



## Tema del módulo

Programa de asesoramiento de comercio electrónico  
y nuevos canales de venta y distribución  
de productos y servicios a través de internet

# Módulo 2

## WhatsApp





**WhatsApp**

# Índice de contenidos

1. Introducción **\_ página 5**
2. Instalar y configurar WhatsApp en tu móvil y ordenador **\_ página 6**
  - 2.1. Descargar, instalar y configurar la aplicación en nuestro móvil o tableta **\_ página 6**
  - 2.2. Abrir WhatsApp Web en nuestro ordenador **\_ página 8**
3. Funcionamiento de WhatsApp **\_ página 11**
  - 3.1. Funciones básicas de WhatsApp **\_ página 11**
  - 3.2. Ajustes en WhatsApp **\_ página 12**
  - 3.3. Opciones avanzadas de whatsapp **\_ página 15**
4. WhatsApp Business **\_ página 19**
  - 4.1. Instalación de WhatsApp Business **\_ página 19**
  - 4.2. Configuración de nuestro perfil de WhatsApp Business **\_ página 21**
  - 4.3. Catálogo de la empresa **\_ página 23**
  - 4.4. Automatización de mensajes en whatsapp business **\_ página 24**
  - 4.5. Etiquetas **\_ página 25**
  - 4.6. Enlace Directo **\_ página 26**
5. Resumiendo las Funcionalidades de WhatsApp para las empresas **\_ página 26**
  - 5.1. Whatsapp como Centro de Contacto (Contact Center) **\_ página 26**
  - 5.2. Whatsapp como herramienta de Marketing Digital **\_ página 27**
  - 5.3. Whatsapp como herramienta de teletrabajo **\_ página 27**



# 1. Introducción

En este segundo módulo del programa de asesoramiento Comercio electrónico y nuevos canales de venta y distribución de productos y servicios a través de internet vamos a aprender a utilizar y conocer cómo funciona WhatsApp Messenger si es que no lo sabemos ya, puesto que es la aplicación de mensajería instantánea más utilizada en el mundo, además y esto si es menos conocido, vamos a ver su utilidad para las empresas y pequeños negocios a través de WhatsApp Business.

Según datos de 2020, alrededor de 2000 millones de personas en todo el mundo utilizan WhatsApp, esto ya nos indica la oportunidad que supone para las empresas acceder a esta aplicación con fines empresariales y de comunicación con los clientes.

Esta aplicación se lanzó en 2009 y se popularizó masivamente como herramienta de comunicación instantánea para teléfonos inteligentes (Smartphones) desde 2012 hasta nuestros días, dejando prácticamente sin utilidad los SMS, y revolucionando el mundo de la mensajería instantánea.

En 2014 Facebook compró la aplicación, y a partir de su compra Facebook comenzó a trabajar para poder ofrecer videollamadas, cosa que llegó a todas las plataformas móviles a lo largo de 2015.

También en 2015 se lanzó "WhatsApp Web", la versión web que permite utilizar WhatsApp en un ordenador a través de un navegador, sincronizando el teléfono con ella mediante un Código QR.

En 2017 WhatsApp, anunció "WhatsApp Business" la aplicación para la pequeña y mediana empresa, y una aplicación "WhatsApp enterprise solution" para grandes empresas para dar servicio de atención al cliente a través de la aplicación a través de un agente humano, un chatbot, o con una combinación de ambos.

Como hemos visto tiene multitud de funcionalidades interesantes que te pueden ayudar a convertir esta aplicación en tu herramienta de comunicación predilecta con los clientes, vamos a ver su funcionamiento a fondo en este módulo.

## 2. Instalar y configurar WhatsApp en tu móvil y ordenador.

Para comenzar a utilizar WhatsApp, primero tendremos que instalarlo, cuando instalamos WhatsApp en un dispositivo, se vincula con él y pasa a tener acceso a todos los contactos del teléfono.

La aplicación está disponible para iOS, Android, Windows Phone, Blackberry OS, KaiOS, así como para múltiples variantes de +Symbian y Asha (antes llamado S40).

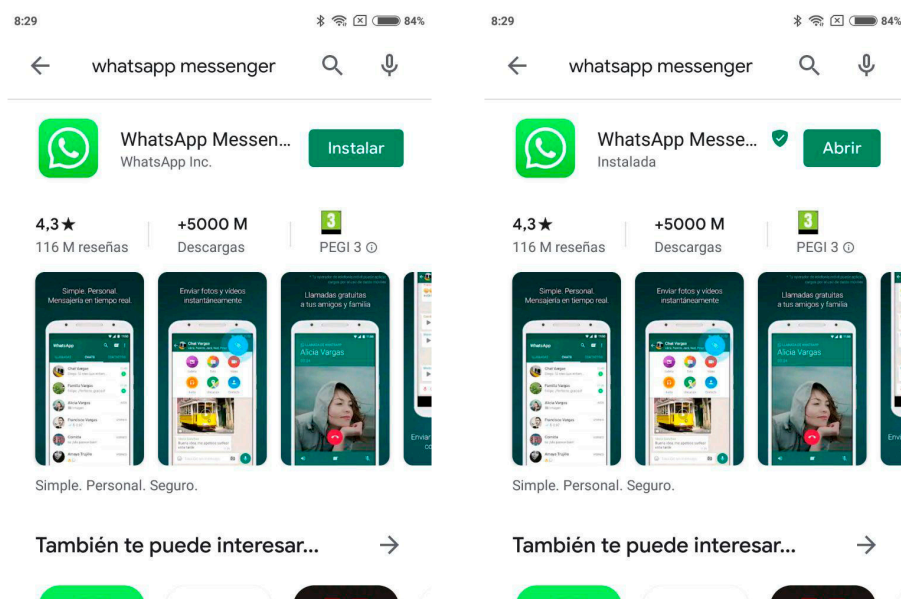
Tienen una versión web, a la que se puede acceder leyendo el código QR desde un dispositivo Android, Windows Phone, iPhone y Blackberry, es recomendable utilizar la versión más actualizada de Firefox o Google Chrome.

### 2.1. Descargar, instalar y configurar la aplicación en nuestro móvil o tableta

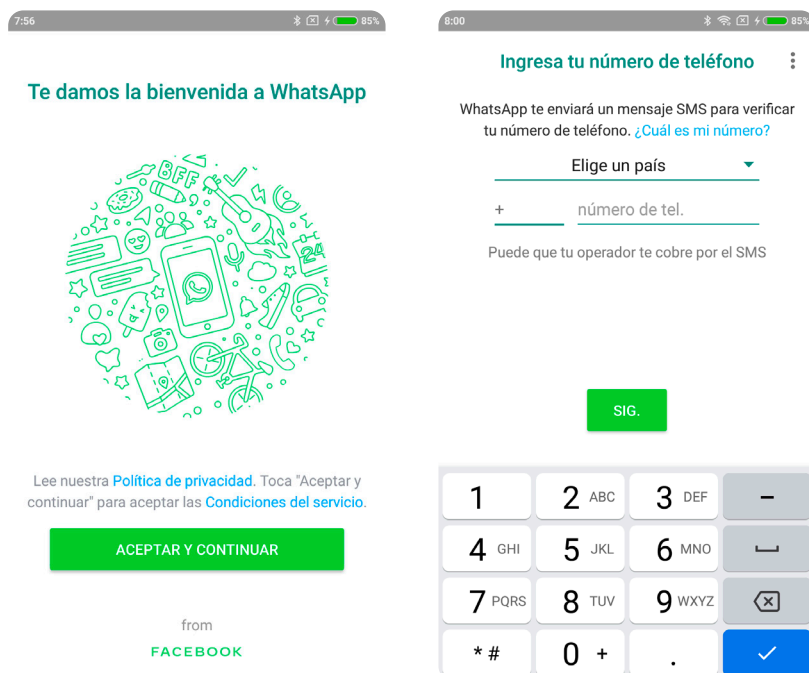
Para su instalación en primer lugar debemos descargarnos la aplicación, para ello vamos a seguir los siguientes pasos:

**1.** Podemos descargarla desde terminales con sistemas operativos Android, iOS o Windows Phone y BlackBerry, para ello, iremos a la tienda de aplicaciones que corresponda: Google Play, AppStore, Windows Store o App World respectivamente y en el buscador, escribiremos "WhatsApp Messenger" y nos aparecerá la aplicación en la tienda para instalar.

**2.** Haremos clic en el botón "Instalar", y comenzará a descargarse la aplicación, para posteriormente instalarse.



- Una vez instalada, al abrirla nos aparece un mensaje en la parte central dándonos la bienvenida a WhatsApp, las Políticas de Privacidad y las Condiciones de Servicio junto a un botón que pone "ACEPTAR Y CONTINUAR", para comenzar pulsaremos encima del botón, con lo cual ya habremos aceptado las condiciones de WhatsApp.
- En el siguiente paso nos pedirá que introduzcamos nuestro país, y nuestro número de teléfono, lo haremos y le daremos al botón "SIG." (diminutivo de siguiente).



- En el siguiente paso nos pedirá que introduzcamos el código que nos ha enviado por SMS la propia aplicación a nuestro teléfono móvil, lo introducimos y pulsamos en "SIG." (diminutivo de siguiente), esto es para verificar que somos nosotros y que el teléfono en el que lo estamos configurando es nuestro.
- En el siguiente paso, podremos configurar nuestro perfil, poniendo el nombre y subiendo una foto al mismo (esto es opcional).
- WhatsApp también nos dirá si queremos hacer copias de seguridad de nuestras conversaciones y archivos en Google Drive (si utilizamos Android) o en iCloud (Si utilizamos iOS). Las configuramos con la periodicidad que queramos, y le damos a continuar, para seguir el proceso. Si tenemos una copia de seguridad en Google Drive es posible que nos pregunte si queremos restaurar la última copia, elegiremos la opción que nos convenga.
- Además durante el proceso de instalación también se nos pedirán permisos para acceder a diferentes partes de nuestro dispositivo: la agenda, la cámara, el micrófono, el wifi, la ubicación, fotos/multimedia/archivos, etc.

Estos permisos serán necesarios para tener todas las funcionalidades de WhatsApp disponibles en nuestro dispositivo móvil.

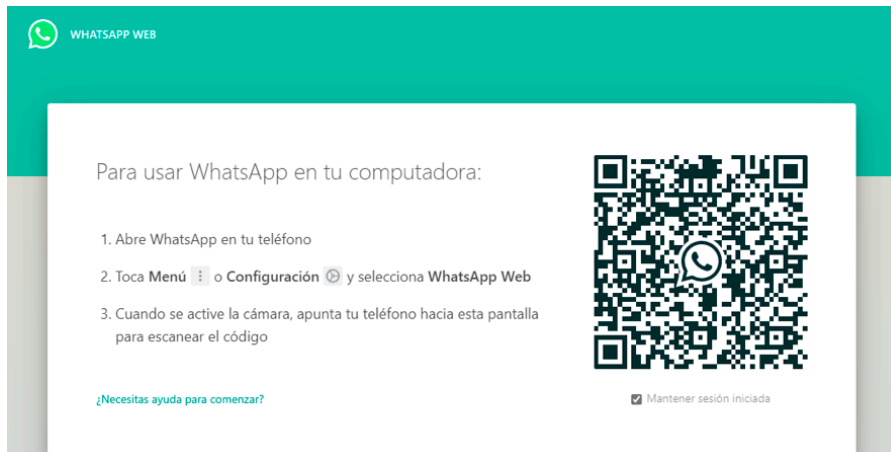
## 2.2. Abrir WhatsApp Web en nuestro ordenador

Para abrir WhatsApp web tenemos dos opciones para ver WhatsApp en nuestro ordenador, una es WhatsApp Web, y la otra es instalar la aplicación de escritorio de WhatsApp.

### 2.2.1. WhatsApp Web

Es muy sencillo, no hay que instalar nada, lo único que tenemos que hacer es seguir los siguientes pasos:

1. Acceder a la web <https://web.whatsapp.com>

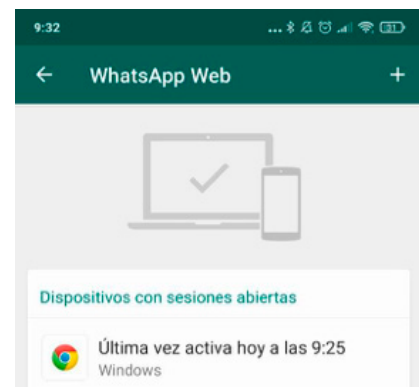


2. Aquí nos dará las indicaciones que tenemos que seguir, que consiste en acceder a WhatsApp en nuestro teléfono móvil, ir a Menú (que es el icono de los tres puntos que nos encontraremos arriba a la derecha de WhatsApp), y luego seleccionamos WhatsApp Web.

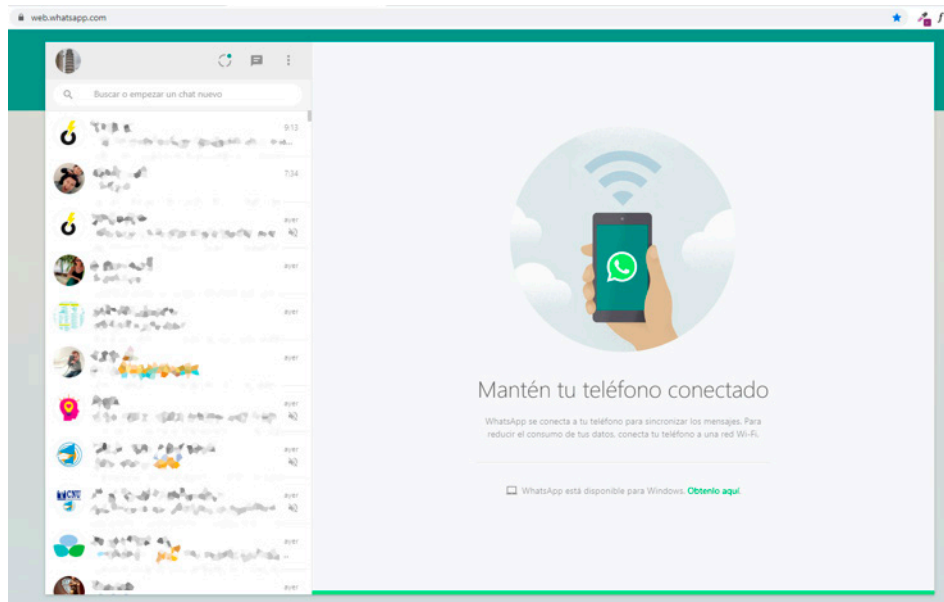
3. Pulsaremos arriba a la derecha en el "+" y luego con la cámara apuntaremos al código QR que nos sale en el navegador web.

Imagen7

4. Después de eso se duplicará WhatsApp en el navegador, y ya podremos utilizar WhatsApp Web en nuestro ordenador.



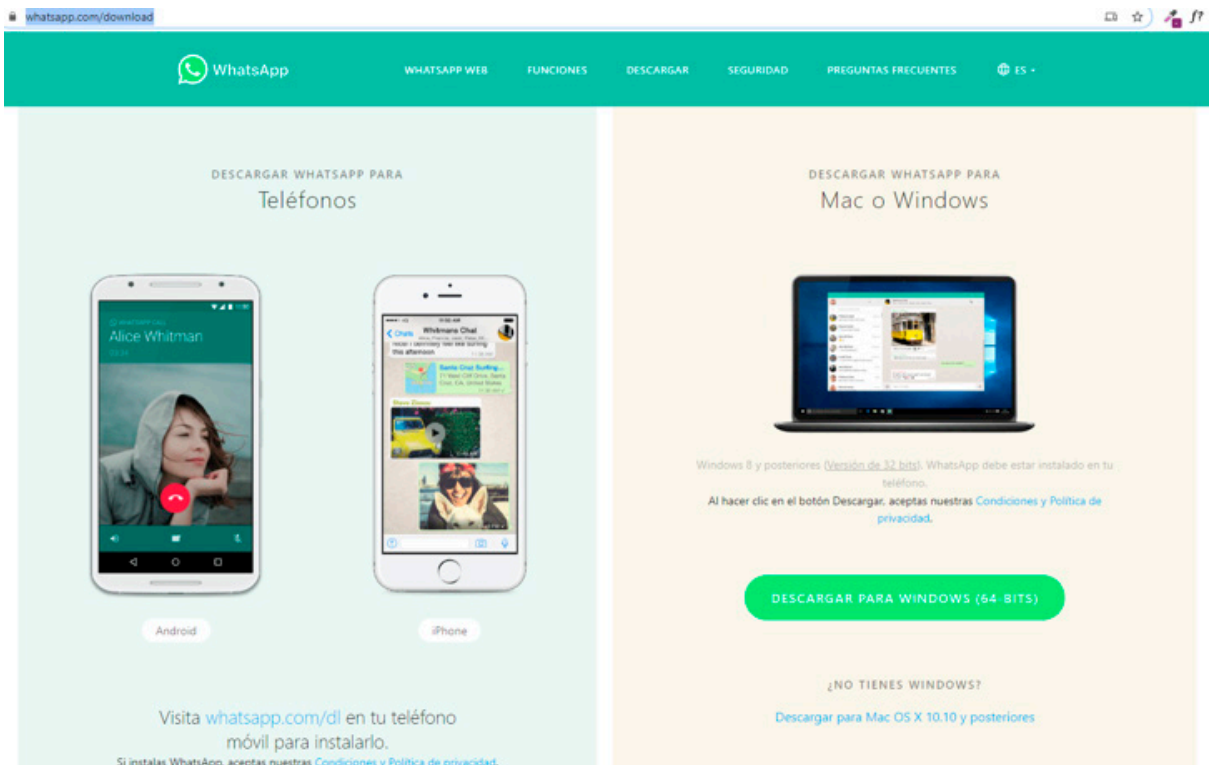




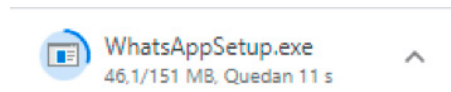
### 2.2.2. Aplicación de escritorio de WhatsApp:

WhatsApp nos ofrece la posibilidad de descargar una aplicación de escritorio para Windows y Mac, para ello deberemos seguir los siguientes pasos:

1. Accederemos a la dirección web: <https://www.whatsapp.com/download>



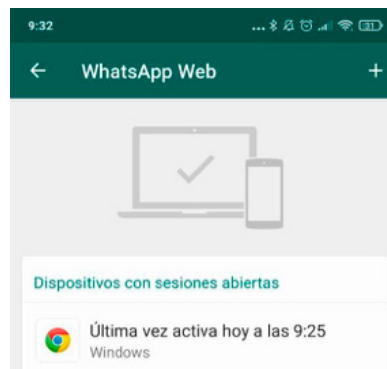
**2.** Una vez dentro, pulsaremos en el enlace de descarga de nuestro sistema operativo, y se descargará un archivo.



**3.** Haremos doble clic sobre el archivo descargado, y seguiremos las mismas instrucciones que en el caso de WhatsApp Web.



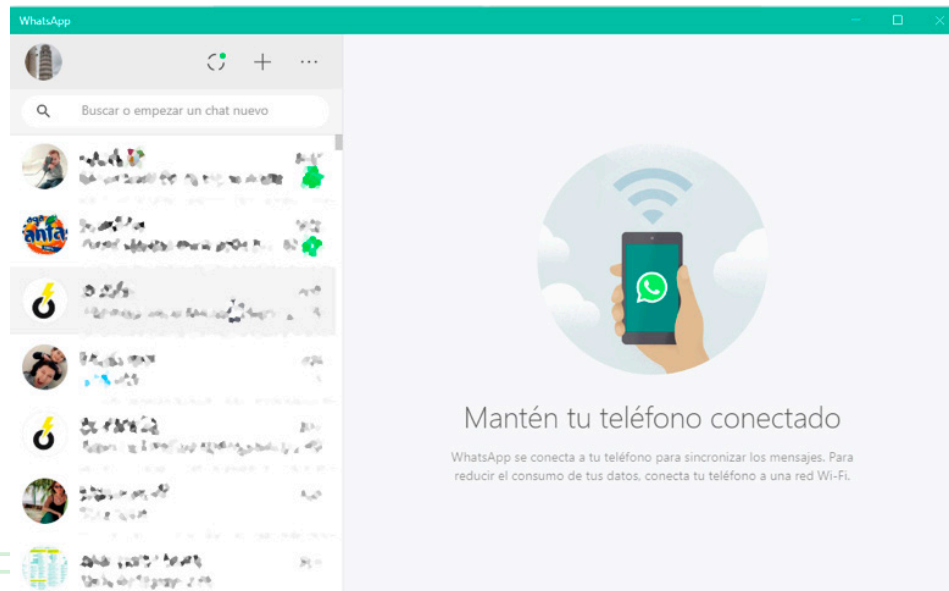
**4.** Nos dará las indicaciones que tenemos que seguir, que consiste en acceder a WhatsApp en nuestro teléfono móvil, ir a Menú (que es el icono de los tres puntos que nos encontraremos arriba a la derecha de WhatsApp), y luego seleccionamos WhatsApp Web.



**5.** Pulsaremos arriba a la derecha en el "+" y luego con la cámara apuntaremos al código QR que nos sale en el navegador web.



**6.** Después de eso se duplicará WhatsApp en la aplicación de escritorio, y ya podremos utilizar WhatsApp en nuestro ordenador.



## 3. Funcionamiento de WhatsApp

El funcionamiento de WhatsApp es muy sencillo, las funcionalidades básicas, y comunes, vamos a verlas por encima, y si quieres profundizar en ellas te remitimos a las lecturas y vídeos complementarios.

### 3.1. Funciones básicas de WhatsApp

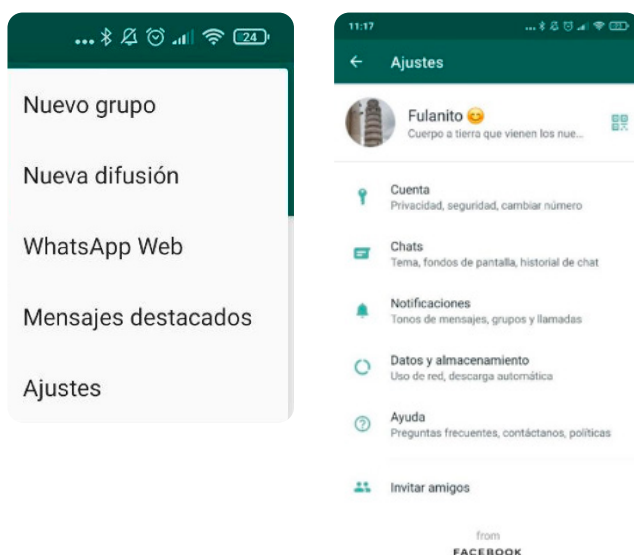
A continuación vamos a ver las funcionalidades básicas que tiene WhatsApp como servicio de mensajería instantánea:

- Enviar mensajes de texto.
- Enviar mensajes de voz.
- Enviar emoticonos.
- Enviar GIFs animados (imágenes animadas).
- Enviar contactos.
- Enviar ubicaciones.
- Enviar archivos multimedia. El tamaño máximo permitido para todos los archivos multimedia (fotos, vídeos y mensajes de voz) enviados y reenviados es de 16 Mb, esto equivale a entre 90 segundos y 3 minutos de vídeo, dependiendo de la calidad del mismo.
- Enviar documentos. Para documentos el tamaño máximo del archivo, puede ser de hasta 100 Mb.
- Realizar llamadas de voz.
- Realizar llamadas de vídeo.
- Realizar video llamadas grupales, con un máximo de 4 personas.
- Buscar información dentro de un chat o grupo.
- Varias un chat.
- Podremos reportar, bloquear, vaciar un chat, exportar un chat y crear acceso directo a una conversación dentro de WhatsApp con una persona, para que nos resulte más sencillo acceder a ella.
- Crear grupos (esto lo veremos un poco más adelante en detalle).
- Silenciar una conversación o grupo.
- Salirnos de un grupo

- Eliminar un chat individual o de grupo.
- La última funcionalidad que está incorporando WhatsApp después de la posibilidad de crear videoconferencias con hasta 6 personas, es la posibilidad de crear "Salas" de videoconferencia en las que pueden participar hasta 50 personas, esto lo veremos un poco más adelante en detalle.

### 3.2. Ajustes en WhatsApp:

En esta parte del tema, vamos a ver que ajustes podemos realizar en WhatsApp y cómo hacerlo, para acceder a los ajustes, lo primero que tendremos que hacer es pulsar en Menú (Los tres puntos de arriba a la derecha) y luego pulsar en Ajustes.

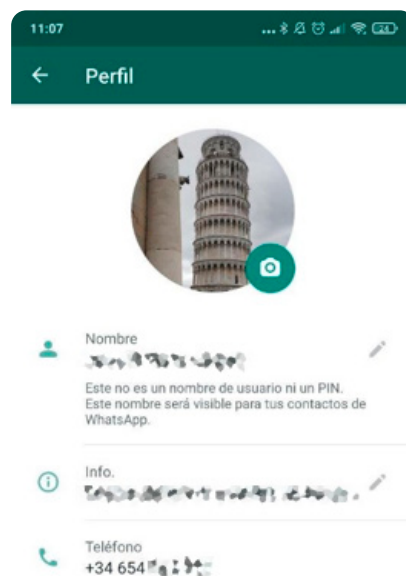


Una vez en Ajustes podremos encontrar una serie de opciones, que vamos a ver a continuación:

**1. Personalizar nuestro perfil:** Lo primero que podremos hacer es personalizar nuestro perfil, para ello pulsaremos encima de nuestro nombre, e iremos a una nueva pantalla en la que podremos cambiar: la imagen de nuestro perfil, el nombre, la información adicional, y el número de teléfono.

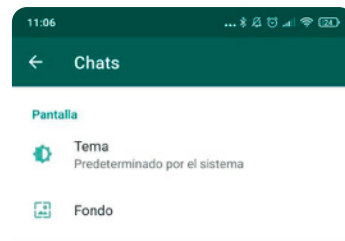
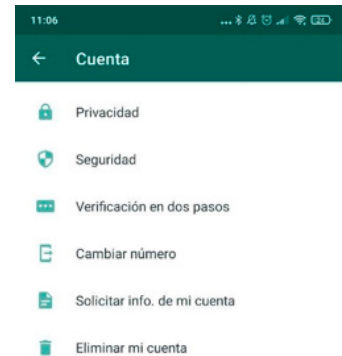
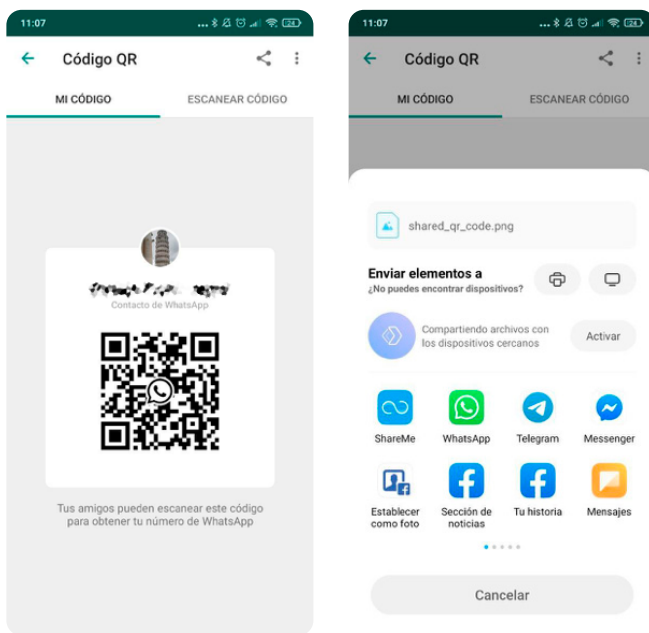
Cuidado con cambiar el número de teléfono ya que esto nos puede traer problemas, porque tendremos que tener el número introducido en el móvil, para poder verificar que somos nosotros, etc. Por lo tanto, hay que pensarlo un poco antes de hacerlo.

**2. Cuenta:** Aquí podremos realizar configuraciones relativas a la privacidad, seguridad, podremos activar la verifica-



ción en dos pasos para darle más seguridad a nuestra cuenta, podremos desde aquí también cambiar nuestro número de teléfono, así como solicitar un informe de nuestra cuenta y eliminarla.

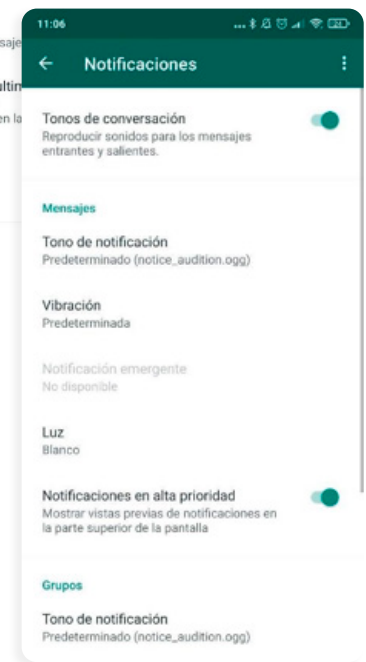
En esta opción también podremos generar un código QR para que nos añada un amigo a whatsapp o compartir ese código con quien nos interese para que nos agreguen.



**3. Chats:** A través de esta opción podremos elegir otro tema diferente del que viene en WhatsApp, cambiar el fondo de los chats, establecer ciertos ajustes relativos a los chats, así como establecer las opciones de copia de seguridad de los chats de whatsapp.

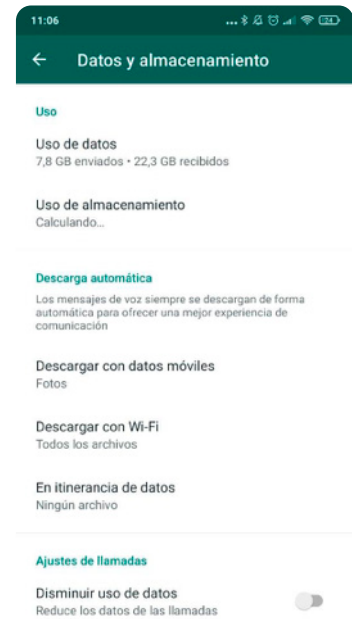
**4. Notificaciones:** A través de estos ajustes podremos modificar todo lo relativo a las notificaciones de whatsapp, tonos, tipo de vibración, luz de la notificación, etc.

**5. Datos y Almacenamiento:** Estos ajuste es importante que los tengamos bien configurados, ya que si utilizamos mucho whatsapp, y no tenemos mucho almacenamiento puede que tengamos el móvil lleno de imágenes y videos virales en poco tiempo.

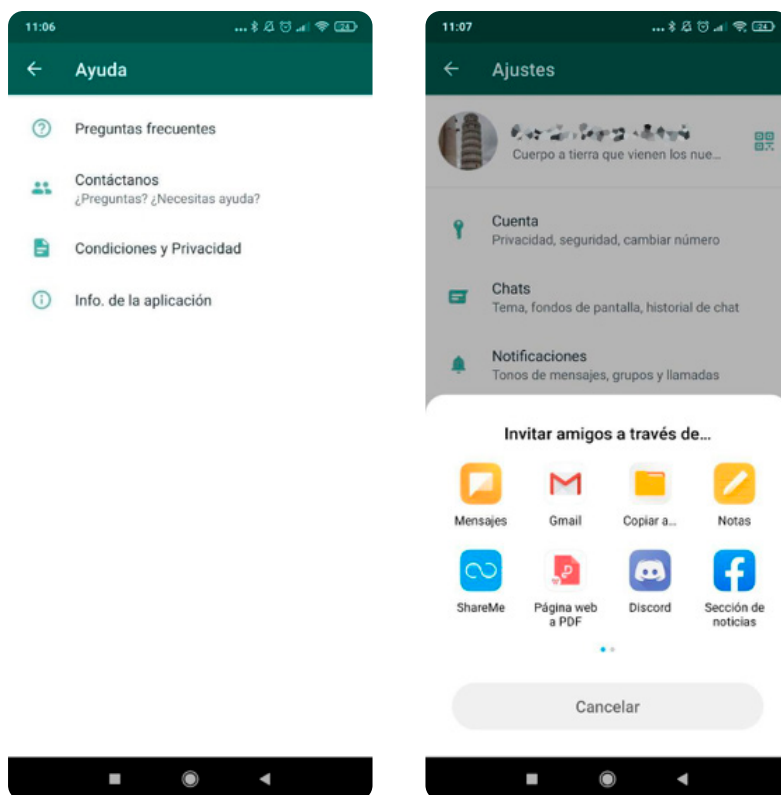


Aquí podemos ver las estadísticas de uso de datos de la aplicación, en "Uso de Almacenamiento" podemos ver cuánto ocupa cada chat individual y global, así como borrar los datos de dichos chats seleccionando si queremos borrar: Mensajes, videos, audios, fotos, etc.

Además, aquí también podremos establecer cuando queremos que se nos descarguen automáticamente vídeos, fotos, audios y documentos.



**6. Ayuda e invitar amigos:** Por último, tenemos acceso a la ayuda que nos ofrece whatsapp y también podremos invitar a nuestros amigos a unirse a la aplicación.



### 3.3. Opciones avanzadas de whatsapp

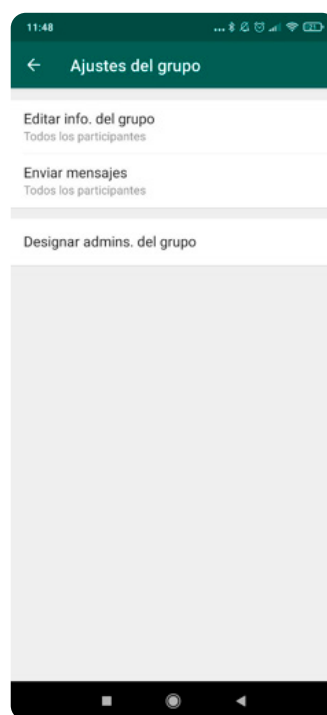
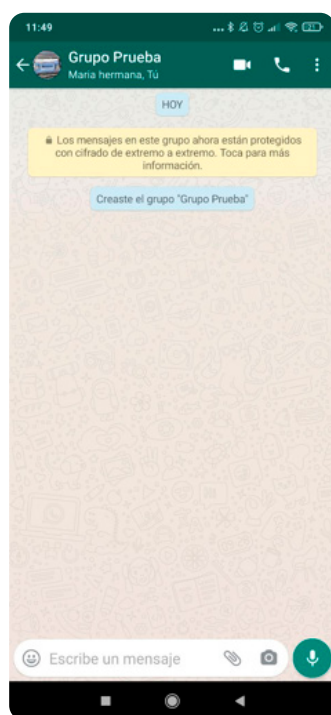
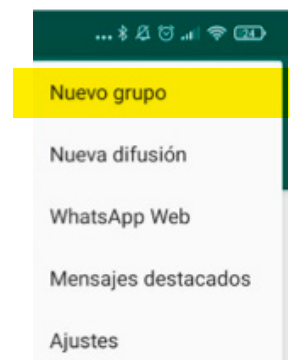
En este apartado vamos a ver algunas cosas un poco más avanzadas de whatsapp como la creación de grupos, de mensajes de difusión o la realización de salas de videollamadas, una funcionalidad que acaba de incorporar whatsapp.

#### 3.3.1. Creación de Grupos

Los grupos whatsapp, pueden tener hasta 256 participantes, por lo tanto no pueden ser grupos muy multitudinarios como en el caso de Telegram, y tampoco parece que estén hecho para funciones comerciales como en el caso de Telegram, aunque si que podemos utilizar como herramienta de comunicación instantánea con nuestro equipo de trabajo y para coordinar tareas.

Todos tenemos grupos en whatsapp, pero tal vez no hayas creado nunca uno, para hacerlo seguiremos los siguientes pasos:

1. Iremos a Menú > Nuevo Grupo,
2. Seleccionaremos a los participantes en el grupo de nuestra agenda, y le daremos a la flecha para continuar.
3. Personalizaremos el grupo con un nombre y una foto si así lo deseamos y ya tendremos el grupo creado.
4. Una vez creado el grupo, podremos invitar a personas, nombrar a administradores, echar a personas del grupo, etc.



### 3.3.2. Mensajes de Difusión

Una funcionalidad interesante para dar a difundir información de nuestro sector, o nuestra empresa, así como nuestros productos y servicios son los mensajes de difusión

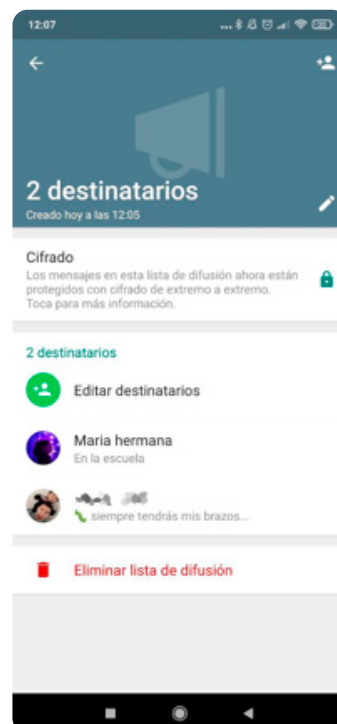
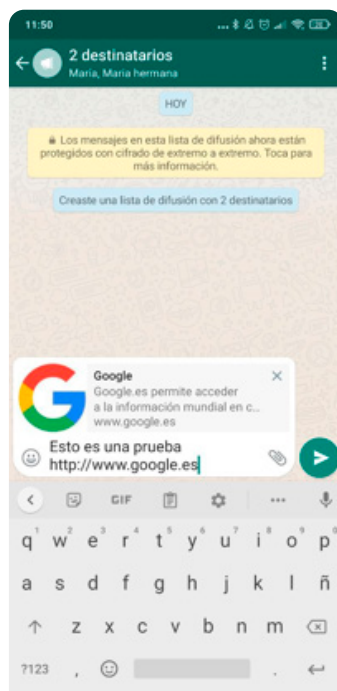
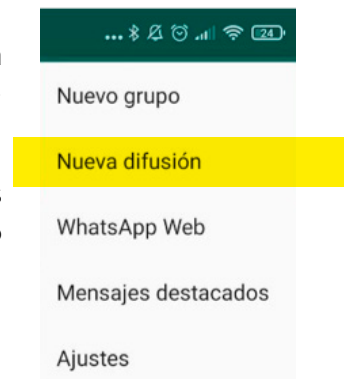
A través de esta funcionalidad podemos hacer publicaciones masivas (hasta 256 personas), para que las personas reciban el mensaje nos tendrán que tener en su libreta de contactos, sino, no lo recibirán.

El mensaje lo recibirá cada persona individualmente como si de un mensaje privado se tratara.

Hay que utilizar esta herramienta con precaución no bombardear a la gente, ya que nos podrían marcar como spam, incluso podemos llegar a ser bloqueados y no poder usar la app.

Podemos crear tantas listas de difusión como queramos (podemos segmentar a los clientes fácilmente, por lo tanto) y es muy sencillo hay que seguir los siguientes pasos:

1. Dentro de whatsapp vamos a Menú > Nueva difusión,
2. Después seleccionamos las personas a las que queremos que llegue esa lista de difusión.
3. Por último, escribiremos el mensaje que queremos lanzar, una vez creada la lista de difusión, podremos cambiarle el nombre y agregar o quitar personas de la misma.





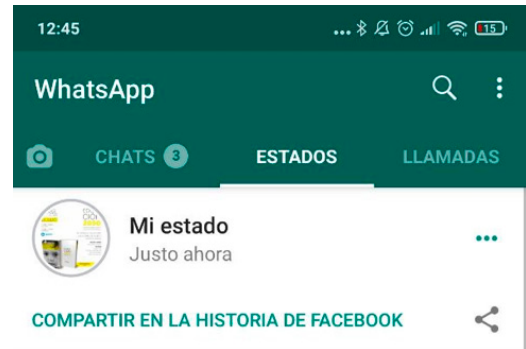
### 3.3.3. Estados de whatsapp

Los estados de whatsapp, también es una buena manera de llegar a nuestros clientes, que es poco invasiva, llega a la gente.

En los estados podemos insertar fotos, vídeos y enlaces, los vídeos no pueden ser más grandes de 30 segundos, y el estado no dura más de 24 horas.

Para crear un estado debemos seguir los siguientes pasos:

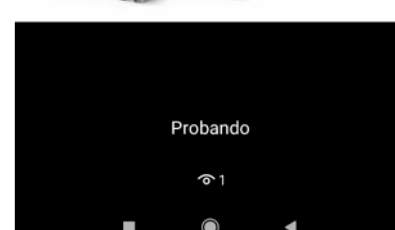
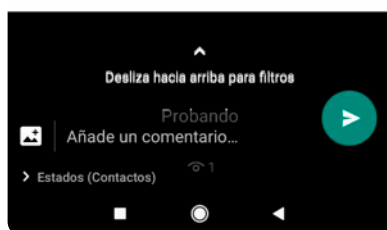
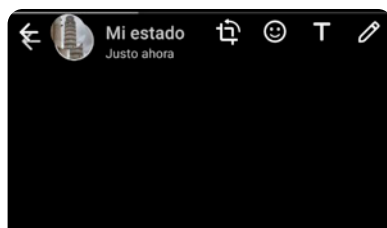
**1.** Vamos a Estado, y pulsamos encima de "Mi estado".



**2.** Seleccionamos una foto o vídeo, y escribimos una descripción.

**3.** Por último le damos al botón para enviar.

Si pulsamos en el ojo, podremos ver que personas se han interesado por el estado.

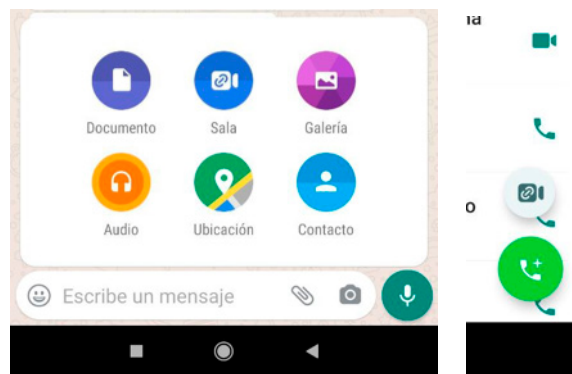


### 3.3.4 Salas de video conferencia

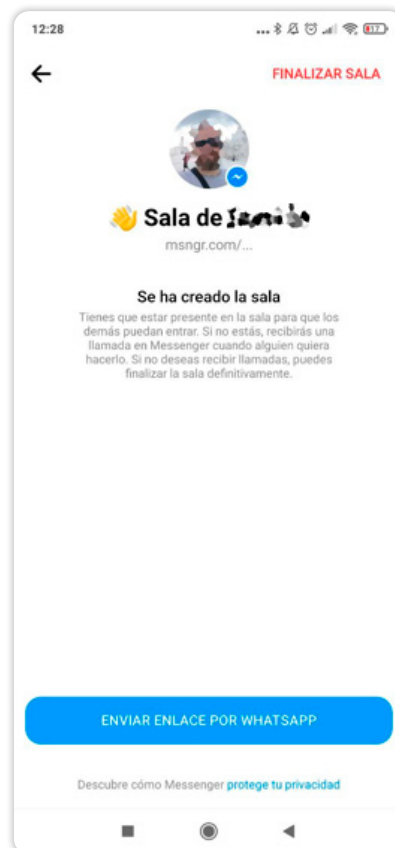
WhatsApp, tras la crisis sanitaria del coronavirus, puso una nueva funcionalidad, la posibilidad de crear salas en las que pueden participar 50 personas por video conferencia. Las salas se crean a través de Facebook Messenger, pero se pueden lanzar y compartir a través de whatsapp.

Hay dos caminos posibles para llegar al mismo lado, estos son los pasos que tenemos que seguir:

**1.** Para crear una sala podemos desde una conversación de whatsapp ir a compartir, pulsar en el botón sala, o bien ir a "llamadas" y pulsar en el botón crear salas.



**2.** El siguiente paso es la creación de una sala que podemos compartir por whatsapp con las personas que queremos.

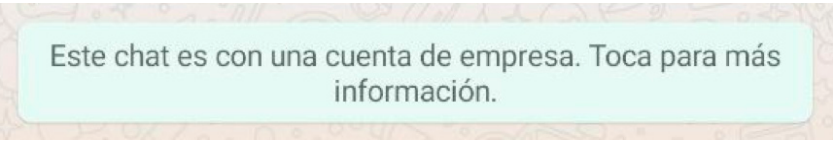


## 4. WhatsApp Business

Hemos empezado viendo el uso de whatsapp, porque en esencia whatsapp business es muy similar, sólo que tiene determinadas funcionalidades y peculiaridades enfocadas a los pequeños y medianos negocios.

El uso de whatsapp business es totalmente gratuito, y una de las cosas que cambia con respecto a whatsapp es el símbolo de la aplicación .

Además cuando nos comunicamos por primera vez con un cliente con la cuenta de empresa, le aparece un texto como el siguiente:



Este chat es con una cuenta de empresa. Toca para más información.

Lo primero que tenemos que tener en cuenta es que con un número de teléfono sólo podremos utilizar una de las dos aplicaciones o whatsapp Messenger, o whatsapp business, pero no las dos a la vez.

Si podremos tener las dos aplicaciones a la vez en un mismo dispositivo, pero con diferentes números de teléfono, por ejemplo, no personal en whatsapp messenger, y otro profesional en whatsapp business.

Otra novedad de whatsapp business, es que permite que convirtamos un teléfono fijo en una cuenta de whatsapp business, y diréis, ¿Puedo tener whatsapp business en el teléfono fijo de la empresa? Si, así es, lo único que cambia es el proceso de verificación, ya que en este caso nos llamarán y nos darán el código de verificación de viva voz.

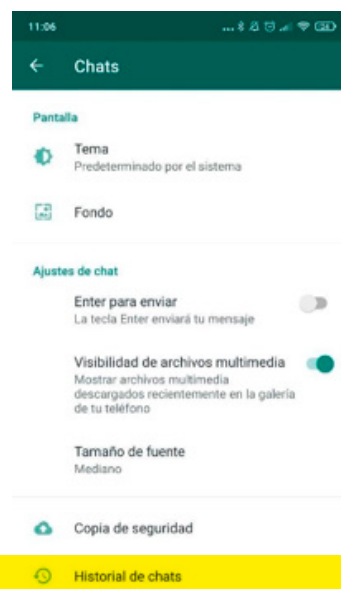
Vamos a ver todas estas cosas y algunas más de manera más detallada a continuación.

### 4.1. Instalación de WhatsApp Business

Podemos crear una cuenta de whatsapp business transformando una cuenta de whatsapp Messenger, o bien directamente convertir un número en whatsapp business.

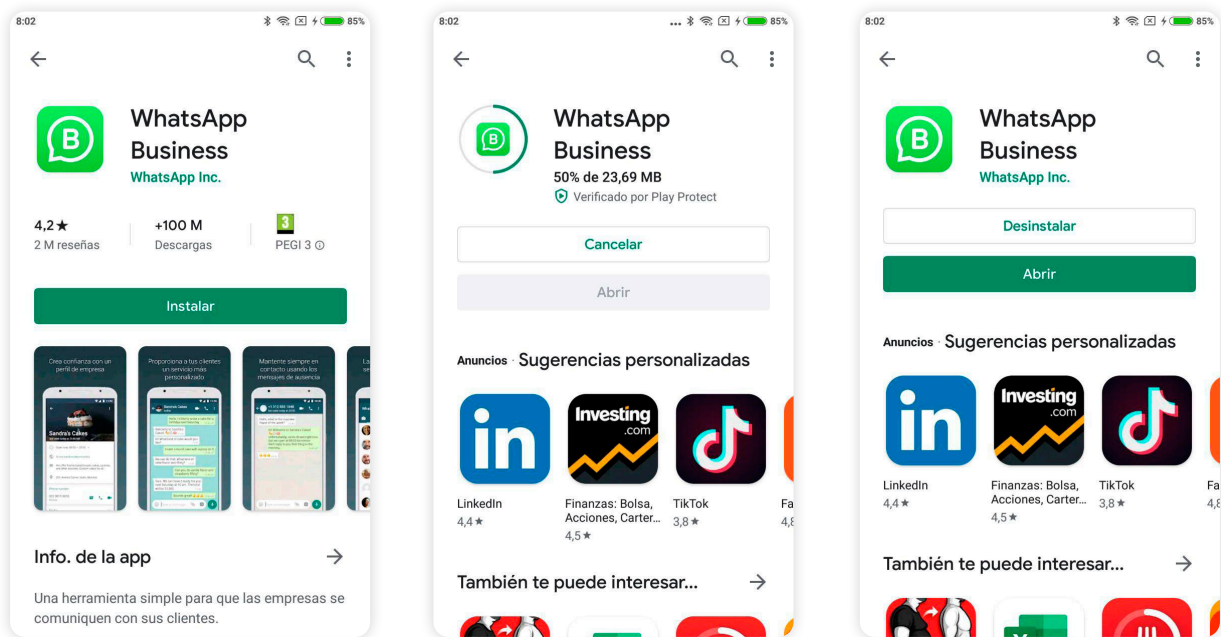
En el primer caso tendremos que realizar un paso previo a la instalación de whatsapp business, para no perder nada de información, estos son los pasos que tendremos que seguir:

**1.** Crea una copia de seguridad de tu cuenta de WhatsApp Messenger: Si quieres transferir una cuenta de WhatsApp Messenger a WhatsApp Business, te recomendamos que crees una copia de seguridad. Si no lo haces, podrías perder tu historial de chats.



Ya hemos visto cómo hacerlo anteriormente, pero vamos a refrescar la memoria rápidamente, abrimos WhatsApp Messenger iremos a Menú > Ajustes > Chats > Copia de seguridad > Guardar o Realizar copia ahora.

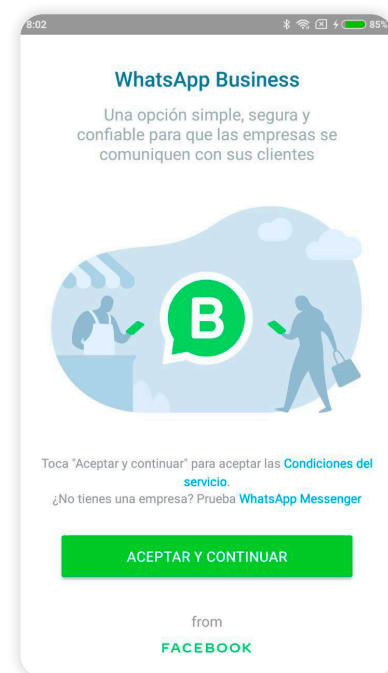
**2.** Una vez que la copia de seguridad esté completa, procederemos a descargar y abriremos la aplicación WhatsApp Business, para ello seguiremos los mismos pasos que para instalar whatsapp Messenger, sólo que en este caso en Google Play Store o App Store buscaremos whatsapp business.



**3.** Revisaremos las Condiciones del servicio: Leeremos las Condiciones del servicio de WhatsApp Business y, luego, tocaremos en "Aceptar y continuar" para continuar.

**4.** Transferir o crear nuestra cuenta de whatsapp business: Si ya tenemos un número de whatsapp messenger, la versión Business identifica automáticamente el número que estamos usando en whatsapp Messenger. Para continuar, toca la opción con tu número de empresa.

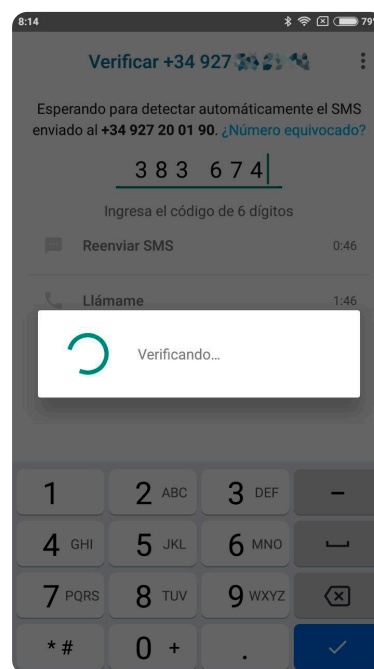
En el caso de que transfiramos una cuenta existente mantendremos la aplicación whatsapp business abierta y el teléfono encendido hasta que se complete el proceso de transferencia. Aunque la transferencia ocurre de forma automática, es posible que se nos



pida que restauremos la copia de seguridad. Tocaremos "Continuar" o "Restaurar". Luego, en caso de que se nos pida, tocaremos "Siguiete".

En el caso de números que NO estuvieran antes en el teléfono móvil como whatsapp Messenger, el proceso será como una nueva instalación, en la que tendremos que introducir el código de verificación.

Si estamos iniciando whatsapp business con un teléfono fijo, el número de identificación pediremos que nos lo den a través de una llamada.



**6.** Por último, autorizaremos el acceso a nuestros contactos y fotos: Podemos añadir contactos a la aplicación whatsapp business desde la libreta de contactos de nuestro teléfono. También podemos permitir el acceso a las fotos, los videos y otros archivos del teléfono.

## 4.2. Configuración de nuestro perfil de WhatsApp Business

Una vez realizado todos los pasos anteriores, tendremos que insertar una serie de campos relacionados con nuestro negocio, que son: nombre de la empresa, la categoría en la que está encuadrada la empresa (se pueden señalar tres), la descripción de la empresa, y la dirección de la empresa.

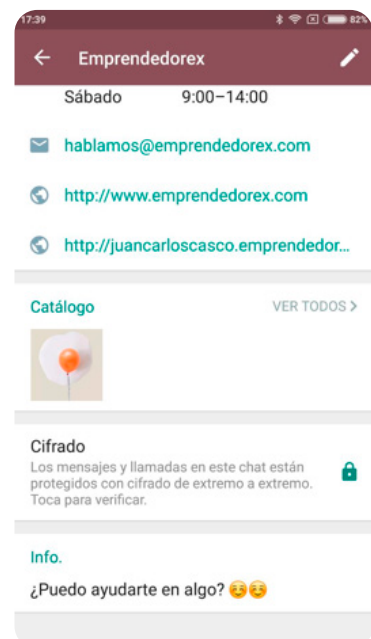
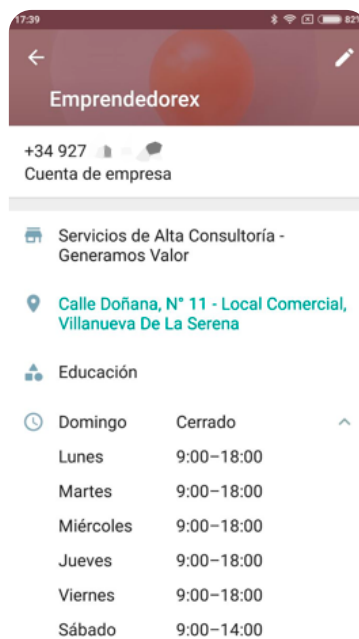
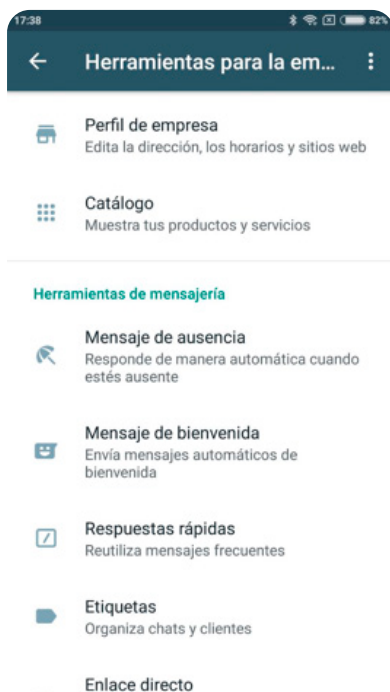
Una vez introducidos daremos a siguiente y habremos terminado.

Pero podemos y de hecho debemos introducir más datos de nuestra empresa para ello iremos a Menú > Herramientas para la empresa > Perfil de Empresa,

En el perfil de empresa podremos insertar y modificar los siguientes datos de nuestra empresa:

- Nombre de la empresa.
- Descripción de la empresa.
- Dirección de la empresa.
- Categoría/a de la empresa.
- Horario de apertura y cierre, en caso de ser necesario.
- Email de contacto.
- Web de la empresa (se pueden poner dos direcciones web).
- Información que se le da al cliente.

Una vez rellenados todos estos datos, ya tendremos completo el perfil de nuestra empresa.

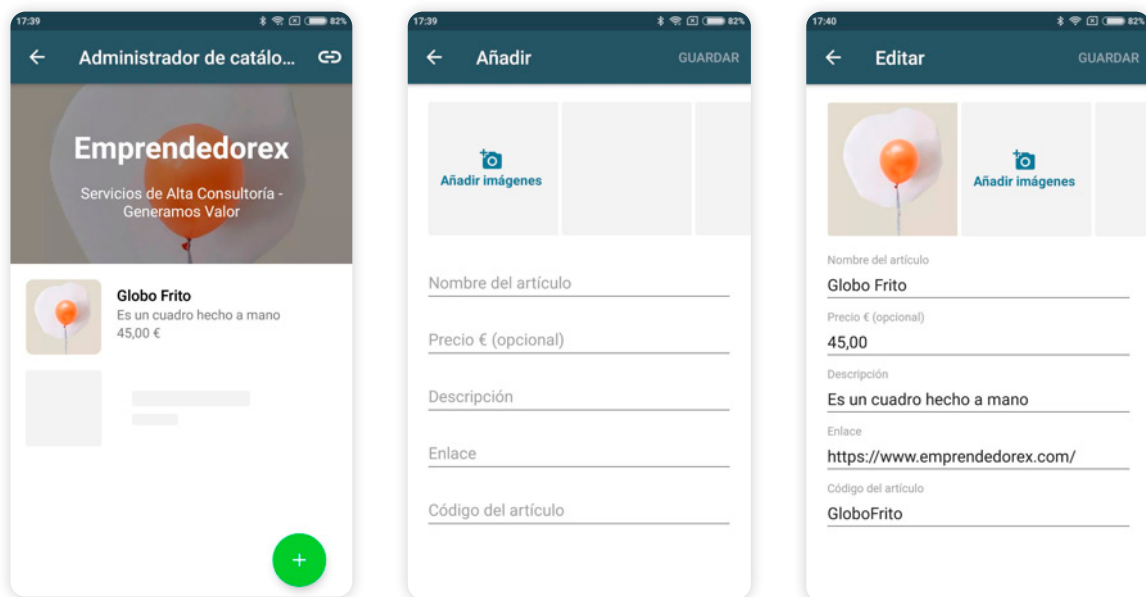


### 4.3. Catálogo de la empresa:

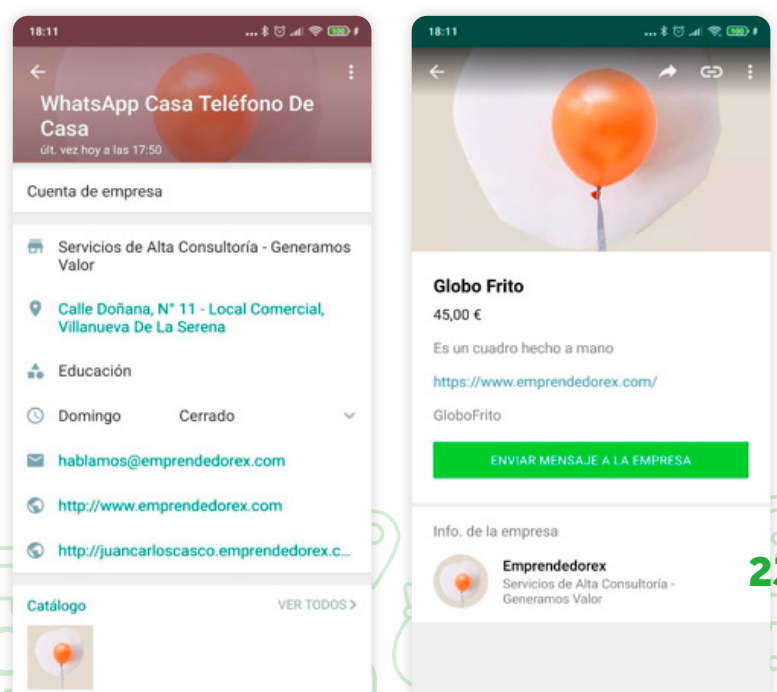
Otra de las opciones que nos permite whatsapp business es la creación de un catálogo para nuestra empresa para ello deberemos pulsar en Menú > Herramientas para la empresa > Catálogo, y ahí nos saldrán los artículos que tengamos introducidos y la posibilidad de introducir nuevos artículos, pulsando en el botón "+".

En cada artículo del catálogo debemos introducir una serie de datos:

- Nombre del artículo.
- Precio (opcional pero recomendable).
- Descripción del artículo.
- Enlace al artículo si tenemos una página web, Landpage de oferta o algo similar.
- Código del artículo.



Una vez rellenos los datos, le daremos a guardar y pasará a nuestro catálogo, la gente cuando entre en nuestro perfil de whatsapp business, verá una sección dentro de nuestro perfil llamada catálogo y pinchando encima de los artículos verá la información, y un enlace para hablar con nosotros.



Como veis es una funcionalidad muy útil e interesante para las empresas, además podremos compartir cada artículo entre nuestros contactos, por ejemplo, a través de un mensaje de difusión (aunque ya sabemos que hay que tener cuidado con los mensajes de difusión).

También es muy útil esto, para poder pasar la información cuando nos la piden por whatsapp, ya que se puede enviar a cualquier de nuestros contactos, o a quien nos esté preguntando.

Así le llega a una persona el artículo compartido a través de whatsapp.

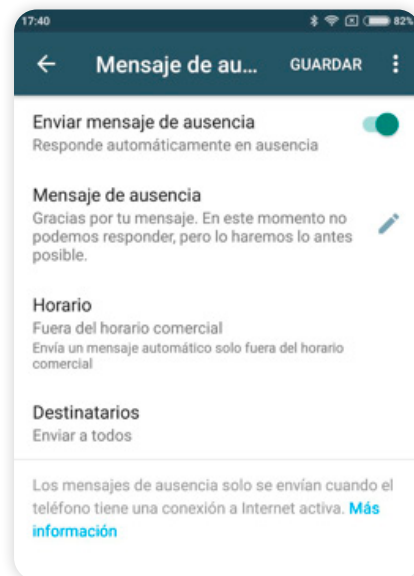


## 4.4. Automatización de mensajes en whatsapp business

A través de whatsapp business, podemos automatizar mensajes de respuesta en diferentes casos, vamos a ver lo en detalle.

### 4.4.1. Mensaje de Ausencia

Podemos automatizar que whatsapp business envíe un mensaje, si estamos fuera de horario comercial, siempre o podemos también establecer un determinado horario.





#### 4.4.2. Mensaje de Bienvenida

Podemos enviar un mensaje de bienvenida a todas las personas que nos hablen por primera vez en whatsapp business, o business, podemos enviárselo sólo a las personas que no tenemos en la agenda de contactos, y también podremos configurar que se envíe a todas las personas excepto a algunas, o que sólo se lo envíe a determinadas personas.

#### 4.4.3. Respuestas rápidas

Podremos automatizar respuestas rápidas, cuando repitamos algo muchas veces, como el proceso de compra, una despedida, un saludo, etc.

Esto lo podremos poner poniendo /palabra clave y se enviará un texto a la persona, vamos a verlos con un par de ejemplos en la propia aplicación.

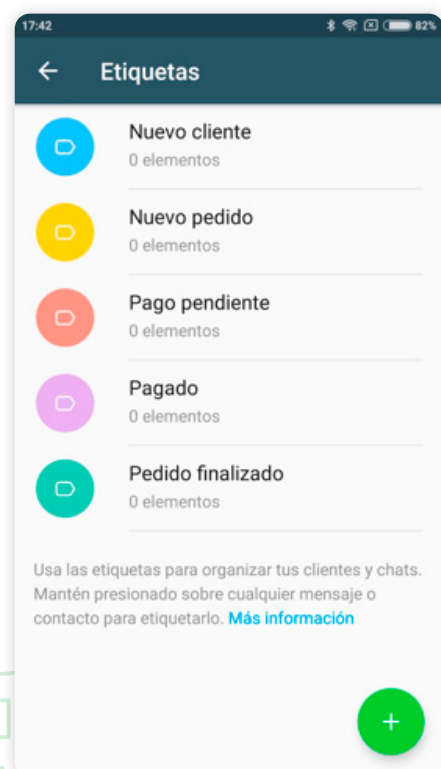
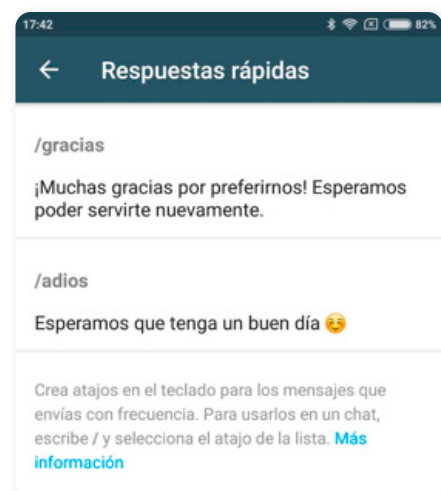
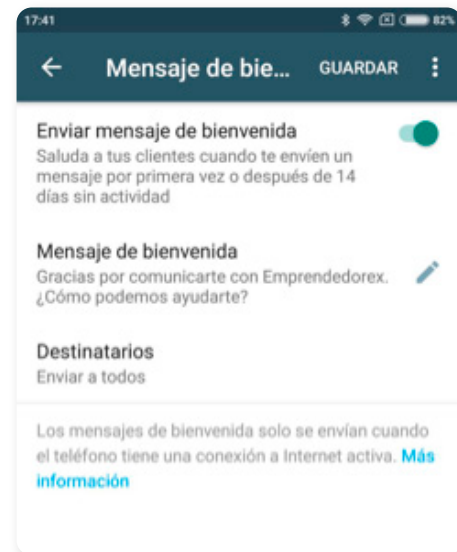
En caso de que en la conversación pongamos /gracias, le escribirá al cliente en la conversación: "¡Muchas gracias por preferirnos! Esperamos poder servirte nuevamente."

Y en caso de escribir /adios, le pondrá: "Esperamos que tenga un buen día (emoticono)".

Como ves muy útil para ahorrar tiempo, sobre todo en respuesta que remitamos recurrentemente.

#### 4.5. Etiquetas

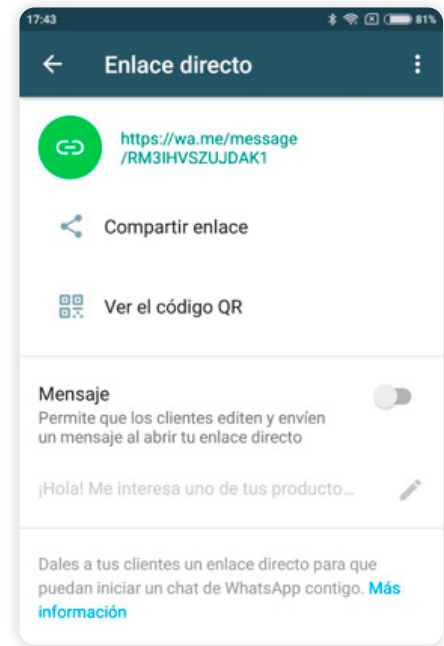
A través de esta opción podremos clasificar o segmentar las conversaciones y clientes de nuestro whatsapp, según el tipo de producto que compra, si es cliente de tienda física o virtual, etc.



## 4.6. Enlace Directo

Igual que se crea un enlace a nuestra página web, o perfil de redes sociales, también podemos compartir un enlace directo a nuestro perfil de whatsapp business a través de la opción "enlace directo".

De esta manera, por ejemplo en nuestra página web, podemos poner un botón que ponga habla con nosotros, y directamente que le abra una conversación por whatsapp con nosotros, pudiendo conseguir el contacto directo de los clientes a través de teléfono.



## 5. Resumiendo las Funcionalidades de WhatsApp para las empresas:

A lo largo de todo el tema además de ver la instalación, configuración y funcionamiento de la aplicación, también hemos visto algunas funcionalidades que nos pueden servir para nuestra empresa.

A continuación vamos a relacionar esas funcionalidades que nos pueden servir para nuestra empresa, y que como muchas veces decimos, seguro que una vez conocido el funcionamiento de la misma, se nos ocurren otras muchas para sacarle partido en nuestra empresa.

### 5.1. Whatsapp como Centro de Contacto (Contact Center)

Si tenemos una pequeña empresa y vendemos online, tal vez no tengamos la capacidad para tener un centro de llamadas al que estar atendiendo continuamente, pero si queremos que los clientes sepan que tienen un teléfono con el contactar, para ello podemos poner en nuestra web el contacto por whatsapp al que nos puedan escribir, con el que podemos automatizar mensajes también en caso de no estar disponibles en ese momento, y al que nosotros o alguien de la empresa se puede encargar de contestar continuamente.

En definitiva, que haga la función de Centro de Contacto en nuestra empresa.

Whatsapp también es una buena herramienta para resolución de incidencias, servicio de postventa, etc.



## 5.2. Whatsapp como herramienta de Marketing Digital

Podemos utilizar Whatsapp para difundir información sobre nuestro sector, y también para realizar ofertas a través de mensajes de difusión.

Además podemos crear un catálogo de productos y servicios al que los clientes van a poder entrar y ponerse en contacto con nosotros para hacer pedidos.

También podremos lanzar ofertas flash a través de los estados de whatsapp, en los que os recomendamos que incluyáis un vínculo al producto o a vuestro contacto, para que en caso de que quieran comprar se puedan poner en contacto con nosotros.

## 5.3. Whatsapp como herramienta de teletrabajo

También podemos utilizar whatsapp como herramienta de teletrabajo para comunicación síncrona, podemos crear un grupo del trabajo, en el que poder comentar las incidencias diarias, organizar el trabajo diario y comunicarnos en tiempo real con todo el equipo.

Hasta aquí el módulo 2 sobre whatsapp Messenger y business del programa de asesoramiento Comercio electrónico y nuevos canales de venta y distribución de productos y servicios a través de internet, esperamos que os haya resultado muy interesante.

En el siguiente módulo hablaremos de Telegram, otra herramienta de comunicación instantánea, con muchas posibilidades para las empresas.



Programa de asesoramiento de comercio electrónico  
y nuevos canales de venta y distribución  
de productos y servicios a través de Internet

