



EBOOK

WHATSAPP BUSINESS

2024

Tudo o que você precisa saber para tirar o máximo proveito desta ferramenta e potencializar seu negócio.





Com o WhatsApp Business, as empresas têm uma nova maneira de se conectar com seus clientes e aumentar suas vendas.

As atualizações regulares da plataforma trazem ainda mais recursos e oportunidades para os empreendedores que desejam aproveitar ao máximo essa ferramenta.

Uma das principais vantagens do WhatsApp Business é a capacidade de se comunicar com os clientes de forma rápida e fácil.

Aprimorando cada vez mais a interação do cliente com o produto, serviço e as demais soluções que este pode encontrar em sua empresa.

Deste modo, torna o acesso mais fácil, ágil e próximo por diversas ferramentas e atualizações que a cada ano se aprimoram com o propósito de gerar novas oportunidades.



Para alcançar e aproveitar das ferramentas que a plataforma disponibiliza, primeiro precisamos criar o nosso perfil e configurá-lo de uma maneira na qual centralizemos as informações mais importantes sobre o nosso negócio para gerar credibilidade e agilidade.

Nos próximos passos vamos ver como criar o seu perfil e inserir as principais informações.

1- Configurar o WhatsApp Business de forma correta

1.1. Criando um WhatsApp Business do início:

Para começar, você precisa ir à loja de aplicativos disponível no seu celular (Apple Store ou Play Store) e pesquisar por WhatsApp Business. Você, então, poderá fazer o download gratuitamente e começar a configurar o seu perfil comercial no aplicativo.

Feito isso, o aplicativo vai pedir o seu número. Basta inseri-lo e esperar pelo código de 6 dígitos que será enviado por SMS para o seu celular. Confirme o código e aceite as permissões requeridas.



Caso você já tenha utilizado esse CHIP, o Whatsapp pode te oferecer a opção de backup, onde você consegue resgatar conversas que já tenham ocorrido utilizando esse número.

Idealmente, o seu perfil no business deveria ser feito com um chip e número somente para ele, já que esse se torna um número comercial., que estará interligado com seu Instagram, Google, Site, Perfil de Empresa e demais plataformas.



1.2 Deixando seu perfil mais completo.

É de extrema importância que seu perfil esteja completamente completo e faça sentido com a sua empresa. Isso porque um perfil completo e atualizado, acaba trazendo credibilidade e confiança, principalmente para um primeiro contato que chega.

Um dos pontos chave é: a sua foto de perfil. Optando sempre pela profissionalidade, neutralidade, você pode utilizar de fundos branco ou neutros, e se possível, usar a image da sua marca com logotipos.

Confira um exemplo:





Escolhida a foto, você vai inserir o seu nome, ou o da sua empresa, e, no campo abaixo, escolher qual o ramo de atuação e o seu endereço comercial.

Nos próximos campos, preencha todas as suas informações: horário de atendimento, e-mail, endereço (a não ser que a empresa seja online) e website.

Quanto mais específico e detalhado o seu perfil for, mais credibilidade sua empresa transmitirá. Lembre-se que o Whatsapp Business será uma das principais portas de entrada do seu negócio, então é fundamental preencher todos os campos disponíveis.

Não se esqueça; o Whatsapp Business é a porta da frente da sua empresa. Seja claro e objetivo.

Confira na imagem:



MARKETING DIGITAL
CONNECTACOM



A **A** **G** **E** **N** **C** **I** **A** **D** **E** **M** **A** **R** **K** **E** **T** **I** **N** **G** **D** **I** **G** **I** **T**
A **L** **F** **O** **C** **A** **D** **A** **E** **M** **I** **N** **T** **E** **L** **I** **G** **E** **N** **C** **I** **A**
D **E** **D** **A** **D** **O** **S** **E** **P** **E** **R** **F** **O** **R** **M** **A** **N** **C** **E**.



Agência de marketing, Publicidade/marketing,
Serviço de marketing na internet



Endereço comercial



Domingo Fechada



Segunda-Feira 09:00 - 18:00

Terça-Feira 09:00 - 18:00



2- Destacar a sua empresa com as ferramentas comerciais

Agora que você já criou e configurou o seu WhatsApp Business, chegou a hora de entender como funcionam as suas principais funções comerciais, para que você possa aproveitá-las 100% no seu negócio.

Para acessar, siga as instruções abaixo: 1 - Acesse os três pontinhos no canto superior direito do aplicativo:





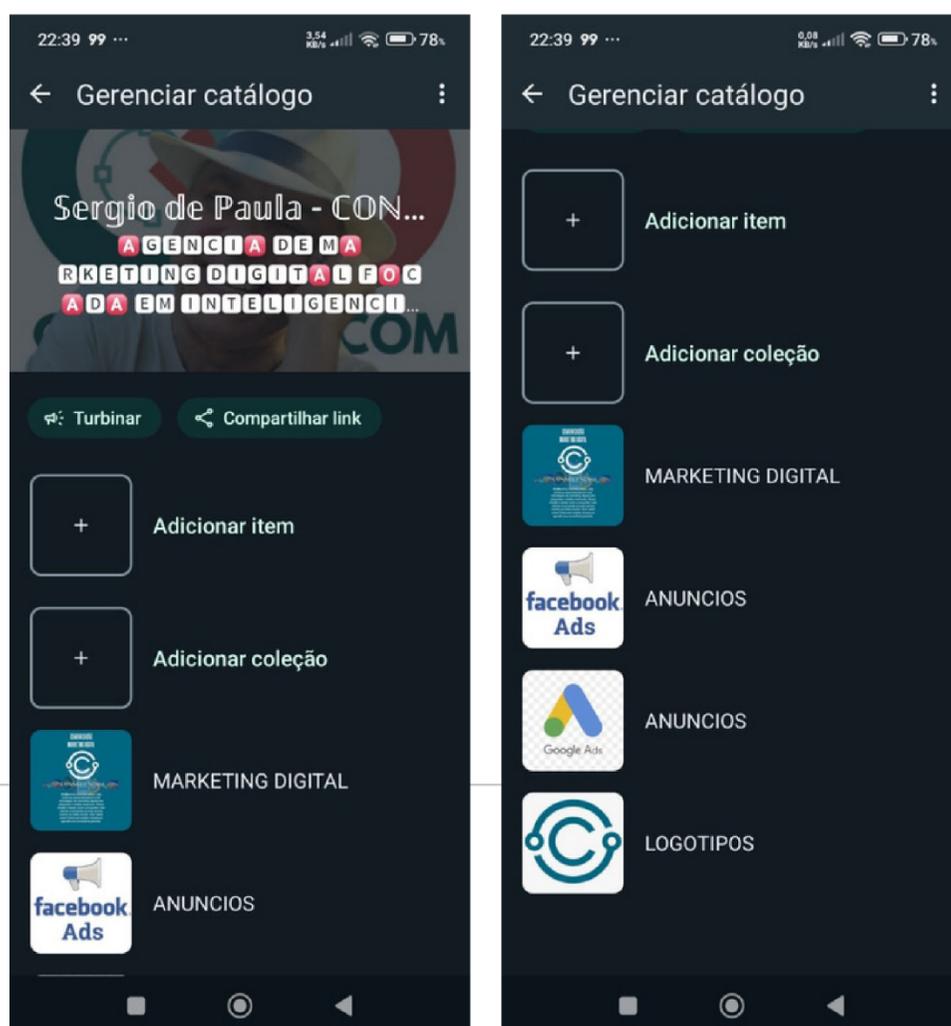
2 - Selecione “Ferramentas Comerciais”





2.1 Catálogo

Uma excelente ferramenta do WhatsApp Business, principalmente para quem trabalha com e-commerce, é o catálogo. Lá, você exibe todos os seus produtos e/ou serviços para os clientes que você entrar em contato, podendo escolher até 10 imagens para cada item.



A Connectacom recomenda que você não coloque preço nos itens do seu catálogo. Mas dependendo do nicho, vale a pena!



Dessa forma, você estimula a curiosidade dos seus clientes em potencial, que vão entrar em contato com você para que, aí sim, vocês passem a conversar sobre os valores.

2.2 Etiquetas

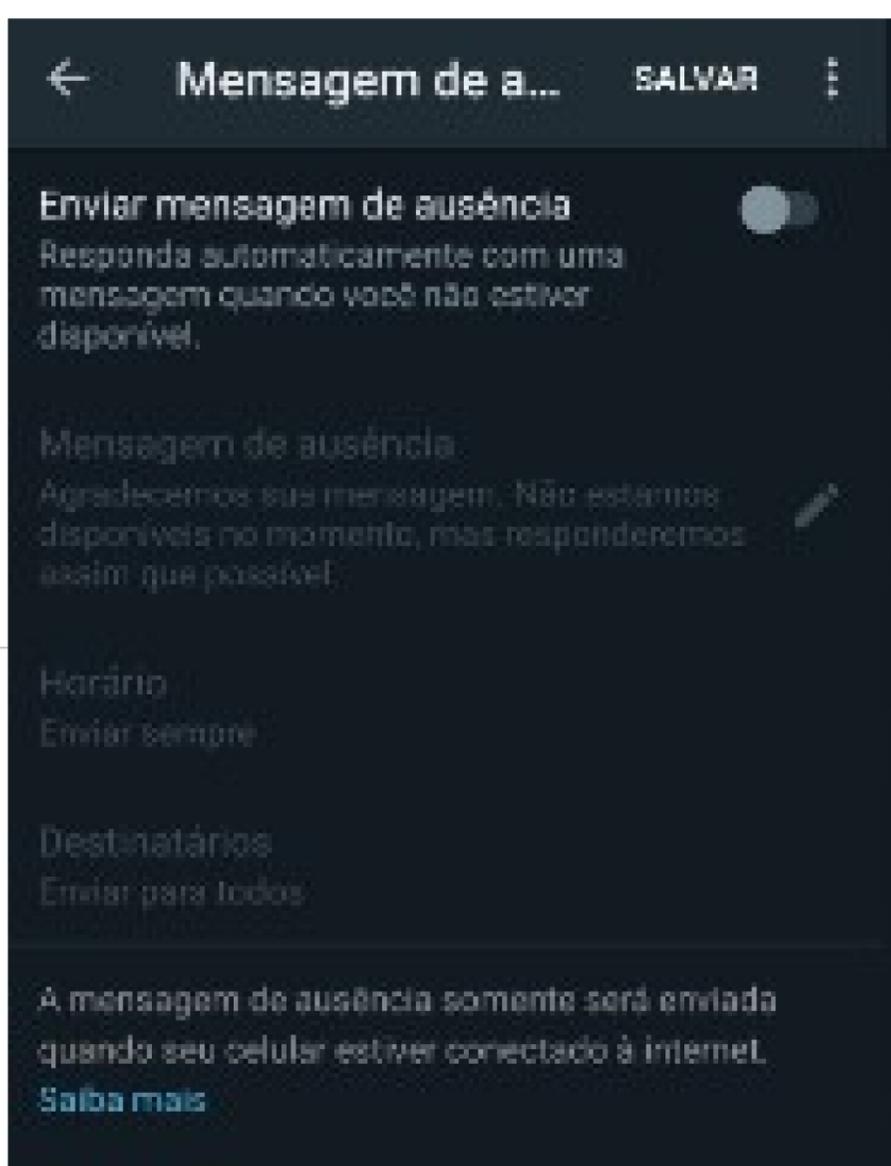
Outro recurso bastante prático do WhatsApp Business são as etiquetas. Com ele, é possível organizar, categorizar e acessar de forma rápida as suas conversas.





2.3 Mensagens automáticas

Para facilitar a interação com os seus clientes, o WhatsApp Business permite que você envie mensagens automáticas em diferentes etapas do relacionamento com o seu cliente: mensagem de ausência, mensagem de saudação e respostas rápidas.





Por último, as respostas rápidas servem para que você ou o seu funcionário não precisem digitar mensagens que são usadas. Dessa forma, você pode cadastrar palavras-chave que funcionam como atalhos para as mensagens que você pré-definir, sem que você precise digitar a mensagem completa toda vez.





Com a opção de mensagem de ausência, você programa uma mensagem automática que será enviada sempre que um lead entrar em contato e você não estiver disponível. Você pode usar a mensagem para esclarecer sobre os horários de atendimento e dizer para o cliente aguardar pelo seu retorno, para que você possa atendê-lo. Já a mensagem de saudação serve como uma primeira interação sua com o lead. Deve ser, de preferência, uma mensagem simples, agradecendo o contato do cliente e perguntando como você pode ajudá-lo. Confira um exemplo da Casa do ADS:





Agora que você já conhece as funcionalidades da ferramenta, você já pode criar ou alterar o seu perfil e começar a utilizar. Mas antes, não se esqueça:

Pessoas gostam de falar com pessoas, priorize o atendimento humanizado. As mensagens automáticas definitivamente tem o seu valor, mas o seu atendimento não pode se resumir somente a isso! Leve isso em conta. Você pode utilizar: Scripts personalizados com o nome do cliente.

Analise o perfil do cliente que entra em contato com você, para alguns os recursos de voz (áudios, ligações) podem ser um diferencial.

Seja atencioso, e estipule um tempo médio para resposta, os clientes que entram em contato com você podem necessitar de agilidade no atendimento. Quanto mais rápido, melhor.

Seja proativo. Tente antecipar a necessidade do cliente, oferecendo sugestões úteis e interessantes. Use emojis e imagens. Acredite, a interação humanizada com recursos não verbais é extremamente positivo, seja espontâneo na medida certa. Ofereça suporte técnico. Se a sua empresa vende produtos ou serviços que precisam de algum tipo de suporte técnico, certifique-se de que sua equipe está pronta para fornecer as informações necessárias aos seus clientes.

ATUALIZAÇÕES 2024

NOVIDADES WHATSAPP BUSINESS





Canais

Os canais do WhatsApp foram um das maiores novidades do WhatsApp em 2023. Se você ainda não conhece ou não usou o recurso, veja a seguir o que são os canais, como eles funcionam e como as empresas se beneficiam com eles. Em 2023, a Meta estreou canais em dois de seus produtos: os canais do Instagram e os canais do WhatsApp.

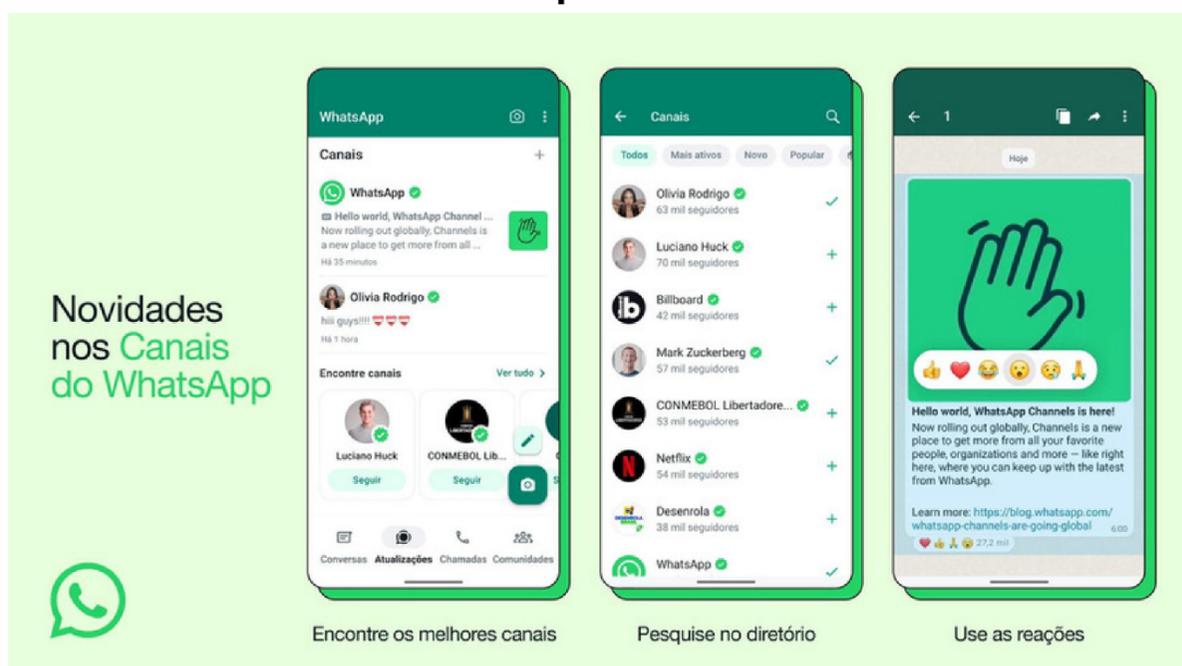
Os canais mais populares do WhatsApp, como Real Madrid e Netflix, já têm milhões de seguidores. De acordo com a Meta, aproximadamente **7 bilhões de mensagens por dia** são processadas nos canais do WhatsApp.



Canais

Os canais do WhatsApp permitem que as empresas enviem mensagens para um grande número de clientes de uma só vez. Essa forma de mensagem em massa facilita a comunicação e economiza recursos, pois só é preciso uma mensagem para atingir muitas pessoas de uma só vez.

A princípio os canais são exclusivos para a comunicação unilateral, ou seja: apenas os administradores dos canais podem enviar mensagens. A interação dos seguidores ainda é muito limitada: responder a uma mensagem com emojis ou responder enquetes.





Quais são os principais recursos dos canais do WhatsApp?



Administradores

Os canais do WhatsApp podem ter até 16 administradores, algo que agiliza o gerenciamento de canais com muitos seguidores.



Mensagens de voz

Os administradores de canais agora podem enviar mensagens de texto e de voz. O recurso de áudio é interessante para os influenciadores, que podem se aproximar de seu público.



Enquetes

As enquetes melhoram a interação dos seguidores do canal do WhatsApp, já que o público ainda não pode enviar mensagens nos canais do WhatsApp.

Links, gifs e imagens

Além de texto e voz, as empresas e os influenciadores podem compartilhar links para seus sites, gifs ou imagens nos canais do WhatsApp.



Status no Whatsapp

Os seguidores podem compartilhar mensagens dos canais em seus status do WhatsApp. O recurso permite a disseminação de conteúdo relevante, aumentando o alcance dos canais;



Conta Verificada

Novidade ainda em desenvolvimento.

A ideia é que as empresas com uma assinatura do Meta Verified também possam pagar para obter seu selo de verificação.

Esse será um recurso opcional e estará disponível apenas para empresas.



Onde encontrar os canais do WhatsApp?

Os novos canais do WhatsApp não serão exibidos entre as conversas com amigos, familiares ou empresas. Em vez disso, os canais do WhatsApp aparecerão na guia "Atualizações", onde as pessoas já vem as atualizações de status de usuários e usuárias. A aba Atualizações passa a ter um menu de busca para que as pessoas possam procurar pelos canais que querem seguir.

Assim, bastará procurar pelo nome da empresa, time favorito ou canal de notícias para então passar a segui-los.



Perfis Whatsapp

Celular Android pode ter dois números de WhatsApp no mesmo celular. Isso facilita a mudança entre contas diferentes, como a do trabalho e a pessoal.

Os usuários não precisam mais fazer logout todas as vezes, carregar dois telefones ou se preocupar com o envio acidental de mensagens da conta errada.





Como usar?

Para configurar uma segunda conta, o usuário precisará de um segundo número de telefone e um cartão SIM, ou de um telefone que aceite multi-SIM ou eSIM. Basta abrir as configurações do WhatsApp, clicar na seta ao lado do seu nome e clicar em “Adicionar conta”. Você pode controlar suas configurações de privacidade e notificação em cada conta.

A novidade parece ser uma ação do WhatsApp para impedir o avanço de versões não oficiais do WhatsApp, como o WhatsApp GB e o WhatsApp Plus, que prometem recursos como esse. O que muitas pessoas e empresas não percebem é que, ao usar essas contas piratas, elas correm o risco de ter seu WhatsApp bloqueado.



Anúncios

Os anúncios do WhatsApp são anúncios no Facebook e em Instagram com um botão Enviar mensagem que direciona os potenciais clientes para conversarem com uma empresa no WhatsApp. Note que não são anúncios no WhatsApp, uma vez que o Meta não permitiu a publicidade no WhatsApp.

Os anúncios que clicam no WhatsApp podem ser apresentados em vários locais no Facebook e em Instagram, incluindo as Stories do Facebook, o Feed de notícias, o Marketplace, os Reels, a Coluna da direita, a Caixa de entrada do Messenger, o Feed de Instagram e as stories de Instagram. Vejamos de seguida como funcionam.



Como é que funciona?

Quando os clientes potenciais clicam no anúncio, são levados diretamente para a caixa de entrada do WhatsApp para iniciarem uma conversa com a sua empresa. As conversas iniciadas através de um anúncio do WhatsApp vêm com uma mensagem pré-preenchida que diz "Vi isso no Facebook", que pode ser editada ou removida, juntamente com um hiperlink para o anúncio. Os contatos também podem optar por enviar uma mensagem personalizada. Mais importante ainda, estas conversas só se tornam visíveis para as empresas após os contatos terem enviado uma mensagem, indicando o seu consentimento e interesse, também conhecido como opt-in.



Como é que funciona?

Quando os clientes potenciais tiverem optado por participar, o contato pode ser iniciado.

Dica: Uma vez que o cliente potencial deu o primeiro passo para te enviar uma mensagem, significa que ele está no pico de interesse, responda imediatamente e maximize a oportunidade de conversão.

