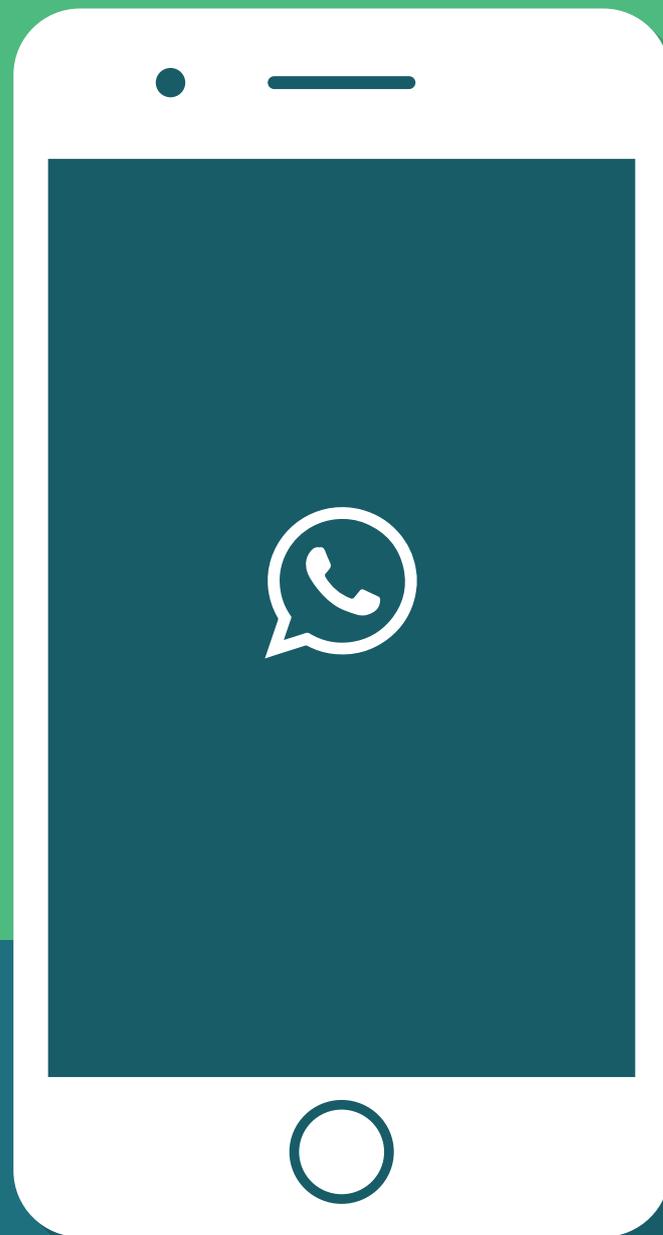


INTRODUÇÃO AO
**WHATSAPP
BUSINESS**



WhatsApp Business



O QUE É O WHATSAPP?

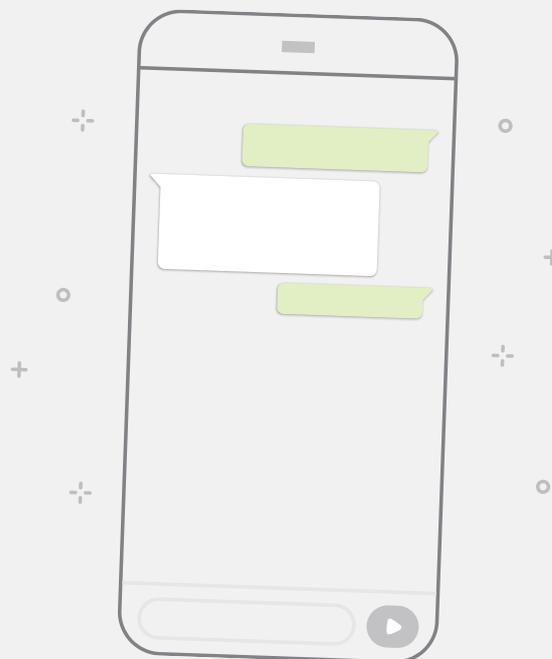
O WhatsApp é uma ferramenta gratuita para dispositivos móveis e desktop que permite que você se conecte diretamente com as pessoas por meio de mensagens de bate-papo.

O WhatsApp usa a conexão de Internet de seu telefone, de modo que você evite as taxas de SMS. Através do aplicativo é possível enviar mensagens e fazer ligações de voz para seus amigos, familiares, clientes gratuitamente, mesmo que eles estejam em outro país.

Um benefício do WhatsApp é que ele pode ser mais adequado para alcançar pessoas com baixa conectividade.

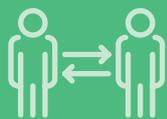
O app foi idealizado por Jan Koum que estava insatisfeito com o excesso de mensagens em seu e-mail e também pela perda de ligações importantes. Com o passar do tempo o app foi se modernizando e se atualizando até se tornar uma ferramenta de troca de mensagens, sem custo e muito mais rápido uma vez que a mensagem vinha pela internet. A simplicidade sempre foi um fator primordial para o aplicativo, o que o tornou tão popular nos EUA, América latina e Índia.

O WhatsApp é uma maneira rápida, simples e confiável de trocar mensagens com qualquer pessoa no mundo. A ferramenta cria “salas digitais” onde as pessoas têm controle sobre as conversas privadas e pessoais. Já são mais de 1 bilhão de contas do WhatsApp ativas todos os dias e 2 bilhões de minutos em chamadas por dia.



Pesquisa realizada pela consultoria Analysis Group aponta que um em cada três usuários do aplicativo aproveitam para se comunicar com estabelecimentos comerciais e profissionais liberais através da ferramenta.

Já o estudo da Morning Consultant – O impacto econômico do WhatsApp no Brasil revela que:



87%

das PMEs acreditam que aplicativo auxilia na comunicação com clientes



81%

afirma que o Whatsapp contribui para o crescimento da empresa



75%

das empresas que usam o aplicativo afirmam que ele viabiliza vendas em outras cidades, estados e países



61%

contrataram mais funcionários devido ao crescimento do negócio desde que começaram a usar a plataforma





Enviar mensagens se tornou um componente indispensável da forma como nos comunicamos. Vivemos em uma era de conversas imediatas e personalizadas.

O envio de mensagens não é uma moda passageira, trata-se de uma realidade, em escala global e massiva. É dessa forma que as pessoas passam a maior parte do tempo mantendo contato. Isso está substituindo outras formas de comunicação e transformando a natureza da comunicação diária de bilhões de pessoas ao redor do mundo.

As empresas têm uma grande oportunidade se investirem na criação de uma jornada do consumidor mais simples por meio de mensagens. A experiência que uma marca proporciona é muito importante para os clientes.

Com base em pesquisas com consumidores realizadas globalmente, sabemos que:

- 89% das pessoas esperam receber uma resposta das empresas dentro de 24 horas
- 80% dos consumidores afirmam que a experiência que uma empresa fornece é tão importante quanto seus produtos ou serviços
- 52% dos consumidores pesquisados mudaram para uma marca ou prestador de serviços da

concorrência devido a um mau atendimento ao cliente. O que significa que a lealdade deles em relação a uma marca ou serviço podem mudar com base na experiência de atendimento ao cliente. Por outro lado, isso tem o potencial de fazer com que as marcas desenvolvam um fator de “perdurabilidade” com os clientes por meio de um bom atendimento.

A versão Business da ferramenta foi criada a pouco mais de um ano, porém apenas uma fração das empresas usuárias está no Brasil, mostrando uma falta de conhecimento do empreendedor em relação a sua importância. É um aplicativo que parece ter sido pensado especificamente para o micro e pequeno empreendedor já que facilita a comunicação para o fechamento de vendas e relacionamento com o cliente.

No Brasil são mais de 99 milhões de usuários ativos por mês sendo menos de 5 milhões o número de contas Business. Isso corresponde a apenas um terço se comparado ao número de empresas legalmente estabelecidas no Brasil. O número fica ainda mais expressivo quando comparado ao número de empresas informais existentes no país.

Visualmente falando ele é muito similar ao Whatsapp Messenger (tradicional) o que proporciona uma maior

comodidade e navegação já que também se torna intuitiva a usabilidade. Entretanto ele possui funcionalidades que facilitam a vida do empresário. Confira:

PERFIL COMERCIAL

Com os perfis comerciais, você pode criar um perfil com suas informações úteis básicas como:

- horário de funcionamento;
- endereço do site/redes sociais/e-mail;
- segmento;
- descrição da empresa;
- endereço físico (é possível até indicar diretamente com link para um mapa)



FERRAMENTAS DE MENSAGENS

Neste recurso, é possível criar mensagens instantâneas e salvá-las para usar posteriormente. Faça isso com as mais usadas, por exemplo, caso o cliente mande um “oi”, você pode deixar já registrado um texto de boas-vindas. Também é muito útil para quando você estiver ausente ou ocupado.

MENSAGEM DE SAUDAÇÃO

Com uma mensagem de saudação, você pode criar uma saudação de boas-vindas para apresentar as pessoas ao seu negócio. Ela será mostrada sempre que alguém iniciar uma conversa com você. Pode ser personalizada de acordo com seu negócio e enviada para todas as pessoas que entrarem em contato, para todos os novos contatos que ainda não estão na sua agenda, para apenas um grupo de pessoas da sua lista ou até mesmo para aquele cliente específico tornando a sua comunicação muito mais rápida e eficaz.

MENSAGEM DE AUSÊNCIA TEMPORÁRIA

Com as mensagens de ausência, você pode definir uma mensagem automática quando não puder

responder, para que as pessoas saibam quando esperar uma resposta. Criada de forma personalizada pode ser enviada sempre, dentro de um horário predeterminado ou também quando fora do horário padrão de atendimento.

RESPOSTAS RÁPIDAS

As respostas rápidas permitem que você salve e reutilize as mensagens que envia com frequência, para responder facilmente e sem demora às perguntas mais comuns. Essa função permite não apenas mandar um texto, mas também uma imagem que pode facilitar muito o entendimento da outra ponta da conversa.

RÓTULOS

Com os rótulos, você pode organizar seus contatos ou bate-papos, para que possa encontrá-los facilmente depois. Ajudam a organizar contatos ou conversas com etiquetas de identificação. Cada etiqueta terá uma cor diferente. Exemplos de etiquetas são “novos contatos”, “pago”, “pendente”, etc.

LINK CURTO

Com o link curto, forneça aos clientes um URL curto que eles possam usar para iniciar um bate-papo

no WhatsApp com você. É possível criar um link para enviar a novos potenciais contatos que receberão uma mensagem padrão, personalizada por você ao abrirem o link.

CATÁLOGO DE PRODUTOS

Catalogo que é uma das funcionalidades mais recentes que permite o empresário criar a lista de produtos/serviços que atua, colocando 10 imagens, um título, uma descrição, um código e até um link para pagamento que pode ser desde um site até um sistema de pagamento direto.

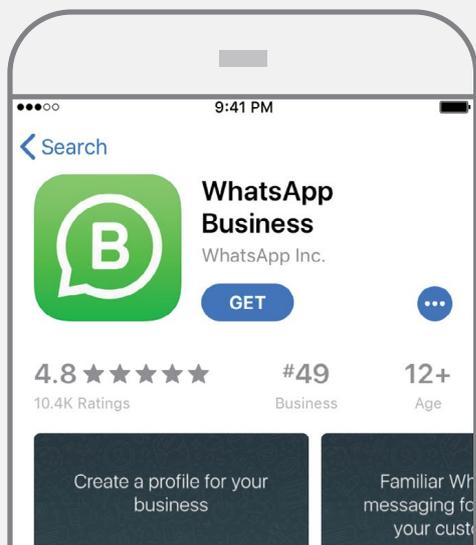
ESTATÍSTICAS

Estatísticas de mensagens enviadas, mensagens entregues, mensagens lidas e até recebidas, permitindo um maior controle sobre a efetividade da ação. Esse recurso te ajuda a ter um panorama de suas ações no WhastApp Business.



CRIANDO UM PERFIL DO WHATSAPP BUSINESS

Para instalar basta acessar a sua loja de aplicativos Google Play Store ou na Apple Store e procurar por Whatsapp Business, baixar e começar a usar sem custo nenhum.



Depois do download, registre o número de telefone de sua empresa, o número que você quiser usar para conversar com os clientes. Aqui, você pode restaurar o histórico de bate-papo de seu WhatsApp normal, se quiser.

Após o download, é imprescindível ler os Termos de Serviço. Leia o regulamento de uso da ferramenta pois nele é apontado as atividades vetadas de uso no WhatsApp Business. A política de segurança de informações é bastante rigorosa e vem bloqueando muitas contas por uso indevido.

No WhatsApp Business é possível não só colocar um telefone de qualquer operadora de celular, mas também cadastrar um telefone fixo da sua empresa o que pode evitar gastos desnecessários com mais uma linha telefônica. Outra facilidade é evitar que o cliente tenha que cadastrar dois números diferentes um de fixo e um de móvel.

Em seguida, adicione o nome da empresa. Aqui, você também pode adicionar uma foto que represente sua empresa, seu email, o site da empresa e uma breve descrição sobre ela.



Agora, você pode elaborar seu perfil. Toque em Mais opções, Configurações, Configurações do negócio, Perfil comercial.

Você pode editar sua foto, endereço, categoria, descrição, horário comercial, email e site. Crie o seu

perfil colocando uma foto que representa sua empresa, normalmente o logotipo é a melhor opção.

Em “Categorias” existem várias opções, é só escolher a que melhor se encaixa para sua empresa e caso não encontre selecione “outros”.

Elabore seu perfil



Adicione detalhes



DEFININDO MINHAS MENSAGENS

Depois de criar um perfil, use as ferramentas de mensagens simples, mas poderosas, do WhatsApp Business para se conectar com seus clientes de forma dimensionada. Usando recursos como respostas rápidas e mensagens automáticas de saudação e de ausência, você pode ficar facilmente conectado com seus clientes 24 horas por dia, sete dias por semana, e gerenciar as expectativas deles. À medida que sua empresa cresce, isso ajuda a gerenciar os volumes de mensagens e a manter e até melhorar seus níveis de serviço.



Mensagem de saudação: Essa mensagem pode ser enviada automaticamente para os clientes quando eles enviarem uma mensagem pela primeira vez ou após 14 dias sem atividade. Também é possível selecionar quem receba essas mensagens.

Envie uma mensagem de saudação automática e personalizada para apresentar sua empresa aos clientes

MENSAGEM

Bem-vindo à Clow@Business. Esperamos poder trabalhar com você! >

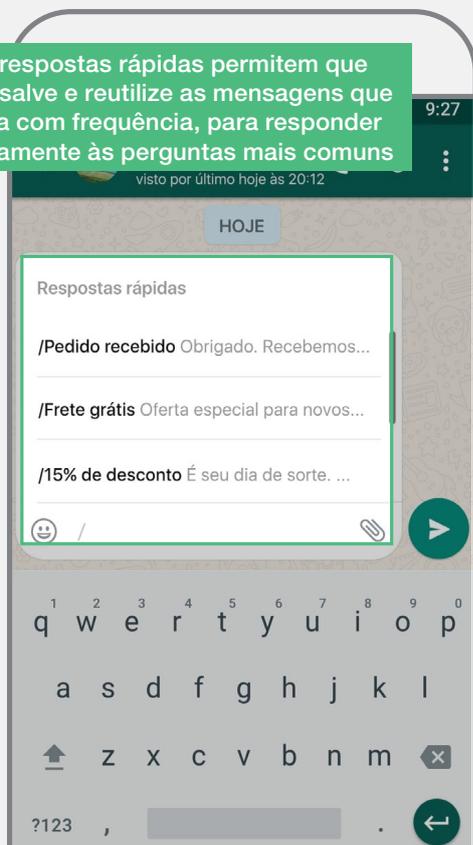
Respostas rápidas: As respostas rápidas permitem que você salve e reutilize as mensagens que envia com frequência, para responder facilmente e sem demora às perguntas mais comuns. Quando sua pequena empresa tiver uma presença, essa ferramenta simples e poderosa pode ajudar você a ampliar o envio de mensagens para seus clientes. Você também pode usar respostas rápidas para mensagens rich media, como gifs, imagens e vídeos.

Digite "/" no campo de entrada de texto para selecionar uma resposta rápida. Também é possível adicionar e editar respostas rápidas no telefone.

/obrigado

Agradecemos a transação efetuada! Esperamos poder trabalhar com você novamente.

As respostas rápidas permitem que você salve e reutilize as mensagens que envia com frequência, para responder rapidamente às perguntas mais comuns



Mensagens de ausência avisam quando você está indisponível. Assim seus clientes não ficam sem resposta.

Envie uma mensagem de saudação



Cumprimente os clientes quando eles enviarem mensagens pela primeira vez ou após 14 dias de inatividade. Essas mensagens não serão enviadas se o seu o aparelho não estiver conectado à internet. [Saiba mais](#)

Destinatários

Todos >

MENSAGEM

Jasper's Boutique agradece o seu contato. Como podemos ajudar você? >

Mensagens de ausência: permitem que os usuários saibam quando você está ocupado e quando terão uma resposta. Também é possível selecionar quem receba essas mensagens. Você pode salvar uma mensagem de ausência e especificar o período em que você estará indisponível, e ela será enviada automaticamente para qualquer pessoa que enviar uma mensagem a você durante esse período.

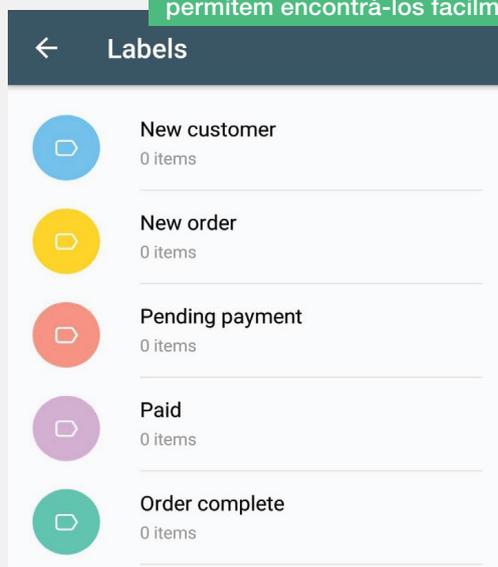
ORGANIZANDO MEUS CONTATOS

Os rótulos ajudam a organizar seus contatos ou bate-papos, para que você possa encontrá-los facilmente depois. Você organiza suas informações de acordo com a necessidade de cada empresa, criando etiquetas com nomes e cores diferentes personalizando cada contato. Você pode criar uma etiqueta de clientes ativos, inativo e potenciais. Pode também criar etiquetas de clientes que compram uma determinada família de produtos ou até mesmo preferem uma forma de pagamento específica,

etiquetas de clientes que compram à vista, a prazo, que tem filhos ou não, ou seja, você customiza de acordo com a sua necessidade. Use-o de forma estratégica!

Por exemplo: Você pode enviar uma mensagem com uma liquidação para os clientes existentes que não compram um produto há alguns meses. Ou pode enviar um agradecimento aos clientes que acabaram de fazer uma compra. Você pode usar rótulos para organizar e segmentar seus contatos, o que permitirá que os acesse mais rapidamente.

Os rótulos organizam seus contatos e os bate-papos permitem encontrá-los facilmente



GERANDO LINK CURTO

Crie um link curto para compartilhar seu WhatsApp e permitir que potenciais e atuais cliente entrem em contato com você. Utilize o link como um atalho e divulgue em seus canais de comunicação no ambiente digital como por exemplo em um e-mail marketing, instagram, facebook, etc. Dessa forma, ao clicar no link o cliente já é direcionado para uma conversa com sua empresa, sem a necessidade de cadastrar seu número.



CRIANDO MEU CATÁLOGO DE PRODUTOS

Essa nova funcionalidade do WhatsApp Business permite que a empresa crie um catálogo de produtos dentro do WhatsApp, facilitando a divulgação deles durante conversas com compradores interessados.

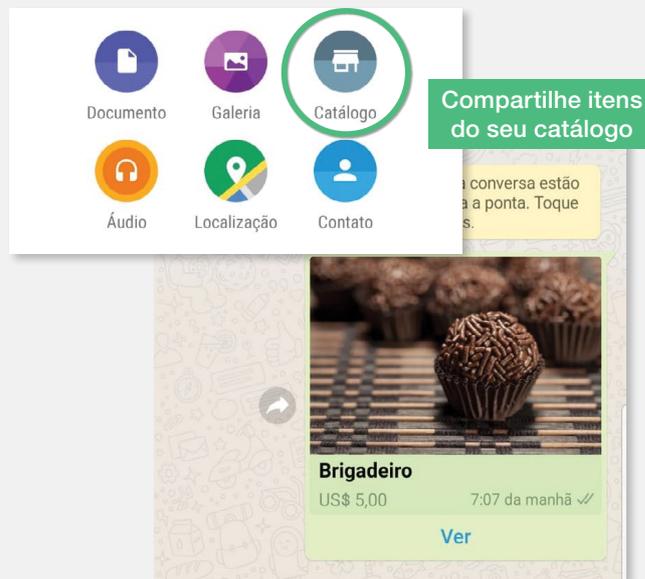
Para utilizar, abra o WhatsApp Business. Clique no ícone “:” (três pontinhos) no canto superior direito e em seguida em Configurações > Configurações da empresa.

Clique na opção Catálogo e na tela Gerenciar Catálogo, clique no botão Adicionar Produto ou Serviço.



Preencha as informações do Produto/Serviço. Você pode incluir uma ou mais fotos desse produto, além do Nome e Preço. Clicando na opção “Mais campos” vão aparecer novas opções como Descrição, Link e Código do produto ou serviço. Após preencher os campos desejados, clique em Salvar. Fale dos benefícios do produtos e depois das características técnicas.

Depois de cadastrar seus produtos, você poderá compartilhar seus produtos durante qualquer conversa. Basta clicar no ícone de anexar (clips) e selecionar a opção Catálogo. Em seguida, escolha qual produto deseja enviar e pronto. Descreva os produtos de maneira a envolver o cliente.



GERENCIANDO MINHAS CONVERSAS

As estatísticas do WhatsApp Business lhe ajudam a compreender o engajamento e a experiência de seus clientes. Este recurso mostra quantas mensagens são enviadas, entregues, lidas e recebidas.

Para verificar suas estatísticas, abra o WhatsApp Business > Toque no Botão Menu > Configurações > Configurações da empresa > Estatísticas.



Com essa funcionalidade é possível fazer análise de teste AB de mensagens para validar a sua campanha de marketing.

A taxa de recebimento é a quantidade de usuários que receberam as mensagens que você enviou pelo seu WhatsApp Business, ela é útil para conferir se suas listas estão atualizadas com clientes ativos.

É possível melhorar o resultado excluindo da lista de contatos os números que repetidamente não recebem as mensagens

A taxa de abertura se refere ao número de contatos que receberam a mensagem e a abriram. Essa forma de medida é muito mais interessante para sua estratégia, pois ela indica a taxa de rejeição.

Com essas métricas é possível medir a taxa de resposta da sua lista com um cruzamento simples de mensagens enviadas x mensagem abertas x número de respostas recebidas

MELHORES PRÁTICAS NO WHATSAPP BUSINESS

SEJA COMUNICATIVO

Se responder 90% das mensagens em 15 minutos, você receberá um selo de “Responde muito rapidamente às mensagens”, que será exibido em destaque na sua Página, ao lado da seção Sobre. Embora não esperemos que todas as Páginas respeitem esse limite, sugerimos que elas respondam o mais rápido possível para criar uma conexão com os clientes.

MONITORE TENDÊNCIAS

Notou que há várias pessoas fazendo as mesmas perguntas, como qual é o seu horário de expediente ou sua política de devolução? Sempre que você notar uma tendência nas perguntas, será interessante pensar em criar repostas salvas. Como falamos anteriormente, as respostas salvas são mensagens pré-gravadas que você pode criar para responder rapidamente a grandes volumes de mensagens com perguntas semelhantes.

DEFINA EXPECTATIVAS

Algumas pessoas podem enviar mensagens esperando receber respostas a perguntas que você não quer ou não pode responder por mensagens. É nesse caso que a saudação é uma alternativa melhor que as Respostas instantâneas. Por exemplo, se o seu negócio é uma padaria, você pode incluir em sua saudação que prefere lidar com todos os pedidos de bolos personalizados por telefone em vez de online. Isso ajuda a definir as expectativas antes de seus clientes enviarem a primeira mensagem, o que pode poupar o tempo deles e o seu: eles já sabem que devem entrar em contato com você diretamente em vez de por mensagem.

SAIBA COMO RESPONDER A PERGUNTAS DELICADAS

Quando as pessoas fazem perguntas na sua Página, do tipo “onde vocês têm filiais” ou “qual é o horário em feriados”, é melhor responder publicamente para que outras pessoas com a mesma dúvida possam ver. Mas pode ser complicado responder quando as pessoas perguntam sobre cobranças, fazem consultas sobre assuntos delicados, sobre o estado do pedido e outros tópicos que deveriam ser resolvidos diretamente e em particular.

Em situações assim, é melhor usar respostas privadas. Os administradores da Página podem responder às perguntas delicadas com respostas privadas clicando em Mensagem logo abaixo da pergunta que desejam responder.

ESCREVA COMO VOCÊ FALA

As mensagens são um canal de comunicação direto e pessoal e, portanto, é melhor usar um tom que seja amigável e respeitador. Escreva para os clientes da mesma maneira que você falaria com eles se estivesse em uma conversa ao vivo ou em uma

chamada telefônica. No WhatsApp a linguagem pode ser simples e mais próxima. A plataforma veio para aproximar, aquecer e trazer mais intimidade.

Vale usar emojis e figurinhas e inclusive criar as próprias figurinhas. Seja criativo.

ANÚNCIO COM CLIQUE PARA O WHATSAPP

Anúncios do Facebook e Instagram com clique para WhatsApp incluem um botão para abrir uma conversa no WhatsApp. Quando uma pessoa clica no



botão de chamada para ação, um tópico de mensagem do WhatsApp com a empresa é exibido com uma mensagem personalizável preenchida automaticamente que a convida a iniciar uma conversa.

Por exemplo, um cliente pode ter interesse em um anúncio de sua empresa que ele viu no Facebook. Quando o cliente clica no anúncio, ele abre uma conversa diretamente com você no WhatsApp. Use essa oportunidade para oferecer mais informações sobre produtos ou serviços.

DEDIQUE-SE À PLATAFORMA

Mais do que em outras redes sociais, as pessoas não gostam – mesmo – de esperar respostas no WhatsApp.

Então, não cometa o erro de criar um perfil comercial e não dar atenção a ele. Para o público, a agilidade de contato com as empresas é a maior vantagem do APP.

STATUS

É um recurso extremamente valioso pois todos os seus contatos podem ver e interagir com seu momento. Nele você pode promover a divulgação de uma ação de vendas, um produto, uma novidade

ou qualquer outra ação da sua empresa. O Status do WhatsApp permite a você compartilhar texto, fotos, vídeos e GIFs animados cujo conteúdo desaparece após 24 horas. Para enviar atualizações de status e recebê-las de seus contatos, você e eles devem ter os números de telefone um do outro salvos em sua agenda de contatos. Tenha cuidado na produção do conteúdo, não é por ficar apenas 24 horas disponível que vai fazer o material para status de qualquer jeito.

Além do recurso de buscar na galeria você também pode gravar vídeos na hora permitindo aproveitar melhor as oportunidades. Faça vídeos, animações e montagens, deixe a criatividade falar mais alto.

CUIDADO COM O SPAM

Por ser uma plataforma muito pessoal, a sua empresa pode ser vista como inoportuno e chegar a ter o número bloqueado ou banido. Não saia disparando um grande número de mensagens sem autorização.

Fique atento para seus contatos não te marcarem como spam. O WhatsApp foi feito para envio de mensagens privadas, então a empresa age para prevenir mensagens em massa e reforçar os limites de como o WhatsApp pode ser usado.

2019 © Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas de São Paulo – SEBRAE-SP

Todos os direitos reservados

A reprodução não autorizada desta publicação, no todo ou em parte, constitui violação dos direitos autorais (Lei nº 9.610)

Presidente do Conselho Deliberativo

Tirso de Salles Meirelles

Diretor-Superintendente

Wilson Martins Poit

Diretor Técnico

Ivan Hussni

Diretor de Administração e Finanças

Guilherme Campos Júnior

Unidade Gestão de Soluções e Transformação Digital

Adriana de Barros Rebecchi

Coordenação do Projeto de Desenvolvimento

Simone Rebouças Bryk

Conteudista/Elaboração

Alexandre Giraldi Moreira

Unidade Marketing e Comunicação

Marcus Vinicius Sinval

Apoio Técnico

Bruna Santos

Daniel Augusto de Resende Neves

Douglas da Rocha Yoshida

Gabriel Sano Sugui

Gisele Resende Costa

Letícia Durães de Carvalho

Este guia teve como referência a apresentação

Whatsapp Business Training.

Versão: nov. 2019

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas de São Paulo – SEBRAE-SP

Unidade Gestão de Soluções e Transformação Digital

Rua Vergueiro, 1117 – Paraíso – CEP 01504-001 São Paulo – SP

Telefone: (11) 3177-4806

www.sebraesp.com.br



WhatsApp Business

