

WHATSAPP BUSINESS:

E SUAS NOVAS FUNCIONALIDADES PARA VENDAS



O **WhatsApp Business** é uma ferramenta criada para auxiliar o processo de comunicação das empresas, permitindo que a empresa defina horários de atendimento, crie mensagens automáticas e personalizadas, além de uma série de recursos.

O WhatsApp *Business* **facilita a comunicação** entre empresas e clientes de forma simples e segura. O uso do aplicativo cresce a cada dia, conquistando não só pequenos empreendedores mas também grandes empresas que buscam se adaptar às novas tecnologias de comunicação. De acordo com uma pesquisa feita pela consultoria Morning Consult, a pedido do Facebook (proprietário do WhatsApp), mais de 5 milhões de empreendedores utilizam o WhatsApp *Business* para fazer negócios no mundo todo, desfrutando de um canal de interação direta com o cliente que permite responder rapidamente às mensagens e, conseqüentemente, aumentar as vendas.

O aplicativo WhatsApp *Business* e a API do WhatsApp *Business* foram lançados há pouco mais de dois anos para pequenos empresários e empresas de médio e grande porte, respectivamente. De acordo com a empresa, além de interagir com clientes, é possível administrar vendas, criar um catálogo de produtos e serviços e, ainda, um perfil comercial com informações úteis como endereço, descrição da empresa, e-mail, redes sociais e site.



NOVAS FUNCIONALIDADES

Carrinho de compras

O cliente pode explorar o catálogo de produtos e serviços e selecionar diversos itens do seu interesse. Em seguida, basta clicar em “Adicionar ao carrinho” e enviar o pedido por mensagem para a empresa. Importante lembrar que um pedido não é finalizado até que o vendedor confirme o pagamento. Com este recurso, você pode organizar a exposição de cada peça, informar a disponibilidade de cada unidade, simplificar o controle de perguntas sobre pedidos, o gerenciamento de solicitações e o fechamento de vendas.



QR Code

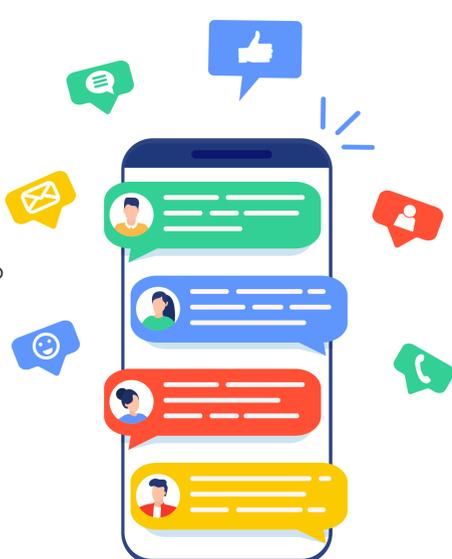
Este recurso facilita muito o acesso do cliente à empresa. Em vez de adicionar o número de telefone à agenda do celular, o cliente só precisa escanear o código QR para dar início ao atendimento através do WhatsApp. Este código é utilizado como estratégia de marketing e disponibilizado no formato digital, através das redes sociais, ou impresso, em adesivos colados em vitrines, embalagens e folhetos.



Segundo pesquisa realizada pelo WhatsApp, **os usuários da web preferem tirar dúvidas por texto**. Portanto, disponibilizar um canal de comunicação direta com o cliente é fundamental para os negócios. Hoje, mais de 175 milhões de pessoas enviam mensagens para as contas comerciais do aplicativo diariamente. Com o aumento da demanda, os feedbacks sobre as funcionalidades disponíveis aumentaram, e o WhatsApp passou a investir ainda mais para melhorar a experiência de compra no aplicativo.

Serviços de hospedagem do Facebook

O WhatsApp planeja oferecer aos empresários o gerenciamento das mensagens no WhatsApp por meio de serviços de hospedagem do Facebook. Com isso, o cliente que encontrar o produto no Instagram ou no Facebook poderá clicar em um novo botão azul para entrar em contato com o vendedor através do WhatsApp.



Serviços pagos para empresas

Alguns serviços passarão a ser cobrados, como o resultado do crescimento da adesão às contas comerciais e a constante busca por melhorias. Porém, o WhatsApp se compromete a continuar ampliando os serviços gratuitos de voz e vídeo para mais de 2 bilhões de pessoas em todo o mundo.

PROFISSIONALIZE O SEU NEGÓCIO

O WhatsApp *Business* é uma **estratégia de marketing** fácil de se colocar em prática e que, no dia a dia, vai ajudar a interagir e vender mais. Não importa o tamanho do seu negócio, a sua atitude vai mostrar a seriedade do seu trabalho. Então, mãos à obra!

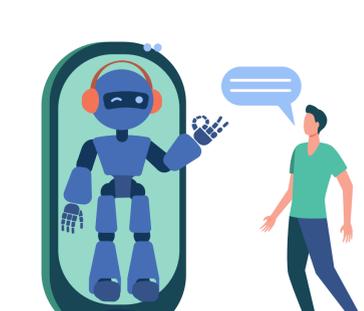
Perfil comercial

- Escolha uma imagem que represente o seu negócio.
- Escreva uma frase para explicar o que você vende ou faz.
- Inclua informações como endereço, site, telefone e páginas nas redes sociais.
- Crie um catálogo com foto e descrição de cada produto ou serviço.



Mensagens automáticas

- Crie uma mensagem para dar as boas-vindas a quem acabou de adicionar seu número e aproveite para apresentar a sua empresa.
- Se não puder responder ao cliente, uma mensagem automática para avisar quando estará disponível é de bom tom.
- É possível salvar as respostas mais enviadas para reutilizá-las e agilizar o seu dia a dia.



Lembre-se de colocar etiquetas em conversas ativas para organizá-las de acordo com a demanda e encontrá-las mais facilmente.

Você acredita que o **WhatsApp** pode se tornar um canal fechável para a sua empresa estreitar relacionamentos e fechar vendas?

Como você pôde perceber, o WhatsApp *Business* é uma evolução considerável nos métodos de relacionamento com os clientes. Utilizar essa plataforma, portanto, pode ser um grande **diferencial para a sua empresa**, desde que você adote as medidas corretas abordadas neste infográfico.

Se você gostou dessas informações e quer continuar lendo nossos conteúdos, siga o Sebrae nas redes sociais e não perca nenhuma novidade.

Assista ao vídeo **“Venda mais com o WhatsApp Business”**.

