

*Porque aprender no tiene fecha de
vencimiento, volvemos para potenciar
tu negocio*



Cómo gestionar a mis clientes a través de WhatsApp



centrum PUCP
ESCUELA PARA LOS BUENOS NEGOCIOS





Silvia Aguirre
Centrum PUCP



Luis Lava
Mibanco



centrumPUCP
ESCUELA PARA LOS BUENOS NEGOCIOS





¿Qué necesitamos?

Primera recomendación de este día

Las herramientas tecnológicas deben ayudar a mejorar la productividad de tu negocio.



¿Cómo ayuda WhatsApp Business a mi negocio?

- 1 Servicio al cliente.
- 2 Empleo óptimo de recursos.
- 3 Fidelización del cliente.

Agenda

Conceptos claves

Reflexionemos juntos

Ventajas y datos importantes de WhatsApp Business

Ejemplos para configuración

Configuración de WhatsApp Business

Reflexión Final



Gestión de clientes



Administrar WhatsApp

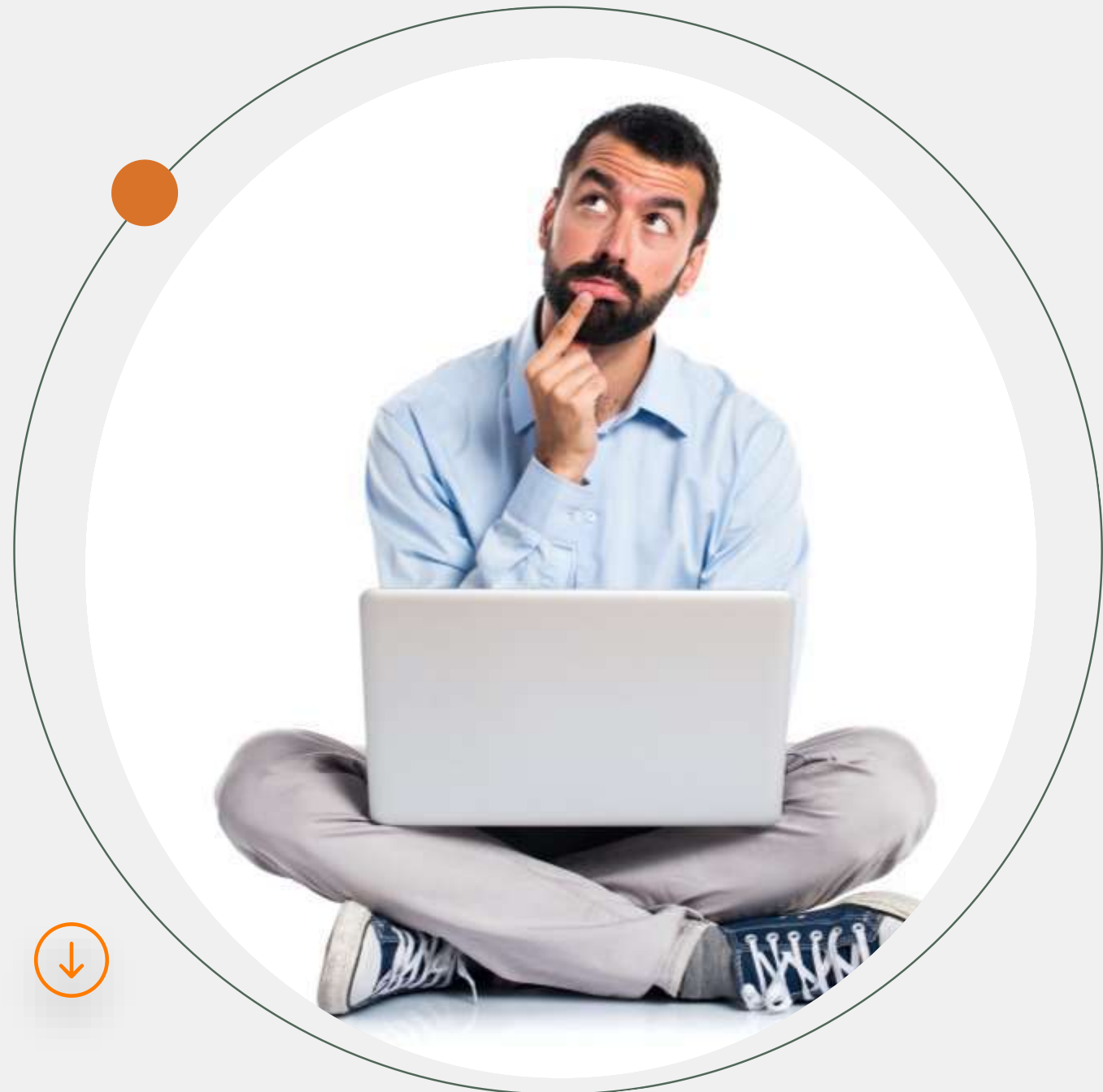


Reflexionemos juntos

<https://www.menti.com/u98m2xrw18>



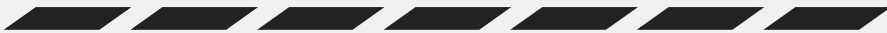
www.menti.com
1441 8945



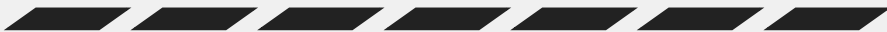
Ventajas de WhatsApp Business



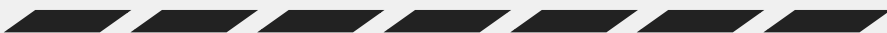
Consultas constantes sobre precio de tus productos



Muchas preguntas de tus clientes



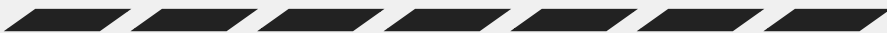
Muchas respuestas similares



Preguntas fuera de tu horario de atención



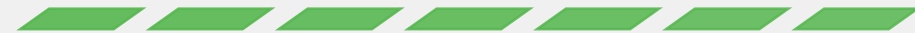
No le haces seguimiento a tus clientes



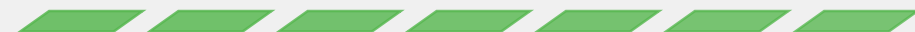
No sabes cómo comunicar tus promociones



Perfil de empresa



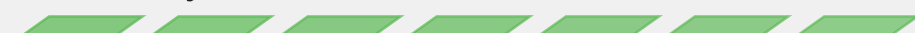
Catálogo/ Carrito



Mensaje de bienvenida



Mensaje de ausencia



Respuestas rápidas



Etiquetas/ Mensajes de difusión



Datos Importantes

Permitido

Máximo 20 etiquetas

Guardar máximo 50 respuestas rápidas.

Mensaje de difusión máximo a 256 contactos.

Subir máximo 500 productos o servicios al catálogo.

Prohibido

Productos médicos...

Drogas, tabaco, alcohol

Productos o servicios ilegales

Mensaje de Bienvenida

¡Gracias por comunicarte con “Tienda XX”! ¿Cómo podemos ayudarte?

¡Gracias por contactarme!
Por favor, indíqueme cómo le puedo ayudar.

Mensaje de Ausencia

¡He recibido su mensaje!
En estos momentos me encuentro fuera del horario de atención. Le estaré respondiendo lo antes posible.

¡Gracias por tu mensaje!
En estos momentos no te podemos responder, pero lo haremos lo antes posible.

Ejemplos para configuración de WhatsApp Business

Etiquetas – Estado de atención

Potencial cliente.

Nuevo cliente.

Cliente recurrente.

Pedido nuevo.

Pago pendiente.

Pagado.

Pendiente de entrega.

Pedido finalizado.

Etiquetas – Tipo de producto o servicio

Alimentos envasados.

Gaseosas.

Lácteos.

Por mayor.

Varios.

Otros.

Ejemplos de respuestas rápidas

Compra

El producto que ha seleccionado en estos momentos no lo tenemos disponible, por eso le queremos brindar las siguientes opciones.
Gracias de antemano.

Si tienes alguna consulta sobre el pedido, no dudes en contactarnos.

Confirmación

Hemos recibido el pago por el pedido, estaremos haciendo la entrega en un plazo de xx. Saludos.

¡Gracias por su reserva en XX! Esperamos verle el día xx. El check-in es a partir de las 13:00 hrs. Hasta pronto.

Cierre

¡Muchas gracias por preferirnos! Esperamos poder servirte nuevamente.

¡Muchas gracias por tu compra! Si deseas estar informado sobre nuestras promociones, te invitamos a agregarnos a tu lista de contactos.

Tipos de negocios

<https://www.menti.com/u98m2xrw18>



www.menti.com
1441 8945



Oportunidad

Alimentos envasados

- Salsas
- Fideos
- Arroz
- Menestras
- Azúcar
- Aceites

Cuidado del hogar

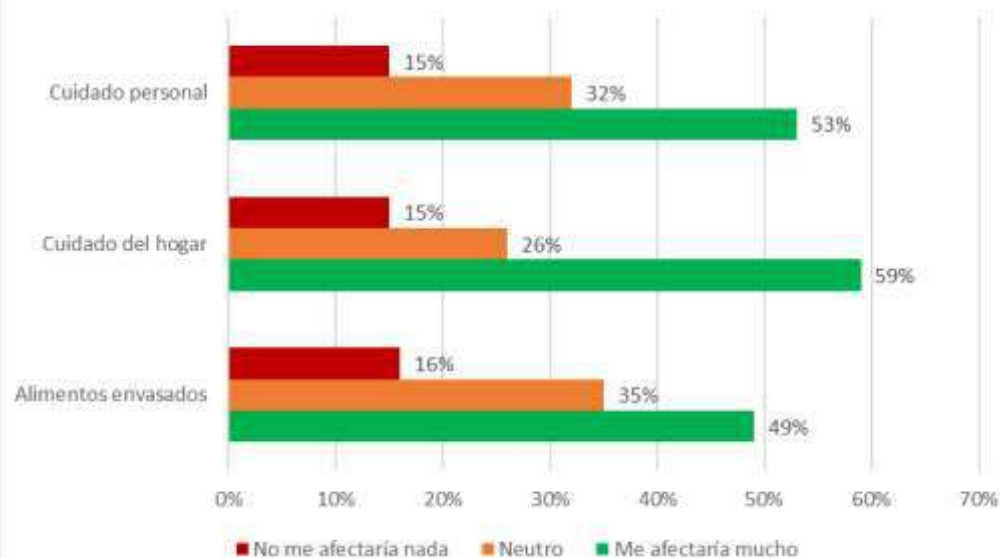
- Detergentes
- Lavavajillas
- Lejía
- Desinfectantes
- Limpiadores

Cuidado personal

- Champú
- Desodorante
- Jabón



¿Qué tanto le afectaría que desaparecieran todos los canales digitales en marcas de consumo masivo?



Acciones del consumidor peruano en canales digitales de marcas de consumo masivo



Millenials (25 a 40 años)

5/10 información canal online

3/10 compran por internet

35 a 55 años

Acercamiento a los canales digitales

Fuente: Arellano Consultoría.

“El canal digital en la categoría consumo masivo” Estudio de abril 2021.

723 compran o consumen alimentos envasados.

612 compran productos de cuidados del hogar.

561 compran productos de cuidado personal.

¿Listo para usar WhatsApp Business?

*Vamos a descargarlo e
instalarlo.*

OJO: Copia de Seguridad.



¿Ya está configurado nuestro WhatsApp Business?

*Vamos a comprobar cómo nos ve
un cliente.*

<https://wa.me/message/DW35EHOKQ5B7L1>





MEJORANDO
MI BODEGA
CON **ism**



Gracias



centrumPUCP
ESCUELA PARA LOS BUENOS NEGOCIOS

