

WhatsApp Business: La App ideal para vender por chat

23/07/2021



En este artículo hablaremos de la aplicación para dispositivos móviles WhatsApp Business, una herramienta de comunicación muy útil en el momento de dialogar y fidelizar clientes para aumentar las ventas.

Dentro de esta nueva normalidad la acción por parte de los clientes a comprar de forma online aumentó masivamente y el uso del WhatsApp Business fue y es una herramienta muy poderosa a la hora de establecer un contacto estrecho con el usuario.

Lo que debes tener en cuenta, si eres de los que aún no lo ha experimentado, que la mejor opción es disponer de una línea telefónica exclusiva para el WhatsApp de tu marca y además, te sugerimos que tengas de otro celular que sea para tu marca únicamente.

De esta forma no habrá margen de error entre las comunicaciones personales y las profesionales.

Funciones principales

Enumeramos las funciones principales de esta app y cómo aprovecharlas al máximo desde el inicio.

Grupos masivos

En WhatsApp Business puedes crear grupos de difusión masiva de hasta 256 usuarios.

Por ejemplo, el primer grupo podrías nombrarlo A – y a medida que tus clientes se contacten con vos por este medio ir agregándolos a este grupo hasta completar su máximo de participantes para crear el próximo Grupo B.

Este canal es muy efectivo a la hora de vender y crear campañas de marketing para tu marca. Enviar mensajes masivos, con promociones, lanzamientos, servicios o lo que quieras comunicar.

Respuestas automáticas

Puedes implementar las respuestas automáticas como servicio de atención al cliente. Esta app te permite crear plantillas con respuestas y mensajes previamente programados. Por ejemplo, crear un mensaje de inicio de conversación, dándole la bienvenida al cliente y añadiendo la información que quieras al mismo. Así como también, informar tus horarios, algún detalle de los envíos, o alguna eventualidad que haya surgido.

Además, puedes solicitar datos a tus clientes, para luego responder personalmente a los mensajes y lograr confianza y fluidez con ellos.

Importante: Diagrama y utiliza las palabras exactas para que la comunicación sea clara y empática. Que el mensaje tenga el tono y la impronta de tu marca y tus redes sociales. Presta especial atención a la redacción.

Deriva tráfico mediante publicidad

Facebook, WhatsApp e Instagram pertenecen a la misma empresa, por lo cual puedes derivar mediante tus campañas publicitarias anuncios que se dirijan directamente a tu WhatsApp Business.

Te permite crear a través de una llamada de atención al usuario, un ingreso directo a el contacto de tu marca a través del chat. Seguramente, luego de un tiempo, notarás que el mejor uso que le puedes dar a esta plataforma es en la fase de atención al cliente, tanto en el pre como en la post venta. Son momentos cruciales a la hora de guiar al cliente y asegurarte la venta despejándole dudas y funcionamientos, así como también la de verificar que le ha llegado el producto y que está contento con su decisión de compra.

Importante: Si decides tener una cuenta de WhatsApp Business créala con un equipo humano que te asegure las respuestas correctas y una excelente atención. Si aún trabajas solo, asegúrate de tener el tiempo suficiente para que todo funcione correctamente. De lo contrario en vez de sumarle valor a tu marca, se lo restarás.

Botón de compra

WhatsApp Business posee un botón de compra para que el cliente pueda navegar directamente en el catálogo de tu marca dentro del mismo chat y realizar su pedido en tiempo real. Así cómo también ver los servicios que ofreces.

Lo mágico de esta plataforma es que permite humanizar tu marca al máximo, eso que parece tan efímero como un negocio online de repente existe, ¡aprovecha este beneficio al máximo!

¡Si aún no utilizas WhatsApp Business para tu marca te recomendamos que lo hagas!