

Lo que debes saber sobre WhatsApp en la Empresa

Si buscas una forma de comunicación efectiva con tus clientes, o potenciales aliados en tu negocio, lo puedes hacer con la aplicación **WhatsApp en la empresa**.

En una época de gratificación instantánea, esperar la respuesta a un correo o dejar un mensaje de voz, o quizás esperar en línea una respuesta parece cosa del pasado. Para adaptarse a la evolución de las expectativas de los clientes, especialmente de las generaciones más jóvenes, la adopción de la mensajería se convierte en algo esencial.

WhatsApp es una manera cómoda, confiable y secreta para conversar con personas en cualquier parte del mundo. **Usado por millones de personas alrededor del mundo, mantiene la comunicación entre personas, independientemente del sitio y tiempo.** Actualmente se envían millones de mensajes por medio de esta aplicación.



A continuación, te muestro las características y beneficios que trae este servicio de mensajería para tu empresa.

Lo que debes saber sobre WhatsApp en la empresa

La aplicación viene para las plataformas de Android e iOS, y posee características que la diferencian de la aplicación convencional, como un icono diferente y la identificación del tipo de chat en la que se participa.

En los siguientes párrafos te muestro los que la aplicación WhatsApp en la empresa le puede ofrecer a tu negocio.

1- Necesitas WhatsApp Business en tu negocio

Según Facebook, el 56% de la gente prefiere enviar mensajes que llamar al servicio de atención al cliente.

Con más de 5.000 millones de personas que utilizan activamente las aplicaciones de mensajería cada mes, es evidente que los clientes de hoy en día quieren conectarse con las empresas de la misma manera en que chatean con sus amigos y [familiares](#).

Y es que, los servicios de mensajería por chat son fáciles y sin complicaciones, por lo tanto, **lo convierte en un medio eficiente para llevar diversidad de información a tus clientes.**

Estos clientes pertenecen a diferentes estratos sociales, con rangos de edad muy variable, por lo que el alcance de la comunicación es muy amplio. **Acercarte a tus clientes, de seguro tendrá una repercusión positiva para tu negocio.**

2- Ventajas del uso de una estrategia de marketing basada en WhatsApp

La mensajería ofrece más flexibilidad a los usuarios ya que es asíncrona.

Con este medio de comunicación, puedes enviar mensajes fuera del horario laboral y recibir una notificación una vez que haya recibido una respuesta sin tener que esperar y estar enfocado de la forma en que lo haría durante las llamadas telefónicas o el chat en vivo.



Se pueden destacar como ventajas:

- Alta probabilidad de que el mensaje sea visto
- Es una forma de comunicación familiar al cliente
- Lo emplea la mayoría de las personas de sin distinción de edad ni sexo
- Es una forma eficiente de llevar la información y de que esta se multiplique

La diversidad de información que puedes transmitir a tus clientes, en forma rápida y efectiva, puede ser tan variada como:

- Novedades de productos y servicios
- Informar sobre rifas o sorteos con los clientes
- Ofertas de productos
- Servir de medio de comunicación con clientes, trabajadores, proveedores, etc.
- Realización de reservar o órdenes de servicio.

Te gustará leer: ¿Se puede presentar un [WhatsApp como prueba un juicio](#) en España?

3- Para que te inicies con la aplicación

En enero de 2018, WhatsApp lanzó una aplicación independiente diseñada para empresas. **Conocida como WhatsApp Business, es la aplicación existente de WhatsApp con funciones adicionales diseñadas para que las empresas se conecten con sus clientes.**



Con esta serie de pasos, que te muestro a continuación, podrás sacar provecho a WhatsApp en la empresa.

Descarga la aplicación

La aplicación la podrás encontrar en Google Store o en Apple Store, y se diferencia de la aplicación convencional de WhatsApp, en que su icono es tiene una B.

Una vez descargada la herramienta, procederás con la configuración, a través de estos pasos sencillos.

Crea el perfil de tu empresa

En la aplicación empresarial de WhatsApp, puedes crear un perfil empresarial adecuado añadiendo detalles como la dirección profesional, una descripción, el horario laboral y la ubicación.

También puedes agregar detalles de contacto, como varios sitios web y direcciones de correo electrónico.

Coloca una imagen en tu perfil que represente a tu empresa, como el logo.

Con la ayuda de esto, los clientes pueden obtener fácilmente toda la información necesaria sobre tu negocio y **los medios para ponerse en contacto con ellos.**

Programa algunas respuestas automáticas

La aplicación WhatsApp Business incluye una herramienta de respuesta inteligente llamada Respuesta rápida. **Con Respuesta rápida, puede enviar respuestas predefinidas para las preguntas más frecuentes.**

Cuando una persona haga una pregunta, presione la tecla de barra oblicua hacia adelante, y verá todas las respuestas rápidas para que usted elija una y así evitas escribir las mismas respuestas repetidamente.

Esta función no está presente en la aplicación normal de WhatsApp.

Mensaje de Bienvenida

La aplicación empresarial de WhatsApp te permite presentar la empresa a tus clientes mediante un mensaje de bienvenida.

La aplicación envía automáticamente un mensaje de bienvenida creado por ti a cada nuevo cliente o después de 14 días de inactividad con dicho cliente.

Además de personalizar el mensaje, también puedes seleccionar los destinatarios del mensaje de bienvenida. **No puedes establecer mensajes personalizados con la aplicación normal de WhatsApp.**

Mensaje de ausencia

Otra característica exclusiva de la aplicación Business es el Mensaje de ausencia.

Usando esta función, puedes informar a tus clientes que estás ausente o decirles que visiten tu sitio web o **la sección de preguntas frecuentes hasta que un representante esté disponible para responder.**

Puedes personalizar el mensaje, añadir una programación y cambiar el destinatario del mensaje de ausencia.

Gestiona los mensajes con etiquetas

Para separar las conversaciones, WhatsApp Business incluye la función de etiquetas. **Puedes agregar etiquetas a los chats y separarlos en categorías.**

Por ejemplo, si utilizas WhatsApp para vender algo, puedes tener etiquetas como nuevo pedido, pago recibido, pago pendiente, pedido completado, etc. **A continuación, podrás ver todos los mensajes bajo cada etiqueta.** Dado que las etiquetas están codificadas por colores, es fácil encontrar los chats.

Informes

También habrá algunas "Estadísticas de Mensajería" que permitirá a la empresa "ver lo que está funcionando". Aunque muy sencilla en este inicio, se espera que evolucione para mostrarnos medias de uso, visualización, mensajes vistos, respuestas, etc.

Esta información es vital, ya que te permitirá orientar mejor la estrategia de marketing usando WhatsApp.



Estas son las [consideraciones para un informe pericial de WhatsApp](#)

Sugerencias para una campaña de marketing

Puedes emplear esta aplicación como parte de una campaña de promoción y ventas de tus productos y servicios.

Puedes seguir estas sugerencias, para obtener una máxima eficiencia con el uso de la aplicación.

- Define muy bien los objetivos de tu campaña, ya que ello demarcará el tipo de mensaje, frecuencia, horarios, etc.
- Ten una base de datos de tus clientes, segmentada en categorías de acuerdo a los propósitos de la campaña y a quien va dirigido. Puedes subdividirlos creando grupos, de tal manera de facilitar el flujo de información.

- Crea un mensaje creativo y original, de ser posible multimedia, sencillo, que facilite la comprensión del mensaje que quieres llevar a tus clientes. Puedes incluso compartir post de plataformas como Instagram y Facebook, y aumentar el volumen de información y posibilidad de masificación de los mismos al ser compartidos.
- Al igual que en la aplicación convencional, puedes publicar estados visibles por 24 horas, con información relevante de tu negocio, como horarios, ofertas del día, promociones, etc.
- Recuerda que menos, es más. **Mensajes cortos, con información concreta y con emoticones** serán leídos por la mayoría de los clientes. Un mensaje muy largo puede ser fastidioso.
- Como ayuda, puedes emplear otras herramientas como WhatsDog (te ayudará a conocer a qué horas se conectan tus contactos) o OGWhatsApp (cuando tienes un [teléfono inteligente](#) con dual sim)

Desventajas del uso de la aplicación

A pesar de todas las oportunidades de comunicación y masificación de tus productos directamente a tus clientes, debes tener cuidado, porque su uso excesivo puede jugar en tu contra.



La recepción frecuente de mensajes, puede resultar molesta e invasiva para algunas personas, que en respuesta pueden bloquearte. **Lo mejor, es enviar mensajes a usuarios que te hayan respondido.** Aun así, controla la cantidad de mensajes y el intervalo de tiempo.

Por último, ten cuidado con la cantidad de tiempo que inviertes en la gestión de la aplicación. Puede ser que, en vez de resolverte un problema, te genere otros.

Debes reconocer que WhatsApp en la empresa, te ofrece una excelente oportunidad de mantenerte comunicado con tus clientes, informarlos, hacerlos sentir escuchados por ti. **Integrarlo como parte de la gestión de tus servicios, en este mundo interconectado, apunta en la dirección correcta.**