



DESARROLLO DE HABILIDADES DIGITALES



www.sena.edu.co

Habilidades Digitales

Son la capacidad que tienen las personas para usar, compartir y acceder a contenido digital a través de dispositivos como computadores, programas de software o smartphones y contribuyen en el impulso de las empresas.



Plataformas ha tener en cuenta



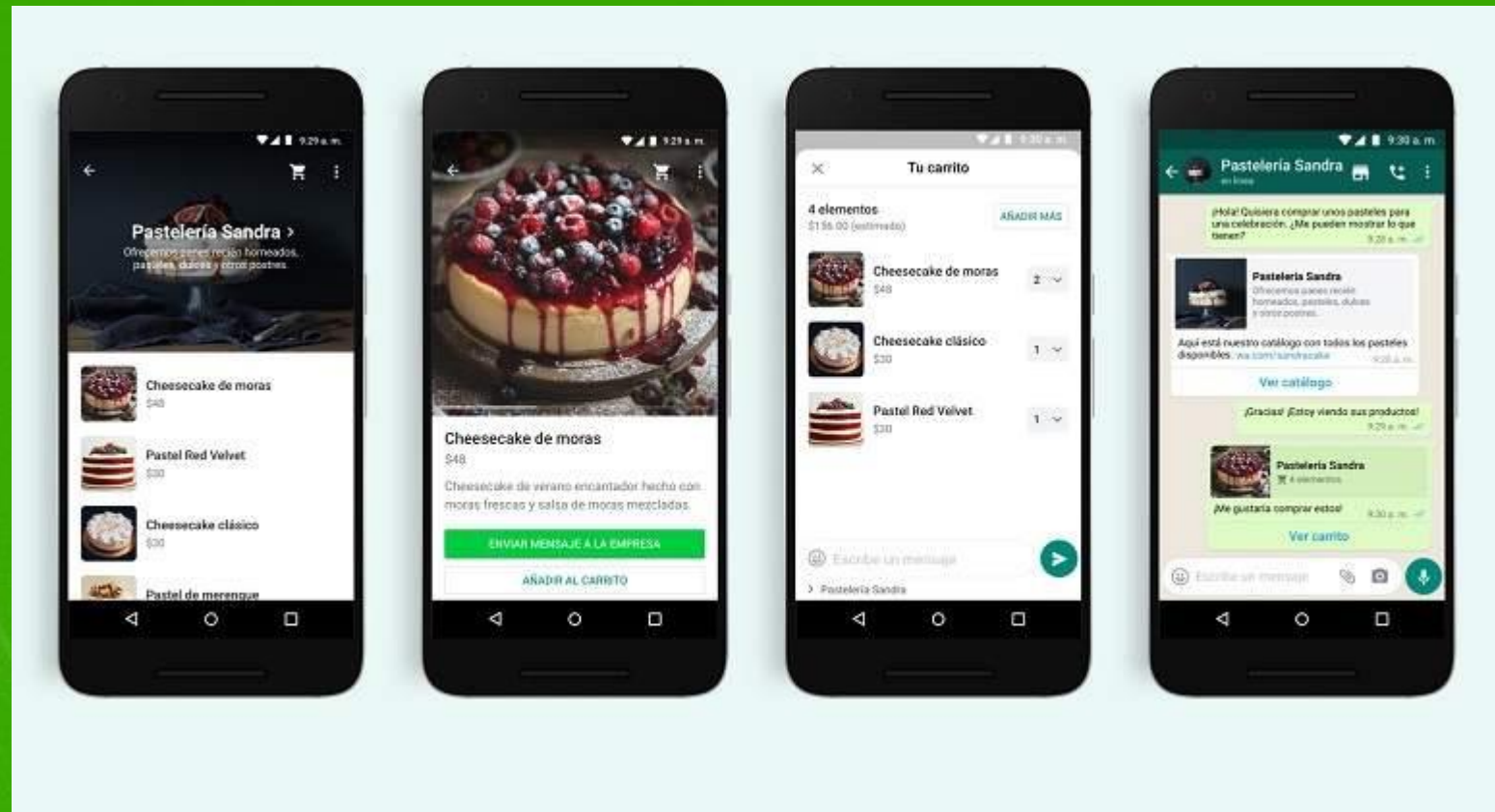
- Sofía Plus <http://www.senasofiaplus.edu.co/>
- Territorio <https://sena.territorio.la/>
- Pocket <https://getpocket.com/>
- Sena <https://www.facebook.com/SENAAntioquia>



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.



Consejos para optimizar el WHASTAPP

- Tener un número para la atención comercial
- Si va a pasar de WhatsApp a la versión Business realice copia de seguridad
- Primero, conviértete en asesor, no en vendedor
- Responda con prontitud
- Evita información excesiva



Tráfico a WHATSAPP

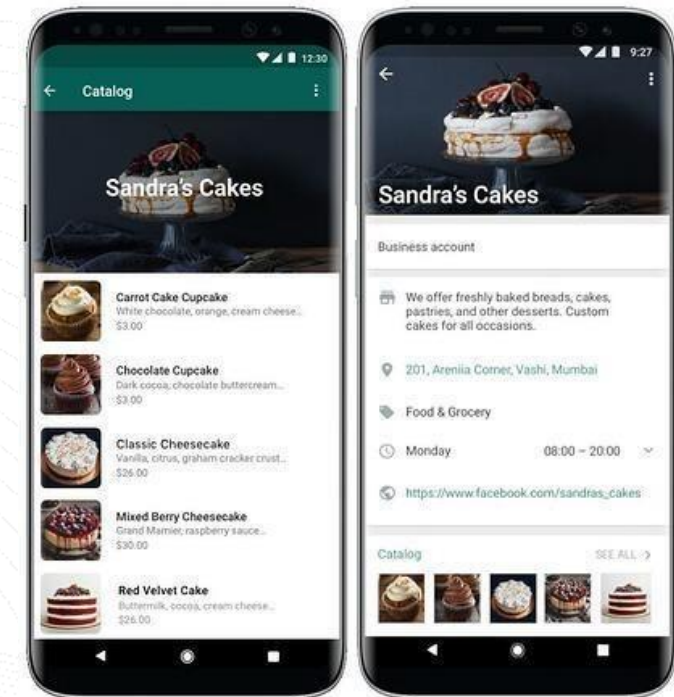
Al implementar campañas de publicidad en internet, a fin de aumentar la visibilidad de la marca, WhatsApp posibilita la comunicación con los clientes, enseña los productos y servicios, y responde las preguntas que tengan durante la experiencia de compra.



WHATSAPP Business

Características:

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



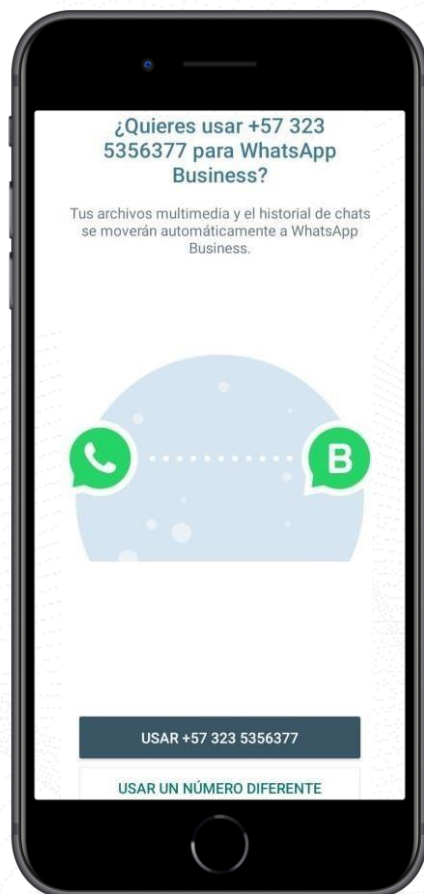
Crear cuenta de WHATSAPP Empresarial

Descargar WhatsApp Business

Desde Play Store o desde App Store



Aceptar términos y condiciones



Crea tu perfil de empresa

Proporciona información sobre tu empresa a los clientes.



Nombre de empresa

Categoría

[Mostrar más opciones](#)

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

6:03 PM  

Crea tu perfil de empresa

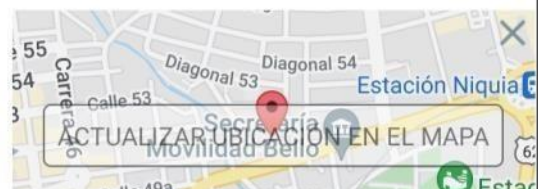


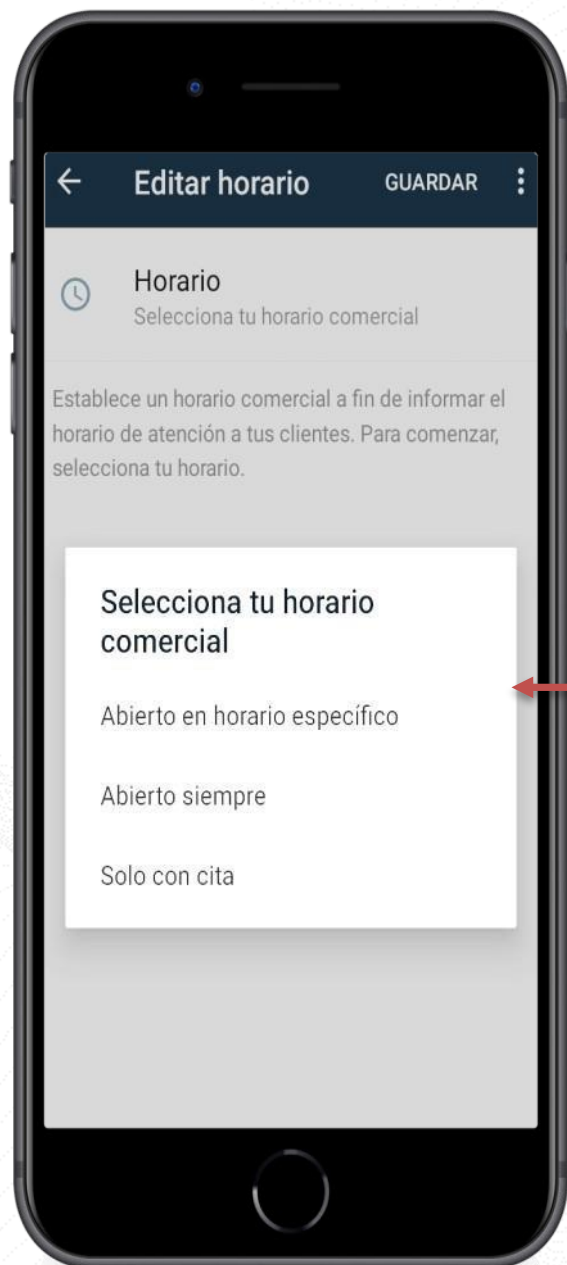
 Ponquerikos

 Tienda de comestibles

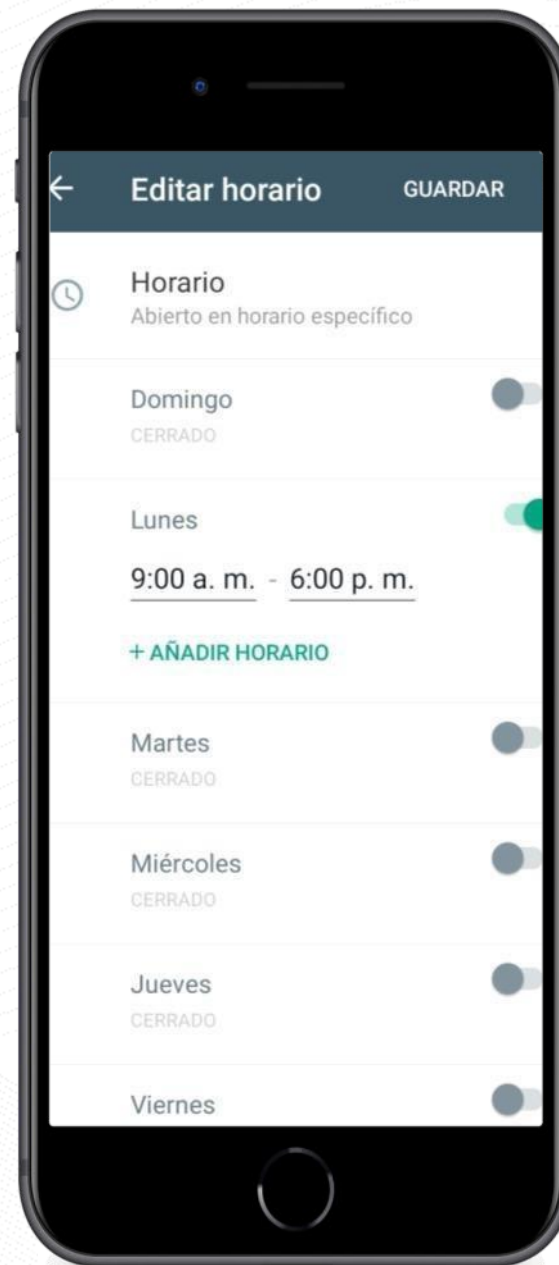
 Productos personalizados, creativos y deliciosos

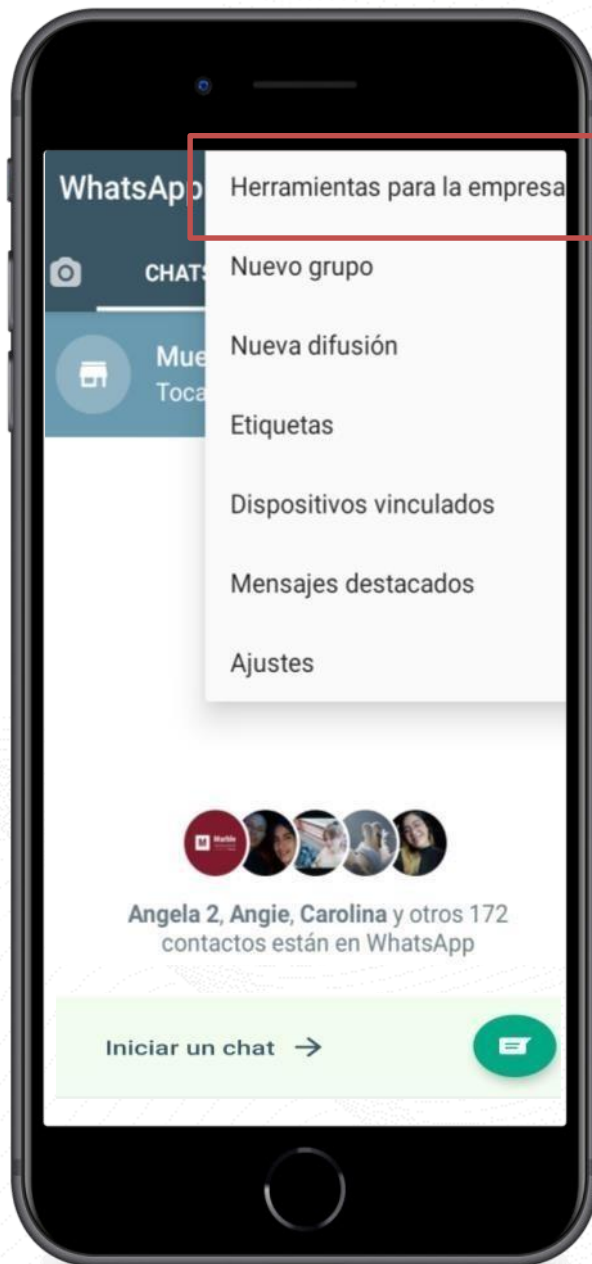
Av. 43 #51 - 26, Bello, Antioquia, Colombia



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

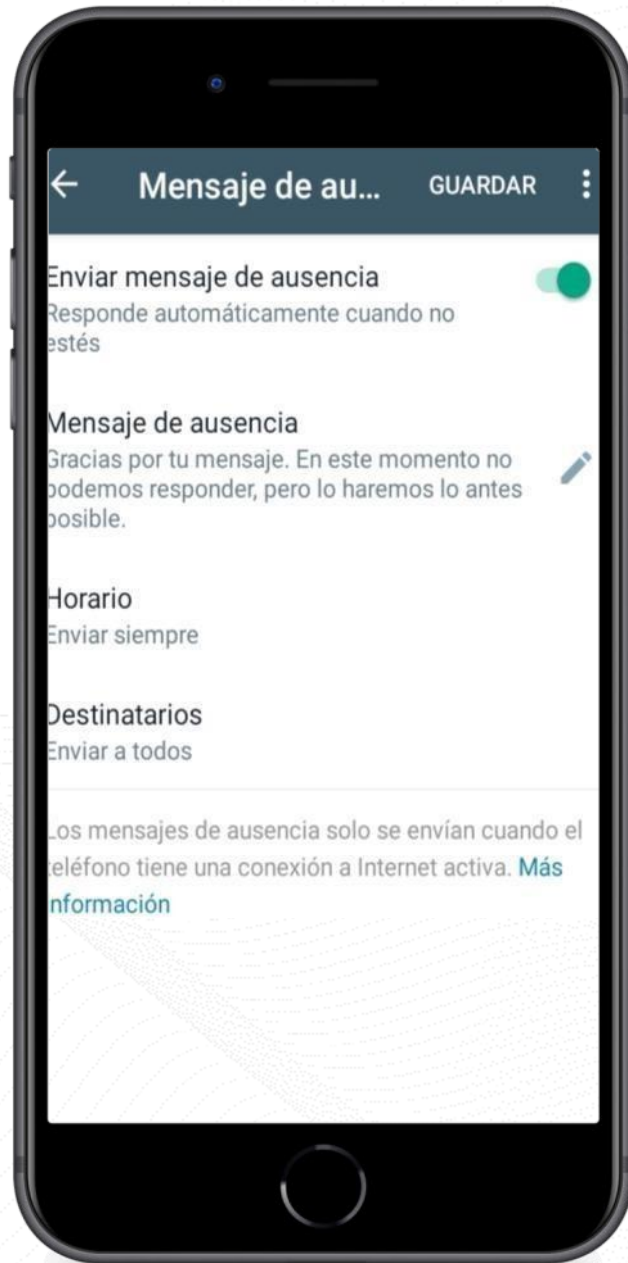




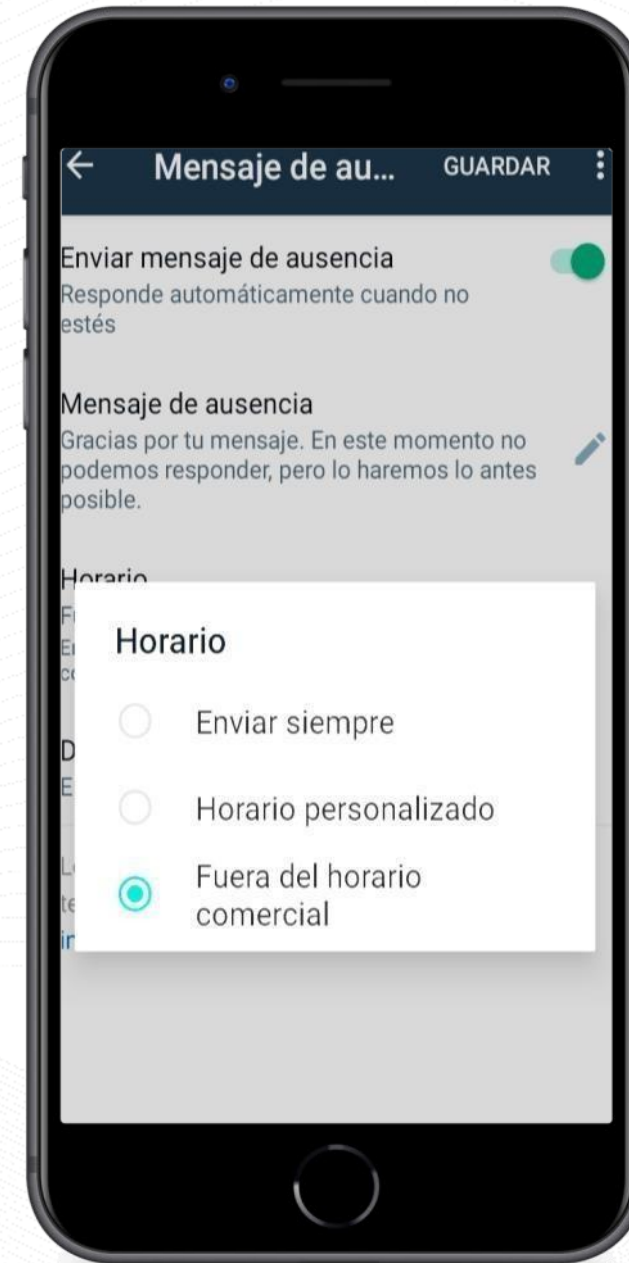
Una vez se ajusta el perfil, se procede a configurar las Herramientas para la empresa

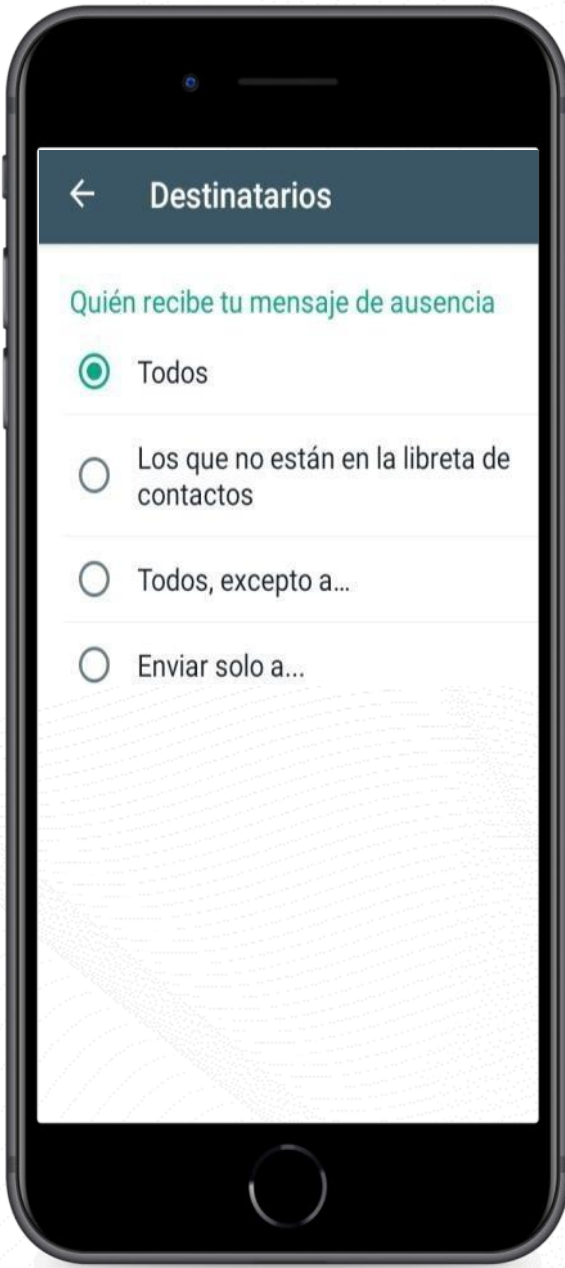


Mensaje de ausencia Avisa a los clientes de que el mensaje se ha recibido, pero en ese momento no puedes responder.



Mensaje de ausencia Aplica al estar por ejemplo, fuera del horario comercial y es recibido a todos los destinatarios o 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 antómate 

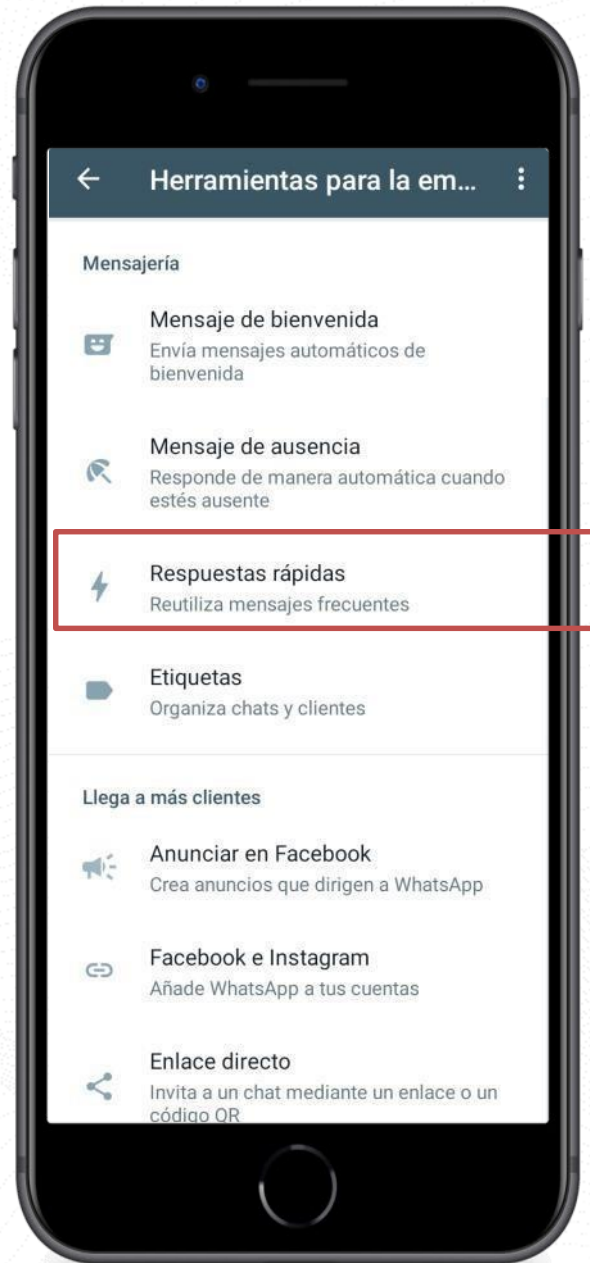
 <https://wa.me/c/573176442611>



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! 🍷📦



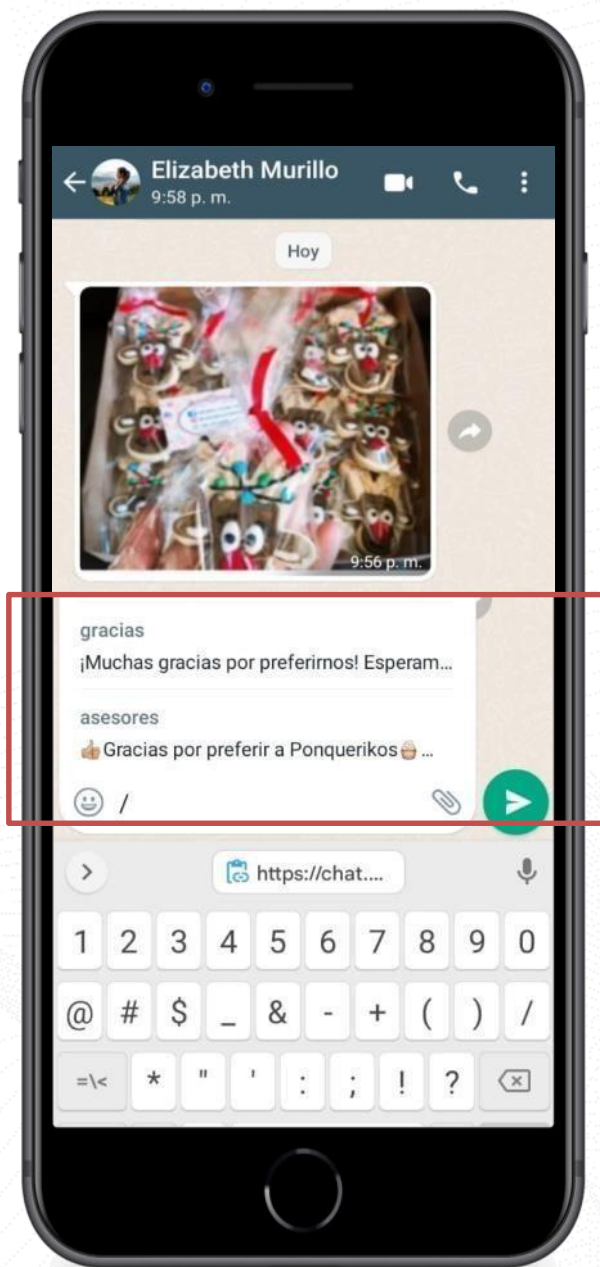
- Hola, {nombre del cliente}! ¿Estás lista para nuestra cita de hoy? La tenemos programada para las 2:00 pm y estamos ansiosos por recibirte. ¿Confirmas que venderás? ¡Esperamos verte pronto!
- ¡Hola, {nombre del cliente}! Lamentamos mucho el inconveniente que ha presentado nuestra prenda. Prometemos 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
Busco la Respuesta
rápida a través del
icono o con un /





En el chat del cliente
Envío la Respuesta
rápida



**Respuestas
Rápidas**
Automatiza
los
mensajes
con mayor
frecuencia



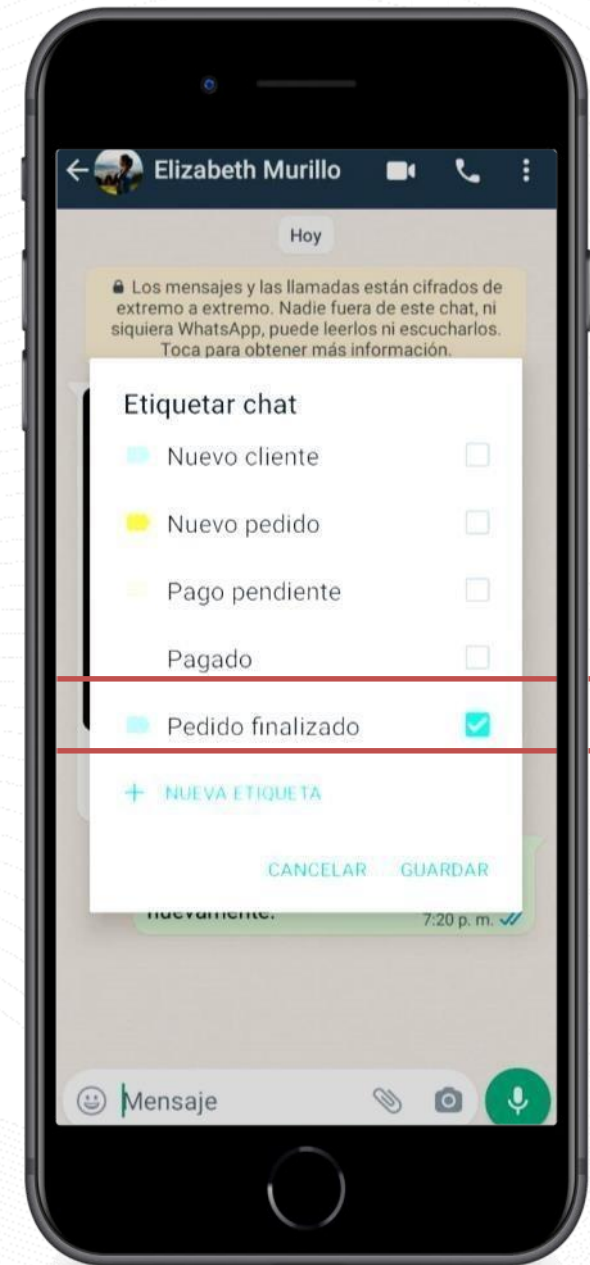


Etiquetas
Hasta 20
etiquetas para
segmentar los
clientes





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





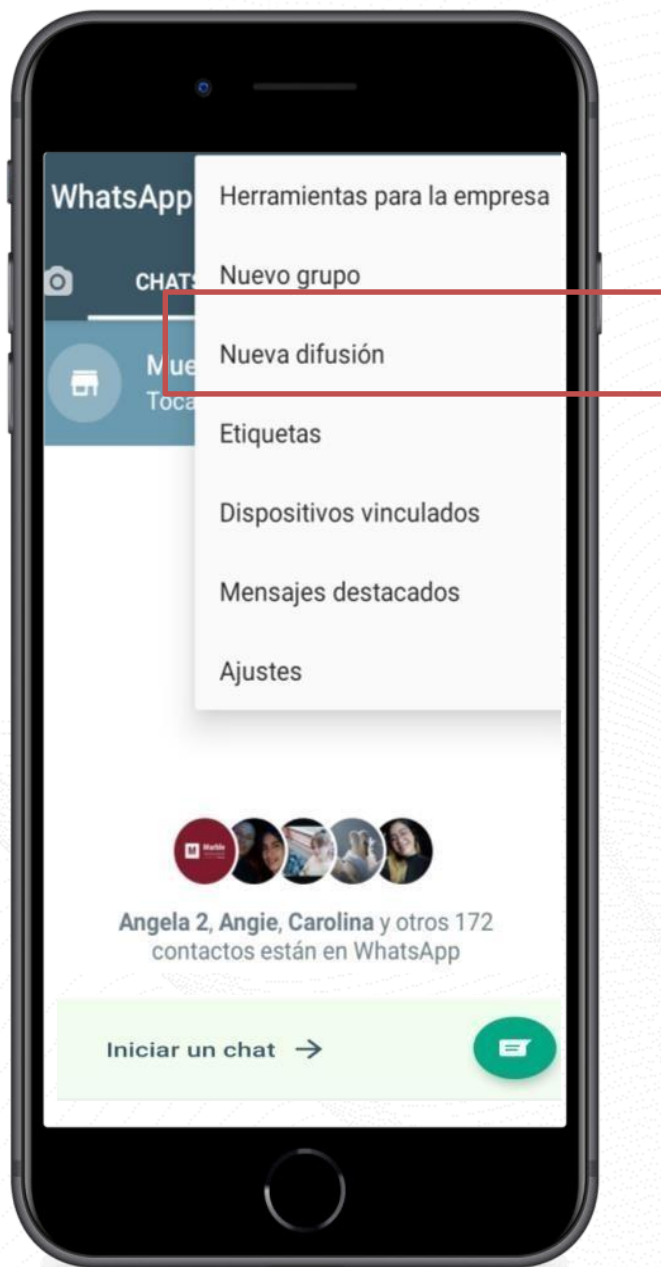
Etiquetas
Fidelizar los
clientes, Atraer a
los potenciales
(preguntaron pero
no compraron),
Segmentar (Genero,
Edad, otros)





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





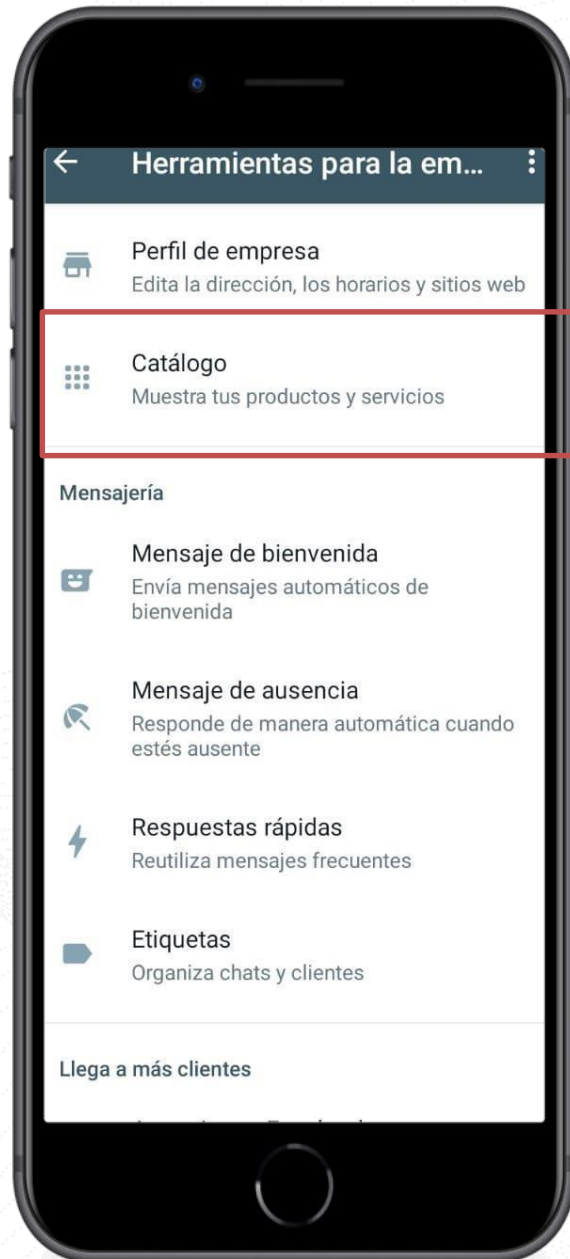
Conecta la cuenta
de Facebook





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





Permite el ingreso
de los productos y
servicios de la
empresa



Hasta 500
artículos

← Añadir artículo GUARDAR



Nombre del artículo

Corazón amor y amistad

Precio en COP (opcional)

120,000.00

Descripción (opcional)

Contiene:

- Jugo de naranja o mandarina
- Milo frio
- Yogurt, fruta y granola
- Porción de fruta
- 2 pancakes con nutella y fresas
- 2 corazones de brownie cubiertos con chocolate y rellenos de chantillí y fresas
- Nutella
- Mermelada
- Caja de lujo roja con tapa en forma de corazon
- Stickers decorativos
- 2 globos con helio dorados

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

← Editar artículo GUARDAR



Nombre del artículo

Pastel de cumpleaños

Precio en COP (opcional)

120,000.00

Descripción (opcional)

Contiene:

- 1 topper de cumpleaños (sujeto a disponibilidad)
- Medio tarro de nutella
- Chokis
- Chocolates ferrero rocher
- Barritas de kinder bueno
- Barritas de kit kat
- Crema chantillí
- Salsa de chocolate

Enlace

Código del artículo

2

← Admin. de catálogo



Productos personalizados, creativos y deliciosos



Nuevo: Añadir al carrito

Ahora te será más fácil hacer un seguimiento de las consultas de pedidos, administrar solicitudes y cerrar ventas.

ENTENDIDO



Pastel de cumpleaños
Pastel de cumpleaños
COP 120,000.00



**Administrador
de catálogo**
Añadir cada
artículo o Agrupar
los artículos en
Colecciones





Al ingresar
mínimo 2
artículos se
habilita:





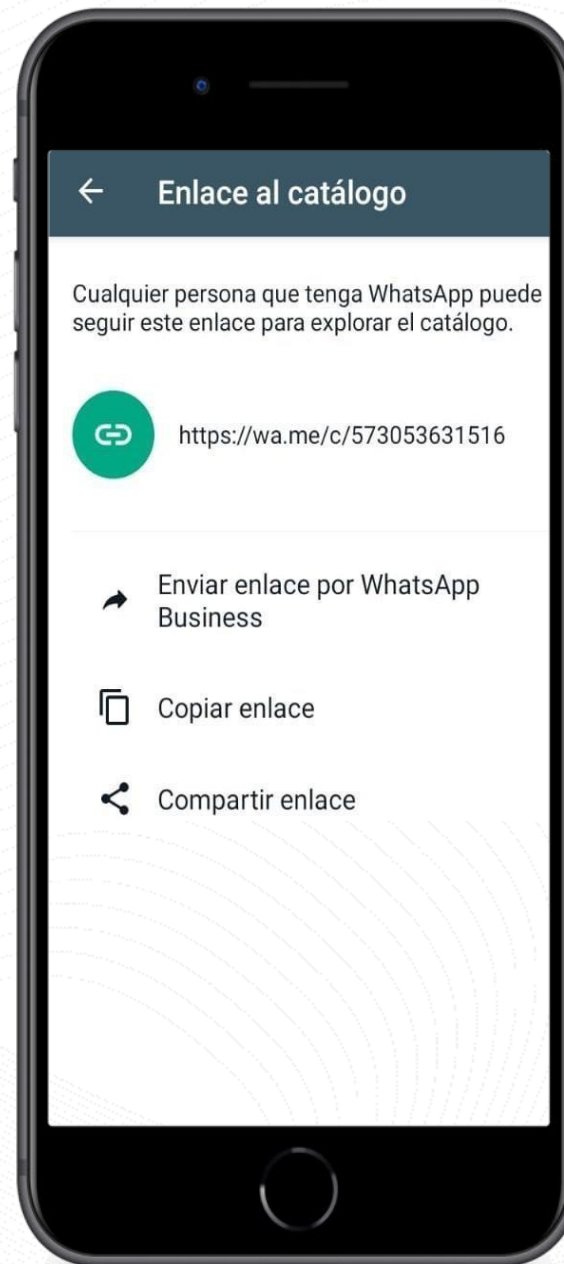
Compra

Mensaje





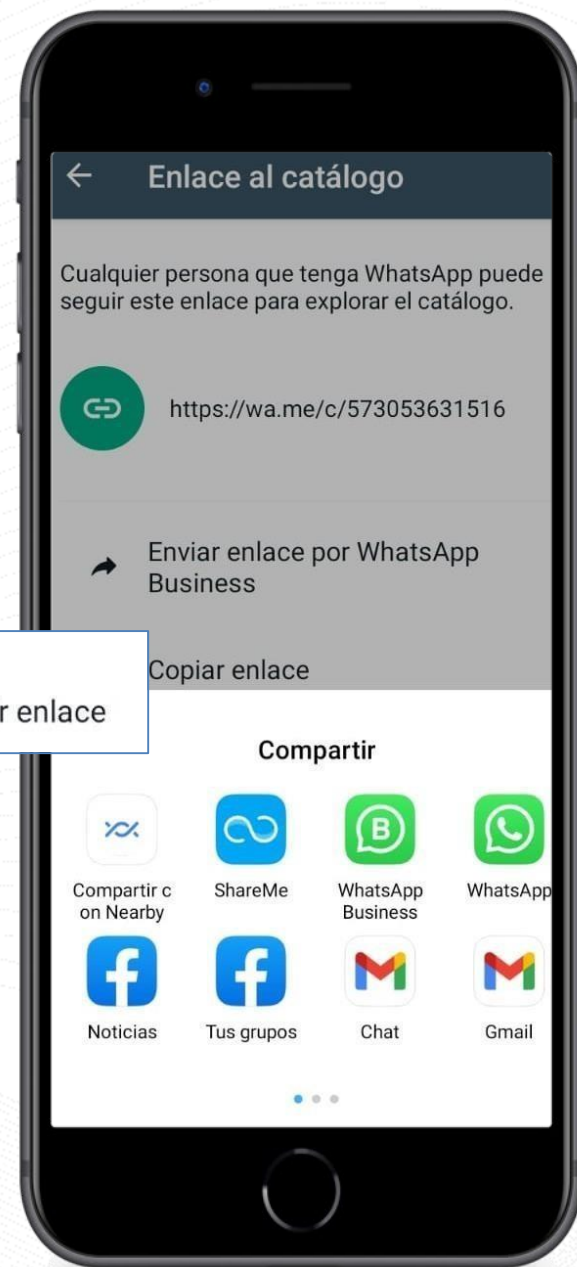
**Compartir Enlace
al Catálogo**
Recurso para
invitar a conocer
los productos y
servicios de la
empresa





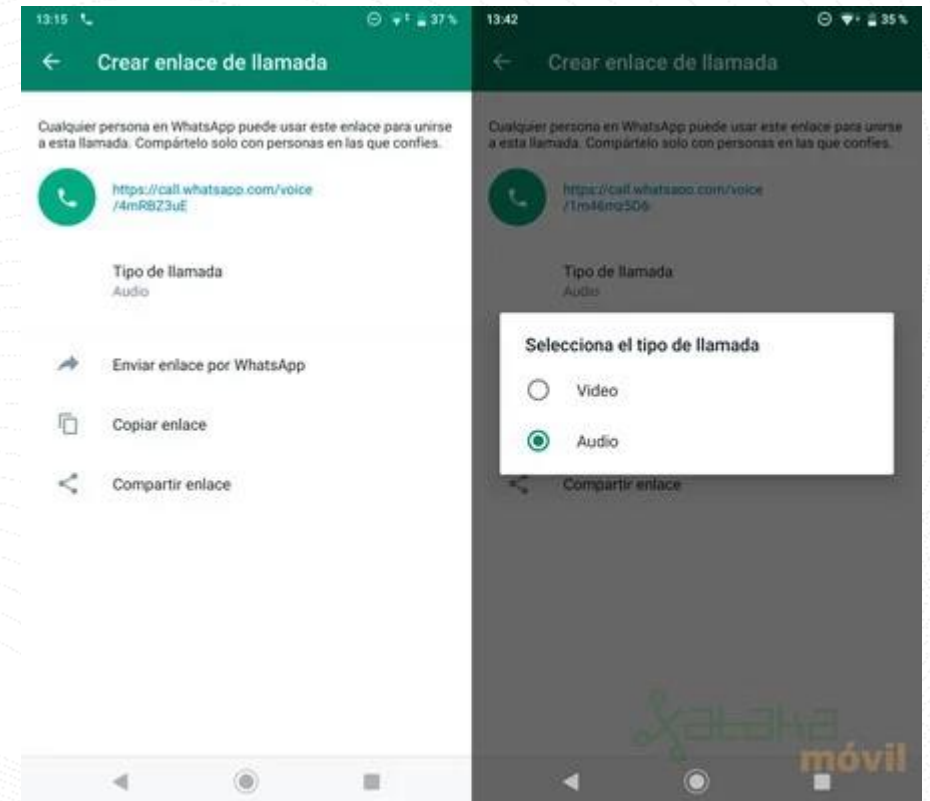
➡ Enviar enlace por WhatsApp Business

🔗 Compartir enlace



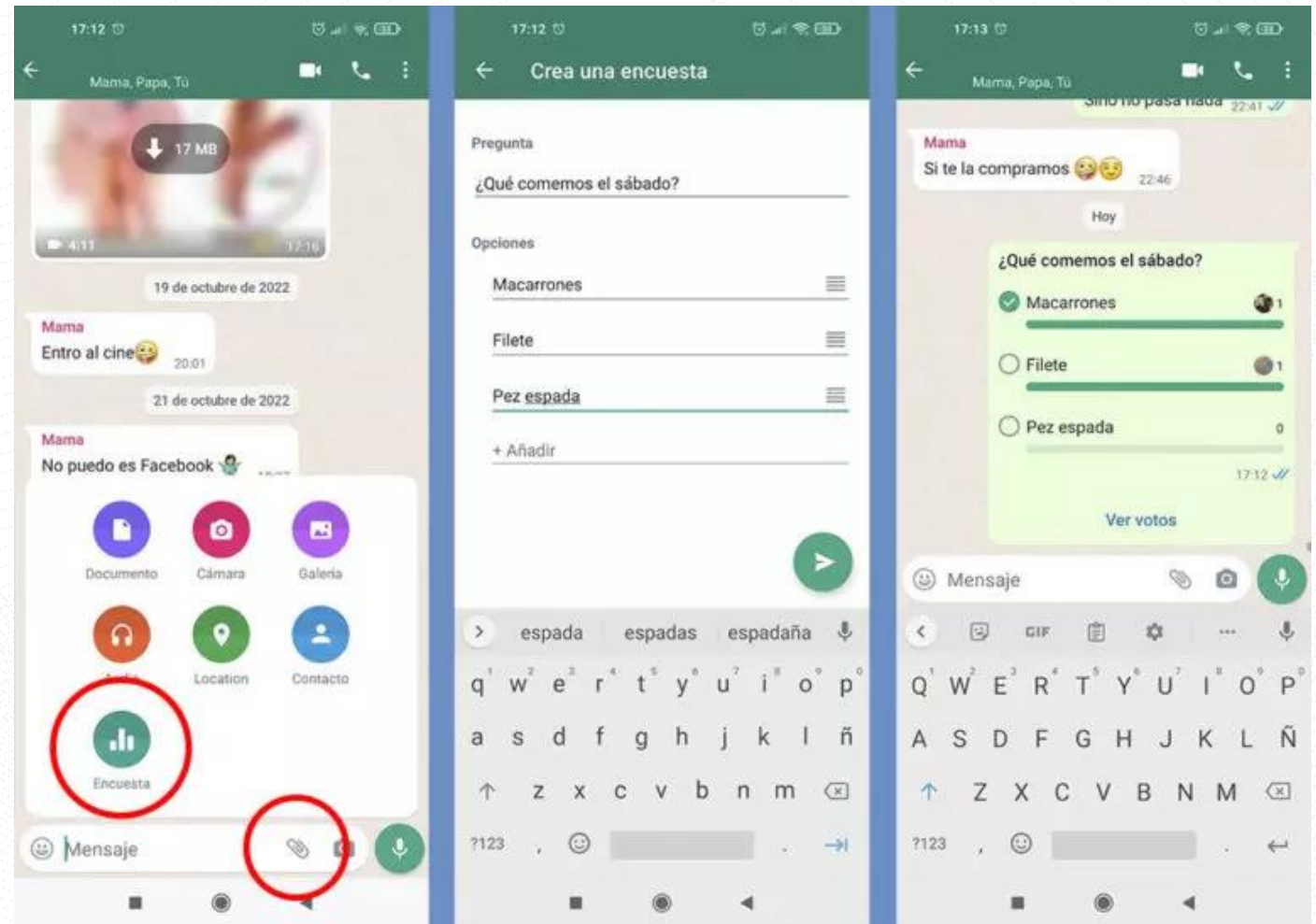
Enlace de Llamada

- 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
- Direcccionar enlace para tienda virtual/canal de youtube
- Evitar publicar varios estados en el mismo momento, no más de 10 día.



Cerrar ventas

- Comunicar los beneficios en viñetas, adornar de manera sutil los mensajes con los emojis y formato. (conservar la identidad visual)
- Usar testimonios
- Evita hablar de precio o gasto, indica valor o inversión
- Vende RESULTADOS y SOLUCIONES, no PRODUCTOS y SERVICIOS
- Incluye principios de escasez y de urgencia o palabras sugestivas para motivar a la compra
- Diversifica las formas de pago
- Entender contexto + Identificar las necesidades = Proyectar soluciones
- Valor agregado: Video, Tips (se le esta dando una solución al cliente)
- Responder de manera ágil
- Hacer seguimiento a los prospectos, retomar conversaciones después de cierto tiempo.



G R A C I A S

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



www.sena.edu.co