



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA
DE CULTURA

CIUDAD INNOVADORA
Y DE DERECHOS

ACTIVIDAD GRATUITA
• MATERIALES INCLUIDOS

COLECTIVOS
CULTURALES • COMUNITARIOS
CIUDAD DE MÉXICO 2023

Guía WhatsApp business

Elaborada por Bióloga Lesly Méndez





ACTIVIDAD GRATUITA
• MATERIALES INCLUIDOS

COLECTIVOS
CULTURALES • COMUNITARIOS
CIUDAD DE MÉXICO 2023

La presente guía es un apoyo a los productores y comerciantes que desean apoyarse de herramientas como WhatsApp business como medio para hacer crecer sus negocios y fomentar una mejor atención a sus clientes. Podrás encontrar recomendaciones y tips para establecer tu perfil de empresa en esta aplicación.

IMPORTANTE: No olvides que la aplicación de Guía WhatsApp business está en constante actualización por lo que es posible que cada año se añadan nuevas herramientas para mejorar tu experiencia con los clientes.





ACTIVIDAD GRATUITA
• MATERIALES INCLUIDOS

COLECTIVOS
CULTURALES • COMUNITARIOS
CIUDAD DE MÉXICO 2023



WhatsApp Business es una aplicación que se puede descargar de forma gratuita y se diseñó pensando en las pequeñas empresas y negocios. Puedes crear un catálogo para mostrar tus productos y servicios. Comunicarte fácilmente con tus clientes mediante herramientas que te permiten automatizar, ordenar y responder mensajes de forma rápida.

Hasta el día de hoy la aplicación es GRATUITA y puedes descargarla al siguiente link:

Dispositivos Android:

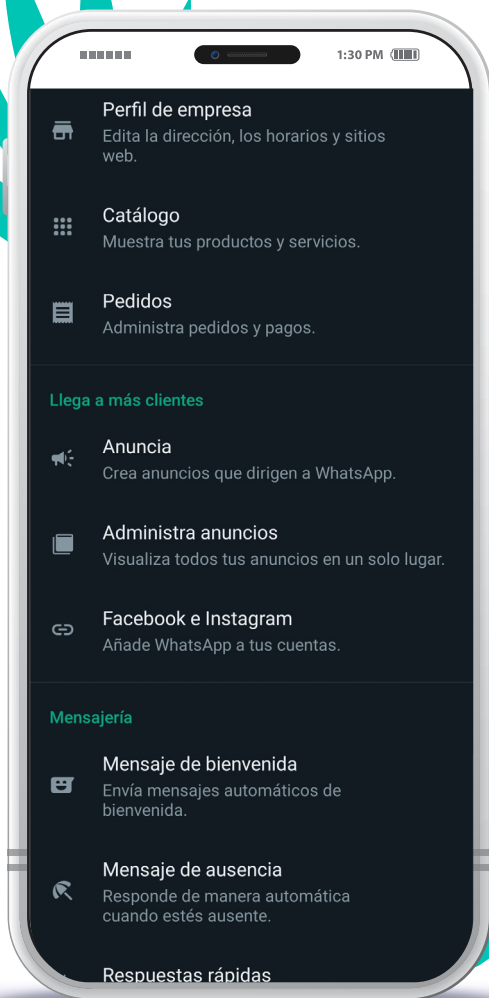
<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.whatsapp.w4b>

Antes de empezar con la guía recuerda que para tener WhatsApp business en tu celular debes antes desinstalar la versión normal de WhatsApp ya que sólo se puede asociar un número a cada WhatsApp. **Al instalar el WhatsApp no olvides hacer un respaldo de tu información en el Menú: Ajustes>Chats>Copia de seguridad**



ACTIVIDAD GRATUITA
• MATERIALES INCLUIDOS

COLECTIVOS
CULTURALES • COMUNITARIOS
CIUDAD DE MÉXICO 2023



FUNCIONES EMPRESARIALES

La diferencia con el WhatsApp normal es que, WhatsApp business cuenta con varias herramientas para la empresa, cada una con el fin de automatizar la atención que se les da a los clientes de forma rápida y completa.

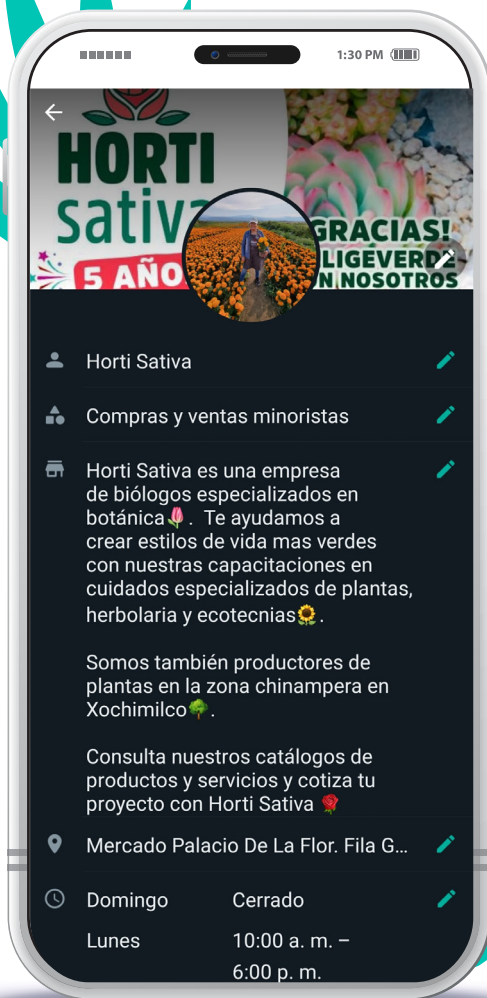
Herramientas:

- 1. Perfil de la empresa**
- 2. Catálogo y pedidos**
- 3. Anuncios en Facebook e Instagram**
- 4. Mensajes de bienvenida y ausencia**
- 5. Respuestas rápidas y etiquetas**



ACTIVIDAD GRATUITA
• MATERIALES INCLUIDOS

COLECTIVOS
CULTURALES • COMUNITARIOS
CIUDAD DE MÉXICO 2023



1. Perfil de la empresa

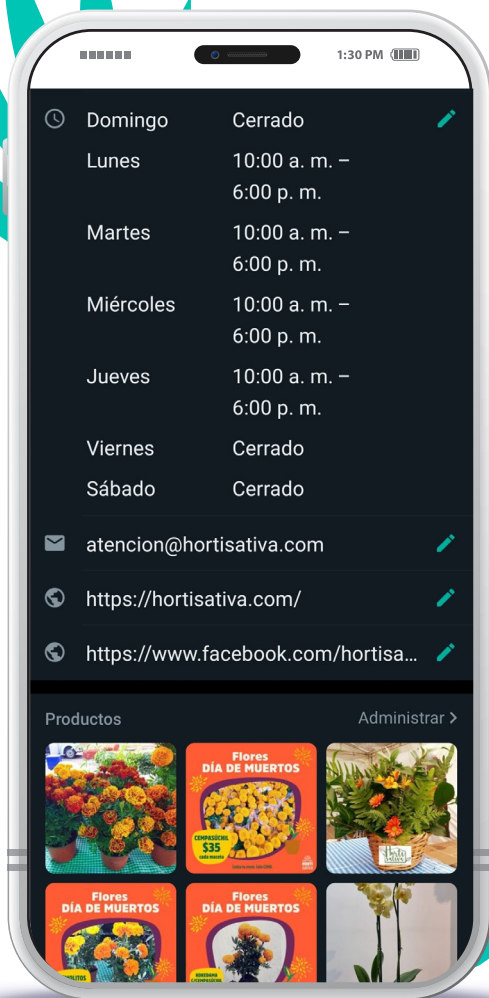
En este apartado se carga toda la información relacionada al giro de negocio de la empresa, se coloca información mínima necesaria para los clientes conozcan a detalle el negocio, así como las redes sociales y formas de contacto.

- **Portada:** Se recomienda colocar una foto que sea sobre tu negocio, ya sea de los productos o servicios del negocio, o algún diseño personalizado de la marca.
- **Logotipo:** Se recomienda tener un logotipo forma, o en caso de no tener logo se puede usar una foto de los productos o servicios del negocio, solo que sea de buena calidad. EVITA USAR TU FOTO O FOTOS DE PERSONAS.
- **Información general:** Aquí va el nombre de la empresa, el giro (existen varias opciones, la descripción de la empresa). Se recomienda que explique con detalle que vendes y como tu producto o servicio ayuda a tus clientes.
- **Ubicación:** En caso de tener punto fijo como un local o sitio de entregas ubica tu negocio en maps.



ACTIVIDAD GRATUITA
• MATERIALES INCLUIDOS

COLECTIVOS
CULTURALES • COMUNITARIOS
CIUDAD DE MÉXICO 2023



- **Horario de atención personalizado:** Se pueden colocar los horarios de cierre y apertura del negocio toda la semana, esto ayudará con el tema de las respuestas automáticas (Ver en mensajes de bienvenida y ausencia)
- **Contacto:** Se puede agregar correo electrónico, página web y redes sociales como Facebook e Instagram para que los clientes conozcan tu negocio.
- **Catálogos:** Se pueden cargar fotos de los diferentes productos del negocio (ver catálogo y pedidos).

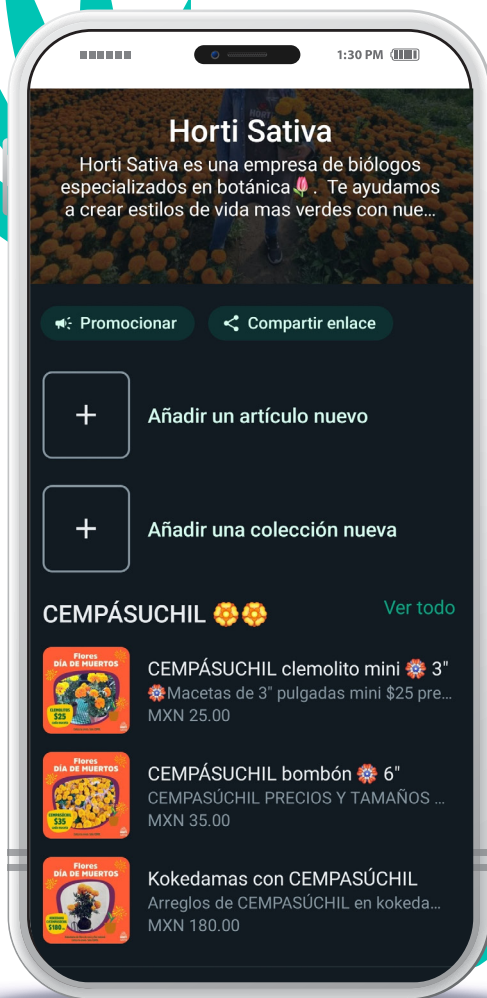
Recomendaciones:

Para esta aplicación es importante tener trabajadas otras redes sociales, eso permite que los clientes tengan confianza a la hora de comprar contigo. *Vincular redes sociales para mayor credibilidad del negocio.*



ACTIVIDAD GRATUITA
• MATERIALES INCLUIDOS

COLECTIVOS
CULTURALES • COMUNITARIOS
CIUDAD DE MÉXICO 2023



2. Catálogo y pedidos

Catálogo.

Este apartado incluye un administrador para poder añadir las fotos de los productos de la empresa. En el administrador vienen dos opciones: **AÑADIR ARTÍCULOS NUEVOS O AÑADIR COLECCIÓN NUEVA**. La colección nueva sirve para agrupar varios artículos en una solo categoría. Cada artículo que se agregue al catálogo viene con la opción de colocar la siguiente información:

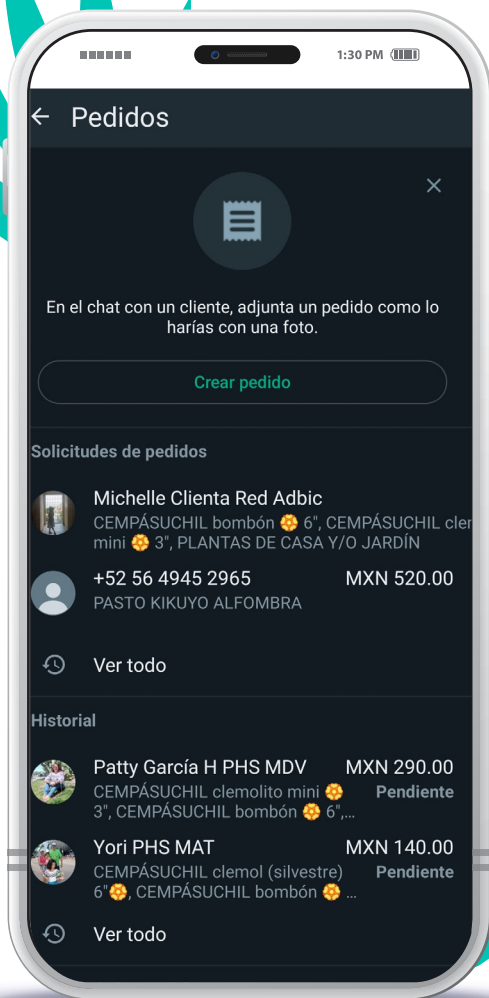
- **Nombre del artículo**
- **Precio en MNX (moneda nacional)**
- **Descripción del producto (especificaciones y características)**
- **Enlace (para más información del producto)**
- **Código del artículo (en caso de contar con inventario)**
- **Fotografías (puedes colocar hasta diez fotografías de tu producto)**

Los catálogos se revisan por la aplicación para su publicación y una vez autorizados se pueden compartir mediante enlaces tanto fuera como dentro de WhatsApp. Se puede hacer publicidad de los catálogos (ver en Anuncios en Facebook e Instagram).



ACTIVIDAD GRATUITA
• MATERIALES INCLUIDOS

COLECTIVOS
CULTURALES • COMUNITARIOS
CIUDAD DE MÉXICO 2023



Recomendaciones:

Usar fotos de buena calidad ayuda también a crear credibilidad de la calidad de tus productos por lo que vale la pena invertir en fotos de alta definición para tener un mayor alcance de ventas. No olvides cuidar la presentación de los productos.

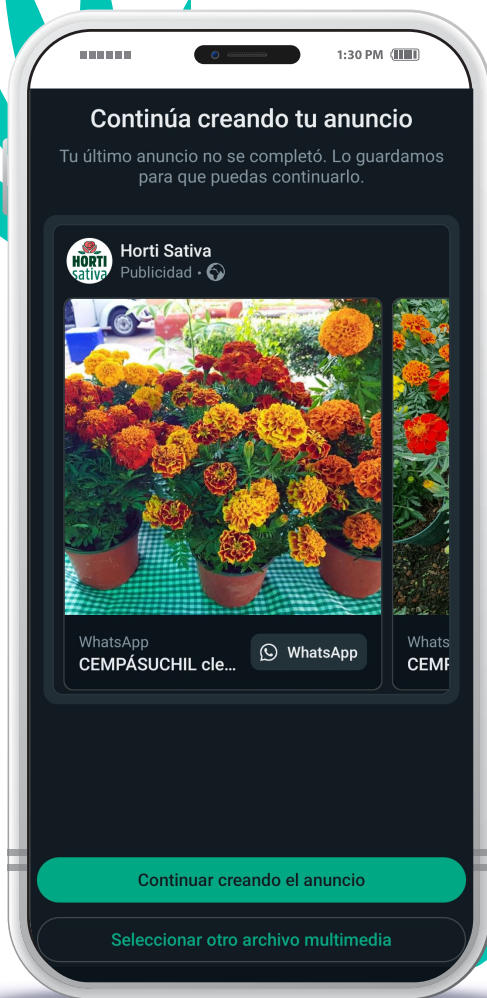
Pedidos.

Los clientes al ver tus catálogos tienen la opción de hacer pedidos mediante el icono de carrito en la parte superior del **menú > catálogos**, los clientes pueden colocar el número de piezas que deseen por artículo y solicitarlo. Al hacer el pedido llega una notificación en forma de mensaje con el pedido solicitado, se calcula el monto final del pedido. Se acepta la orden y de esa forma se acelera la compra y los clientes puedan realizar el pago. Se pueden revisar los pedidos completos en el **menú > pedidos**.



ACTIVIDAD GRATUITA
• MATERIALES INCLUIDOS

COLECTIVOS
CULTURALES • COMUNITARIOS
CIUDAD DE MÉXICO 2023



3. Anuncios en Facebook e Instagram

En los **menús > Anuncia** y **> Administra** anuncios viene la opción para realizar pautas (campañas de publicidad) en Facebook e Instagram para anunciar tus productos. Para poder realizar pautas primero se requiere vincular tus redes sociales de Facebook e Instagram en el **menú > Facebook e Instagram**.

Para hacer publicidad se requiere necesariamente la vinculación de un medio de pago, ya sea tarjeta o alguna aplicación de pagos como PayPal.

Recomendaciones:

Antes de invertir en una campaña de publicidad se recomienda trabajar de manera orgánica (sin cobro) las redes sociales de la empresa, esto con la finalidad de que los clientes conozcan de tu producto o servicio mediante contenido atractivo, entretenido y de valor en las publicaciones de las redes de la empresa. Cada click en tus campañas o interacciones se descuenta del presupuesto asignado a la campaña. Por ello, consideremos que realizar publicidad pagada en redes NO GARANTIZA una conversión (compra) ya que las campañas atraen a los clientes, pero falta aún la atención que garantice el cierre de la venta.





ACTIVIDAD GRATUITA
• MATERIALES INCLUIDOS

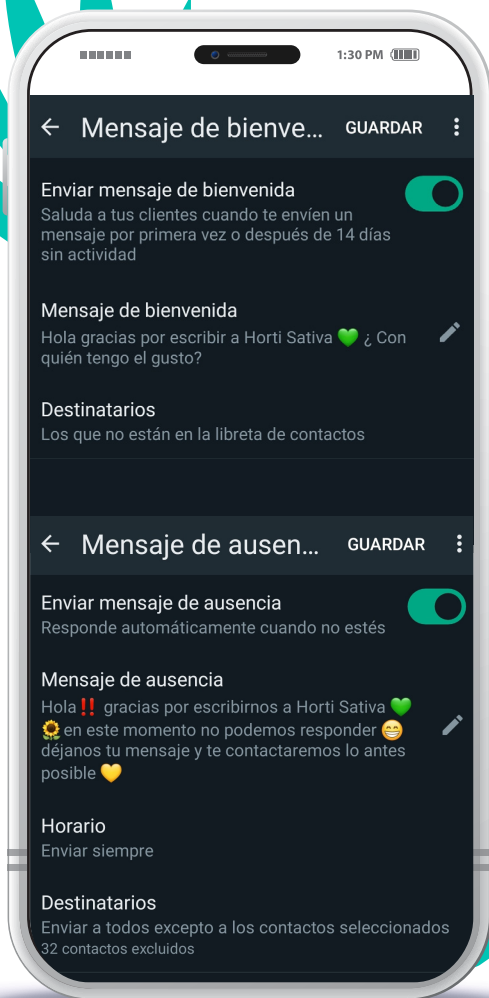
COLECTIVOS
CULTURALES • COMUNITARIOS
CIUDAD DE MÉXICO 2023

4. Mensajes de bienvenida y ausencia

En este apartado se cuenta con mensajes personalizados de BIENVENIDA o AUSENCIA que se pueden activar o desactivar en horarios personalizados (de acuerdo a tus horarios establecidos en tu perfil de empresa) y a destinatarios específicos filtrando tus contactos personales de los clientes. Los tipos de mensajes son:

- **AUSENCIA** (fuera del horario o comercial o si se está ocupado)
- **BIENVENIDA** (saludar a los clientes cuando envían un mensaje por primera vez o después de 14 días sin actividad).

Los mensajes se personalizan y ayudan a dar una mejor atención a los clientes una vez que nos contactan.





ACTIVIDAD GRATUITA
• MATERIALES INCLUIDOS

COLECTIVOS
CULTURALES • COMUNITARIOS
CIUDAD DE MÉXICO 2023



5. Respuestas rápidas y etiquetas

Respuestas rápidas.

En este apartado de respuestas rápidas permite realizar la gestión de clientes de manera rápida y automatizada. Se pueden crear mensajes personalizados (como si se desarrollara una conversación), tener un trato cordial y amable, así como enviar información extensa y multimedia adjunta más rápido. Se pueden crear hasta 50 mensajes de respuestas rápidas que podrás usar mediante el uso de palabras clave para recordar y automatizar la información.

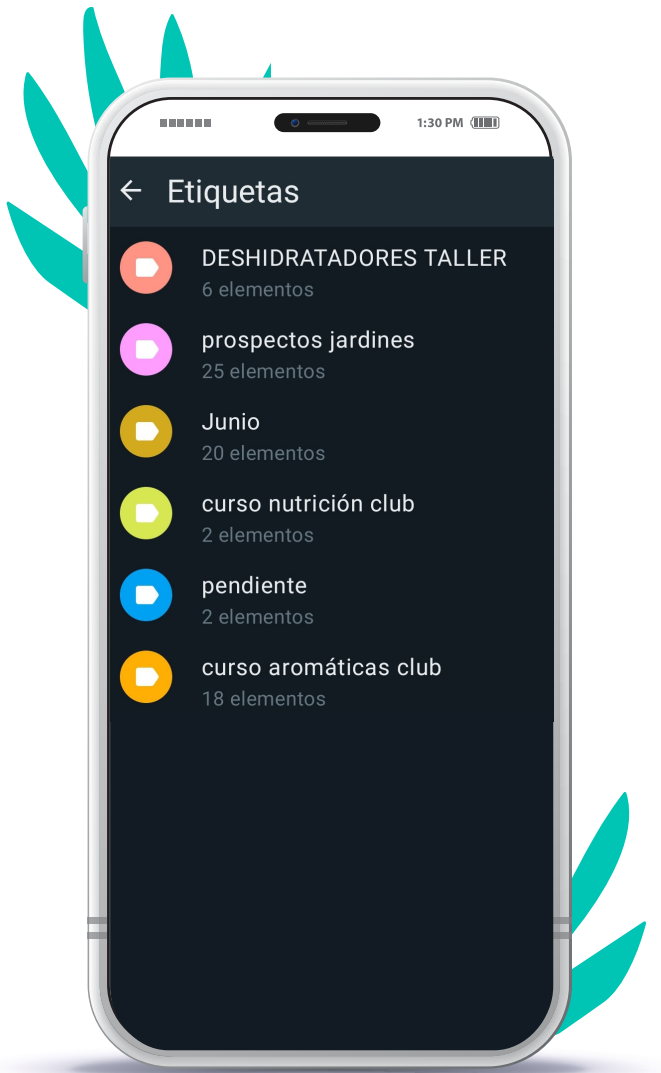
Recomendaciones:

Identifica las principales preguntas sobre tu producto o servicio que realizan los clientes con frecuencia como tú información de pago, tus redes, el lugar donde haces entregas, algunas forman de compra o envió, información de servicios, reglas de operación de la empresa etc. Con este ejercicio puedes ir creando la lista de información para las respuestas rápidas y asignar a cada información una palabra clave para clasificar e identificar del resto.



ACTIVIDAD GRATUITA
• MATERIALES INCLUIDOS

COLECTIVOS
CULTURALES • COMUNITARIOS
CIUDAD DE MÉXICO 2023



Etiquetas.

En este menú ofrece la opción de organizar mediante etiquetas personalizadas a los clientes para identificar acciones con cada uno, crear listas de difusión y mejorar la organización del negocio. La aplicación da opción de usar hasta 20 etiquetas usando distintos colores.





GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA
DE CULTURA

CIUDAD INNOVADORA
Y DE DERECHOS

ACTIVIDAD GRATUITA
• MATERIALES **INCLUIDOS**

COLECTIVOS
CULTURALES • COMUNITARIOS
CIUDAD DE MÉXICO 2023

NOTAS

