

Fes servir Whatsapp com a eina de màrqueting

Sílvia Llombart

www.silviallombart.net

Correu: sllombart@gmail.com

Twitter: @sllombart

Objectius de la sessió d'avui

- Dades
- Eina de fidelització - Atenció al client
- Llistes de difusió
- Exemples
- Passes per fer una campanya MK
- Limitacions
- Formats
- Funcions diverses
- Whatsapp web
- Arxiu
- Estats



Comencem!



Com fer diners amb Whatsapp

CÓMO HACER DINERO EN WHATSAPP:

1. Vaya a Configuración
2. Seleccione "Salir del grupo"
3. Váyase a trabajar

Whatsapp. Dades



Whatsapp. Dades

- Més de 450 milions d'usuaris a tot el món.
- Més de 10.000 milions de missatges diaris.
- És l'aplicació mòbil que més persones fan servir a l'Estat espanyol.
- El país on més es fa servir a la Unió Europea (segons l'Eurobaròmetre).



Whatsapp. Dades

- 98% smartphones a Espanya tenen Whatsapp instal.lat (Informe Comis. Nacional del Mercado y la Compet.).
- 42,3% afirma que el fa servir “contínuament” i el 47,5% “diverses vegades al dia”.
- Cada usuari consulta el telèfon unes 150 vegades al dia (estudi consultora Oracle Marketing Cloud).
- Inclús és molt popular entre el públic amb més edat perquè és fàcil de fer servir.



Eina de fidelització



Eina de fidelització

- Índex de conversió molt alt
- Promig: 70% dels missatges que arriben a través de Whatsapp són oberts automàticament.
- Garanteix exposició del missatge d'una marca.
- Facilita la interacció amb el públic objectiu.



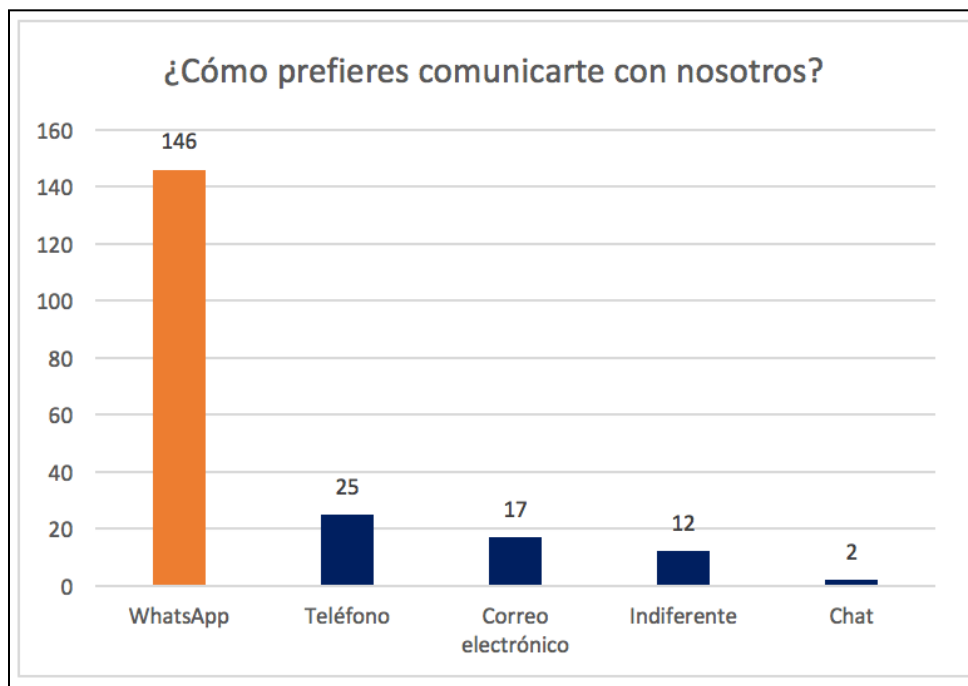
Eina de fidelització

- Nou canal comunicatiu: ha començat a fer el pas del pla personal al pla comercial.
- Es converteix en eina de màrqueting molt potent.
- Tendència actual: prioritzar canals preferits pels clients vs canals que convenen a l'empresa.



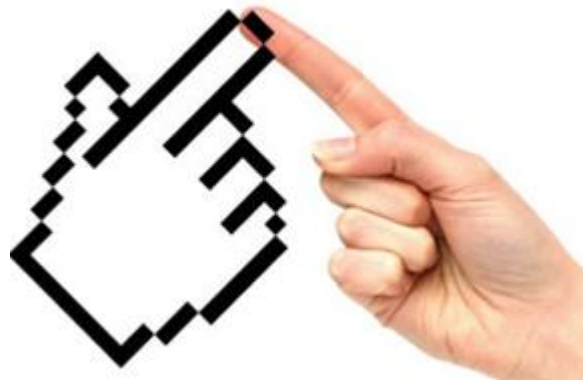
Eina de fidelització

- Empresa Vibbo va fer prova d'atenció al client per Whatsapp amb 200 clients. Resposta després de la prova.



Eina de fidelització

- Repte i oportunitat per innovar en la metodologia de contactar amb clients actuals i clients potencials.
- Eina de comunicació molt potent a un cost molt baix.



Eina de fidelització

El públic valora cada cop més

IMMEDIATESA i COMODITAT

en la seva relació amb empreses (compres, serveis, etc.)

Eina de fidelització

- WhatsApp fa possible relació més propera i directa.
- Interessant aconseguir això entre marca i públic/client.
- Ajuda a fidelitzar i generar engagement.



Eina de fidelització

Atenció al client

Servei postvenda

Confirmacions
de reserves

Enviament
d'ofertes

Enviament de
notícies i
novetats?

Enviament de
continguts amb
enllaços a web
(optimitzada per a
mòbil)

Atenció al client



Atenció al client

- Whatsapp s'està convertint en suport important en serveis d'atenció al client.
- Pots contactar amb la persona en el moment que a ella li sigui possible. Menys intrusiu que trucada de telèfon.

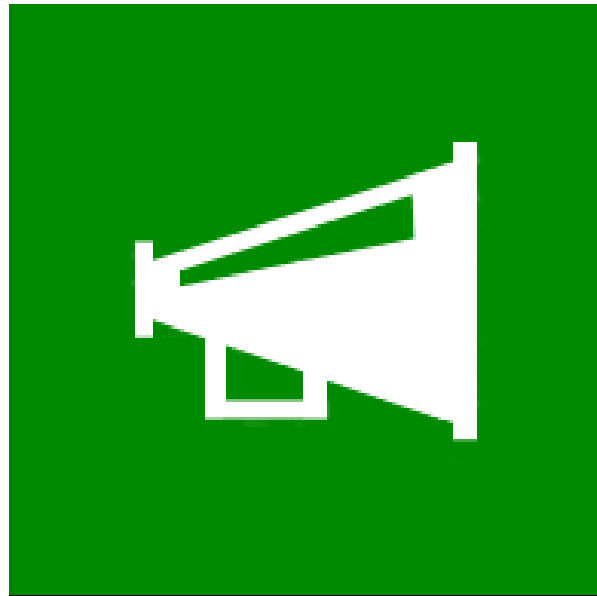


Atenció al client

- Cada sector el pot fer servir de manera diferent, segons interessos i objectius.



Llistes de difusió



Llistes de difusió

- Per fer enviaments no individuals, sinó més massius.
- Llistes de difusió (mai grups de contactes)
- Són llistes de contactes a qui pots enviar missatges.



Llistes de difusió

- No hi ha límit de llistes.
- Màxim 256 contactes per llista.
- Poseu nom a la llista. Que us serveixi. Guardeu document. “Llista...”



Llistes de difusió

- Ells ho rebran com un missatge normal teu.
- No veuran que pertany a una llista ni qui més hi ha a la llista.



Llistes de difusió

- Si responen serà un xat normal amb tu, la resta de gent de la llista no rebrà la resposta.
- La llista es pot eliminar



Llistes de difusió

- Només ho rebran si et tenen guardat als seus contactes.



Llistes de difusió

- La llista es pot editar (afegir o treure contactes).
- Si demana no rebre més missatges per Whatsapp, esborra-lo de la llista de difusió.
- Si algú demana ser inclòs, afegir-lo a la llista de difusió
- Com gestionar les llistes: excel



Llistes de difusió

- Recordem: només ho rebran si et tenen guardat als seus contactes.



Llistes de difusió

- Com aconseguir que ens guardin a la seva agenda?

Fent que ens envïin
un missatge i llavors,
preguntar si volen
rebre informació?

Exemples

Exemples



Exemples



 **Port del Comte**
@portdelcomte


Apunta't al telèfon de [#portdelcomte](https://twitter.com/portdelcomte)! Envia'ns un WhatsApp dient Hola, i t'anirem enviant setmanalment novetats de l'estació i l'estat de pistes. No t'ho perdís 😊

Apunta't al telèfon de Port del Comte!

Envia un *whatsapp* al **650 05 16 30** i rebràs totes les novetats al moment al teu mòbil!


 PORTDELCOMTE

Exemples




electrònic
A càrrec de Make & Learn
OHJ10 - Dissabte 24 de febrer, de 10 a 13 h
Preu: 21 € - 1 sessió
Emporta't el teu instrument per un suplement de 35 €
Casal Torreblanca

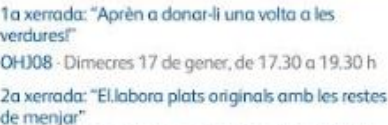
16-19 anys




ALTERNETECA
Servei de préstec de llibres, còpia de material audiovisual enfocats a repensar i reflexionar sobre el món que vivim




16-29 anys
Serigrafia per joves: Prints i samarretes
Professora: Anna Tó
Del 28 de febrer al 21 de març
OHJ11 - Dimecres, de 17.30 a 20.30 h
Preu: 60 €
Màx. 7 alumnes - 4 sessions
Casa Aymat



VIATGETECA
Préstec de llibres, guies de viatge i material audiovisual (fons ampli). Tramitació de carnets d'internació (Alberguista, Jove, Estudiant i Prof.) (nous carnets!)



+18 anys
Al sortir de l'insti, cuinem in english!
Emporta't el dinar pel dia següent!
A càrrec de Sol Peñafiel de Cooking Languages
Del 6 de febrer al 13 de març
OHJ12 - Dimarts, de 15.15 a 17.15 h
Preu: 42 € + 20 € material



+17 anys
WhatsApp: 667 410 731
www.oficinajove.santcugat.cat
Horaris d'atenció: de dilluns a dijous de 10 a 14 h i de 16 a 19.30 h. Divendres de 10 a 14 h
Telèfon: 93 544 19 65

Ens trobaràs al teu institut
Aprofita per resoldre els teus dubtes i per apuntar-te a les activitats!
Institut Angeleta Ferrer: dimarts, d'11 a 14 h
Institut Amal Cadeil: dimecres, de 10 a 14 h
Institut Leonardo da Vinci: dimecres, d'11 a 14 h
Institut Joaquina Pla i Faneras: dijous, d'11 a 14 h

(*) Activitats gratuïtes - Cal inscripció prèvia a: oficinajove@santcugat.cat o via WhatsApp



ASSESSORAMENT MUSICAL

Chalart Dub lessons
Professor: Gerard Casajús Guaita



Batucada en família
A càrrec de La Batuescola
PUA14 - Dissabte 3 de febrer, d'11 a 14 h
Preu: 16 € - max. 3 membres

Taller de directes 1

Exemples

**Vols rebre les notícies
de Sant Cugat per
WhatsApp?**



Envia un missatge amb la paraula 'ALTA' al
680 850 388

És gratuït. [Clica per més info](#)

Text amb explicació ([Clica per més info](#))

Exemples



Exemples



Exemples

- Taxi Alacant.



Exemples

- Guies ciutat



Exemples



Exemples

DIVERSION EN LA NIEVE
ANDORRA
Compras / Esquíes / Snowboard

 **665 878 154**

4 DE FEBRERO
SALIDA 6AM

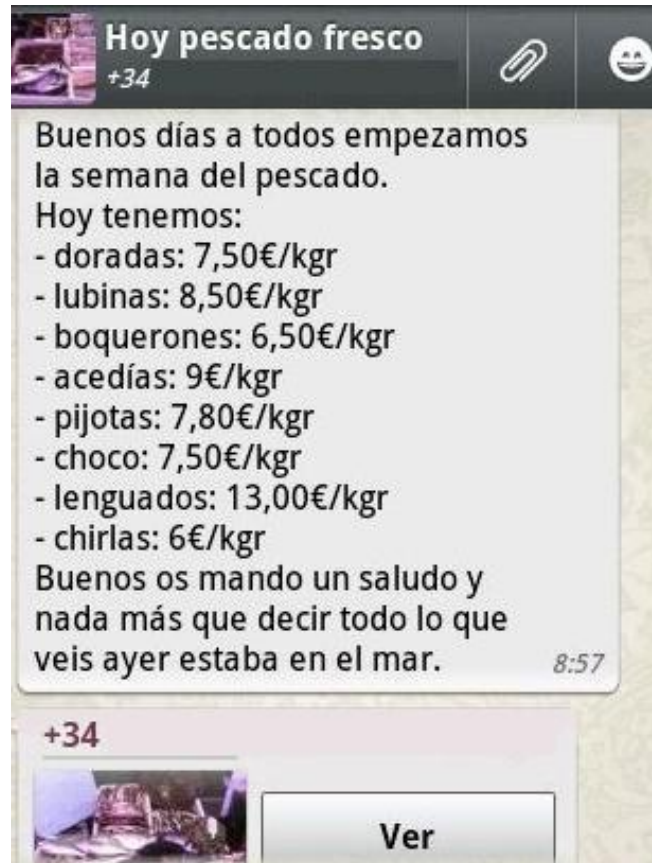
 **19,99€**
POR TAN SOLO

LUGAR DE ENCUENTRO
SALIDA DE METRO DE  LA TORRASA  PUBILLA CASES

AGENCIA DE VIAJES TRAVEL GROUP **66-004667**
C/ Avda. del Metro 5 - Santa Eulàdia - Hospitalet de LL.  TEL. 93 160 87 00

Exemples

- Peixateria




Hoy pescado fresco
+34

Buenos días a todos empezamos la semana del pescado.
Hoy tenemos:

- doradas: 7,50€/kgr
- lubinas: 8,50€/kgr
- boquerones: 6,50€/kgr
- acedías: 9€/kgr
- pijotas: 7,80€/kgr
- choco: 7,50€/kgr
- lenguados: 13,00€/kgr
- chirlas: 6€/kgr

Buenos os mando un saludo y nada más que decir todo lo que veis ayer estaba en el mar. 8:57

+34



Ver

Exemples

- Poseu el número de Whatsapp al web

¡Bienvenido a Farmacia Cercana!         Sé el primero de tus amigos en seguir a Farmacia Cercana.



¡Llámanos! 95 747 51 79
 **Whatsapp - 615 04 60 21**

El mejor servicio en Parafarmacia Online

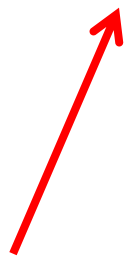
 **Buscar en Farmacia Cercana** 

 Coste Envíos  Formas Pago  Devoluciones  Nuestras Marcas

 **LOGIN**

IR A LA CESTA (0) 

info@farmaciacercana.es



Exemples

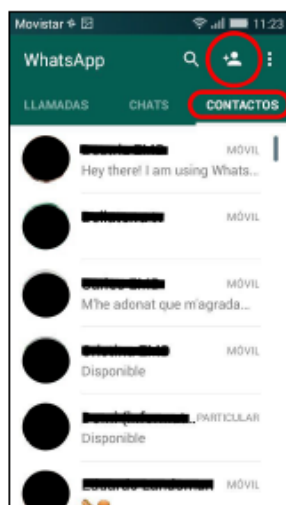


Com donar-se d'alta a Bellaterra.tv?

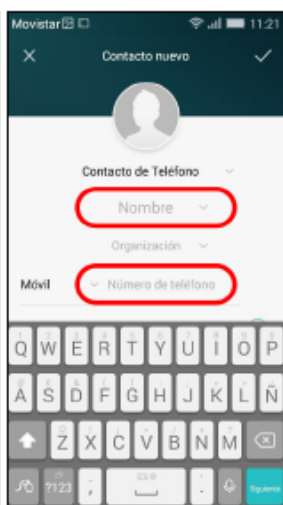


616 [redacted]

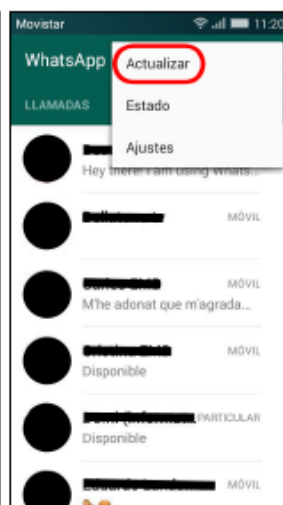
Amb el teu telèfon **Android** de forma senzilla, segura i en pocs passos:



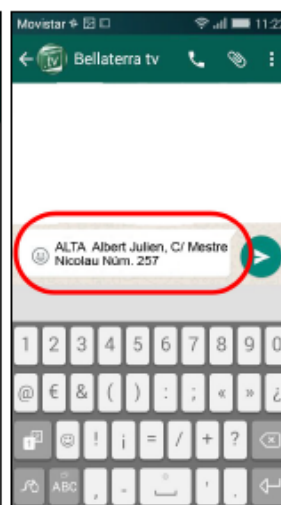
1) Obre el teu WhatsApp i selecciona l'apartat "CONTACTES"



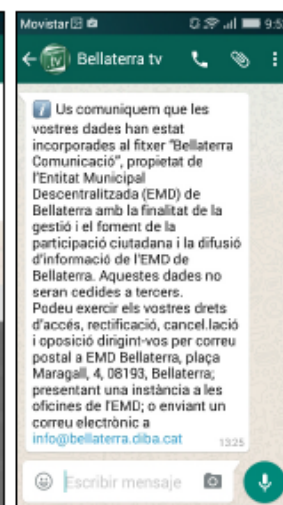
2) Afegeix un contacte nou:
Nom: Bellaterra.tv
Tel: 616 [redacted]



3) Torna al menú de contactes i selecciona l'opció "ACTUALITZAR"



4) Envia un missatge a Bellaterra.tv amb la paraula ALTA, el teu nom complet i adreça



Automàticament rebràs un missatge confirmant la teva alta a Bellaterra.tv

Exemples

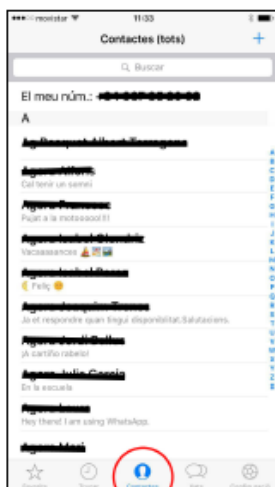


Com donar-se d'alta a Bellaterra.tv?

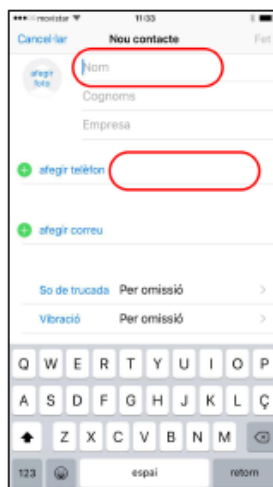


616 [REDACTED]

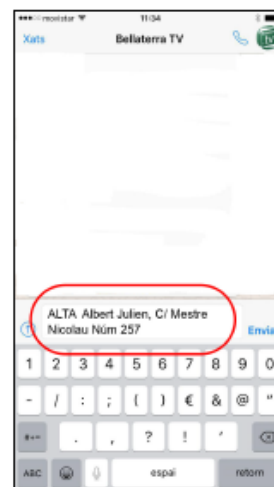
Amb el teu telèfon **iPhone** de forma senzilla, segura i en pocs passos:



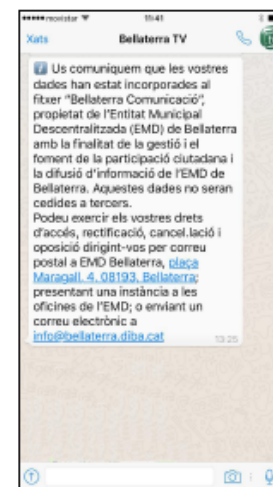
1) Obre el teu WhatsApp i selecciona l'apartat "CONTACTES"



2) Afegeix un contacte nou:
Nom: Bellaterra.tv
Tel: 616 [REDACTED]



3) Envia un missatge a Bellaterra.tv amb la paraula ALTA, el teu nom complet i adreça



Automàticament rebràs un missatge confirmant la teva alta a Bellaterra.tv

Passes per fer campanya Whatsapp



Passes per fer campanya Whatsapp

- Preparar llistes de difusió.
- Segmentar segons objectius (clients fidels, clients potencials, proveïdors, etc.).
- D'aquesta manera enfocarem millor el missatge.
- Cal anar actualitzant-les.



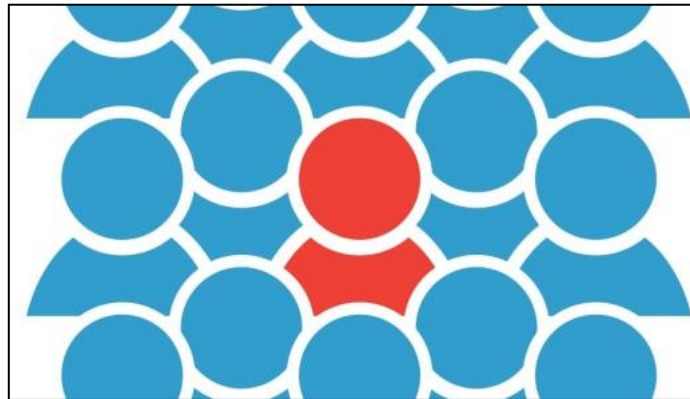
Passes per fer campanya Whatsapp

- Definir el missatge.
- Clar i curt (tot i no limitació d'espai).
- Enfocament: llenguatge definit per al públic objectiu. Segons a quina llista ho enviem.
- Continguts optimitzats per a mòbil (si hi ha enllaços, imatges, vídeos, etc.).
- Formats (en parlarem més endavant).



Passes per fer campanya Whatsapp

- Buscar impacte i reenviament.
- Això propiciarà que receptor reenvii als seus conactes (i més i més...).



Passes per fer campanya Whatsapp

- Enviament.
- Pensar bé amb quina freqüència comuniquem a través de llistes de difusió.
- No ens hem de convertir en SPAM. Va contra nosaltres. Spam al Whatsapp és terrible.
- I usuaris et poden bloquejar...



Passes per fer campanya Whatsapp

- A punt per al retorn.
- Tindrem interacció de seguida, després de l'enviament. Hem de contestar ràpid.
- Amb correu-e acceptem que no ens contestin de seguida. Amb Whatsapp no.
- Per tant, cal fer enviament quan poguem destinar temps a la interacció post-enviament.



Passes per fer campanya Whatsapp

- Llibre d'estil.
- Sigui qui sigui que faci les campanyes o contesti els Whatsapp dins l'empresa → mateix to, llenguatge, etc.
- Coherència: imatge de marca.



Limitacions



Limitacions

- Condicions Whatsapp:

You agree not to use or launch any automated system, including without limitation, “robots,” “spiders,” “offline readers,” etc. or “load testers” such as wget, apache bench, mswebstress, httpload, blitz, Xcode Automator, Android Monkey, etc., that accesses the Service in a manner that sends more request messages to the WhatsApp servers in a given period of time than a human can reasonably produce in the same period by using a WhatsApp application, and you are forbidden from ripping the content unless specifically allowed.

- Per tant si “sembles una màquina” et poden tallar el servei.

Limitacions

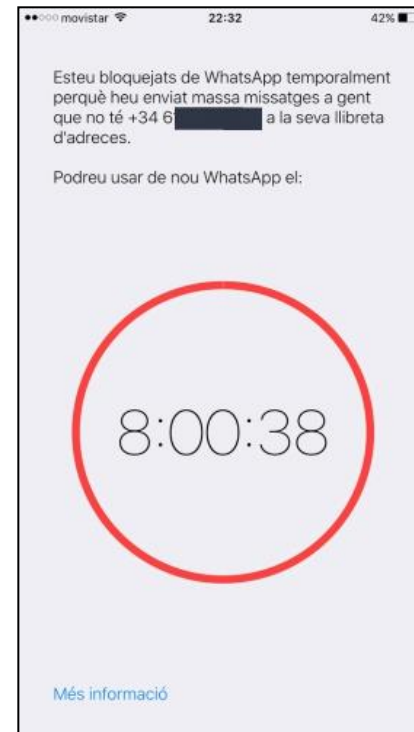
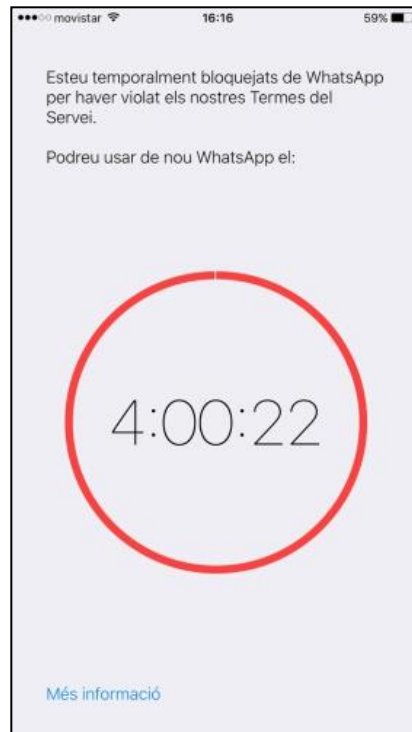
- En les seves FAQ's també assenyalen:

Si notas que no se entregan todos los mensajes enviados mediante una Lista de difusión, probablemente estés difundiendo una cantidad de mensajes superior a la permitida. Por favor, intenta enviar menos mensajes o archivos multimedia al mismo tiempo.

- Però en cap moment diuen quina és la quantitat permesa.

Limitacions

- Bloqueig si fas massa enviaments, o si poses contactes a una llista de difusió quan ells no et tenen guardat a la seva agenda.



Quin telèfon fer servir?



Quin telèfon fer servir?

- Millor número d'empresa.
- Pot ser perillós barrejar personal amb professional.
- A més, el dispositiu se'l pot endur qui calgui.
- Es pot tenir un número en més d'un dispositiu?



Quin telèfon fer servir?

Usar una cuenta de WhatsApp en varios dispositivos o con varios números de teléfono

Solo se puede activar una cuenta de WhatsApp con un número de teléfono y en un solo dispositivo a la vez. Si tienes un teléfono de tarjeta SIM doble, solo podrás usar uno de los números para verificar tu cuenta de WhatsApp. No existe la opción de tener una misma cuenta de WhatsApp con dos números de teléfono.

Si intentas usar tu cuenta de WhatsApp en varios dispositivos (intercambiando la cuenta y tu tarjeta SIM entre ellos) es posible que el sistema te bloquee y no puedas verificar tu cuenta de WhatsApp de nuevo. Por favor, no cambies con frecuencia el número de la cuenta ni el teléfono que usas con WhatsApp.

Saludos,

Equipo de Soporte de WhatsApp

Formats



Formats - Text

- **Curt**
- **Salts de línia**
- **Clar**
- **Concís**
- **To? Públic objectiu i imatge de marca.**
- **Sense faltes ortografia!!!**



Formats - Text

- Podem editar el text a Whastapp ???
- Sí!!!
- També a Whatsapp web



Formats - Text

Negreta: text entre asteriscs

Aquesta ***paraula*** es veurà en negreta.

Formats - Text

Cursiva: text entre guions baixos

Aquesta `_paraula_` es veurà en cursiva.

Formats - Text

~~Tatxat~~: text entre vírgules

Aquesta ~paraula~ es veurà en tatxada.

Formats - Text

Tipografia diferent: text entre tres accents oberts

Aquesta ``paraula`` es veurà amb una tipografia anomenada `Monospace`.

Formats - Text

A Whatsapp web, salt de línia:

Majúscules + enter



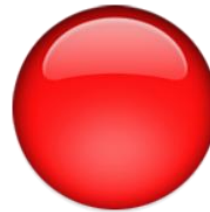
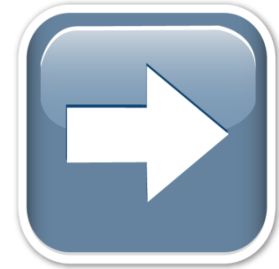
Formats - Emojis

- Els hem de fer servir → Llenguatge Whatsapp
- No abusar.
- Llibre d'estil. Quins?
- Rellegir.



Formats - Emojis

- Hi ha un altre tipus d'icones que ens ajuden a fer més entenedor el missatge.



Formats - Imatges

- **Molt útils.**
- **Es viralitzen.**
- **Poden incloure text = part del missatge**
- **Verticals o quadrades**



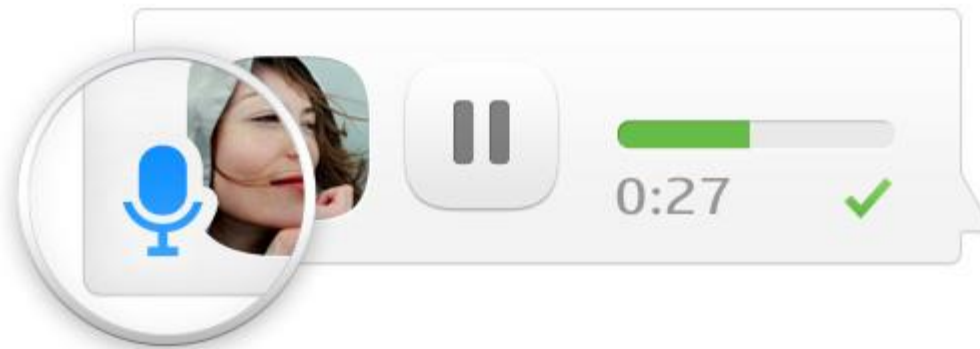
Formats - Vídeos

- **Mai a llistes de difusió.**
- **Vídeos curts.**
- **Originals.**
- **Tutorials petits per resoldre dubte algun client, etc.**



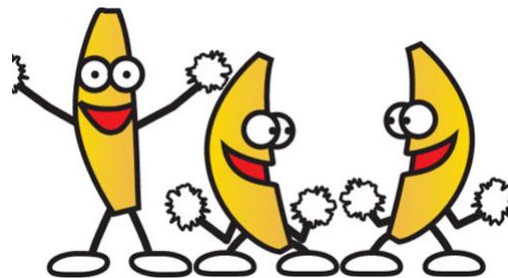
Formats – Missatges de veu

- **Només de tu a tu. No a llistes.**
- **Per resoldre un dubte o contestar alguna cosa que és massa complicada en format text.**
- **Avisar abans d'enviar missatge de veu que enviaràs missatge de veu amb l'explicació.**



Formats – Gifs animats

- Totalment en alça.
- Es viralitzen una barbaritat.
- Humor o informació.
- Gifs animats propis (apps per fer-ne).
- Cercador gifs a Whatsapp (sota emojis)



Formats – PDF

- Enviament de documents amb PDF
- Ideal per contractes, manual usuari, etc.
- Sempre acompanyat de text explicatiu.
- Alerta amb el nom del document. Es veu!



Funcions diverses de Whatsapp

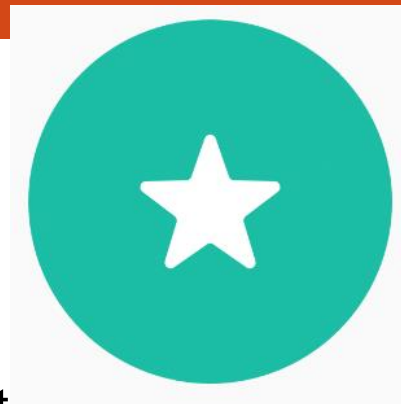


Respondre missatges concrets

- Si hi ha més d'un missatge (pregunta) al xat, podem respondre a un missatge concret i que receptor entengui a què estem responent.



Missatges destacats



- Podem destacar missatges d'un xat i d'aquesta manera els trobem quan vulguem sense necessitat de buscar.
- Quan vulguem queden sense destacar.
- Per destacar: seleccionar missatge → menú superior fer clic a estrella.
- Per consultar destacats: menú principal → missatges marcats.
- Per anul.lar destacat: a missatges marcats seleccionar el missatge → fer clic a estrella ttxada

Imatge de perfil

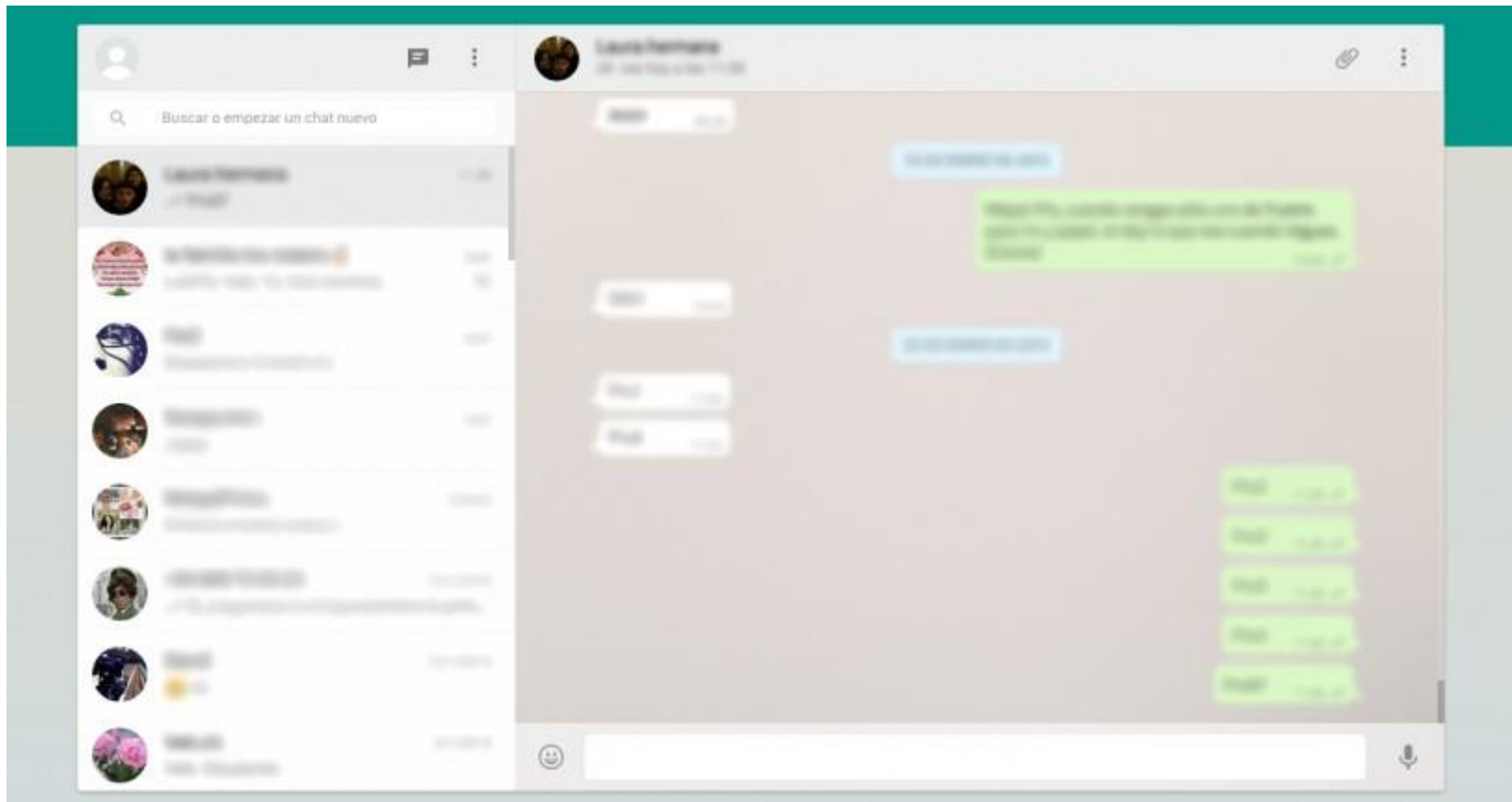
- Pensar bé què hi posem.
- Que usuaris ens reconeguin: logo, marca, cara, local, etc.
- No canviar gaire. Usuari ens reconeix de seguida.
- Imatge de marca.



Whatsapp web

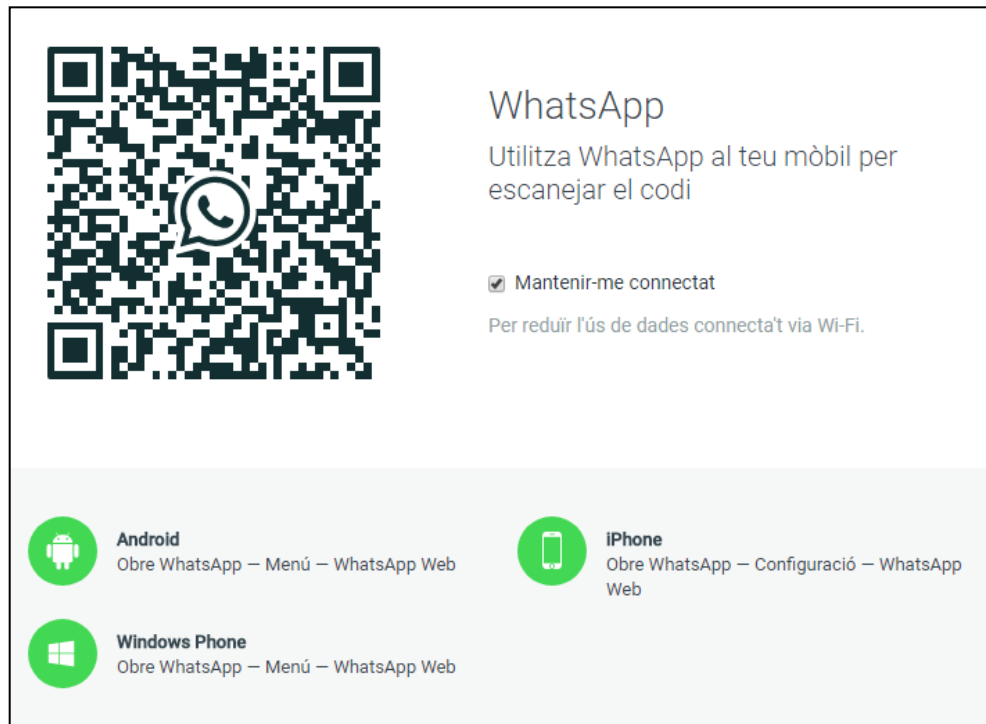


Whatsapp web



Whatsapp web

- Com ho fem? <https://web.whatsapp.com/>



Whatsapp web

- Ho podem tenir sempre quan treballem amb l'ordinador.
- Sincronitzat telèfon-ordinador.
- Podem escriure millor.
- Error: escriure massa perquè és més fàcil.
- Navegadors: Chrome, Firefox, Opera, Safari o Edge.



Arxiu



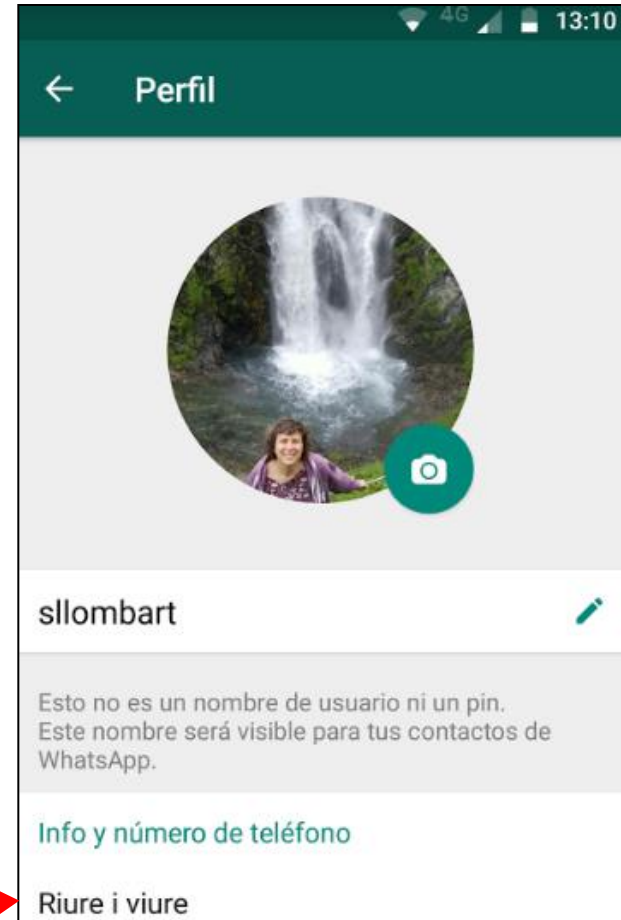
Arxiu

- Podem guardar els missatges a Google Drive.
- Així podem tenir guardats els historials de totes les nostres converses amb els nostres clients.
- Com? Menú → Configuració → Xats → Còpia de seguretat (tot)
- Com? Menú → Configuració → Xats → Historial de xat → Enviar xat per correu



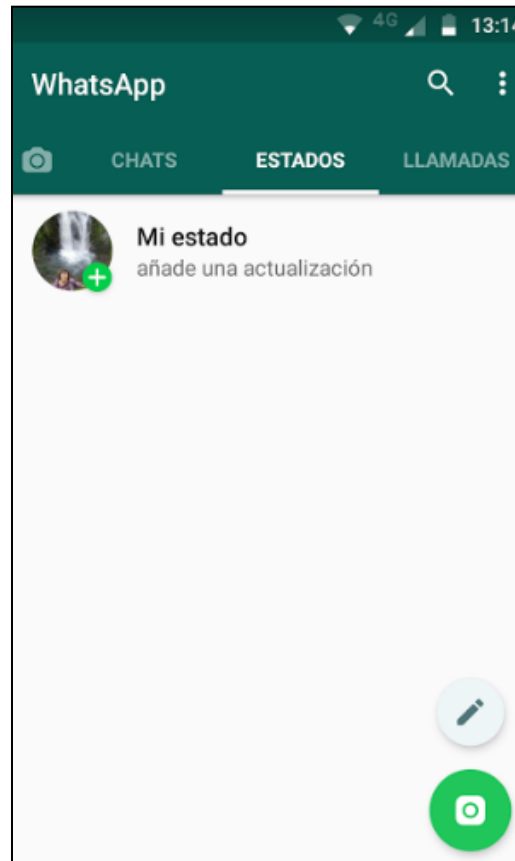
Estats (estàtics)

- Estat fixe
- Configuració → Clic a estat → Editar estat
- Hi podem posar horari d'atenció per Whatsapp, enllaç a web, adreça, etc.

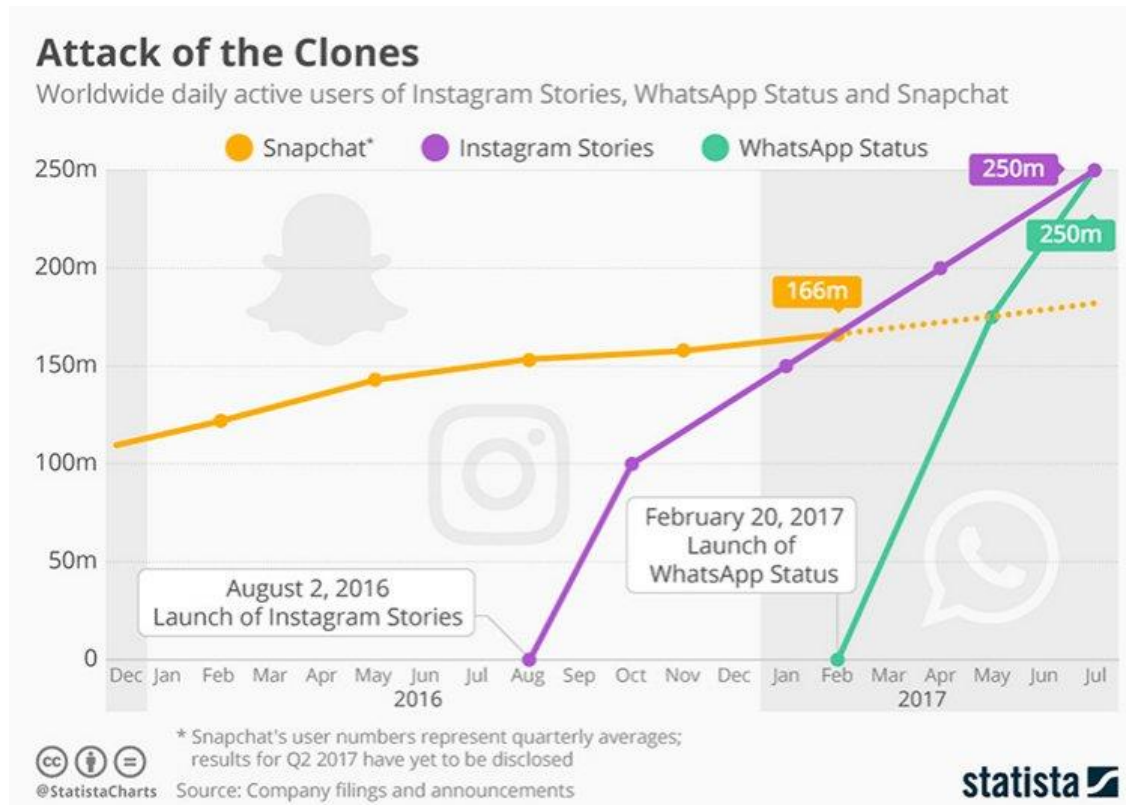


Estats (dinàmics)

- Estats 24 hores: estan agafant una força enorme



Estats (dinàmics)



Consells – Estats

- Des de fa un temps: estats Whatsapp poden ser fotos o videos 24 hores.
- Novetats, promocions, anècdotes, etc. → Fresc
- La gent pot contestar els estats. Nova conversa.
- Pots saber qui ho mira.
- Pots arribar a gent a qui no arribes per xarxes socials (però també que no volem arribar?)
- El meu estat → menú → Privadesa d'estat (3 tipus)



Moltes gràcies!

Sílvia Llombart

www.silviallombart.net

Correu-e: sllombart@gmail.com

Twitter: [@sllombart](https://twitter.com/sllombart)