



# PROYECTO RETO DEMOGRÁFICO VALLE DE RICOTE

**WHATSAPP  
BUSINESS**



MINISTERIO  
PARA LA TRANSICIÓN ECOLÓGICA  
Y EL RETO DEMOGRÁFICO

PROMUEVE

Smart  Peach

## ÍNDICE

**Parte 1: Introducción.**

**Parte 2: ¿Cuáles son los beneficios de usar WhatsApp Business para comerciantes?**

**Parte 3: ¿Para qué se utiliza WhatsApp Business?**

**Parte 4: Cómo obtener acceso a WhatsApp Business.**

**Parte 5: La función del carrito de compras.**

**Parte 6: ¿Cómo funciona WhatsApp Business?.**

**Parte 7: Cómo crear y gestionar un catálogo de productos.**

**Parte 8: Ventajas y desventajas de WhatsApp Business.**

**Parte 9: Cómo permitir que los clientes se comuniquen contigo a través de WhatsApp.**

**Parte 10: Business.**

**Parte 11: Conclusión.**

## **Parte 1: Introducción.**

WhatsApp Business es una aplicación gratuita disponible para dispositivos Android y Apple, diseñada para simplificar la comunicación entre clientes y propietarios de negocios dentro de la plataforma de mensajería WhatsApp. Esta versión adaptada de WhatsApp está pensada específicamente para las necesidades de las empresas, ofreciendo herramientas que permiten automatizar, organizar y responder de forma rápida a los mensajes de los clientes.

Imagina tener un pequeño restaurante rural. Con WhatsApp Business, puedes configurar respuestas automáticas para confirmar reservas o proporcionar información sobre el menú del día. Además, puedes organizar tus conversaciones por categorías, como reservas, consultas de menú o pedidos para llevar, para mantener todo en orden y responder más eficientemente.

Muchos comerciantes y hosteleros rurales ya están aprovechando WhatsApp Business para mejorar su comunicación con los clientes. Sin embargo, es importante destacar que existen características y funcionalidades de la aplicación que pueden ser desconocidas para algunos. Por ejemplo, Hootsuite ofrece una herramienta que facilita la gestión de la lista de contactos de WhatsApp de tu negocio. Con ella, puedes importar contactos a tu teléfono, evitar duplicados y conectar con clientes potenciales sin necesidad de agregarlos como contactos formales.

## **Parte 2: ¿Cuáles son los beneficios de usar WhatsApp Business para comerciantes?**

WhatsApp Business es una herramienta de mensajería diseñada específicamente para que las empresas puedan comunicarse con sus clientes. Los beneficios de utilizar WhatsApp Business se pueden resumir en tres categorías clave: expansión del mercado, atención al cliente y oportunidades de marketing, y flexibilidad.

En primer lugar, WhatsApp cuenta con una base de usuarios mundialmente reconocida, con más de 2 mil millones de usuarios activos. Esto significa que al utilizar WhatsApp Business, los pequeños comercios, como una tienda de productos locales, pueden llegar a nuevos mercados y conectar con clientes que prefieren comunicarse a través de aplicaciones de mensajería. Por ejemplo, una tienda de artesanías puede utilizar WhatsApp Business para mostrar imágenes de nuevos productos a sus clientes y gestionar pedidos de forma rápida y sencilla.

En segundo lugar, WhatsApp ofrece herramientas para mejorar la atención al cliente y aprovechar oportunidades de marketing. Desde brindar un servicio al cliente personalizado y ágil hasta enviar actualizaciones de pedidos y ofrecer promociones exclusivas, WhatsApp Business permite a los negocios fortalecer su relación con los clientes y aumentar la fidelidad a la marca. Por ejemplo, un restaurante rural puede utilizar WhatsApp Business para tomar reservas de mesas, enviar mensajes recordatorios a los clientes sobre

promociones especiales o eventos gastronómicos, y recibir comentarios o sugerencias de mejora.

Además, WhatsApp Business ofrece funciones de seguridad como el cifrado de extremo a extremo, garantizando la privacidad de las conversaciones. Su interfaz intuitiva facilita su uso para los pequeños comercios y hosteleros, y también permite mostrar catálogos de productos en el perfil comercial. Por ejemplo, un hotel rural puede utilizar WhatsApp Business para enviar fotos de las habitaciones disponibles, compartir información sobre servicios adicionales y responder rápidamente a las consultas de los huéspedes.

Sin embargo, es importante tener en cuenta algunas limitaciones. Por ejemplo, WhatsApp Business no puede utilizarse para realizar campañas de marketing masivas o enviar mensajes no deseados a los clientes, como spam.

### **Parte 3: ¿Para qué se utiliza WhatsApp Business?**

Los clientes valoran la posibilidad de comunicarse con sus marcas favoritas a través de WhatsApp. Sin embargo, el proceso de intercambiar múltiples mensajes y fotos para obtener información sobre productos puede resultar tedioso. Para abordar esta necesidad, se ha introducido una nueva función: el catálogo de compras.

WhatsApp Business fue diseñado específicamente para comerciantes que desean compartir información sobre sus productos y servicios de manera más eficiente y atractiva.

Los catálogos de productos en WhatsApp funcionan como salas de exposición virtuales y móviles, permitiendo a las empresas mostrar sus productos de forma visual y accesible.

Por ejemplo, una pequeña tienda de productos artesanales puede crear un catálogo en WhatsApp para que los clientes puedan explorar sus creaciones desde la comodidad de sus dispositivos móviles.

Antes, las empresas tenían que enviar imágenes detalladas y la misma información repetidamente a diferentes clientes. Ahora, los clientes pueden consultar el catálogo completo de la marca directamente desde WhatsApp, lo que ahorra tiempo tanto a los vendedores como a los clientes y brinda una apariencia más profesional a la marca.

Por ejemplo, una pequeña bodega familiar puede compartir su catálogo de vinos con sus clientes a través de WhatsApp, permitiéndoles explorar las diferentes variedades y realizar pedidos de manera conveniente.

En resumen, WhatsApp Business se utiliza como canal de comunicación para interactuar con los clientes y ofrecer atención al cliente. Además, los comerciantes en línea pueden usar la aplicación como complemento o alternativa a una tienda en línea convencional.

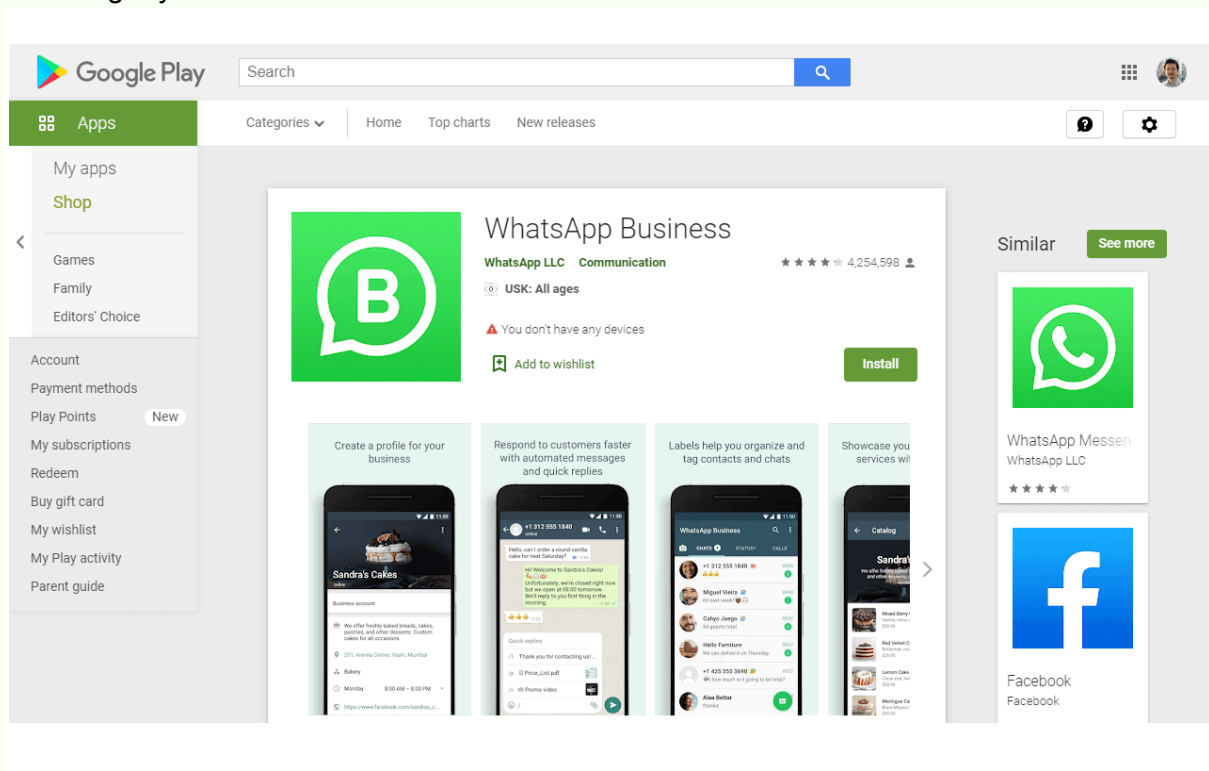
De hecho, los vendedores tienen la opción de involucrar a sus clientes en chats de WhatsApp sin necesidad de redirigirlos a un sitio web de comercio electrónico.

Por ejemplo, un pequeño restaurante puede recibir pedidos y reservas directamente a través de WhatsApp, proporcionando una experiencia de compra más fluida y personalizada para sus clientes."

## Parte 4: Cómo obtener acceso a WhatsApp Business.

La aplicación es gratuita y está disponible para Android e iOS. La aplicación también se puede descargar desde la página oficial de WhatsApp Business.

El logotipo de WhatsApp Business difiere un poco del logotipo clásico del teléfono Messenger y muestra una "B".



Si ya estás usando WhatsApp Messenger normal, puedes transferir fácilmente tus archivos y chats a la aplicación Business.

Si eres nuevo en WhatsApp, por el contrario, primero deberás crear una cuenta ingresando tu número de teléfono y el código de 6 dígitos que te enviarán para confirmar tu suscripción. Recuerde ingresar su número de teléfono en formato internacional.

Continúa ingresando el nombre de tu empresa. Tómate tu tiempo antes de seleccionar el nombre, ya que una vez elegido no se puede cambiar. Finalmente, agrega una imagen de perfil para tu empresa.

Haga clic en los tres puntos en la esquina superior derecha y luego selecciona "Configuración". Luego haz clic en el nombre de tu empresa y finalmente en el símbolo 'Editar' para crear tu perfil comercial.

Aquí puedes ingresar información sobre tu negocio. También puedes ingresar una breve descripción de tu empresa y los productos o servicios que ofreces.

Para obtener la mejor experiencia, permite que WhatsApp acceda a tus fotos, videos y otros archivos en su teléfono, para que pueda mostrar y enviar archivos multimedia a tus clientes si es necesario.

Como ya comentamos anteriormente, tienes la opción de incluir un mensaje de bienvenida, que se enviará primero a tus nuevos contactos, así como un mensaje de ausencia, que se enviará a quienes contacten contigo fuera del horario de apertura.

Finalmente, puede seleccionar respuestas rápidas para preguntas frecuentes. La aplicación también es compatible con la versión de escritorio: [WhatsApp Web](#).

## **Parte 5: La función del carrito de compras.**

WhatsApp introdujo recientemente una actualización que permite a los usuarios realizar pedidos directamente a través del chat. Esta característica es especialmente útil para empresas que ofrecen una variedad de productos en su catálogo.

Imagina que tienes una pequeña tienda de productos gourmet. Con la función de carrito de compras de WhatsApp, tus clientes pueden navegar por tu catálogo de productos y agregar los artículos que deseen comprar al carrito con un simple clic.

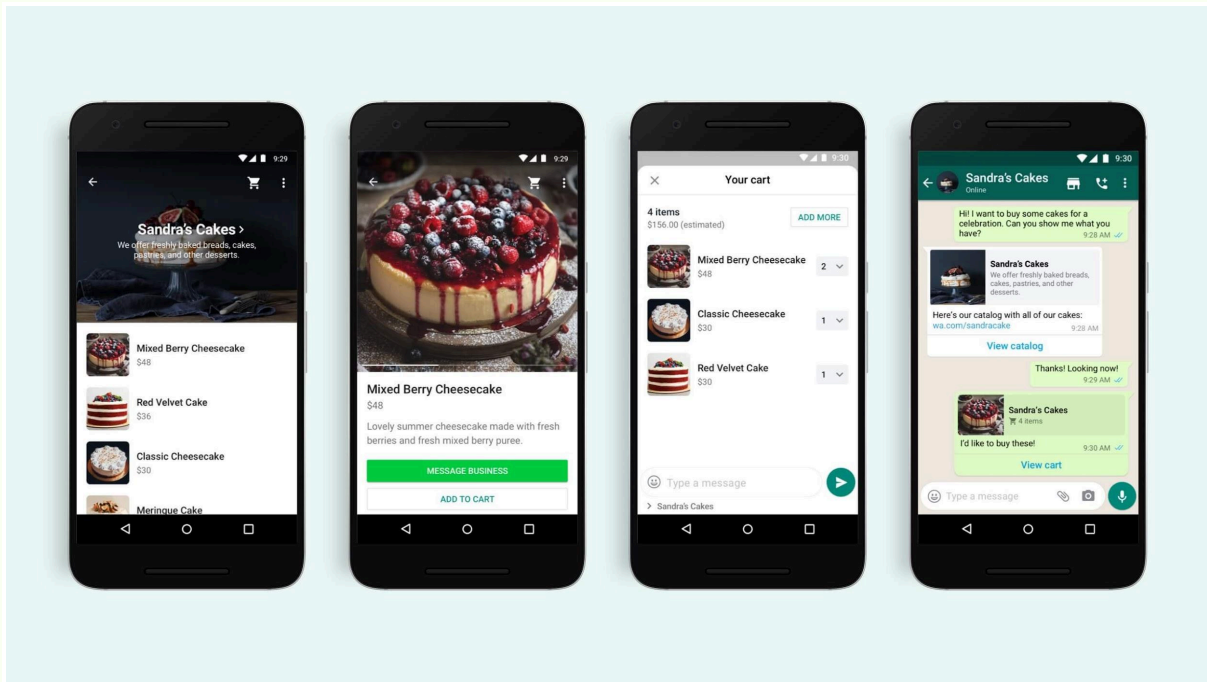
Por ejemplo, un cliente interesado en comprar una selección de quesos y vinos puede añadir los productos deseados al carrito mientras explora tu catálogo.

Una vez que los clientes hayan seleccionado todos los productos que desean comprar, podrán ver un resumen de su pedido, incluyendo los productos seleccionados y el total a pagar.

Cuando estén listos para finalizar la compra, simplemente necesitarán hacer clic en el botón "Enviar", y la empresa recibirá el pedido como un mensaje de texto en el chat.

Por ejemplo, una pequeña vinoteca rural puede recibir pedidos de vino directamente a través de WhatsApp, lo que facilita a los clientes realizar compras desde la comodidad de sus hogares.

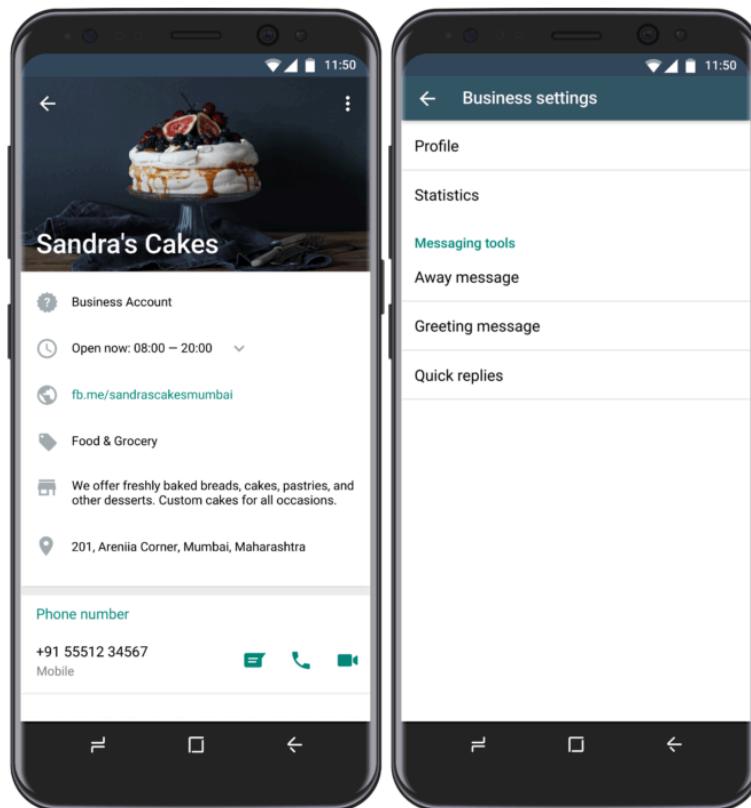
En resumen, la función del carrito de compras de WhatsApp ofrece una forma conveniente y eficiente para que los clientes realicen pedidos directamente desde el chat, lo que beneficia tanto a los comerciantes como a los consumidores al simplificar el proceso de compra y mejorar la experiencia de compra en línea."



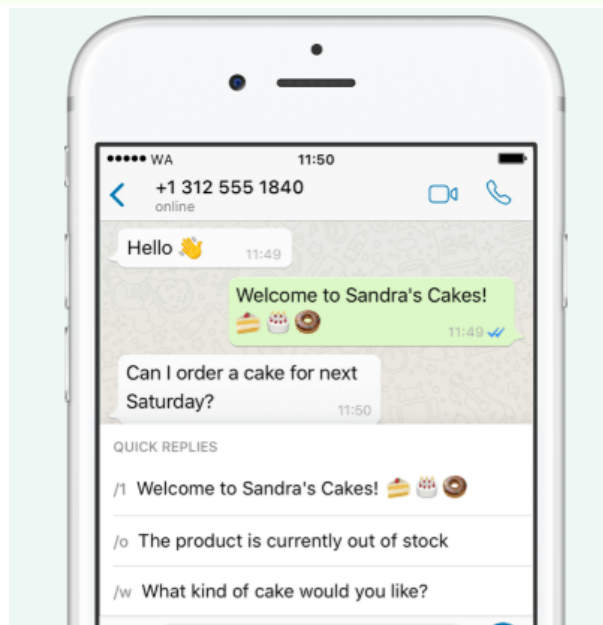
## Parte 6: ¿Cómo funciona WhatsApp Business?

WhatsApp Business ofrece una variedad de funciones diseñadas para facilitar la gestión de negocios en línea. Veamos más detalladamente cómo puedes aprovecharlas:

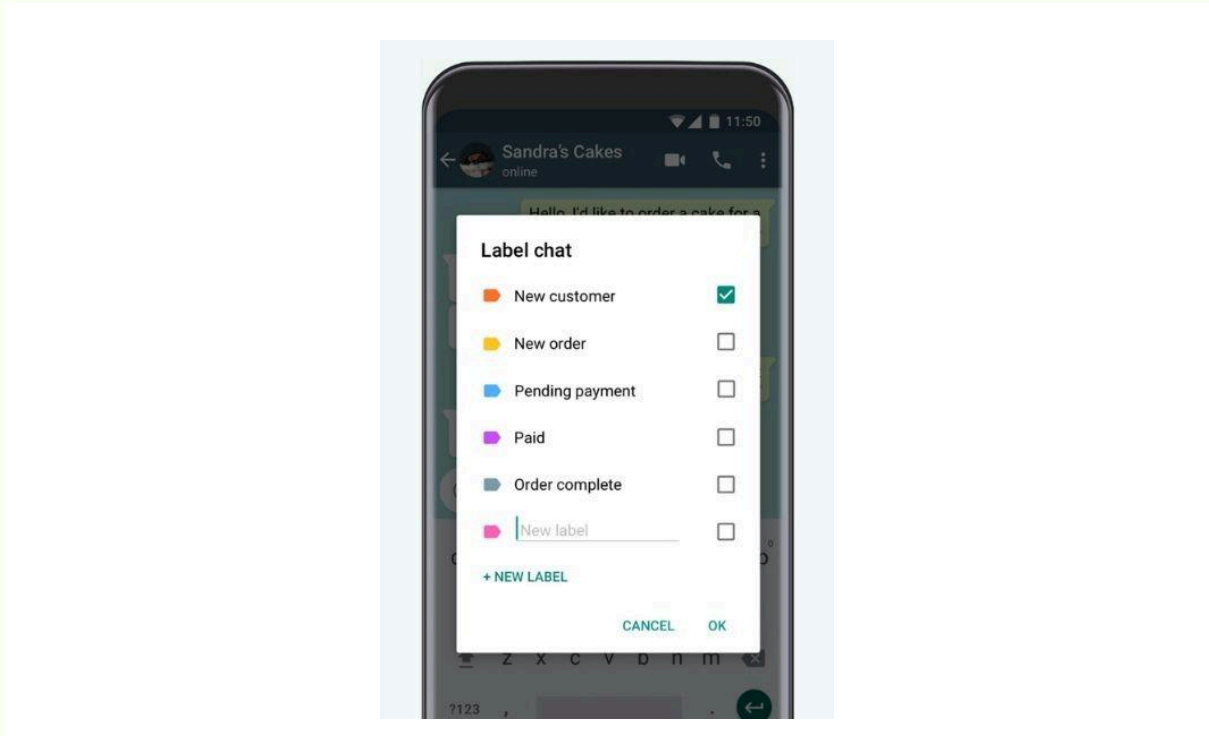
1. Crear un perfil empresarial: Como propietario de un negocio, puedes crear un perfil que presente tu empresa de manera profesional. En este perfil, puedes incluir información importante como el nombre de tu tienda, horarios de apertura, dirección de tu tienda física o sitio web, e incluso un breve mensaje de bienvenida. Por ejemplo, una pequeña cafetería rural puede crear un perfil en WhatsApp Business con su nombre, horarios de apertura, dirección y un mensaje acogedor para sus clientes.



2. Mensajes rápidos predefinidos: Para agilizar la comunicación, puedes configurar mensajes rápidos predefinidos para situaciones comunes. Por ejemplo, puedes crear un mensaje de bienvenida para nuevos clientes, un mensaje de ausencia para cuando estés ocupado y respuestas rápidas para preguntas frecuentes. Un pequeño comercio de artesanías podría configurar mensajes predefinidos para informar sobre el horario de apertura o responder consultas sobre productos populares.



3. Etiquetar chats: Para organizar y gestionar tus conversaciones, puedes etiquetar los chats con diferentes colores según el tema. Por ejemplo, puedes etiquetar los chats de pedidos con un color específico y los chats de consultas generales con otro. Esto facilita identificar rápidamente el tema de conversación con cada cliente y agiliza la respuesta. Un restaurante rural podría etiquetar los chats según el tipo de reserva (almuerzo, cena, eventos) para una mejor organización.



4. Estadísticas de mensajes: WhatsApp Business te permite realizar un seguimiento de la cantidad de mensajes recibidos y enviados a través de estadísticas. Esto te brinda información valiosa sobre la actividad de comunicación de tu negocio. Por ejemplo, un pequeño hotel puede utilizar estas estadísticas para evaluar la demanda de reservas en ciertos días de la semana o para medir la eficacia de sus campañas promocionales.

En resumen, WhatsApp Business ofrece herramientas poderosas para gestionar eficientemente la comunicación con los clientes, organizar conversaciones y obtener información útil para mejorar la atención al cliente y el rendimiento del negocio."

## Parte 7: Cómo crear y gestionar un catálogo de productos.

El catálogo de productos en WhatsApp Business es una herramienta poderosa que permite a los pequeños comercios y hosteleros mostrar sus productos y servicios de manera visual y atractiva. Veamos cómo puedes crear y gestionar tu propio catálogo paso a paso:

1. Acceder a la configuración del catálogo: Dirígete a la sección de Configuración en WhatsApp Business y selecciona Configuración de actividad. Desde allí, encontrarás la opción para crear y gestionar tu catálogo.

2. Agregar productos o servicios: Haz clic en 'Agregar producto o servicio' para comenzar a crear un nuevo catálogo. Esto te llevará a una pantalla donde podrás ingresar los detalles de tus productos o servicios.
3. Agregar imágenes: Haz clic en el icono '+' para agregar imágenes de los productos que deseas mostrar en tu catálogo. Puedes seleccionar hasta 10 imágenes por producto. Por ejemplo, un pequeño hotel rural puede agregar imágenes de sus habitaciones, áreas comunes y servicios adicionales como el desayuno incluido.
4. Descripción y detalles del producto: Junto a cada imagen, agrega el nombre del producto o servicio correspondiente. Además, puedes incluir información adicional como una descripción detallada, el precio y un enlace a tu sitio web. Por ejemplo, una pequeña tienda de artesanías puede incluir detalles sobre el material, dimensiones y precio de cada producto en su catálogo.
5. Guardar y revisar: Una vez que hayas completado la información de tus productos, haz clic en 'Guardar' para finalizar tu catálogo. Es importante tener en cuenta que cada imagen que subas será examinada por WhatsApp para garantizar su adecuación. Si una imagen es rechazada, puedes solicitar una nueva revisión siguiendo los pasos proporcionados por la plataforma.

En resumen, el catálogo de productos en WhatsApp Business ofrece a los pequeños comercios y hosteleros una forma sencilla y efectiva de mostrar su oferta a los clientes de manera visual y organizada. Al crear un catálogo atractivo y bien gestionado, puedes aumentar la visibilidad de tus productos y servicios, mejorar la experiencia de compra de tus clientes y aumentar las ventas."

Así es como funciona la creación de un catálogo de productos en WhatsApp Business

1. Vaya a Configuración > Configuración de actividad > Catálogo.
2. Haga clic en 'Agregar producto o servicio' para crear un nuevo catálogo.
3. Haga clic en el icono '+' y agregue imágenes de los productos que desea mostrar.
4. Elija fotos existentes de su galería o tome otras nuevas con la cámara. Puedes elegir hasta 10 imágenes.
5. Añade el nombre de los respectivos productos o servicios y, si lo deseas, también puedes introducir información adicional, como una [descripción detallada del producto](#) , el precio y un enlace a tu sitio web.

Una vez que hayas completado todos los pasos, haz clic en 'Guardar'.

Nota: Cada imagen que subas al catálogo será examinada por WhatsApp. Si una imagen no es adecuada y el producto es rechazado, verá un signo de exclamación rojo junto a ella.

En este punto, depende de usted no incluir la imagen o solicitar una nueva revisión si cree que debe haber habido un error. Para solicitar una nueva evaluación, será necesario:

1. Seleccione el producto o servicio en cuestión y vea los 'Detalles'.
2. Haga clic en 'Solicitar otra revisión'.
3. Ingrese el motivo de la solicitud en el cuadro de texto, luego haga clic en 'Continuar'.

## Parte 8: Ventajas y desventajas de WhatsApp Business.

Existen ventajas y desventajas de utilizar WhatsApp Business para su empresa de comercio electrónico.

Veamos primero las **ventajas** :

- El uso de la aplicación es gratuito.
- La configuración y el uso general de la aplicación es sencillo.
- Puede establecer y mantener fácilmente una relación personal con sus clientes, aumentando así [su fidelidad](#) .
- La aplicación se basa en una comunicación rápida y sencilla con los clientes (potenciales) (por ejemplo, permitiéndole configurar respuestas rápidas para las preguntas más frecuentes).
- Dentro de la aplicación, sus productos y toda su empresa se pueden exhibir en un formato atractivo e interactivo.
- Puede brindar asistencia a los compradores antes o después de que hayan comprado sus productos, mejorando así la percepción de su servicio al cliente.
- No es necesario tener una tienda online.

Ahora, hablemos de las **desventajas** de utilizar WhatsApp Business:

- Los clientes esperan una respuesta rápida. No puedes darte el lujo de ignorar un mensaje o dejar pasar mucho tiempo antes de responder.
- No es posible personalizar completamente los mensajes preestablecidos (por ejemplo, con el nombre de un cliente respectivo).
- El envío de mensajes no se puede programar con antelación.
- La cuenta es personal, lo que significa que varios compañeros de trabajo no pueden gestionar fácilmente el chat al mismo tiempo.
- No puede enviar mensajes promocionales, de lo contrario corre el riesgo de que su cuenta sea bloqueada.
- Al ser un contexto informal, se corre el riesgo de perder el tono de tu marca. Por lo tanto, trate de mantener la coherencia con su tono y lenguaje habituales cuando se ponga en contacto con los clientes.

A pesar de estos inconvenientes, muchos propietarios de empresas parecen bastante contentos con la aplicación. Las valoraciones de quienes han descargado y utilizado la aplicación hasta el momento, son bastante positivas, con una media de 4,2 sobre 5 estrellas para [Android](#) e incluso 4,8 sobre 5 en la [App Store de Apple](#) .

## Parte 9: Cómo permitir que los clientes se comuniquen contigo a través de WhatsApp Business.

Hay dos formas para que tus clientes se pongan en contacto contigo mediante la aplicación:

- **Número de teléfono:** Antiguamente la única posibilidad de ser contactado era que el cliente introdujera manualmente el número de teléfono del negocio.

Para celebrar el umbral de los 50 millones de usuarios, WhatsApp Business ha introducido un segundo método:

- **Código QR:** Tus clientes pueden empezar a chatear contigo simplemente escaneando un código QR.

En ambos casos se aplica la siguiente regla: para ser encontrado en WhatsApp Business, deberás "anunciar" tu cuenta.

Muestra tanto tu número como tu código QR en tu sitio web y cuenta de Facebook . Si tienes una tienda local , colócalos en los escaparates de tu tienda, en los billetes y/o en el embalaje de los productos.

En el pasado, ha habido un par de preocupaciones y temores sobre la funcionalidad de la aplicación Business: muchos consumidores temían que esta aplicación permitiera a las empresas realizar "llamadas en frío" y enviar mensajes permanentemente a los usuarios de WhatsApp.


Sin embargo, WhatsApp ha tranquilizado a los usuarios al anunciar que las empresas sólo podrán contactar con las personas que hayan proporcionado su número de teléfono y hayan aceptado ser contactadas por la empresa a través de WhatsApp.

### **Parte 10: Cómo compartir tu código QR de WhatsApp Business.**

Si compartes tu código **QR de WhatsApp Business**, es más fácil para los clientes ponerse en contacto con tu empresa, y es una forma eficaz de aumentar la interacción con ellos.

Consejo para empresas: Compartir tu código QR de WhatsApp Business también puede ayudarte a centralizar todas las comunicaciones de la empresa.

#### **Compartir tu código QR de WhatsApp Business**

1. Toca el ícono  > **Herramientas para la empresa > Enlace directo.**
2. Toca **Ver el código QR > Compartir código.** O bien, toca **Compartir enlace.**
3. Selecciona el contacto o la aplicación con los que quieras compartir tu código QR o enlace.

También puedes compartir el código QR o enlace para tu cuenta de empresa de la siguiente manera:

- Enviarlos por mensaje de texto o correo electrónico
- Imprimirlos y exhibirlos en locales comerciales

## **Parte 11: Conclusión.**

WhatsApp Business no es nuevo, pero su potencial está creciendo a medida que el comercio social se vuelve más popular que nunca. Teniendo en cuenta los dos mil millones de usuarios activos y las nuevas posibilidades del comercio electrónico, definitivamente vale la pena intentar configurar su cuenta.

WhatsApp Business parece un canal particularmente bueno para las pequeñas empresas que desean combinar la atención al cliente con la promoción de sus productos en una única plataforma.