



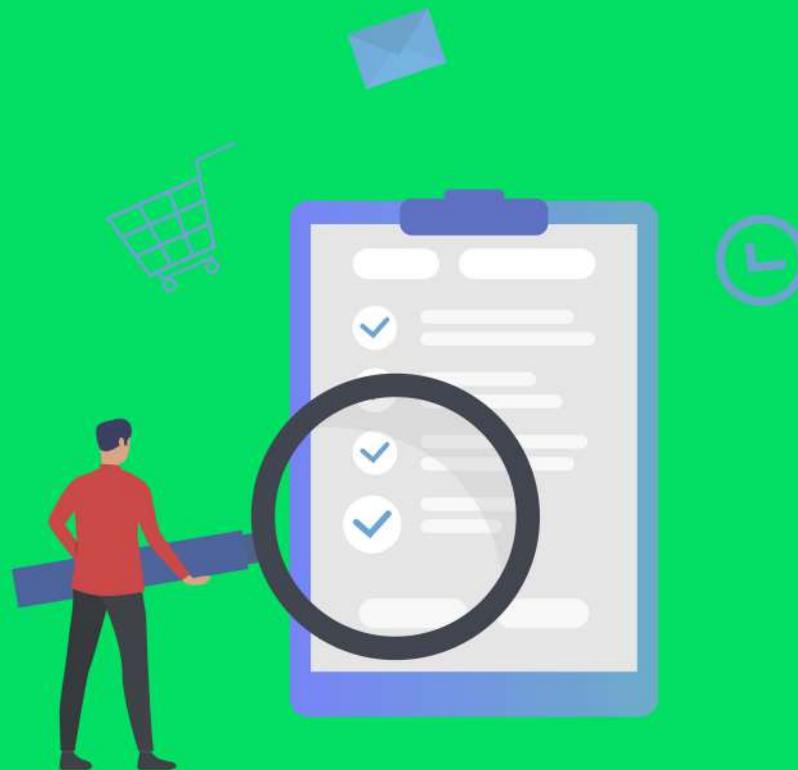
As Vantagens do Whatsapp Business

Saiba tudo sobre a nova ferramenta e todas as vantagens do uso

leoAmato.com

CONTEÚDO E DESIGN
Leonardo Amato | Bruno Zimmermann





SUMÁRIO

| | |
|---|----|
| Qual a diferença do WhatsApp Business para o WhatsApp comum?..... | 3 |
| Como configurar o WhatsApp Business?..... | 4 |
| Funções do WhatsApp Business..... | 6 |
| Como criar um catálogo de produtos dentro do WhatsApp?..... | 7 |
| Mensagens automáticas..... | 8 |
| Respostas Rápidas..... | 9 |
| Etiquetas para contatos..... | 10 |
| Estatísticas..... | 11 |
| Lista de transmissão..... | 12 |
| Link Curto..... | 13 |
| Fixar conversas no topo..... | 14 |
| Conversas não lidas..... | 15 |
| Cuidados ao enviar a localização..... | 16 |
| Criar atalho da conversa..... | 17 |
| A função “status”..... | 18 |
| Nova função - receber pagamentos por mensagem..... | 19 |
| Por que o WhatsApp Business é uma boa ferramenta de vendas?..... | 21 |

Apresentando o Whatsapp Business



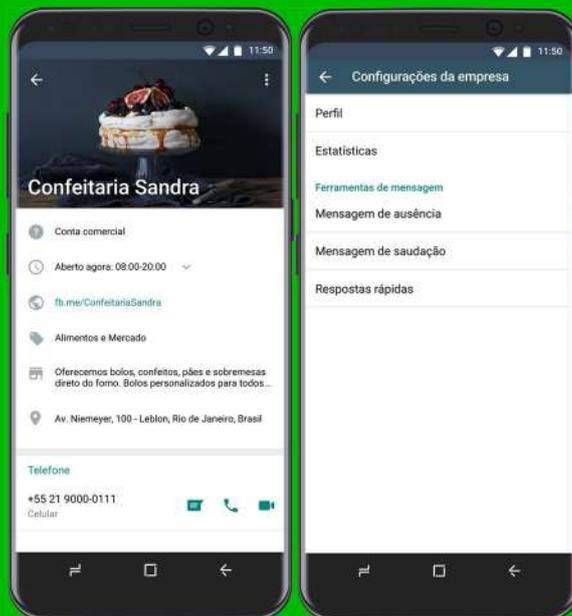
O WhatsApp é o aplicativo de mensagens mais utilizado no mundo, e, hoje, pode ser usado como mais uma ferramenta para alavancar as suas vendas. A versão WhatsApp Business, inicialmente, só poderia ser usada em Android, mas já está disponível tanto para Android quanto para IOS. Essa ferramenta pode ajudar muito os proprietários de pequenas empresas.

QUAL A DIFERENÇA DO WHATSAPP BUSINESS PARA O WHATSAPP COMUM?

A principal diferença está nos recursos. No WhatsApp Business encontramos diversas funcionalidades que podem ajudar a sua empresa a vender através do aplicativo. Além disso, uma empresa que escolhe se comunicar através do Business, deixando de lado o Messenger, parece muito mais profissional.

COMO CONFIGURAR O WHATSAPP BUSINESS?

Você pode iniciar do zero com um novo número, ou, se você já possui um WhatsApp que usa para vendas, e vai migrar para o WhatsApp Business, você precisa fazer o backup das suas conversas para não perdê-las. É só baixar o WhatsApp Business, colocar o seu número de celular, receber o código de confirmação que chegará via SMS, e iniciar o uso do App. Cuidado: Nunca passe esse código para terceiros, ele dá acesso à todas as suas conversas.

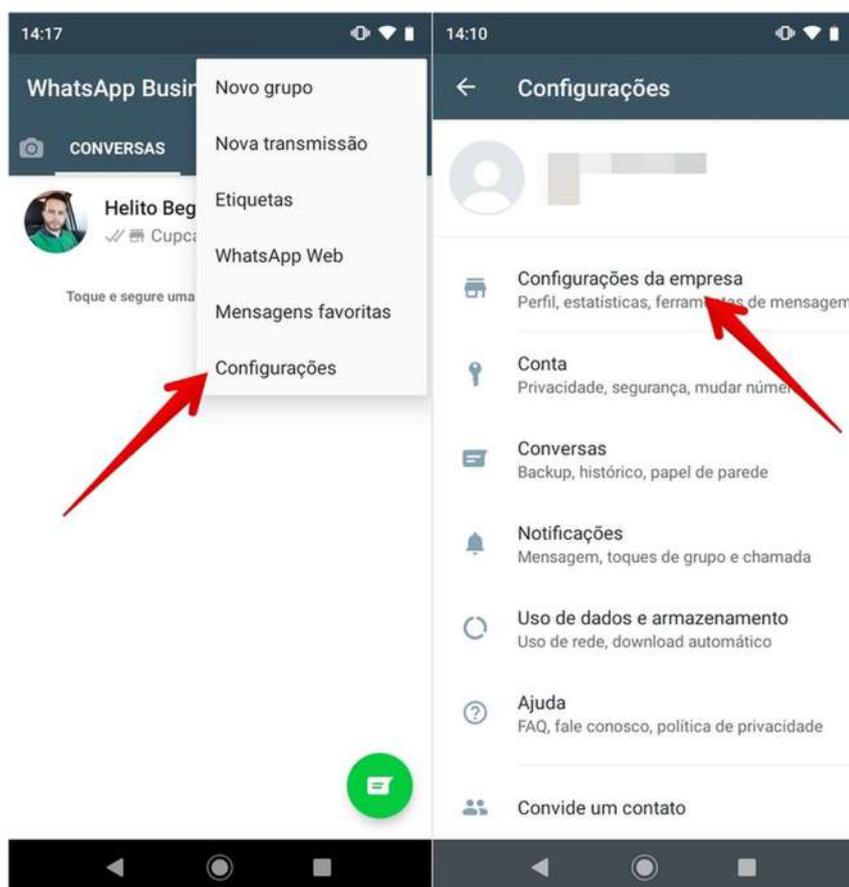
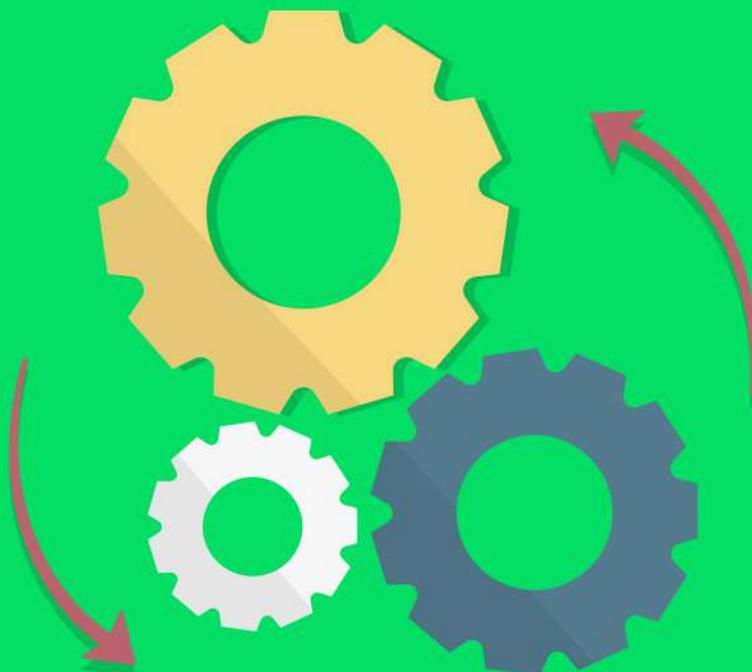


leoAmato.com

ALÉM DISSO, UMA NOVIDADE É QUE VOCÊ PODE COLOCAR O NÚMERO FIXO DA SUA LOJA NO WHATSAPP BUSINESS.

Ao fazer a instalação do aplicativo, você tem a opção de adicionar o seu próprio número de telefone fixo. Se você é proprietário de uma loja, onde vários clientes já possuem o seu contato, e esse contato é de um telefone não móvel, é só cadastrar o número no aplicativo e usar as ferramentas. Porém, você precisará de um código também, para iniciar o uso do App, e no caso de telefones fixos, esse código chegará por mensagem de voz. Dessa forma, seus clientes podem manter o telefone que já conhecem, e ter a funcionalidade das compras online.

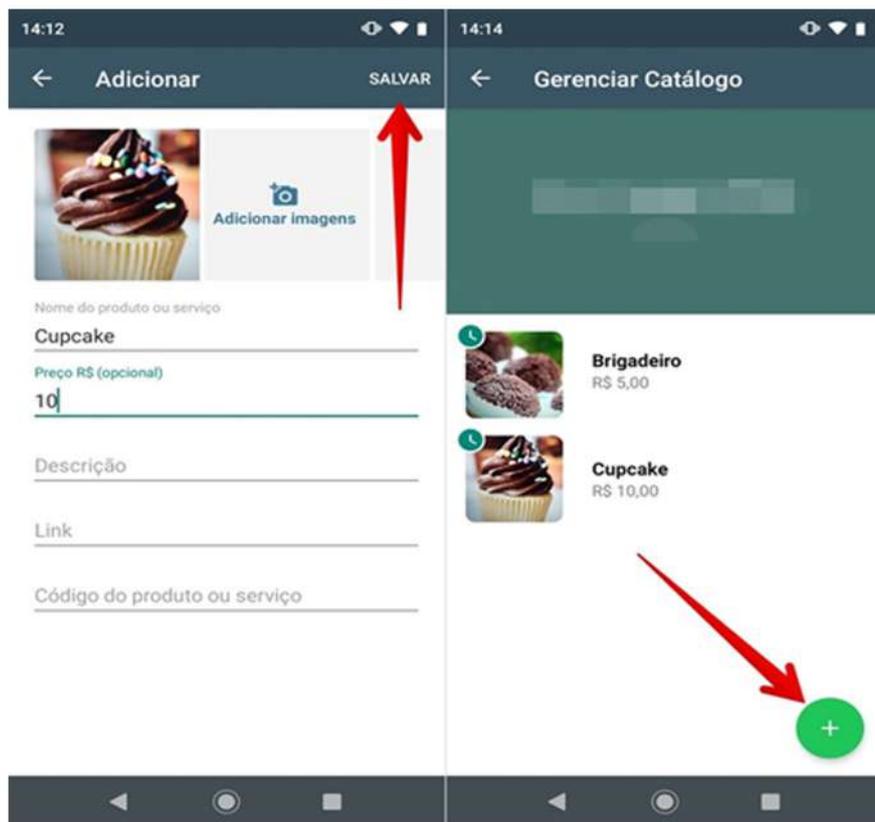
O aplicativo pode ser baixado no seu celular, tablet ou computador. Facilitando o atendimento da forma que for mais adequada e mais fácil para você e para a sua empresa.



Na configuração do WhatsApp Business você pode e deve configurar o seu perfil, deixando as informações ainda mais claras para qualquer cliente. Além de colocar o logo da sua empresa, você tem a opção de colocar o assunto principal - o nicho, da sua empresa, bem como o endereço (caso haja endereço fixo), dias e horários de funcionamento, e-mail, site, perfil no Instagram e afins.

FUNÇÕES DO WHATSAPP BUSINESS

Além das funções comuns de conversa, ligações e chamadas de vídeo, o aplicativo possui funções únicas, que o distingue da versão Messenger, confira algumas:



CATÁLOGO DE PRODUTOS

Ferramenta para cadastrar seus produtos dentro da sua conta empresarial do WhatsApp, podendo inserir imagens, preços, descrições, link de compras e afins.

Ex: Se você vende perfumes, pode cadastrar seus produtos por lá, colocar as fotos e enviar o seu catálogo com todas as informações para seus clientes, facilitando muito suas vendas.



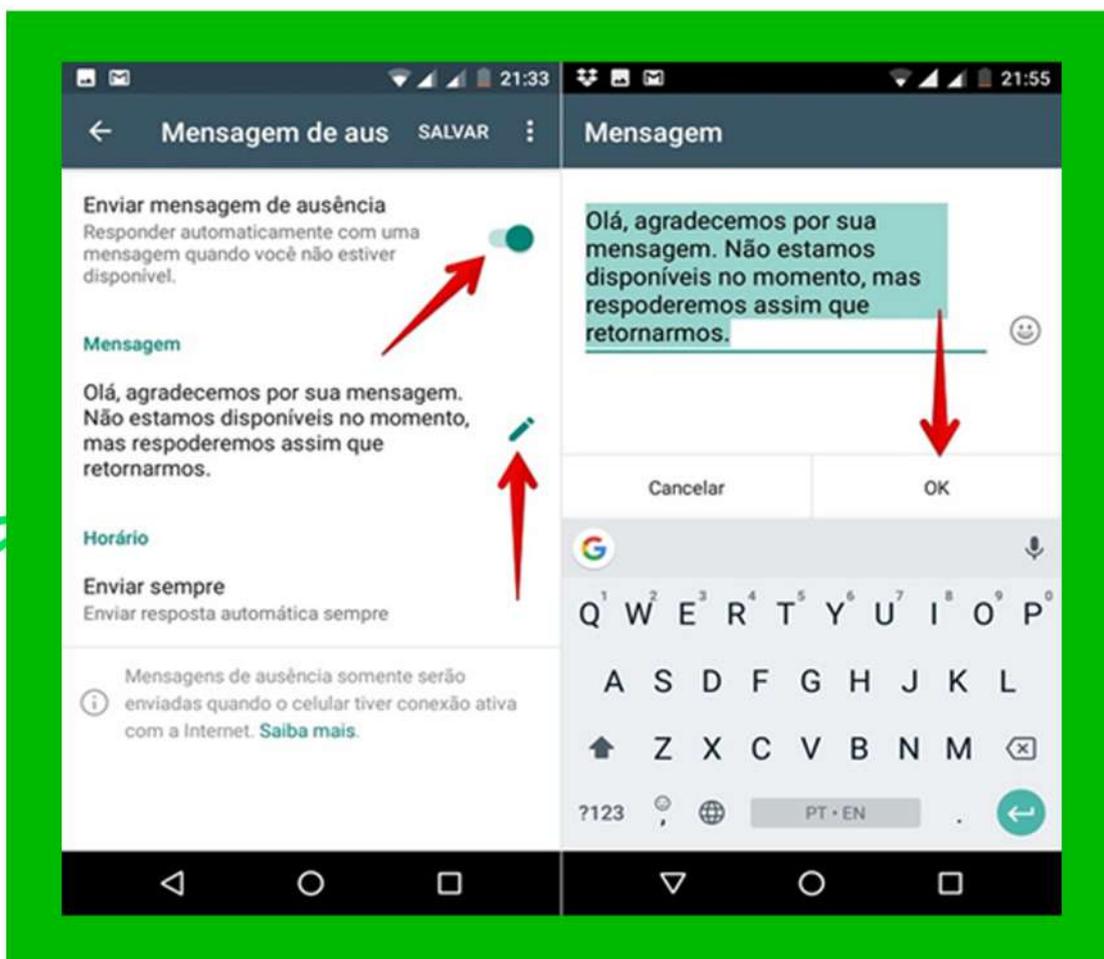
COMO CRIAR UM CATÁLOGO DE PRODUTOS DENTRO DO WHATSAPP?

O primeiro passo é utilizar o aplicativo do WhatsApp Business, após fazer o download e entrar na sua conta, você deve acessar as configurações e configurações da empresa, logo você verá a opção "catálogo". Como o aplicativo é feito juntamente com o Facebook, é necessário que as regras do Facebook de postagens sejam obedecidas no WhatsApp Business também, portanto, antes de fazer o seu catálogo aparecerá uma opção de ler as normas, e é importante que o seu produto se enquadre.

Clicando em "adicionar produto ou serviço" você já pode começar a cadastrar seus produtos no aplicativo, colocando imagem, nome, preço, descrição, link (onde você pode colocar a URL do seu e-commerce, por exemplo), e mais informações, conforme desejar. Salve, e pronto. Você pode adicionar outros produtos, conforme os seus serviços.

COMO ENVIAR O PRODUTO DO CATÁLOGO PARA UM CLIENTE?

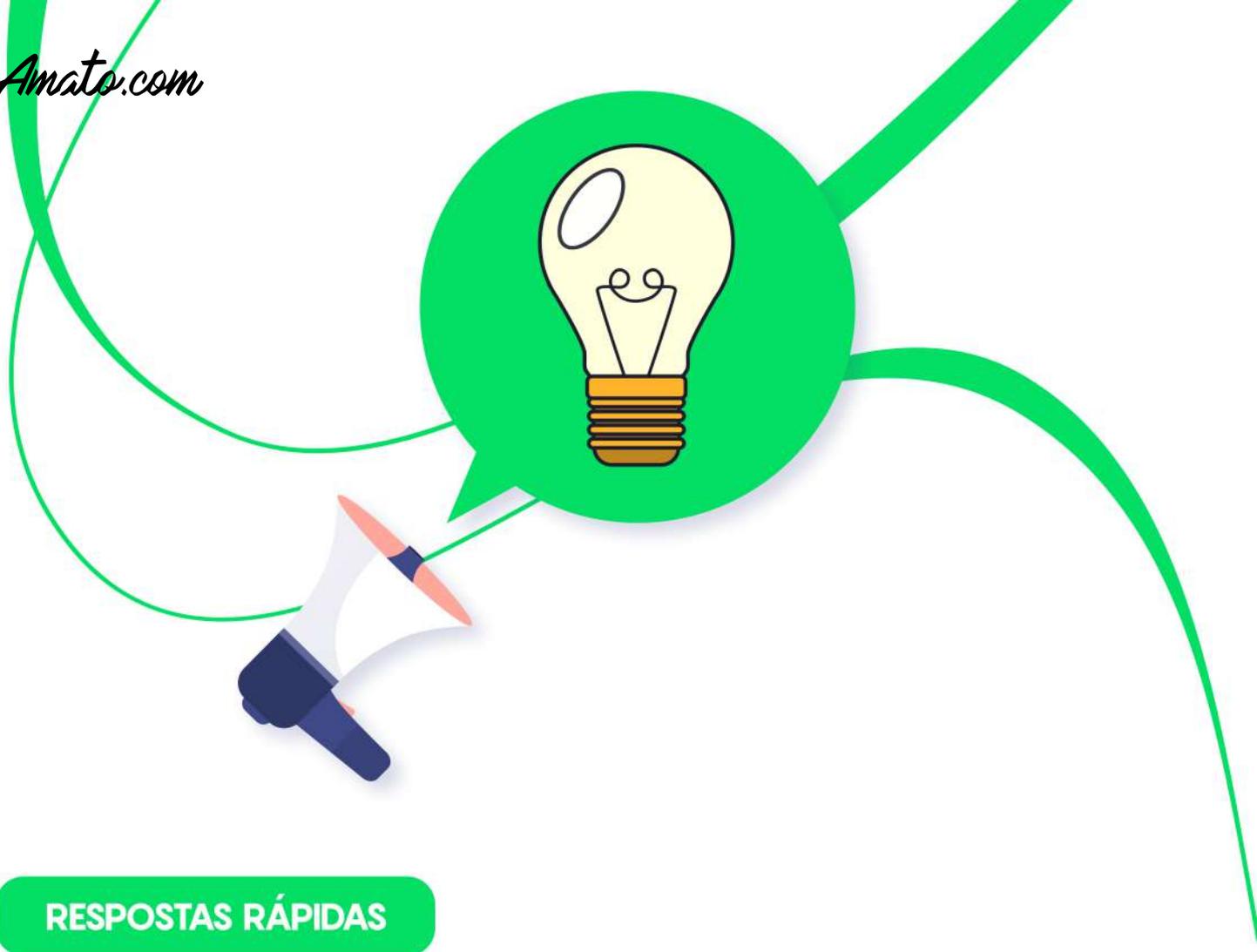
Alguém demonstrou interesse em saber mais sobre os seus produtos? É muito fácil! Clique em cima do produto do catálogo e naquela seta de "encaminhar", após isso, selecione o contato e envie. Dessa forma, a pessoa consegue visualizar todas as fotos e as informações.



MENSAGENS AUTOMÁTICAS

Entrando novamente na aba "configurações da empresa", você pode visualizar as funções "mensagem de saudação", "mensagens de ausência" e "respostas rápidas". A mensagem de saudação pode aparecer quando o cliente enviar a primeira mensagem, ou após 14 dias de inatividade do seu cliente. Você configura e escolhe o recado da mensagem automática de saudação.

A mensagem de ausência pode ser configurada para que seja enviada como resposta, no caso de algum cliente te enviar uma mensagem fora do seu horário de trabalho. Por exemplo: "Óla, não estamos funcionando no momento, nosso horário de funcionamento é das xx:xx até às xx:xx, porém, deixe seu recado, entraremos em contato com você o mais breve possível."



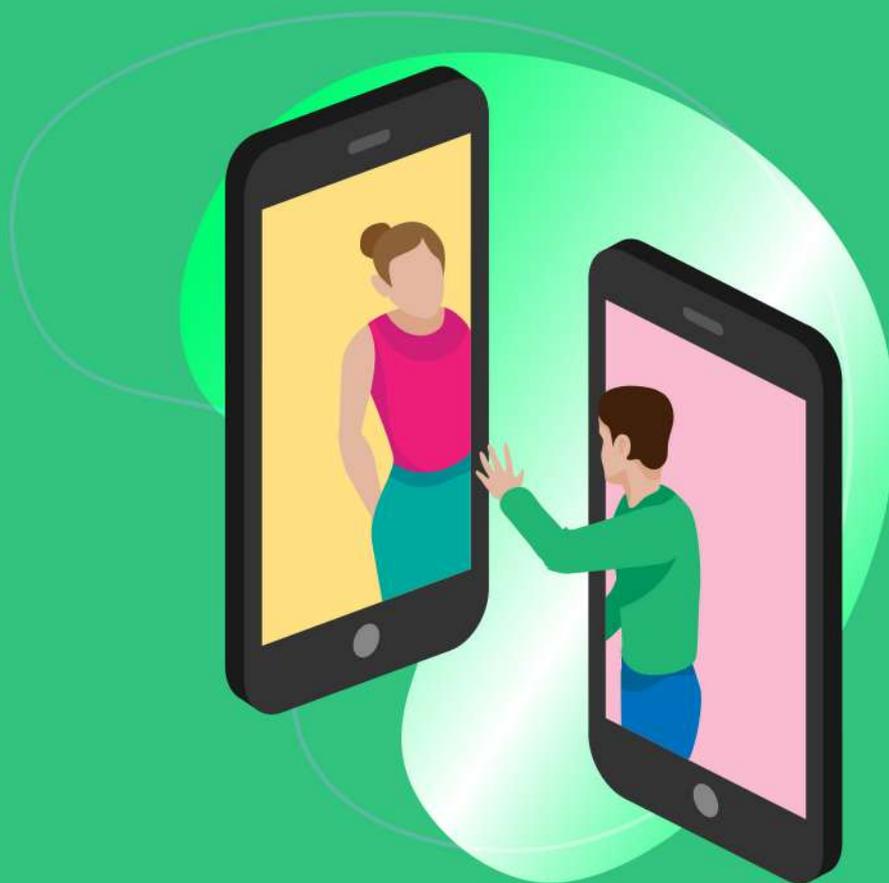
RESPOSTAS RÁPIDAS

Esse recurso permite gerar respostas automáticas para mensagens que você sempre precisa digitar e enviar para todos os contatos.

Exemplo: Você pode configurar uma frase para ser dita quando você digitar “/obrigado”, uma frase como: “Muito obrigada por utilizar nossos serviços! Esperamos trabalhar com você novamente, em breve.”

Ou para pedir os dados do cliente, quando você digitar “/dados”, pode aparecer uma mensagem completa, como “Por gentileza, me envie os seguintes dados: Nome, cpf, cep e endereço completo”. Você precisa digitar a barra (/), porque ela serve de atalho para a mensagem automática. Assim, quando você desejar enviar apenas um “obrigado”, sem a mensagem automática, é só não inserir a barra antes da palavra.

É um recurso simples, fácil de configurar e personalizar, mas que te ajuda a ter muito mais agilidade e economizar tempo.

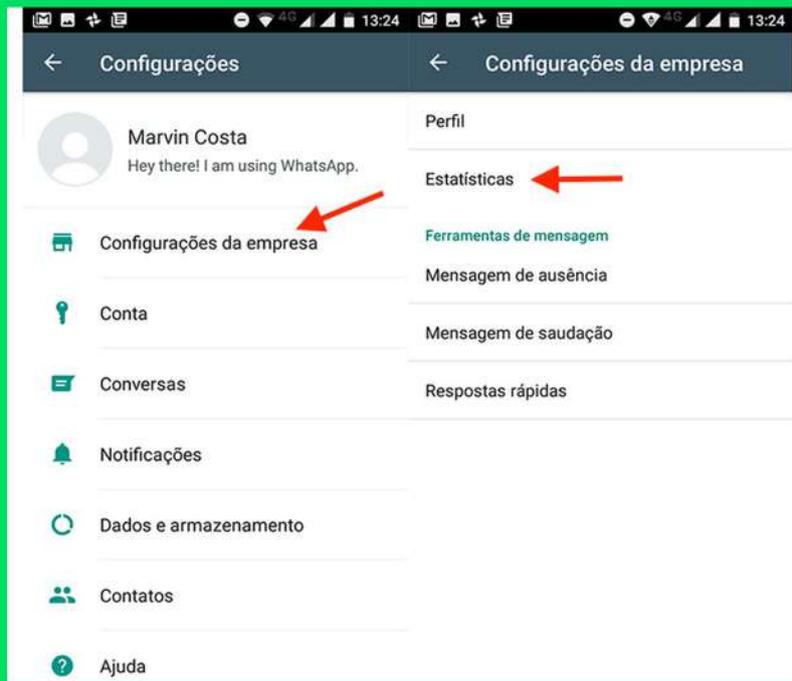


ETIQUETAS PARA CONTATOS

Ao entrar na conversa com um dos seus contatos, você pode abrir a configuração do contato “os famosos três pontinhos” na parte superior da janela da conversa. Aparecerá a opção “etiquetar conversa” e você pode categorizar como novo cliente, novo pedido, pagamento pendente, pago ou pedido finalizado, e até criar uma etiqueta personalizada. Dessa forma, fica muito mais fácil administrar as conversas e suas vendas, sem perder ou se esquecer de alguma venda.

ESTATÍSTICAS

O WhatsApp Business também possui um recurso de estatísticas, que mostra seu número de mensagens lidas, entregues, enviadas e recebidas. Um recurso que parece simples, mas que te ajuda a lembrar de responder mensagens que ainda não foram respondidas, por exemplo.



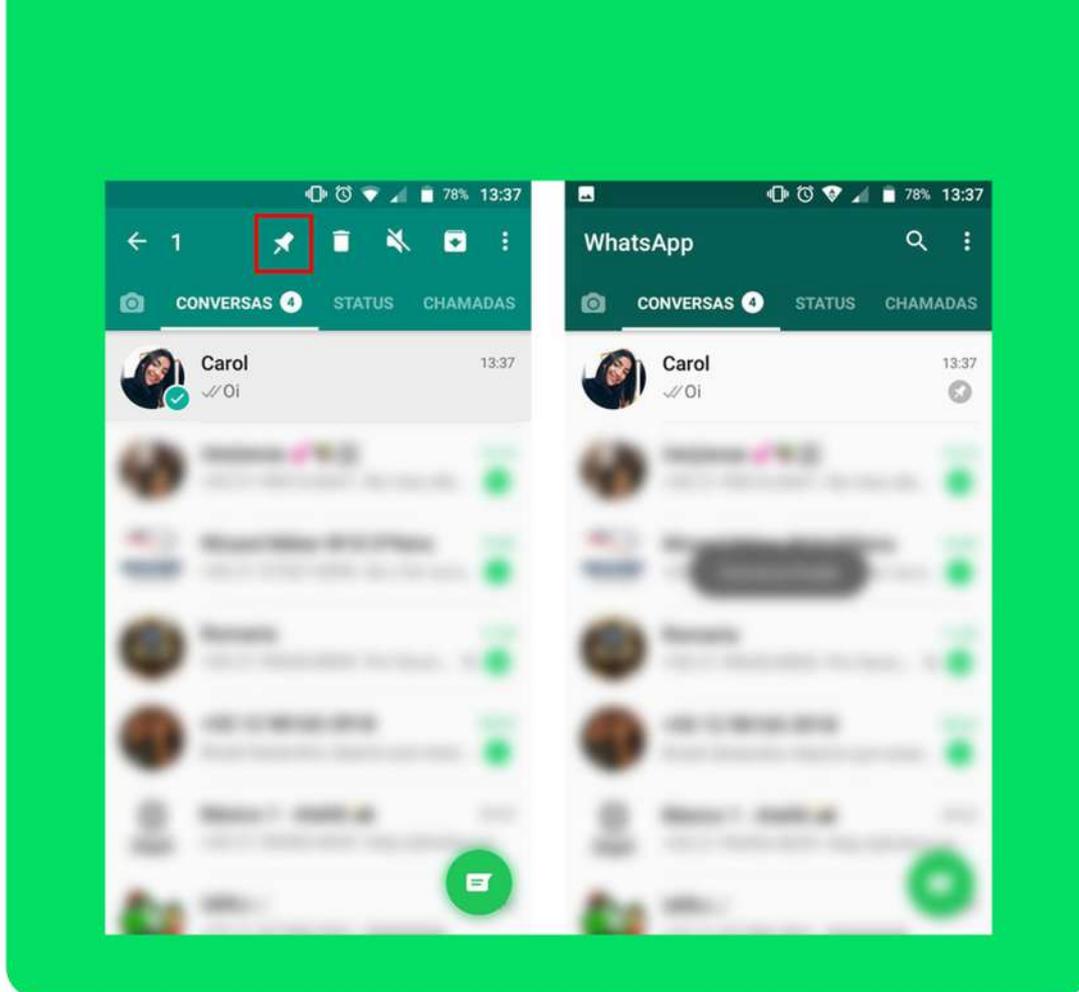
leoAmato.com



LISTA DE TRANSMISSÃO

Com esse recurso, você pode enviar uma mensagem para vários contatos, de uma única vez. Você pode, por exemplo, enviar uma mensagem para todas as pessoas que estão em uma das categorias das etiquetas. Tudo isso sem precisar enviar uma por uma, ou selecionar os contatos a cada envio.

Abra o WhatsApp Business - mais opções (três pontinhos) - nova transmissão. Busque ou selecione os contatos para a lista, toque na marca de confirmação. Esses passos irão criar sua nova linha de transmissão. Quando enviar uma mensagem para a sua lista, ela será entregue apenas para os contatos que têm o seu número salvo em seus celulares. Os contatos receberão essa mensagem como uma mensagem em grupo. No momento em que essa mensagem for respondida, você receberá a resposta também de forma individual, na aba conversas, na página inicial do seu aplicativo. As respostas dos contatos só serão vistas por você, por mais ninguém da lista.



leoAmato.com

FIXAR CONVERSAS NO TOPO

Esse é um recurso que também já existe no WhatsApp Messenger, mas que pode ser útil para a sua empresa.

Ao pressionar uma janela de conversa na página inicial, aparecerá uma figura de alfinete na parte superior, ao clicar na figura você pode fixar aquela conversa no topo da sua página inicial, e ir fixando conforme a prioridade das conversas. Assim, você sempre verá primeiro as conversas que são prioritárias para você. Você também pode desafixar quando desejar, fazendo o mesmo processo. Em alguns celulares IOS, é só arrastar com cuidado a conversa para o lado, até aparecer a opção de fixar. Arrastando do outro lado, você consegue desafixar.



CONVERSAS NÃO LIDAS

Clicou sem querer em uma mensagem, e não tem tempo para responder naquele momento? É simples, pressione a barra da pessoa que te enviou a mensagem, clique nos pontinhos superiores e clique em "marcar como não lida". Dessa forma, quando você entrar nas suas estatísticas para ver as mensagens que ainda precisa responder, verá todas essas mensagens não lidas e se lembrará de dar uma resposta ao cliente. Você também pode usar a mensagem automática de ausência nessa situação, configurando uma só para esse contexto.



CUIDADOS AO ENVIAR A LOCALIZAÇÃO

No WhatsApp Business, assim como no WhatsApp Messenger, existe a função de enviar a sua localização para alguém. Se você tem uma empresa fixa, por exemplo, pode enviar a localização com um simples toque nas configurações da conversa.

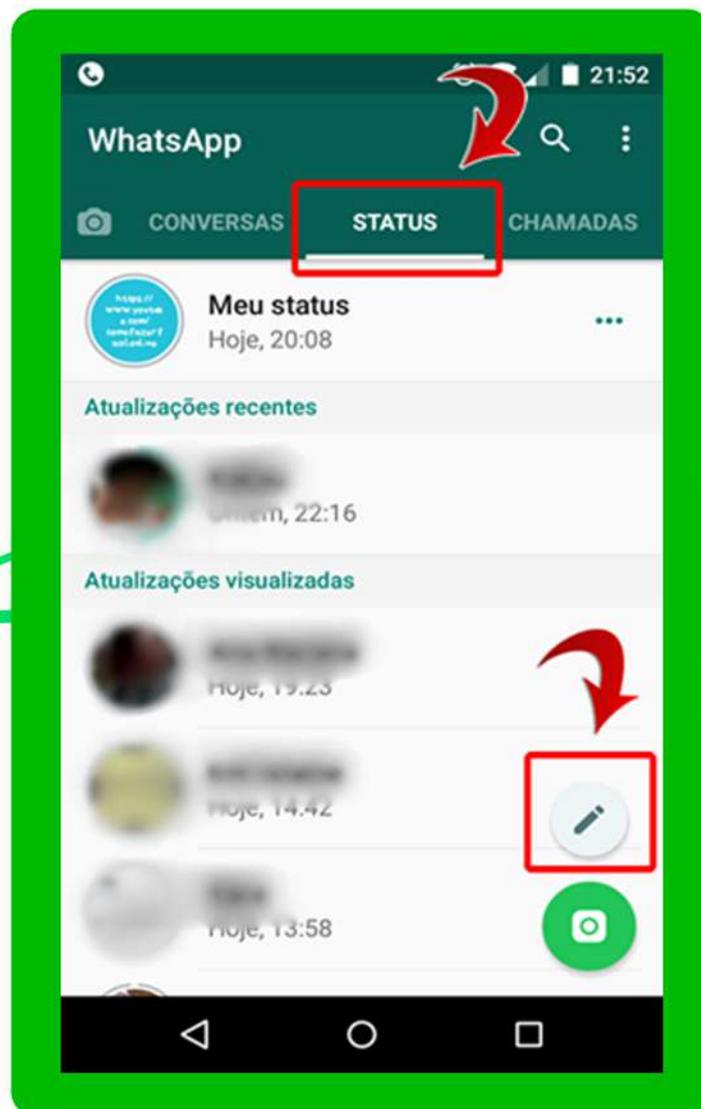
Mas, cuidado. Sempre que for enviar a localização ao seu cliente, clique na opção de localização fixa. Se você enviar a localização em tempo real, a pessoa pode ficar acompanhando os lugares onde você está através do GPS do seu celular, o que não é bacana e nem seguro.



CRIAR ATALHO DA CONVERSA

Está trabalhando com uma conversa específica, deseja sair do aplicativo mas entrar automaticamente na conversa posteriormente? Você pode criar um atalho para aquela conversa, que ficará fixo na página inicial do seu celular ou computador. Para isso, pressione a conversa, clique nos três pontinhos, e clique na opção "adicionar atalho para a conversa". Pronto, ela está fixa na sua página inicial. Esse recurso também existe no WhatsApp Messenger.

A FUNÇÃO "STATUS"



Essa função já é conhecida por quem utiliza o WhatsApp Messenger, mas ela possui um alto poder de vendas no Business também. É através dessa função que você pode compartilhar novidades sobre os seus produtos, promoções, imagens e vídeos. Deixando o seu negócio muito mais atrativo e dinâmico.

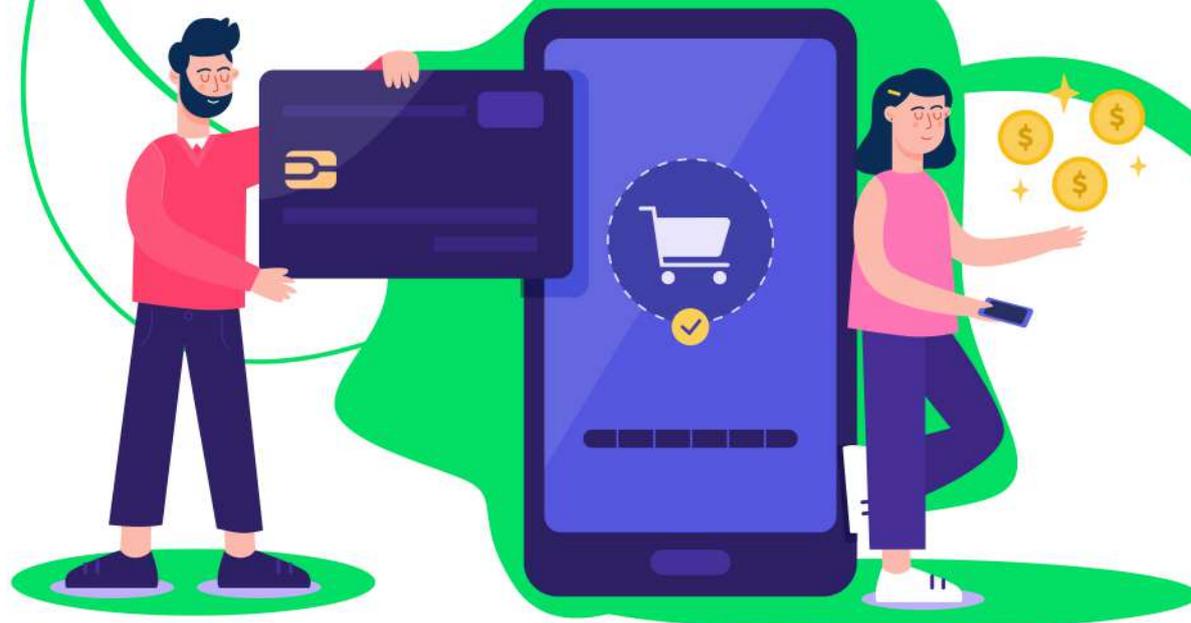
Clicando na aba "Status", "Meus status", você pode clicar no ícone de câmera para adicionar fotos e vídeos, ou no ícone de lápis para adicionar um link, por exemplo.



NOVA FUNÇÃO – RECEBER PAGAMENTOS POR MENSAGEM

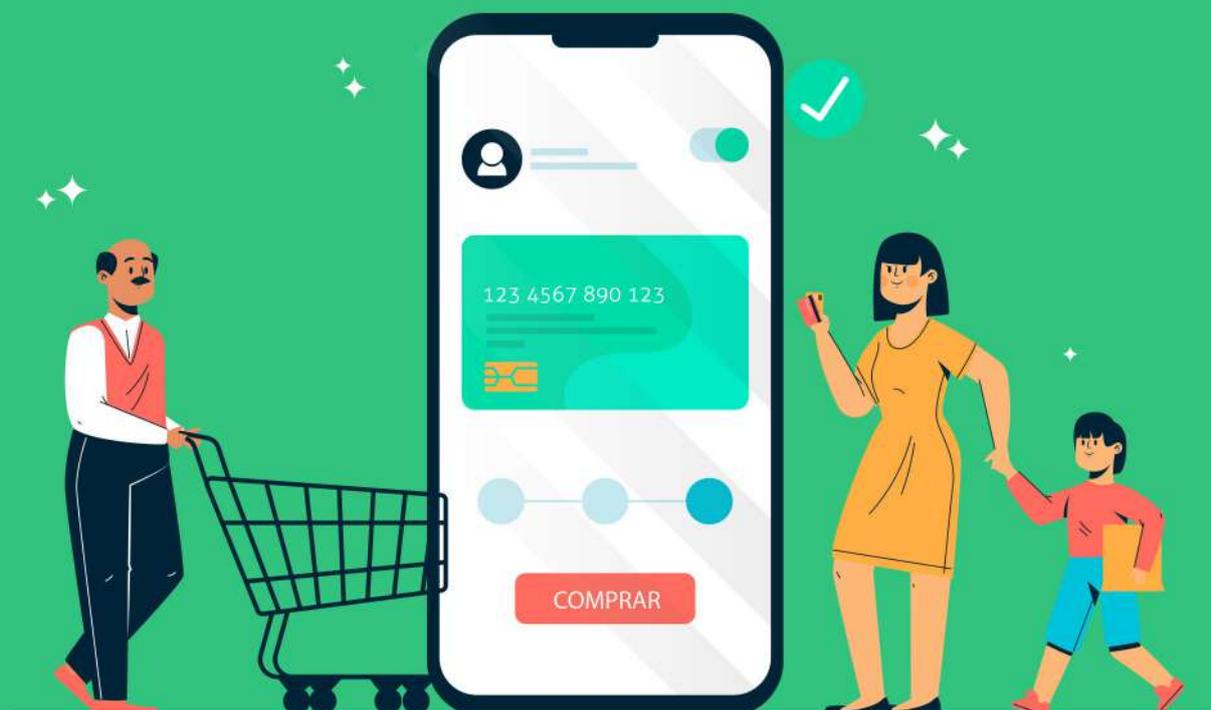
O WhatsApp Business foi atualizado recentemente, e recebeu uma nova ferramenta, que é a opção de receber pagamentos por mensagem. O que pode facilitar ainda mais a vida de muitos comerciantes e pequenos empresários.

- O cliente pode usar cartão de crédito e débito;
- Não há limites de valores ou transações;
- Recebimento direto na conta bancária;
- Recebimento em até 2 dias;
- O comerciante paga uma taxa por cada pagamento (em torno de 3,99%);
- É necessário fazer um cadastro na plataforma do intermediador de pagamentos para utilizar, o que pode ser feito no próprio App;
- Rastreamento de todas as fases do pagamento do cliente;
- Reembolso, quando a compra for cancelada;
- Suporte 24 horas.



COMO CONFIGURAR?

- Em IOS, acesse a aba ajustes e depois pagamentos;
- Em Android, três pontinhos e pagamentos;
- Acesse o Facebook Pay e escolha a opção "receber pagamentos por vendas". Após ler os termos de contrato da Cielo, se concordar, é só clicar em "continuar";
- Crie a sua conta empresarial com a Cielo;
- Coloque os dados bancários da conta em que você deseja receber os valores;
- Verifique sua conta;
- Aguarde. Pode demorar até 3 dias úteis para que a sua função seja liberada após esses passos. Quando liberada a função, é só avisar aos seus clientes que o pagamento ficou mais fácil.



POR QUE O WHATSAPP BUSINESS É UMA BOA FERRAMENTA DE VENDAS?

O WhatsApp já é um aplicativo usado por muitas pessoas para vender. Seja uma loja, um restaurante, uma lanchonete, uma pizzaria, ou qualquer tipo de serviço. Além de ter praticidade, você cria relacionamento com o cliente, estando à disposição para esclarecer dúvidas e receber pedidos. Isso ajuda MUITO, gera confiança e consequentemente, mais vendas.

Migrando sua empresa do convencional WhatsApp Messenger para o Business, você passa mais profissionalismo, o que também é essencial para qualquer negócio. Além do que, a versão Business te oferece muitas possibilidades e recursos, facilitando esse contato com o seu cliente.