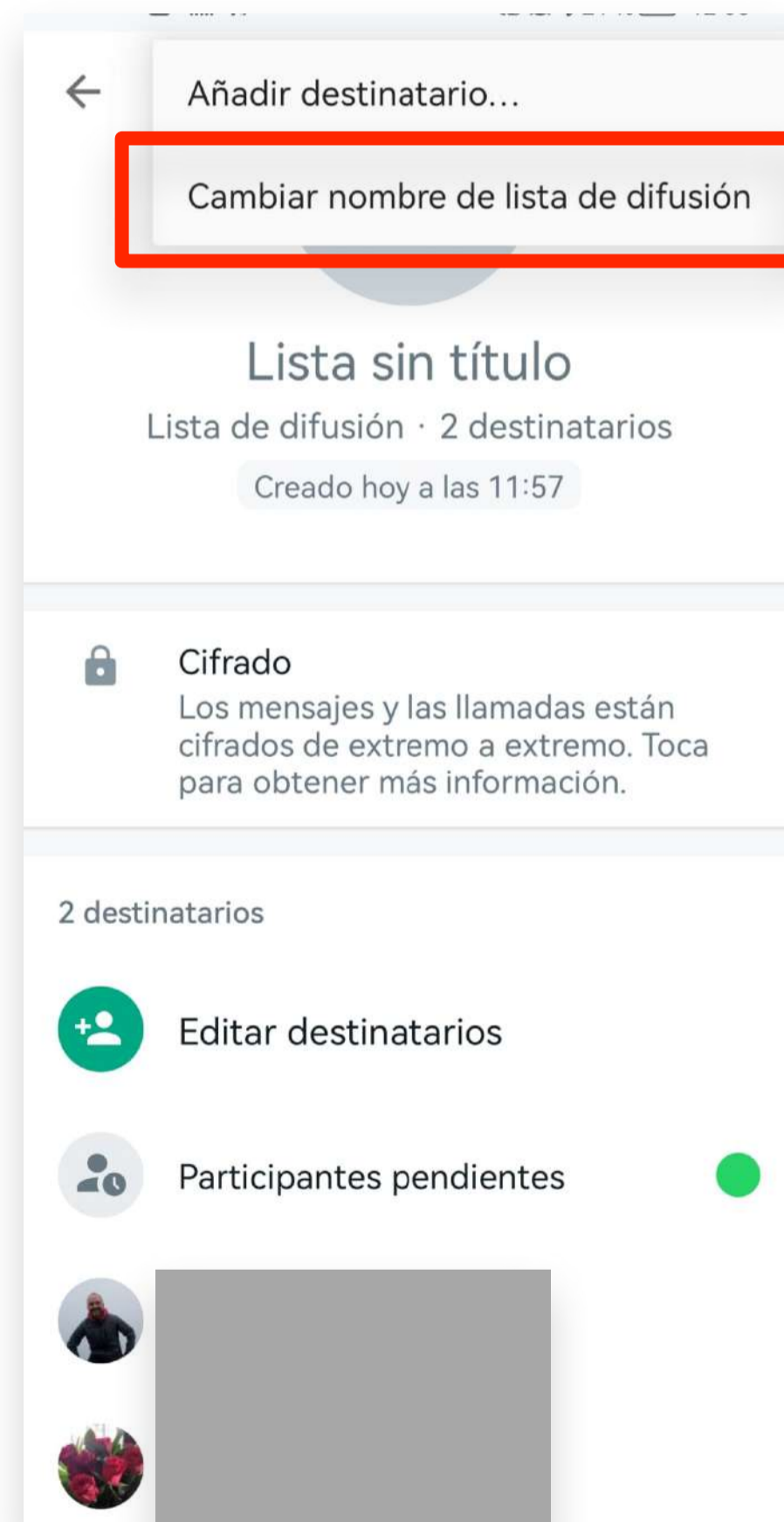
Listas de Difusión

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:

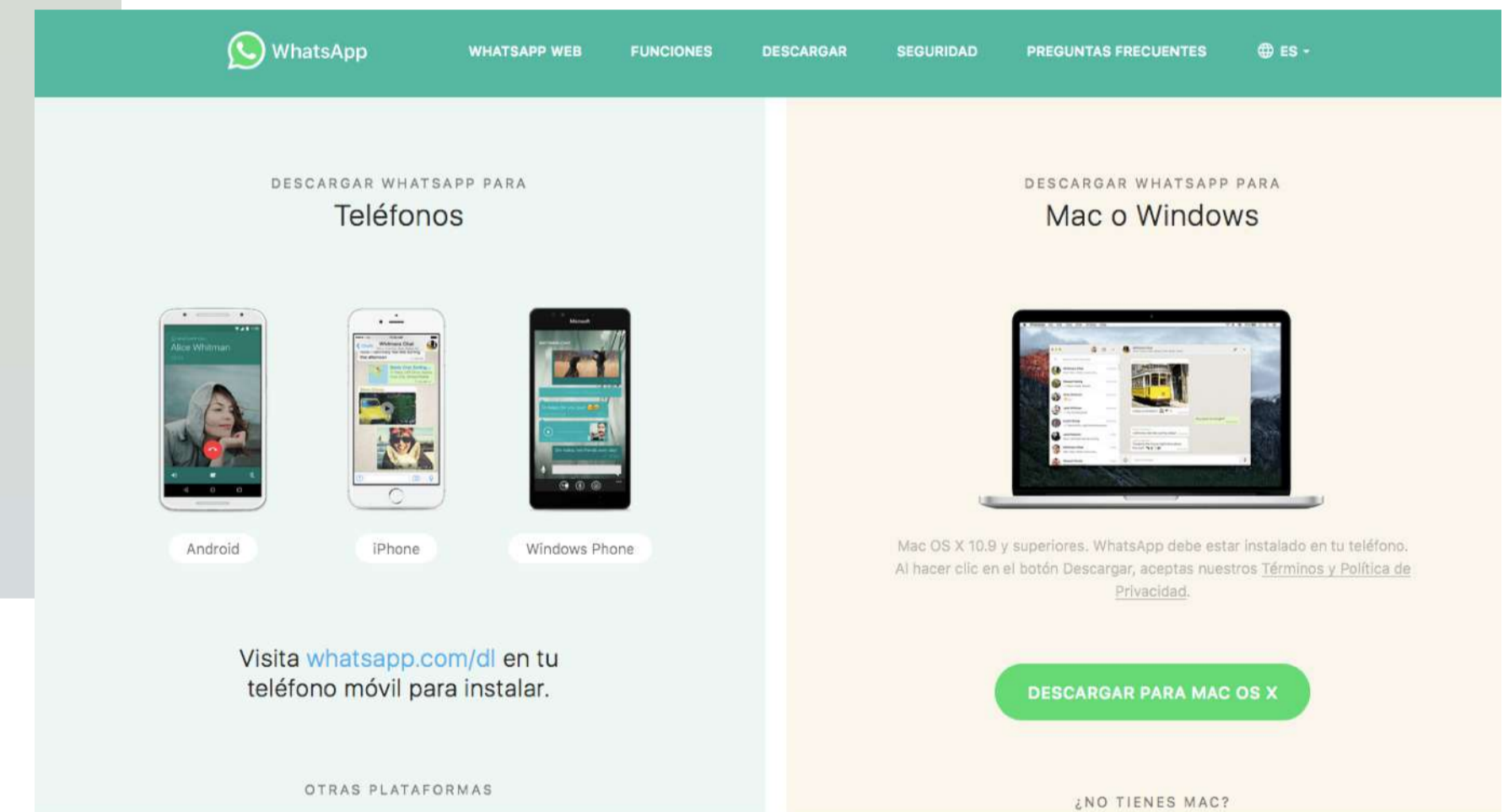
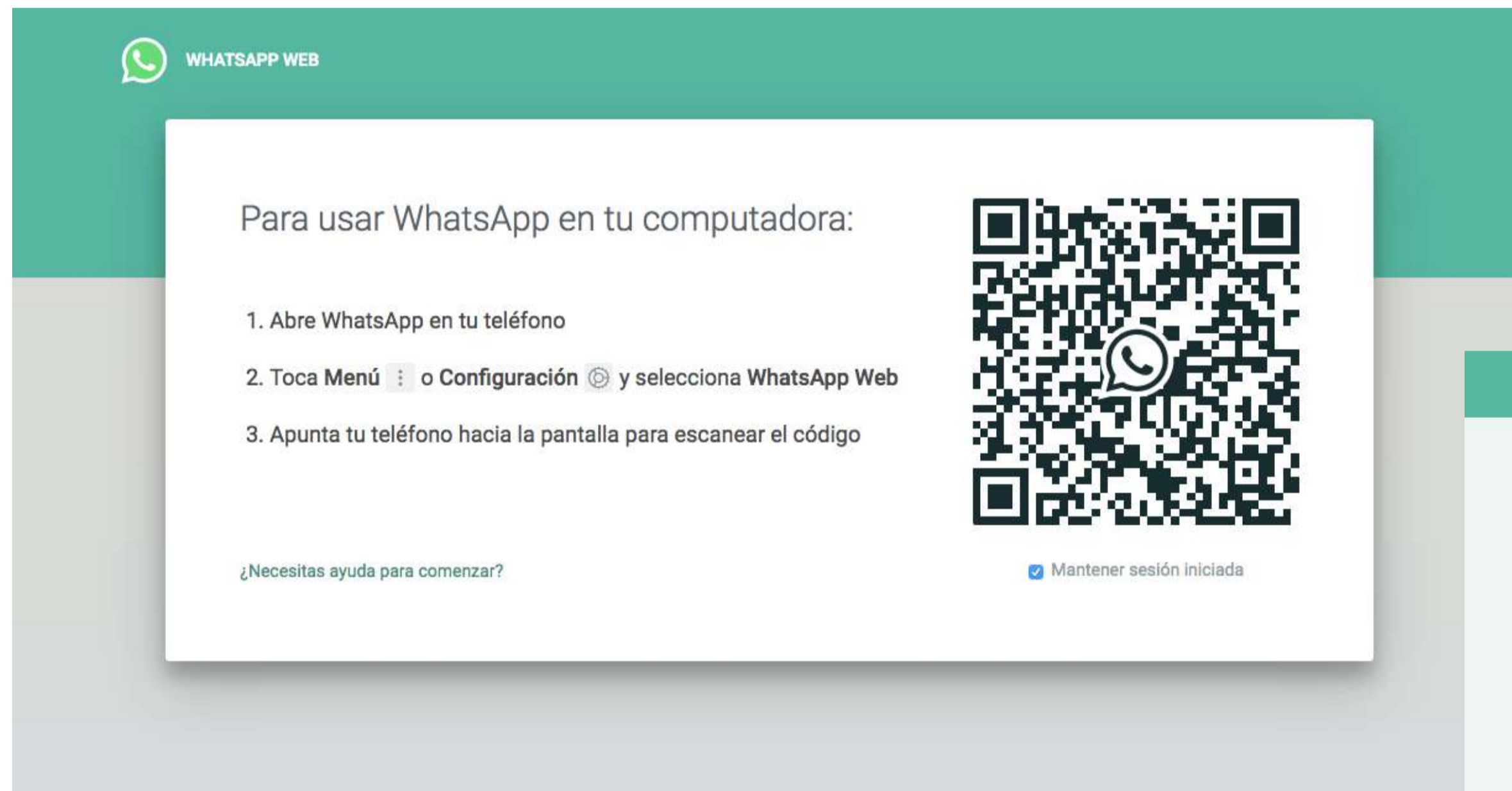


★Vamos a ver cómo con **WhatsApp Business** podremos etiquetar a todos los miembros de la lista con el mismo color para identificar las respuestas que recibas, ya que no te aparecerán agrupadas, como lo hacen en un “grupo”.

Funcionalidades útiles de WM y WB

WhatsApp Web

Nos permite gestionar WhatsApp desde nuestro ordenador.



Podemos tener WhatsApp Web abierto en varios dispositivos sin necesidad de estar junto a ellos. **Hasta cuatro dispositivos vinculados (ahora también pueden ser móviles).**



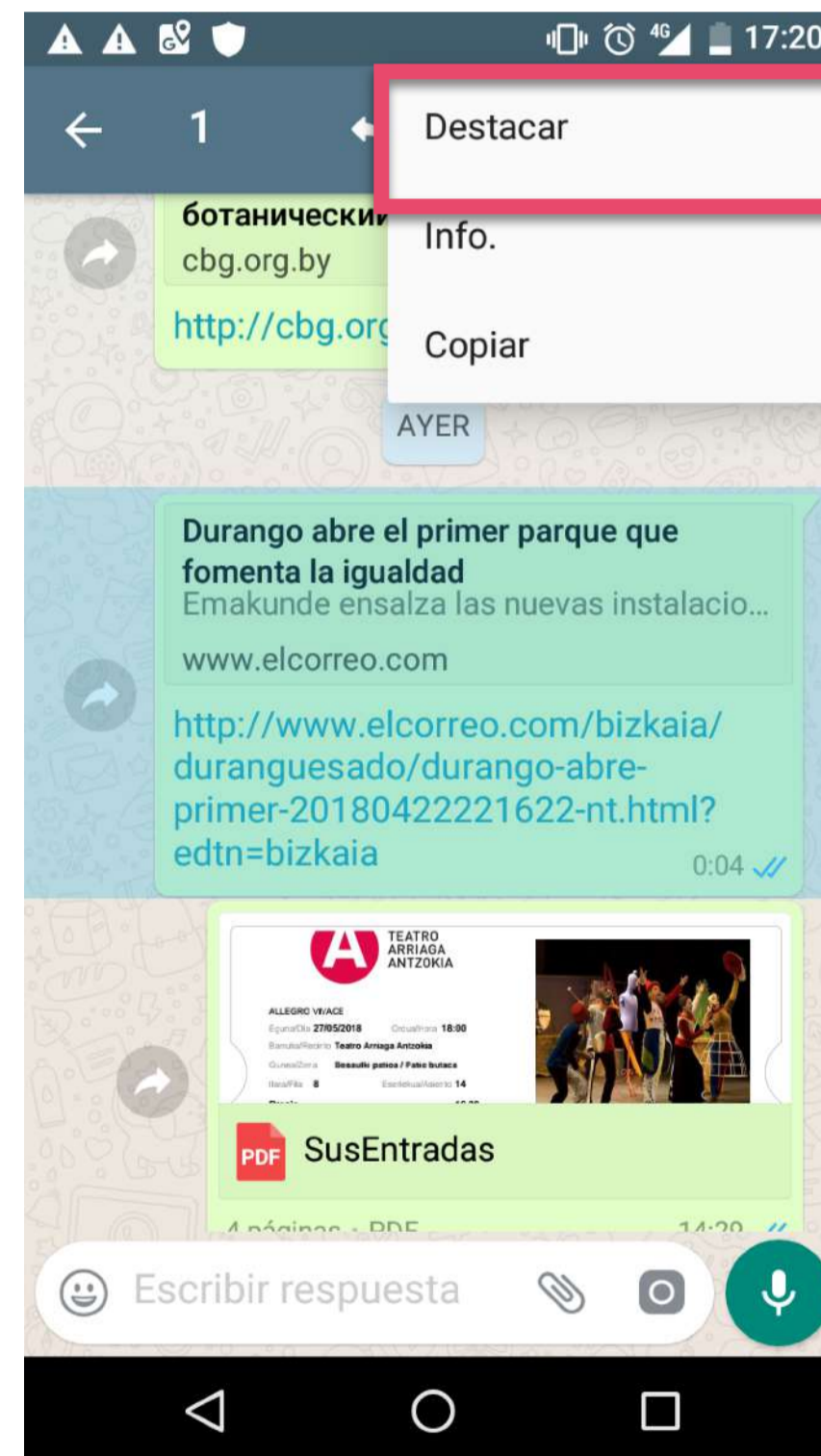
Funcionalidades útiles de WM y WB

DESTACAR MENSAJES

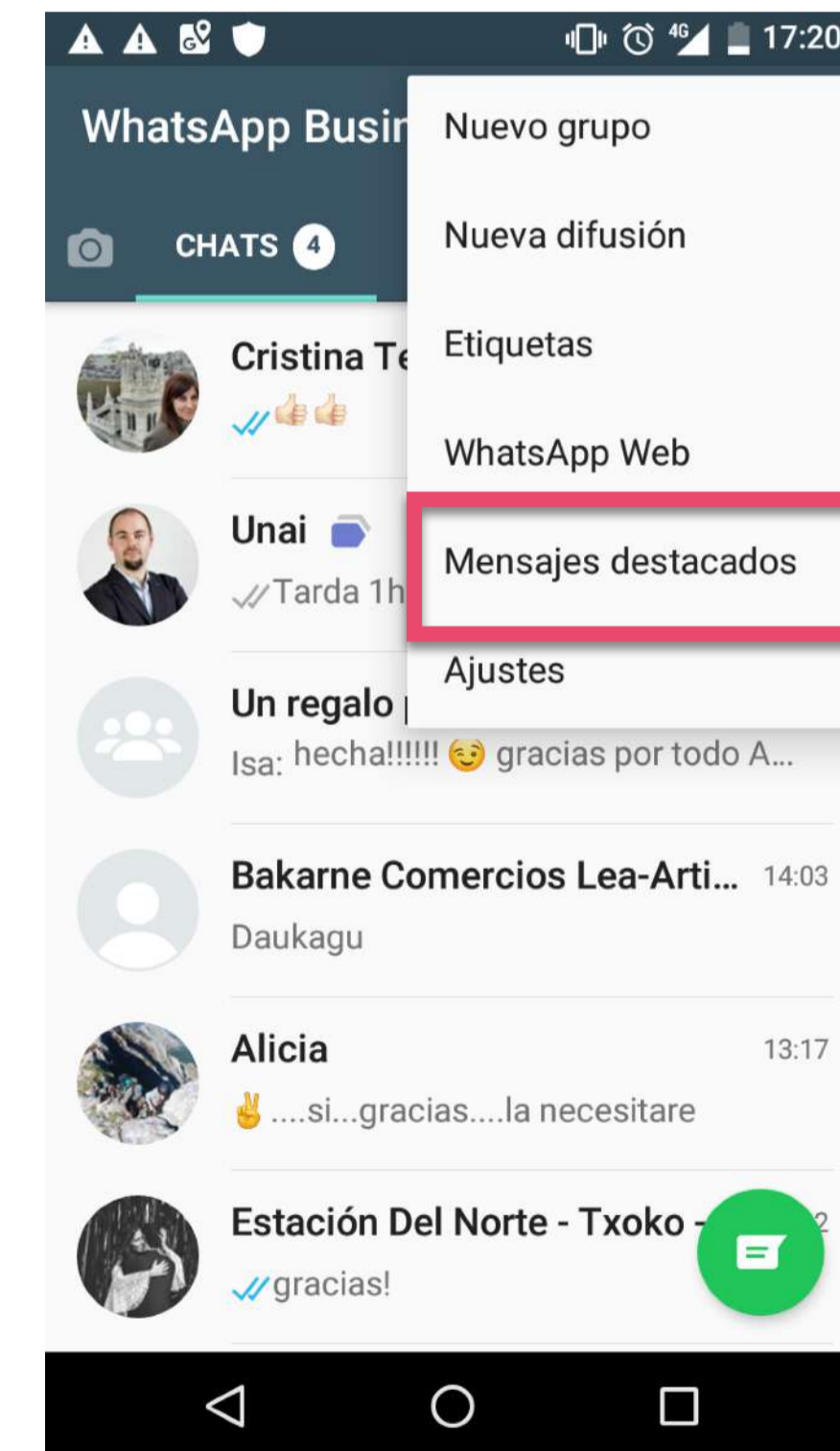
Seleccionando un mensaje (pinchando prolongadamente sobre él), podremos “Destacarlo” o marcarlo con una estrella, de modo que se guarda para que podamos verlo más tarde con calma.

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:



Formatos para comunicarnos en WM y WB

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~~~
 - **Monoespaciado:** `“”Hola“”`
- 📢 Utiliza emojis 📢
- Mensajes con **foto, vídeo** (que pesen poco), **gifs, una nota de voz...**
- **Llamadas y videollamadas.**
- **Estados** para comunicaciones menos invasivas. Las ve solo quién consulta “Estados”. **Pueden incluir enlaces. Y ahora también audios.**

The collage illustrates various WhatsApp features and content types:

- GIF:** A GIF showing a man in a tuxedo, labeled "GIF" and "tenor".
- Promotional Message:** A message titled "Ganadores de diez entradas dobles de boxeo para los usuarios de WhatsApp de EL CORREO". It includes a link to a contest and a link to the privacy policy.
- Deal of the Day:** A promotional message for "All inclusive Mexico in June" for £609pp, including flights, bags, and transfers.
- WhatsApp Business:** A screenshot of the WhatsApp Business interface showing a list of chats and a "Mi estado" (My status) section.
- Estado (Status):** A screenshot of the "Mi estado" screen showing a green background with a text input field and a link to "notepierdasenlasredes.com".

WhatsApp Business

Requisitos para usar WhatsApp Business como canal de atención al cliente y herramienta comercial/marketing

1. Necesitamos un teléfono móvil. Opciones:

1. Sustituir en tu móvil la app de WhatsApp Messenger por la de WhatsApp Business.
2. Tener dos móviles (o tarjetas SIM) y diferenciar el que uses para tu comunicación y acciones de marketing con WhatsApp del tuyo personal para evitar errores.
3. Asociar WhatsApp Business a un número de teléfono 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 deben guardar tu número en su agenda para poder ver tus mensajes en Listas de Difusión y tus Estados.



¿Disponéis de WhatsApp Business?

Pasos para instalarlo:

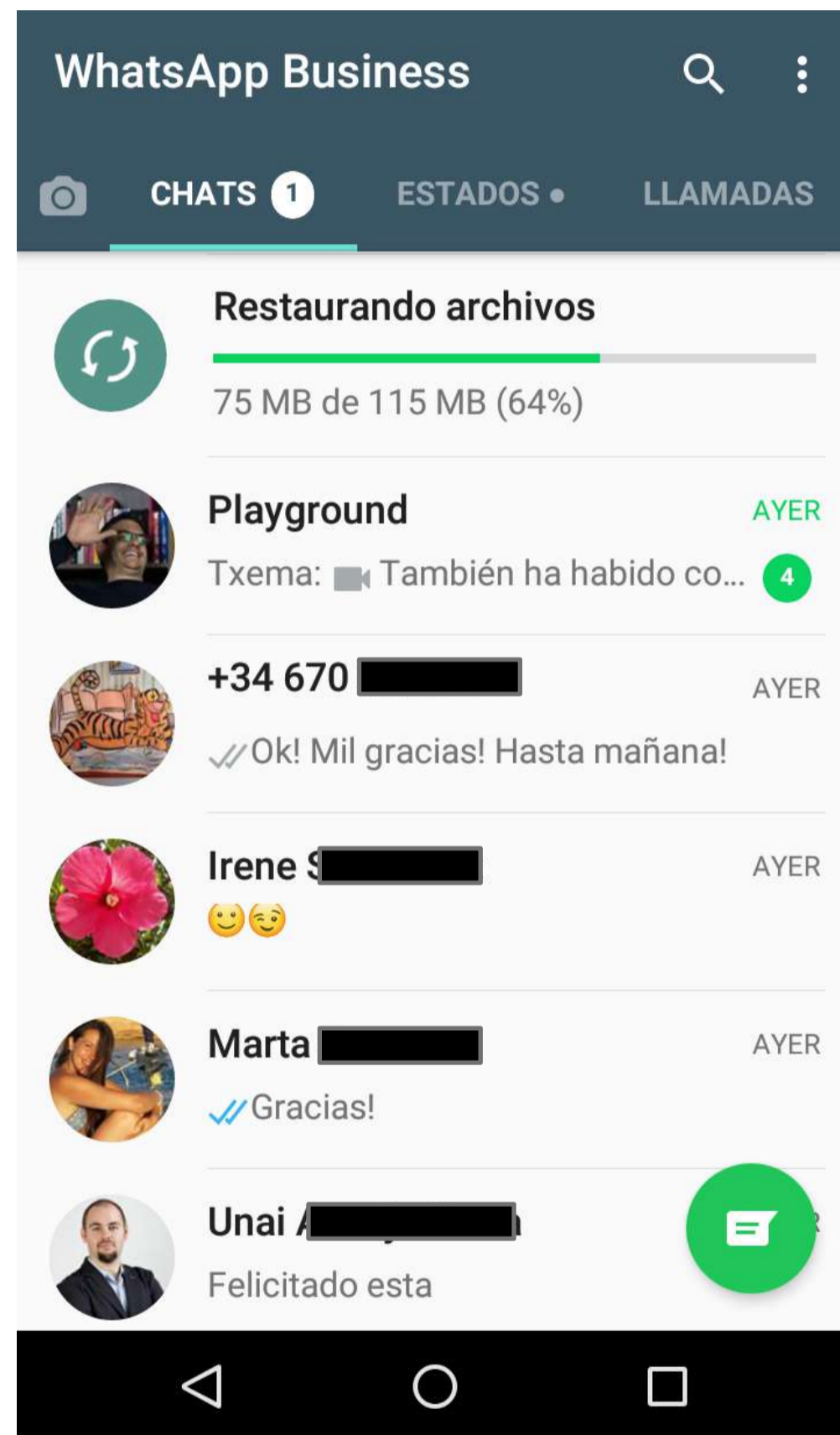
1º Instala la app Whastsapp Business (WB) y tienes dos opciones:

1.1.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.

1.2.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 opción).

* Te ofrecerá la posibilidad de restaurar tus chats, es decir, de guardarlos.

2º A continuación, **podríamos pasar a completar nuestro perfil:** nombre, categoría, descripción, horario comercial, E-mail, webs...

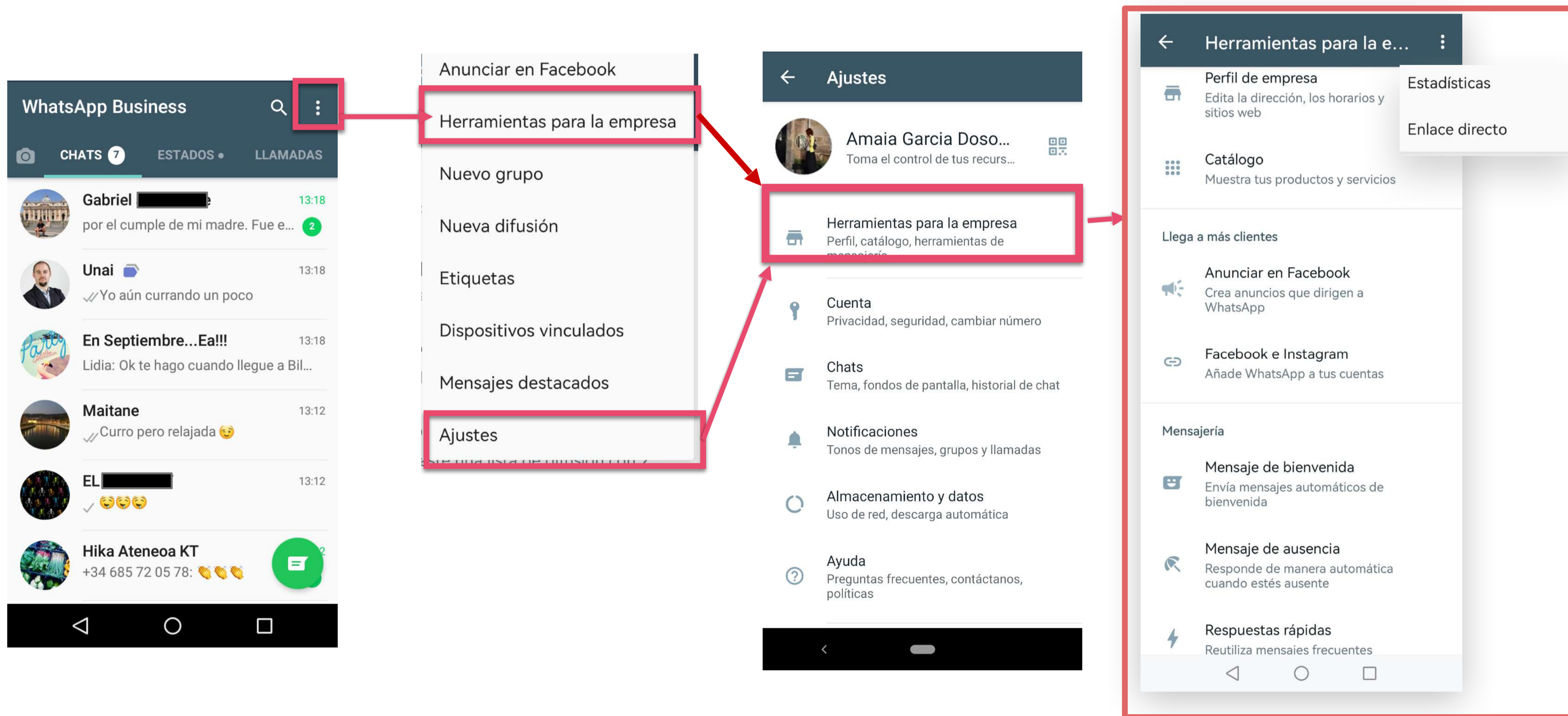


Restaurar tus chats



¿Qué nos aporta WhatsApp Business?

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



Aquí tenemos todas las **Herramientas para la Empresa** que nos ofrece WhatsApp Business.



Herramientas para la empresa de WB

PERFIL DE EMPRESA

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

- **Foto de perfil y de portada.**
- **La actividad de la empresa** (nos ofrece opciones para seleccionar). Podemos poner hasta 3 categorías por negocio.
- **Una pequeña descripción.**
- **La dirección física** de nuestro negocio y ubicarla en el mapa.
- **Nuestro horario comercial.**
- **Vías de contacto que tenemos disponibles:** correo electrónico, nuestra página web y un link a uno de nuestros perfiles en redes sociales.



Herramientas para la empresa de WB

CATÁLOGO

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

Todos los productos y servicios incluidos tienen un **título único y campos opcionales** para incluir la siguiente información:

- Precio.
- Descripción.
- Enlace al sitio web.
- Código del producto.

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

Este catálogo **aún no se puede vincular de forma automática** con nuestro catálogo en Facebook, Instagram y nuestra web.

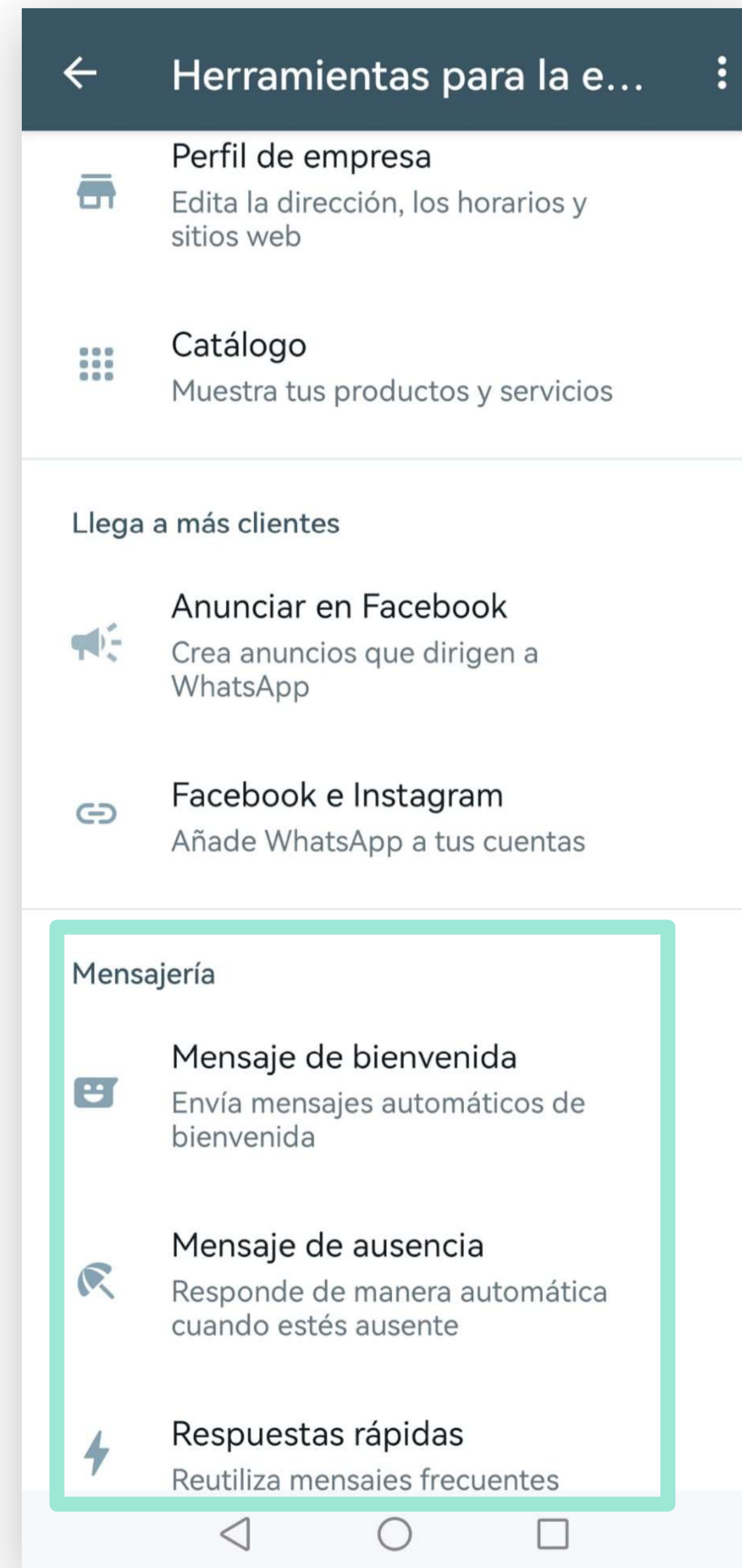


Herramientas para la empresa de WB

HERRAMIENTAS DE MENSAJERÍA

Nos permiten automatizar ciertos mensajes:

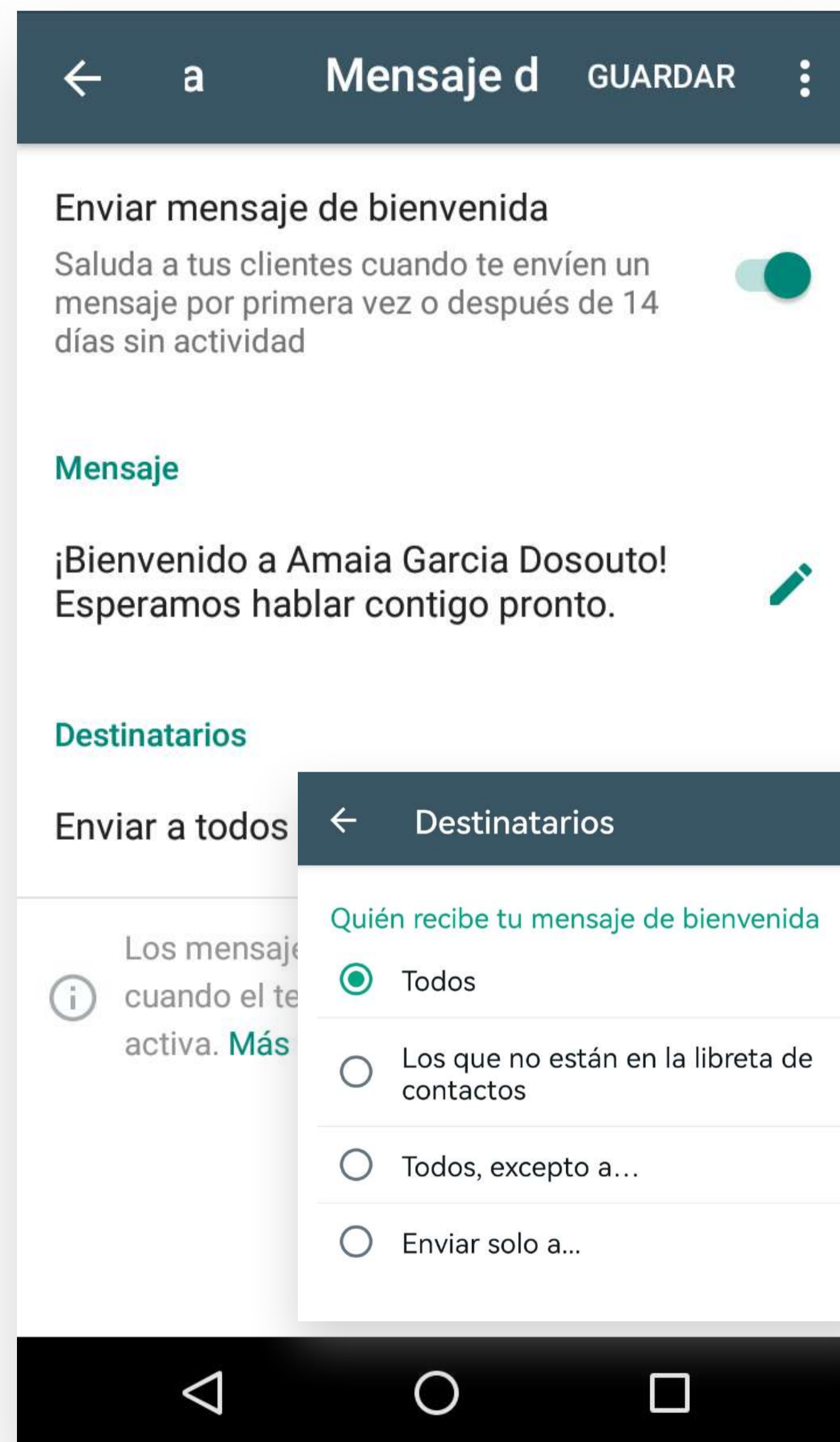
- MENSAJE DE BIENVENIDA.
- MENSAJE DE AUSENCIA.
- RESPUESTAS RÁPIDAS.



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.



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

MENSAJE DE BIENVENIDA

EJEMPLOS:

Cliente: *Hola, quería informarme sobre los servicios de masajes terapéuticos que tenéis.*

WhatsApp de empresa: *Hola, has escrito a Therapiac, el centro de bienestar de referencia de Guadalajara. Nuestro horario de apertura es de 10h a 17h de lunes a sábado. ¿En qué podemos ayudarte?*

1. «Siempre es un placer ver cómo crece la familia [nombre de la empresa]. Definitivamente, queremos que formes parte de ella y por eso en cuestión de minutos te atenderemos. Mientras tanto, puedes ir contándonos en cuáles de nuestros [productos o servicios] estás interesado.»
2. «¡Nos encanta recibir a nuevas personas interesadas en nuestros [productos o servicios]! Déjanos cualquier consulta o pedido que desees realizar y en breve te responderemos con mayor detalle.»
3. «¡Hola! Bienvenido al mundo de [nombre de la empresa]. Será un placer para nosotros brindar aportes y soluciones para tu día a día con nuestros [productos o servicios].»
4. «¡Ey, gracias por contactarnos! Aquí estamos para ti y en cuestión de minutos uno de nuestros asesores te atenderá de forma personalizada para gestionar cualquier duda o solicitud que puedas tener.»



<https://blog.hubspot.es/marketing/mensajes-bienvenida-whatsapp>

Herramientas para la empresa de WB

MENSAJE DE BIENVENIDA EJEMPLO:



<https://www.brevo.com/es/blog/ejemplos-mensajes-de-bienvenida-para-whatsapp-business/>

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 los 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

Horario personalizado

Fuera del horario comercial

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 AUSENCIA EJEMPLOS

5. «¡Hola, gracias por escribirnos! Nuestro horario de atención al cliente es de [horario del negocio] en días laborales. Mientras tanto, puedes dejarnos cualquier duda o petición y te responderemos tan pronto como sea posible.»
6. «Mil gracias por tu mensaje, pero de momento estamos fuera de nuestro horario de atención al cliente. Nada más retomemos nuestras actividades, atenderemos tu solicitud sin mayores demoras.»
7. «¡Es verano y [nombre de la empresa] lo sabe! Actualmente estamos de vacaciones 🏖️, pero siempre intentamos sacar algo de tiempo para nuestros clientes. Si demoramos un poco en responderte, tu paciencia será recompensada.»

<https://www.lead2team.com/academy/whatsapp-business/mensajes-automaticos/crear-mensajes-automaticos/ejemplos/>

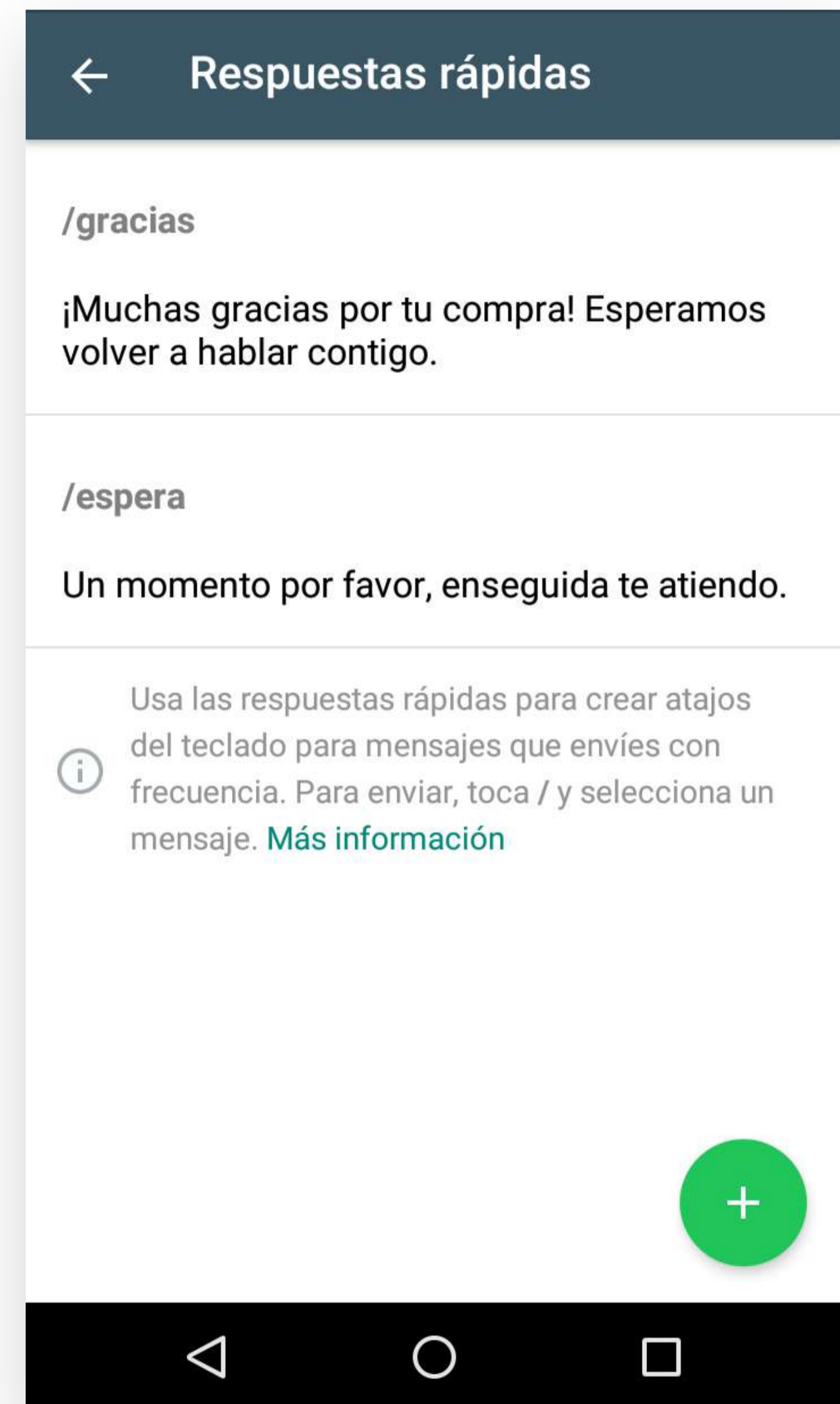


Herramientas para la empresa de WB

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 escribiéndolas una y otra vez.** Por ejemplo, podemos añadir "/gracias" para responder 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 el Perfil de Empresa de Google**, antes Google My Business, con el link directo para hacer dicha reseña.

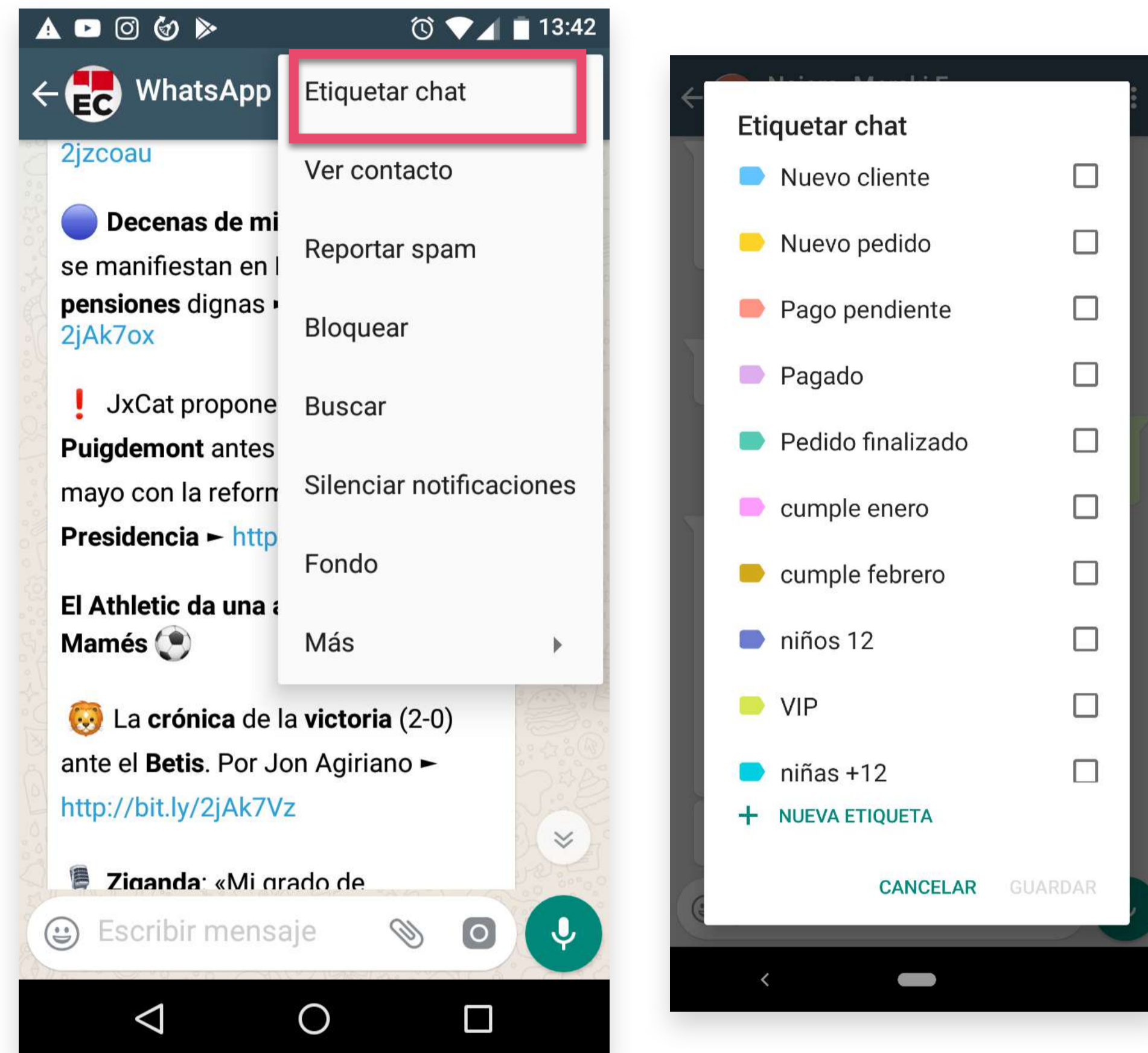


Funcionalidad de WB: Etiquetas

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. **Podemos tener hasta 20 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":

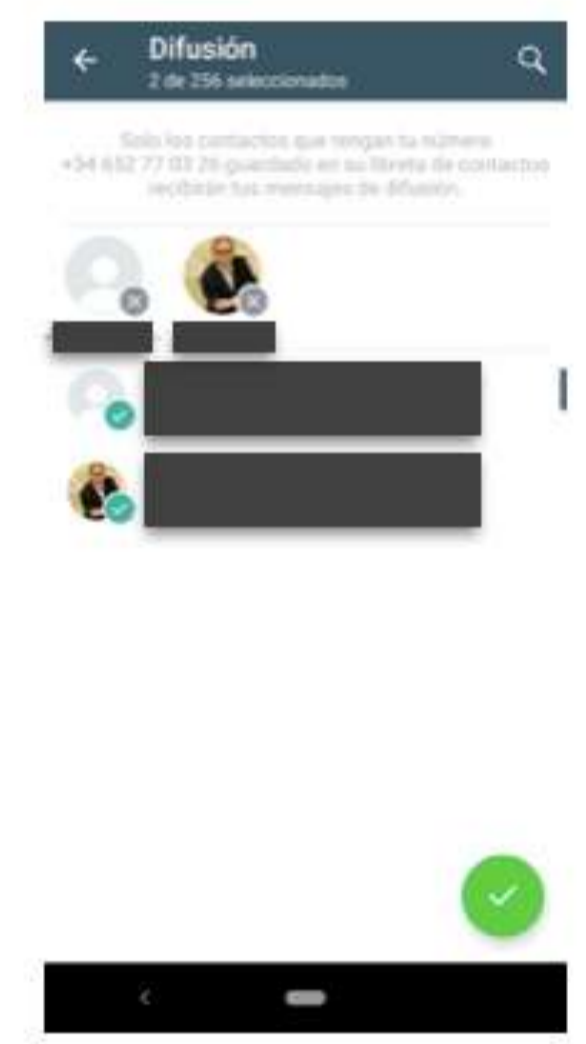
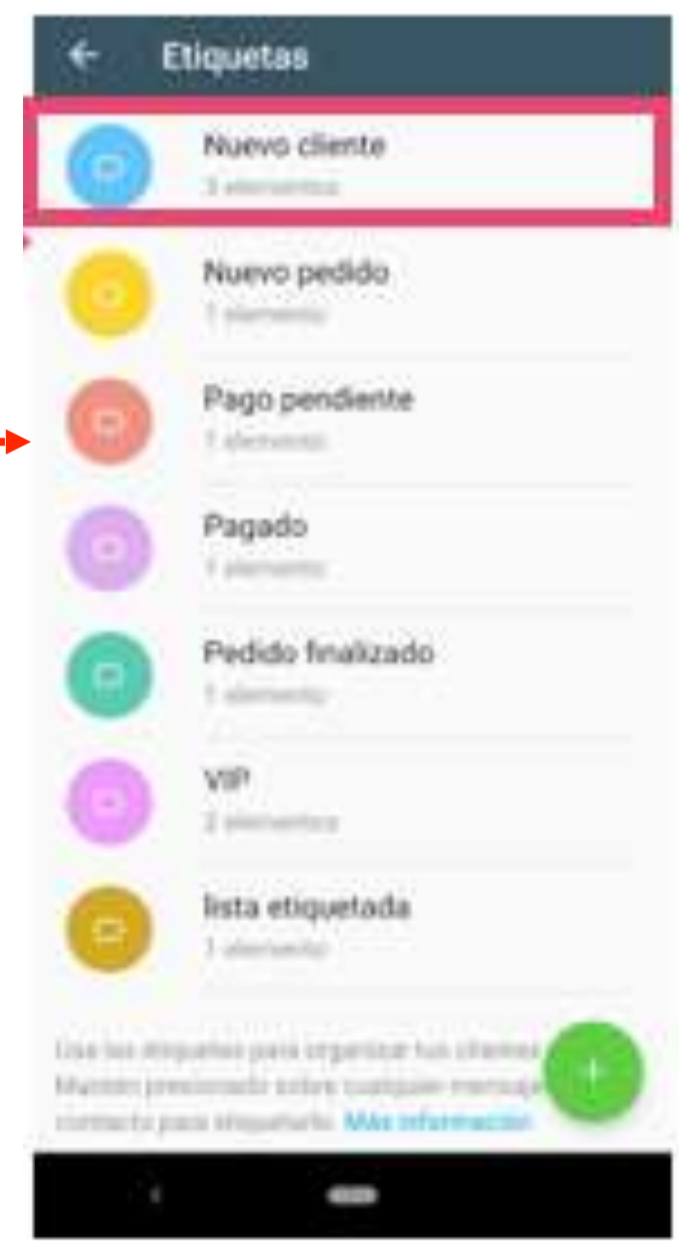
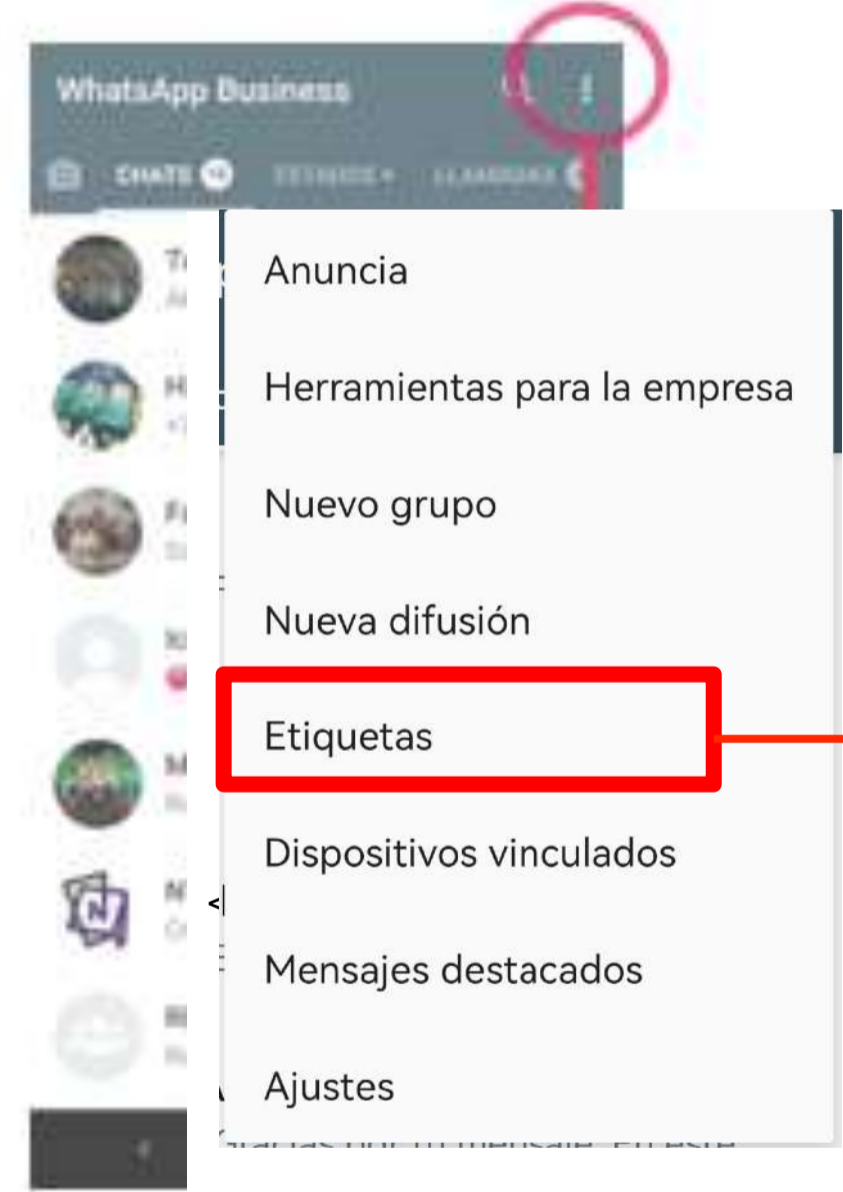
Esta funcionalidad sólo está disponible para los smartphones Android.

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":

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



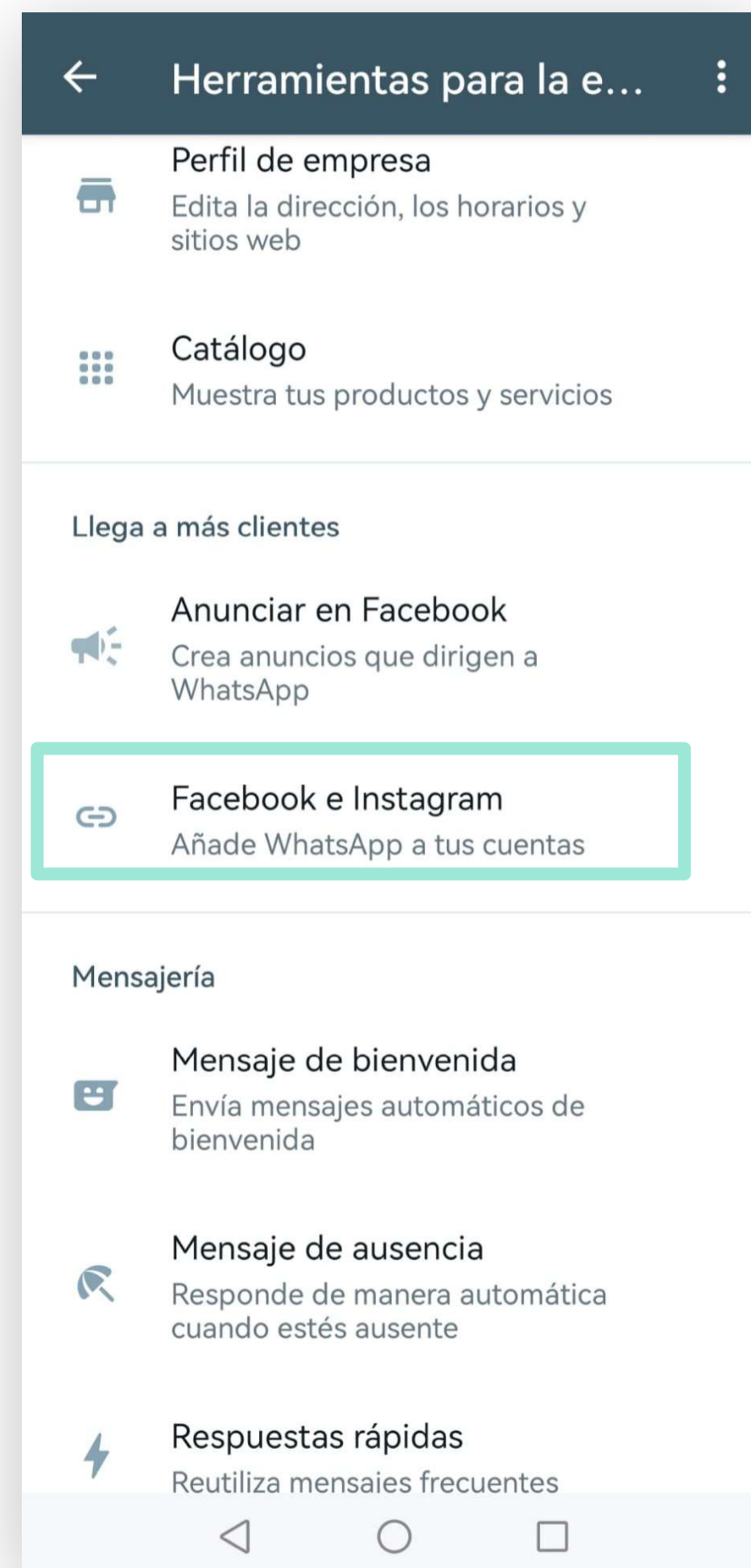


SI USAS LAS ETIQUETAS Y TU BASE DE DATOS SIGUE CRECIENDO...

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:



- **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...



- **Facebook e Instagram:** en este apartado, podemos vincular nuestra página de Facebook y perfil de empresa de Instagram.

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