



**Servei de  
Desenvolupament  
Empresarial**

---

# Fes servir Whatsapp com a eina de màrqueting

**Sílvia Llombart Monner**  
sllombart@gmail.com  
www.silviallombart.net  
Twitter: @sllombart  
Instagram: @silviallombart

---

Abril 2020

---

# Objectius de la sessió d'avui

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



# 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 1.600 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.**



## Whatsapp. Dades

- **98% smartphones a l'Estat espanyol 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”.**
- **Inclús és molt popular entre el públic amb més edat perquè és fàcil de fer servir.**



# Eina de fidelització i atenció al client





# Eina de fidelització i atenció al client

- **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.**



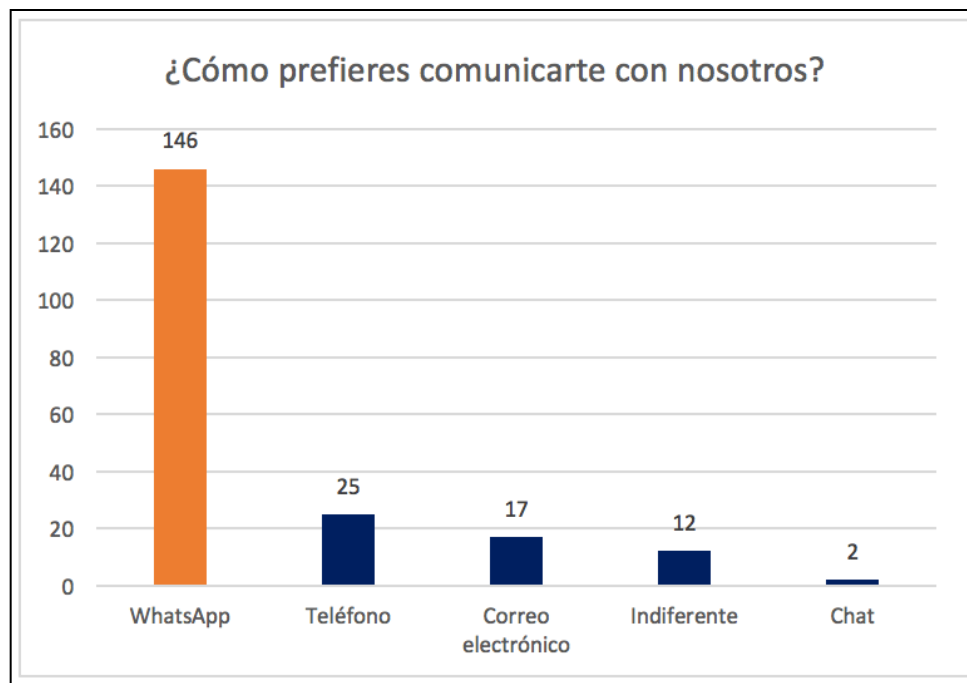
## Eina de fidelització i atenció al client

- **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 i atenció al client

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



# Eina de fidelització i atenció al client

- **Eina de comunicació molt potent a un cost molt baix.**



# Eina de fidelització i atenció al client

**El públic valora cada cop més**

**IMMEDIATESA i COMODITAT**

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

## Eina de fidelització i atenció al client

- **WhatsApp fa possible relació més propera i directa.**
- **Menys intrusiu que trucada telefònica.**
- **Interessant aconseguir això entre marca i públic/client.**
- **Ajuda a fidelitzar i generar engagement.**



# Eina de fidelització i atenció al client

**Atenció al  
client**

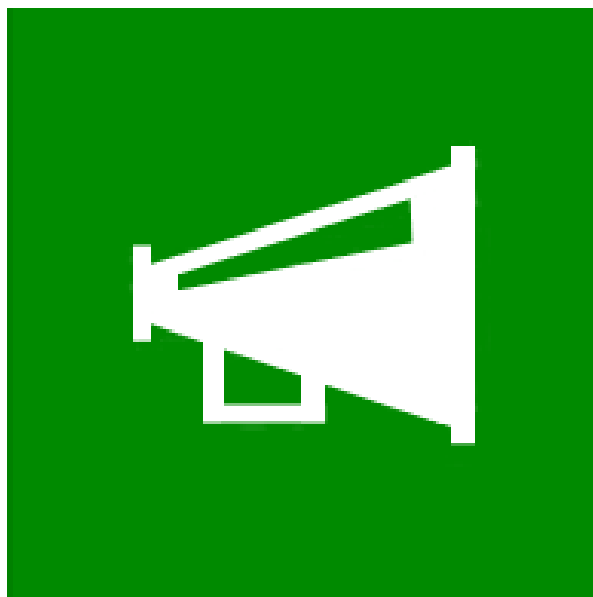
**Servei  
postvenda**

**Enviament  
d'ofertes**

**Enviament de  
notícies i  
novesats**

**Enviament  
enllaços web  
(optimitzat  
per mòbil)**

# 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.
- En fem una?



## 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



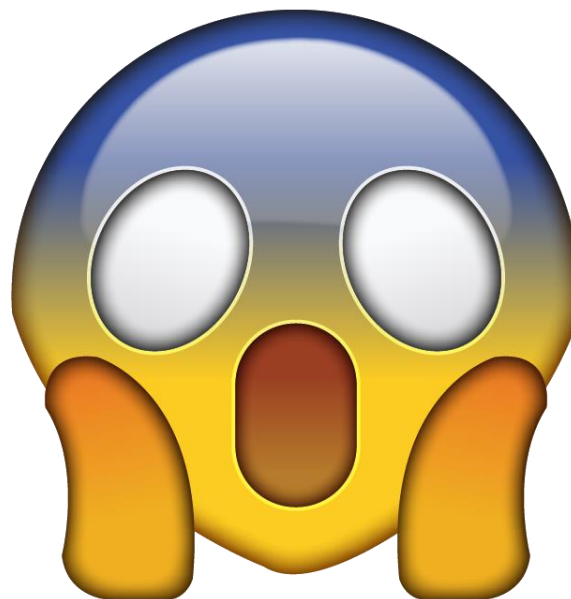
## Llistes de difusió

- 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



## Llistes de difusió

- **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 envïïn un  
missatge i llavors,  
preguntar si volen rebre  
informació**

## Llistes de difusió

- **Aquesta és la clau: és el públic qui ha d'enviar el primer missatge de Whatsapp.**
- **I com saben que l'han d'enviar?**
- **Recordeu: tenim moltes cares!**





# Passes per fer campanya Whatsapp



# Passes per fer campanya Whatsapp

- Preparar llistes de difusió.
- Segmentar segons objectius.
- D'aquesta manera enfocarem millor el missatge.
- Cal anar actualitzant-les.



# 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.**



# 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

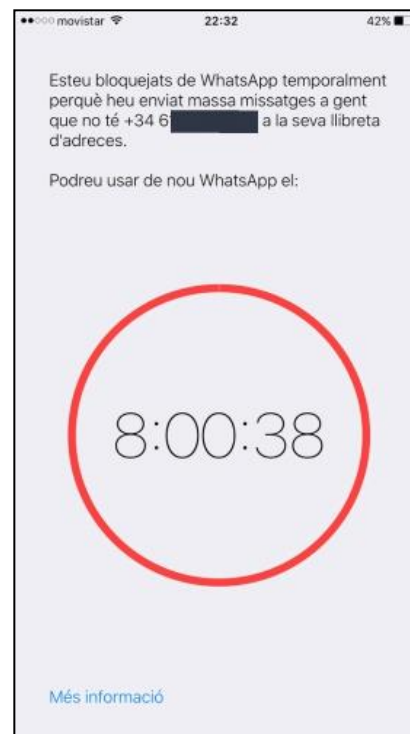
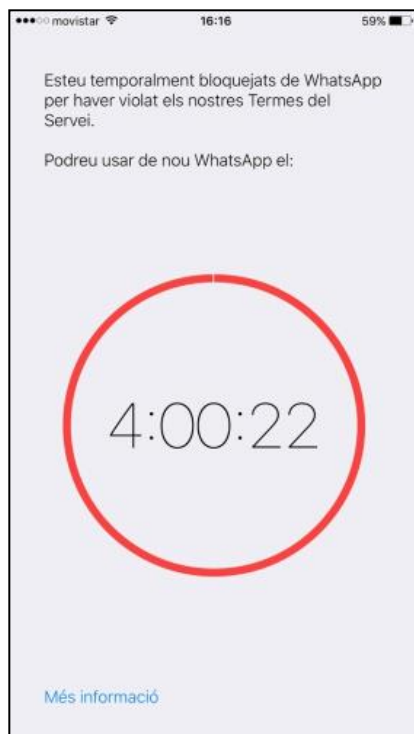
- **En les seves FAQ's també assenyalen:**

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.**





# Formats



## Formats - Text

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



# Formats - Text

- Podem editar el text a Whastapp ???
- **Sí!!!**



## 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**





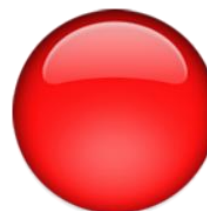
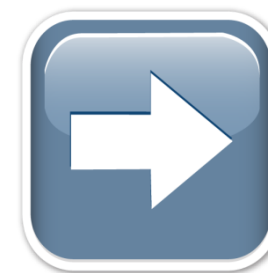
# Formats - Emojis

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



## Formats - Emojis

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



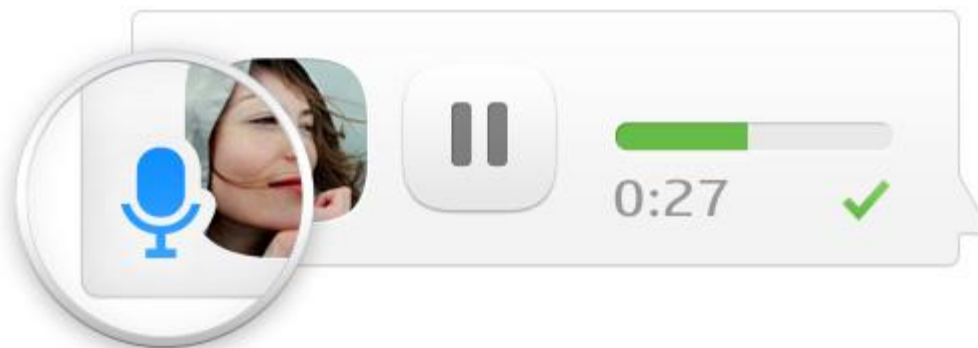
# Formats - Imatges

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



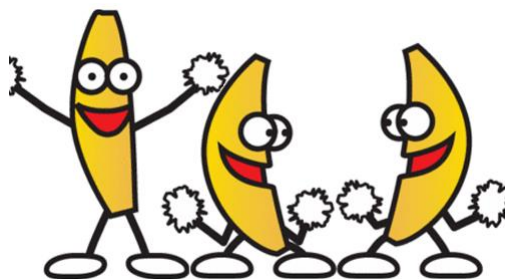
## Formats – Missatges de veu

- **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.
- [Giphy.com](https://giphy.com)



# Whatsapp web



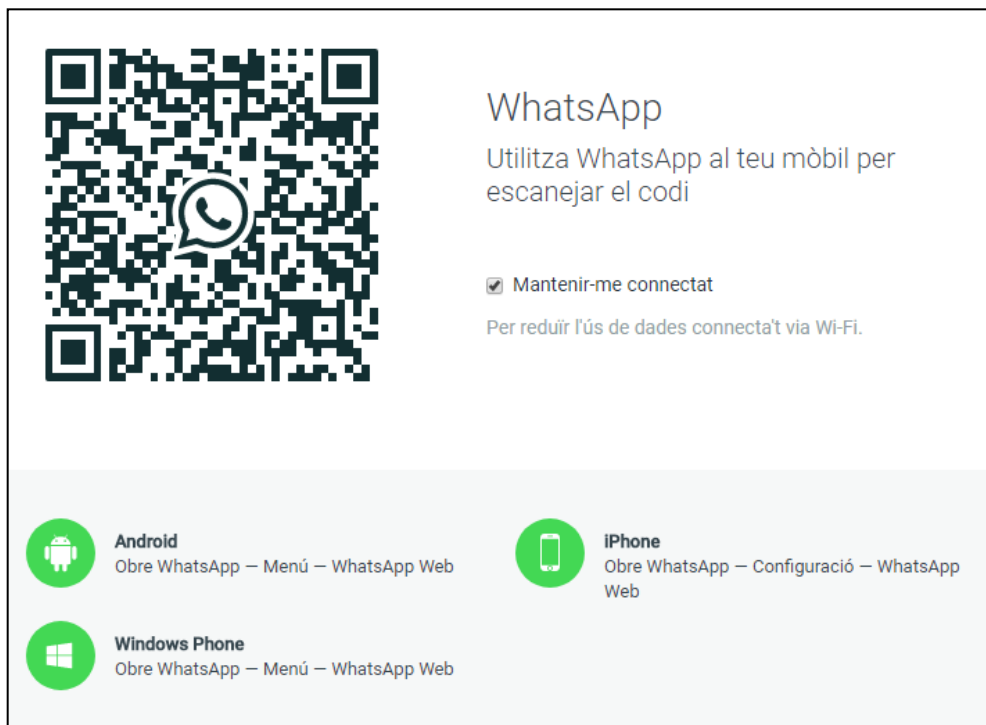
# Whatsapp web

- Ho podem tenir sempre quan treballem amb l'ordinador.
- Sincronitzat telèfon-ordinador.
- Podem escriure millor.
- Error: escriure massa perquè és més fàcil.



# Whatsapp web

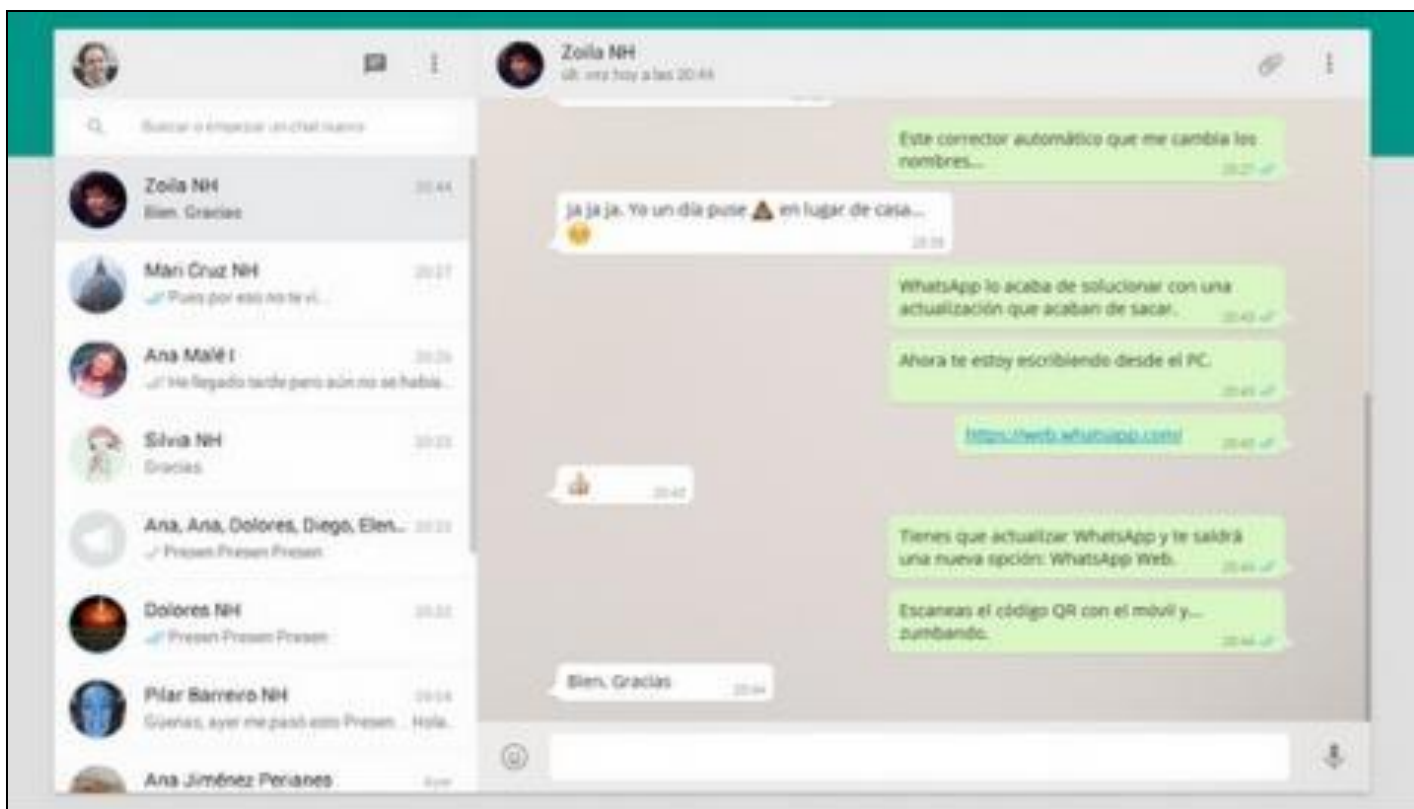
- Com ho fem? <https://web.whatsapp.com/>





# Whatsapp web

- Com es veu?



# Ara us toca a vosaltres!



# Teniu preguntes?



## SERVEI DE DESENVOLUPAMENT EMPRESARIAL (SDE)

Sergi Orobitg - [sorobitg@gencat.cat](mailto:sorobitg@gencat.cat)

Adriana Todó - [atodob@gencat.cat](mailto:atodob@gencat.cat)

Lala Boldú - [eboldu@gencat.cat](mailto:eboldu@gencat.cat)

---

Tel. 935.565.199

[sde.icec@gencat.cat](mailto:sde.icec@gencat.cat)

[www.sde.cultura.gencat.cat](http://www.sde.cultura.gencat.cat)



Generalitat de Catalunya  
**Institut Català  
de les Empreses Culturals**