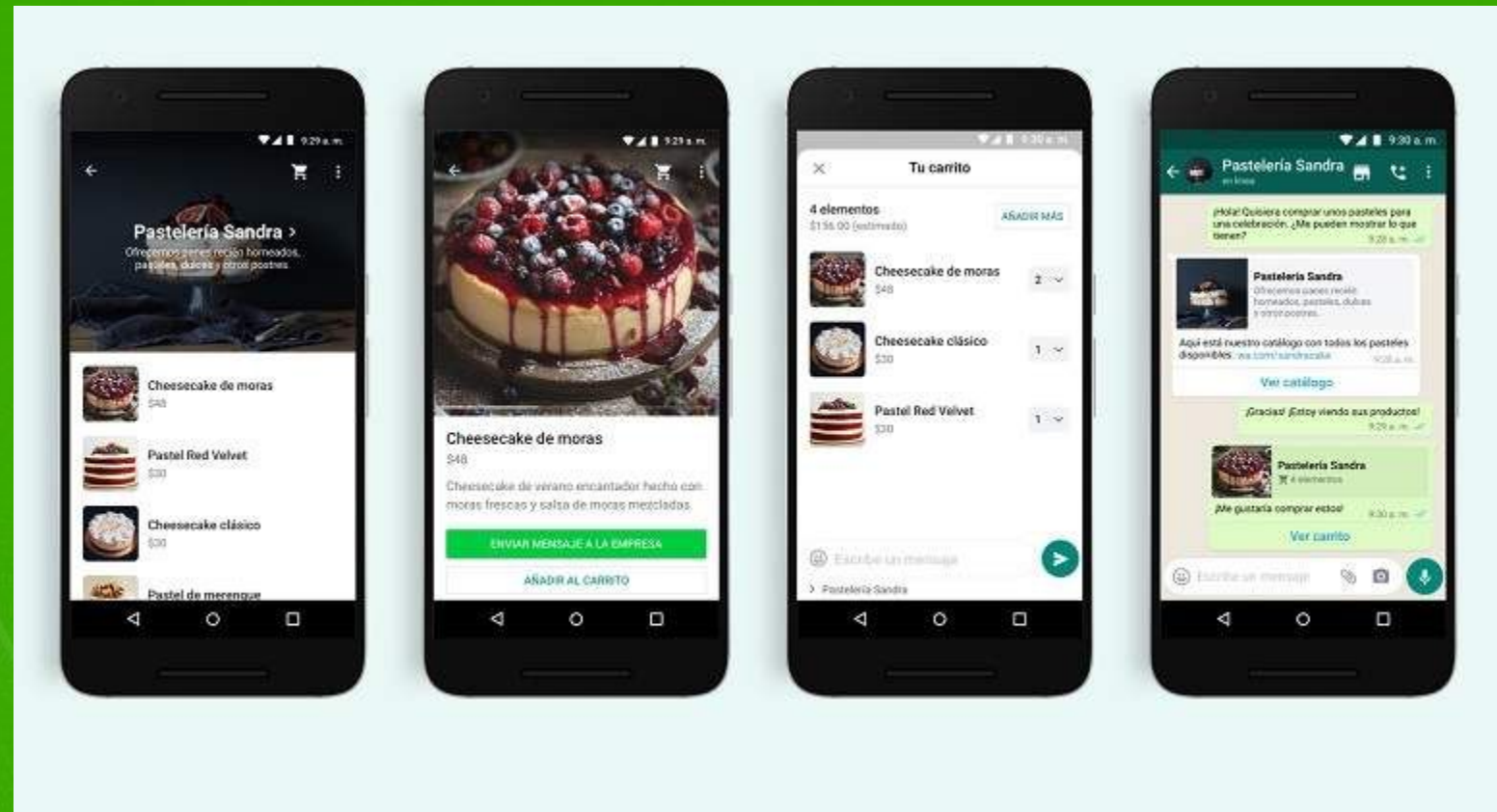


DESARROLLO DE HABILIDADES DIGITALES

WHATSAPP BUSINESS

Versión empresarial

- Estrategia de Marketing conversacional que nos posibilita a que la interacción con los clientes ocurra de manera instantánea y en tiempo real.
- Logramos satisfacer una necesidad de forma inmediata, personal y humana.
- Optimizamos los procesos de venta.



Optimiza tu perfil empresarial

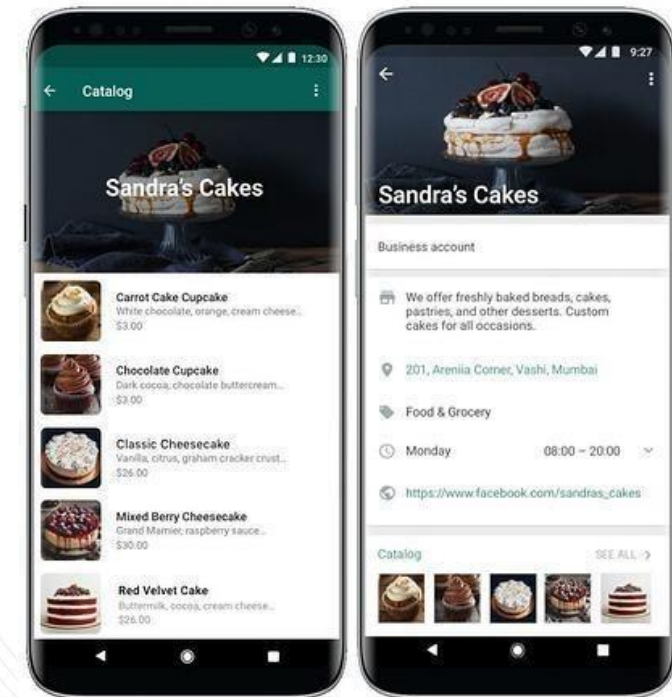
- Tener un número para la atención comercial
- Lanzamientos
- Seguimiento a pedidos
- Cotizaciones
- Recordatorios de citas
- Consejos de viajes



¿Cuál es su experiencia con WhatsApp Business?

Características:

- Perfil de Empresa
- Etiquetas
- Mensajería: Bienvenida / Ausencia
- Reutilizar Respuestas
- Integra campañas de Facebook e Instagram

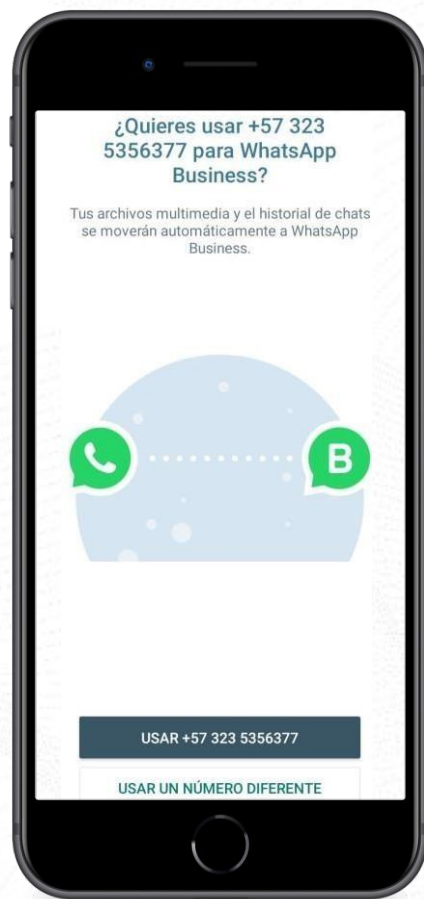


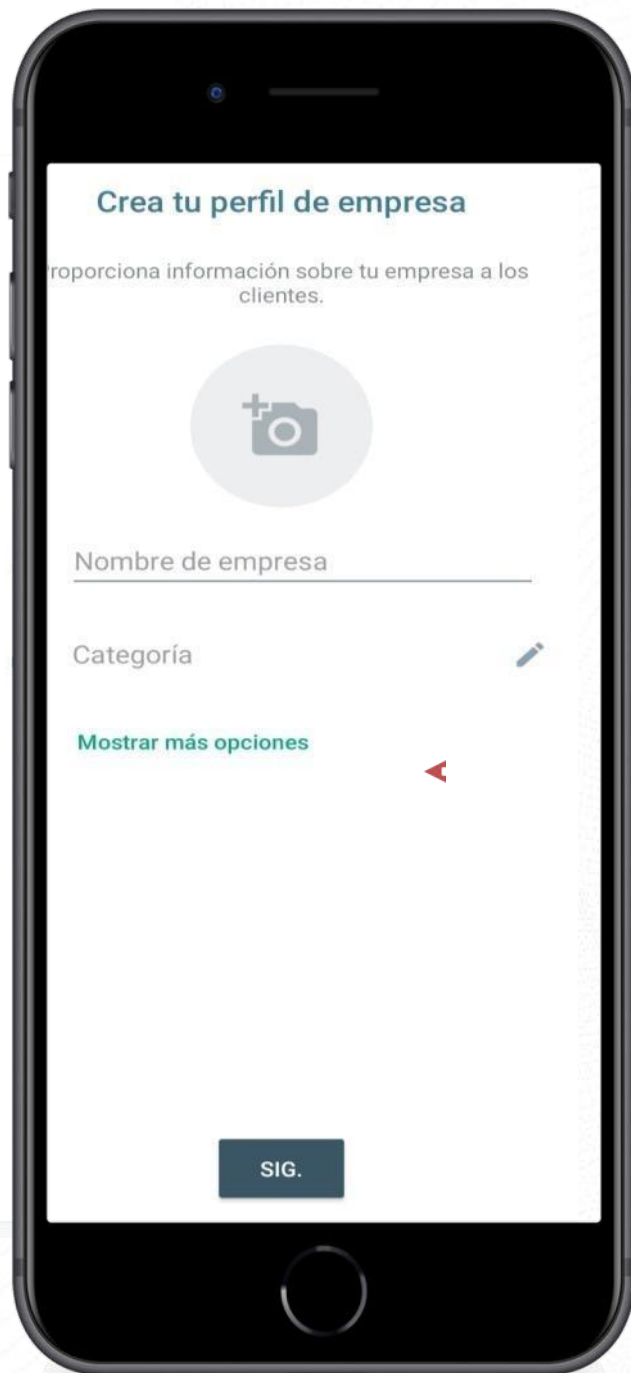
Crear cuenta de WhatsApp Empresarial

- Descargar WhatsApp Business
- Desde Play Store o desde App Store



Aceptar términos y condiciones



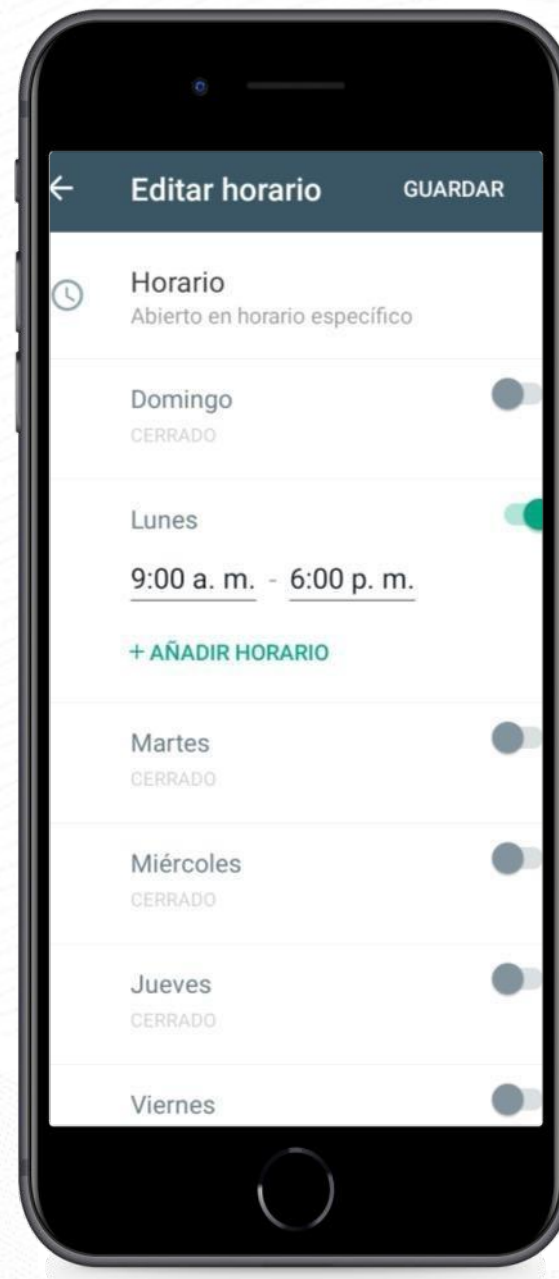


Servicio automotor,
indumentaria y
accesorios,
Arte y
entretenimiento,
Belleza, cosmética
y cuidado
personal,
Educación,
Organizador(a) de
eventos, Finanzas,
Tienda comestibles,
Hotel, Medicina y
salud, Sin fines de
lucro, Restaurante,
Compras y ventas
minoritarias, Viajes
y Transporte





Informa a los
clientes sobre
los horarios de
atención y incide
en el mensaje
automático de
ausencia.

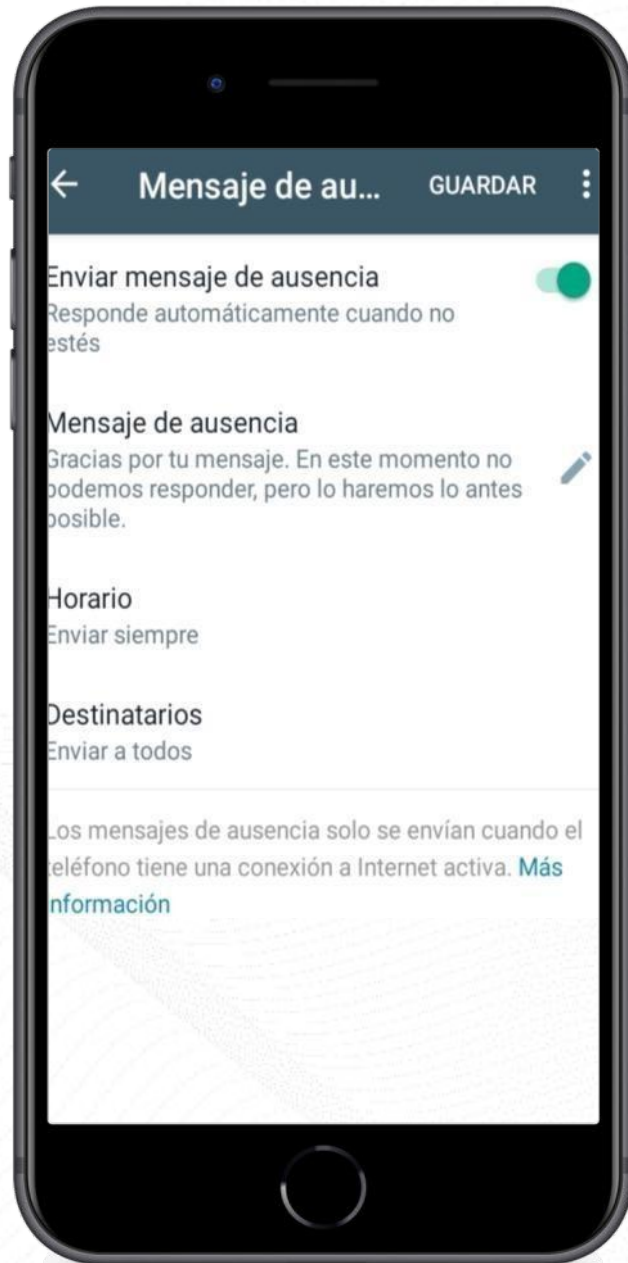




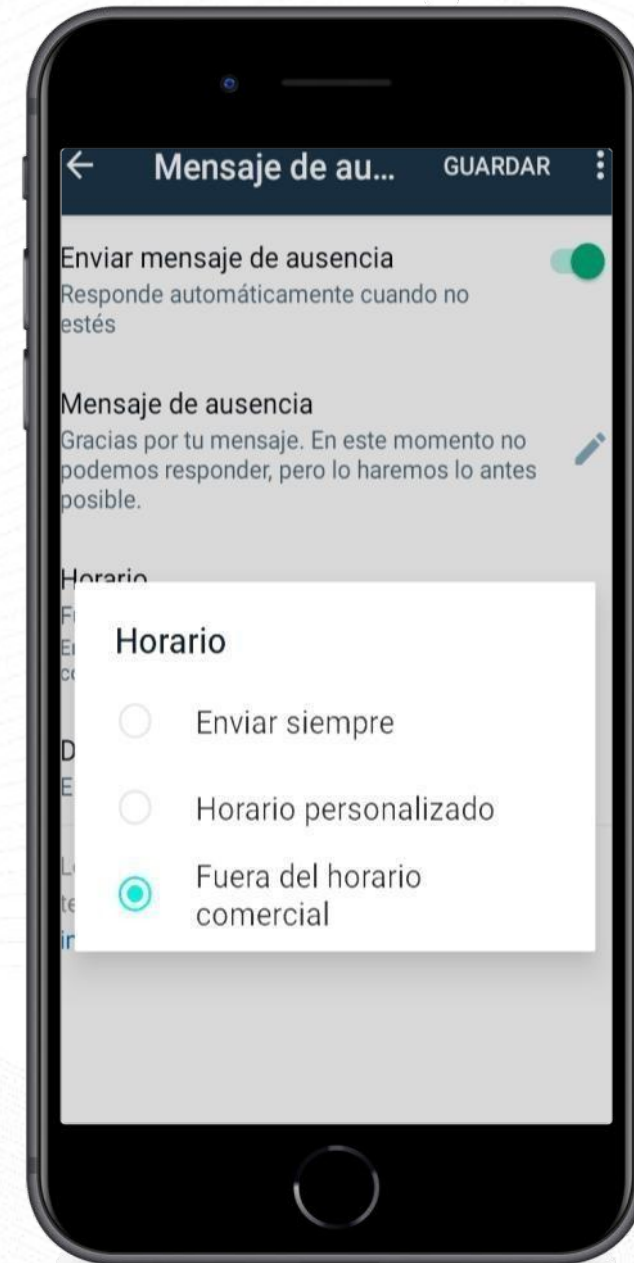
Una vez se ajusta el perfil, se procede a configurar las **Herramientas para la empresa**



Mensaje de ausencia Avisa a los clientes de que el mensaje se ha recibido, pero en ese momento no puedes responder.



Mensaje de ausencia Aplica al estar por ejemplo, fuera del horario comercial y es recibido a Todos los destinatarios o según lo personalice.





Mensaje de ausencia
¿Qué información quiero remitir?





Mensaje de Bienvenida
Motivador ayuda a dar una buena primera impresión





Gracias por comunicarte con 🍷👩‍🦱 Spa uñas y cabello. ¿Cómo puedo ayudarte?

¡Bienvenidos al *Buen SABOR*! 🌮
En este momento tenemos alta demanda de pedidos 🍴🍴.
¡En breve uno de nuestros asesores se pondrá en contacto!

!Hola! En este momento no podemos atenderte.

🌐 Te invitamos a que visites nuestras redes sociales y nos sigas

👉 https://www.instagram.com/cafe_macondo/

Hola, gracias por comunicarte a [Nombre de empresa]. Nuestro horario de atención es [Horario], en cuanto retomemos nuestro servicio atenderemos tu solicitud.

Conoce nuestro catalogo y antójate 🤩

👏👏 <https://wa.me/c/573176442611>



Mensaje de Bienvenida

Mensaje de Ausencia



Respuestas Rápidas

Hasta 50 mensajes automáticos



Guardar por cada Respuesta rápida: **Atajo y Mensaje de Respuesta**

Muchas gracias por contactarnos.

Muchas gracias por confiar en (nombre de la marca). Tu pedido está en camino.

¡Gracias por contactarnos! En breve responderemos a tu mensaje

¿Puedo ayudarte en algo más?

¿Te funcionó la información que te envié?

Muy buenos días hablas con Ana, con quién tengo el gusto?

¡Gracias por elegirnos, {nombre del cliente}! Para proceder con la entrega, nos ayudarías llenando nuestro formato delivery 🛵

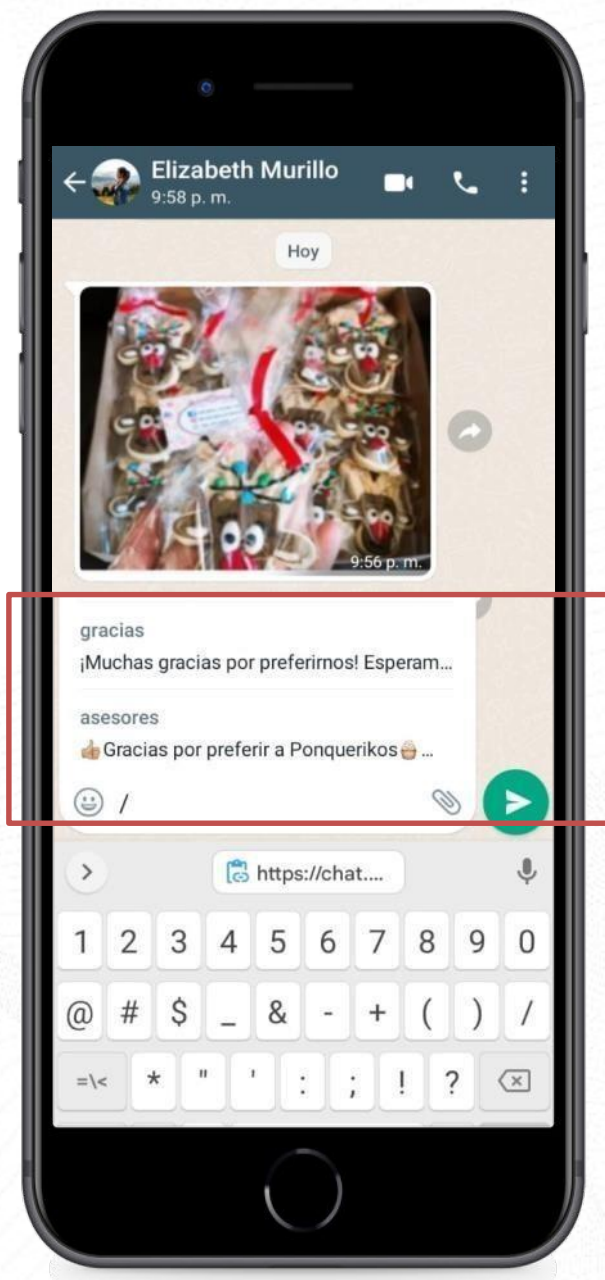
- Nombre del receptor del paquete:
- Contacto del receptor:
- Dirección:
- Pieza(s) que compra:
- Método de pago:

✅ Nuestro promedio de entrega es de 20 minutos desde que se confirma la solicitud📝. En caso de presentar algún inconveniente con el pedido, tienes 3 días para ponerte en contacto con nosotros. ¡Disfruta tu compra! 🎉📦



- Hola, {nombre del cliente}! ¿Estás lista para nuestra cita de hoy? La tenemos programada para las 2:00 pm y estamos ansiosos por recibirte. ¿Confirmas que venderás? ¡Esperamos verte pronto!
- ¡Hola, {nombre del cliente}! Lamentamos mucho el inconveniente que ha presentado nuestra prenda. Prometemos resolverlo a la brevedad posible con las estas tres soluciones a elegir: Cambio por otro artículo de igual precio ☒ Cambio por otra prenda del mismo modelo ☒ Reembolso.
- ¡Gracias por elegirnos! Nuestros métodos de pago son Bancolombia, Nequi, y Daviplata 🇨🇴. Indícame tú medio de pago para compartir el # de cuenta.
- No olvides enviar tu recibo de pago, para programar tu pedido. ¡Esperamos!
- ¡Hola! ¿Recuerdas aquella oferta del (%) en (producto/servicio) de la que te hablamos hace unas semanas? Mañana es el último día para disfrutarla y, como sabemos que siempre andamos con mil cosas en la cabeza, queríamos asegurarnos de que no se te pase.





En el chat del cliente Envío la Respuesta rápida





En el chat del cliente Busco la Respuesta rápida a través del icono o con un /



Respuestas Rápidas

Automatiza los mensajes con mayor frecuencia



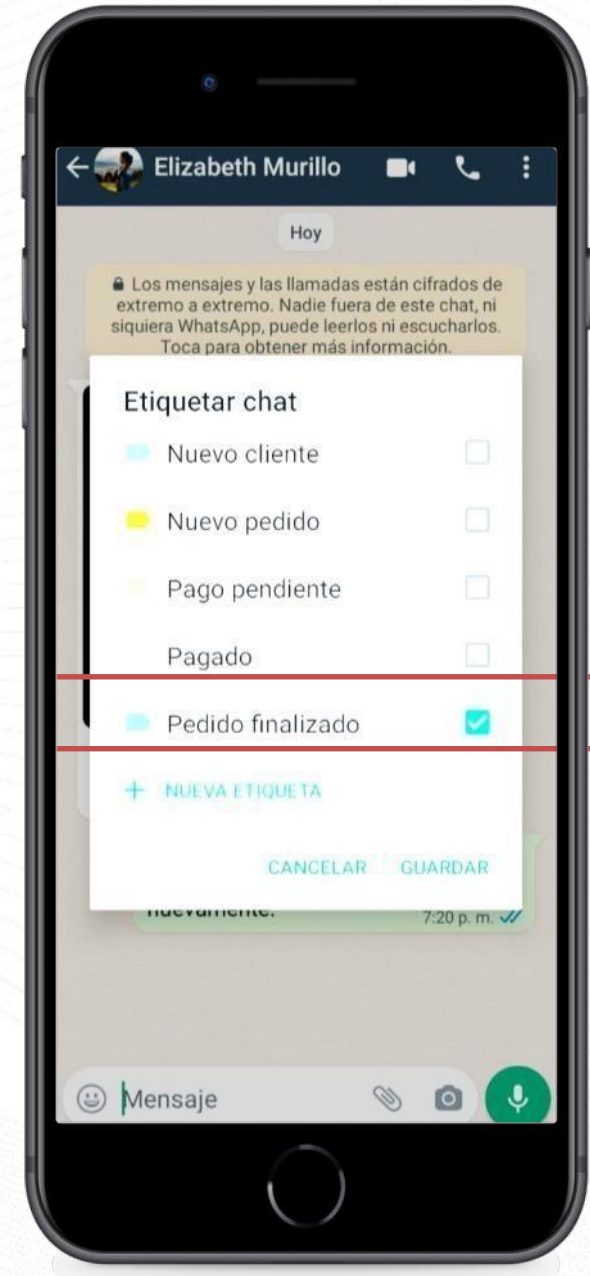


Etiquetas
Hasta 20
etiquetas
para
segmentar los
clientes





Etiquetas
Defino a cada
cliente con
una o varias
etiquetas
desde el chat





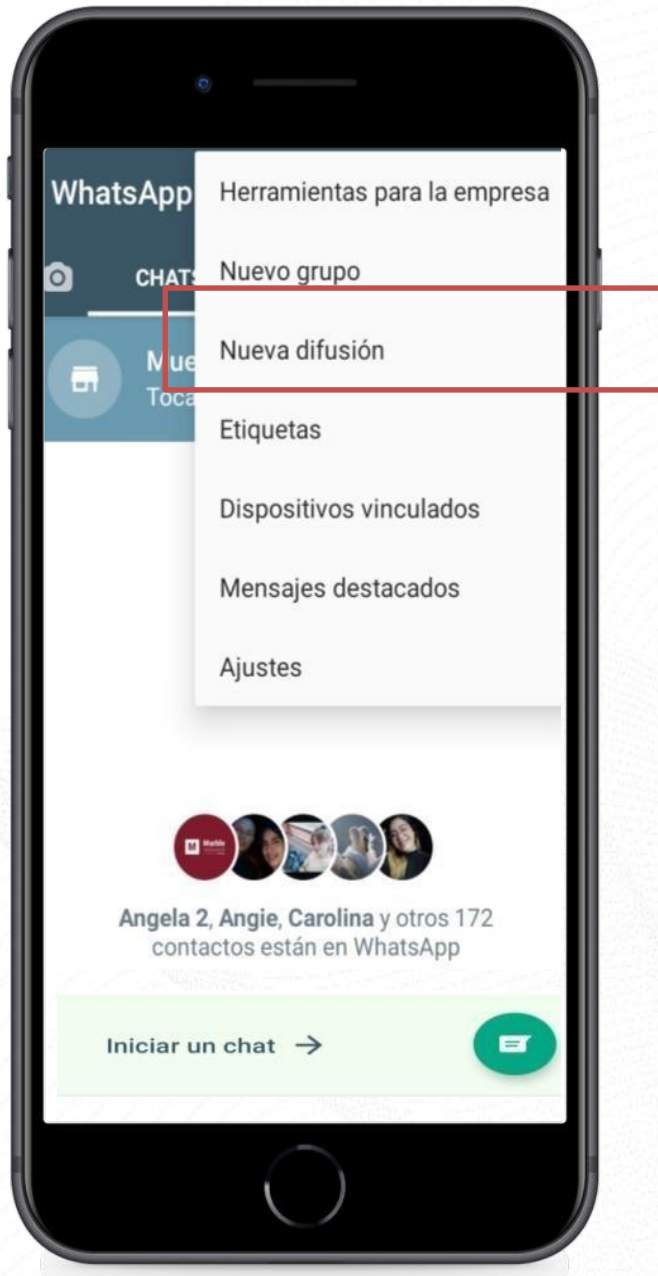
Etiquetas
Fidelizar los
clientes, Atraer
a los
potenciales
(preguntaron
pero no
compraron),
Segmentar
(Género, Edad,
otros)





Etiquetas
Crear una
lista de
difusión y
puedo hacer
un llamado a
la acción





Lista de difusión:

- Hasta 256 contactos
- Solicitar que te agreguen y agregar el contacto
- Segmentar al contacto

Enlace directo



Enlace Directo Link del WhatsApp para que los clientes se pongan en contacto



Cómo vincular una cuenta



**Facebook e
Instagram**
Añade la
mensajería del
WhatsApp en las
Redes Sociales





Facebook

Permite que
aparezca el
botón de
acceso a
WhatsApp





Conecta la
cuenta de
Facebook

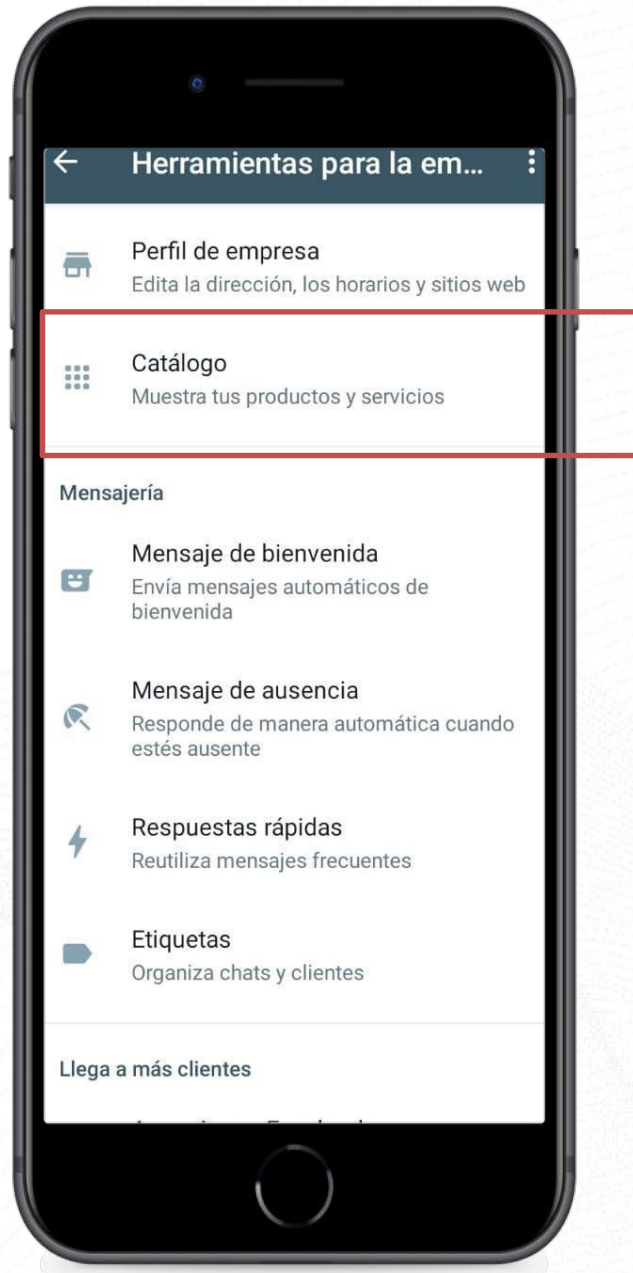




Instagram
Permite que en el botón de Contacto se vincule la comunicación al WhatsApp



Catálogo



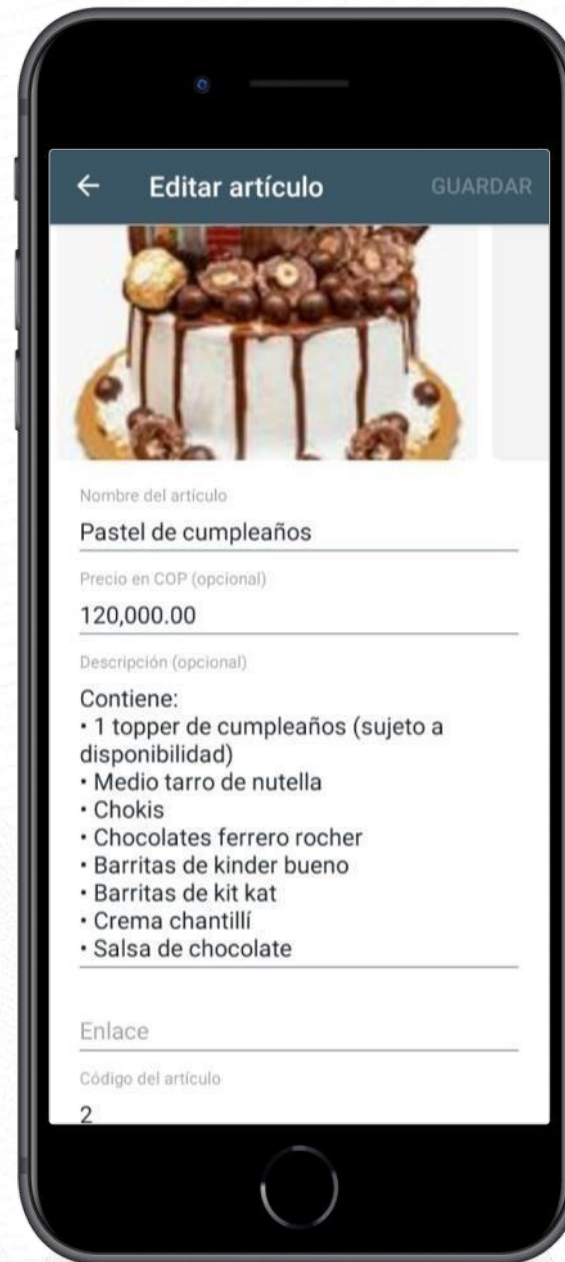
Permite el ingreso de los productos y servicios de la empresa



Hasta 500 artículos



Editar artículo:
Nombre del
artículo,
Precio,
Descripción,
Enlace,
Código del
artículo





Administrador de catálogo

Añadir cada artículo o Agrupar los artículos en Colecciones





Al ingresar
mínimo 2
artículos se
habilita:



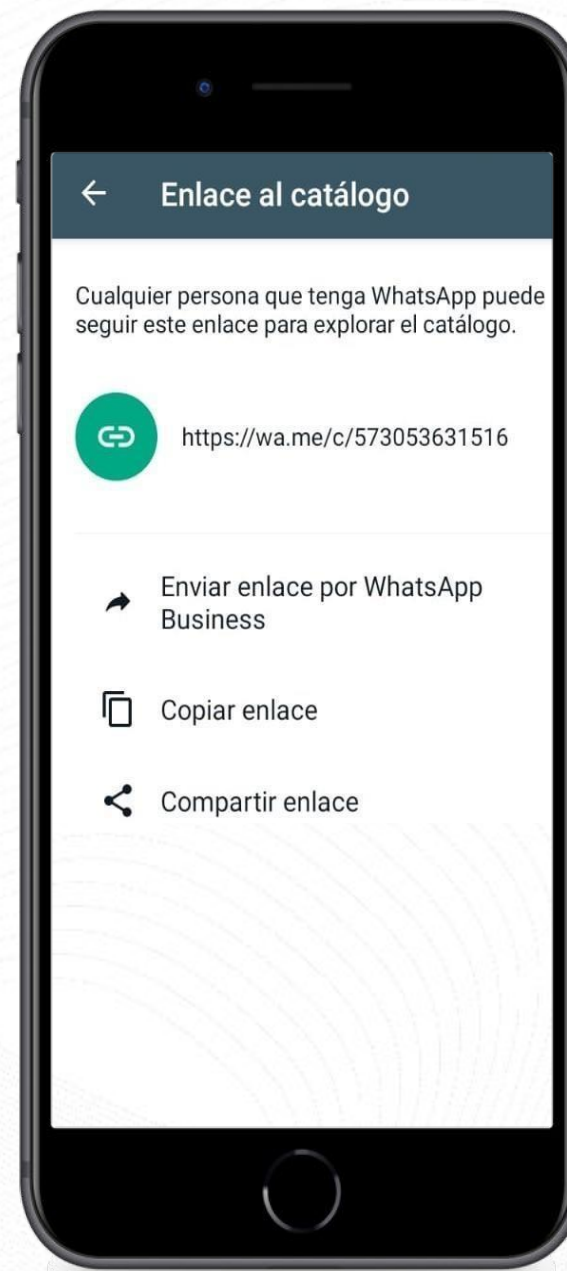


Compra
Mensaje





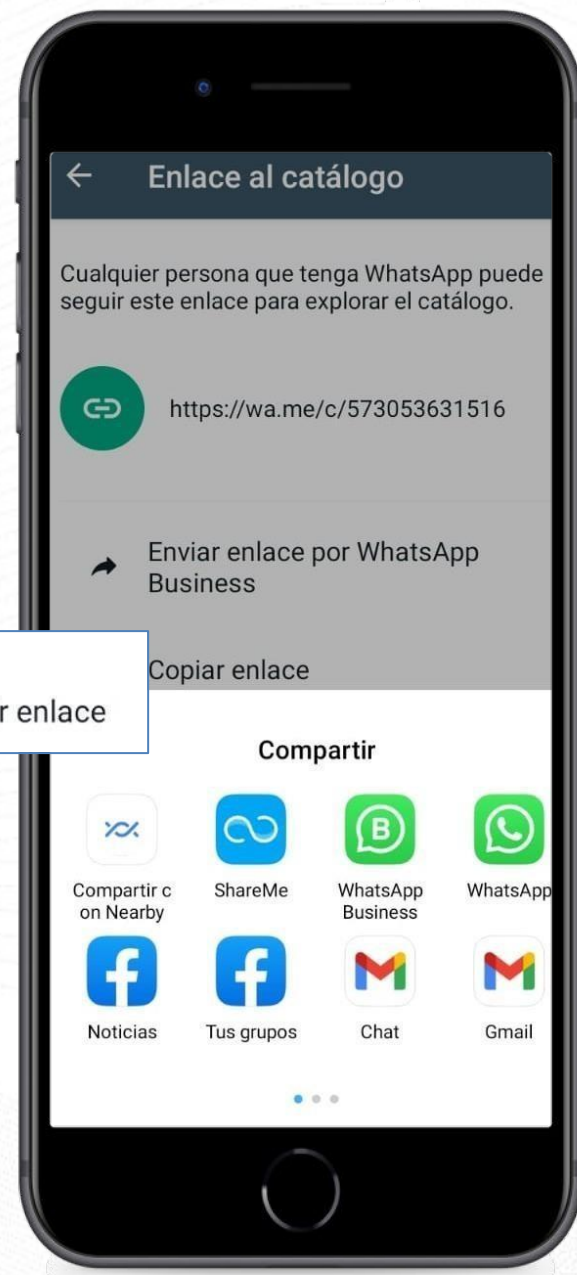
**Compartir
Enlace al
Catálogo**
Recurso para
invitar a
conocer los
productos y
servicios de la
empresa





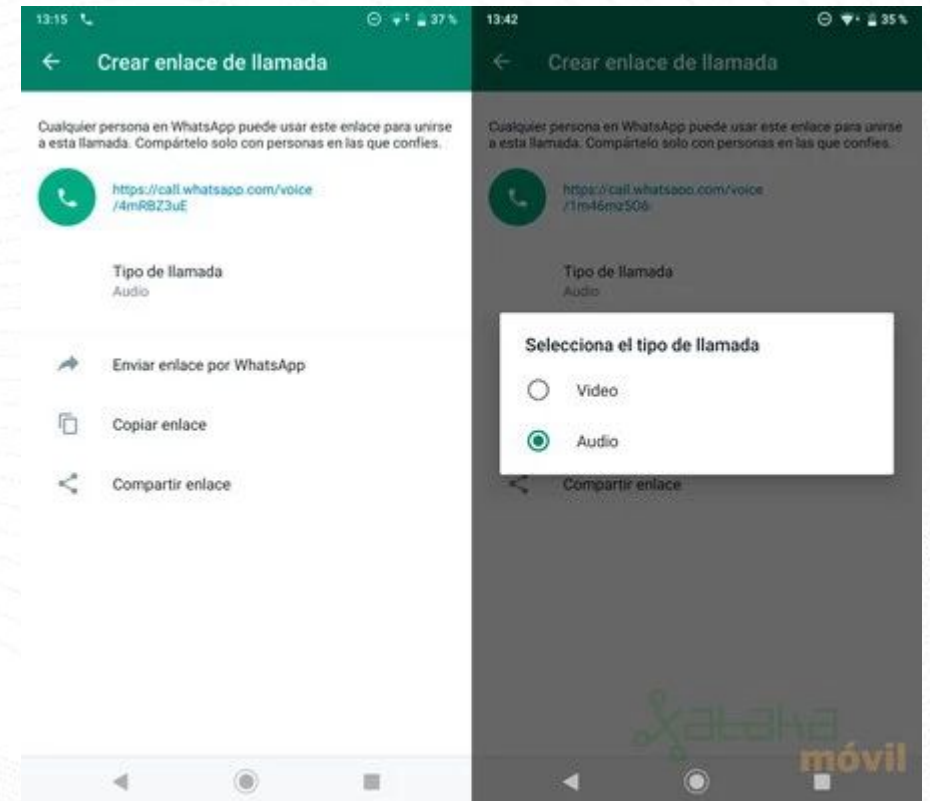
➡ Enviar enlace por WhatsApp Business

🔗 Compartir enlace



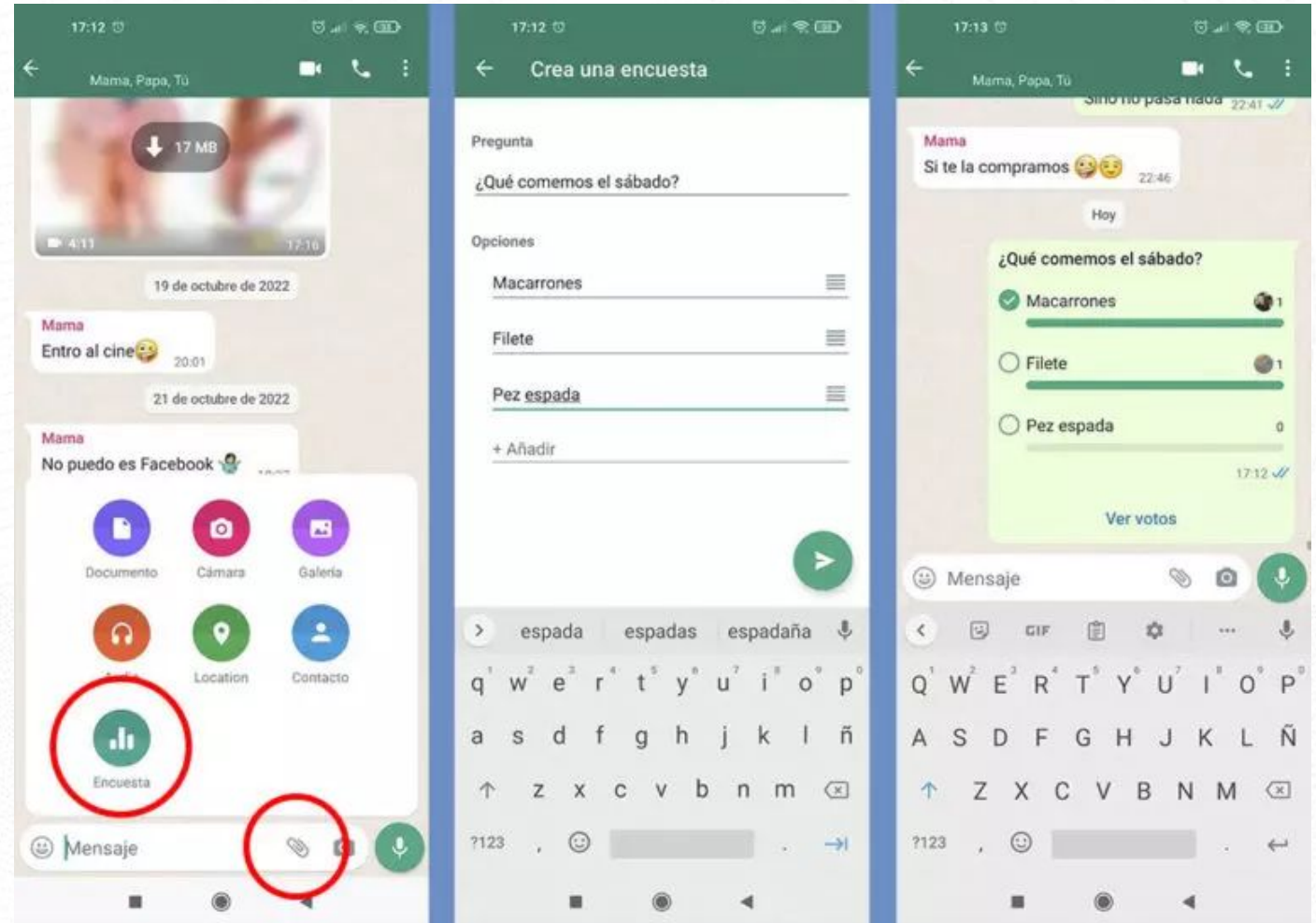
Enlace de Llamada

- Incorpora a los usuarios llamadas o videollamadas hasta con 32 participantes.



Encuestas

Dentro del chat comparto y se consolidan las respuestas



Estados

- Foto o videos de tus productos / servicio: mostrar, usar, beneficios, cómo se fabrica
- Videos cortos: Local, ubicación
- Capturas con comentarios /experiencia de compra
- Incluir llamados a la acción
- Direccionar enlace para tienda virtual/canal de youtube
- Evitar publicar varios estados en el mismo momento, no más de 10 día.



En Configuración de la página: Vincular Instagram (cuenta profesional) y WhatsApp



The screenshot shows the Facebook settings interface for linking external accounts. The browser address bar displays 'facebook.com/settings?tab=linked_instagram'. The left sidebar contains the navigation menu with 'Configuración > Cuentas vinculadas' and 'Cuentas vinculadas' as the active section. Under this section, 'Instagram' and 'WhatsApp' are listed as linkable accounts. The main content area is titled 'Instagram' and features the Instagram logo. Below the logo, a text block explains that connecting a professional Instagram account to a Facebook page will convert the page to a professional one, with a link to 'Más información'. A blue 'Conectar cuenta' button is provided for this action. Further down, a section titled 'Obtén más funciones en Facebook e Instagram' describes how linking accounts can help manage various aspects of the page, with 'Contenido y anuncios' listed as one of the features.

facebook.com/settings?tab=linked_instagram

Buscar en Facebook

Configuración > Cuentas vinculadas

Cuentas vinculadas

- Instagram
- WhatsApp

Instagram



Conecta tu página de Facebook con una cuenta de Instagram profesional. Si conectas una cuenta personal de Instagram, se cambiará a una profesional. [Más información](#)

Conectar cuenta

Obtén más funciones en Facebook e Instagram

Según el acceso que tengan las personas a tu página de Facebook y tu cuenta de Instagram, podrían ayudar a administrar aspectos como los siguientes:

- Contenido y anuncios

Según tu idea de negocio o emprendimiento:

¿Cuál mensaje creas con tus plantillas de texto para cada categoría?

Mensaje de bienvenida

Mensaje de ausencia

Respuesta rápida

¿Con qué objetivo publicitario emplearías secuencias de plantillas de texto en la comunicación a través de WhatsApp?

¿Podrías redactar una secuencia que incluye tres plantillas utilizando respuestas rápidas?

Respuesta rápida

Respuesta rápida

Respuesta rápida

Otros recursos para tener presente:

- **Centro de Ayuda**

https://faq.whatsapp.com/?locale=es_LA

- **Formulario desde WhatsApp**

<https://whatsform.com/es/>

- **Cómo usar Autoresponder para WhatsApp**

<https://www.youtube.com/watch?v=gOyfczStyol>

- **Agendar citas por WhatsApp y Google Sheets con ManyChat**

<https://www.youtube.com/watch?v=GbdFkCe44iw>





GRACIAS

Línea de atención al ciudadano: 01 8000 910270
Línea de atención al empresario: 01 8000 910682



www.sena.edu.co