GUIOMETRICS

# GUÍA DE FUNCIONAMIENTO DE WHATSAPP BUSINESS

GUIOMETRICS.COM

## ÍNDICE:


1 - Descarga e instalación.

2- Crea el perfil de empresa.

3- Programa las respuestas rápidas y mensajes automáticos.

4-Crea etiquetas y listas de difusión.

5- Estadísticas.

6- RGDP.

7- Ejemplo de uso.

# 1- DESCARGA E INSTALACIÓN DE LA APP

Whatsapp business es una aplicación gratuita que ha sido diseñada para pequeñas y medianas empresas, que a diferencia del Whatsapp normal ofrece herramientas para automatizar, organizar y responder rápidamente a los mensajes.

Lo primero que debes hacer es descargarte la app de Whatsapp business desde Play store, si tienes un Android o desde la App store, si tienes iOS o desde la página de Whatsapp.

**ATENCIÓN**: En un mismo teléfono no puedes tener funcionando a la vez una cuenta de Whatsapp business y otra del Whatsapp estándar.Por lo que, **si quieres conservar los chats y mensajes de tu cuenta antigua de Whatsapp, deberás realizar una copia de seguridad antes de acceder a la nueva app**

**¿Cómo hacerlo?**
En tu dispositivo móvil entra en Whatsapp y selecciona:
Más opciones > Chats > Copia de seguridad







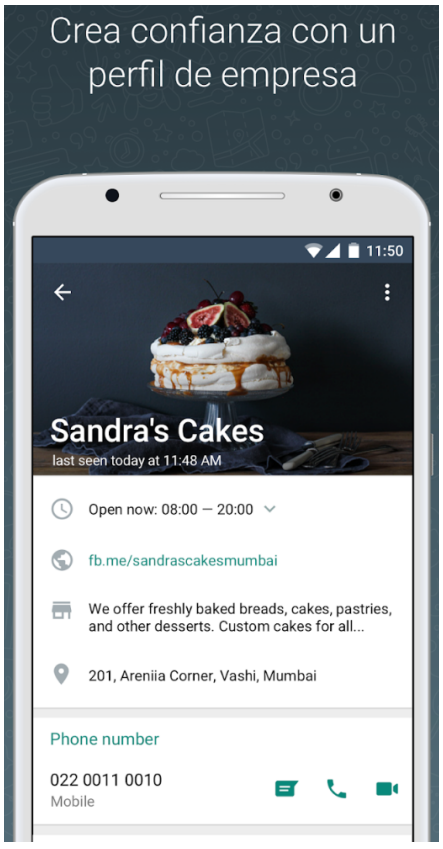




# 2- CREA EL PERFIL DE EMPRESA

Una vez descargada la app, el siguiente paso es crear el perfil de empresa. WhatsApp Business te permite añadir información sobre tu empresa o negocio, como el nombre, el logo, la dirección (para que tu cliente pueda rastrear y encontrar tu tienda a través de Google Maps), el horario, el sector donde opera tu negocio, una pequeña descripción, el correo electrónico o la dirección de tu sitio web.

Cuando los usuarios accedan a tu perfil podrán ver toda esta información sin necesidad de tener que buscarla en otras fuentes.




**¿Cómo se crea y se edita esta información?**

1º- Abre WhatsApp Business y accede a:
Más opciones > Ajustes > Ajustes de empresa > Perfil.
2º- Presiona el botón Editar (situado en la esquina superior derecha).
3º- Rellena los diferentes apartados y al finalizar presiona Guardar.

# 3- PROGRAMA LAS RESPUESTAS RÁPIDAS Y MENSAJES AUTOMÁTICOS

Las **respuestas rápidas** te permiten guardar y volver a usar los mensajes que envías con más frecuencia. De ese modo, puedes contestar preguntas más frecuentes en muy poco tiempo.

En cambio, los **mensajes automáticos** envían un mensaje que previamente has programado cuando el usuario te escribe en determinadas situaciones.

## MENSAJES AUTOMÁTICOS

### MENSAJES AUTOMÁTICOS DE BIENVENIDA

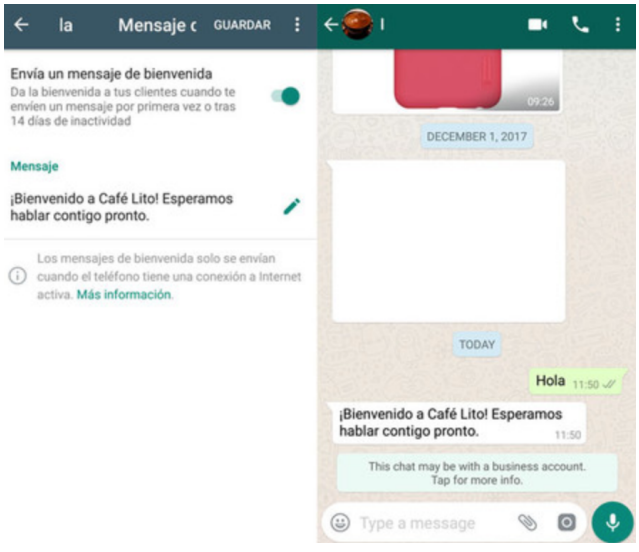
**¿Cuándo se envían?**

Se envían automáticamente a los usuarios que te escriben por primera vez o aquellos que no te hayan escrito en 14 días.

Aunque esto puedes modificarlo para enviarlo solamente a aquellos usuarios que no tengas agregados en la agenda.

**¿Dónde se programan y configuran?**

Más opciones > Ajustes de empresa > Mensaje de bienvenida.



# MENSAJES AUTOMÁTICOS DE AUSENCIA

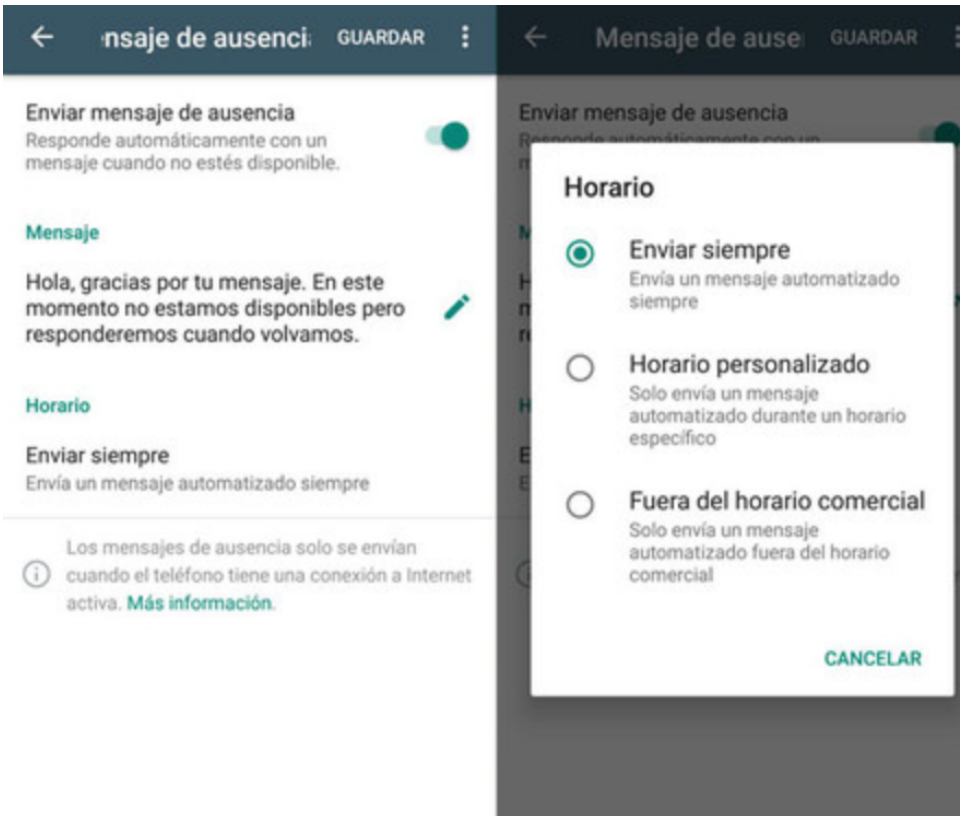
## ¿Cuándo se envían?

Puedes programar que se envíe automáticamente a los usuarios que te escriben:

- Fuera del horario comercial, previamente puesto en el perfil de empresa.
- Fuera de un horario personalizado distinto al de apertura.
- En cualquier momento (útil cuando se cierra por vacaciones).

## ¿Dónde se programan y configuran?

Más opciones > Ajustes de empresa > Mensaje de ausencia



# RESPUESTAS RÁPIDAS

Puedes crear atajos en el teclado para los mensajes que envías con frecuencia. Puedes usar respuestas rápidas con mensajes de texto y multimedia (GIF, fotos y videos).

**¿Dónde se programan?**

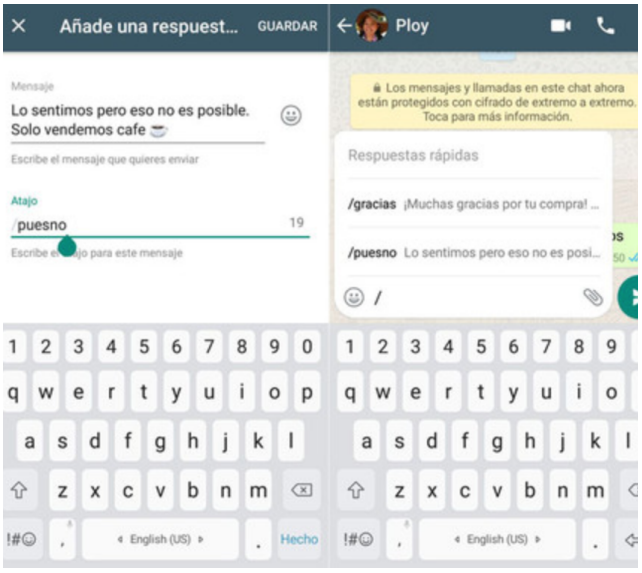
Más opciones > Ajustes de empresa > Respuestas rápidas > Tocar el + (situado en la esquina superior derecha).

**¿Cómo se configuran?**

1º Escribe el mensaje de la respuesta rápida.
2º Establece el atajo del teclado para la respuesta rápida. (palabra o una frase de tres palabras máximo).

**¿Cómo se utilizan?**

1º Abre un chat.
2º En el cuadro de texto, escribe barra / seguida del atajo de la respuesta rápida que ya hayas creado.
3º Selecciona la respuesta rápida. El mensaje de tu respuesta rápida aparecerá en el cuadro de texto por si quieres editar o personalizar antes de enviar.




**ÚTIL para programar mensajes de:**
**- Agradecimiento.**
**- De confirmación de pedido.**
**- De solicitud de valoración en otras plataformas.**

# 4- CREA ETIQUETAS Y LISTAS DE DIFUSIÓN

## ETIQUETAS

Puedes usar etiquetas para organizar tus chats y así poder localizarlos fácilmente. Para ello, puedes crear etiquetas de diferentes colores y etiquetar los chats.
En la propia app de  Whatsapp Business ya vienen algunas etiquetas preestablecidas, aunque puedes cambiarlas por las que desees.

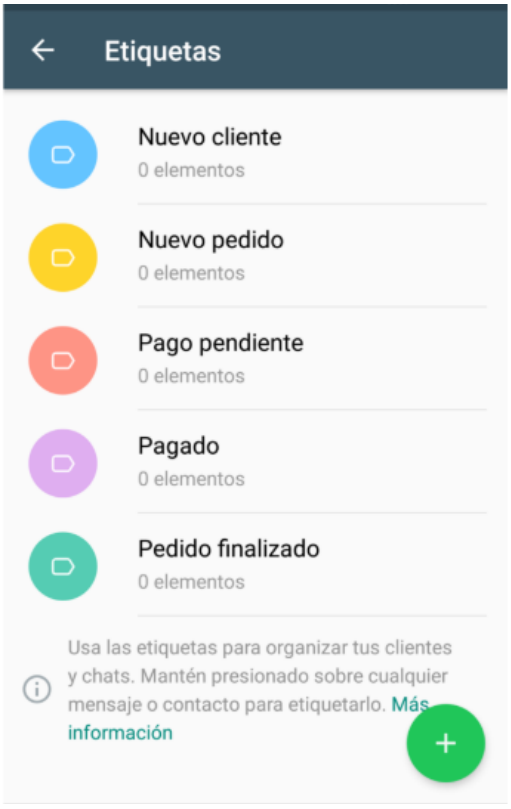
### ¿Cómo se aplican y crean etiquetas?

Mantén presionado el mensaje o el chat que deseas etiquetar > Toca Etiquetas  > Añade una etiqueta existente o configura una nueva.
Podrás seleccionar el color y asignar un nombre a la etiqueta.

### ¿Cómo se puede encontrar los chats y mensajes  etiquetados?

Desde la pestaña de Chats puedes tocar la foto de perfil y de contacto y consultar la etiqueta asociada a este.

O también, desde la pestaña de Chats:
Más opciones > Etiquetas > Toca en la etiqueta de la que quieras conocer el contenido y aparecerá todo lo asociado a ella.



# LISTAS DE DIFUSIÓN

Las listas de difusión se crean para enviar un mensaje a varios contactos a la vez. Aunque hay que tener en cuenta que el mensaje sólo llega si el contacto te tiene guardado. El mensaje de la lista de difusión se enviará de forma individual a cada chat (no crea un grupo).

La ventaja es que los destinatarios quedan guardados. Cuando usas esta lista, puedes volver a difundir otro mensaje a los mismos destinatarios sin tener que seleccionarlos de nuevo uno por uno. Esto puede ser útil a la hora de crear envíos promocionales segmentados a una lista determinada de clientes que comparten algún atributo en común.

**¿Cómo se crean?**

1ª Ajustes > Nueva difusión
2º Seleccionamos los contactos (Será más fácil si están etiquetados).
3º Escribimos el mensaje
4º Envíamos

# ETIQUETAS + LISTAS DE DIFUSIÓN

Puedes crear listas de difusión para contactos con una etiqueta determinada.

**¿Cómo?**

1- Chats > Más opciones > Etiquetas.

2- Selecciona la etiqueta para la que quieres crear una lista de difusión.

3- Toca Más opciones > Enviar mensajes a X etiqueta.

4- Toca el botón verde de confirmación de la esquina inferior derecha de la pantalla para escribir tu mensaje y envía.

GUIOMETRICS

# 5- ESTADÍSTICAS

## ¿Qué estadísticas te ofrece Whatsapp Business?

De momento, ofrece unas estadísticas muy básicas. Te muestra número de mensajes que has enviado, cuántos han sido entregados, cuántos se han leído y cuántos se han recibido.

## ¿Dónde puedes acceder a ellas?

Toca Más opciones  > Ajustes de empresa > Estadísticas



## 6- RGDP

Para usar whatsapp con fines publicitarios hay que tener en cuenta la nueva normativa de la ley de protección de datos para evitar posibles denuncias  y sanciones, deberemos informar al cliente sobre cómo se van a tratar y usar sus datos, además de registrar su consentimiento expreso y facilitarle información sobre cómo darse de baja del servicio.

## 7- EJEMPLO DE USO

Por último, te ponemos unos ejemplos de uso que le podría dar un negocio real a las etiquetas y respuestas rápidas.

Negocio: **COCINETICS**

Un centro formativo que imparte cursos de cocina.

**¿Qué etiquetas podría crear?**

A este tipo de negocio le podría resultar útil crear las siguientes:

-Alumnos.
-Profesores.
-Proveedores.
-Empresas colaboradoras.
- Cursos Oficiales.
-....

**¿Qué listas de difusión podría enviar en función a estas etiquetas?**

-Alumnos: Listas informando sobre nuevos cursos, eventos formativos, visitas de cocineros famosos....
-Profesores: Listas sobre plazos de envío de notas, noticias del centro, plazos para solicitar vacaciones...
-Empresas colaboradoras: Listas sobre apertura de inscripción para solicitar alumnos de prácticas
- ...

**¿Qué respuestas rápidas podría guardar?**

Atajo: */Cuenta*
Respuesta rápida a la solicitud de cuenta de un alumno:
*Para confirmar la inscripción necesitamos que realices el ingreso en la siguiente cuenta xxxx. Una vez realizado, nos deberás de enviar una foto del justificante del ingreso. Muchas gracias.*

Atajo: */Trámite*
Respuesta rápida a la consulta de por dónde realizar un trámite determinado:
*El proceso de inscripción se tiene que realizar a través de nuestra página web. Para ello deberá de acceder al siguiente enlace: www.... y seguir las instrucciones que encontrará.*

Atajo: */Gracias*
Respuesta rápida a un alumno que pregunta sobre los cursos disponibles:
*Muchas gracias por contactar con nosotros e interesarte por nuestros cursos.*

GUIOMETRICS

GUIOMETRICS.COM

CONVERTIMOS DATOS EN SOLUCIONES.