

GUÍA

COMO USAR WHATSAPP

EN TU NEGOCIO

PARA AUMENTAR

VENTAS



Ebook

# Contenido

- Introducción ----- **4**
- ¿Por qué tu empresa debería utilizar WhatsApp como herramienta de ventas? ----- **6**
- ¿Cuáles son las diferencias entre las versiones de WhatsApp? ----- **8**
- WhatsApp Business App vs WhatsApp Business API ----- **13**
- ¿Cómo WhatsApp ha facilitado la creación de una empresa? ----- **15**
- WhatsApp para empresas ¿Qué le conviene a la tuya? ----- **20**
- WhatsApp Shopping: ventajas de integrar Chat Center ----- **24**
- Conclusión ----- **29**
- Empieza hoy ----- **31**

---

Contenido



**GONZALO BAEZ**  
CEO & Founder

[gonzalo@chatcenter.net](mailto:gonzalo@chatcenter.net)

Contenido y diseño



**LAURA DE LA TORRE**  
Content & Marketing Manager

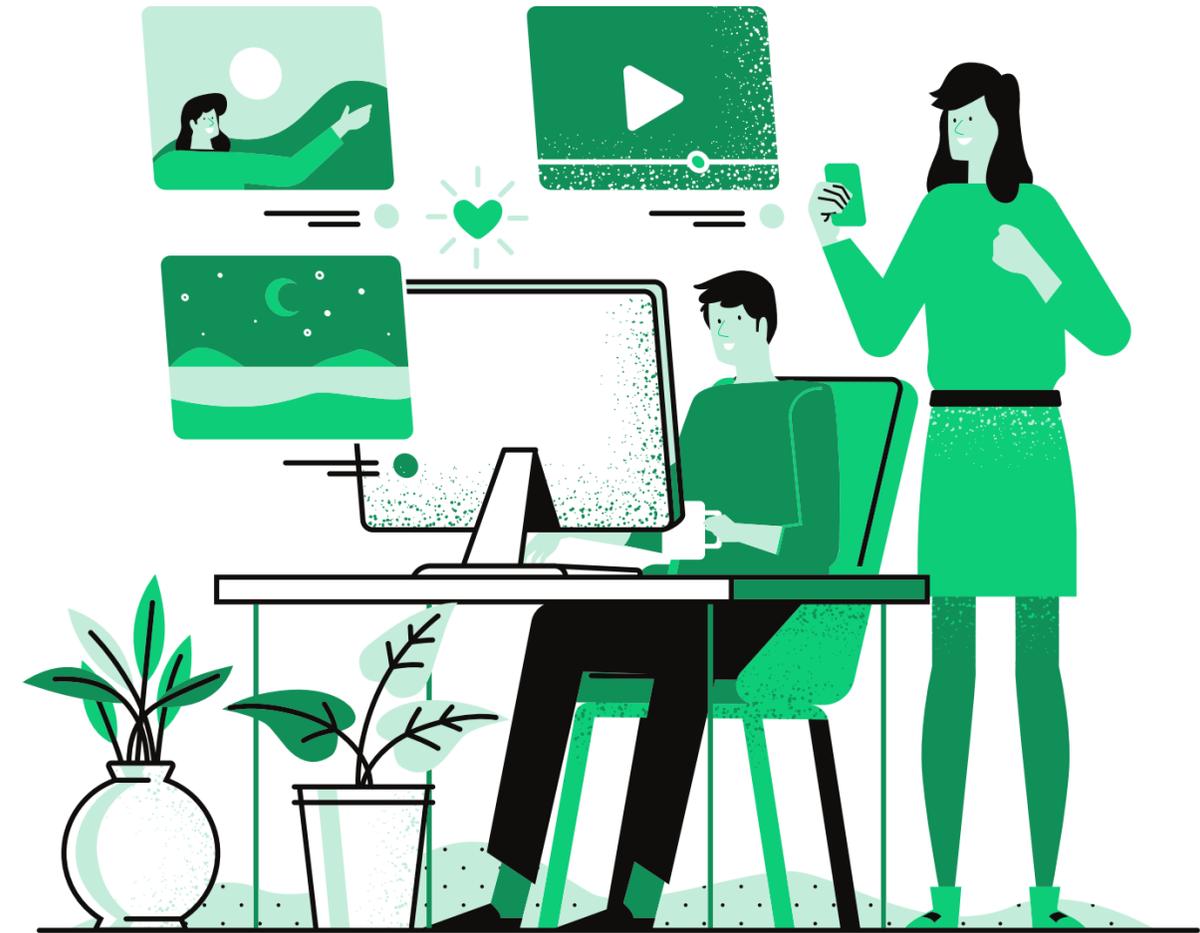
[laurad@chatcenter.net](mailto:laurad@chatcenter.net)

# Introducción

En el mundo actual, las redes sociales han dominado la forma en que nos comunicamos permitiendo globalizar al planeta entero.



Hoy en día las redes sociales son usadas no solamente para crear publicidad de un producto o servicio, más bien son la herramienta ideal para generar ventas y entablar una relación real con el cliente.





En este material podrás encontrar las razones de porqué es importante implementar mejoras en redes sociales, también sabrás las principales razones por las que este canal debe formar parte de tu organización, así como **Chat Center** puede optimizar y aumentar las tasas de conversión de las ventas en tu negocio con la herramienta implementada por nosotros llamada **WhatsApp shopping**.

# ¿Por qué tu empresa debería utilizar WhatsApp como herramienta de ventas?



Esta App fundada el 24 de febrero de 2009, ha gobernado el planeta entero. La presencia de **WhatsApp** en el ámbito empresarial no es una novedad. Hoy, según la propia web de la empresa, **WhatsApp** tiene más de 2.000 millones de usuarios alrededor de todo el mundo.

Las diferentes empresas son cada vez más conscientes de la importancia de utilizar la app como necesidad de canal de comunicación.

Según una encuesta llevada a cabo en 18 países de América Latina por la Corporación Latinobarómetro, alrededor del 64% de la población latinoamericana afirma usar WhatsApp, aunque el porcentaje varía de país a país.

Los primeros lugares de uso de esta plataforma de forma activa para realizar compras se encuentran:



Brasil: \$156.2 Millones USD.



Argentina: \$17.1 Millones USD.



México: \$49.6 Millones USD.



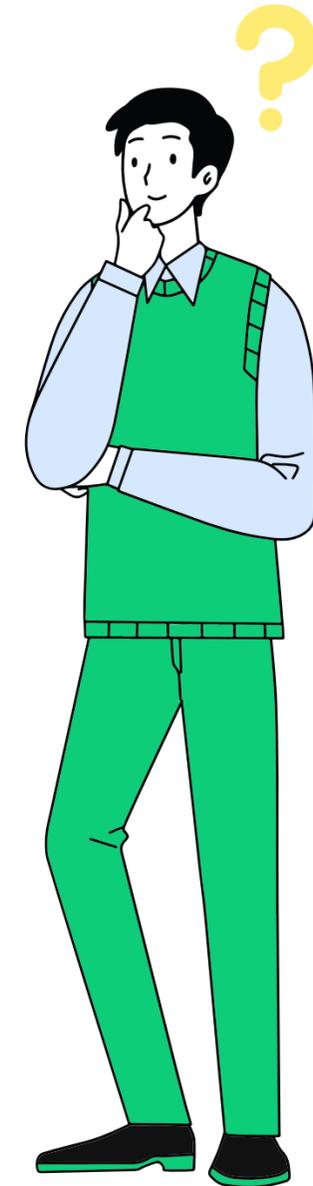
Chile: \$16.5 Millones USD.



Colombia: \$18.9 Millones USD.

# ¿Cuáles son las diferencias entre las versiones de WhatsApp?

WhatsApp Business se ha introducido para que las pequeñas empresas puedan comunicarse con sus consumidores de forma rápida y segura. Pero, ¿cuáles son las diferencias fundamentales entre ellas?



# WhatsApp Messenger

Es la variante más utilizada en las conversaciones en general, entre personas comunes. Permite enviar mensajes de texto y de voz música, archivos de imagen, vídeo, PDF y GIF, pegatinas. También tiene funciones adicionales, como:

- Creación de grupos con múltiples contactos;
- Llamadas de voz y vídeo;
- Listas de difusión para la transmisión masiva;
- Compartir la ubicación.

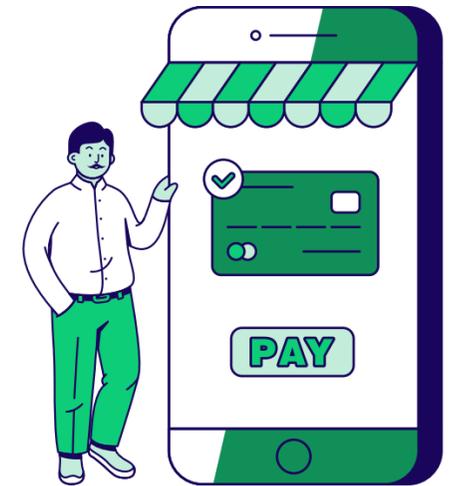


En otras palabras, para las medianas y grandes empresas, este recurso no es el más adecuado, ya que las empresas suelen tener un alto flujo de solicitudes de contactos. Por ello, la empresa ha creado otra solución ideal para este tipo de negocio: **WhatsApp API empresarial**.

# WhatsApp Business

En esta versión, además de todas las utilidades de una cuenta personal, en la cuenta comercial, las empresas tienen funciones específicas para los negocios para los negocios, lo son:

- Información sobre el correo electrónico, el sitio web y la ubicación de la empresa;
- Saludo automático y mensajes de ausencia;
- Catálogo de productos;
- Datos estadísticos;
- Etiquetas que permiten la segmentación de contactos y mensajes.



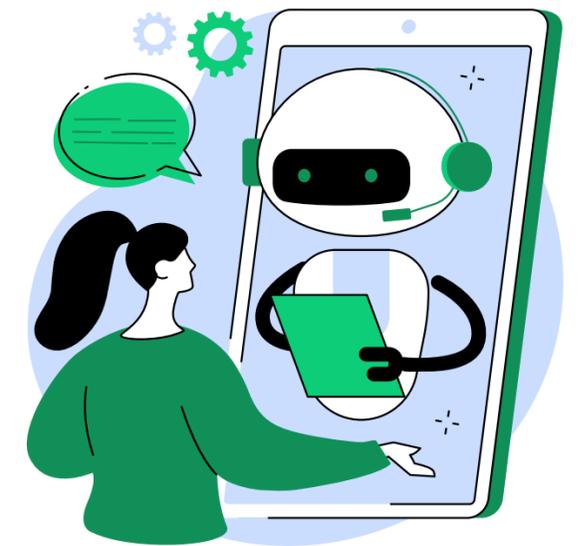
Estas utilidades están completamente orientadas a una mejora del rendimiento comercial, sin embargo fueron para el uso de las micro y pequeñas empresas.

# WhatsApp API empresarial

WhatsApp Business no satisfacía las necesidades de las medianas y grandes empresas.

Así que la API de WhatsApp Business, permite vincular chatbots a la app, haciendo que la comunicación sea más automática.

La API de WhatsApp Business es una oferta mucho más sólida y robusta destinada a empresas maduras y establecidas", afirma Serlic Ibarra. A diferencia de la app, esta es la opción de Whatsapp para empresas para varios dispositivos.



Esto ayuda a crear un flujo en la forma de vender en cada empresa. Con esto se ha conseguido crear un chatbot que responde automáticamente a los mensajes de forma personalizada y optimizada automáticamente, de forma óptima y adaptada.

Mientras que la versión indicada anteriormente sólo tiene dos opciones de respuesta automática: un mensaje de saludo y un mensaje de fuera de la oficina, un chatbot, en cambio, mantiene una respuesta automática.



# WhatsApp Business App vs WhatsApp Business API

Puede que esto te resulte un poco desconcertante, pero estamos aquí para ayudarte a entenderlo. Como habrás notado, WhatsApp ofrece dos tipos de servicios para empresas: WhatsApp Business App y WhatsApp Business API.

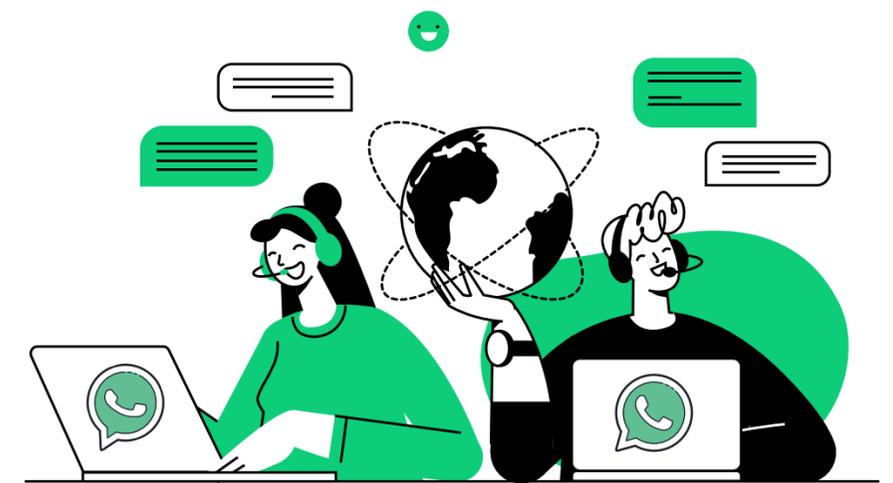
Aunque ambos tienen el mismo propósito de ayudar a las marcas a comunicarse con sus clientes, la funcionalidad de cada uno difiere, y es fundamental entender las diferencias para hacer una inversión inteligente en su empresa.

WhatsApp Business App está diseñada para las pequeñas empresas, y su función principal es relacionarse con los clientes personalmente. No tiene mucha funcionalidad si tienes una empresa más grande y requieres automatización.

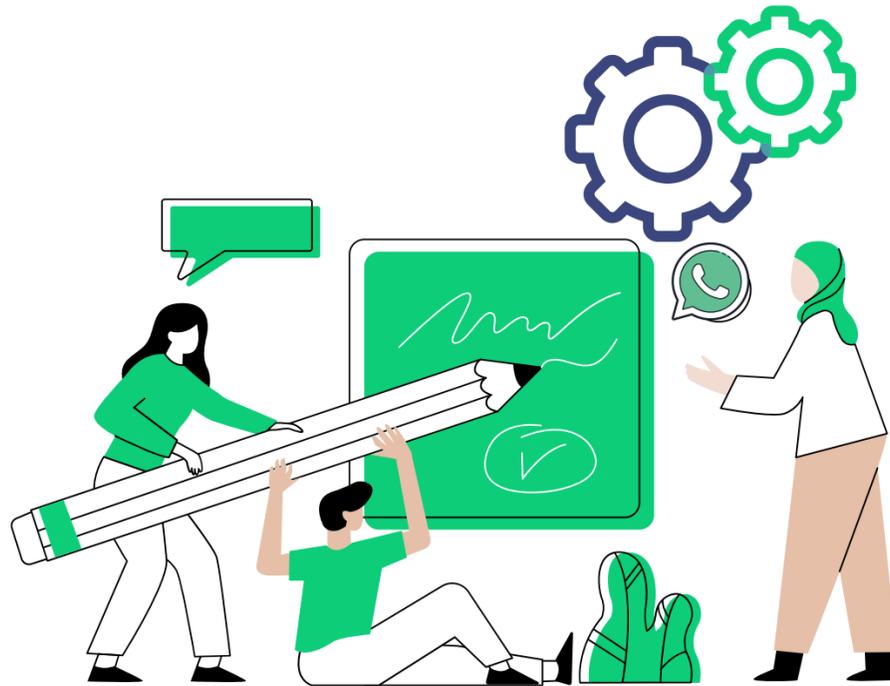
El método para potenciar tu canal de WhatsApp es la atención al cliente. La API de WhatsApp permite a las empresas comunicarse con sus clientes a gran escala y durante toda la vida del cliente.

Es la solución de WhatsApp para las medianas y grandes empresas, ya que les permite vender más por WhatsApp, desarrollar su área de soporte, dar una excelente atención al cliente por WhatsApp y mejorar otros aspectos del negocio.

Las grandes organizaciones que triunfan en WhatsApp y proporcionan a sus clientes la comunicación inmediata y eficaz que desean, seguramente están utilizando la API de WhatsApp. Según diferentes investigaciones WhatsApp tienen un open rate del **98%**, mientras el de un correo electrónico es del 17-28%. Lo que significa que es la red social más óptima para vender.



# ¿Cómo WhatsApp ha facilitado la creación de una empresa?



## Comunicación más fácil

No tiene que depender de los anuncios digitales pagados para aumentar el conocimiento de la marca. Tampoco tienes que pasar meses construyendo tu presencia en las redes sociales o boletines. Cuando tus clientes optan por comprar por medio de WhatsApp, puedes informarles directamente sobre tus productos o servicios.

También puedes incorporar usuarios fácilmente, ya que será una comunicación uno a uno. Atendiendo directamente sus consultas sobre tu producto o servicio.

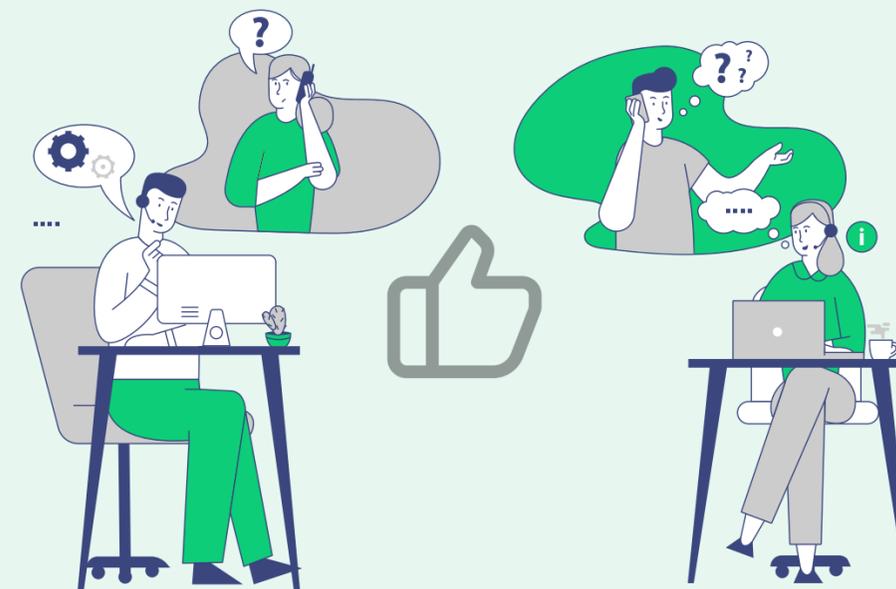
Si aprendes a entender a los clientes digitales, estarás preparado para satisfacer sus requerimientos y dar rápidas y certeras respuestas a sus necesidades, evitando que se dirijan a tu competencia o captando a los clientes de la competencia que no se sintieron debidamente atendidos en este punto la buena atención por medio de WhatsApp es clave para el éxito ecommerce de tu empresa.



# Mejor atención al cliente

Tus primeros usuarios serán clave para correr la voz sobre ti. Si están satisfechos con su negocio, generarán tracción en las redes sociales a favor de tu marca. La clave para esa satisfacción sería un servicio al cliente oportuno y efectivo que puedes brindar directamente en tu tienda dentro de Whatsapp.

Si tienen alguna pregunta, podrán preguntar y obtener una respuesta oportuna. Esto los hará sentir respetados, lo que los animará a recomendarte a otros.



# Familiaridad con la plataforma

Probablemente, la mayor ventaja de tener tu tienda incluida dentro de WhatsApp, es que tus clientes probablemente estén familiarizados con la plataforma. Lo más probable es que lo usen para comunicarse con todos, desde miembros de la familia hasta antiguos compañeros de clase. Saben enviar mensajes y documentos a través de la aplicación.

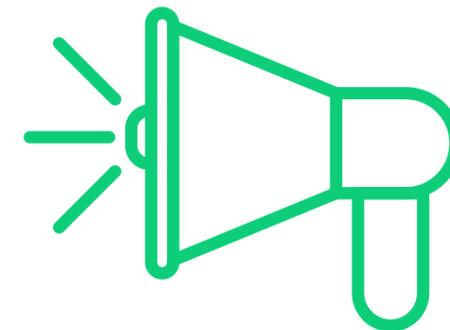
No tendrán que ser educados sobre cómo usar esta plataforma y lo que es más importante, hacer que migren a un nuevo sistema. Esto rompe su desconocimiento y falta de confianza haciendo que su comunicación sea más efectiva.



## Flexibilidad en la comunicación

Por medio de esta plataforma se pueden compartir imágenes, documentos y vídeos de manera rápida y sencilla. Esto significa que en lugar de publicarlos en las redes sociales o enviarlos por correo electrónico, ahora puedes adjuntar fácilmente el archivo y compartirlo con tus clientes.

Lo que es más importante es que los destinatarios verán tu mensaje inmediatamente a diferencia de un correo electrónico o un anuncio en línea. Si les gusta, se animarán a compartirlo con sus amigos, lo que le dará más fuerza a tu marketing.



# WhatsApp para empresas ¿Qué le conviene a la tuya?



Hoy en día es **indispensable** estar al tanto de lo que sucede en el mundo digital, facilitar el proceso de ventas es fundamental para no morir ante la competencia.

Vender por medio de **WhatsApp** parece ser algo sencillo de realizar a primera vista, pero no lo es. Al menos no si tu empresa quiere hacer negocios en esta plataforma correctamente.

La API de WhatsApp Business carece de una interfaz fácil de usar para mostrar los datos. Es sólo información en bruto.

Si la organización o empresa elige este camino, debe ser capaz de desarrollar una solución que le permita comprender los datos (y obtener el consentimiento de WhatsApp), o puede asociarse con un servicio de Social Commerce como **Chat Center** para manejar todo el proceso, incluyendo análisis y estadísticas del rendimiento en tus ventas.

Con **Chat Center** tu empresa sí puede tener un WhatsApp completo, es decir, toda tu tienda incluida en WhatsApp, atendido por agentes entrenados, brindando información relacionada con algún producto de tu catálogo, atención personalizada en todo el proceso de compra y teniendo un rendimiento del **40%** en el resultado de tus ventas.

En general, todas las empresas deberían hacerse una serie de preguntas para determinar qué es lo mejor para su negocio, como por ejemplo:

- ¿Cuántos clientes prevé que interactúen con su organización a diario?
- ¿Cuáles son las aplicaciones empresariales de WhatsApp?
- ¿Cuántos miembros del equipo pueden manejar la cantidad diaria, semanal o mensual de conversaciones?
- ¿Cuántos clientes puede manejar un asesor de marca a la vez?
- ¿Utiliza algún otro software para gestionar su negocio? CRM, servicio de asistencia, gestión de pedidos, etc...
- ¿Hasta qué punto es crucial para su empresa la eficiencia operativa diaria?
- ¿Es posible asignar fondos adicionales para el crecimiento de los clientes utilizando WhatsApp?

Una vez considerados todos estos factores, se puede tomar una decisión más informada. En consecuencia, se trata de evaluar activamente la viabilidad y las capacidades de tu empresa para construir este tipo de proyecto. No solamente se trata de cuánto puede costar un servicio de WhatsApp empresas.



# WhatsApp Shopping: ventajas de integrar Chat Center

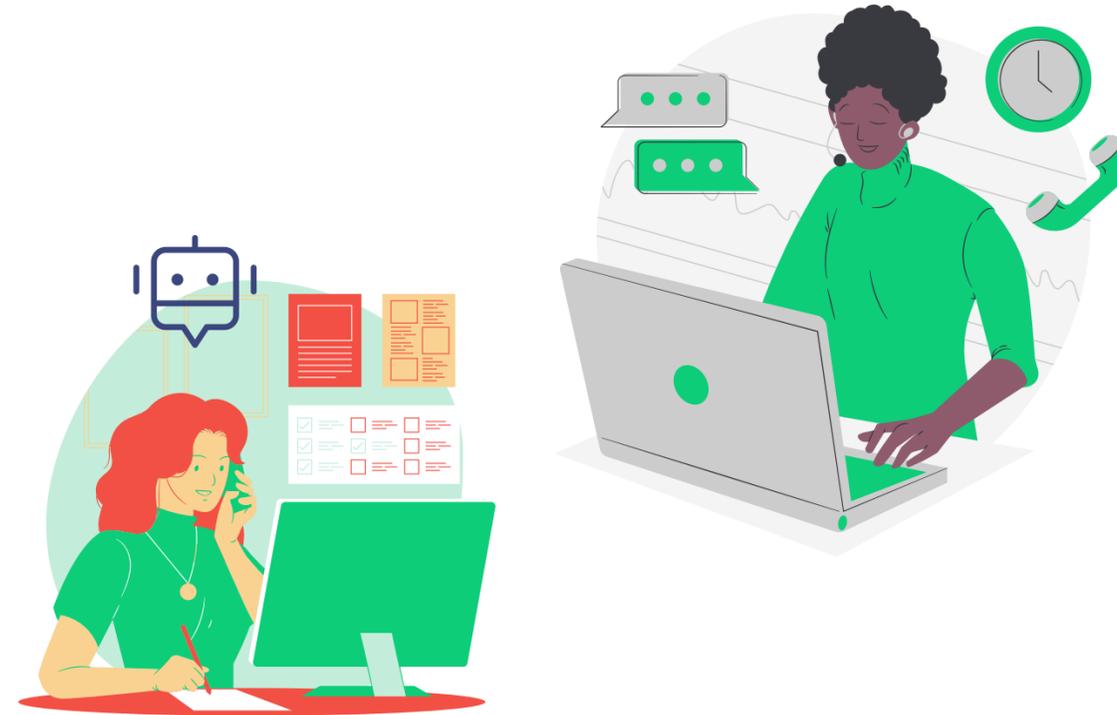
WhatsApp tiene el potencial de convertirse en uno de los canales de venta más esenciales para las empresas, pero requerirá tiempo, esfuerzo y dinero, siendo este último factor especialmente importante a la hora de seleccionar un socio estratégico como **Chat Center**.

En **Chat Center** integramos toda tu tienda de eCommerce a WhatsApp, donde tendrás:

- Un aumento en las tasas de participación
- Mayor entrega de mensajes y tasas de apertura 10x más alta que eMail
- Incrementos en la satisfacción del cliente.
- Mayor porcentaje de consultas de los clientes en comparación con otros medios y enfoques existentes.
- Aumento en la fidelización de clientes.

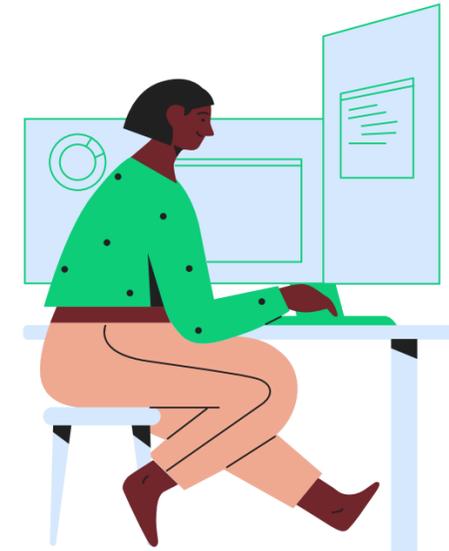
# Gestiona todas las conversaciones con múltiples agentes desde un solo lugar

- Múltiples agentes
- Perfil agente y supervisor
- Asistencia de Bot
- Notificaciones
- Generación de tickets
- Filtros
- Soporte por Chat



## Con el perfil supervisor puedes controlar todas las conversaciones en tiempo real

- Detalle de lo conversado
- Agente que toma la conversación
- Duración
- Calificación de satisfacción
- Ticket generado
- Canal desde donde ingresa el Chat
- Tags



# Analiza el éxito de tu equipo de ventas online con un poderoso panel de métricas

- Cantidad de conversaciones
- Distribución Humano vs. Bot
- Tiempo promedio de Chat
- Ventas
- Satisfacción
- Distribución por canal
- Distribución por temas de conversación



# Centraliza la información relevante de tu negocio para que los agentes no tengan que memorizar

- Preguntas frecuentes
- Detalle de productos y servicios
- Promociones, eventos, ofertas
- Categorías de temas
- Tickets
- Oportunidades comerciales



# Conclusión

Cabe resaltar que el uso de WhatsApp para los negocios es una estrategia completamente efectiva, muy útil para todo tipo de empresas. Se cataloga como una herramienta muy valiosa y poderosa.

Estar donde están los clientes, comunicarse con ellos de forma fácil, ágil, práctica y automatizada son beneficios que se traducen en un ahorro de costes y una gran optimización de los procesos.

Las oportunidades son innumerables cuando se trata de un chatbot integrado en WhatsApp. Esta combinación más un soporte de atención humana entrenada, puede generar resultados increíbles, mejoras exponenciales y evoluciones notorias.

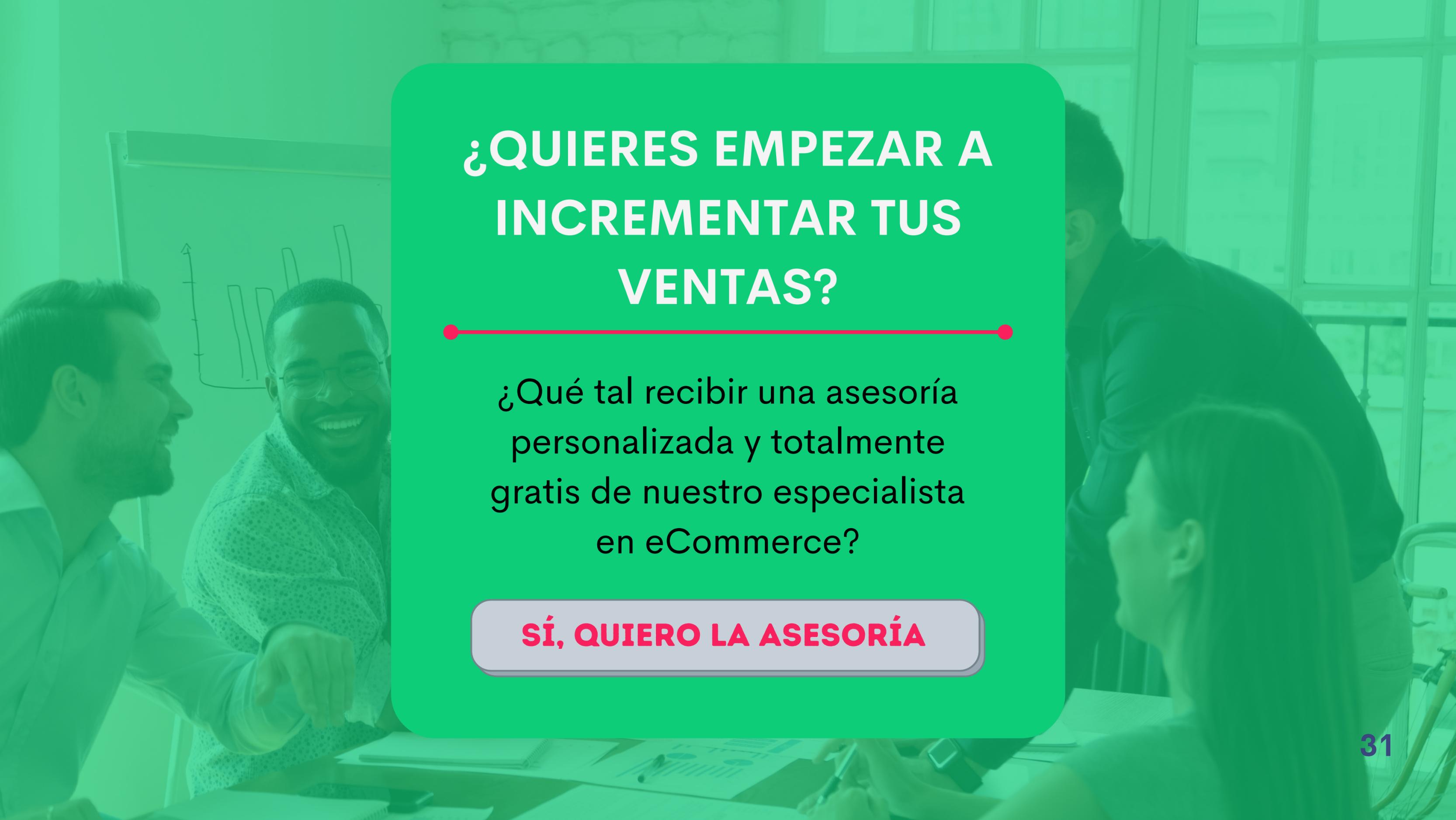


Somos una empresa líder en venta asisitida eCommerce y Social Commerce, donde combinamos:

Humanos, WhatsApp, redes, chat y comercio electrónico.

A través de nuestro servicio de atención y soporte de Chat, combinamos tecnología para escalar tu negocio al siguiente nivel en ventas.



A background image showing a business meeting in a modern office. A man in a patterned shirt is smiling and pointing towards a whiteboard with a bar chart. Other people are seated around a table, looking at documents. The entire image has a green tint.

## ¿QUIERES EMPEZAR A INCREMENTAR TUS VENTAS?

¿Qué tal recibir una asesoría personalizada y totalmente gratis de nuestro especialista en eCommerce?

**SÍ, QUIERO LA ASESORÍA**