

## MANUAL WHATSAPP BUSINESS

Creado por: Juan Guillermo Ramírez Céspedes

Para: Productos Zafra: Sabor y Amor

Les comparto este manual, con el cual podrán manejar la aplicación de WhatsApp Business.

Cualquier inquietud quedo pendiente.

Productos alimenticios Zafra: Sabor y Amor maneja la aplicación de Whatsapp en su forma básica con una buena base de clientes, para lo cual la optimización de esta ayudará a un manejo adecuado de la base, haciéndoles llegar de manera oportuna y asertiva los mensajes, catálogos, promociones, estados y llamados de acción por este medio. Los clientes al ver que Zafra maneja la aplicación de Whatsapp empresarial les generará más confianza y la comunicación será más eficiente en la red social más práctica y de más fácil acceso para virtualizar cualquier modelo de negocio.

1- Lo primero que se debe realizar es descargar la aplicación desde la play store o la app store según sea el caso, colocando en el buscador Whatsapp Business:



2- Luego de descargar e instalar la aplicación esta homologará todos los contactos del teléfono sin eliminar o dejar por fuera alguno de la base de datos, visualizándose de la siguiente forma:



3- Ahora se debe crear el perfil de empresa la cual se puede editar en cualquier momento comenzando por el nombre, la foto de inicio, la cuenta de la empresa para este caso tienda de postres y tortas y por último los detalle de la empresa como lo son el horario, dirección, categoría: pastelería y repostería, url de la página web y el correo electrónico:



**Zafra**  
+57 322 2135480

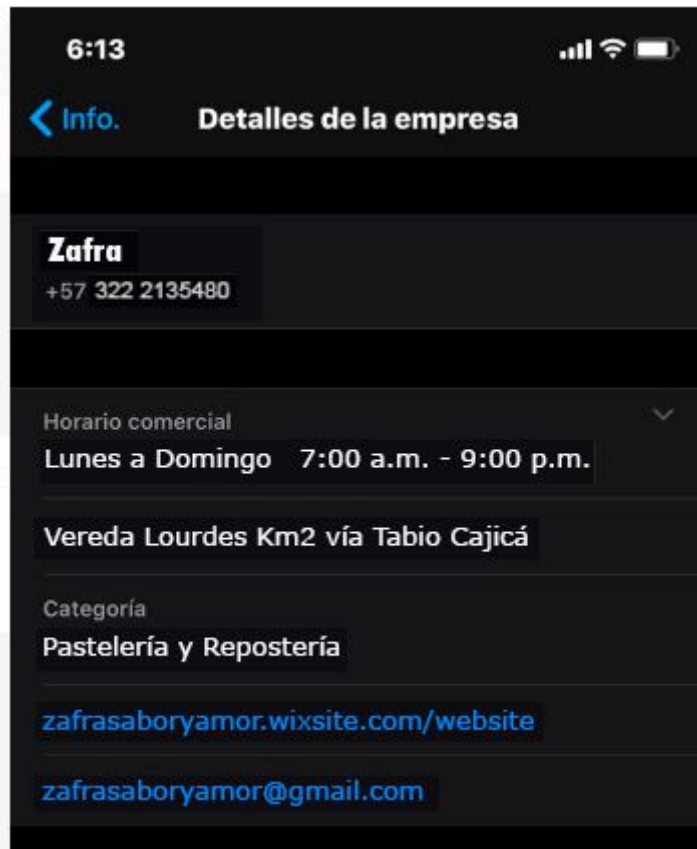
Disponibile  
1 de feb. de 2018

Cuenta de empresa

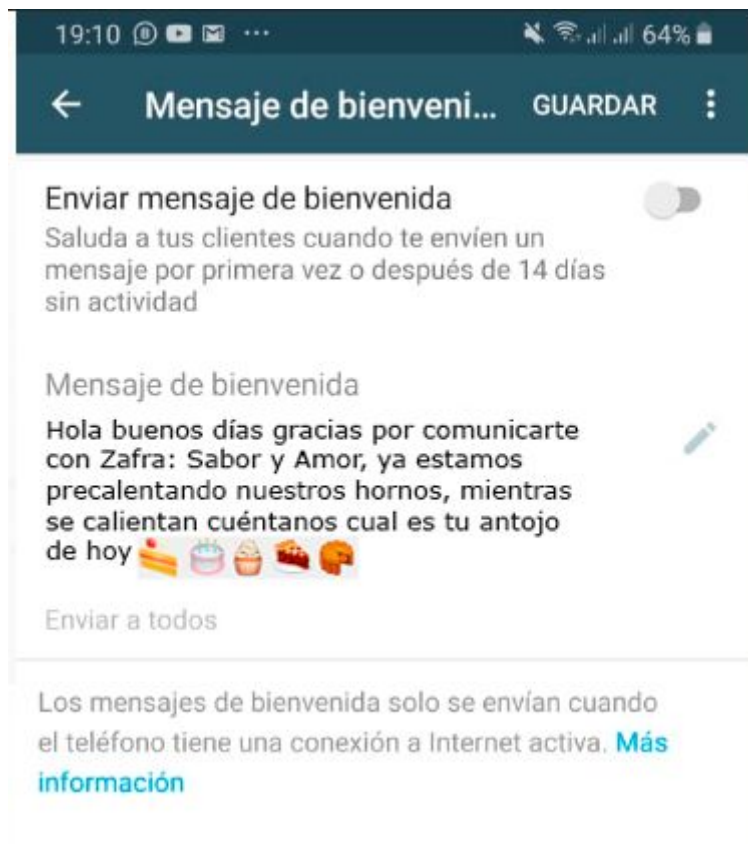
Tienda de Postres y Tortas

Detalles de la empresa  
Horario comercial, Dirección, Categoría, correo, Página web

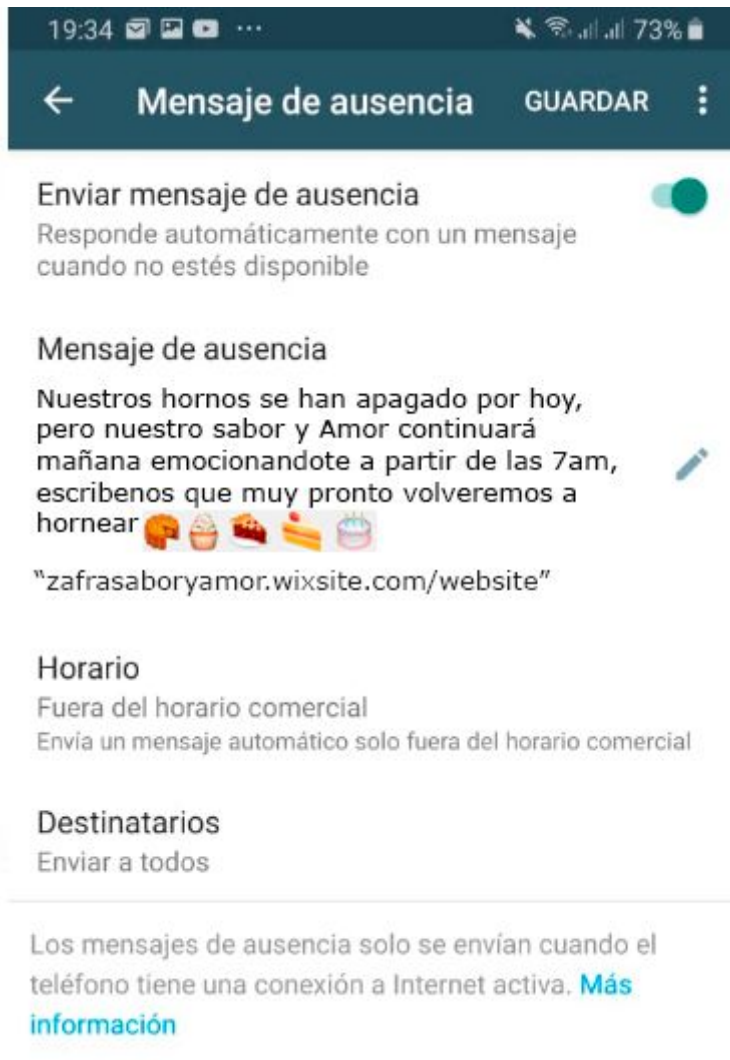
CATÁLOGO [VER TODOS](#)



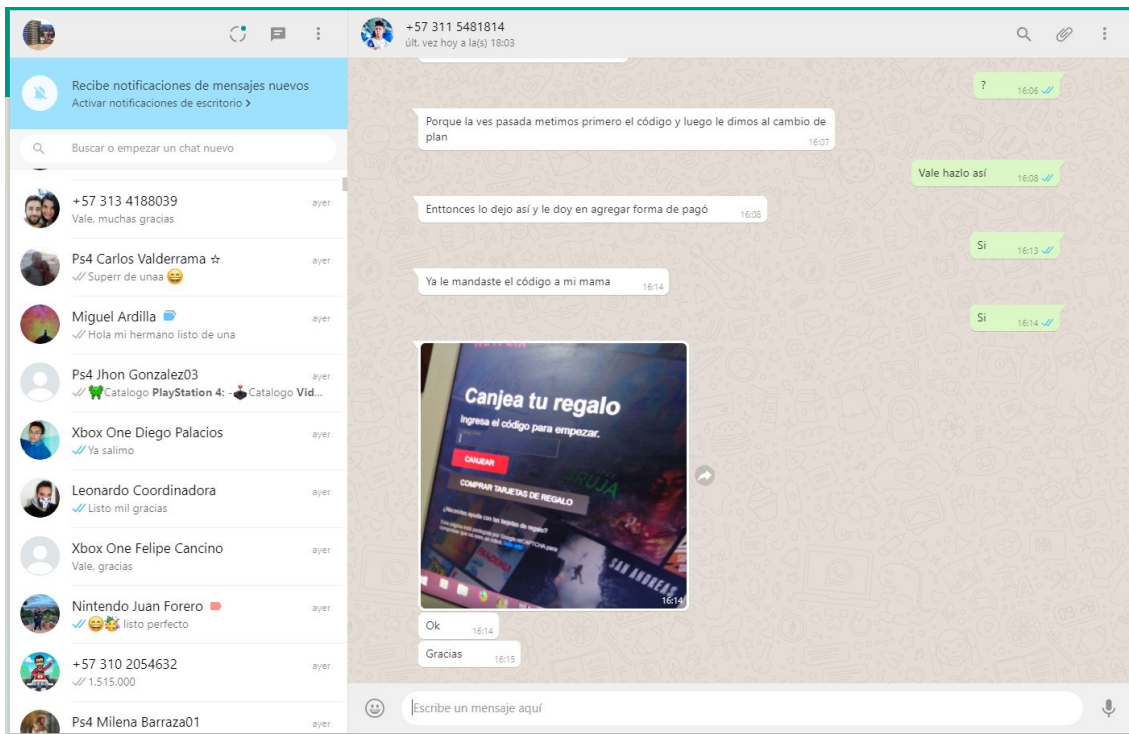
4- Una de las principales características que maneja Whatsapp empresarial son los mensajes automáticos ya sea al inicio de la jornada donde al escribir este enviará un mensaje programable de mensajería como lo puede ser: “Hola buenos días gracias por comunicarte con Zafra: Sabor y Amor, ya estamos precalentando nuestros hornos, mientras se calientan cuéntanos cual es tu antojo de hoy”



También se puede programar un mensaje de ausencia el cual se activará al instante apenas se llegue a la hora de cierre por ejemplo si Zafra deja de atender al público a las 9pm después de esa hora se puede programar un mensaje como “Nuestros hornos se han apagado por hoy, pero nuestro sabor y Amor continuará mañana emocionándote a partir de las 7am, escríbenos que muy pronto volveremos a hornear”

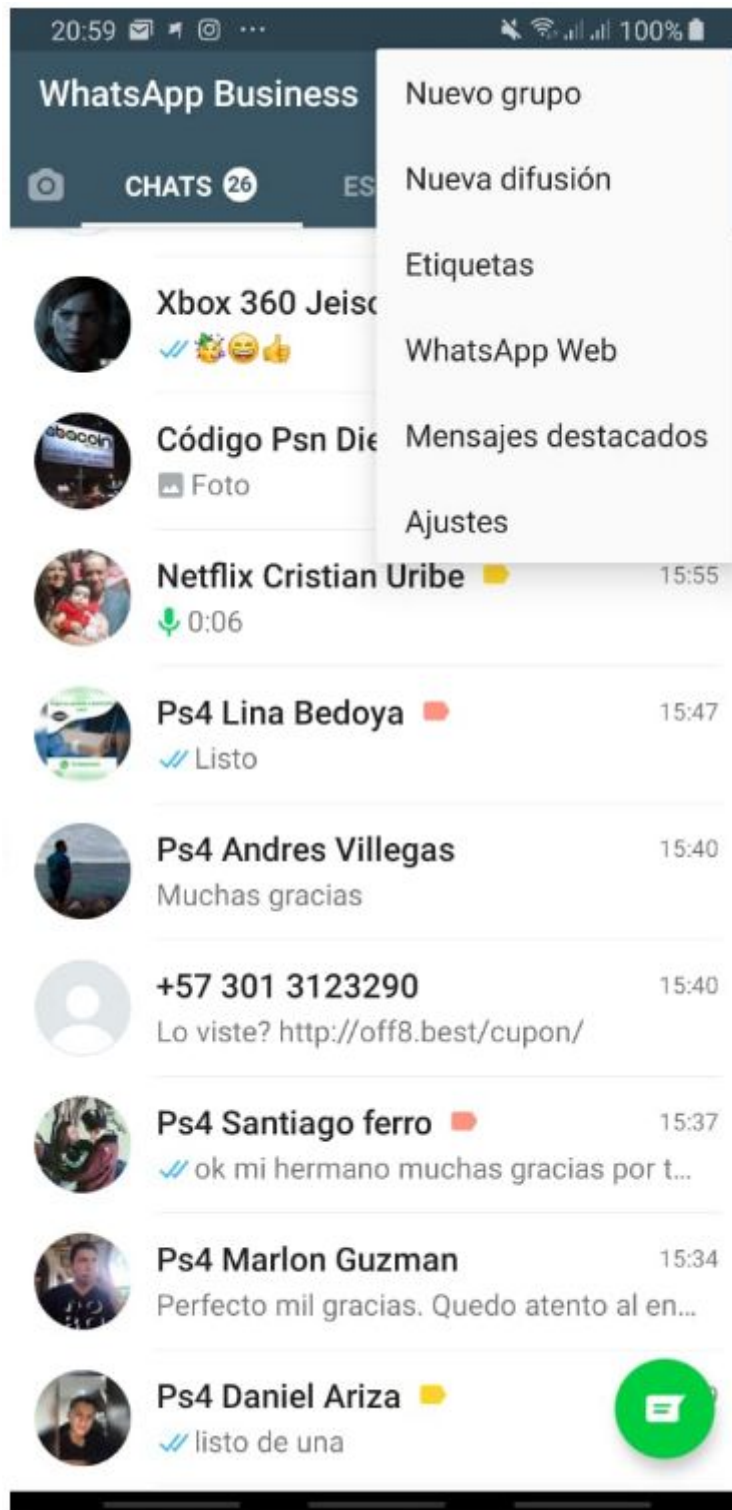


5- Dos integrantes de Zafra podrán contestar a los mensajes de los clientes con Whatsapp Web con esto se podrán contestar desde el teléfono móvil al igual que desde un ordenador con la aplicación abierta en una ventana desde un código QR.

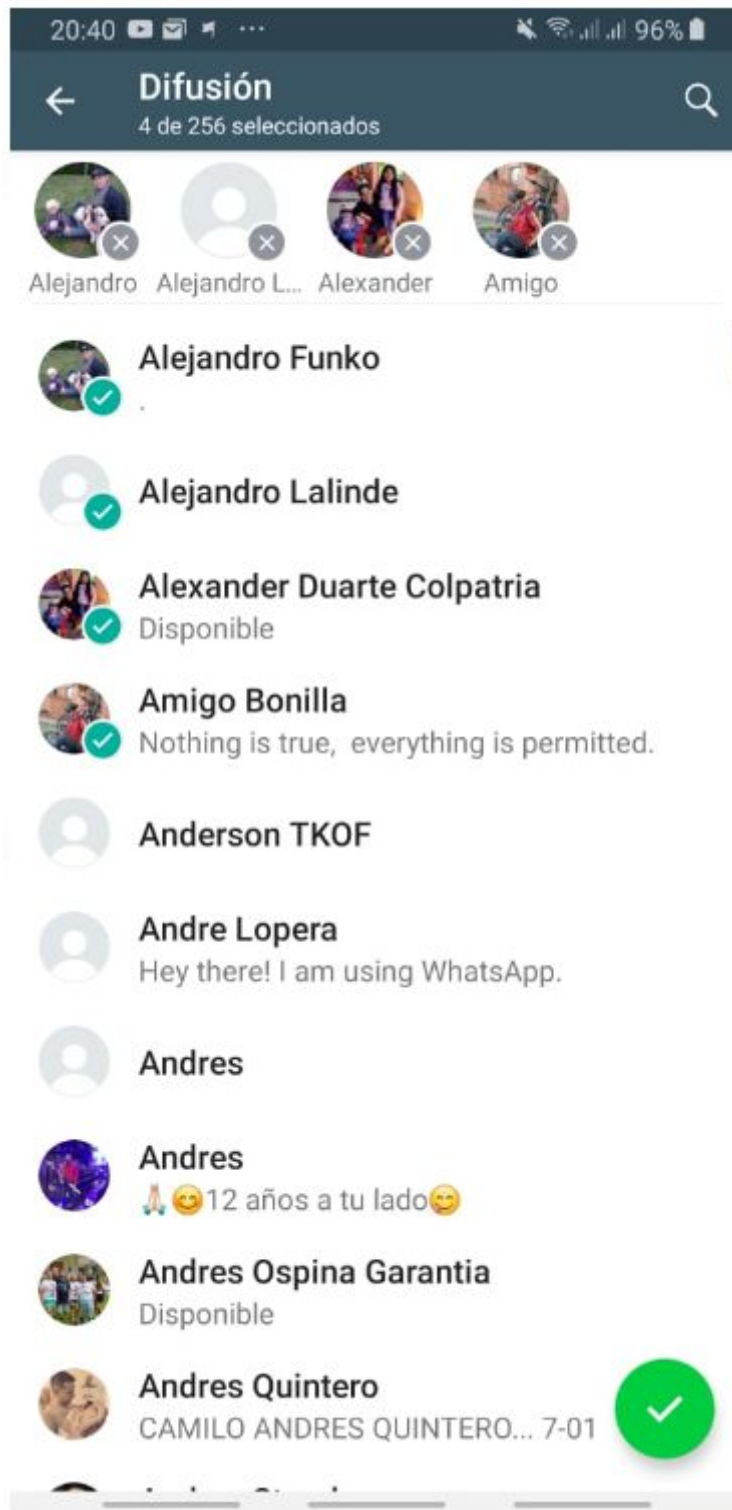


6- Los llamados de acción son una herramienta que sirve para enviar un mensaje a varios contactos a la vez, con lo cual solo seleccionando al contacto este quedará añadido de manera inmediata y recibirá el mensaje al instante, estos mensajes pueden incluir el link de la página web, el horario de atención, el catálogo de productos, una imagen con publicidad para un producto o evento entre otros.

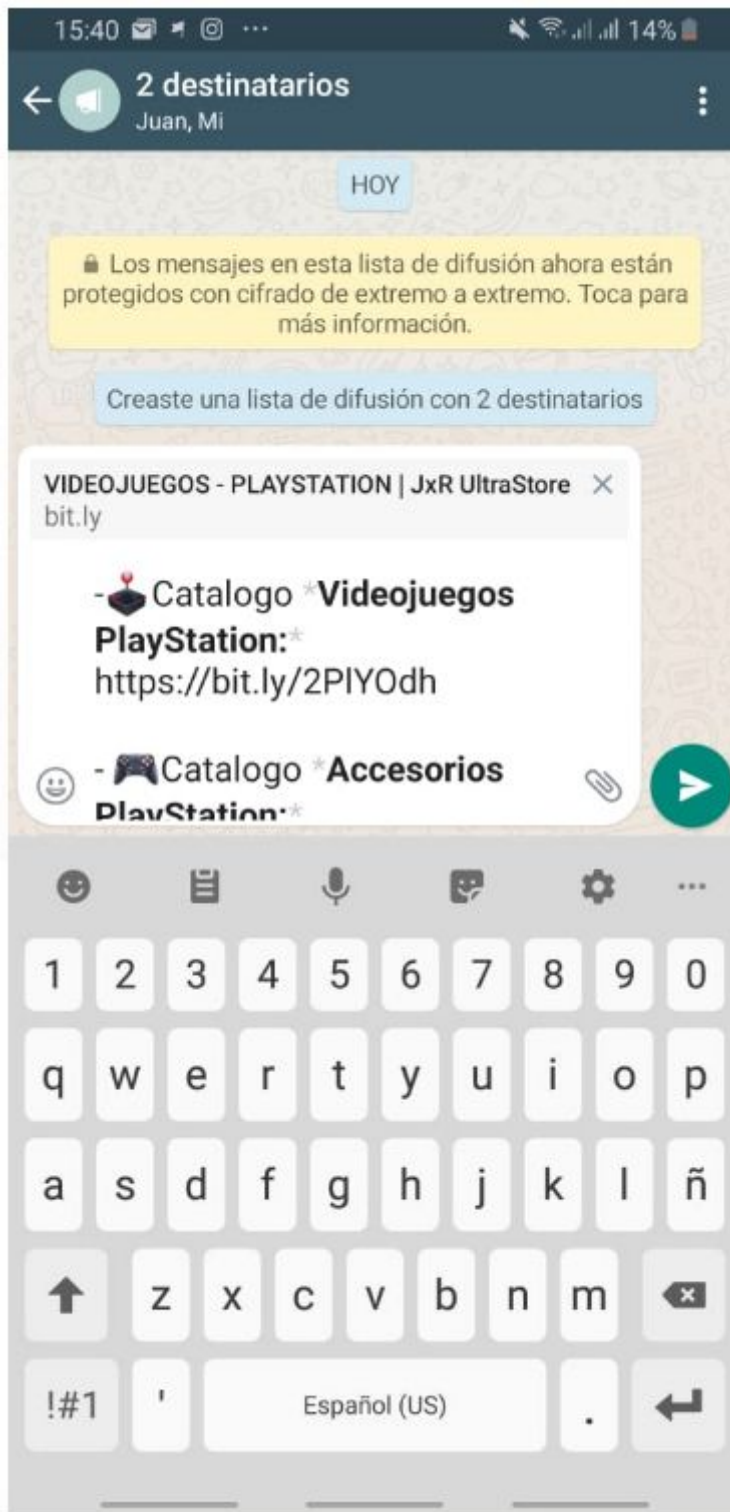
Para poder realizar el llamado de acción solo hay que estar en el menú principal de WhatsApp y presionar los 3 puntos de la esquina superior derecha, allí se desplegará el siguiente menú:



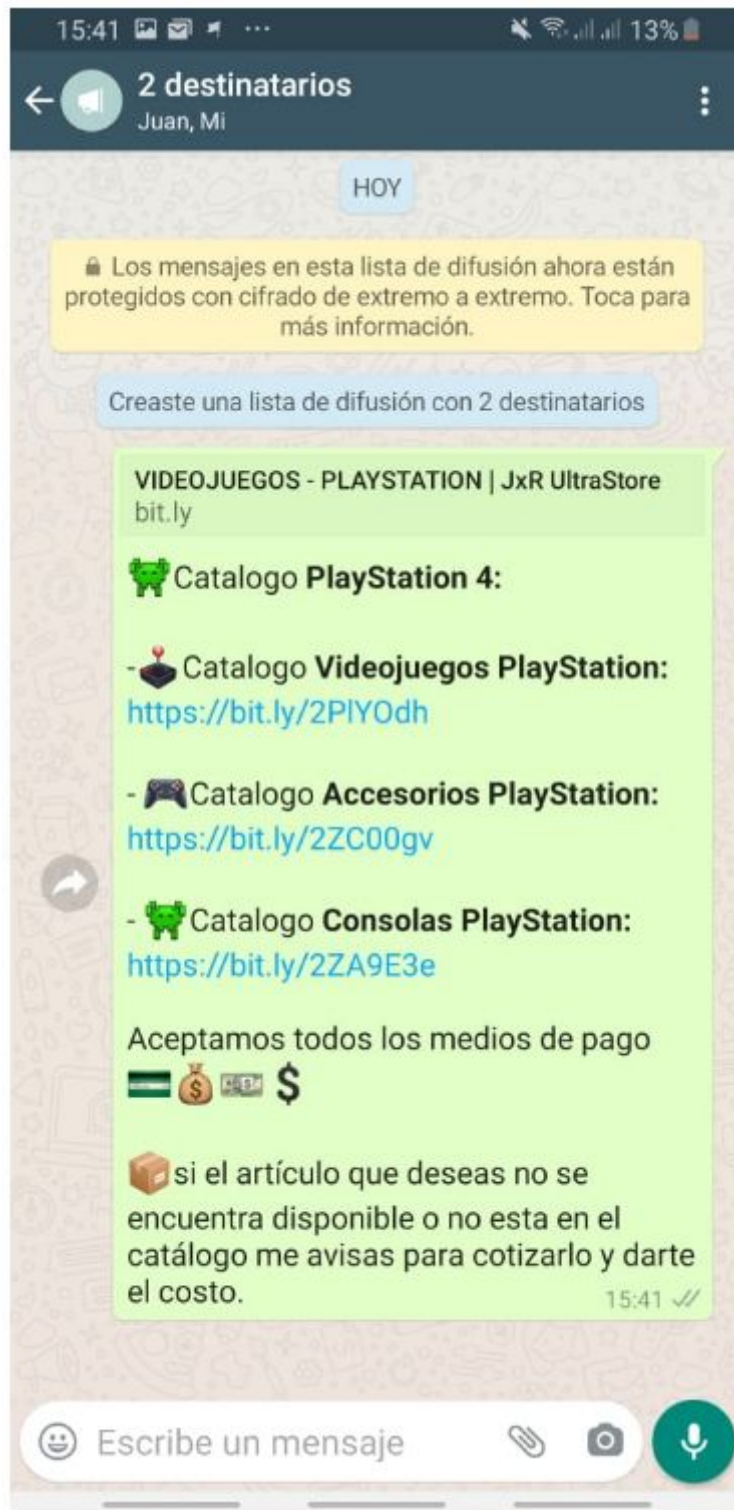
Luego se escoge la opción de nueva difusión donde aparecerán todos los contactos en orden alfabético y se podrá elegir de la lista total todos los contactos a los cuales se les quiere hacer llegar el mensaje,



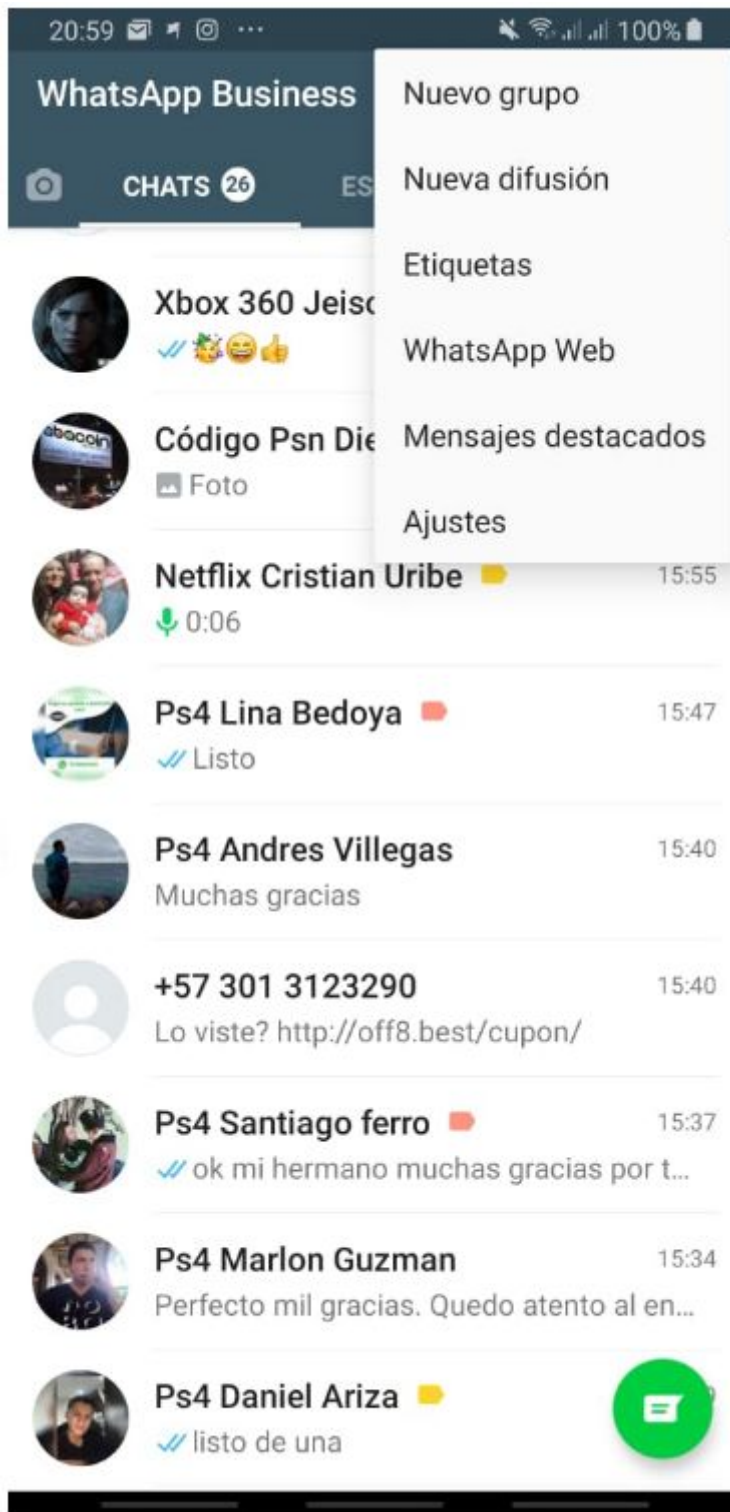
luego de seleccionarlos aparecerá la pantalla convencional de envío de mensajes, donde se escribirá y se enviará el mensaje de la manera tradicional.




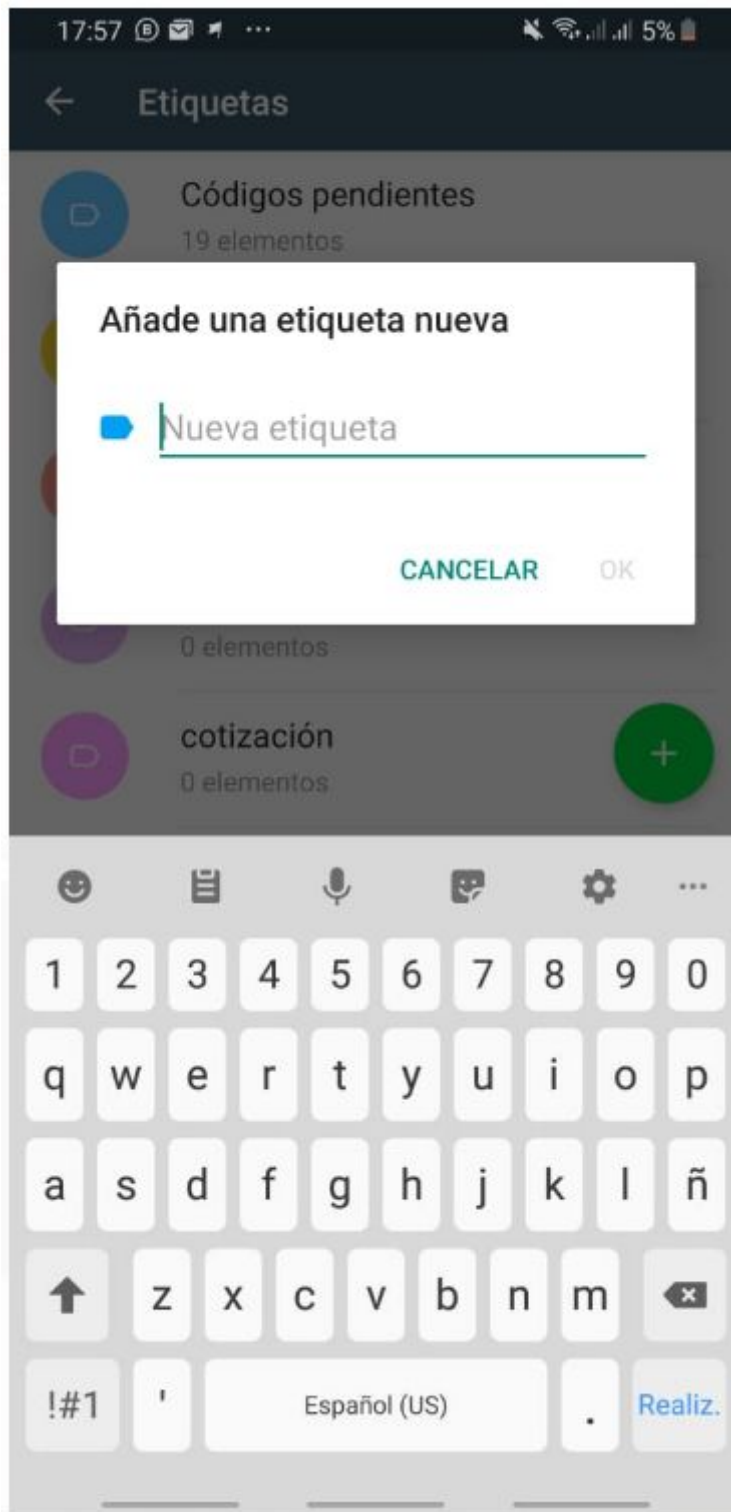
Al realizar el envío de los mensajes estos quedarán agrupados en un solo chat pero cuando los interesados comiencen a responder aparecerán como los mensajes que se reciben normalmente.



7- Ahora tenemos la funcionalidad de las etiquetas las cuales se podrán configurar desde el menú inicial de la aplicación en los tres puntos en la esquina superior derecha:



Al ingresar a etiquetas se podrá crear grupos con los cuales se puede segmentar la base de clientes permitiendo dar un mejor manejo a los mensajes que llegan, estas etiquetas se pueden crear presionando el botón 



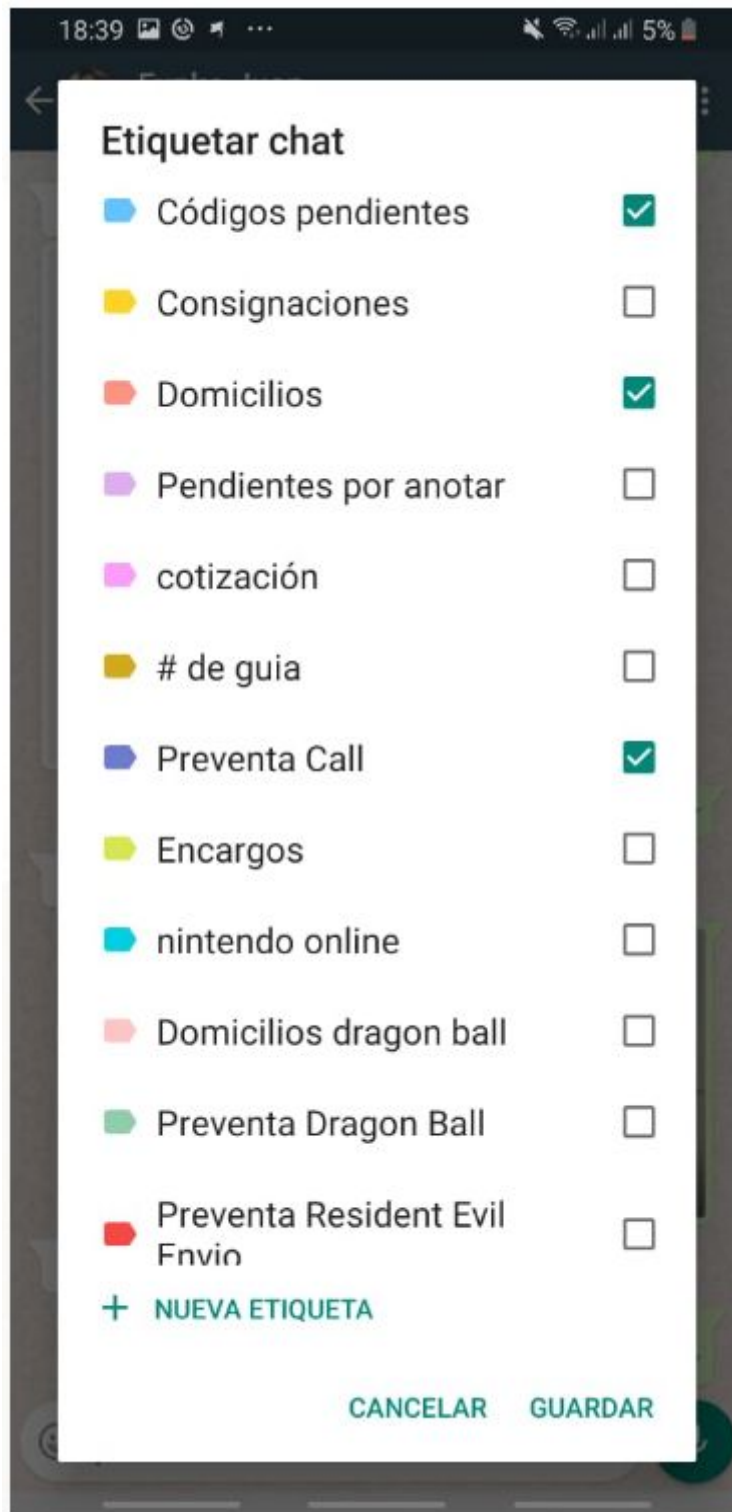
Esto da la posibilidad de crear etiquetas de clientes que realizan cotizaciones, hacen encargos, realizan un pago por algunos de los métodos que a bien se tengan o necesitan servicio a domicilio, las etiquetas al tenerlas organizadas se visualizarán de la siguiente manera:



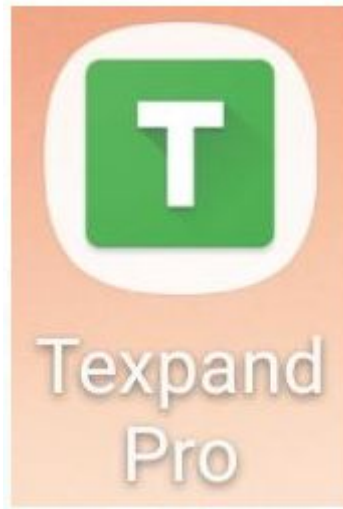
En cuanto a los clientes que queden etiquetados se visualizarán de la siguiente manera en el menú de WhatsApp con el color de la etiqueta seleccionado:



Los clientes no solo se podrán etiquetar en un solo grupo, estos también se pueden etiquetar en varios grupos:



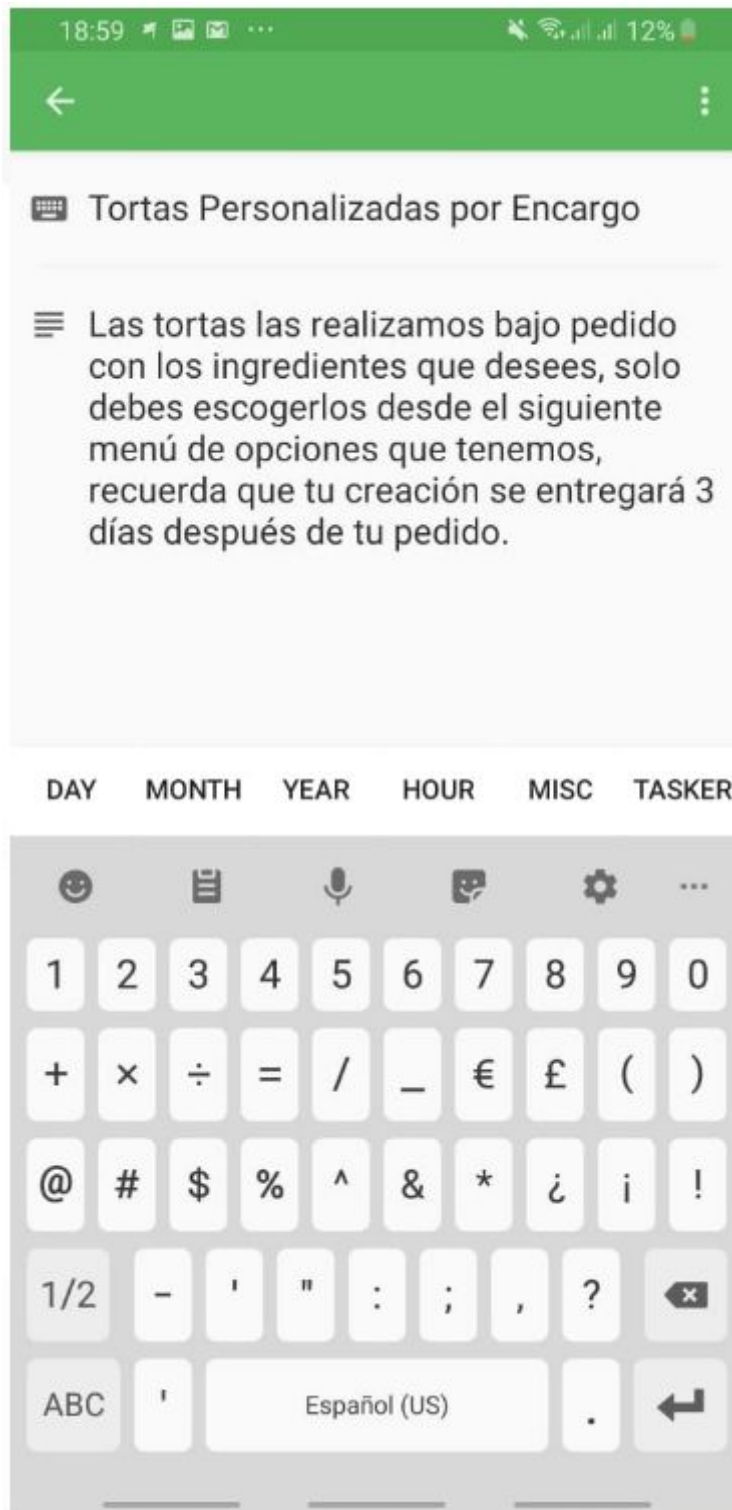
8- Otra funcionalidad que se puede aplicar al WhatsApp empresarial está con la aplicación Texpand Pro con la cual se pueden crear atajos de texto:



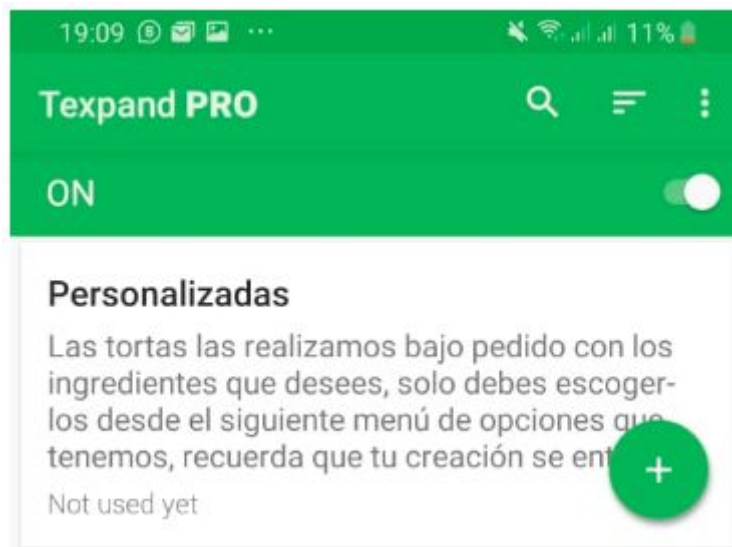
Estos atajos de texto sirven para escribir o responder a ciertas preguntas frecuentes las cuales llegan a diario, dando así la posibilidad de responder con celeridad a las inquietudes que tengan los clientes



Con solo escribir algunas palabras del nombre que se le haya asignado a la frase, estas frases se irán organizando por orden de creación dando así la posibilidad de editarlas cuando se desee



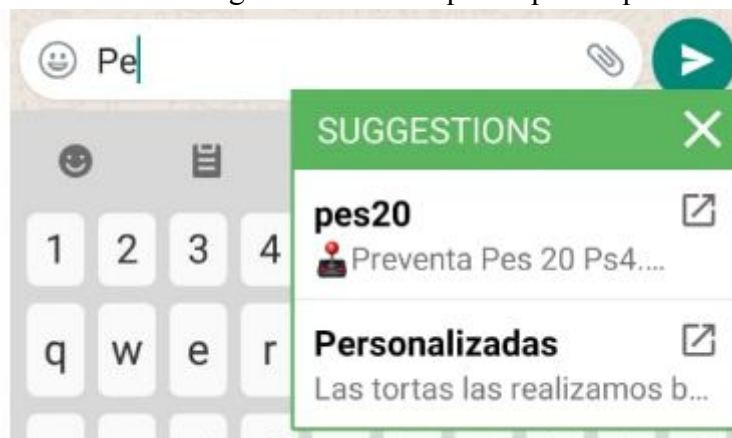
Al crear la frase o editarla solo se necesita retroceder en el dispositivo para guardar los cambios realizados



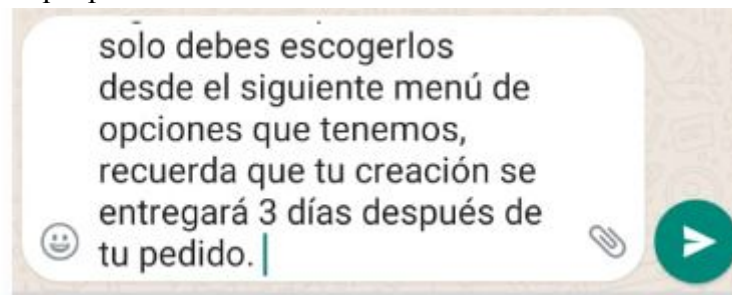
Ahora al estar en el teclado de WhatsApp con solo escribir las iniciales de la etiqueta “Per” este activará un ícono de color naranja:



Al presionar el ícono este nos sugerirá las frases que empiezan por las iniciales escritas:



Si se selecciona la frase titulada “Personalizadas” la aplicación automáticamente insertará el texto que previamente se había escrito:



Con esto al presionar el ícono de enviar el texto quedará enviado al cliente de manera rápida para mejorar los tiempos de respuesta.

Las tortas las realizamos bajo pedido con los ingredientes que desees, solo debes escogerlos desde el siguiente menú de opciones que tenemos, recuerda que tu creación se entregará 3 días después de tu pedido.

19:18 ✓✓



Escribe un mensaje

