



Financiado por  
la Unión Europea  
NextGenerationEU



Plan de Recuperación,  
Transformación  
y Resiliencia



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE ECONOMÍA, COMERCIO  
Y EMPRESA

# WHATSAPP BUSINESS PARA EL DESARROLLO EMPRESARIAL

Servicio de modernización y dinamización de la oferta comercial de Reinosa a través de la transformación digital.

Exp. 2023/3147

Actuación A3 - Formación para el sector comercial

# REINOSA



HABILIDADES DIGITALES BÁSICAS  
GUÍA PRÁCTICA



# 1

## ■ ¿Qué es WhatsApp Business?

WhatsApp Business es una aplicación o herramienta gratuita diseñada para que pequeños y medianos negocios y comercios se comuniquen con sus clientes a través de WhatsApp.



Es una herramienta que facilita el día a día en los negocios y permite mantener una comunicación más directa y fluida con los consumidores.

Esta solución permite, entre otras cosas, automatizar mensajes, dar respuestas rápidas o mostrar los productos que se comercializan.

Es necesario disponer de un número de teléfono específico para utilizar esta aplicación.

Enlace oficial: [https://business.whatsapp.com/?lang=es\\_LA](https://business.whatsapp.com/?lang=es_LA)

# 2

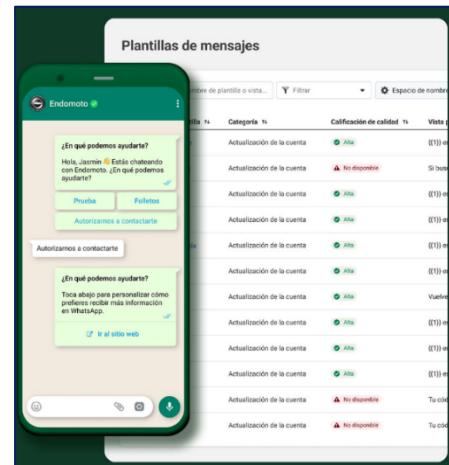
## ■ ¿Qué diferencia hay entre WhatsApp y WhatsApp Business?

WhatsApp Business es una variación de WhatsApp Messenger pensado para pequeñas y medianas empresas. Ofrece una serie de funcionalidades que no están disponibles en la versión para particulares, entre las que destacan las siguientes:

- **Perfil de la empresa.** Cuando un usuario contacta con una empresa a través de WhatsApp puede acceder a su perfil. En este perfil se recoge información básica del negocio, como por ejemplo la dirección, el horario de atención al cliente, la descripción de la empresa o la página web.
- **Respuestas rápidas.** WhatsApp Business ofrece la opción de crear y guardar respuestas rápidas para preguntas frecuentes, permitiendo reducir los tiempos de respuesta.



- **Mensajes automáticos.** Esta solución permite automatizar mensajes recurrentes, como por ejemplo los mensajes de bienvenida cuando un cliente escribe por primera vez.
- **Etiquetas.** Las empresas pueden etiquetar y organizar sus conversaciones dependiendo de su estado (pendiente, en proceso, completado, etc.) o del tipo de consulta.
- **Catálogo de productos.** WhatsApp Business ofrece la posibilidad de crear un catálogo de productos y mostrarlos de forma organizada en este canal.
- **Estadísticas.** La solución también ofrece estadísticas con métricas básicas, como por ejemplo indicadores del número de mensajes que se han enviado y recibido, cuántos mensajes han sido leídos o cuántas veces se han compartido los mensajes enviados.



#### Productos



Plataforma de WhatsApp  
Business



Aplicación WhatsApp Business



Anuncios de clic a WhatsApp

## 3. ¿Cómo Instalar WhatsApp Business?

Para instalar WhatsApp Business, sigue los siguientes pasos:

Descarga la aplicación de WhatsApp Business usando uno de los siguientes enlaces:

- [Descarga WhatsApp Business para Android](#)
- [Descarga WhatsApp Business para iOS](#)



- [Descarga WhatsApp Business para Windows](#)
  - [Descarga WhatsApp Business para Mac](#)
1. A continuación, lea y acepte las Condiciones del servicio.
  2. Despues, seleccione el país en el que utilizará la aplicación y añada su número de teléfono en formato internacional (es decir, incluyendo el símbolo "+" y el código del país).
  3. Recibirá un código de registro de seis dígitos mediante SMS o llamada telefónica que deberá añadir y completar.
  4. Ahora autorice el acceso a su agenda de contactos. Además, le preguntará si quiere permitir el acceso a las fotos, los vídeos y otros archivos del teléfono (es opcional)
  5. Llegados a este punto, ya puede crear su cuenta, completando el nombre de la empresa, la categoría del negocio y añadiendo una foto de perfil.

Finalizados los pasos anteriores, podrá crear su perfil de empresa, en la pestaña de "Explorar" > "Perfil de empresa".

De este modo, podrá incluir más datos de contacto y de marca de su empresa o negocio.

WhatsApp Business ya estaría instalada para interactuar con sus clientes totalmente gratis.

**NOTA:** Es posible tener WhatsApp y WhatsApp Business en un mismo teléfono o dispositivo siempre que este sea Dual SIM.

Ambas aplicaciones son compatibles, y por lo tanto se pueden utilizar simultáneamente, la única salvedad es que deben estar asociadas a números de teléfono diferentes. No es posible usar un solo número de teléfono para las dos aplicaciones al mismo tiempo.

Si usted no dispone de un teléfono con doble SIM, puede utilizar WhatsApp con el número de su SIM, y WhatsApp Business con un número de teléfono fijo.



# 4.

## Ventajas de WhatsApp Business

A continuación, se indican algunas de las principales ventajas de WhatsApp Business:

### *1. Un perfil de empresa que genera confianza.*

**Crear un perfil exclusivo para un negocio permite proyectar una imagen más profesional del negocio.** La cuenta de empresa de WhatsApp Business está vinculada a un número de teléfono y permite definir un perfil comercial de marca. Es la aplicación se puede indicar el nombre, dirección y descripción de la empresa, así como añadir el sitio web y el correo electrónico. Los clientes o consumidores podrán saber de inmediato con quién están hablando y a quién envían los mensajes.

A través de WhatsApp Business también se pueden compartir diferentes contenidos profesionales generando confianza en los usuarios que pueden convertirse en clientes. Otra ventaja de WhatsApp Business es que permite identificar qué mensajes se han entregado y leído.

WhatsApp Business para empresas de cualquier tamaño

Los productos de WhatsApp Business ayudan a las empresas de todos los tamaños. Descubre qué producto se ajusta mejor a tus necesidades.

### *2. Intercambio información de forma ágil y directa con los usuarios y clientes.*

Una de las principales ventajas de WhatsApp Business es la facilidad y rapidez para comunicarse con los usuarios y clientes.

**Generar respuestas casi instantáneas, o la posibilidad de establecer un diálogo en tiempo real, mejoran considerablemente la comunicación y los ratios de conversión de clientes.** WhatsApp Business permite que los usuarios siempre reciban información y respuestas ante sus preguntas y reclamaciones y, además, mejora y agiliza la gestión de las incidencias, la resolución de problemas, mejorando la satisfacción de los clientes.



### **3. Mayor seguridad para las empresas y usuarios en las comunicaciones.**

Todas las empresas deben tener como prioridad, velar por la seguridad de sus datos, sobre todo si se dispone de conexiones a Internet. Existen diferentes leyes y normas que regulan la recopilación y tratamiento de los datos de los usuarios para garantizar su privacidad. Uno de los beneficios de WhatsApp Business es que proporciona un sistema de cifrado muy seguro que protege los datos confidenciales.

WhatsApp Business dispone de un cifrado de extremo a extremo, y por lo tanto el contenido solo se puede ser visualizado por parte del remitente y el destinatario, sin posibilidad de que accedan terceros. Además, WhatsApp Business dispone de autenticación de doble factor incorporada en la aplicación que permite asegurar la identidad de los usuarios con los que se conecta. Este aspecto resulta de gran interés si se utiliza WhatsApp Business para la selección de personal o publicación de ofertas de empleo.

### **4. Mejoras en las comunicaciones internas en la empresa**

WhatsApp Business es una excelente herramienta para la digitalización de las pymes. Es un canal de comunicación ideal para el día a día en una empresa. Ofrece todos los servicios de una cuenta privada, incluyendo la creación de grupos y vídeo llamadas.

Esta herramienta permite simplificar la asignación y el seguimiento de las tareas para la mejor gestión y dirección de equipos y empleados. Además, también se puede utilizar WhatsApp Business para notificar novedades en la empresa, enviar recordatorios a los empleados, informar de cursos de formación o, incluso, para ofrecer soporte a las nuevas incorporaciones y solucionar de forma ágil sus dudas.

### **5. Automatización en el envío de mensajes y diseño de respuestas rápidas.**

WhatsApp Business permite automatizar diferentes mensajes para los usuarios, ahorrando tiempo y recursos. La solución permite crear mensajes de bienvenida para los usuarios que contacten por primera vez con su comercio, programar mensajes de ausencia cuando esté fuera del horario de trabajo o automatizar el envío de notificaciones para confirmar el estado de los pedidos de los clientes.

Otra de las ventajas de WhatsApp Business para su negocio es que también permite crear respuestas rápidas. La solución permite guardar mensajes importantes y reutilizar estas respuestas cuando otros usuarios formulen las mismas preguntas.



A través de Whatsapp Business se puede medir el impacto de los mensajes, identificando aquellos que han sido leídos y cuando, con el objetivo de disponer de información relevante a la hora de optimizar esfuerzos y mejorar el retorno de la inversión.

#### **6. Personalización de mensajes.**

Los clientes requieren y solicitan cada vez más experiencias personalizadas. WhatsApp Business dispone de una API que permite ajustar y definir plantillas de mensajes con el fin de simplificar y mejorar la comunicación con los clientes. La solución ofrece la capacidad de adaptar los mensajes para responder a las distintas necesidades y preferencias de los usuarios y clientes, mejorando la fidelización de los mismos.

WhatsApp Business también permite enviar mensajes personalizados atendiendo a los intereses, requisitos y hábitos de compra de cada cliente o usuario, generando así un mayor interés y pudiendo ofrecer un servicio con un valor adicional.

#### **7. Establecer una interacción más humana**

Hoy en día, los consumidores y clientes desean poder comunicarse con las marcas, comercios y empresas de la misma forma que lo hacen con amigos y familiares. WhatsApp Business ofrece un canal de comunicación sencillo, ágil, rápido, casi hasta familiar, que mejora determinados procesos de servicios de atención al cliente más tradicionales.

WhatsApp Business permite a los equipos y perfiles comerciales o de atención al cliente poder responder las preguntas de los usuarios con mensajes personalizados, generando en tiempo real nuevas oportunidades de negocio.

#### **8. Mejor segmentación de clientes y usuarios.**

Whatsapp Business para las pymes y autónomos permite crear grupos, segmentar a los usuarios y añadir etiquetas, con el fin de enviarles mensajes personalizados. Se podrán crear grupos de difusión en función de los intereses y necesidades de los usuarios y clientes, con el fin de mejorar las ratios de conversión de clientes y su experiencia.

#### **9. Compartir archivos e información y muchos formatos.**

Whatsapp Business permite realizar campañas publicitarias a través del envío de diferentes tipos de archivos adjuntos en diferentes formatos, como por ejemplo textos, enlaces, audio, documentos y vídeos.



La herramienta permite crear catálogos de productos para que los usuarios puedan ver los que les interesen, enviar recordatorios de citas, alertas de envío, notificaciones de pedidos, códigos de verificación, etc.

### **10. Integración con otros sistemas y aplicaciones.**

Whatsapp Business dispone de una API que se integra con distintos programas, aplicaciones y softwares como por ejemplo un CRM con el fin de disponer la información de forma centralizada, sincronizada y fácilmente gestionable sin tener que estar cambiando de aplicación. Esta opción permite disponer de una visión completa de la relación con los clientes y realizar un mejor seguimiento de los mismos y de sus oportunidades comerciales.

### **11. Posicionamiento de marca y de promociones.**

WhatsApp Business permite la comunicación con clientes en tiempo real, generando una mejor experiencia de marca. A través de WhatsApp Business se pueden remitir y enviar a los clientes ofertas personalizadas y ofrecer un servicio de atención al cliente de primera calidad, atrayendo nuevos clientes y mejorar su fidelización.

WhatsApp Business permite mejorar la ratio de conversión de potenciales clientes por su agilidad y sencillez, a través de la capacidad de anunciar ofertas, publicitar productos nuevos, organizar sorteos, etc.

### **12. Fácil acceso y bajo coste.**

WhatsApp Business es una solución gratuita accesible para cualquier empresa o autónomo, y actualmente ofrece 1.000 conversaciones gratuitas por mes. Emplea un sistema de precios adaptable en función de las conversaciones realizadas.



### ¿Por qué deberías elegir WhatsApp?

Coneoce a los clientes donde ya están

Las soluciones empresariales de WhatsApp te permiten establecer un vínculo con los clientes a través de mensajes.

Impulsa los resultados empresariales

Emplea las conversaciones para ofrecer experiencias personalizadas que aceleran el recorrido del comprador.

Entabla relaciones duraderas con los clientes

Anima a los clientes potenciales y actuales a concretar compras y sentirse satisfechos con tus servicios mediante experiencias enriquecidas de mensajes. Haz que tus clientes se involucren y consérvalos.