

Whatsapp Business: fes el salt professional a Whatsapp

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

Continguts d'aquest curs

- Instal·lació
- Perfil d'empresa
- Missatges automatitzats
- Accessos directes
- Gestió de contactes
- Catàleg
- Estadístiques
- Telèfon fix
- Dubtes i preguntes



Comencem!



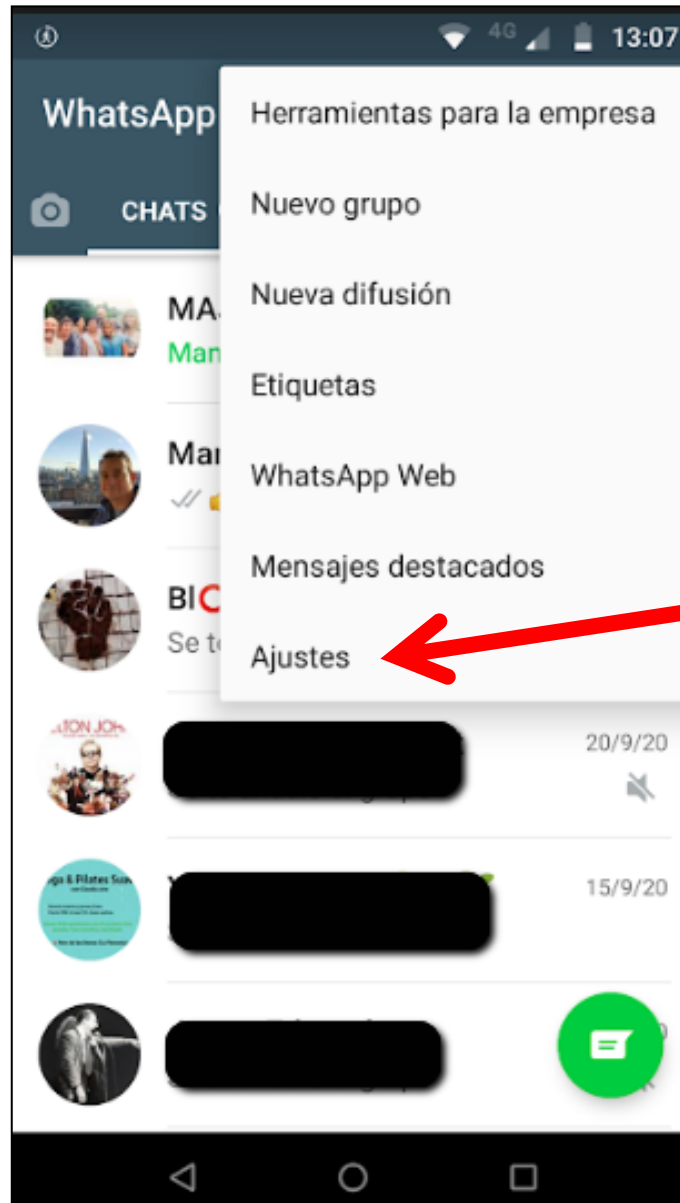
Instal·lació

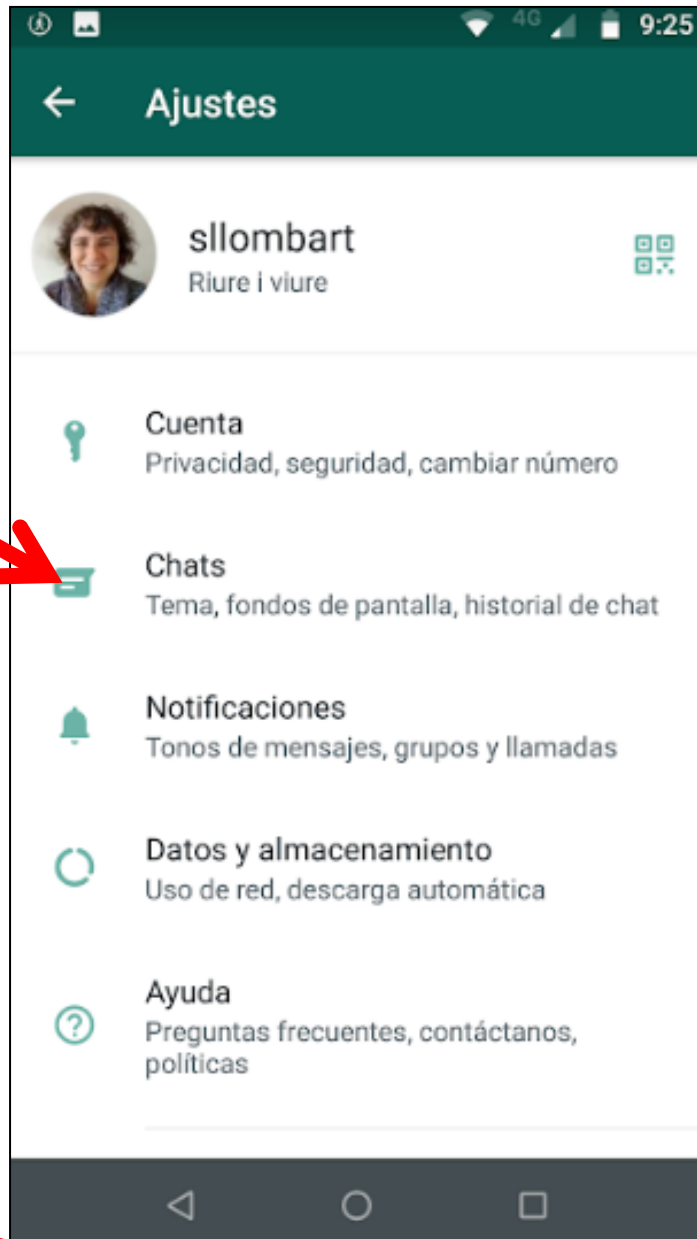


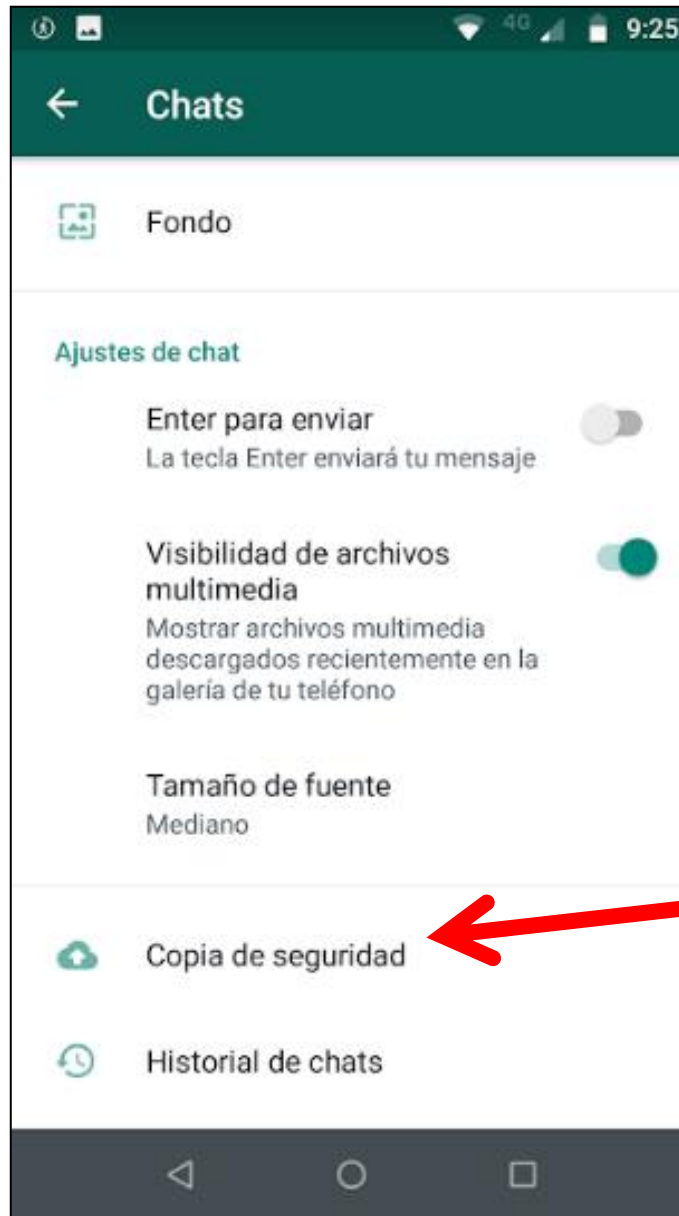
Instal·lació

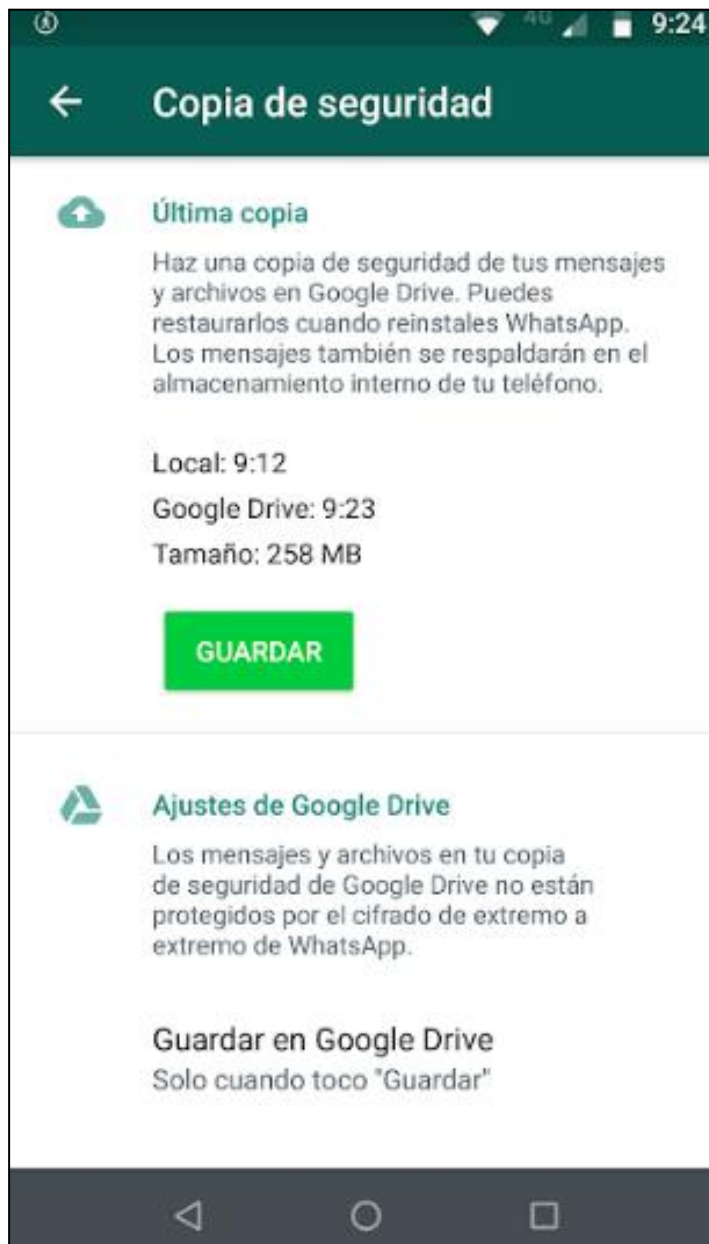
- **Abans d'instal·lar, còpia de seguretat del Whatsapp normal.**
- **Per què? Per seguretat.**
- **Com fem la còpia de seguretat?**









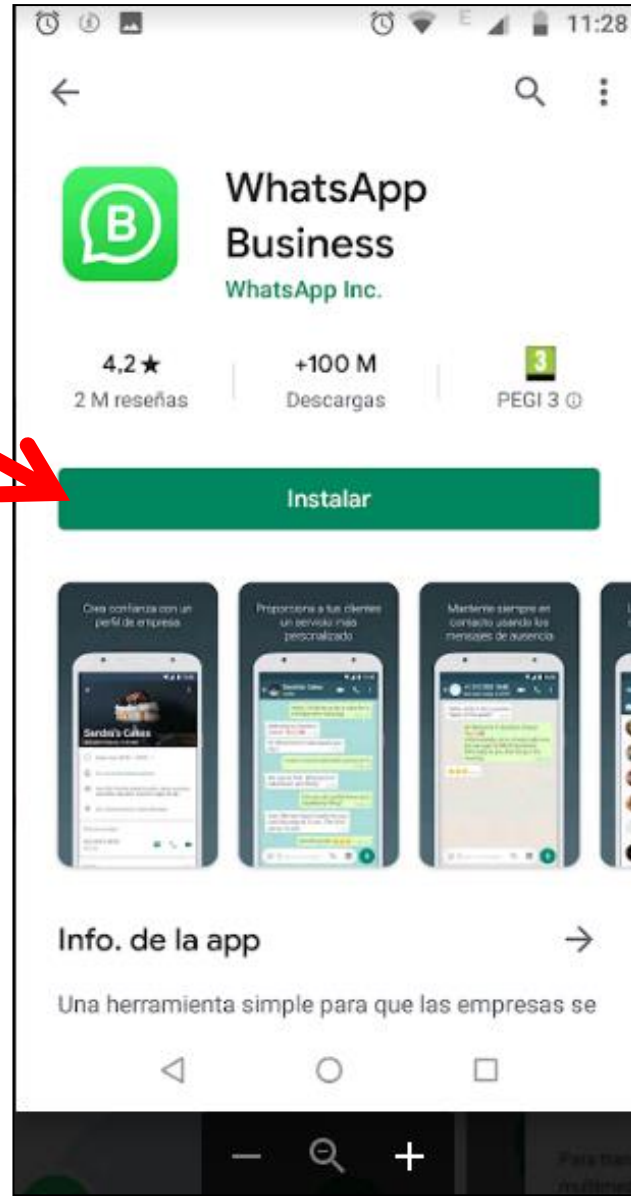


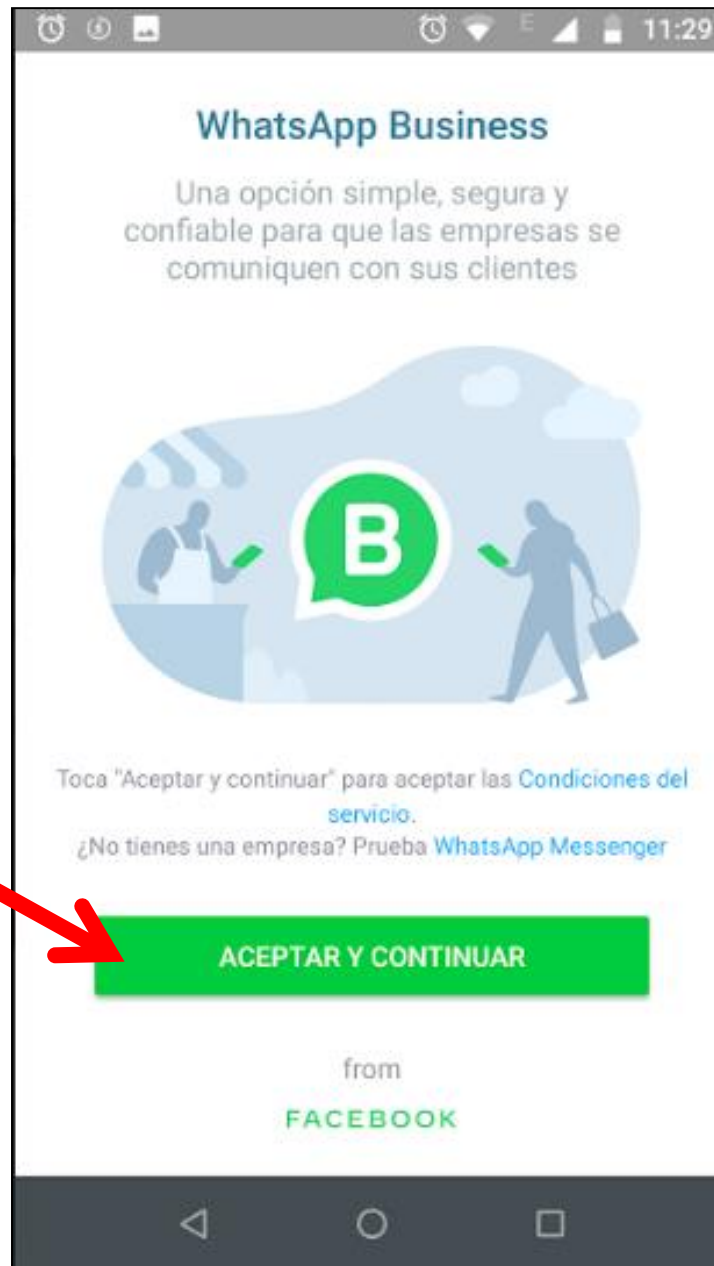
**No us preocupeu
si no sabeu on
l'ha guardat del
Google Drive**

Instal·lació

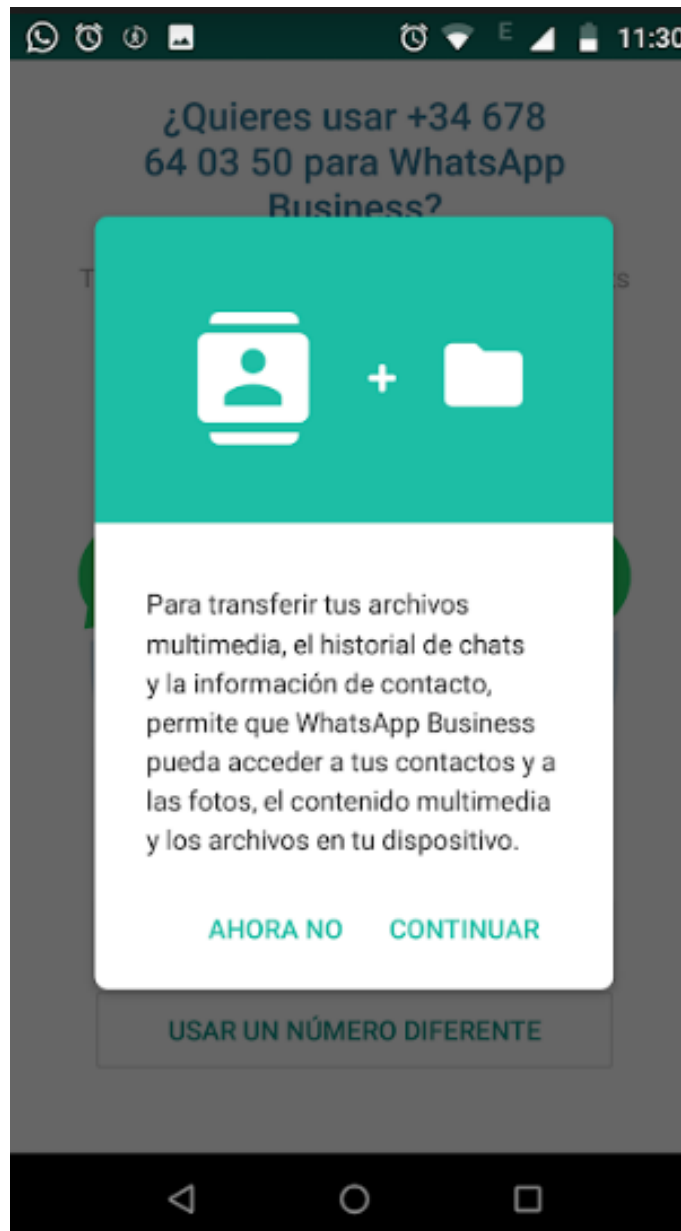
- **Ja tenim la còpia de seguretat.**
- **Anem a baixar l'app de Whatsapp Business.**
- **És gratuïta i la tens per Android i Iphone.**

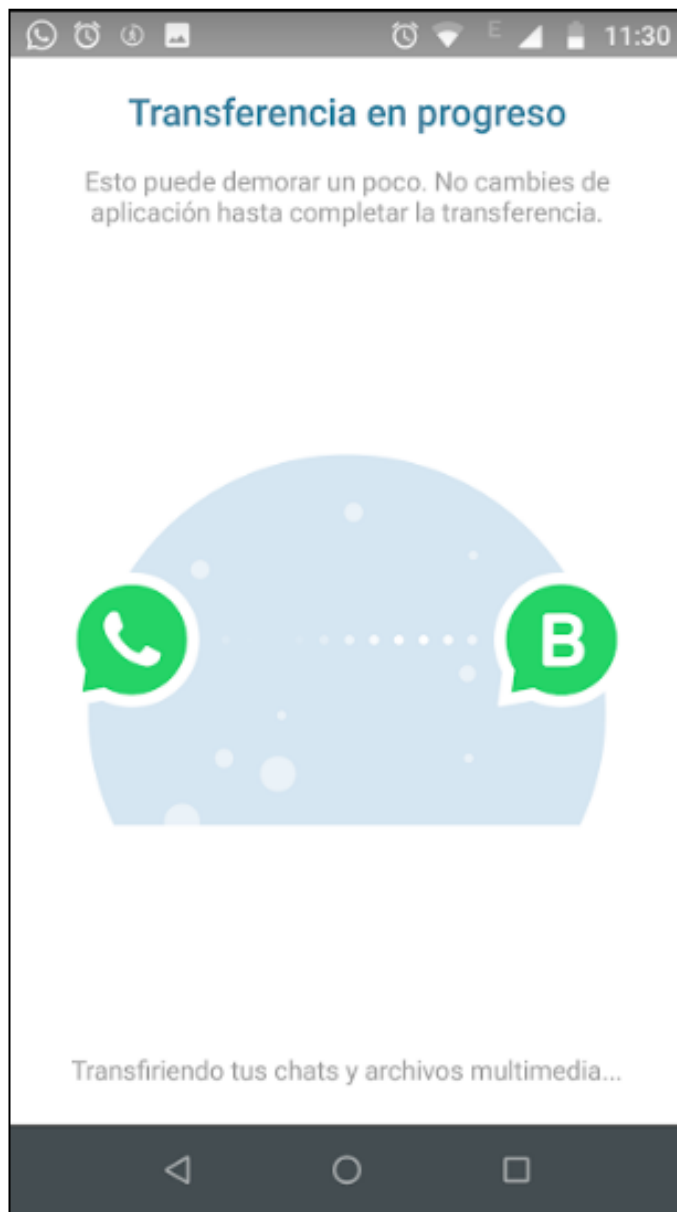




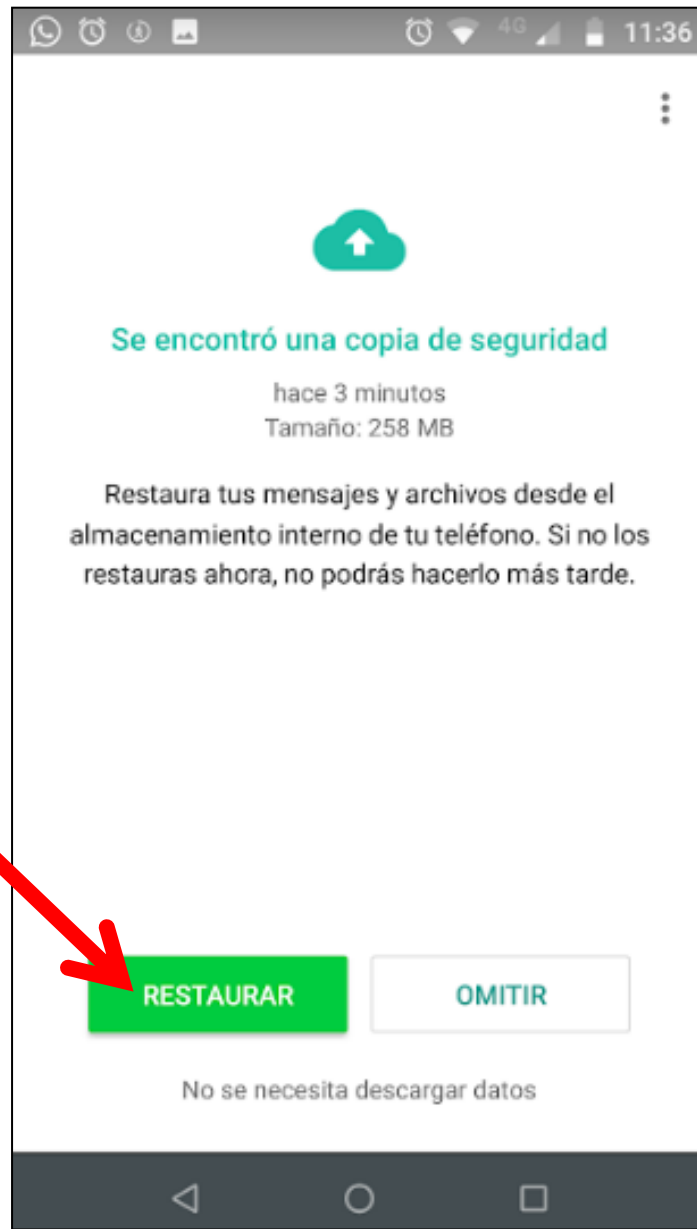


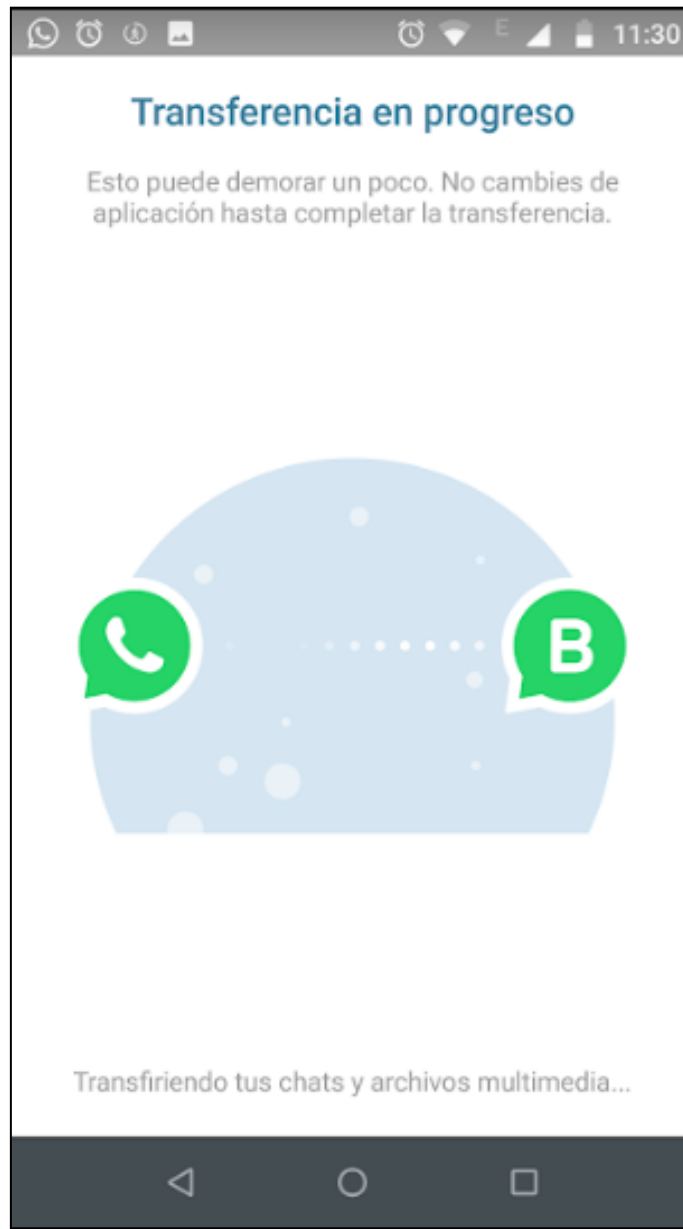










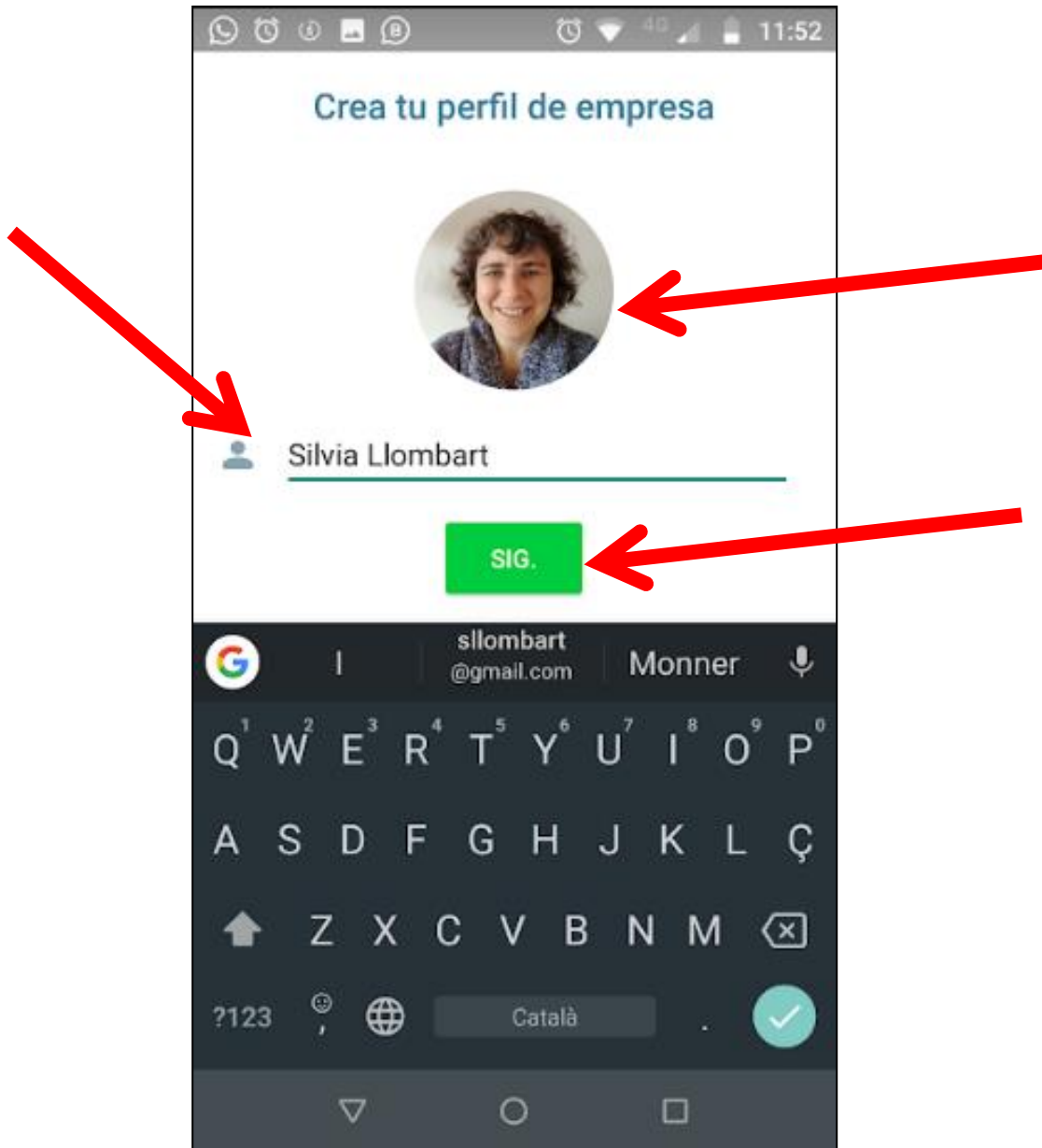


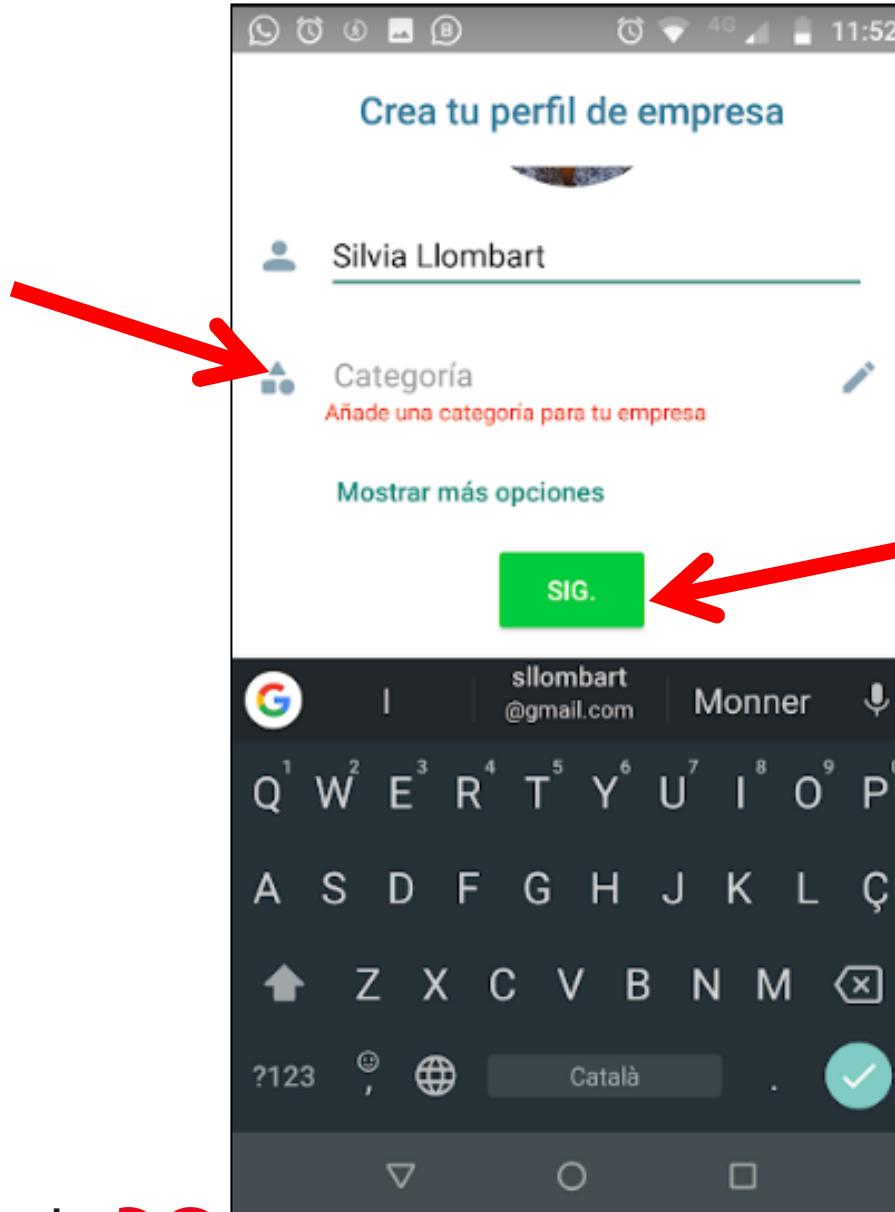
**Força estona,
no desespereu!**

Instal·lació

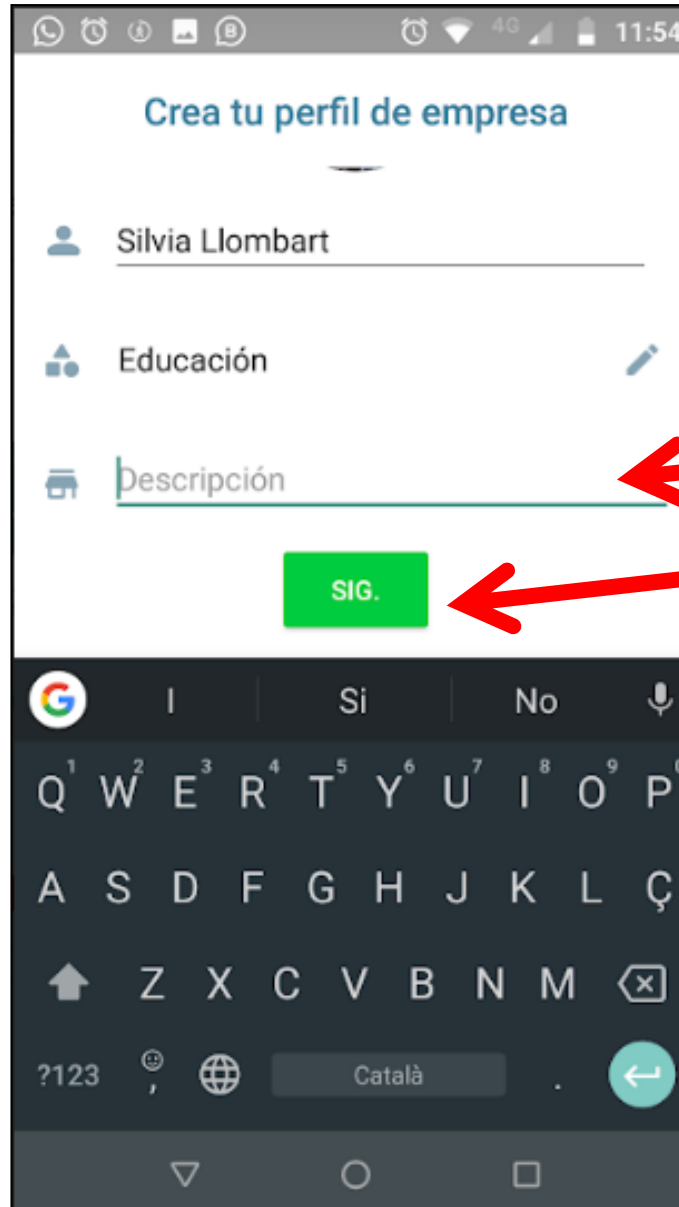
- **Quan acaba la transferència...**
- **Dades perfil.**
- **Ara demanarà només poques dades.**
- **Després el farem sencer.**



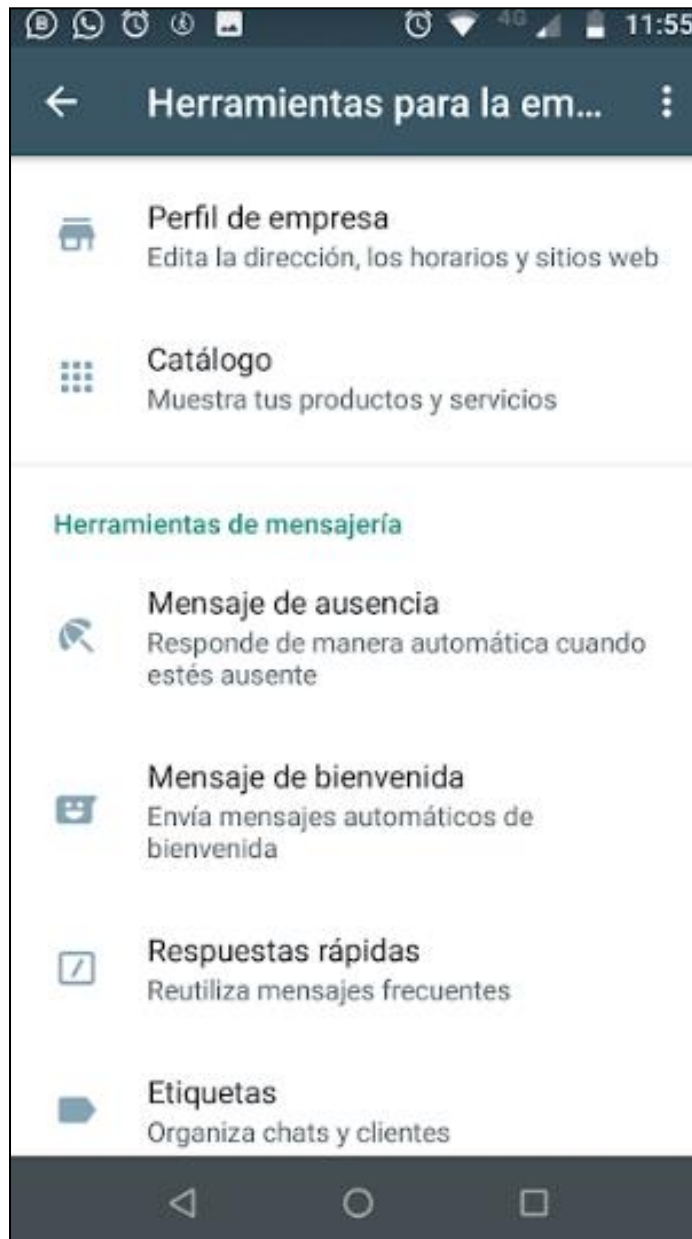




Hi ha coses raríssimes i altres més normals no les trobes.



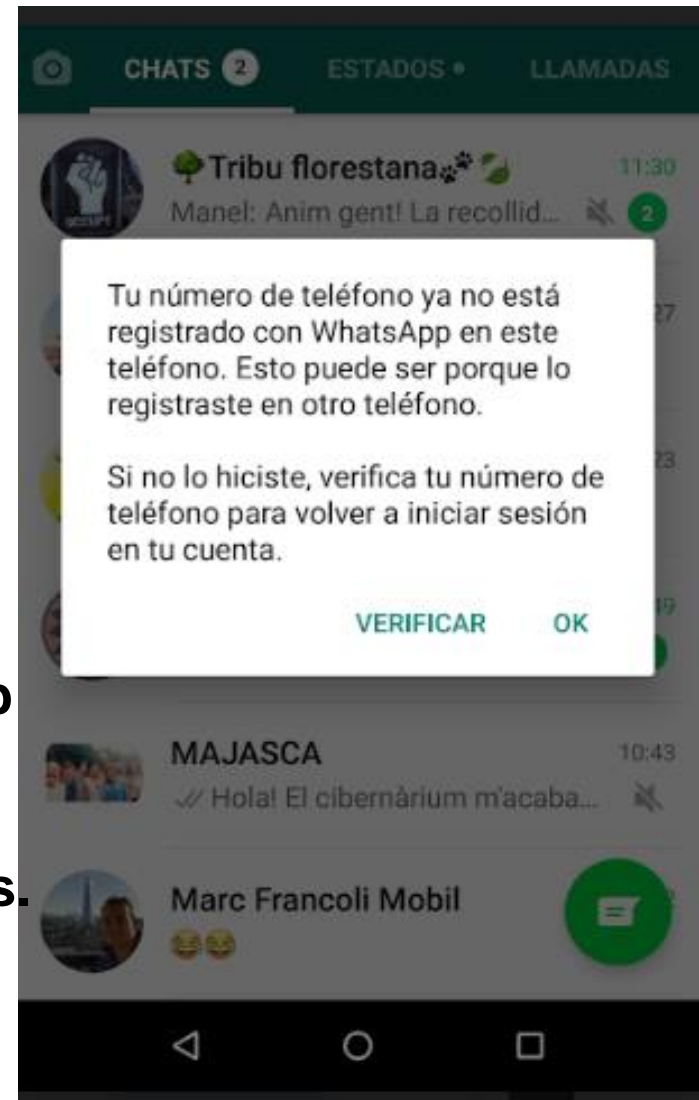




**Podeu tornar a
aquí sempre que
vulgueu. Ara ho
veiem!**

Instal·lació

- Al vostre mòbil veure que hi ha Whatsapp normal i el Business.
- Si entreu al normal us dirà...
 - Tranquil·litat.
 - Poseu desinstal·lar el Whatsapp que heu fet servir fins ara.
 - Us queda el Whatsapp Business.



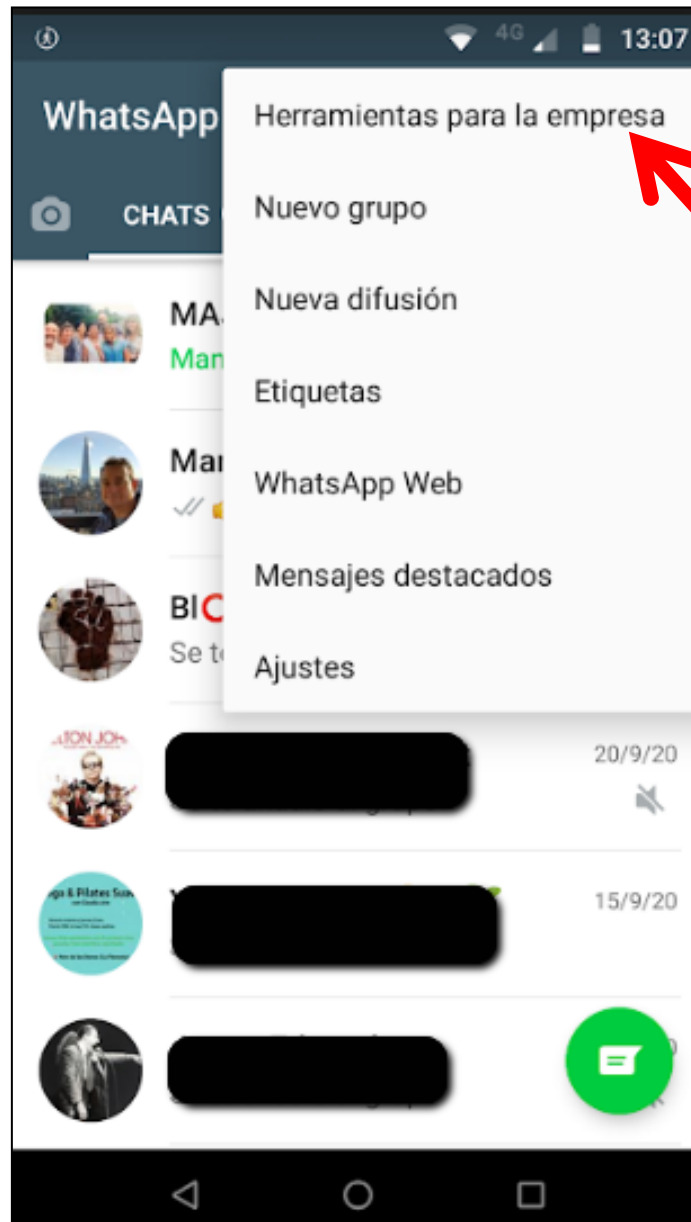
Instal·lació

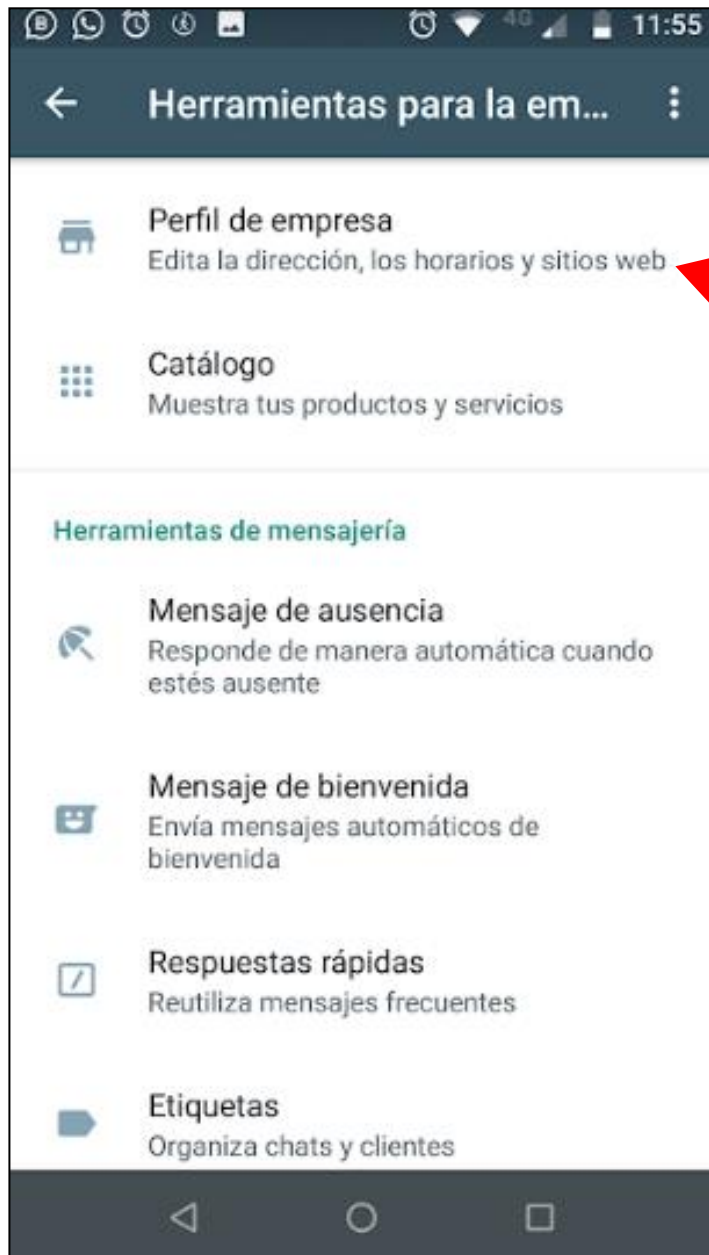
- Tot estupendo i cap problema amb la transferència de xats, grups i llistes de difusió anteriors.
- Però... a mi què em va passar?



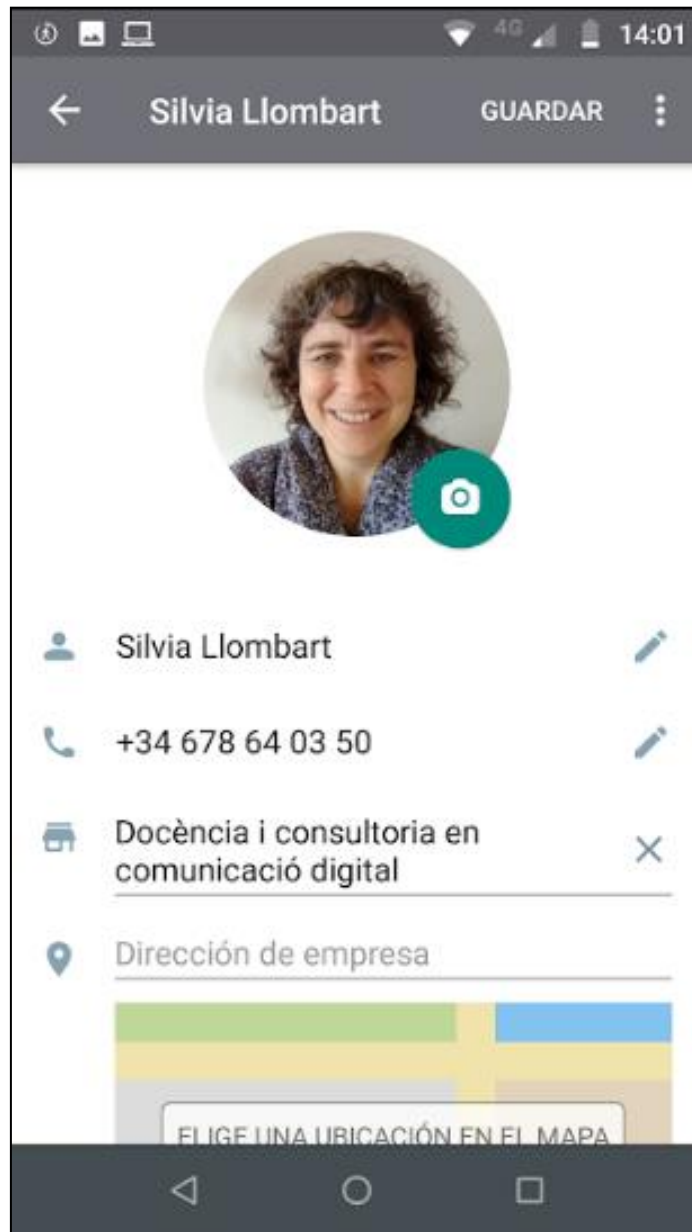
Perfil d'empresa





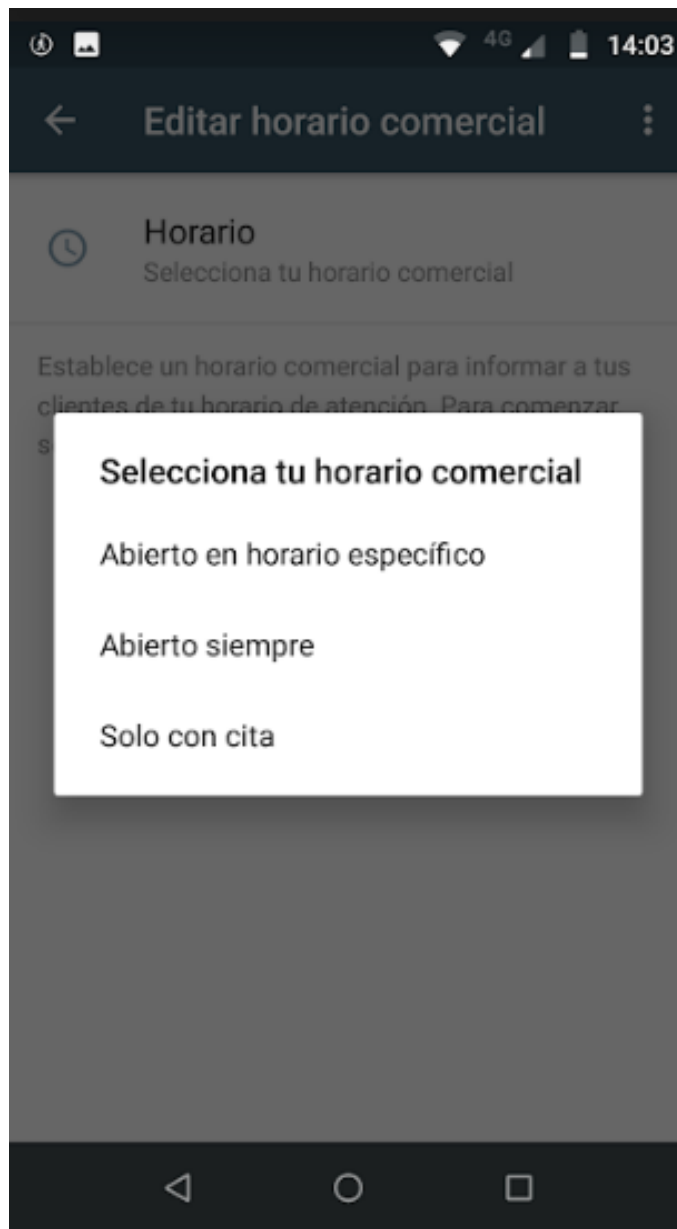


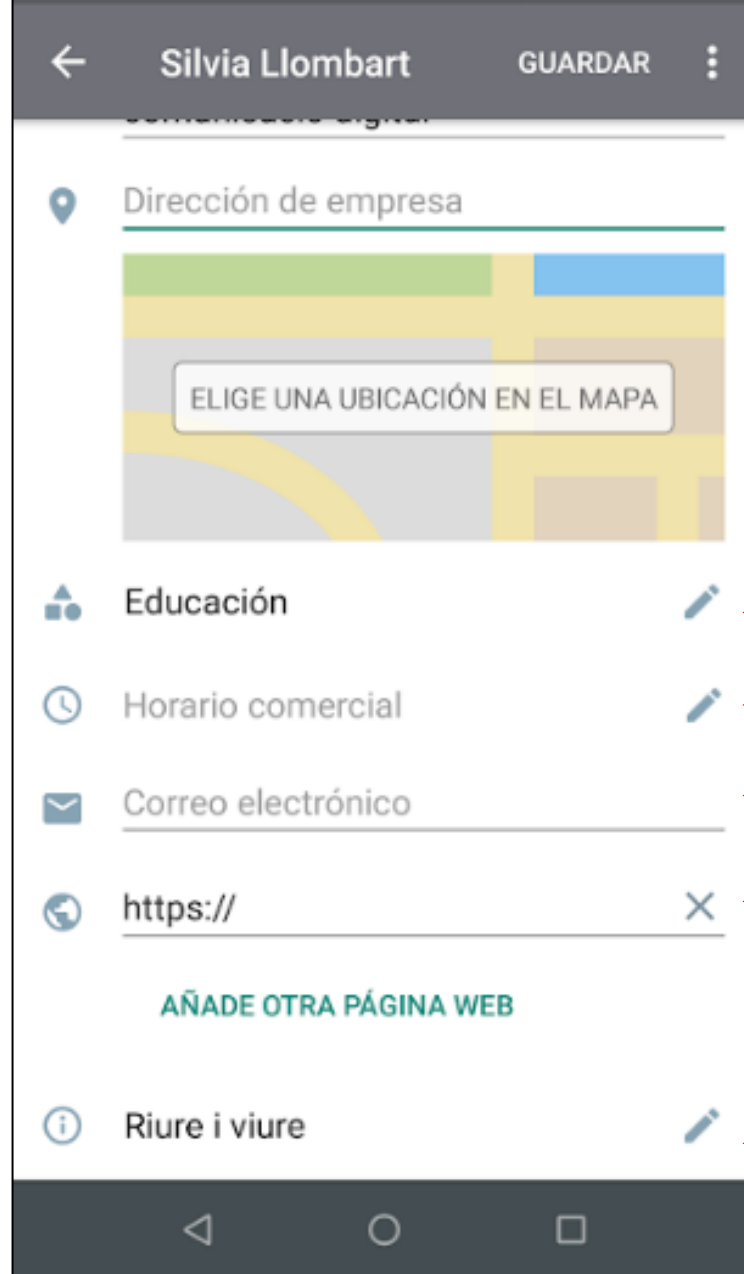




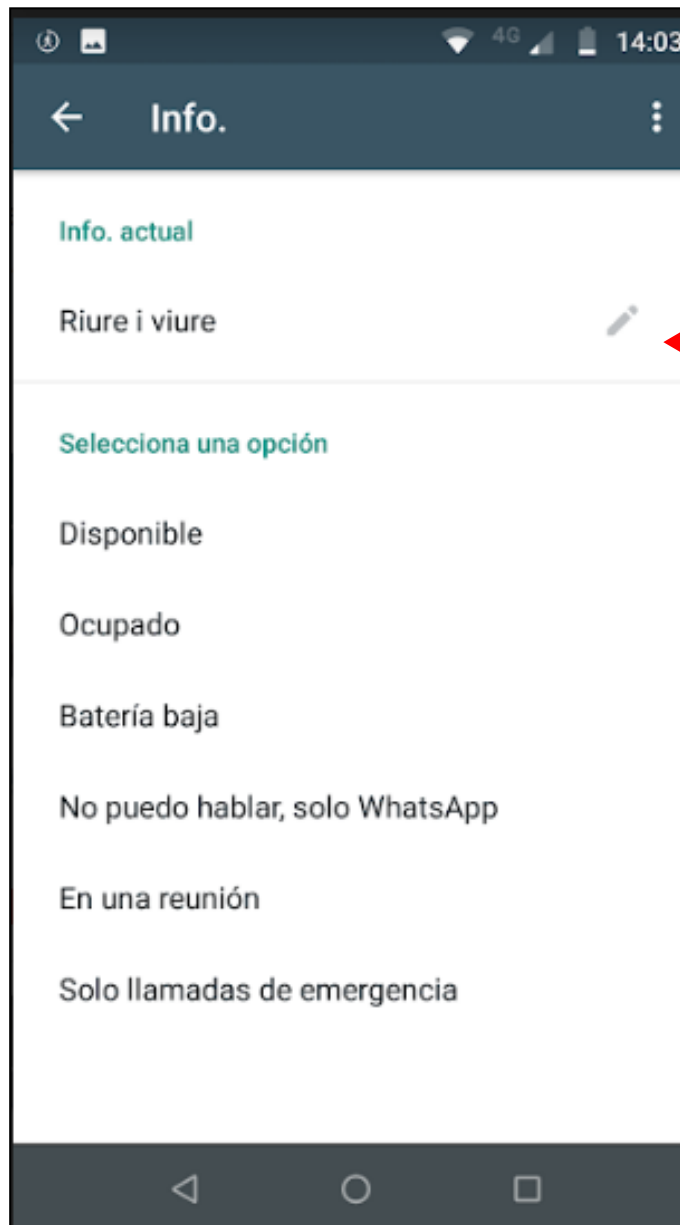


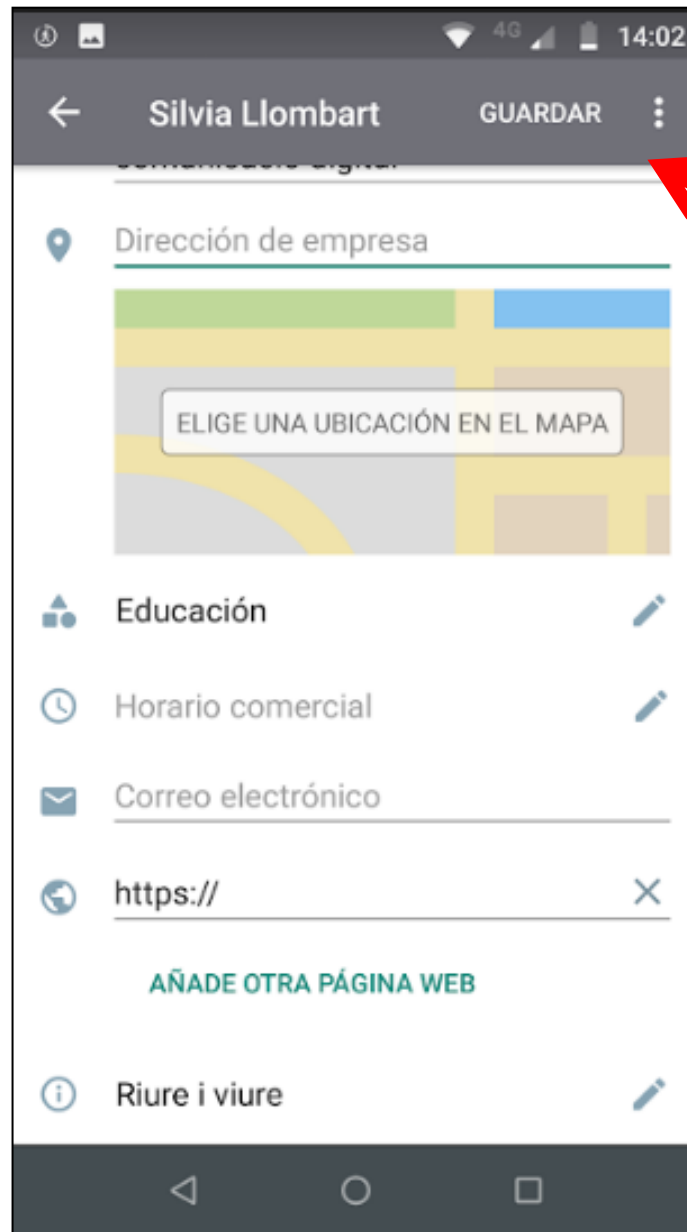






**En podeu
posar dues**





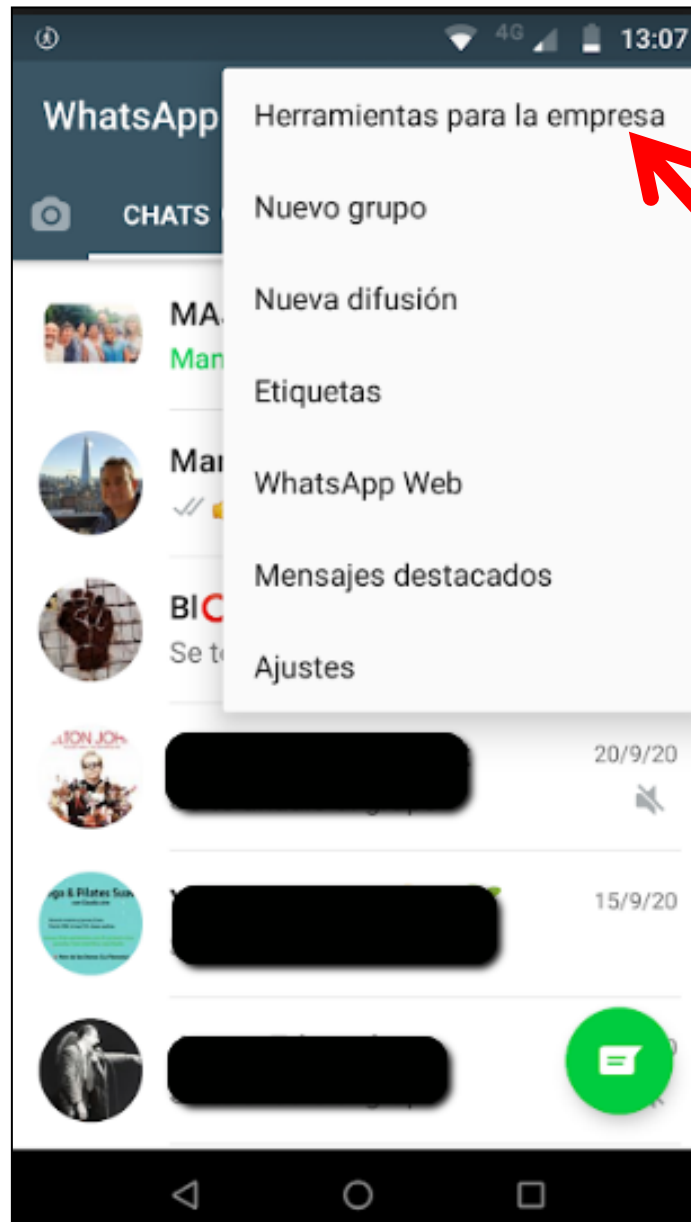
Perfil d'empresa

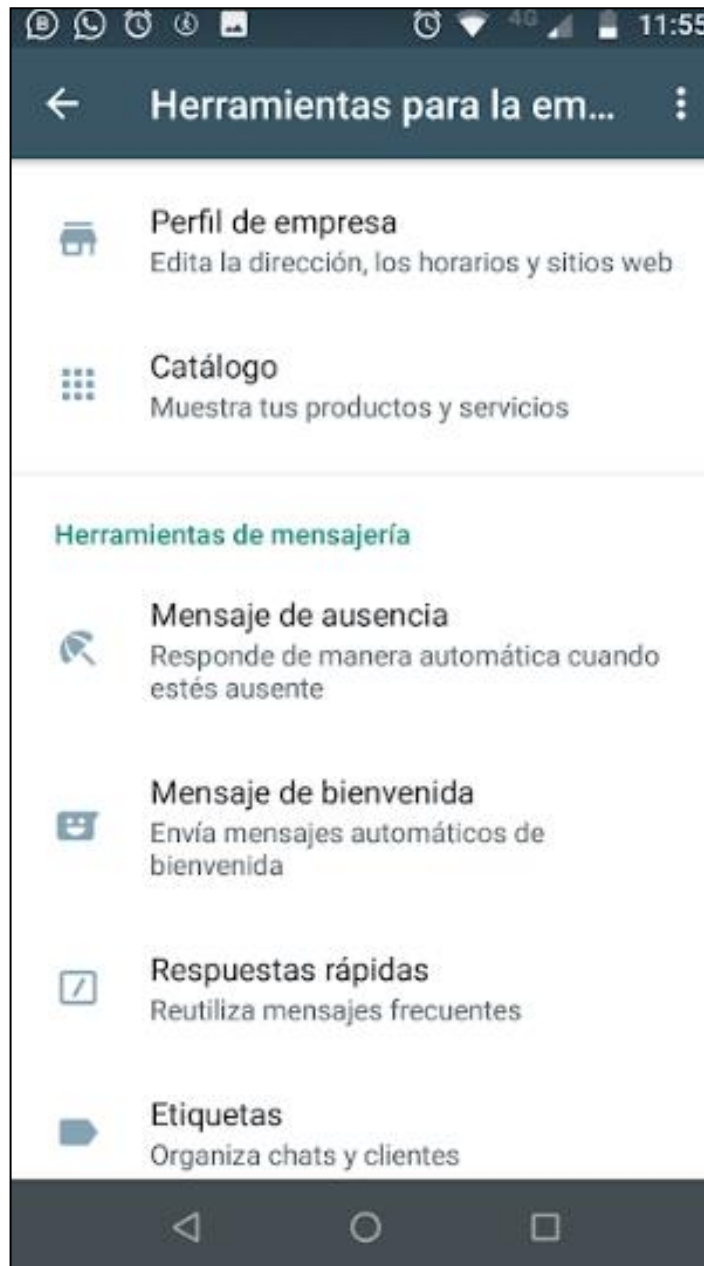
- I ja tindrem el perfil d'empresa enllestit.
- El podeu editar sempre que ho desitgeu.
- Tothom que us tingui guardats al Whatsapp i faci clic al vostre nom veurà tota aquesta informació.

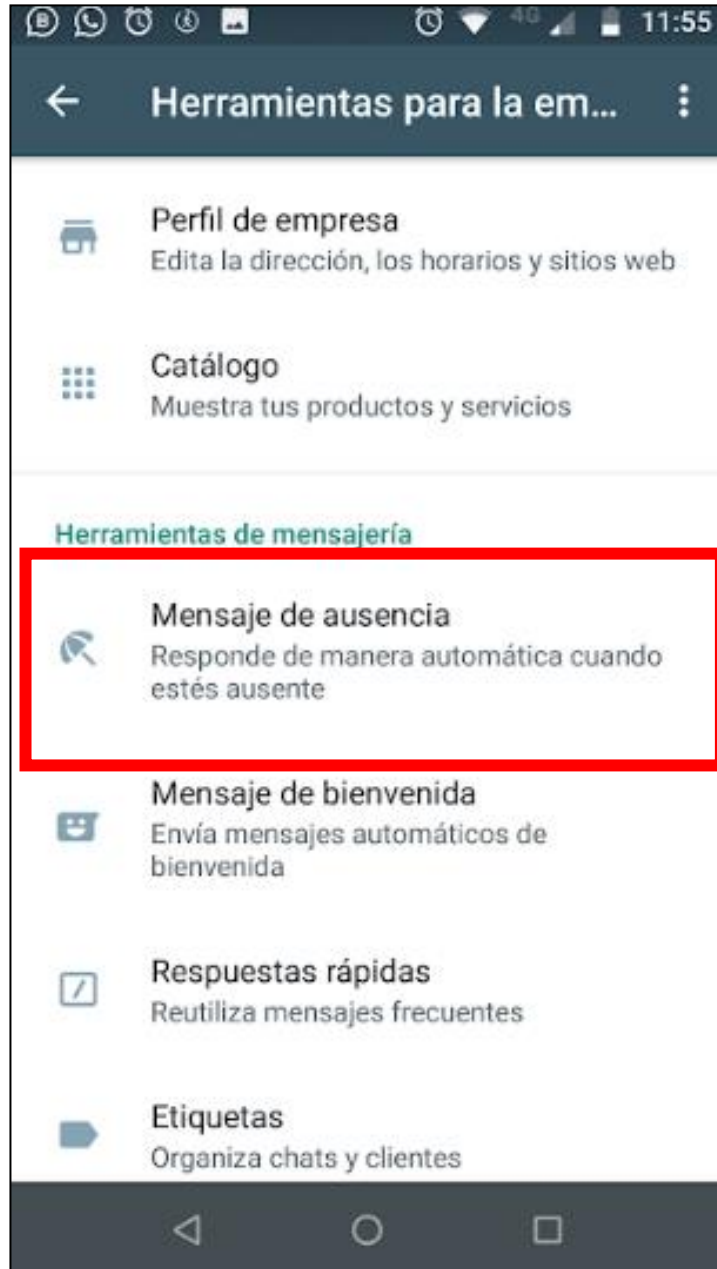


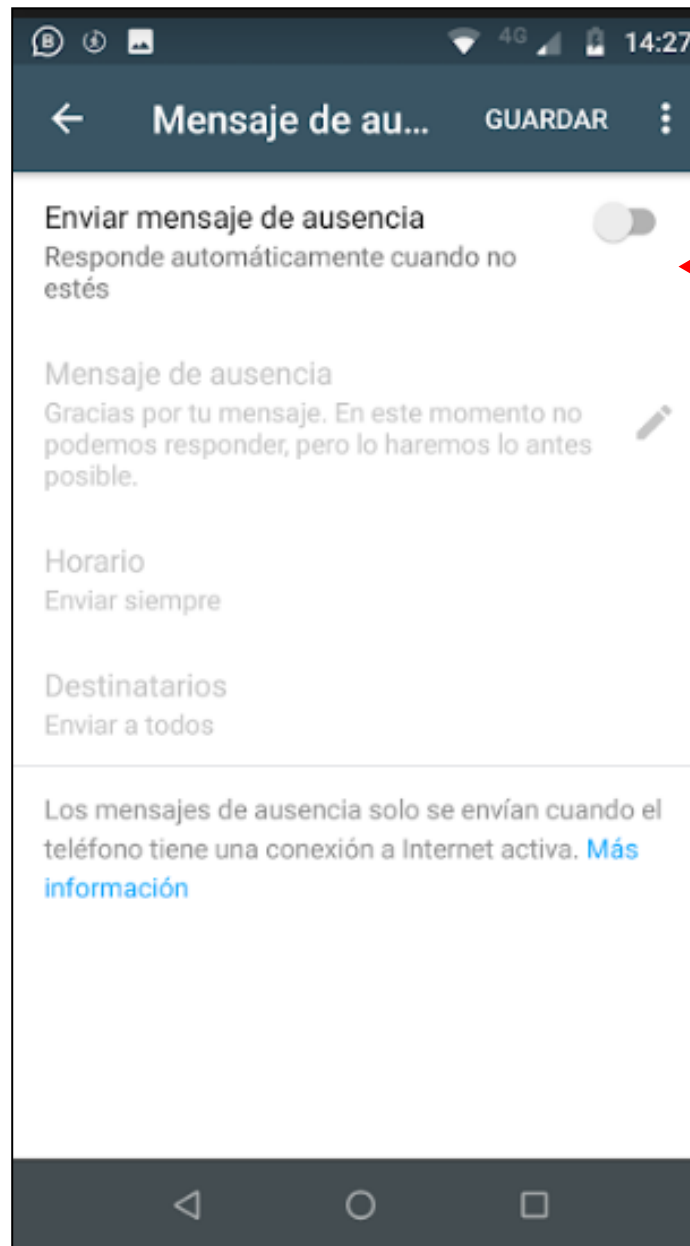
Missatges automatitzats

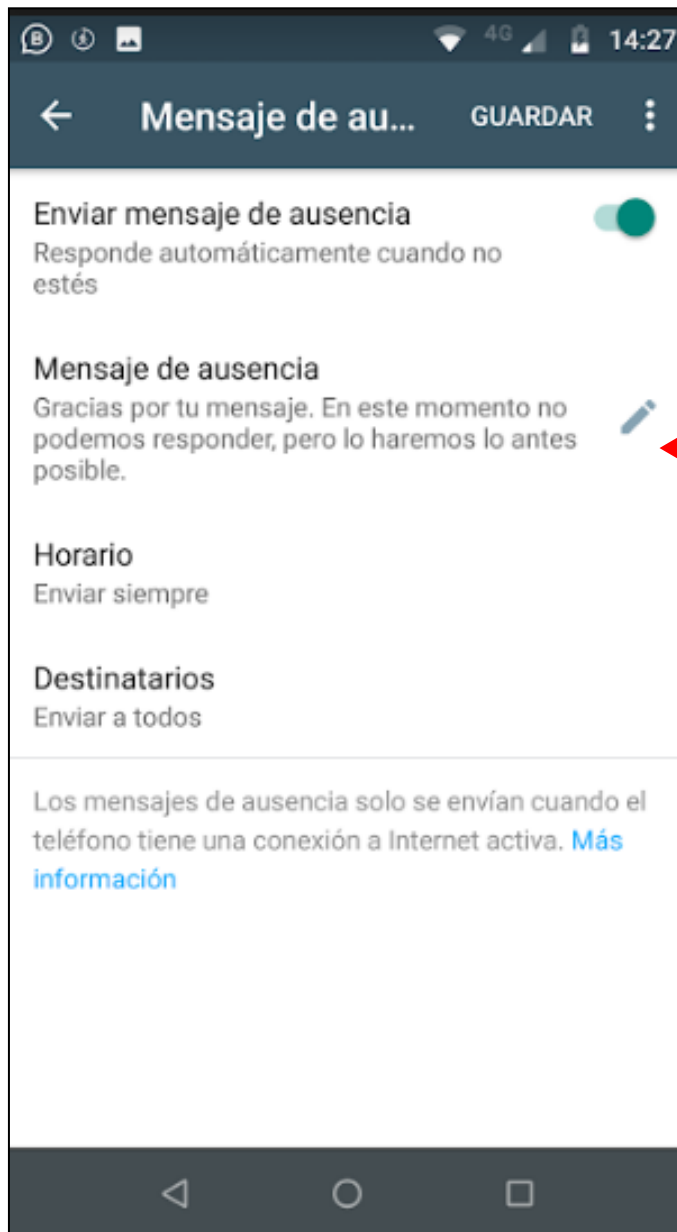


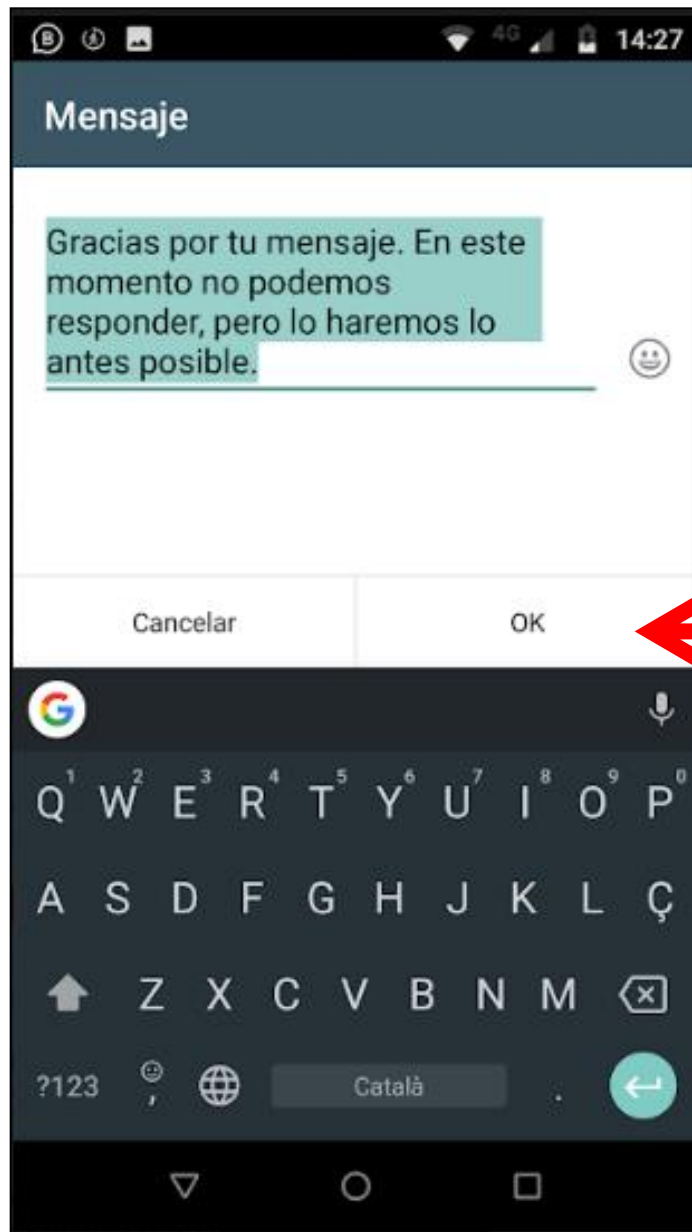


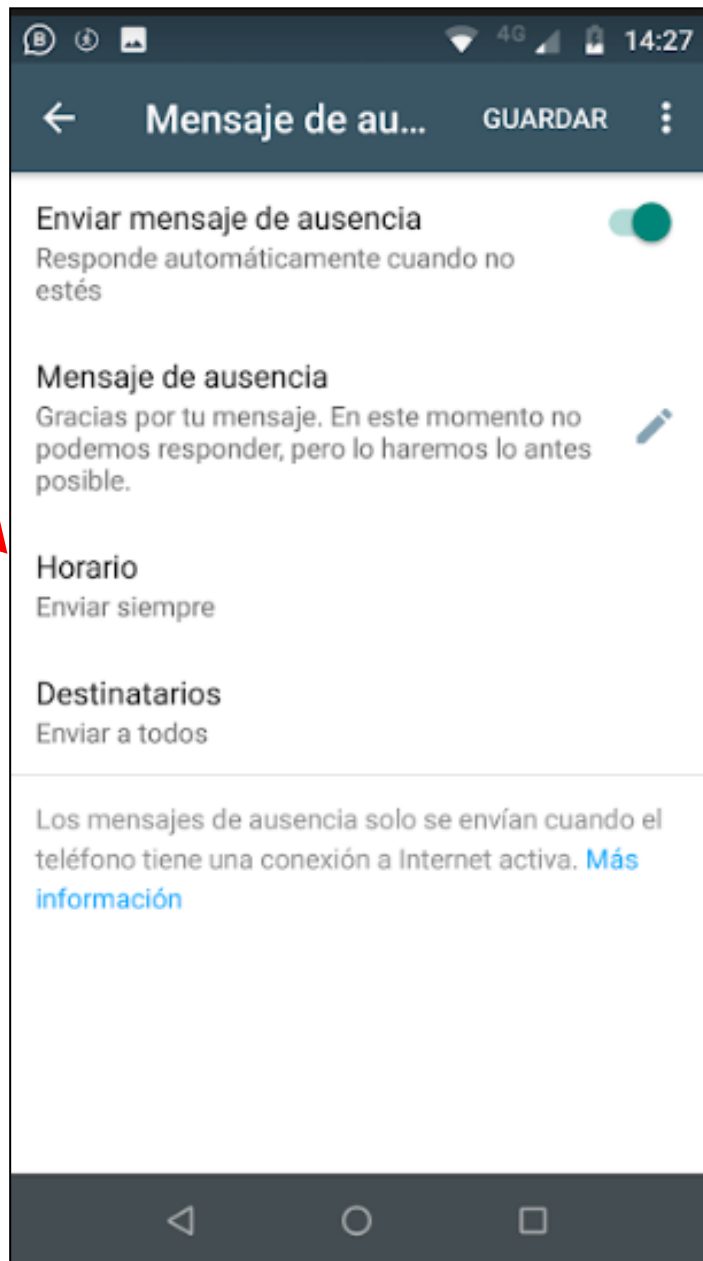
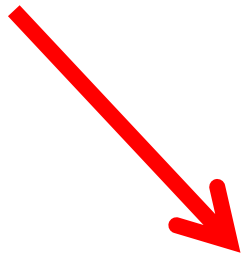


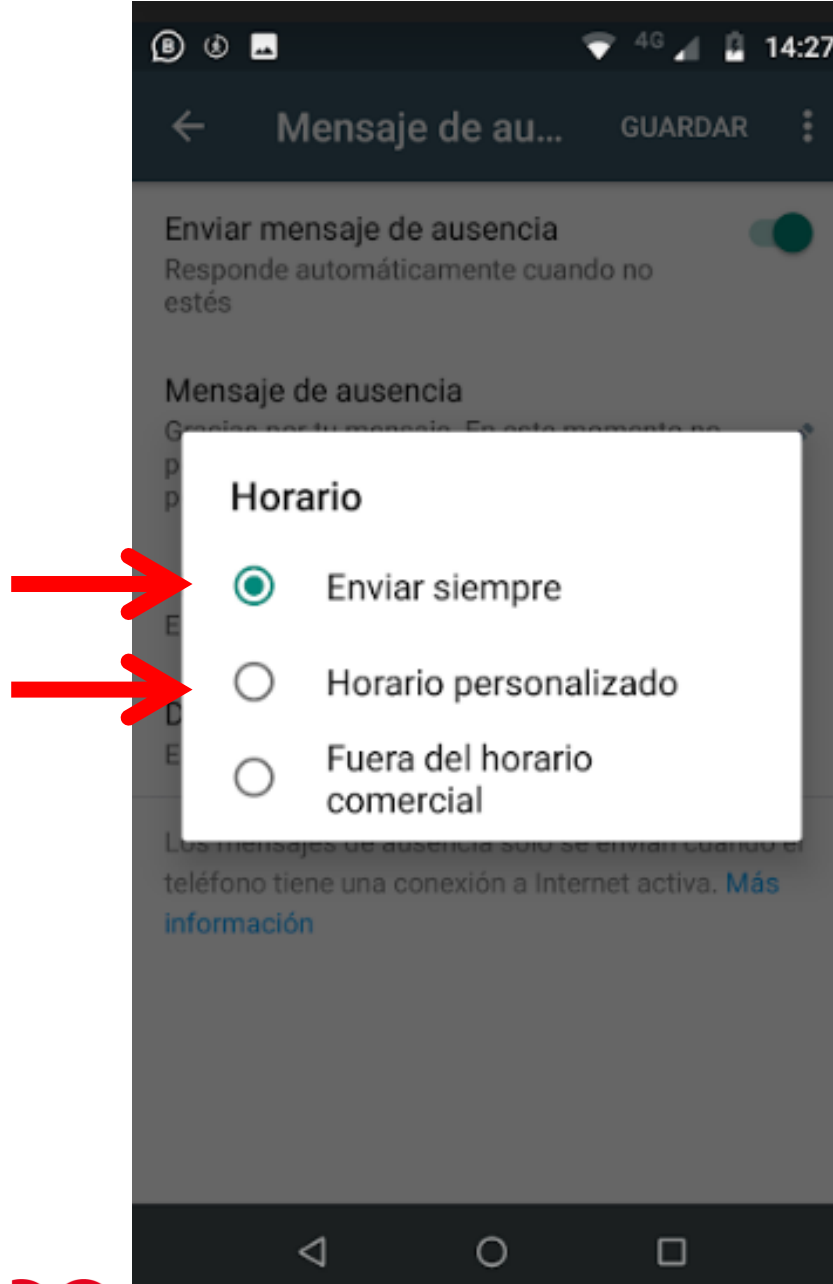


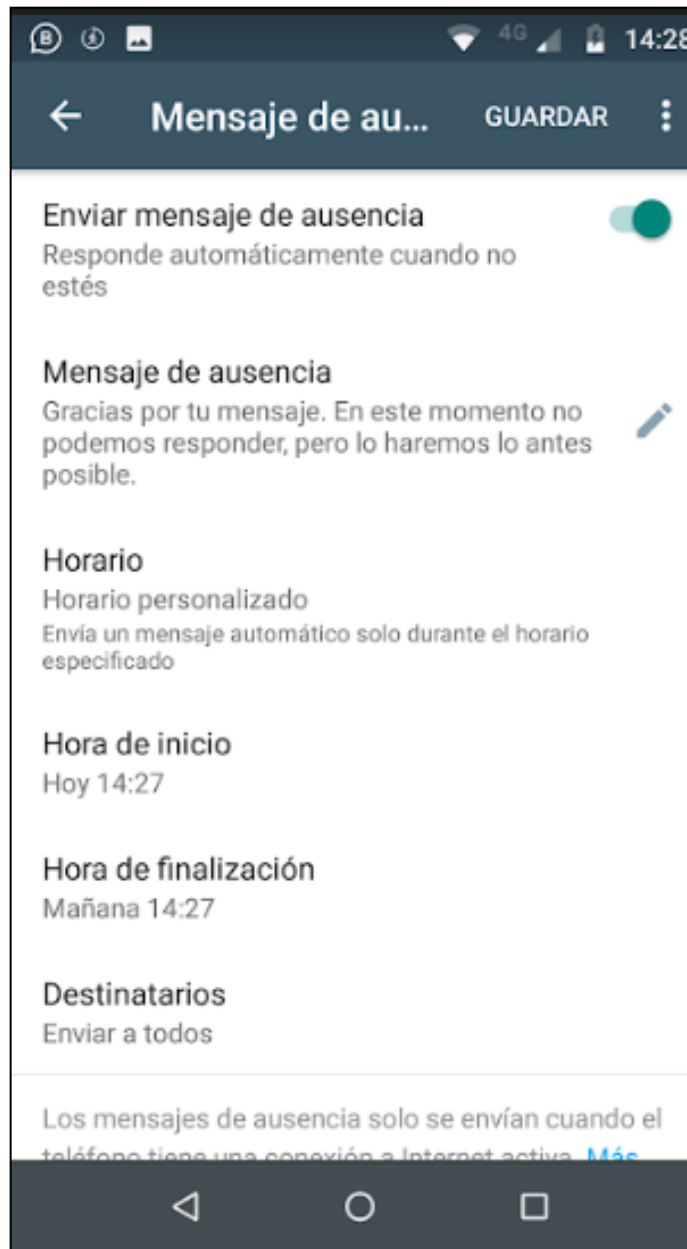


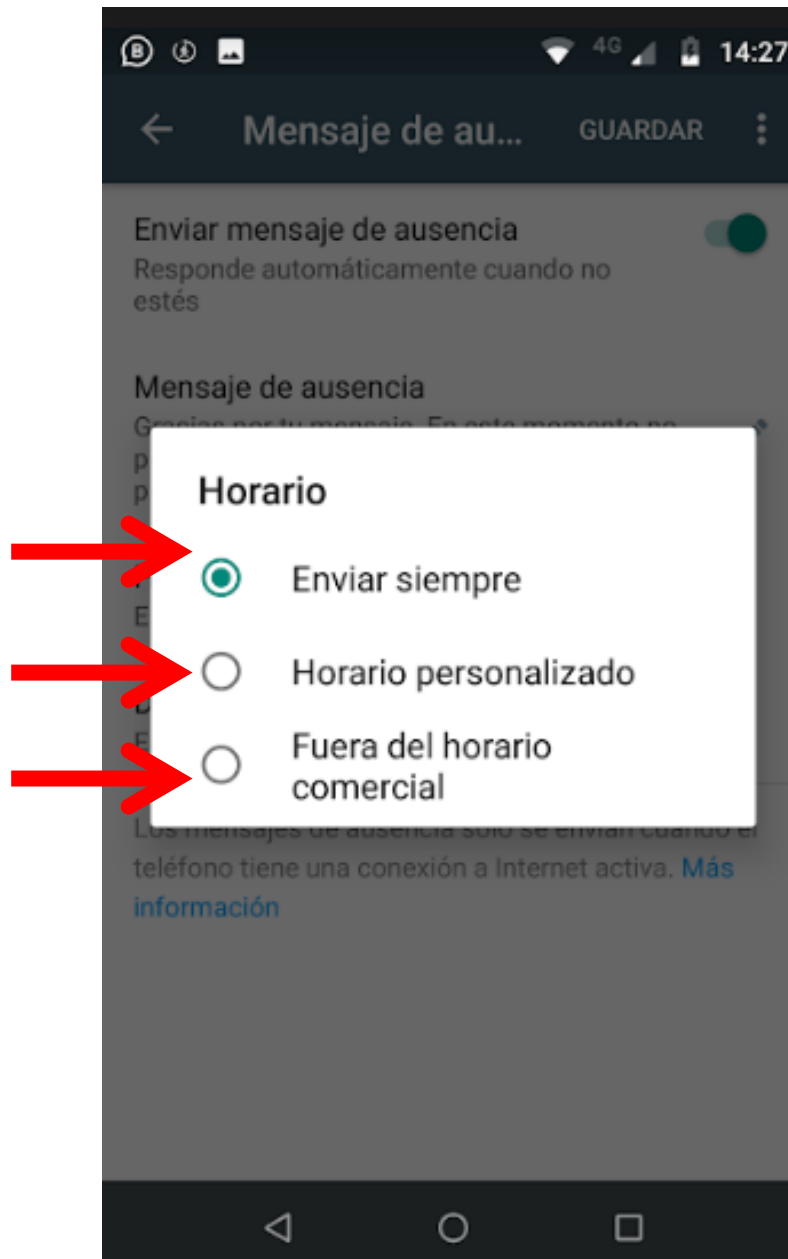


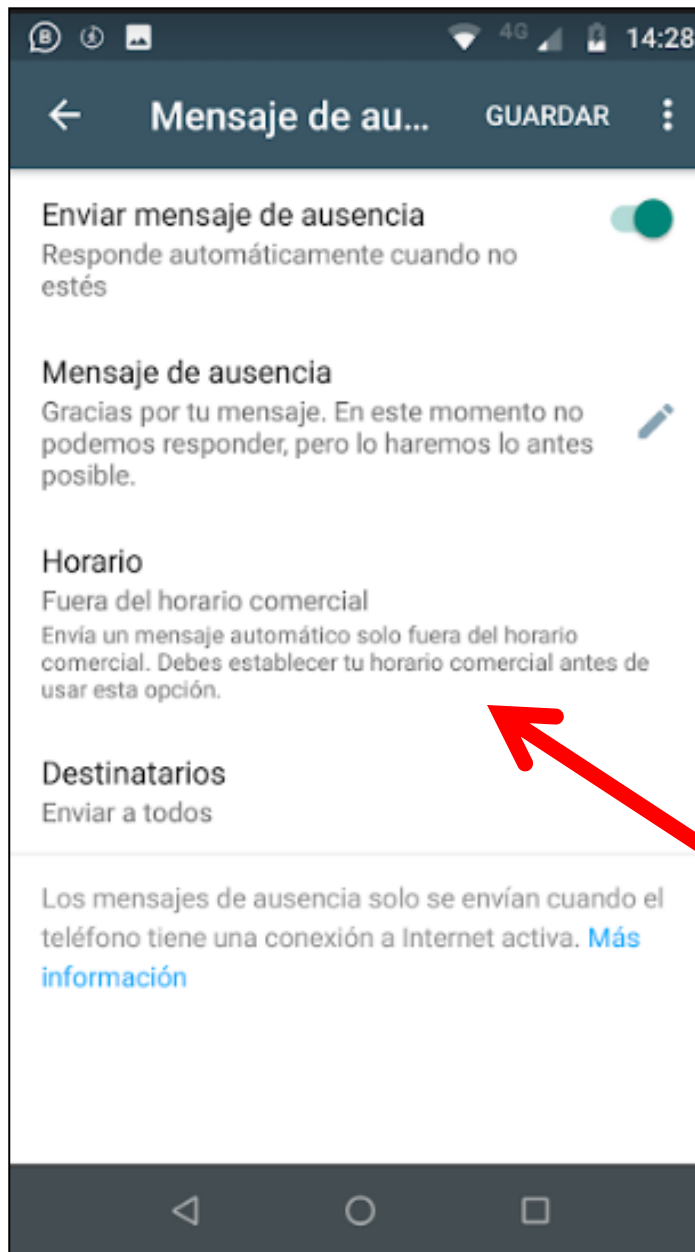


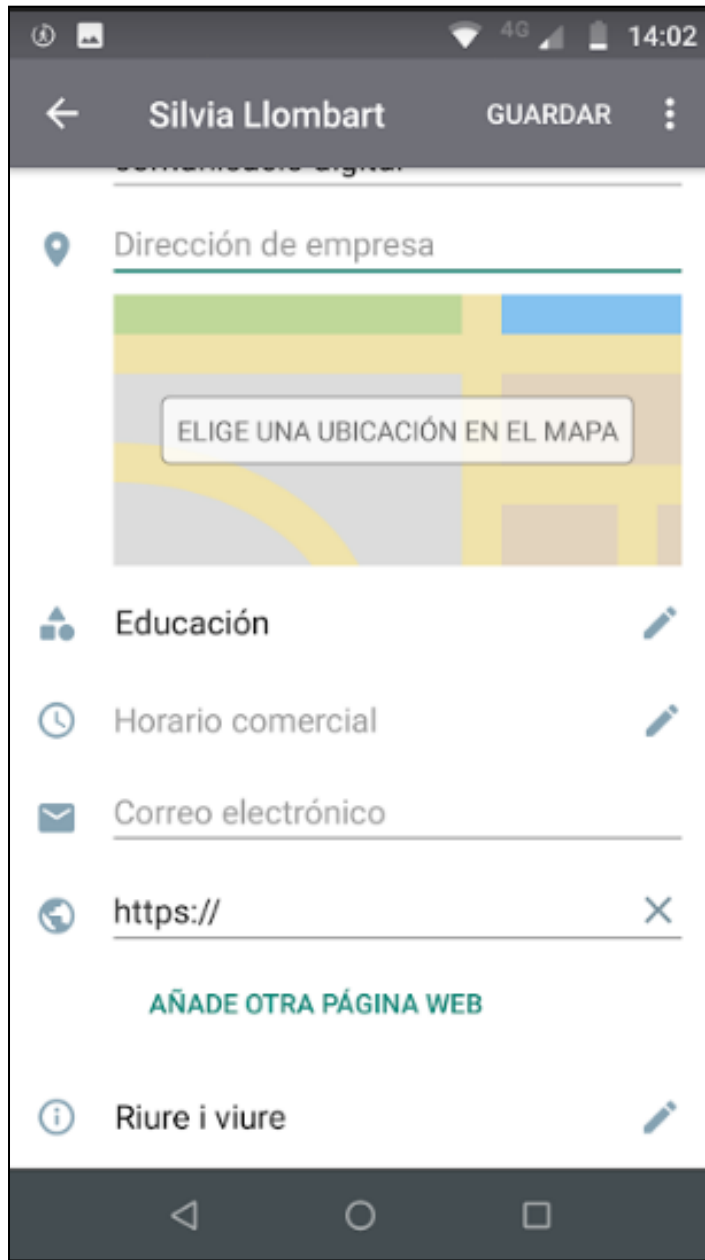


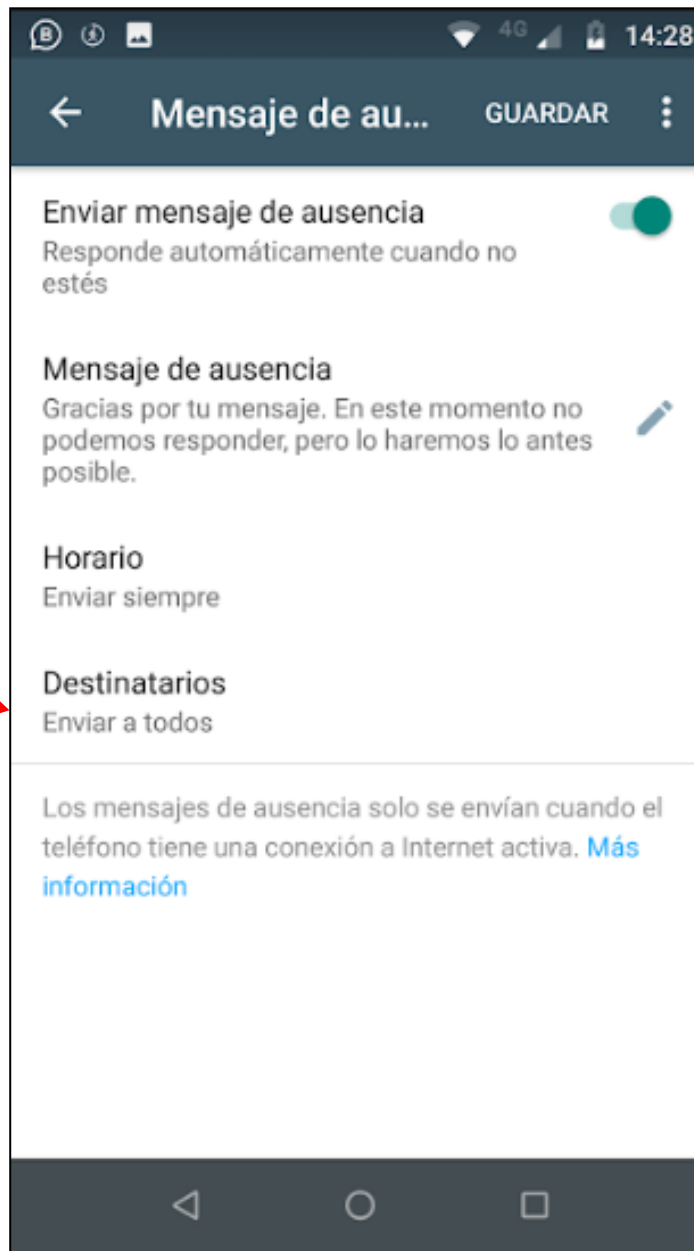


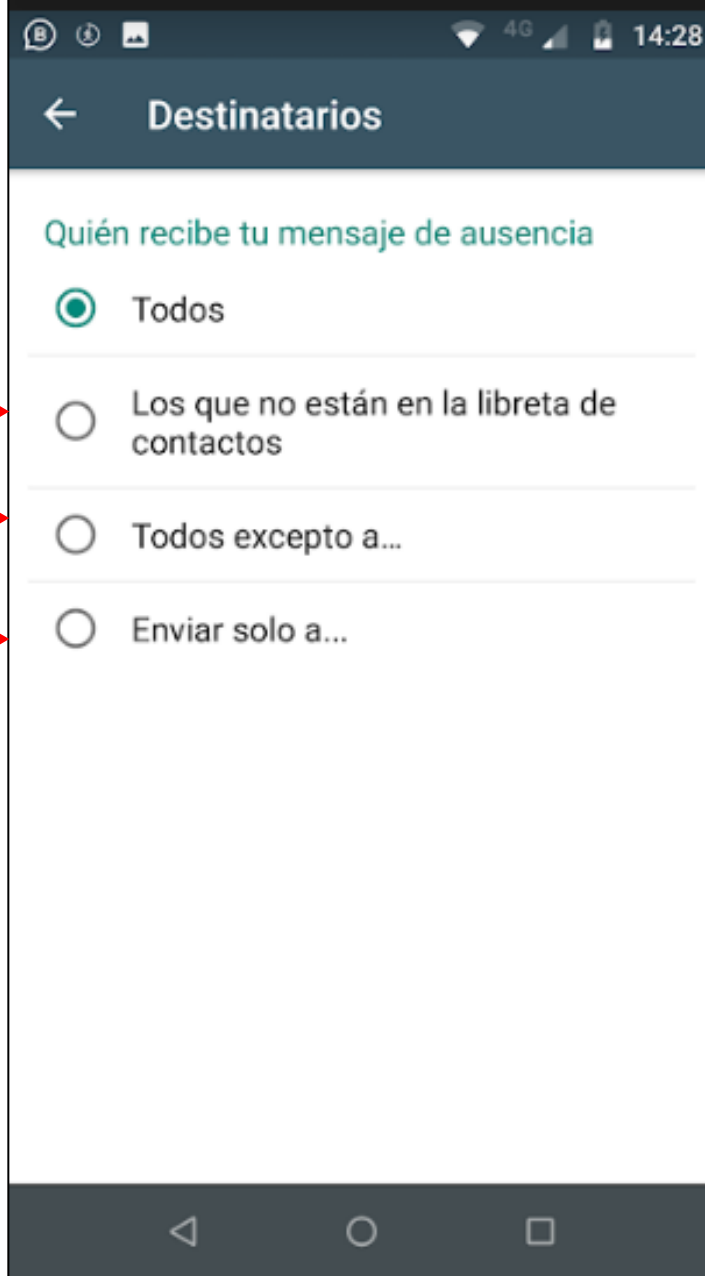


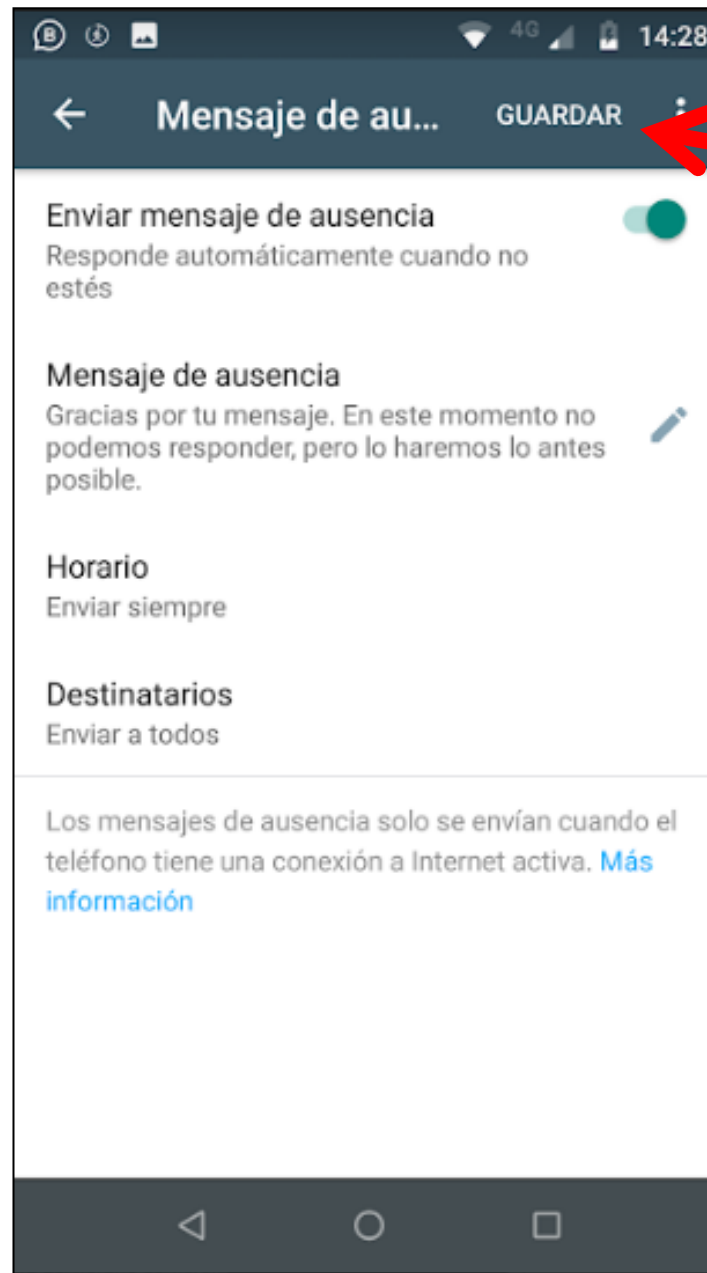






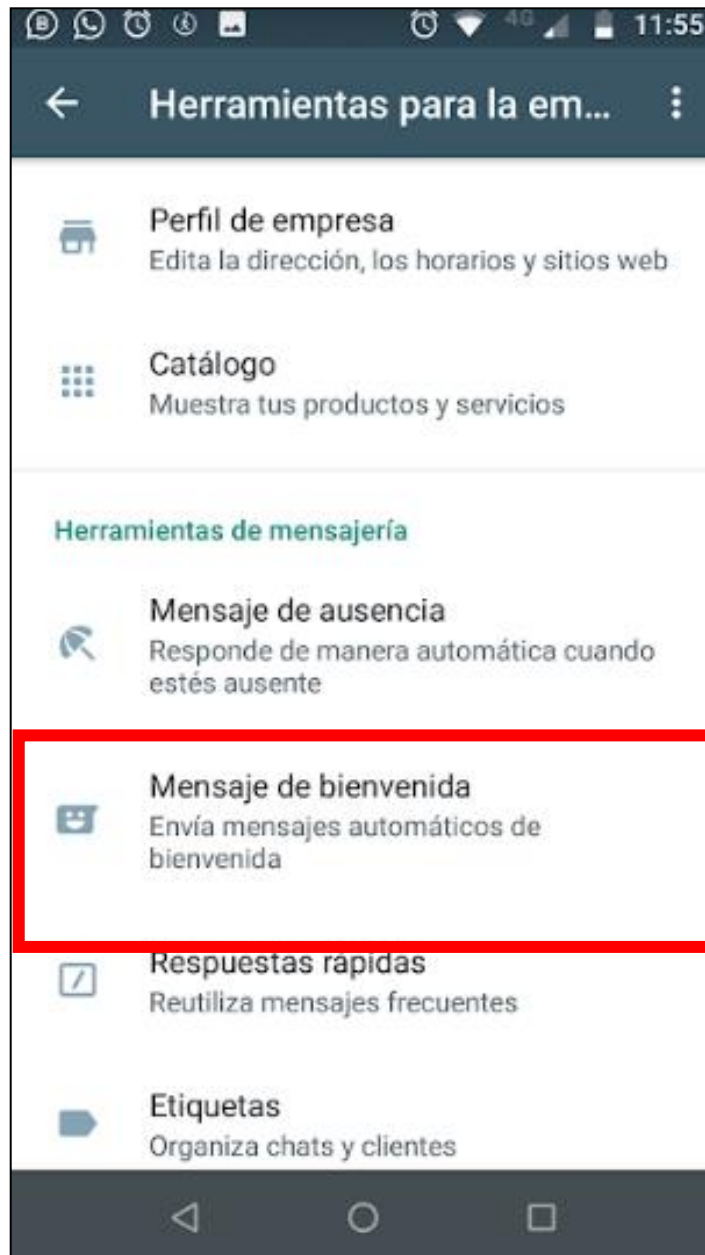


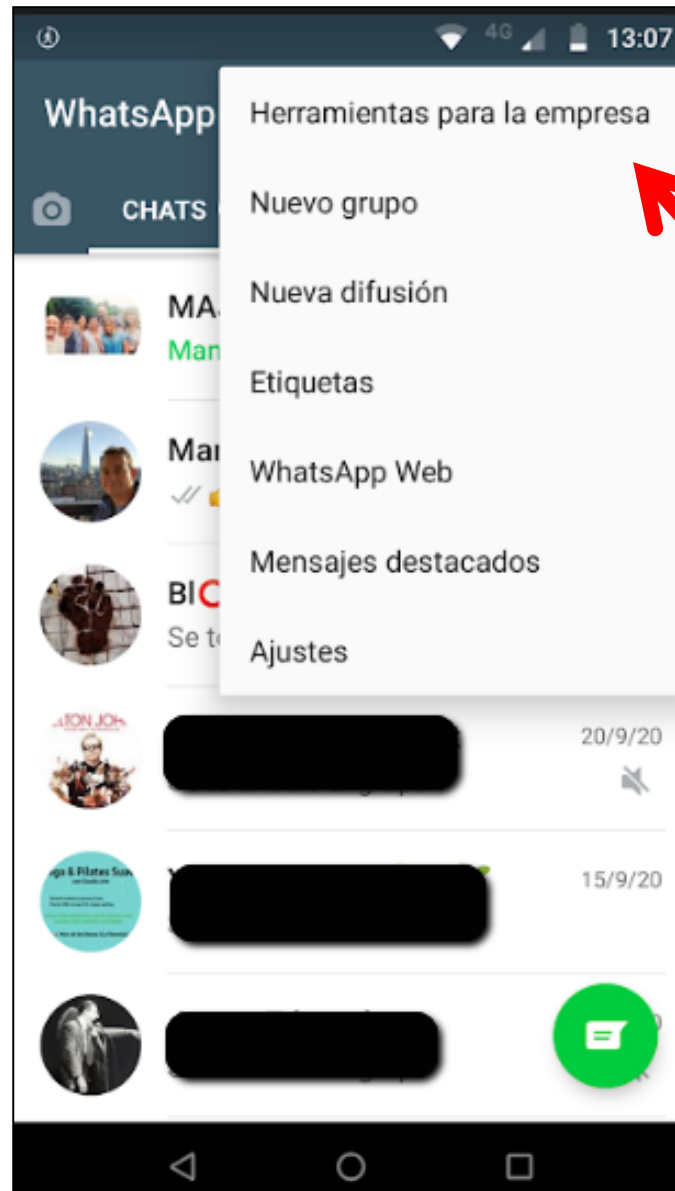


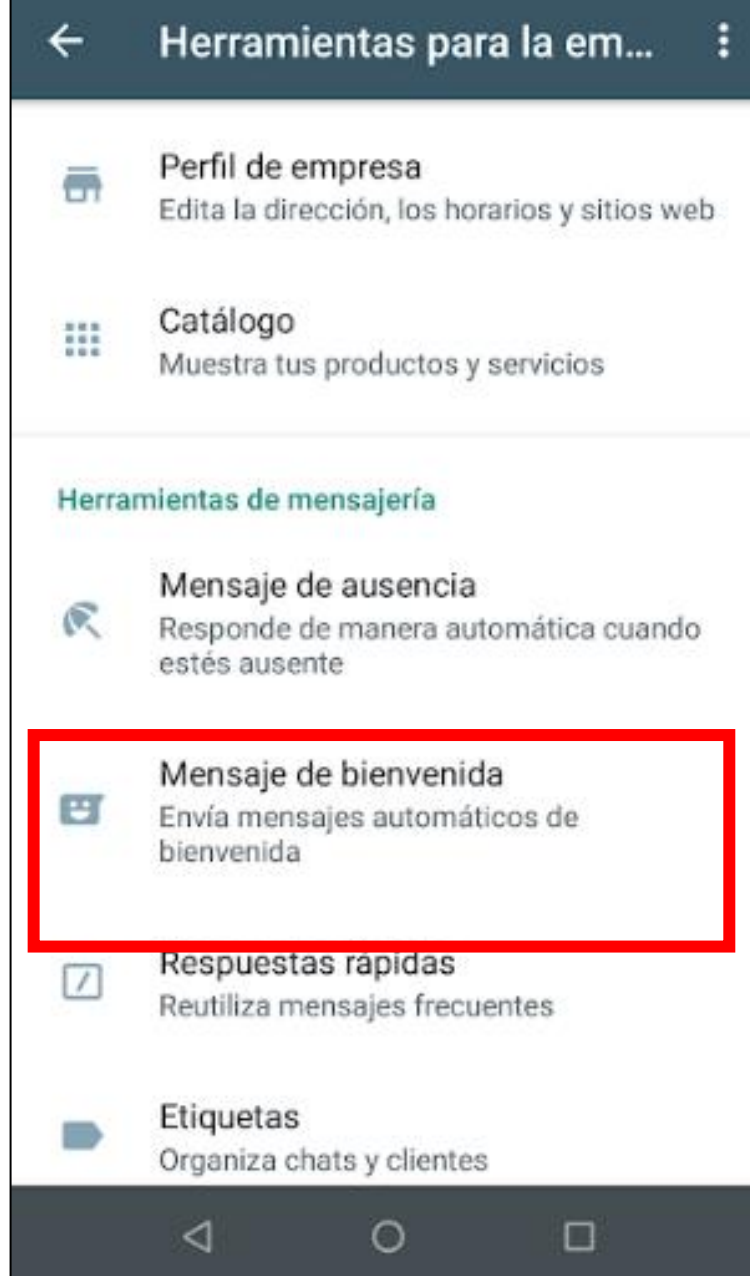


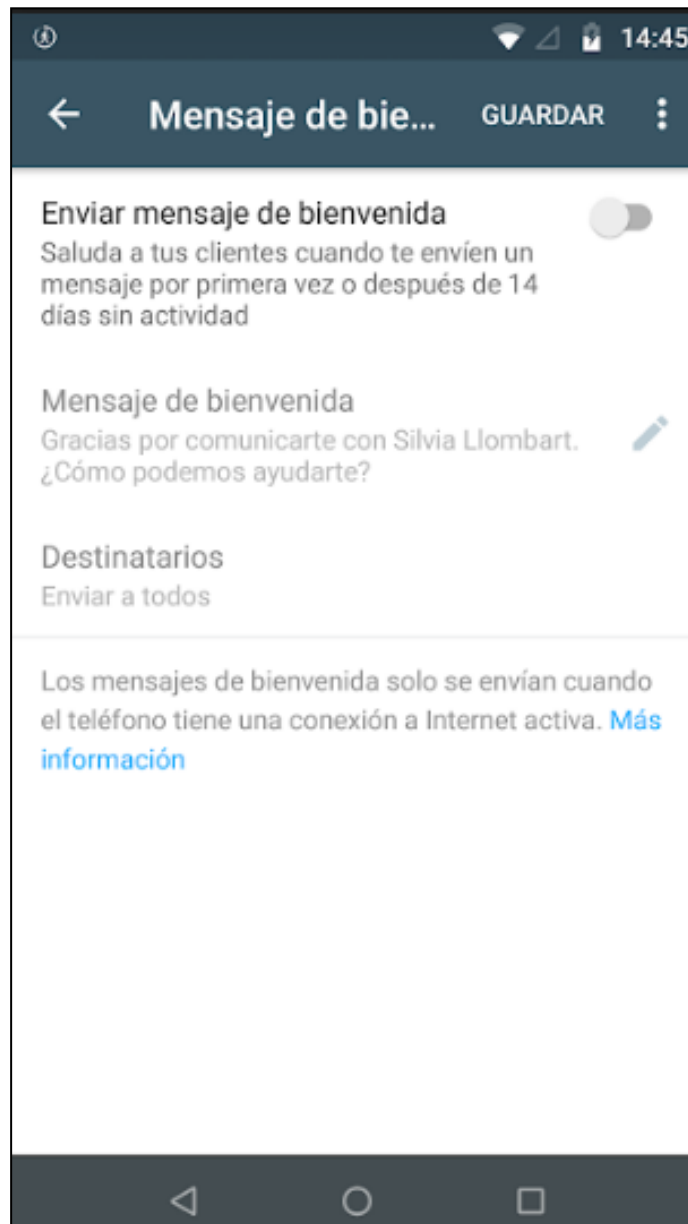
Missatges automatitzats

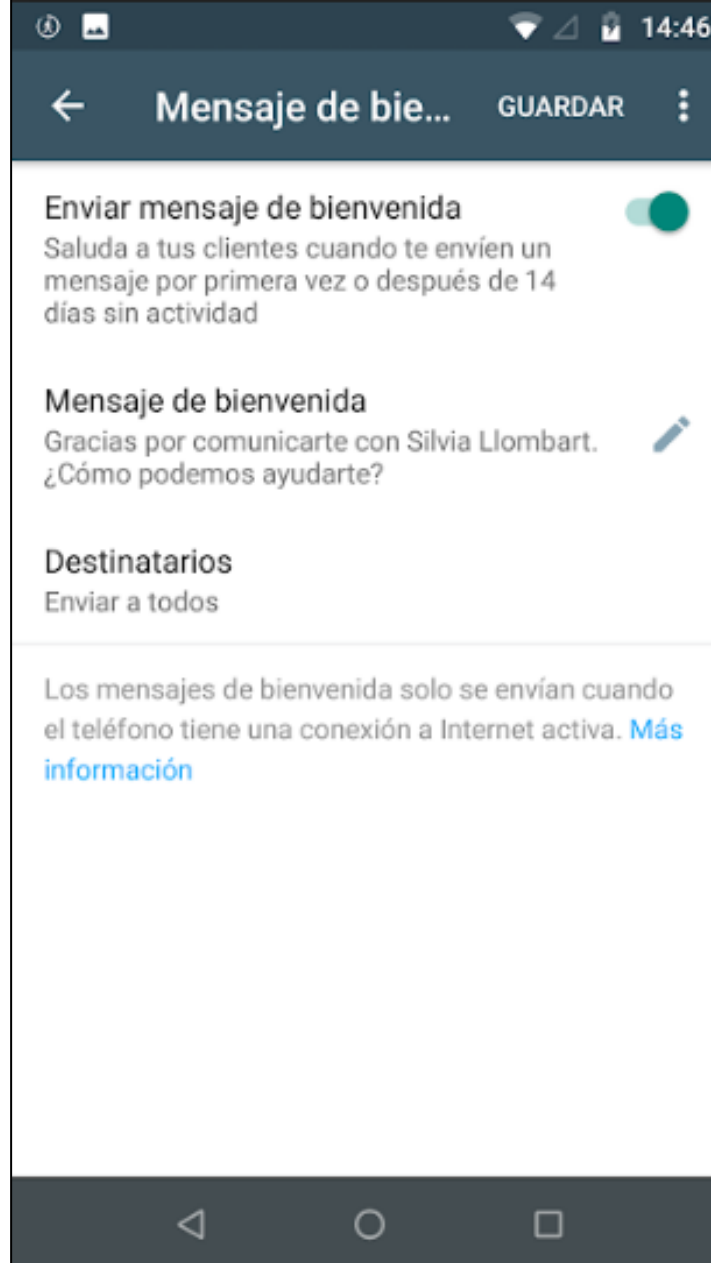
- **Ja sabem fer missatges d'absència.**
- **Important: aquests missatges només s'envien si el telèfon té connexió a Internet.**
- **I ara?**

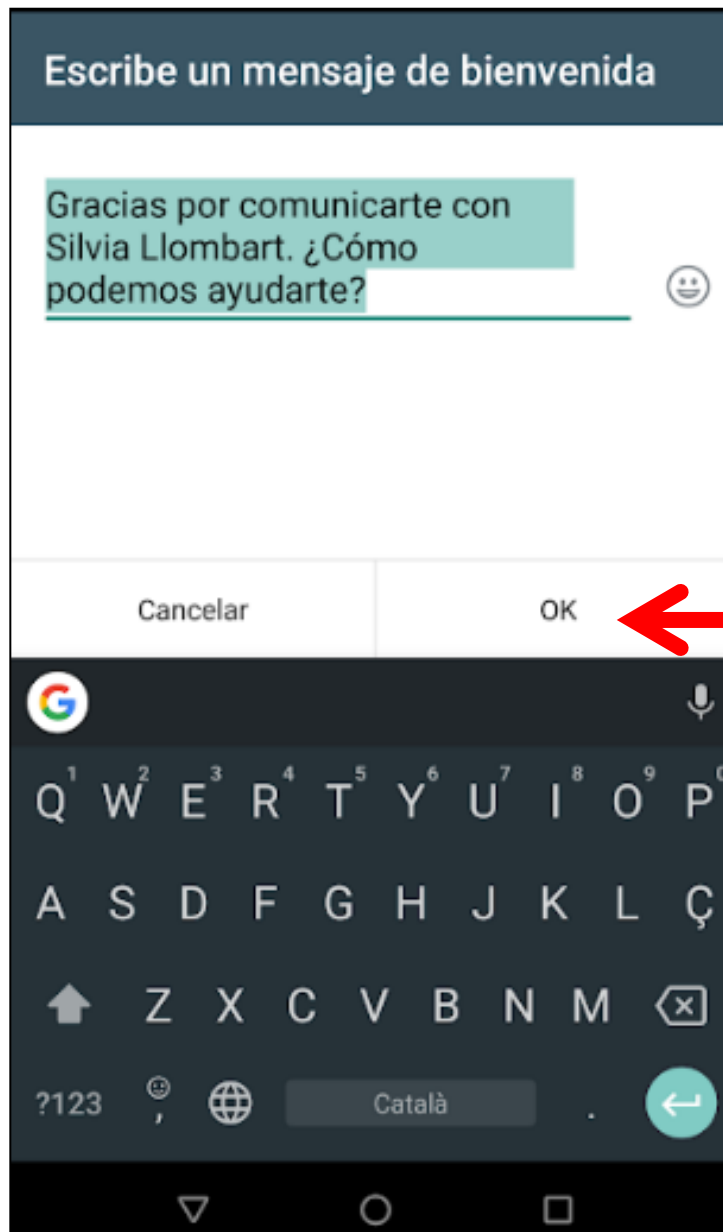


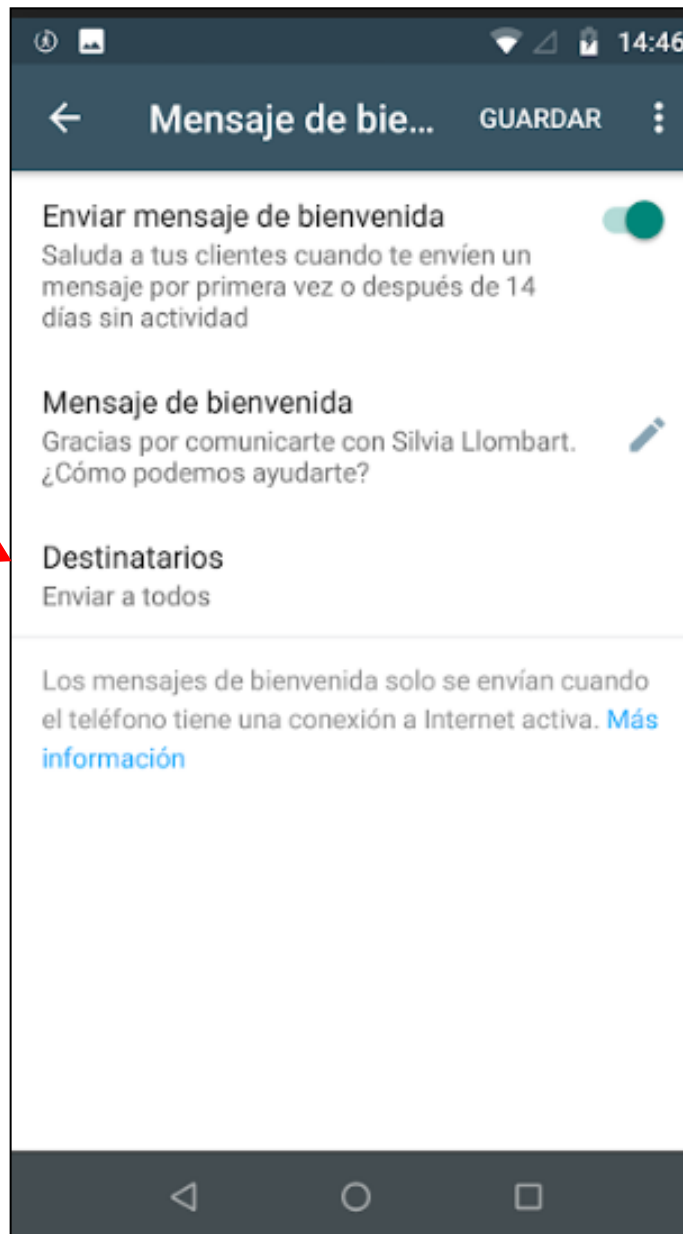


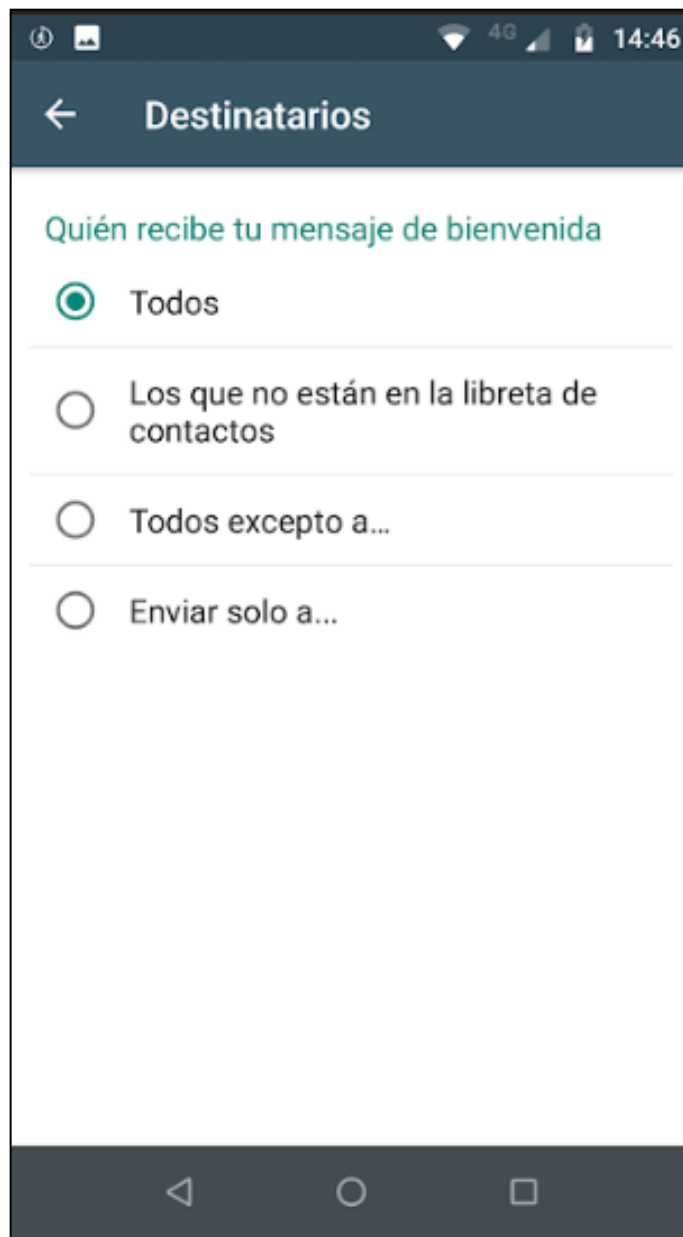


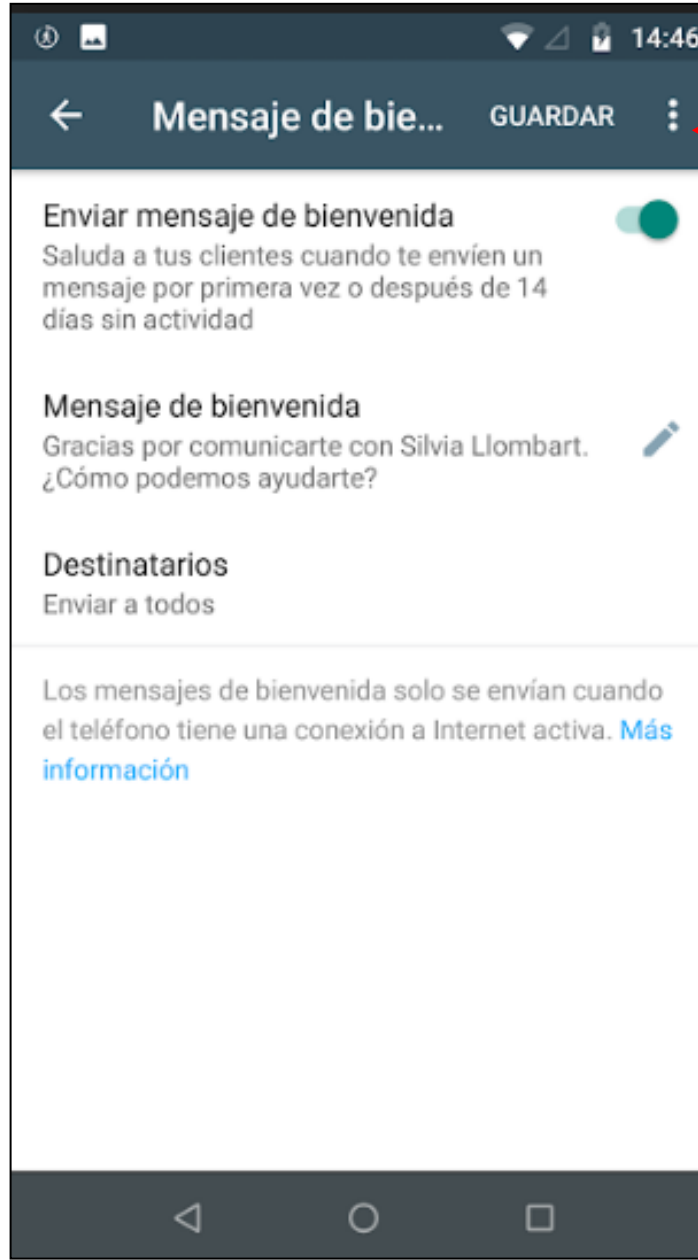








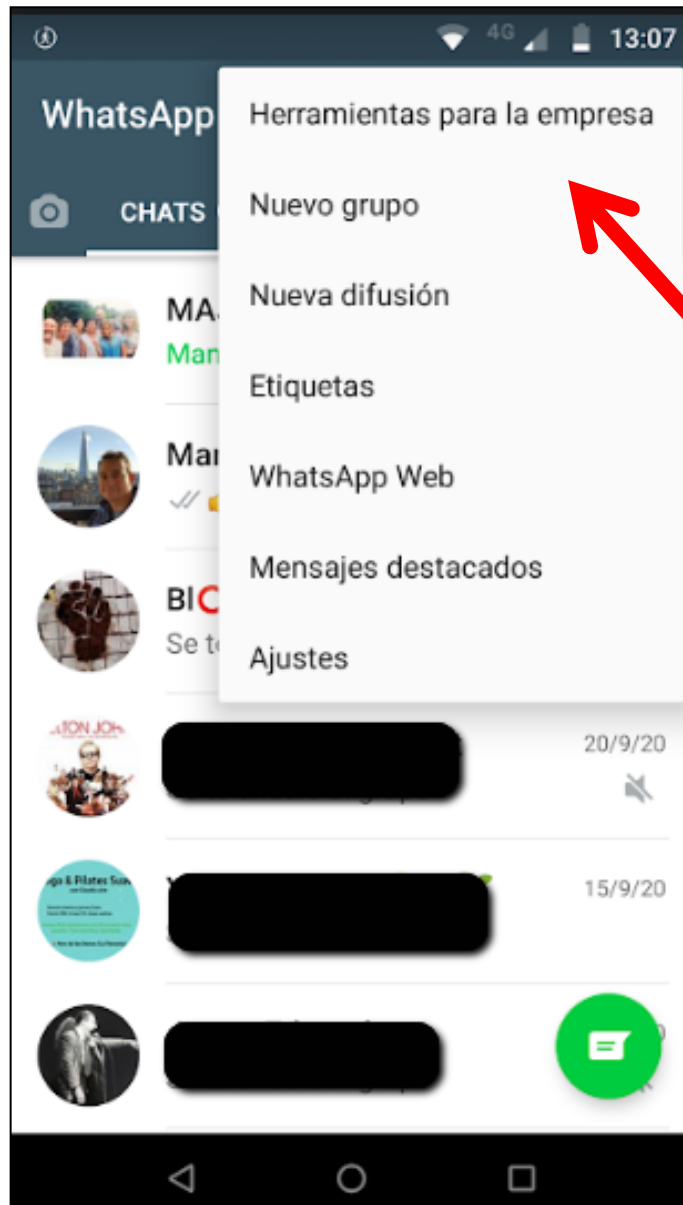


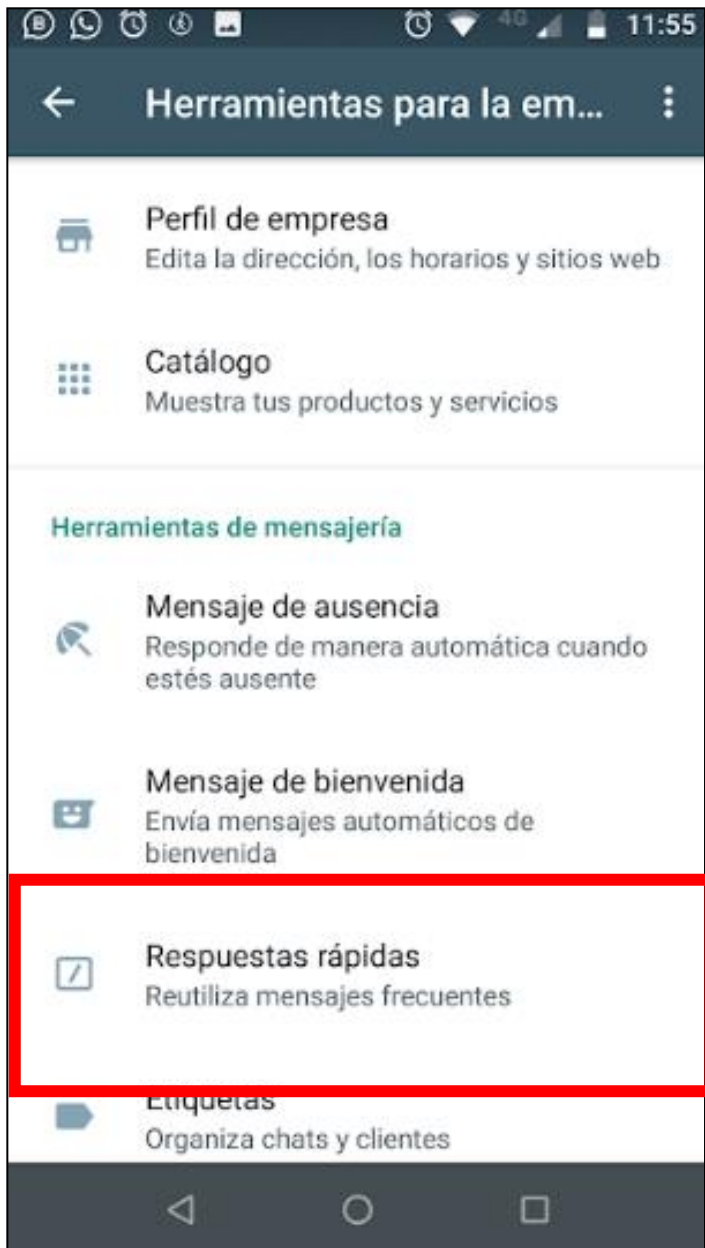


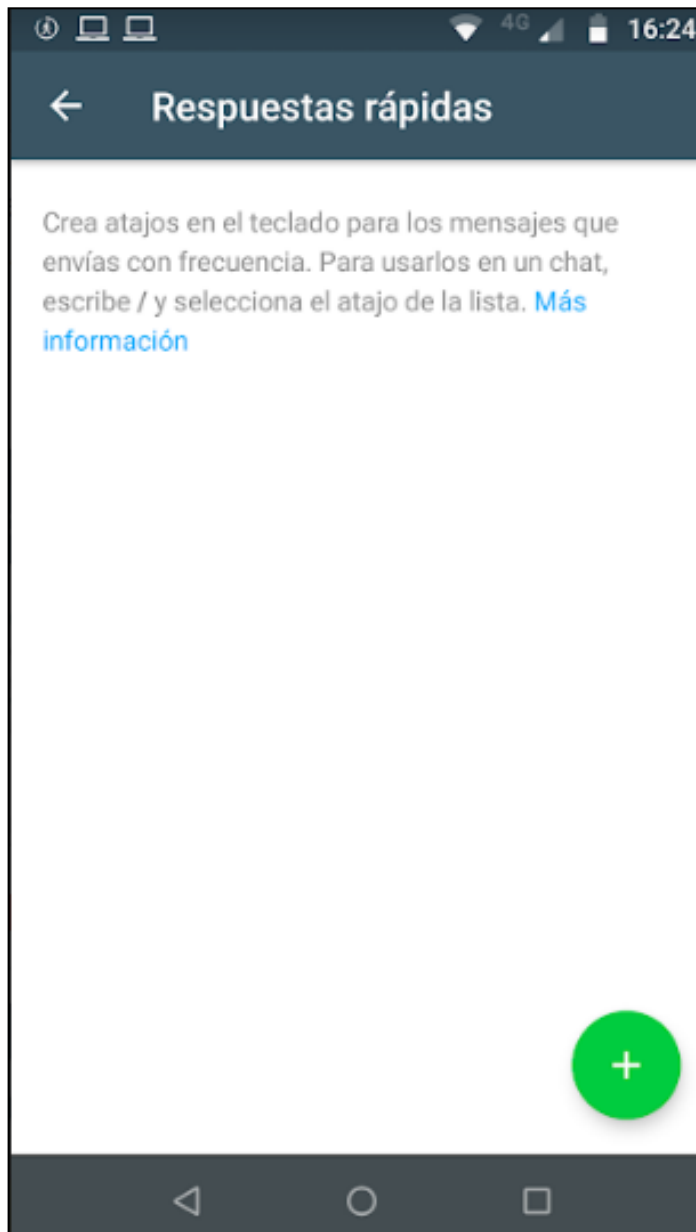
Missatges automatitzats

- Ara ja sabem fer missatges de benvinguda
- Cap a on anem?
- Respostes ràpides.

Con las respuestas rápidas, puedes crear atajos en el teclado para los mensajes que envías con más frecuencia. Puedes usar respuestas rápidas para mensajes de texto o multimedia, como GIF, imágenes y videos.









🕒 📶 📶 📶 4G 📶 📶 16:37

✕ **Añade una respuesta** GUARDAR

Mensaje

_____ 😊 📷

Ingresar texto o seleccionar un archivo multimedia

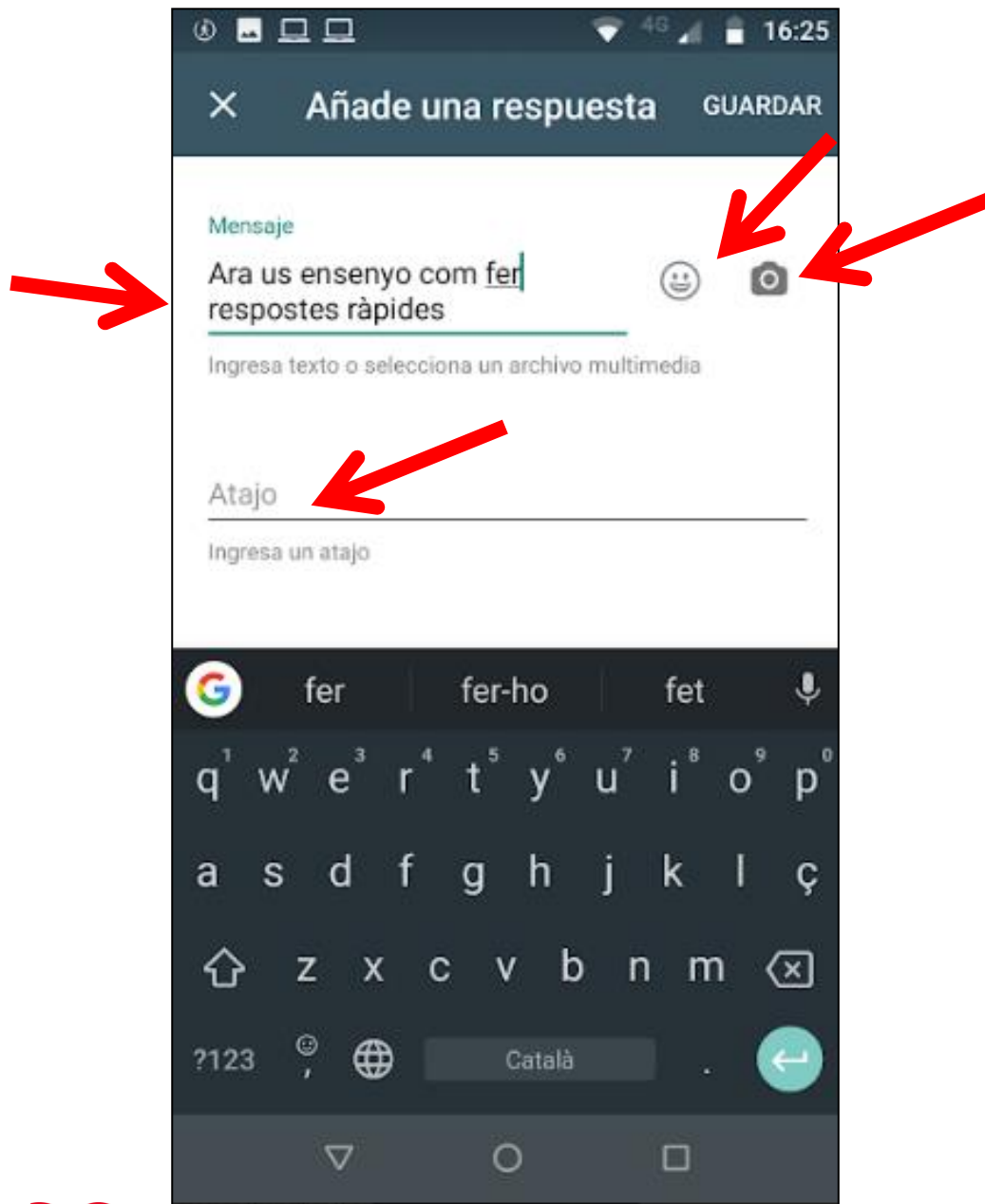
Atajo

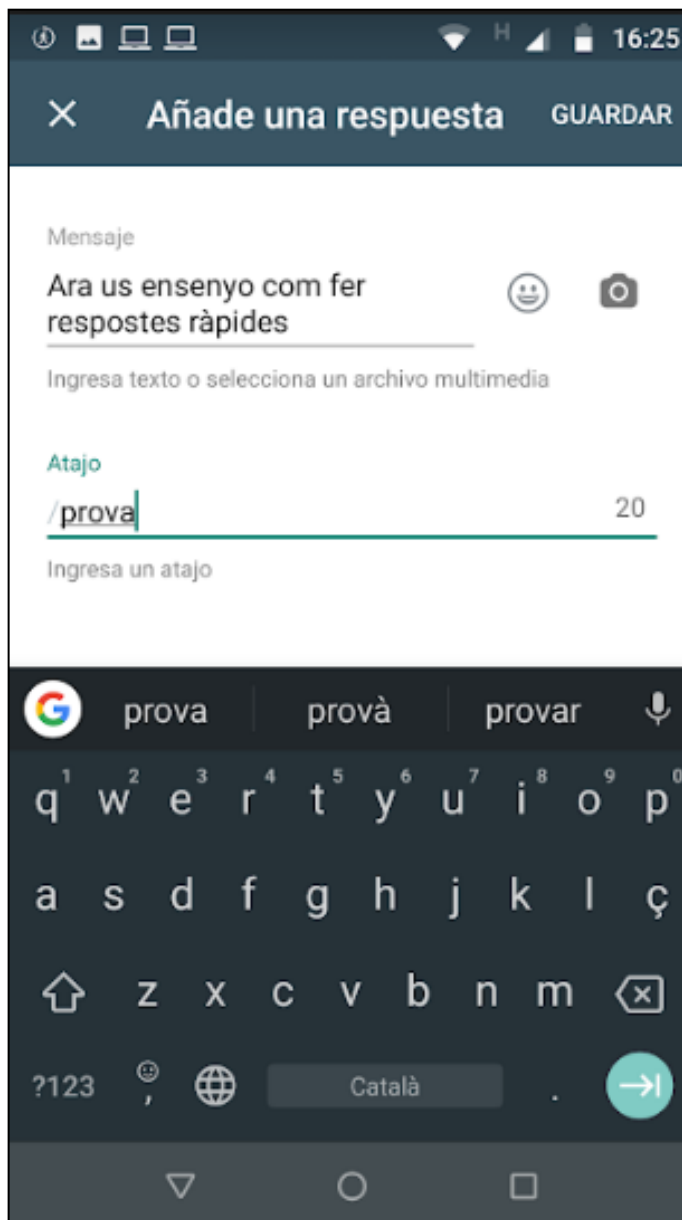
Ingresar un atajo

Palabras clave (opcional)

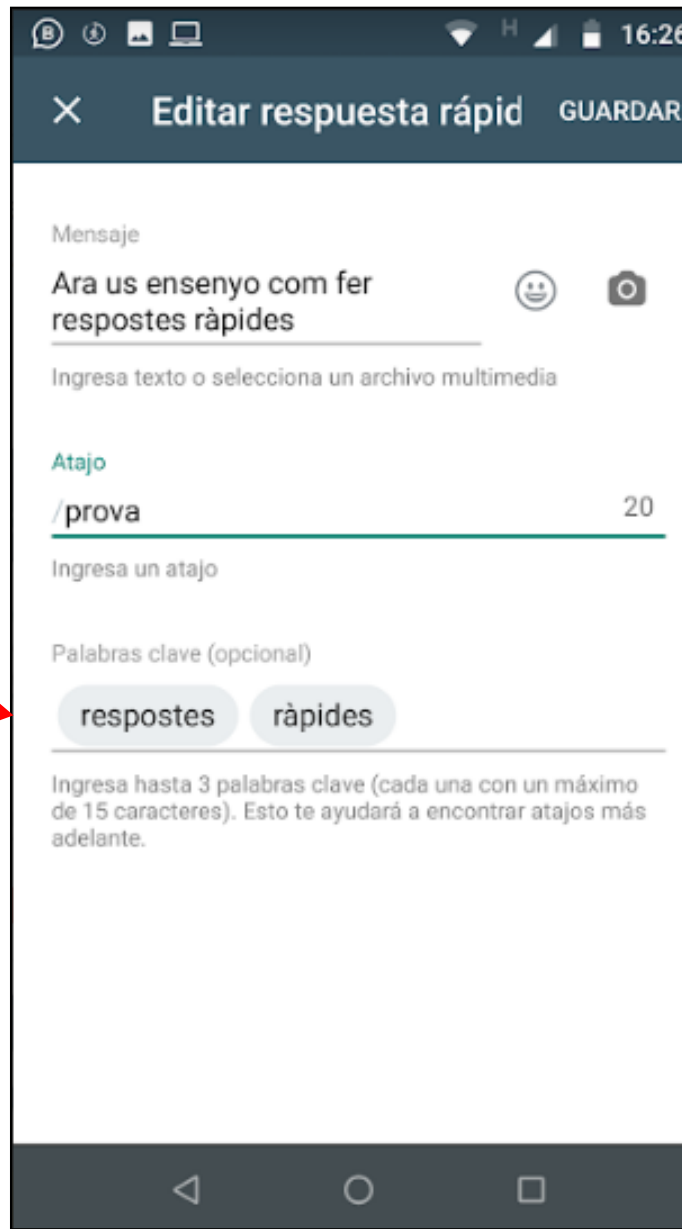
Ingresar hasta 3 palabras clave (cada una con un máximo de 15 caracteres). Esto te ayudará a encontrar atajos más adelante.

◀ ○ ◻



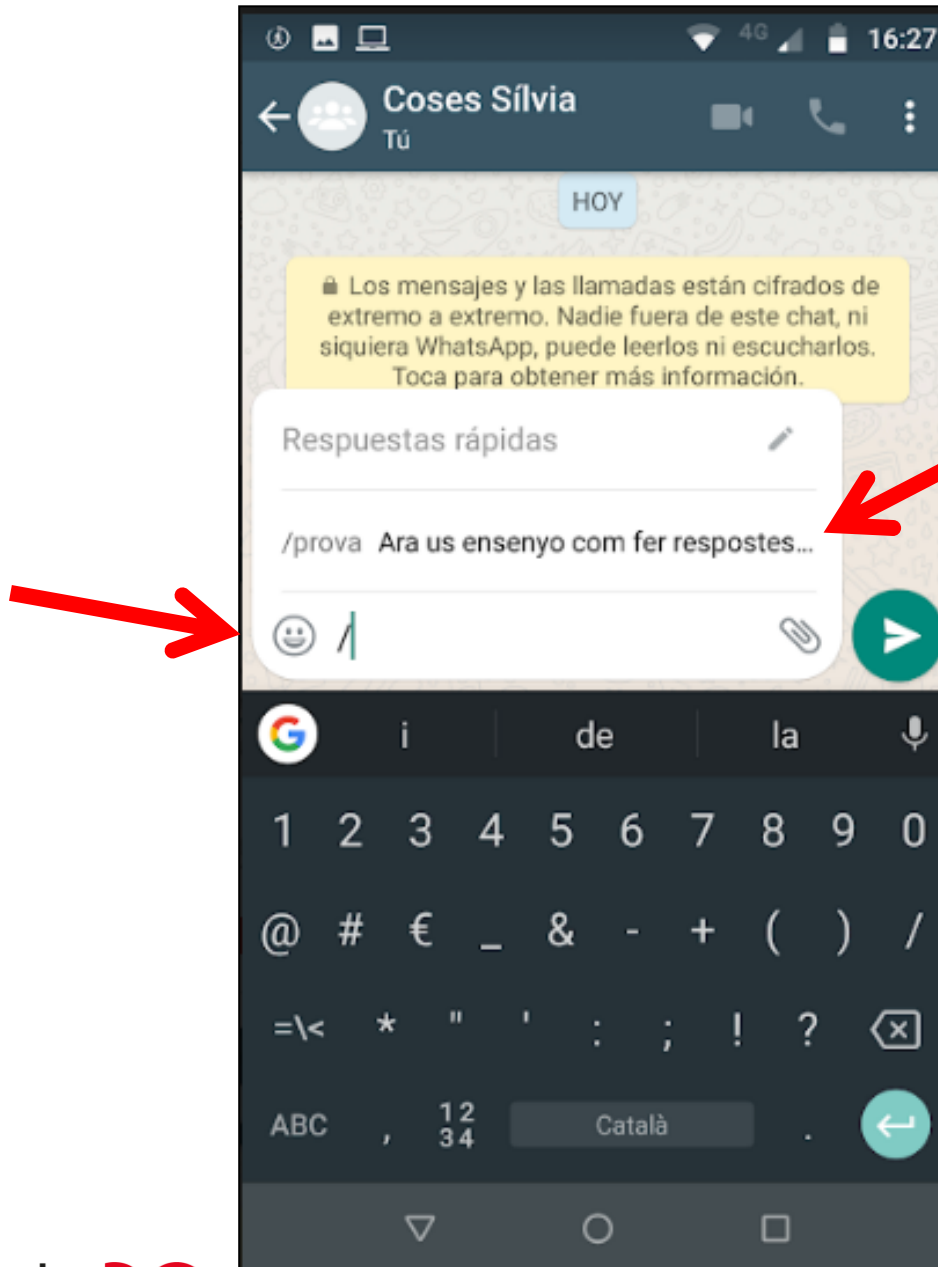


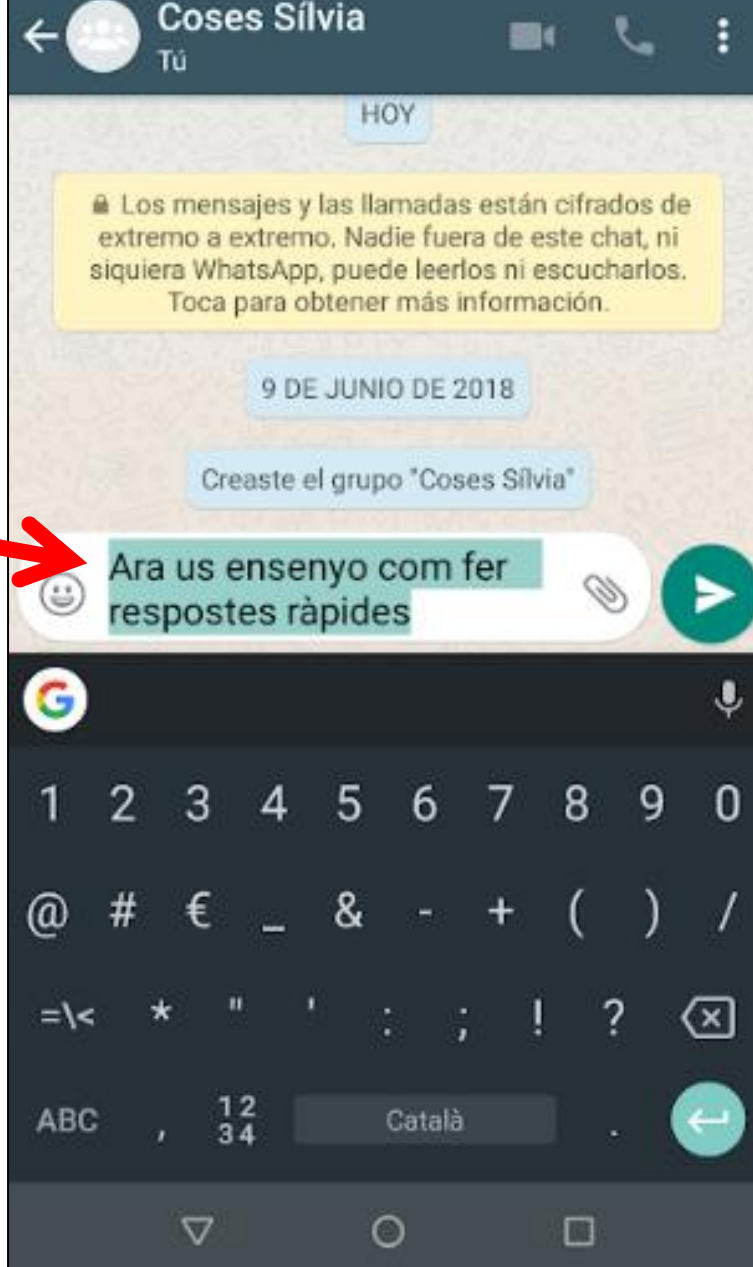




Missatges automatitzats

- Com enviem una resposta ràpida?
- Anem a qualsevol xat.
- Escrivim /
- I automàticament ens sortiran les dreceres/atajos que hem creat.





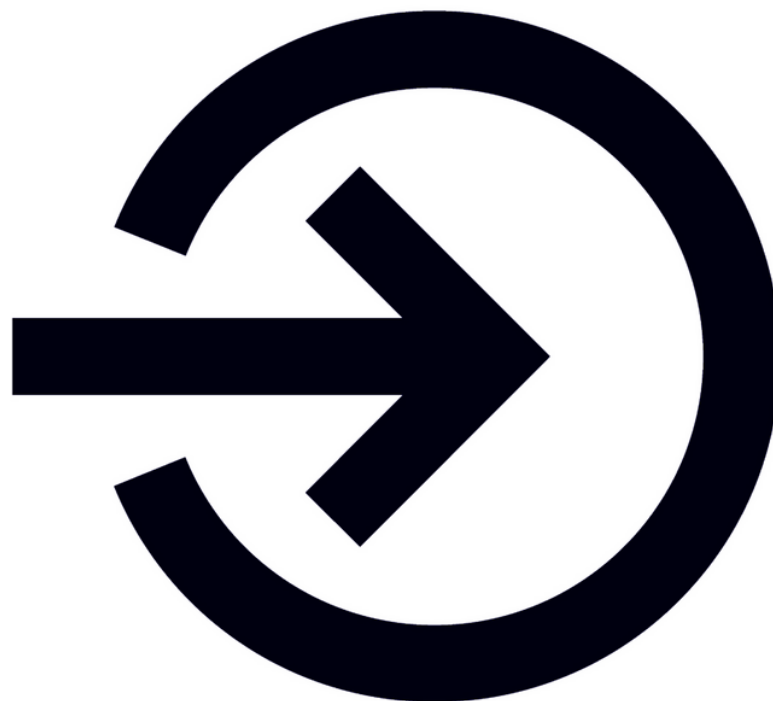
Missatges automatitzats

- **Quin tipus de respostes ràpides podem tenir? Idees?**
- **Missatge llei de protecció de dades.**
- **Adreça.**
- **Imatge amb programa obra.**
- **Web on la gent s'ha d'apuntar a alguna cosa.**
- **Ara mateix no et sé donar resposta al que em demanes. Ho busquem i t'informo de seguida que ho sàpiga.**
- **Etc.**

Missatges automatitzats

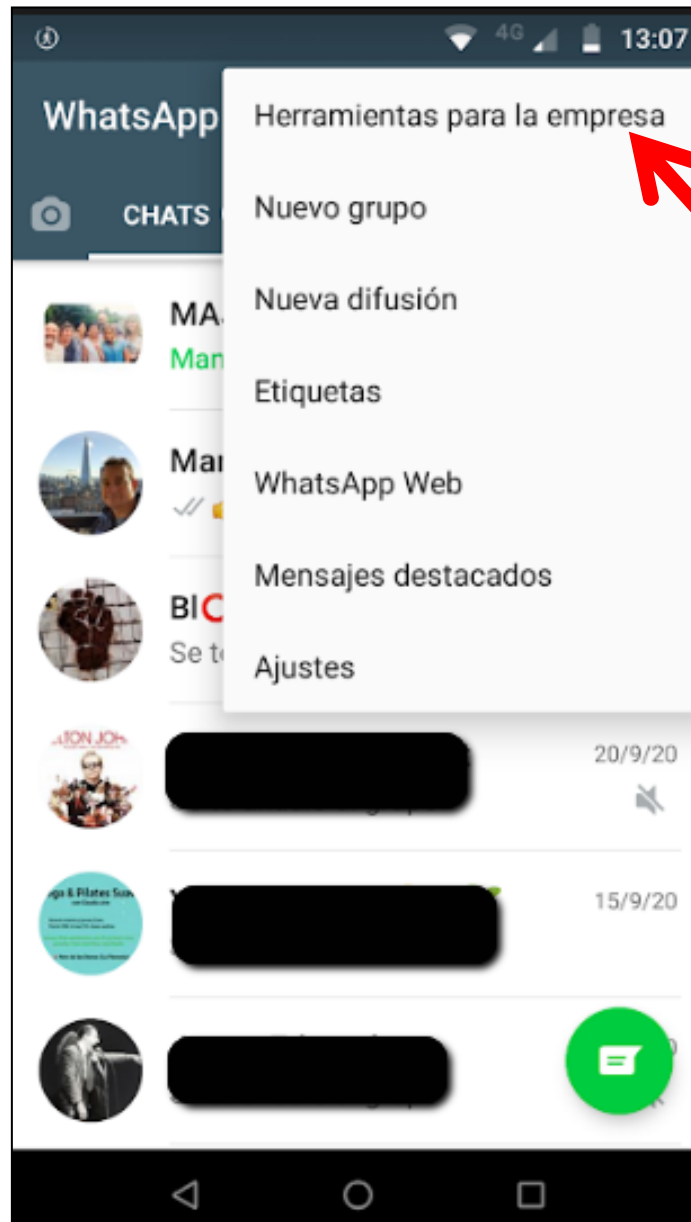
- **Ja dominem els missatges automatitzats:**
- **Missatges d'absència.**
- **Missatges de benvinguda.**
- **Respostes freqüents.**

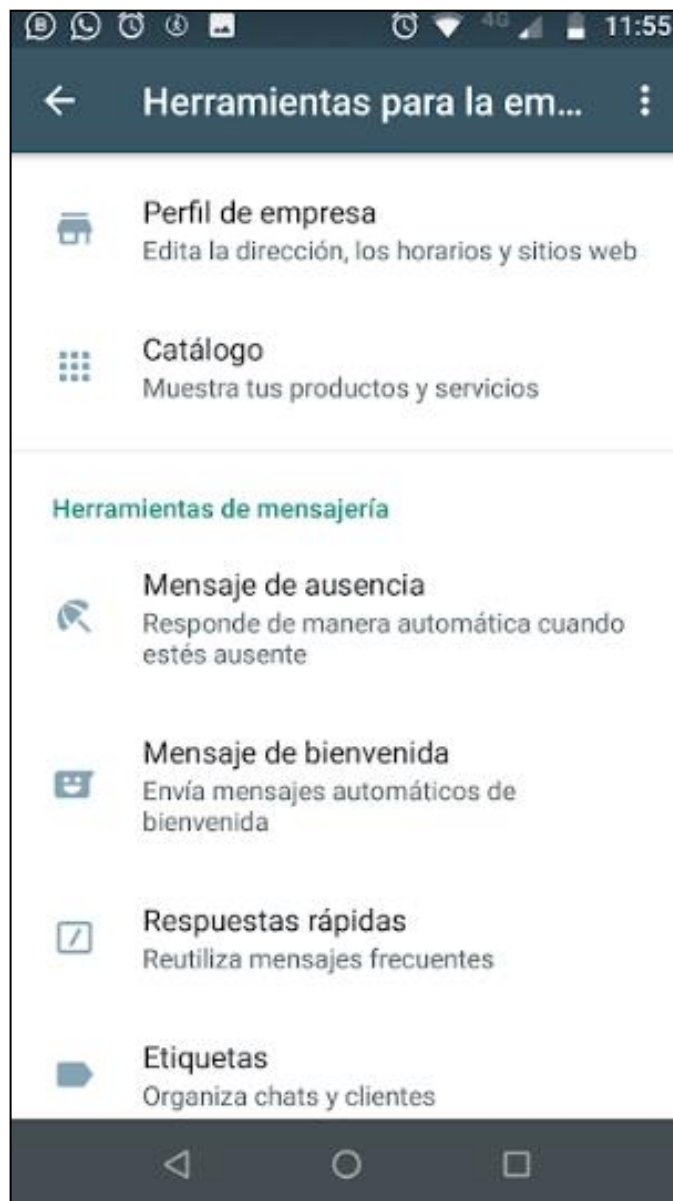
Accessos directes

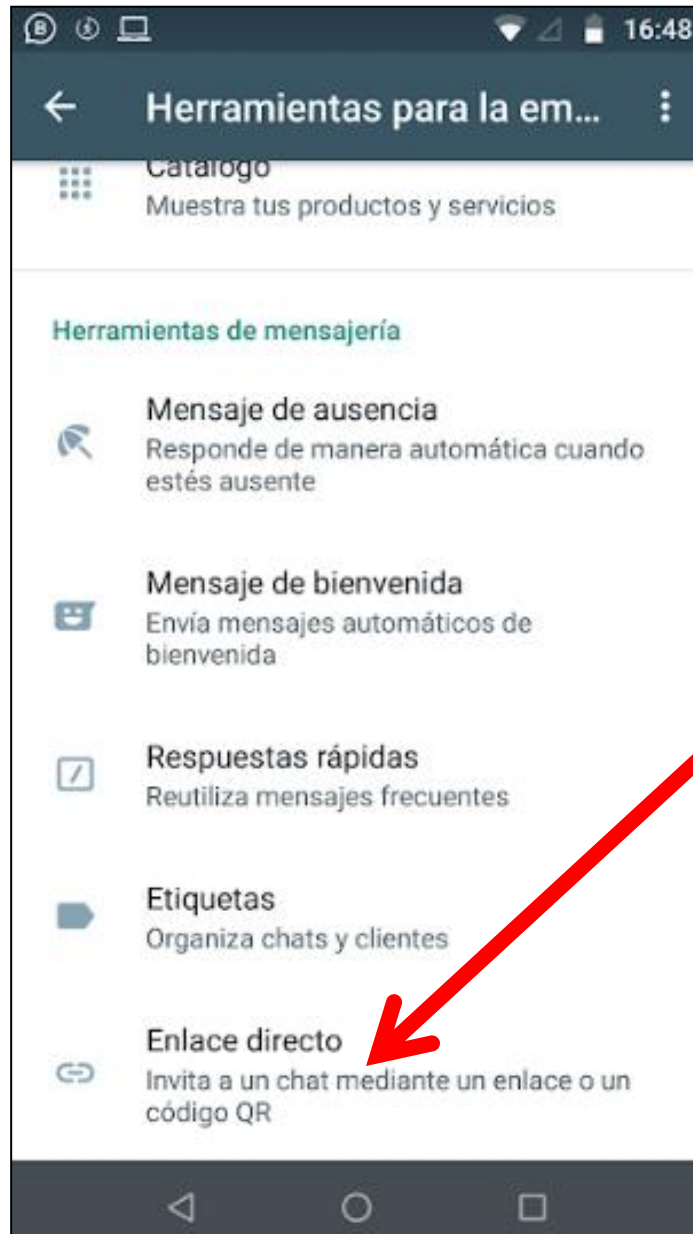


Accessos directes

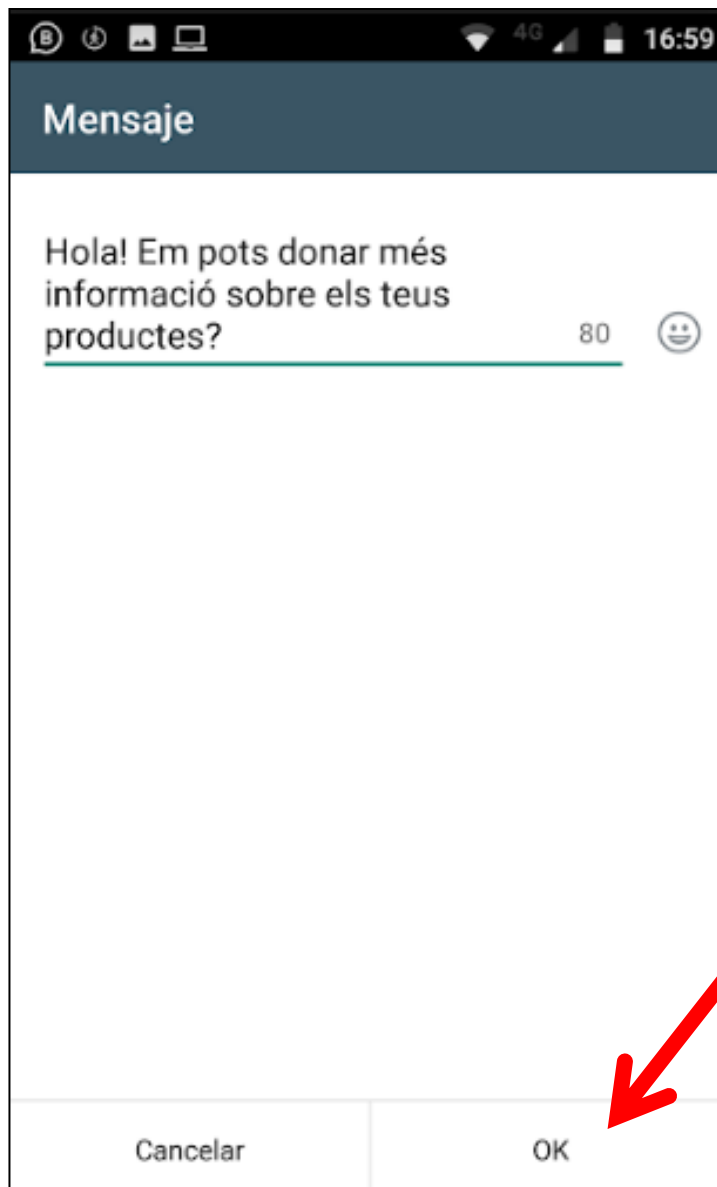
- Què és?
- Enllaç i codi QR amb accés directe per xatejar amb tu per Whatsapp.
- Enllaç: Ideal per posar a web, newsletter, Instagram, Facebook, etc.
- Codi QR: Ideal per imprimir i posar penjat a l'aparador del nostre centre / façana / cartell / Llibret imprès/ etc.
- Com es fa?

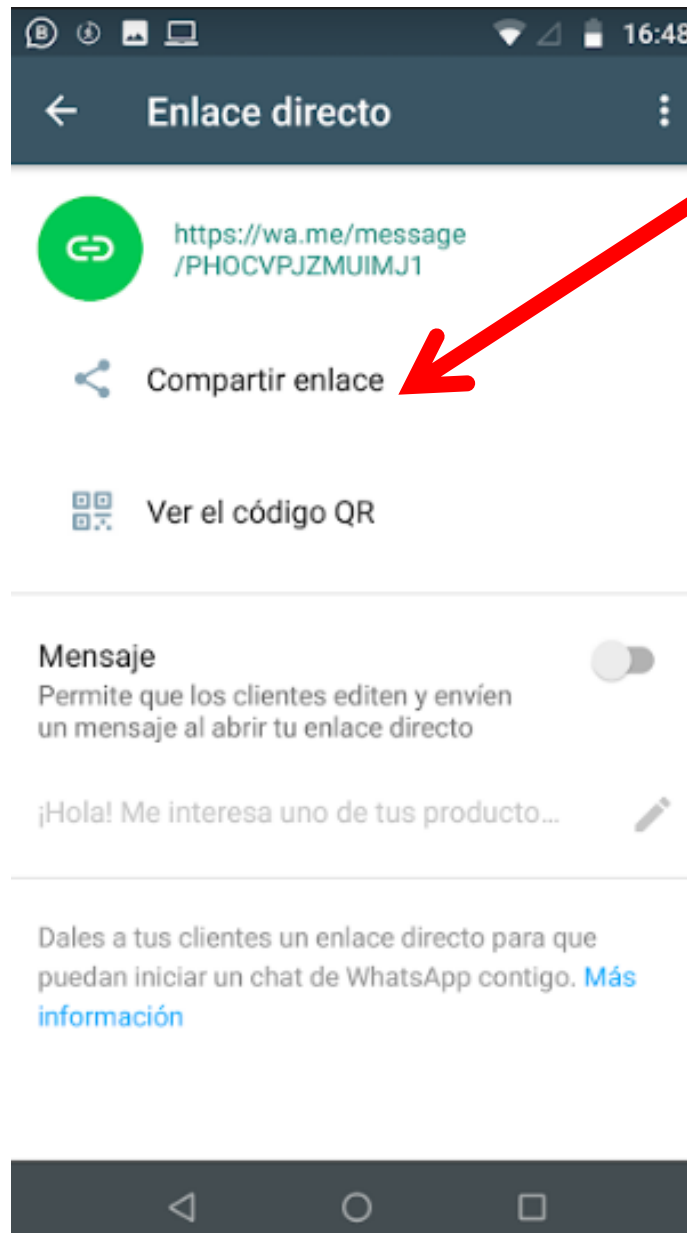


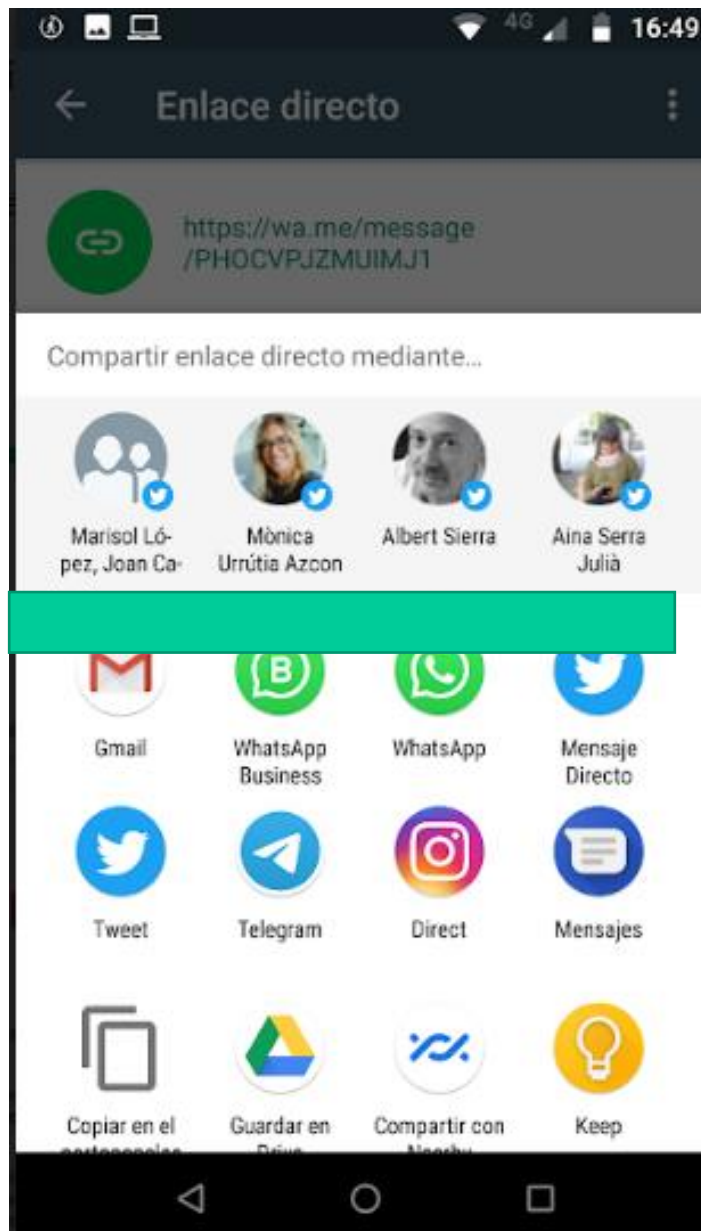


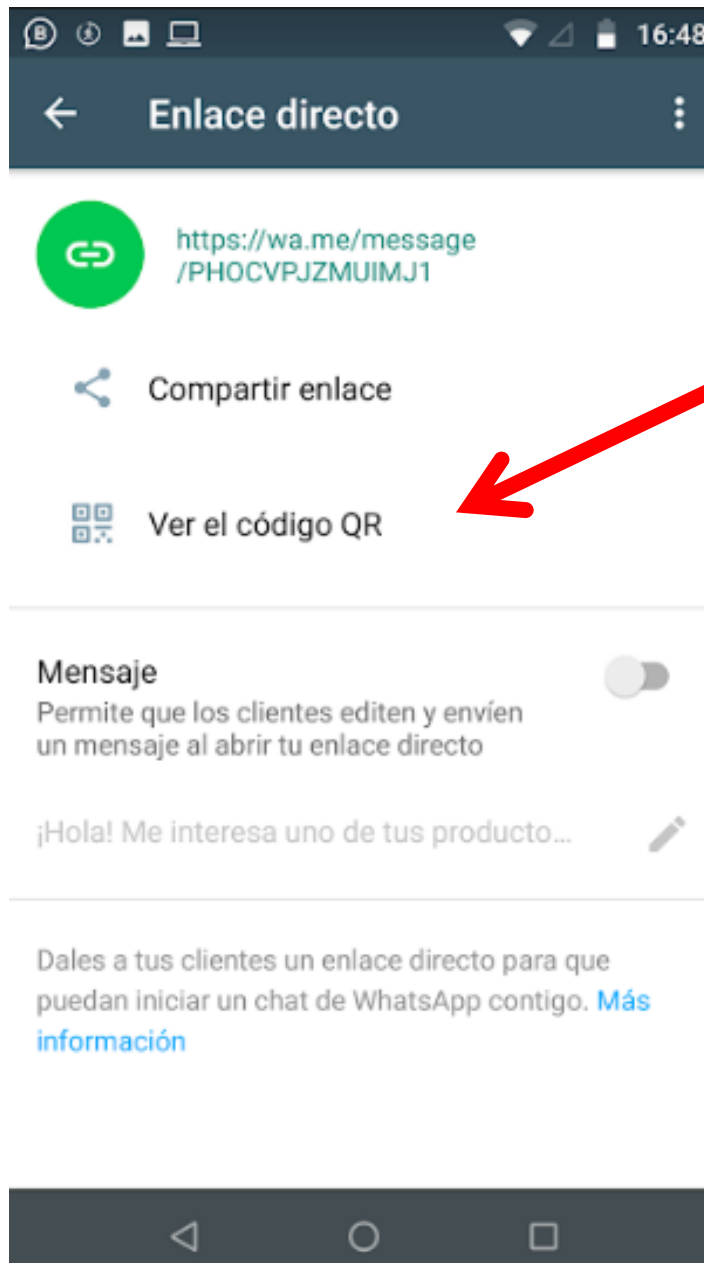
















Accessos directes

- Recordem
- Enllaç amb accés directe per xatejar amb tu.
- Ideal per posar a web, newsletter, Instagram, Facebook, etc.

Tot clar de moment?

- **Recordeu, fins ara hem fet:**
- **Instal·lació**
- **Perfil d'empresa**
- **Missatges automatitzats**
- **Accessos directes**

Ara seguim amb:

- **Gestió de contactes**
- **Catàleg**
- **Estadístiques**
- **Telèfon fix**

Gestió de contactes

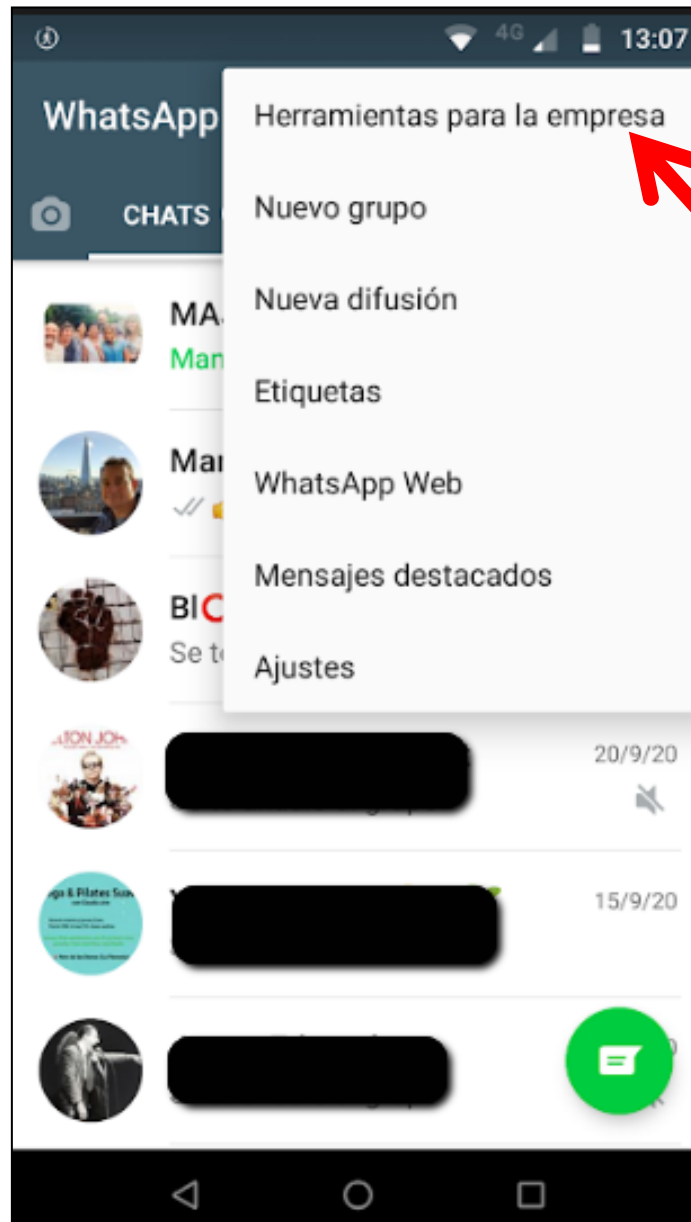


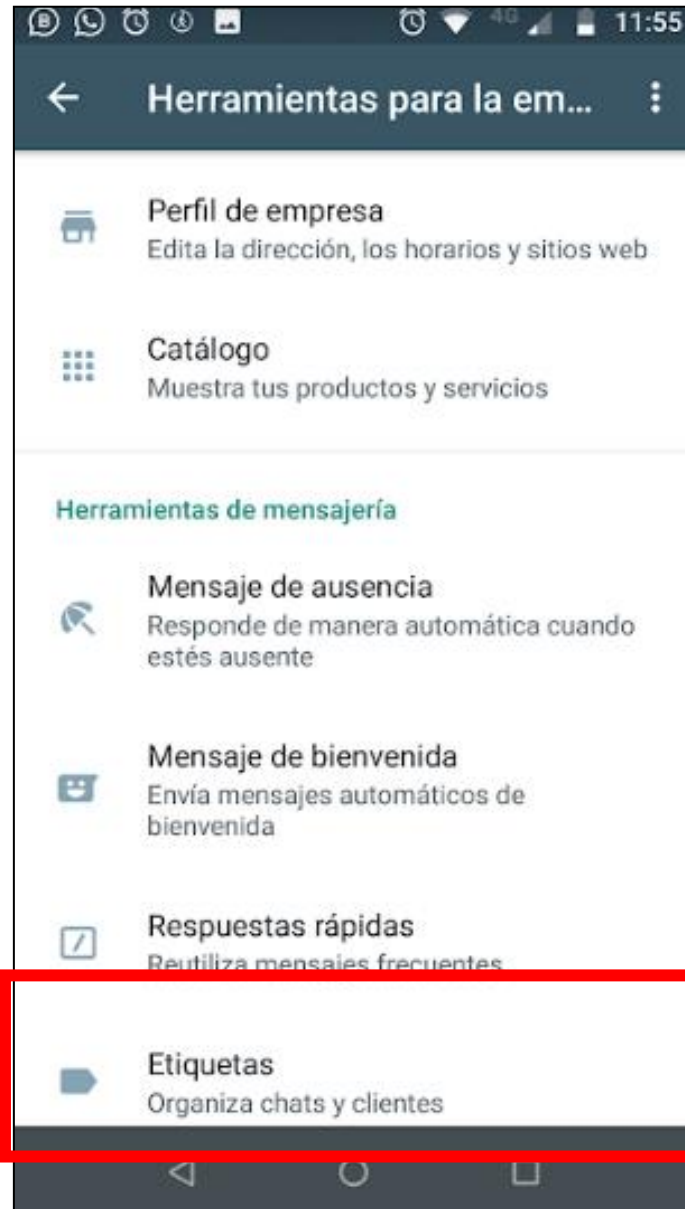
Gestió de contactes

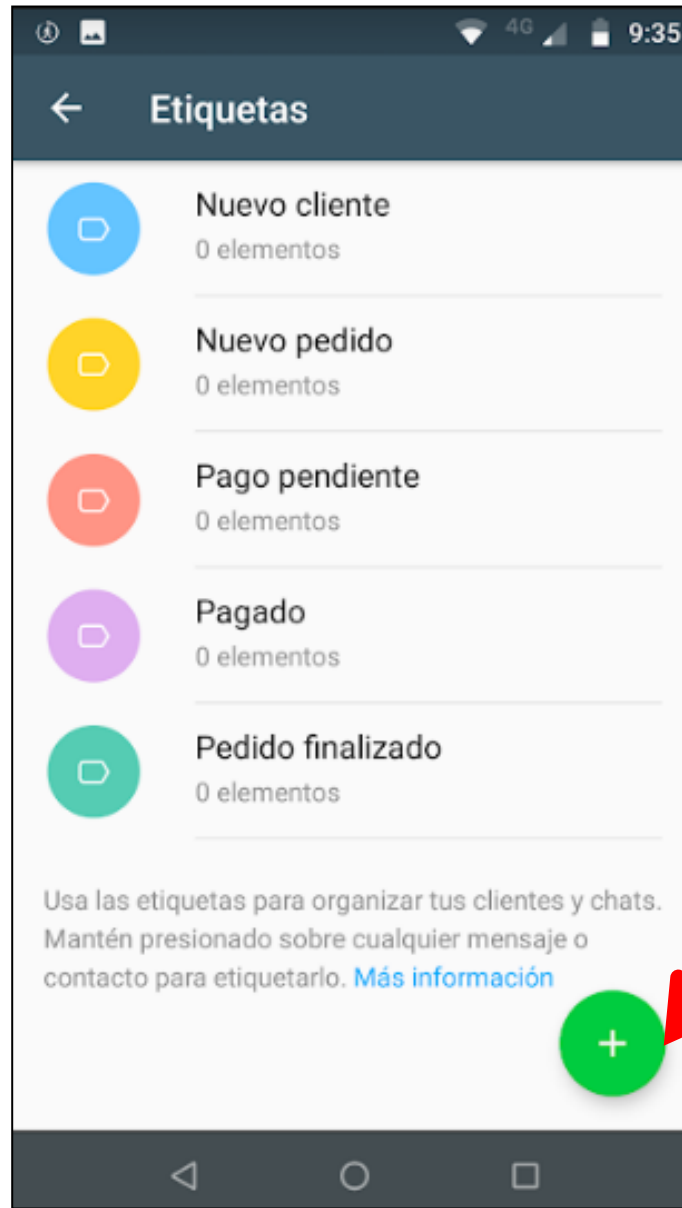
- **Les etiquetes, la gran novetat de Whatsapp Business.**
- **Les pots fer servir per etiquetar persones i/o missatges i així trobar-los més fàcilment.**
- **Pots crear etiquetes amb colors i noms diferents.**
- **Pots etiquetar tot un xat (persona) o un missatge concret.**
- **Pots crear fins a 20 etiquetes.**

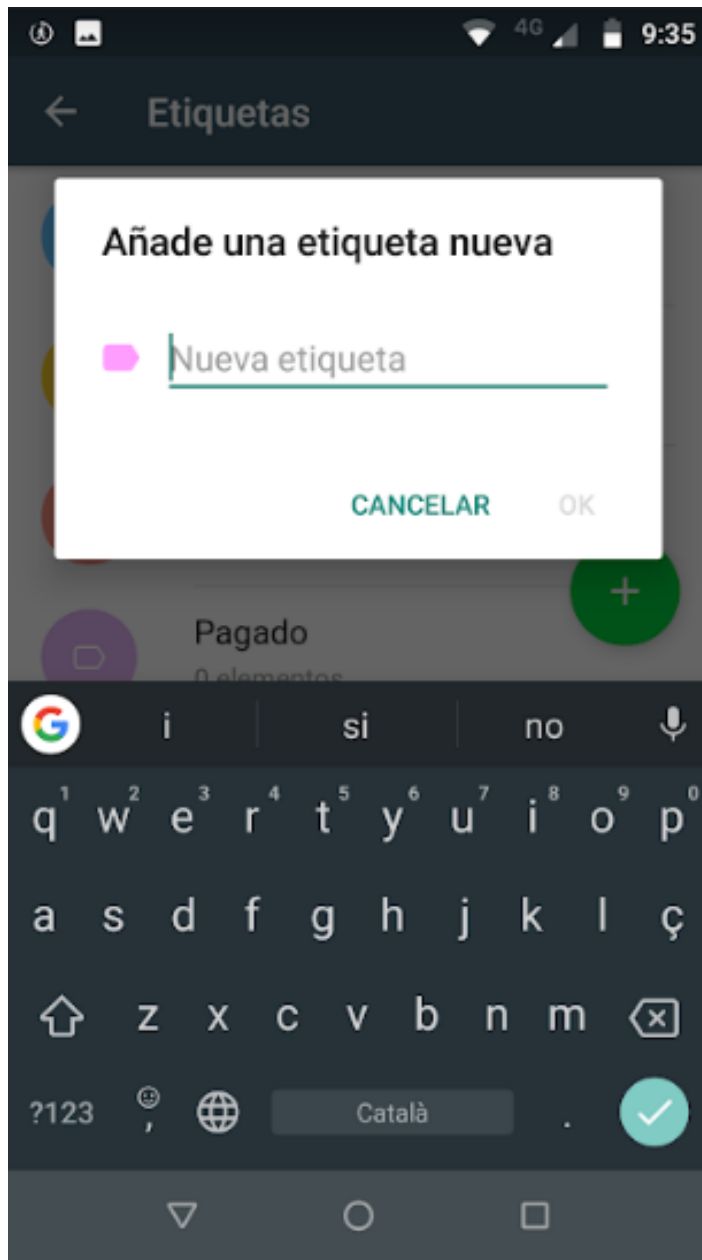
Gestió de contactes

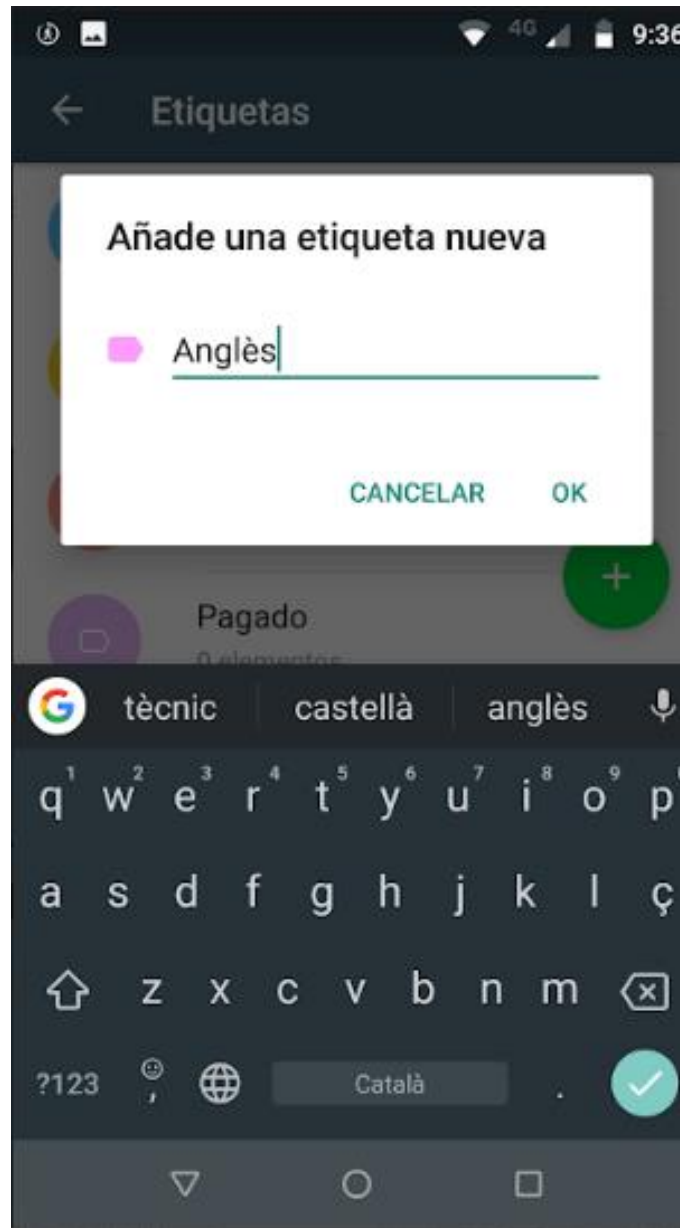
- Com crear etiquetes?

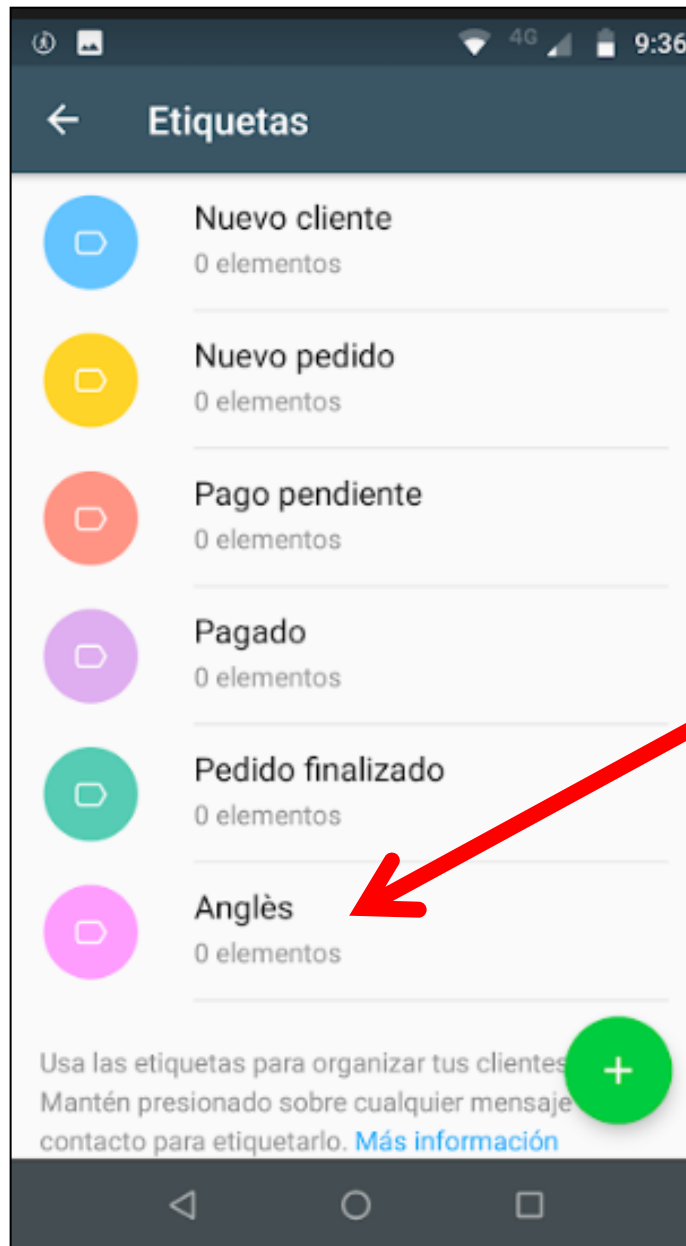






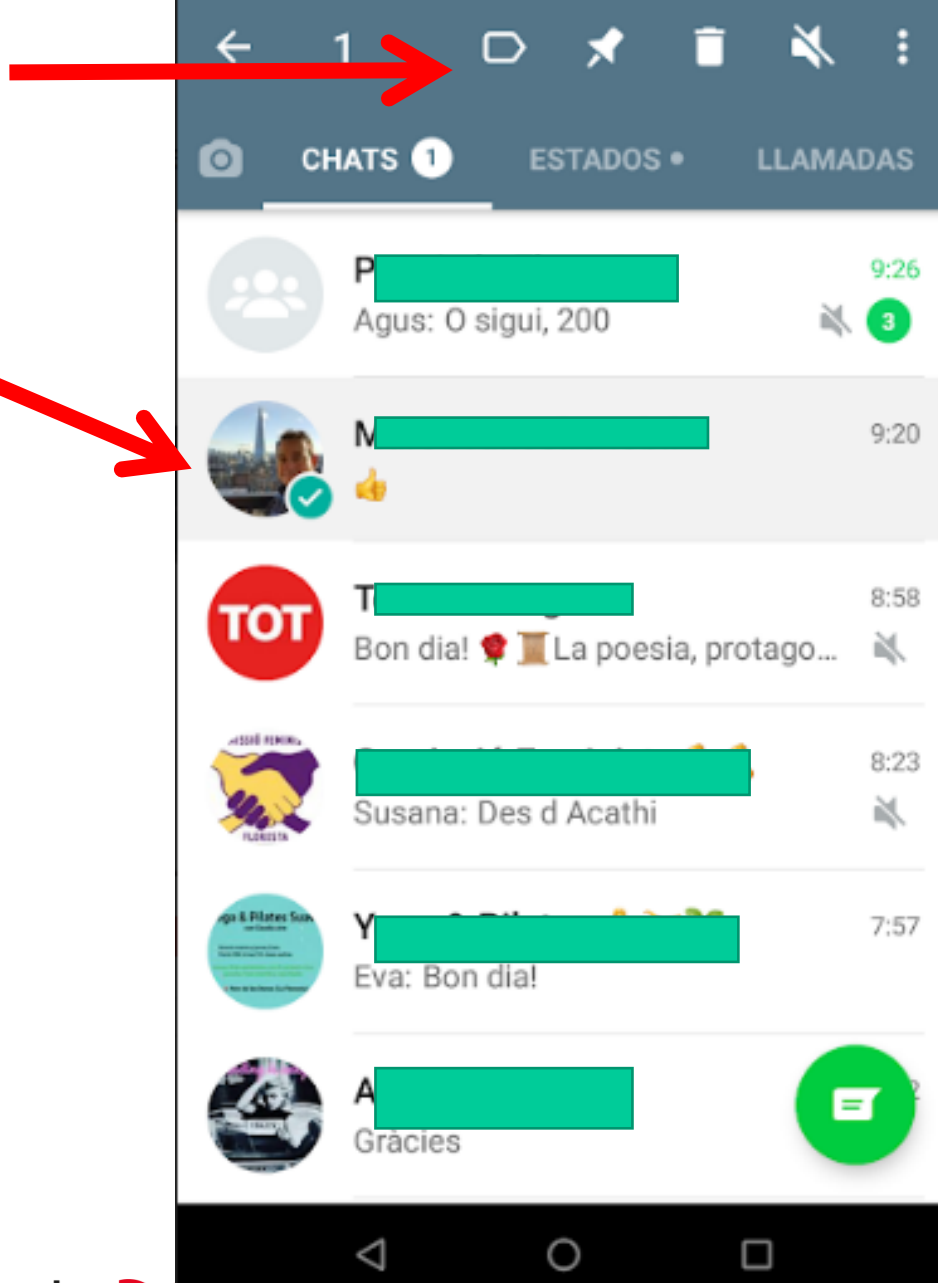


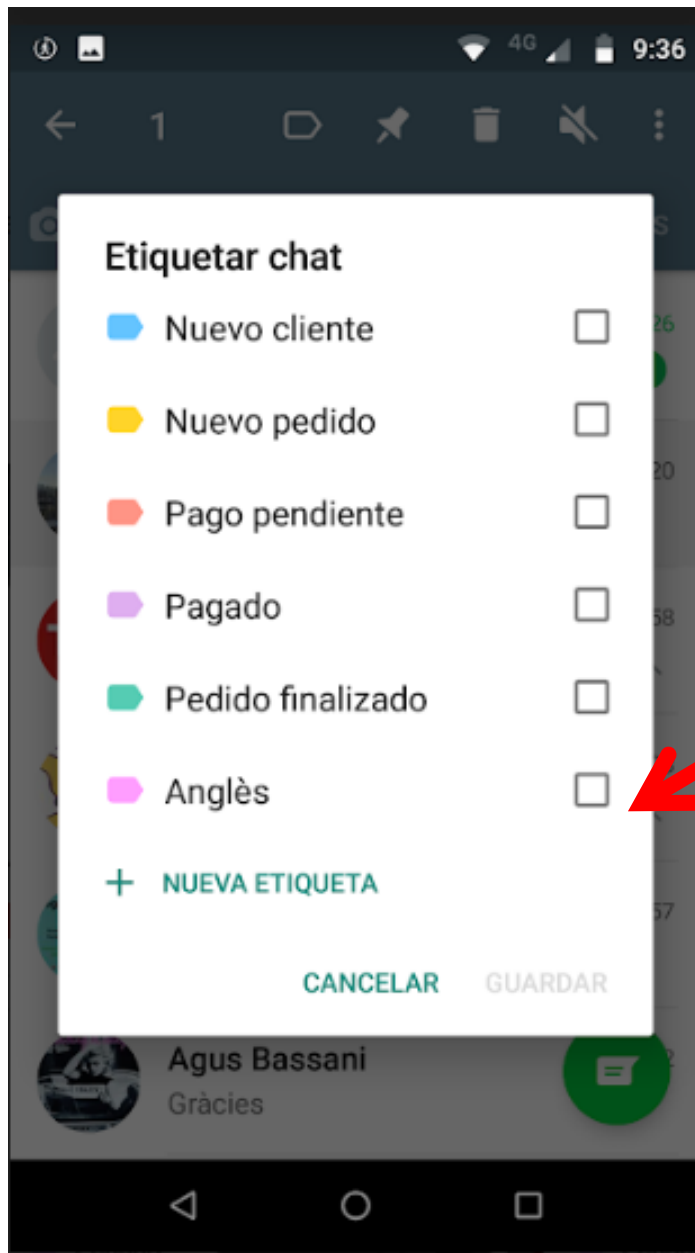


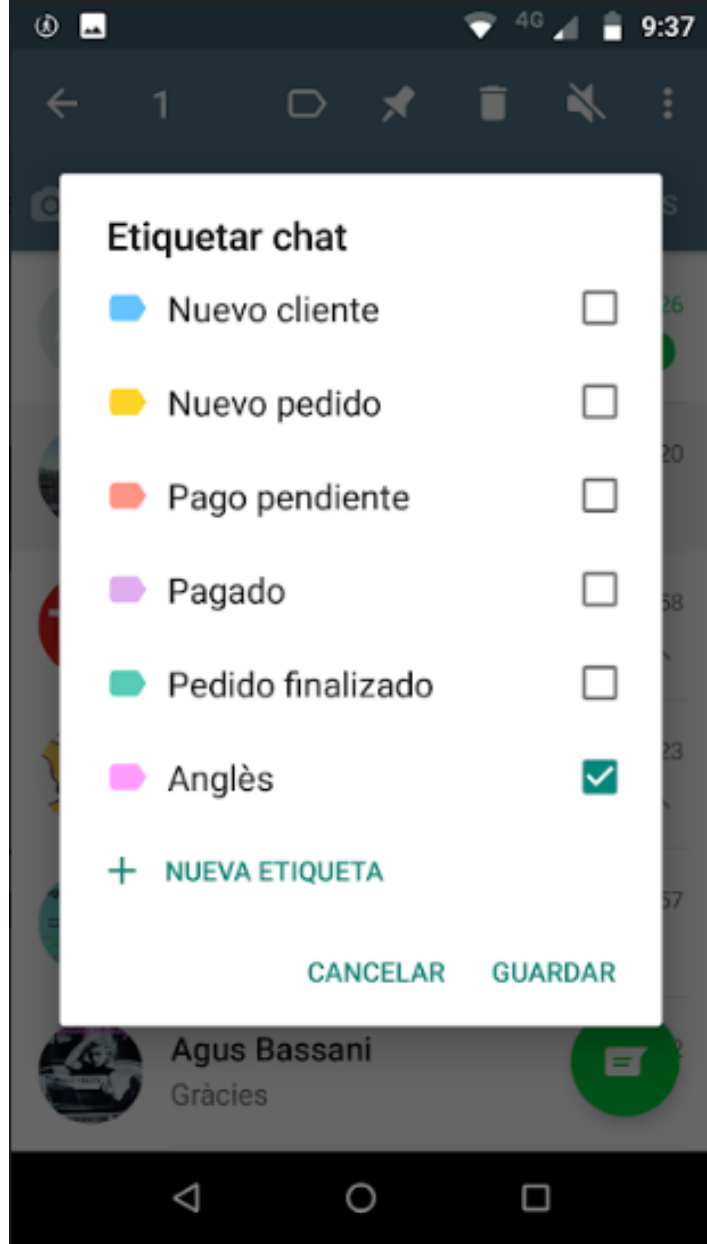


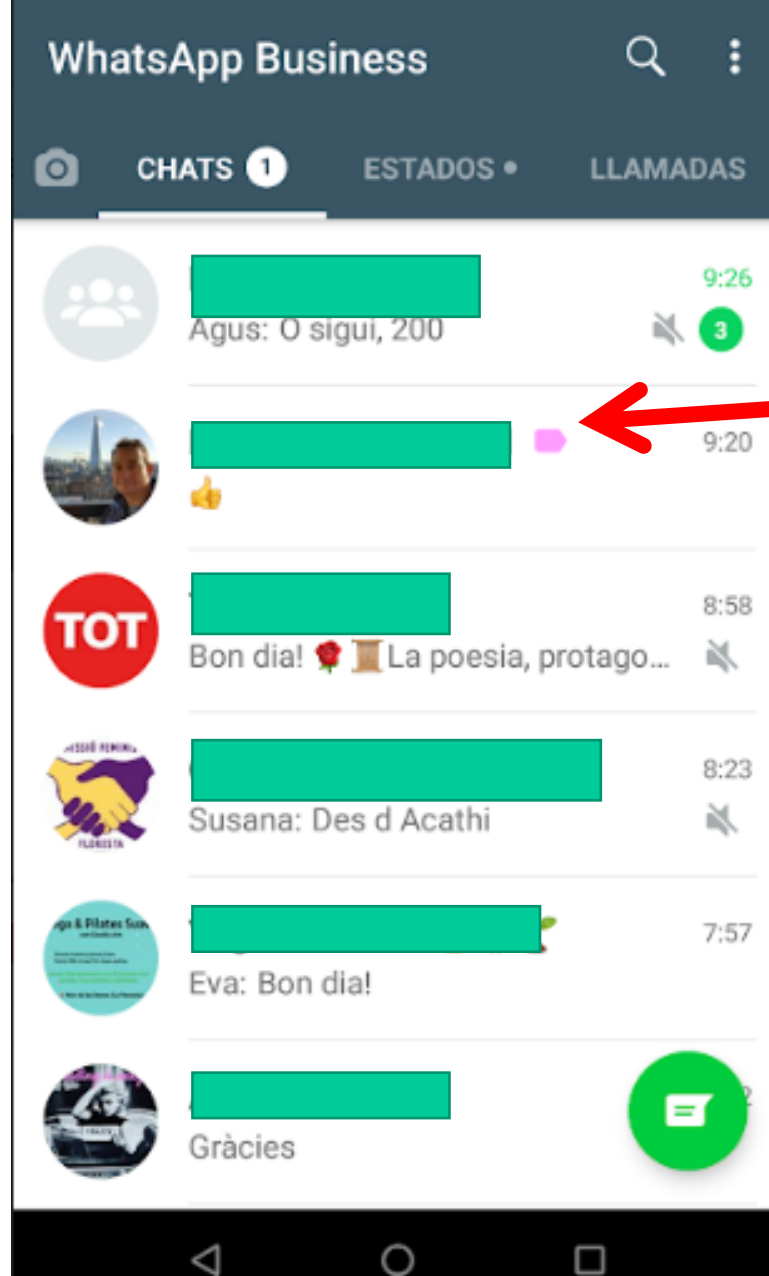
Gestió de contactes

- Com etiquetar un xat/persona?



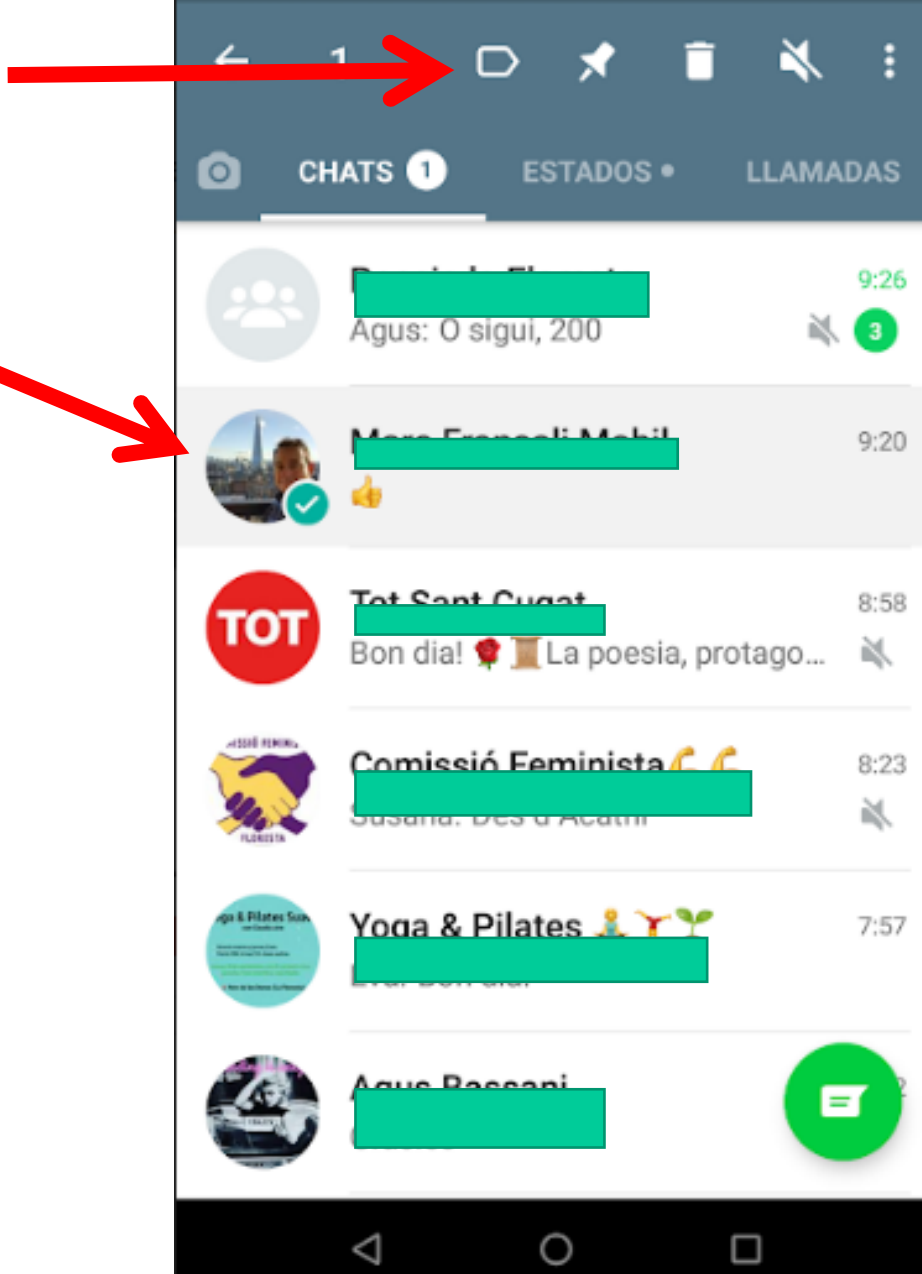


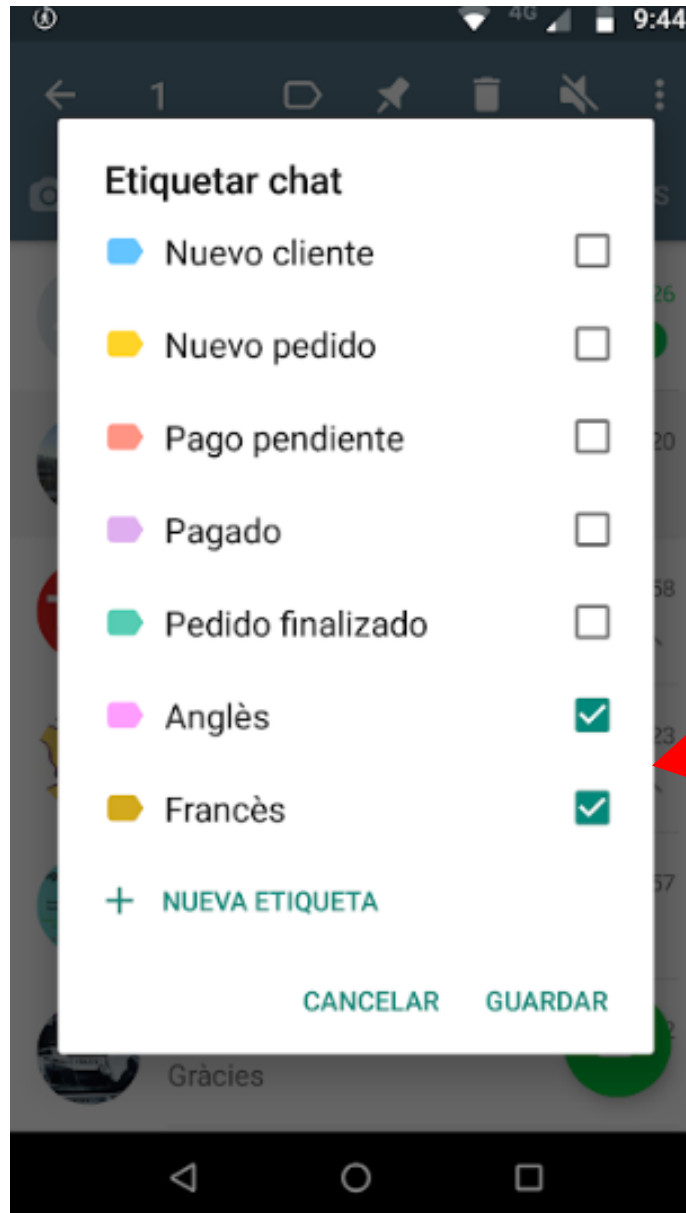




Gestió de contactes

- **Com etiquetar a dues categories diferents a la vegada?**





WhatsApp Business

CHATS 1 ESTADOS • LLAMADAS

Agus: O sigui, 200 9:26 3

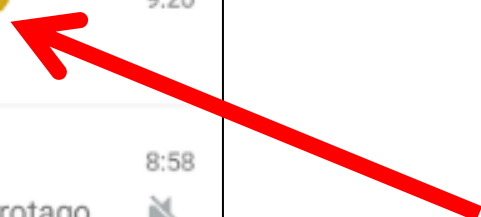
9:20

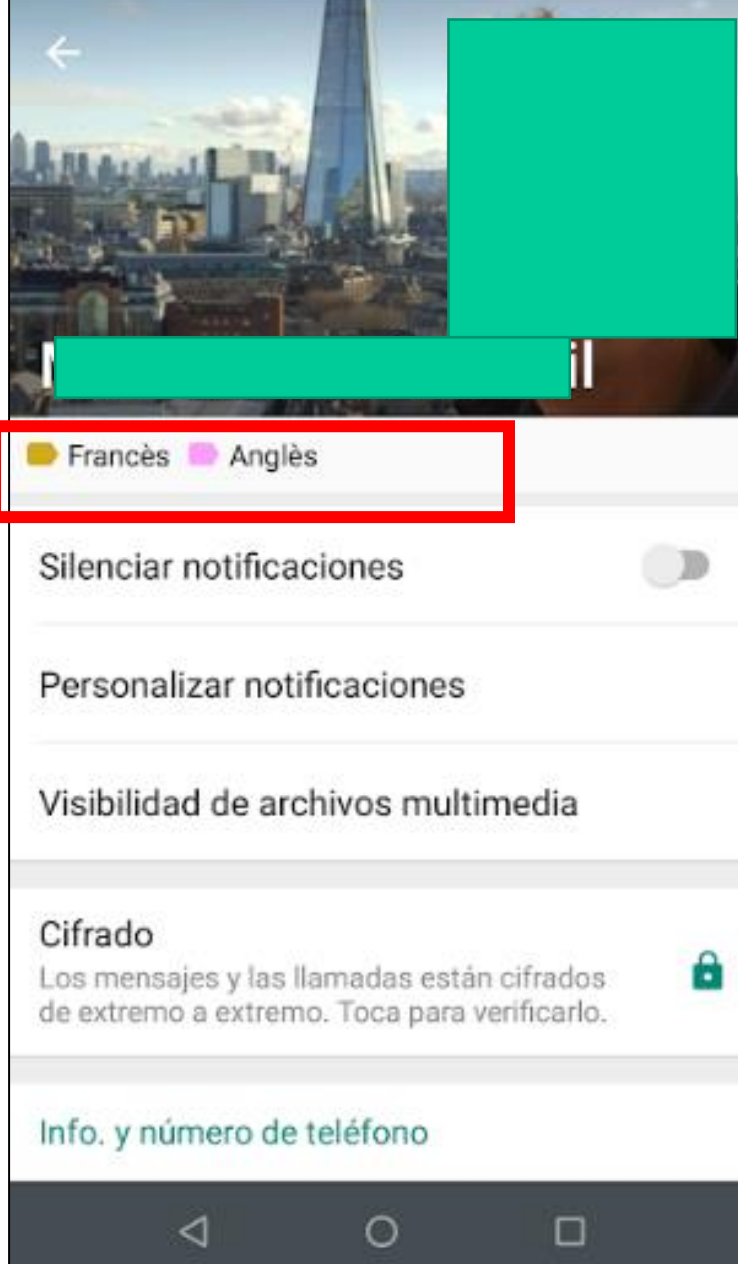
TOT 8:58 Bon dia! 🌹 📖 La poesia, protago...

8:23 Susana: Des d Acathi

7:57 Eva: Bon dia!

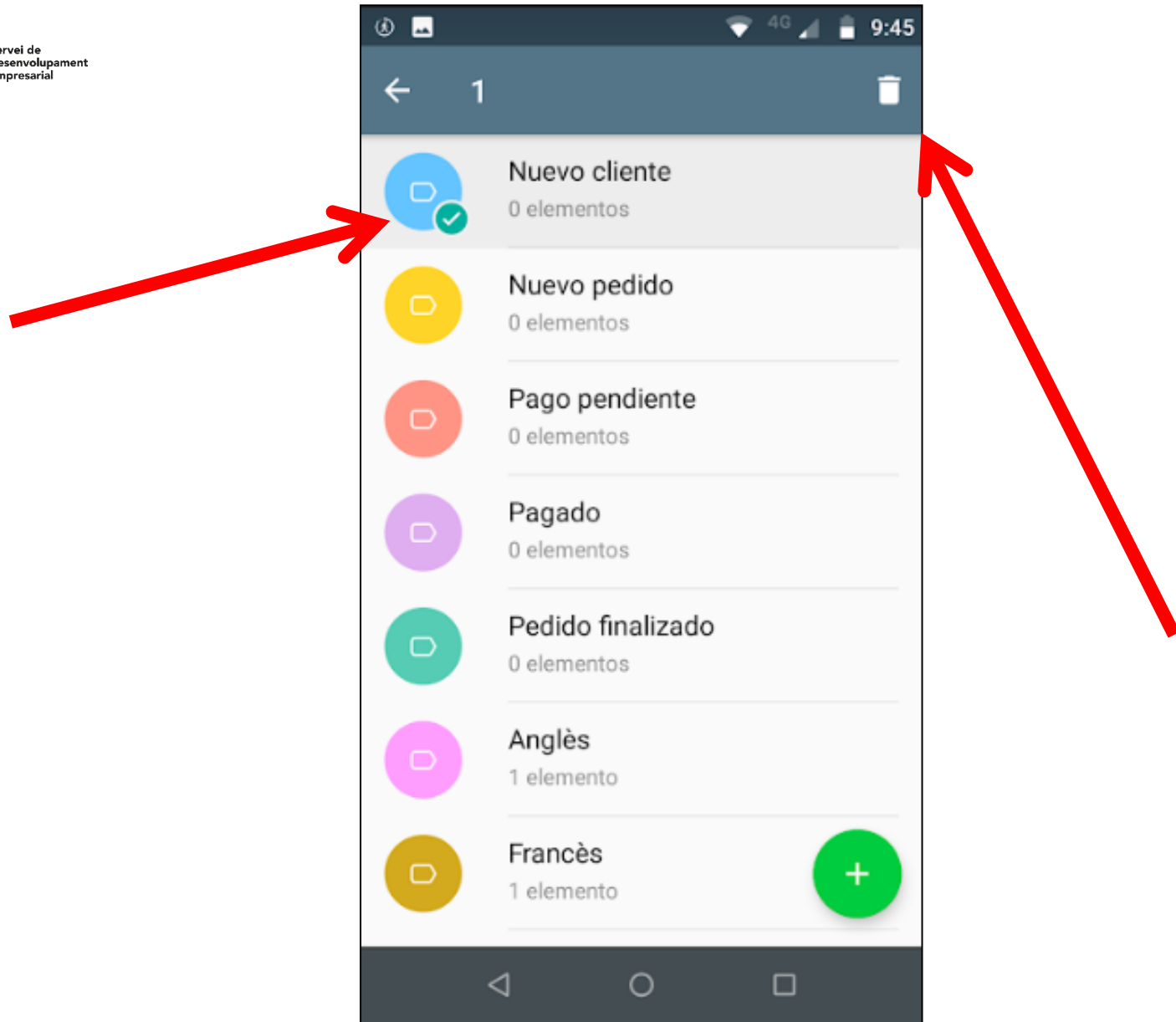
Gràcies

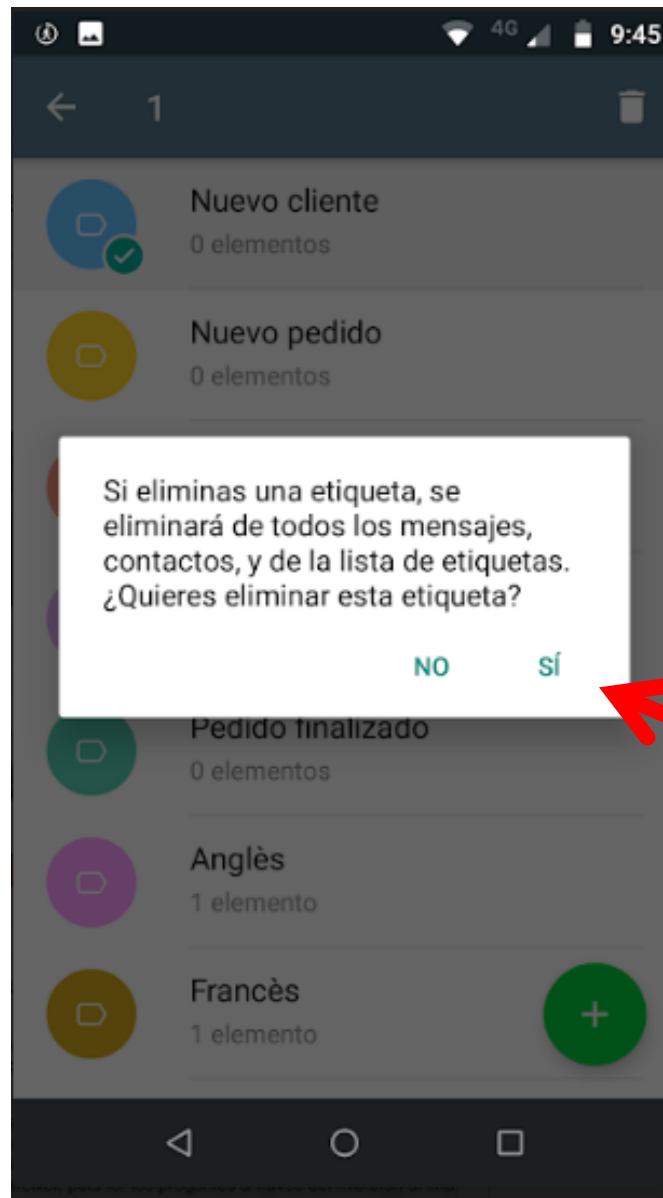




Gestió de contactes

- Com esborrar una etiqueta?



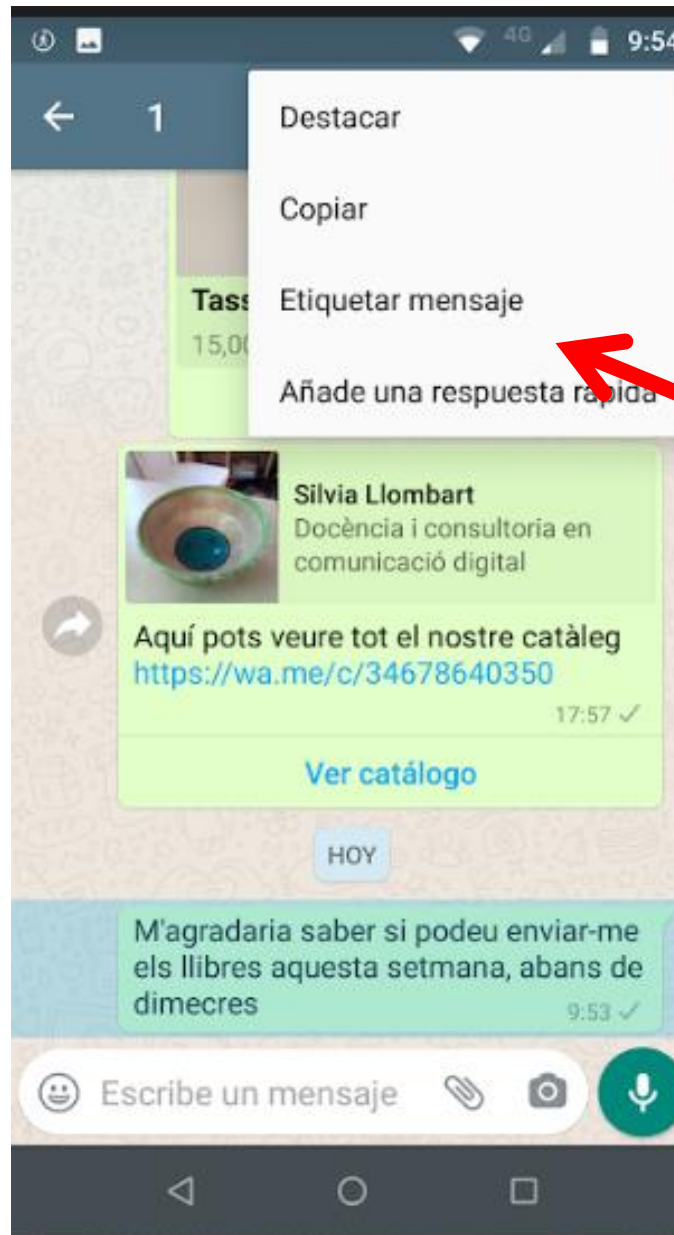


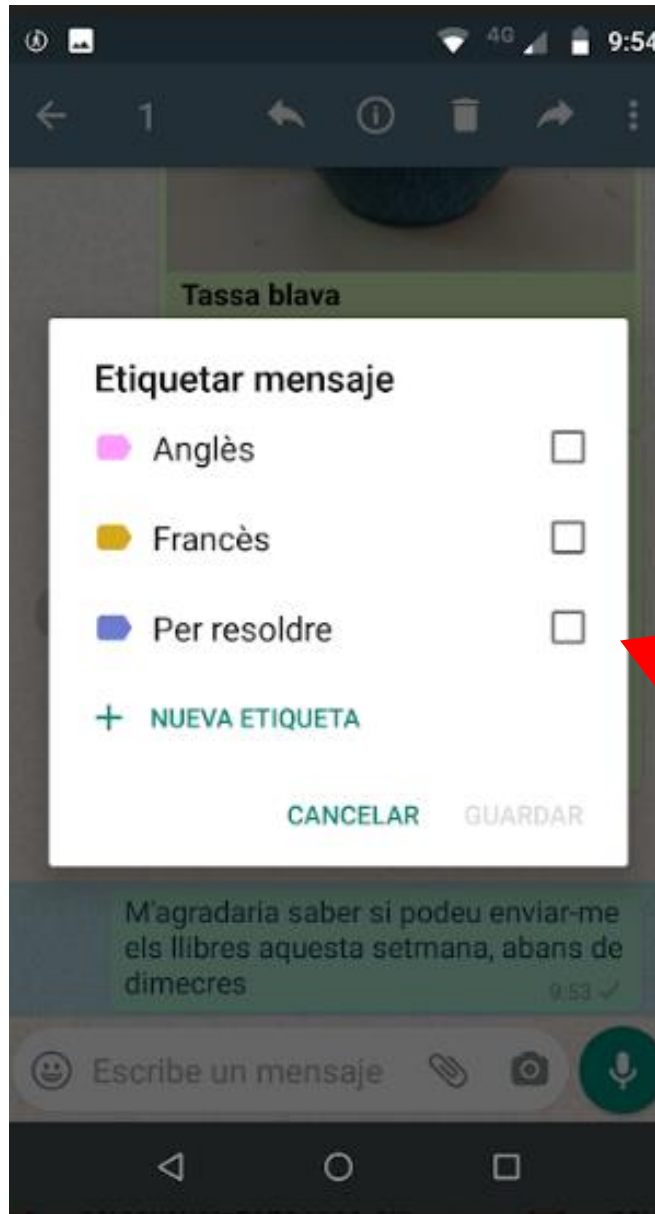
Gestió de contactes

- Com etiquetar un missatge?



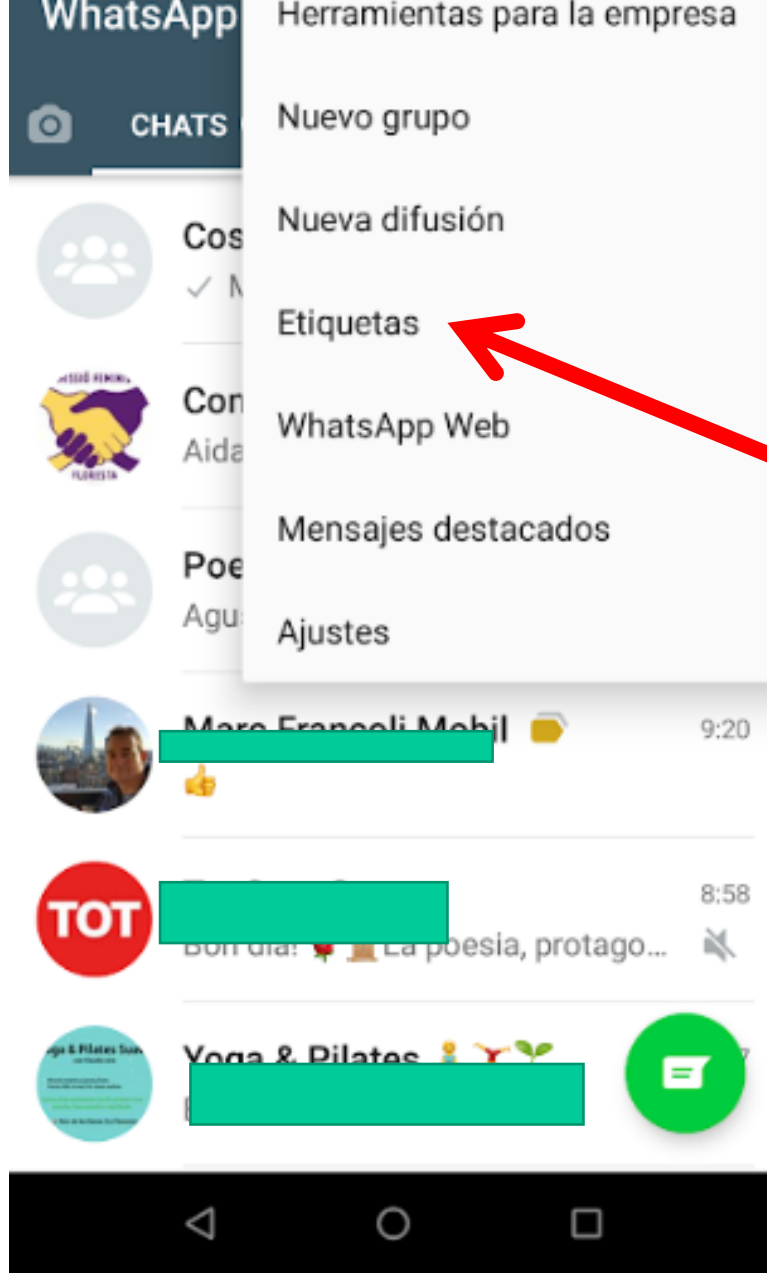


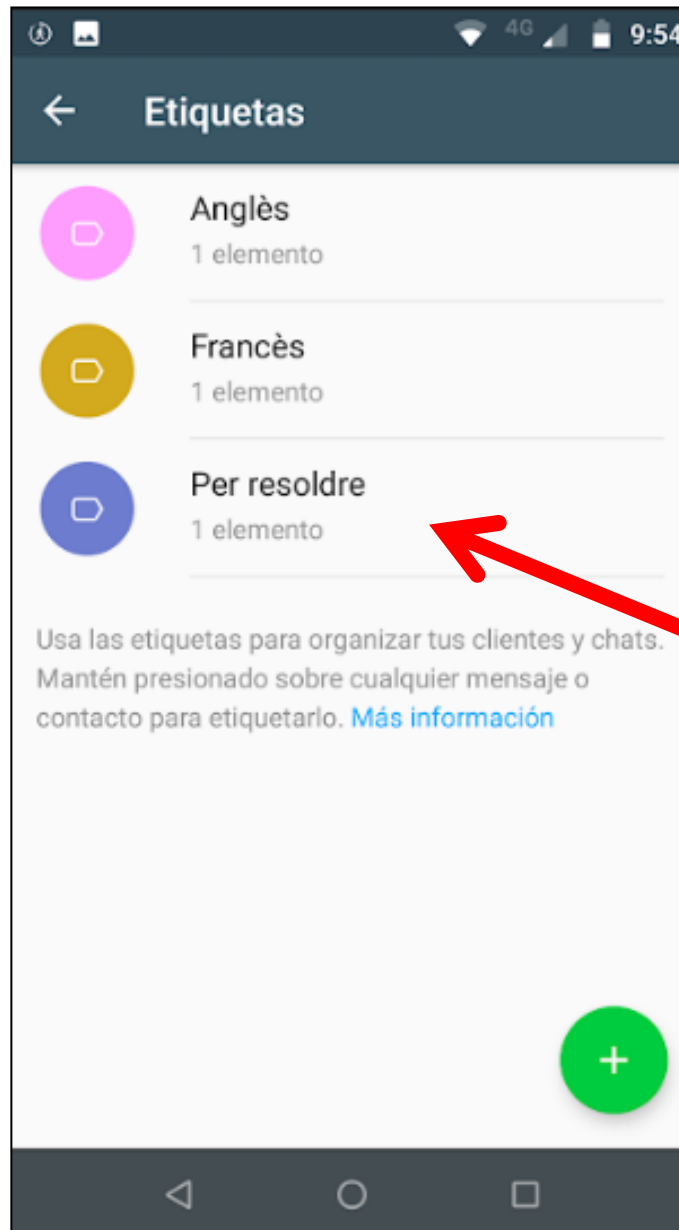






Ja està etiquetat. Després com el trobo?



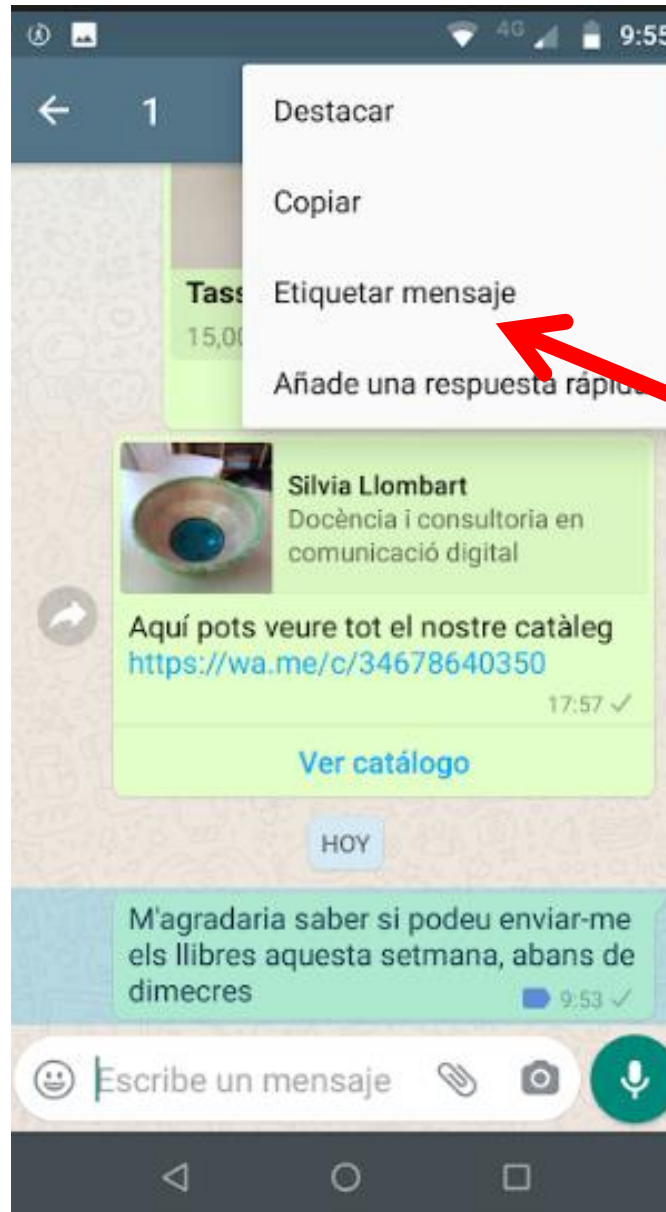


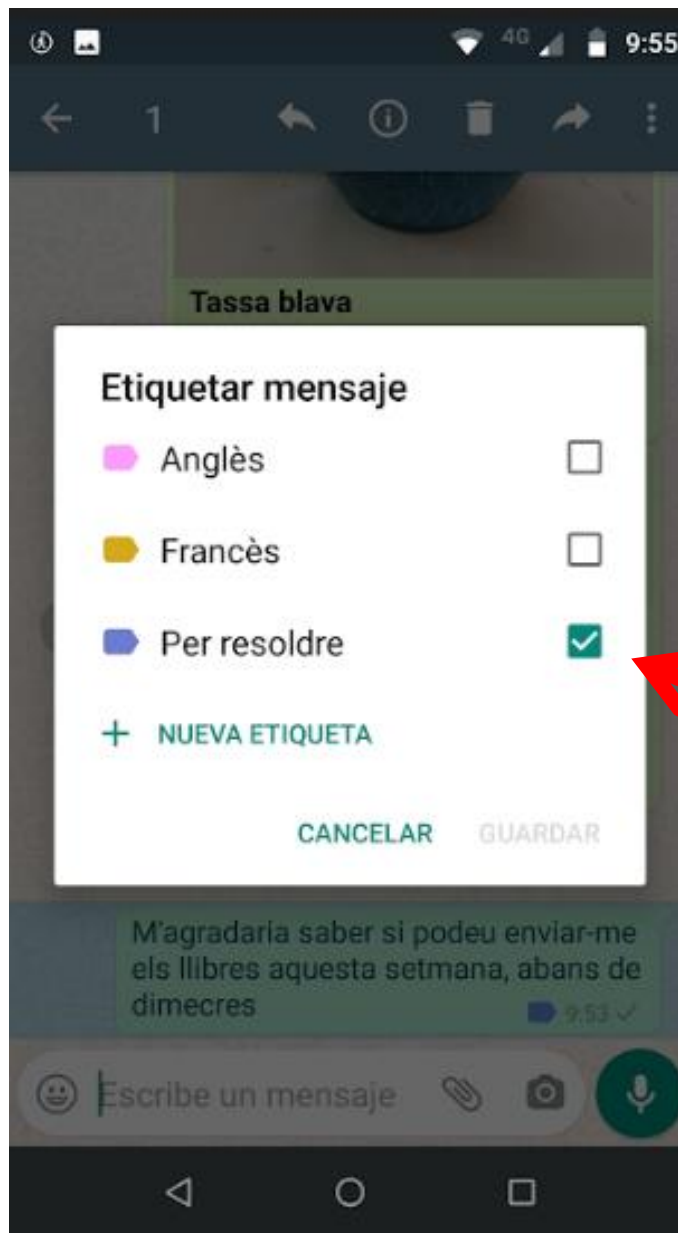


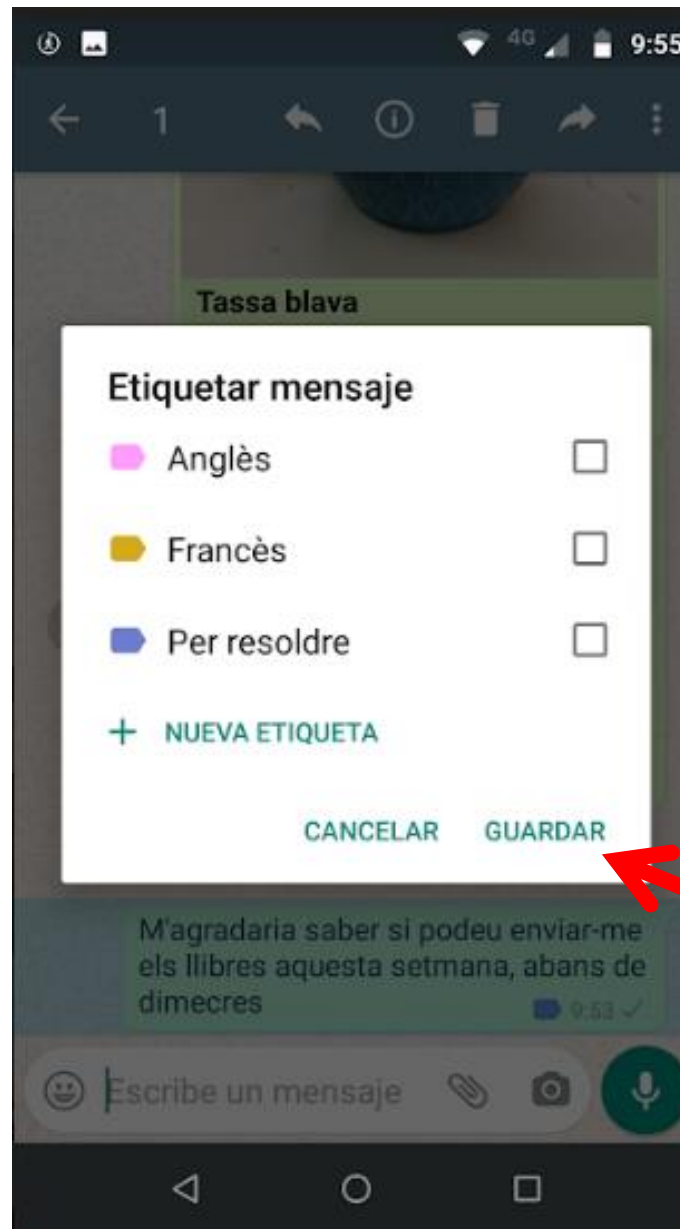


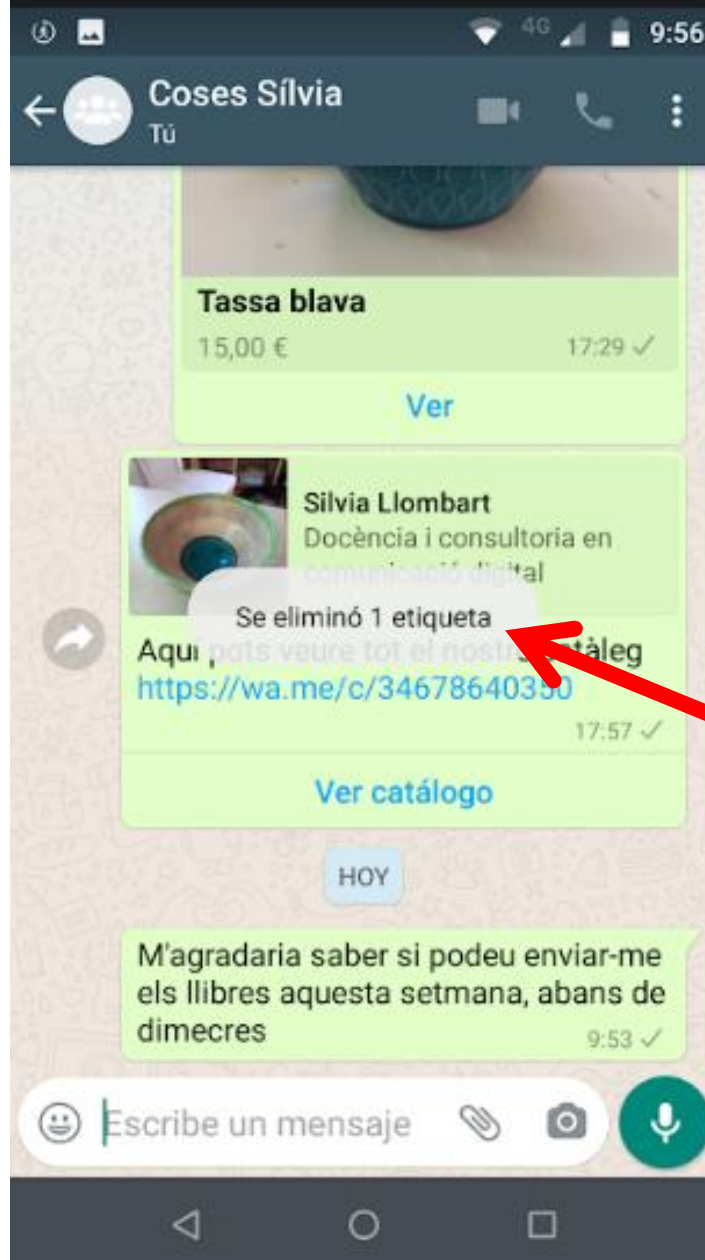


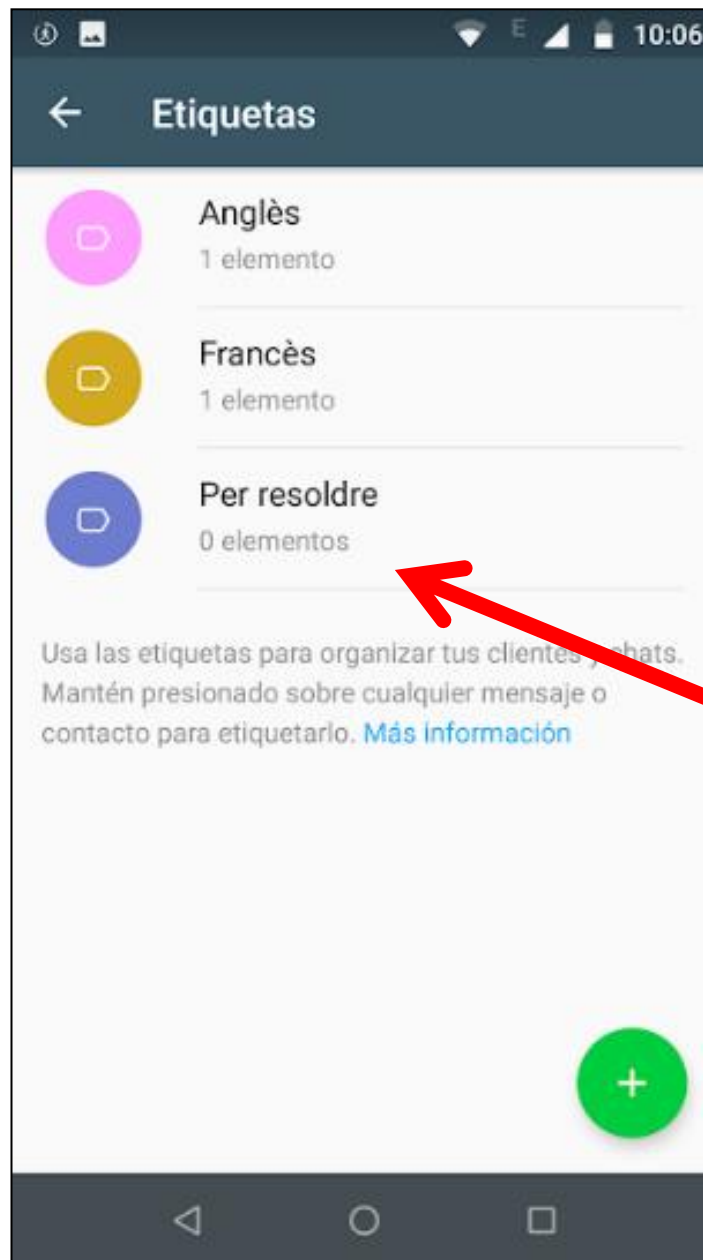
**Per treure
etiqueta d'un
missatge**





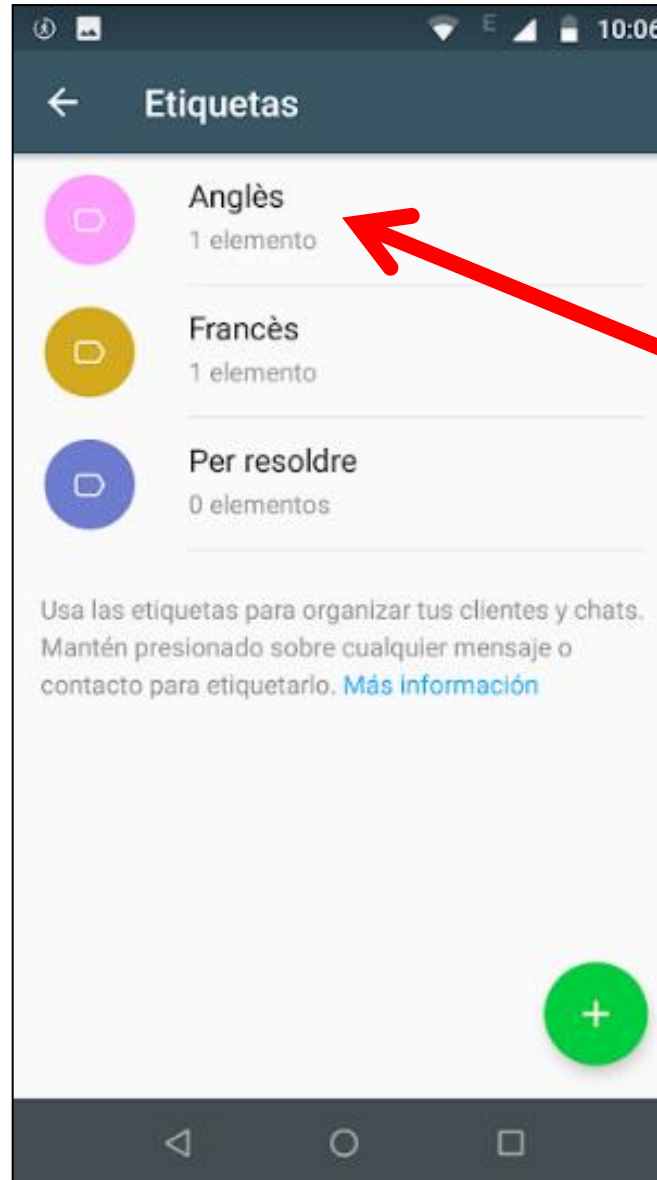


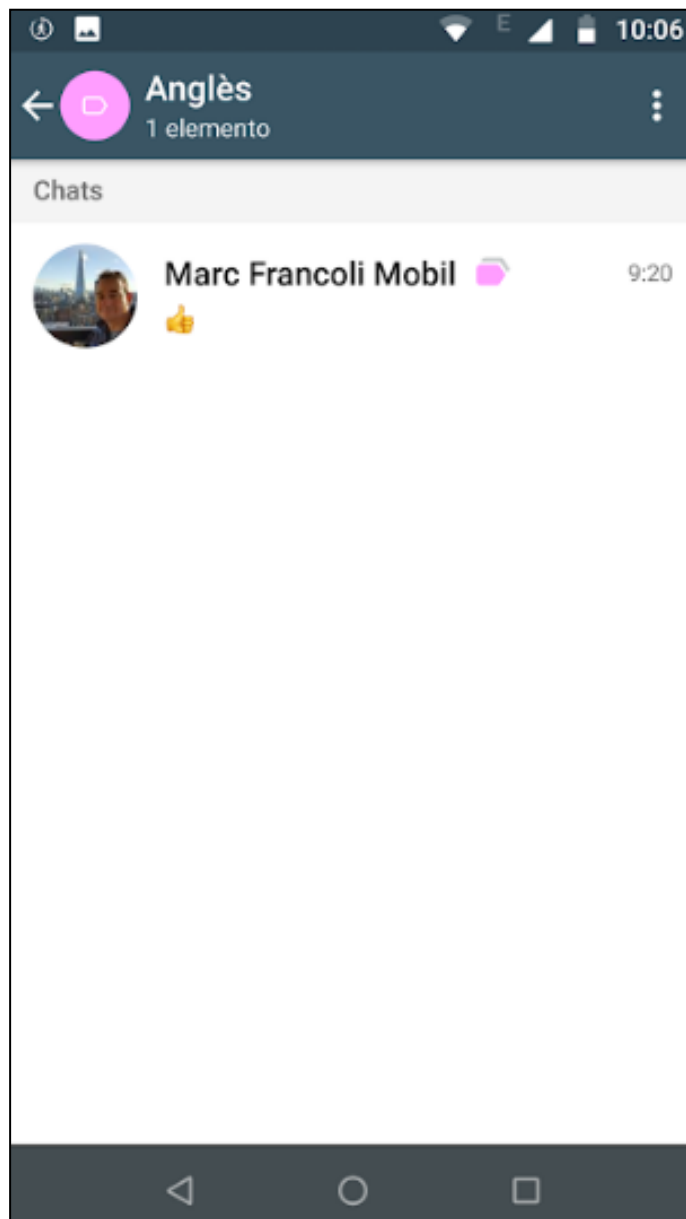


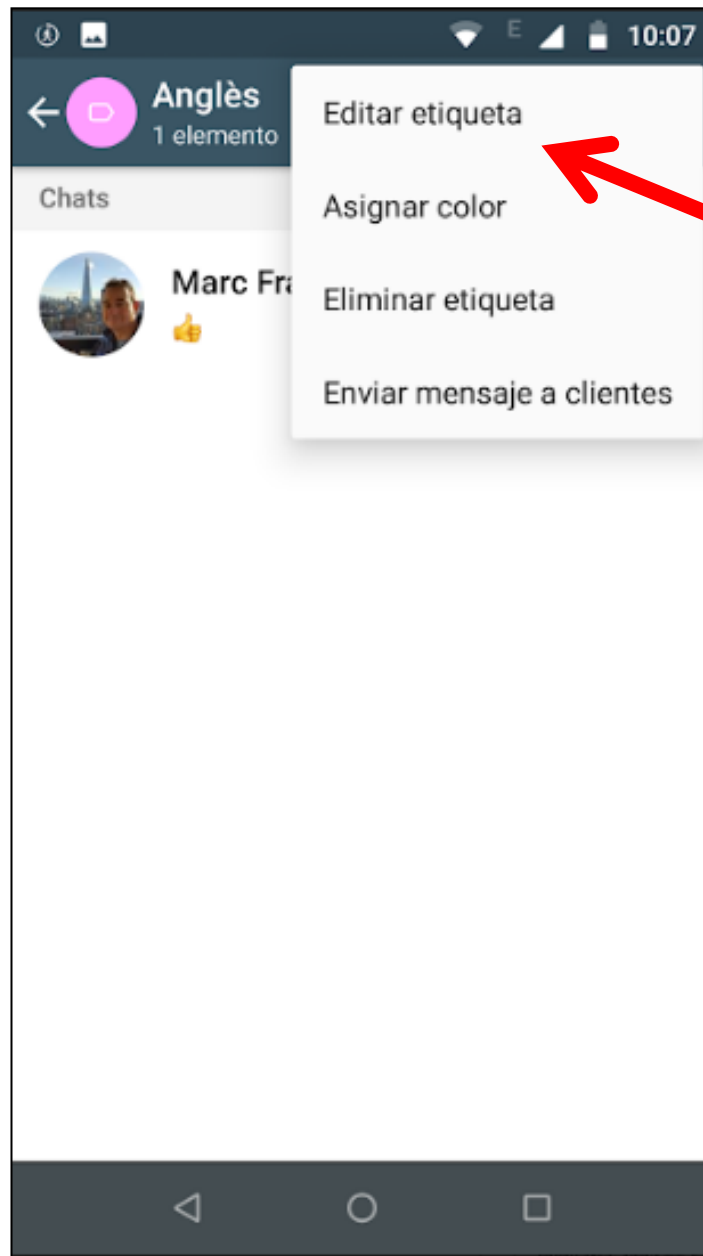


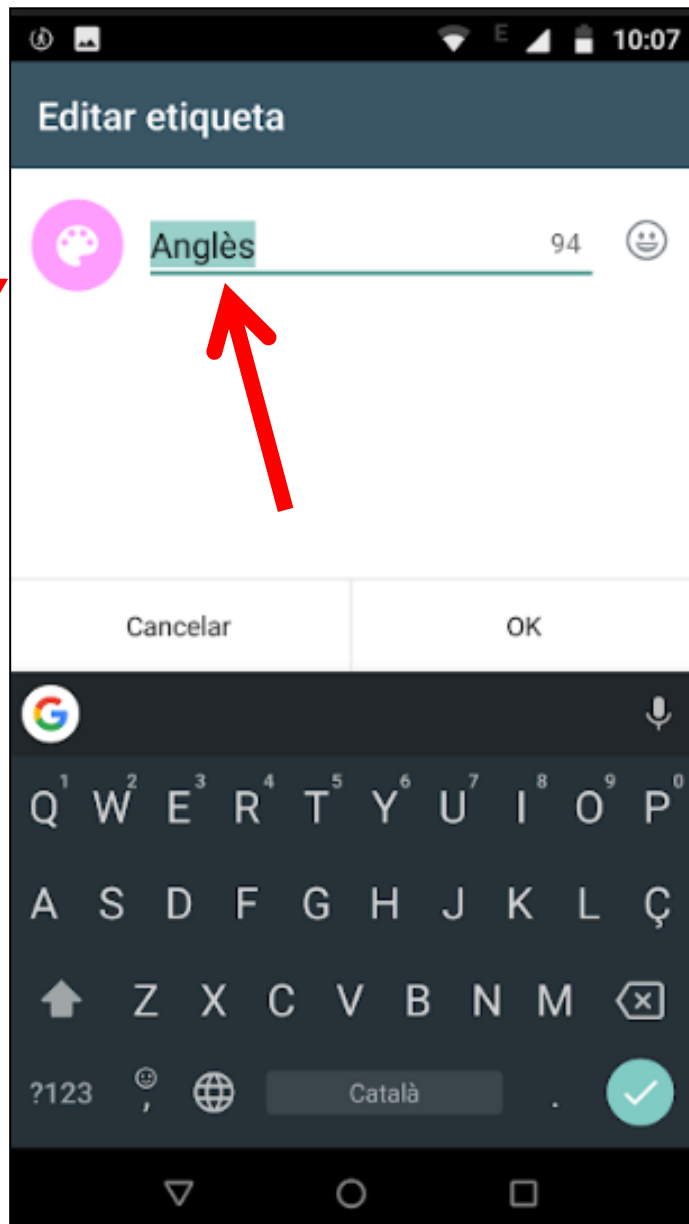
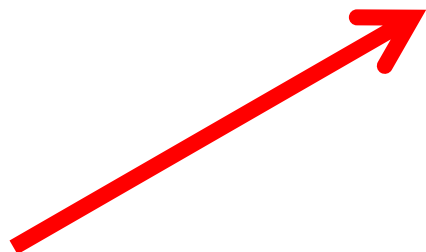
Gestió de contactes

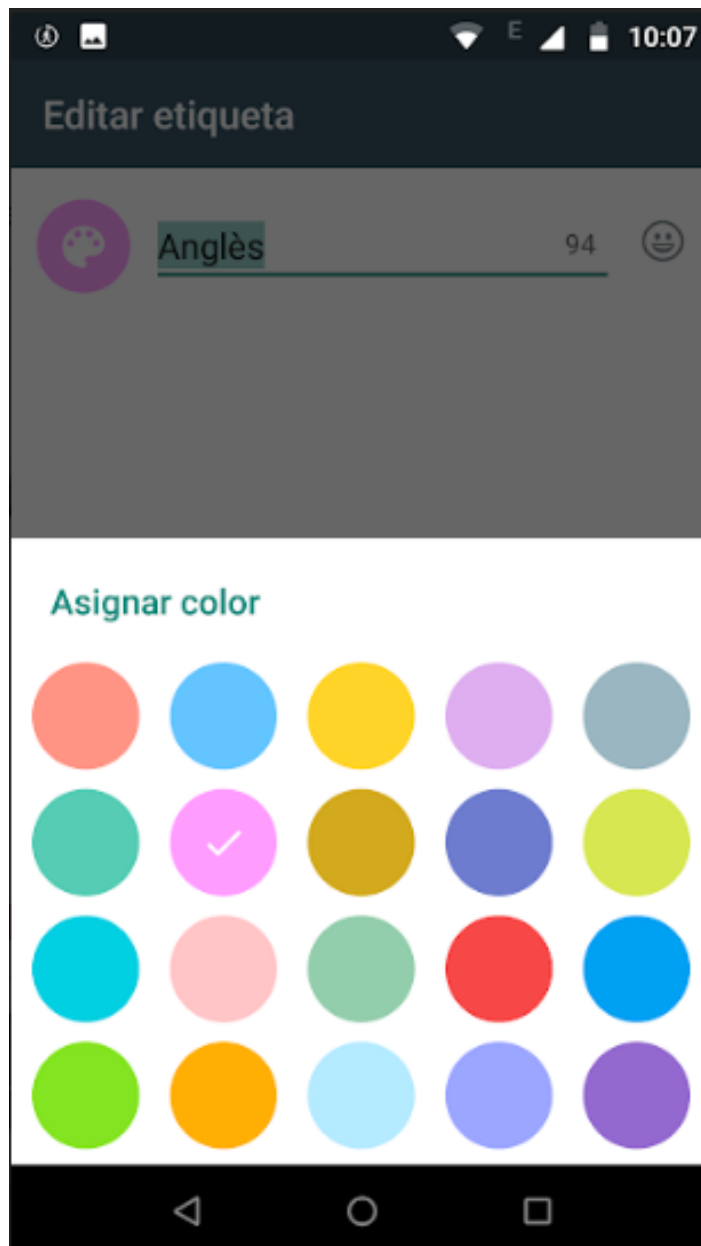
- Com editar una etiqueta?





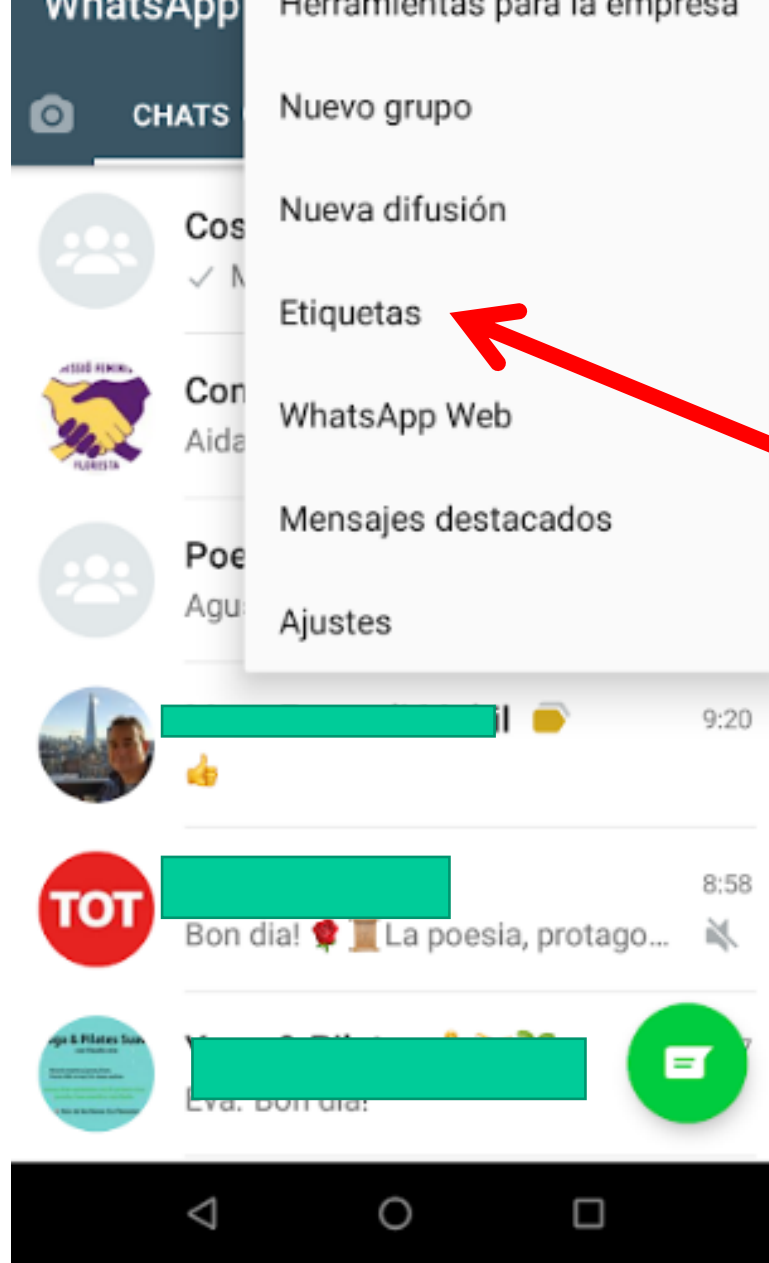


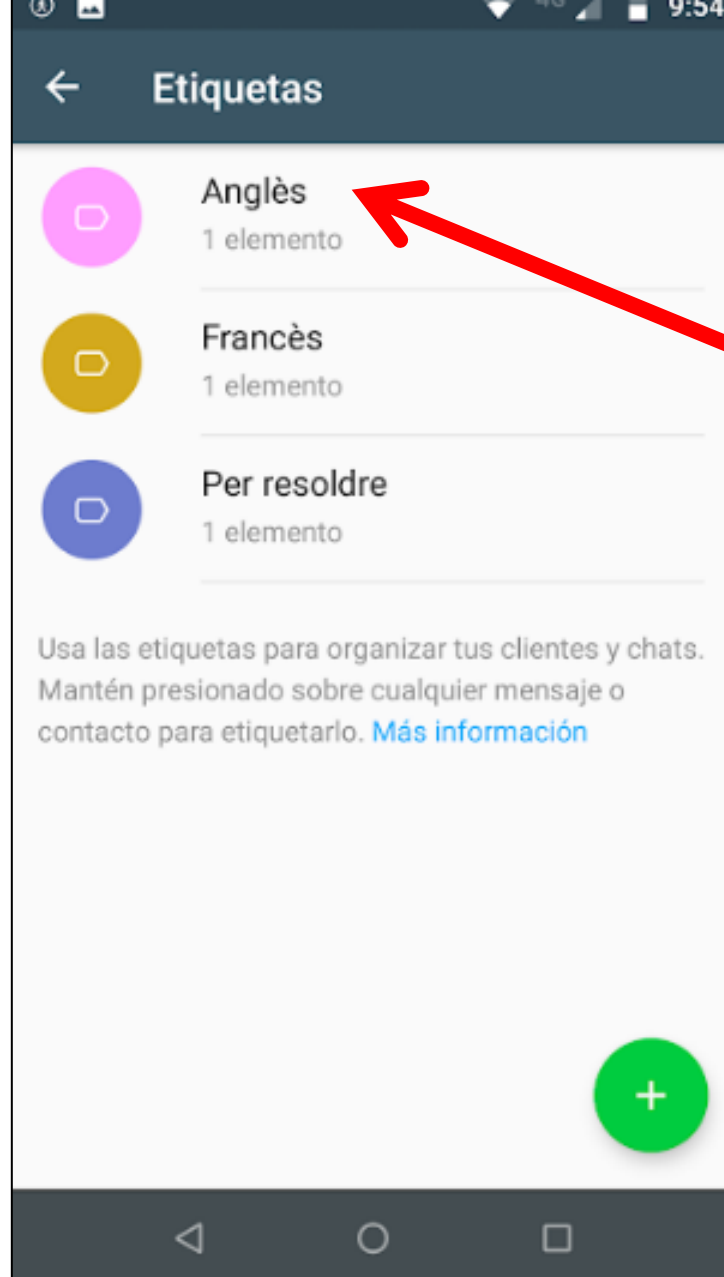


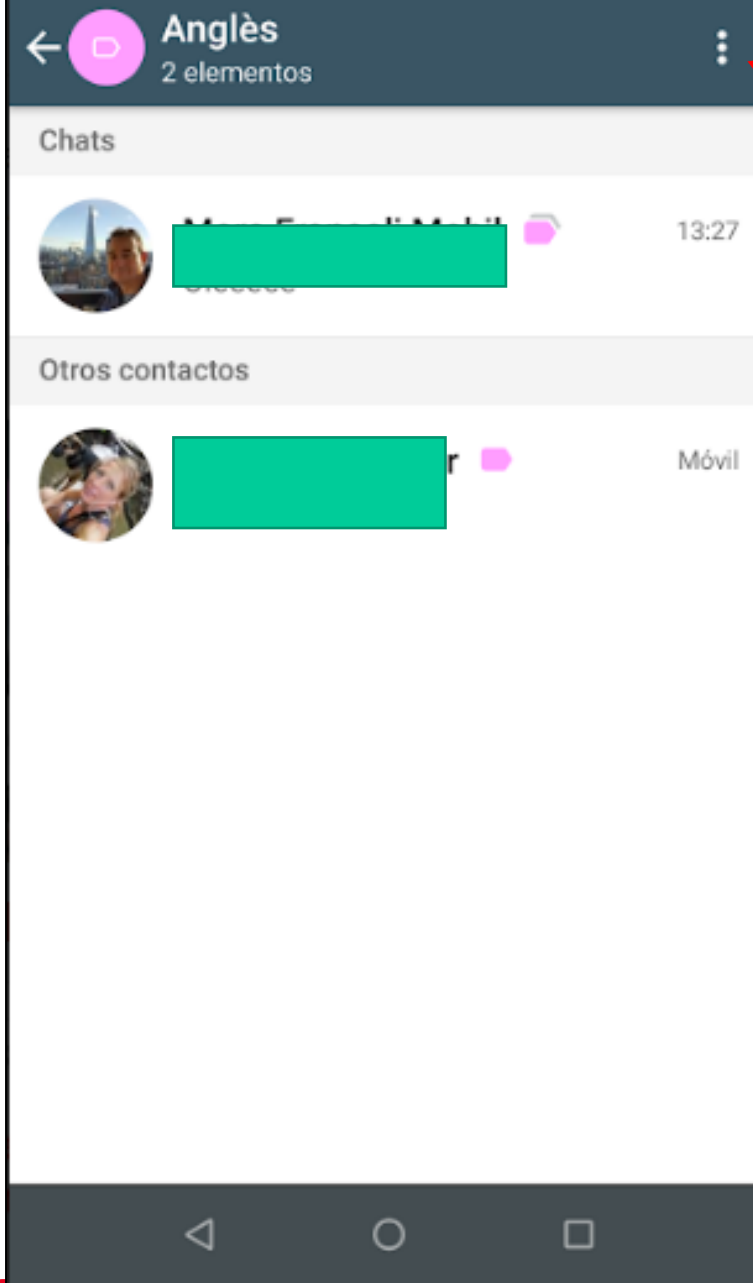


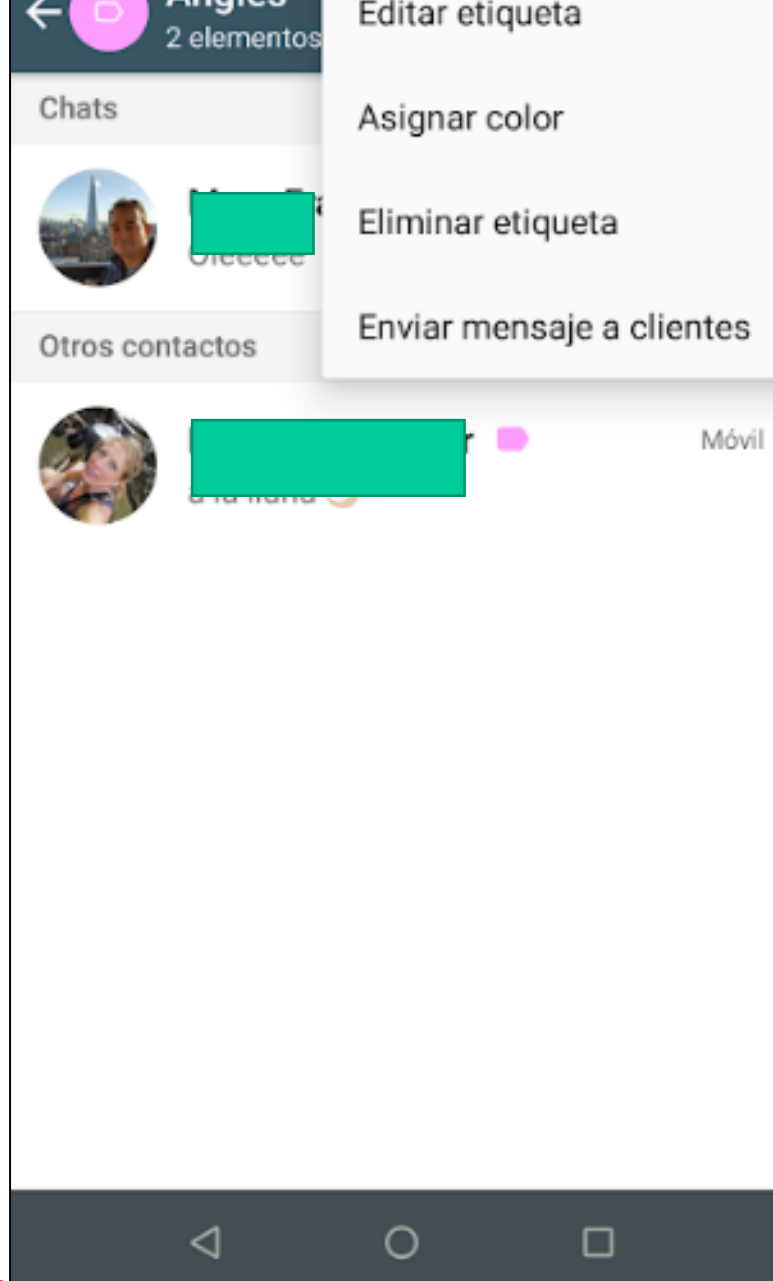
Gestió de contactes

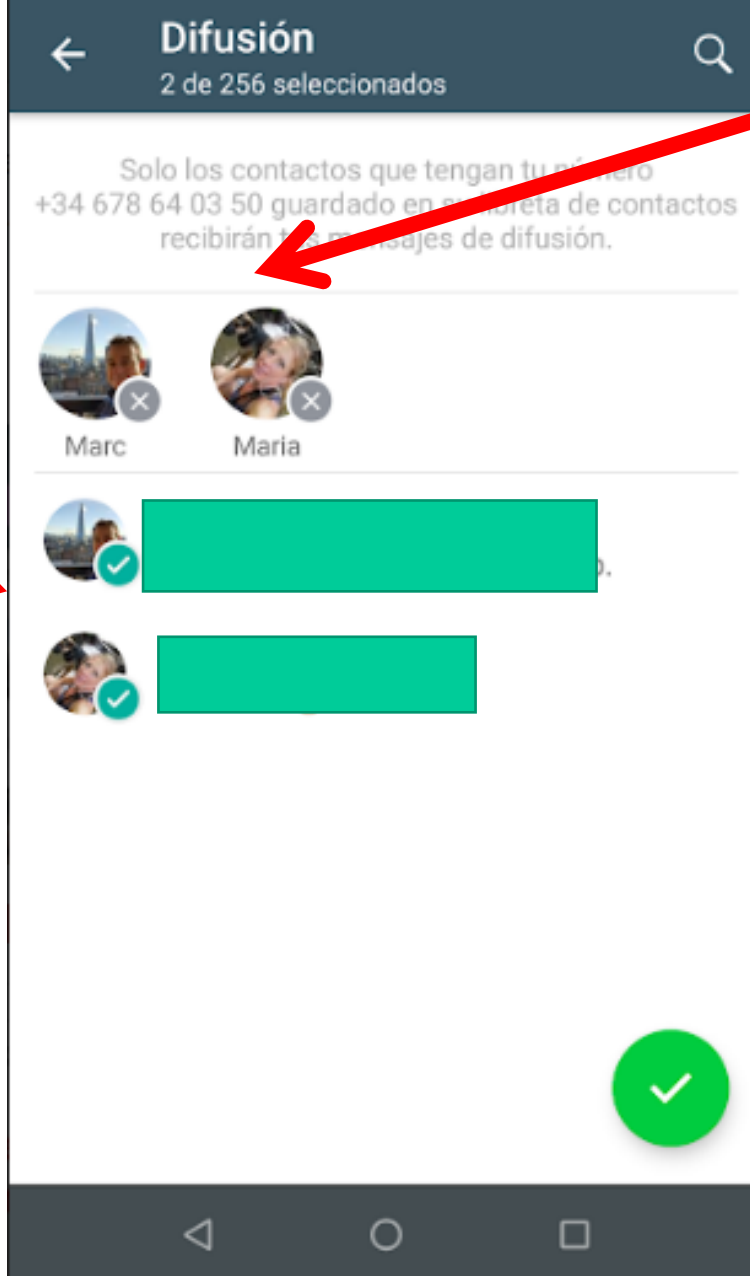
- Com fer una difusió a partir d'una etiqueta?

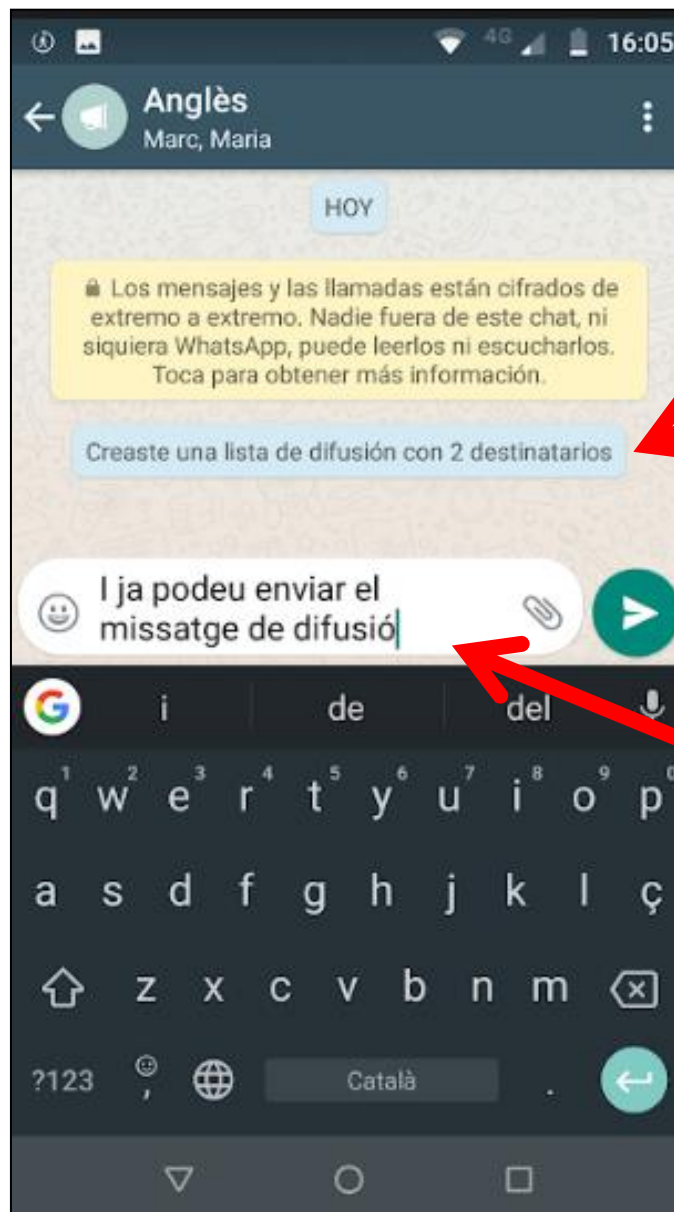








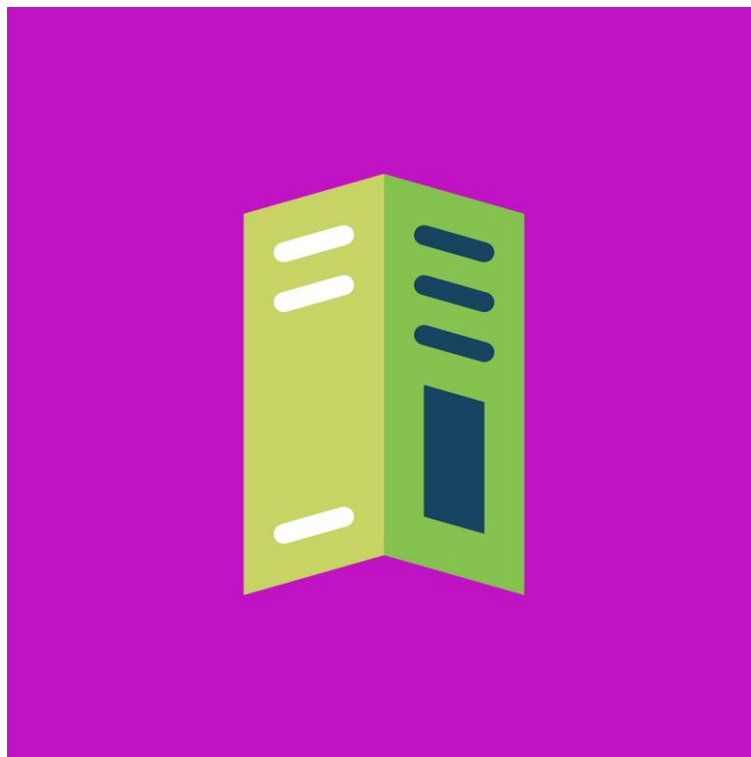




Gestió de contactes

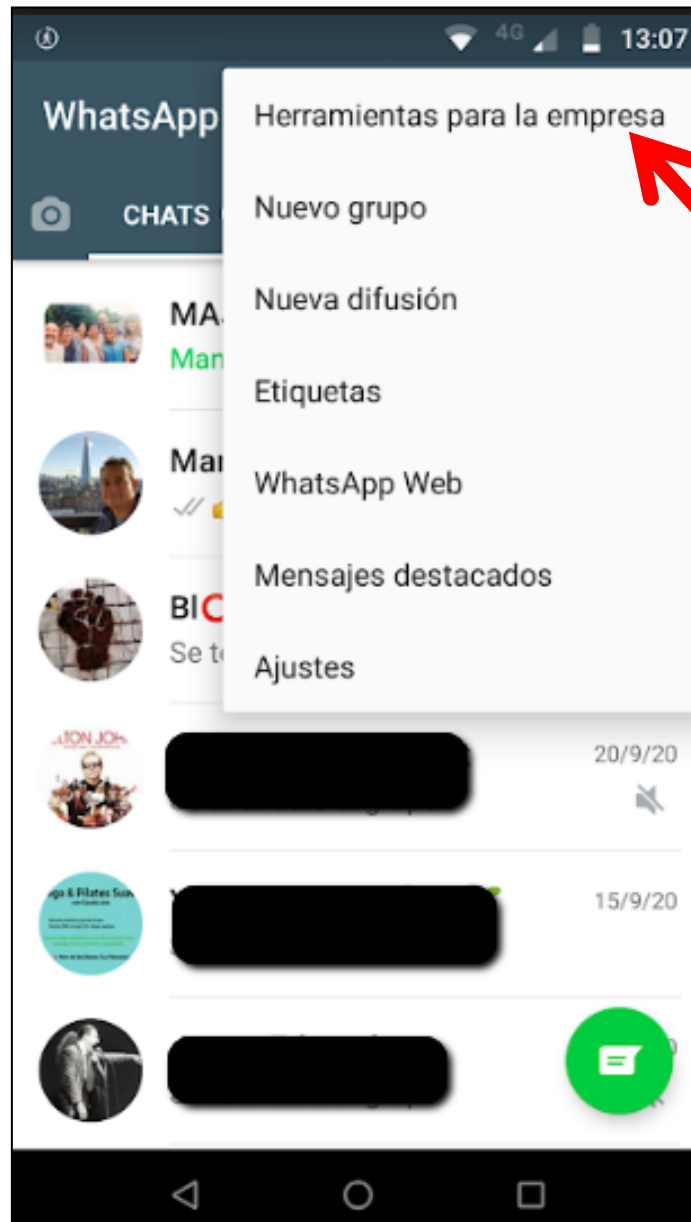
- **Recordeu totes les normes de llistes de difusió:**
 - **Màxim 256 per llista.**
 - **Només ho rebran aquelles persones que et tinguin a la seva llibreta de contactes.**
 - **Alerta que Whatsapp us pot castigar.**

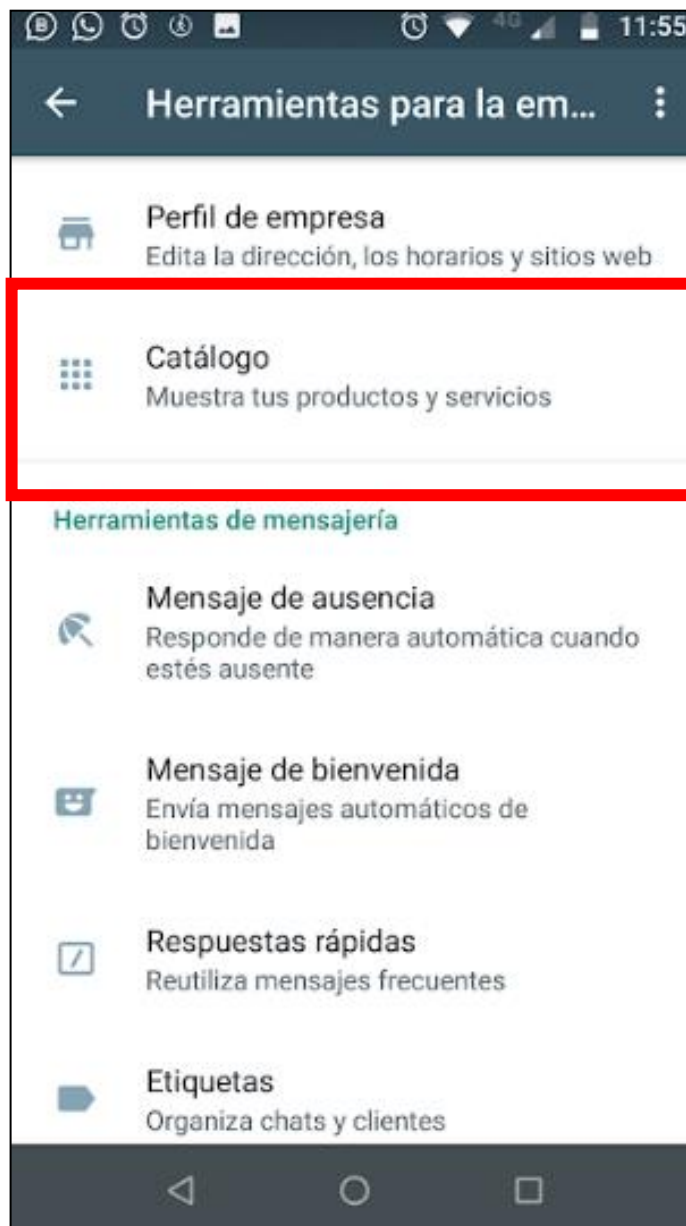
Catàleg



Catàleg

- **A Whatsapp Business podem crear un catàleg per mostrar i compartir els nostres productes i serveis amb la nostra clientela.**
- **Podem pujar fins a 500 productes o serveis al catàleg.**









← Añadir GUARDAR

Añadir imágenes

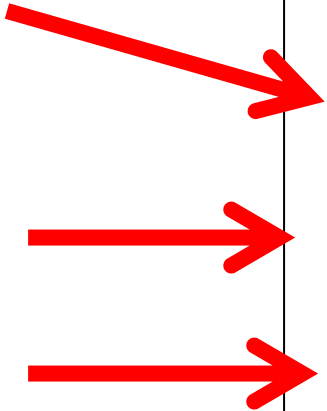
Nombre del artículo

Precio € (opcional)

Descripción

Enlace

Código del artículo



← Añadir GUARDAR



Nombre del artículo
Tassa blava

Precio € (opcional)
15,00

Descripción
És una tassa preciosa i còmoda

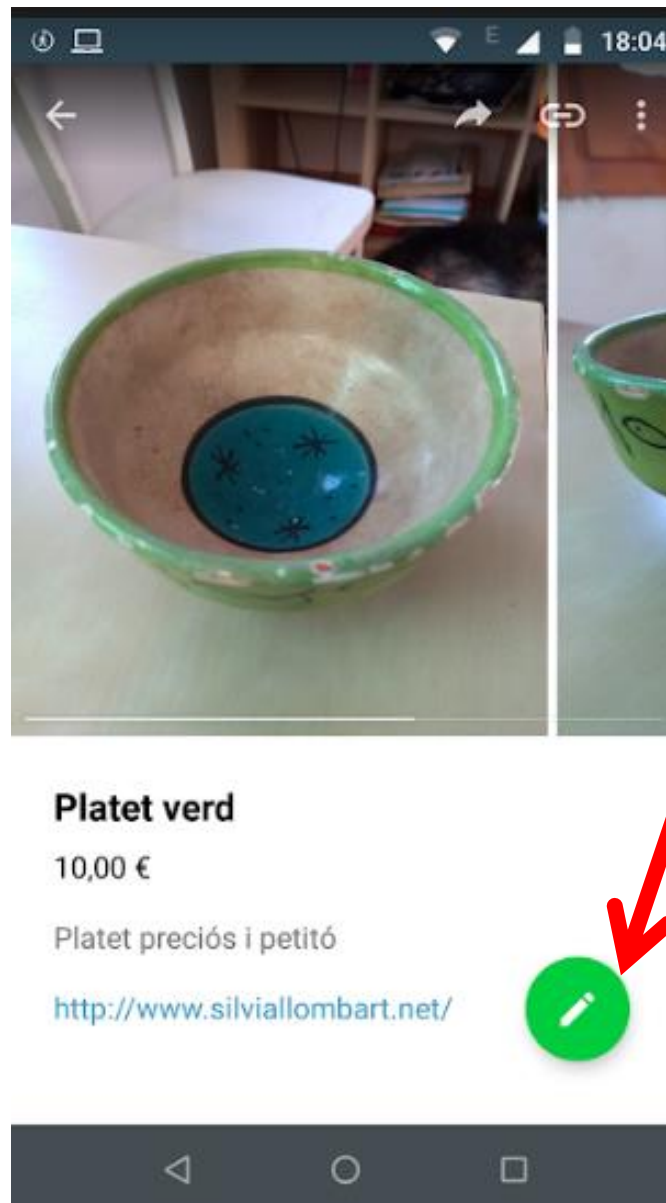
Enlace
<https://www.silviallombart.net>

Código del artículo

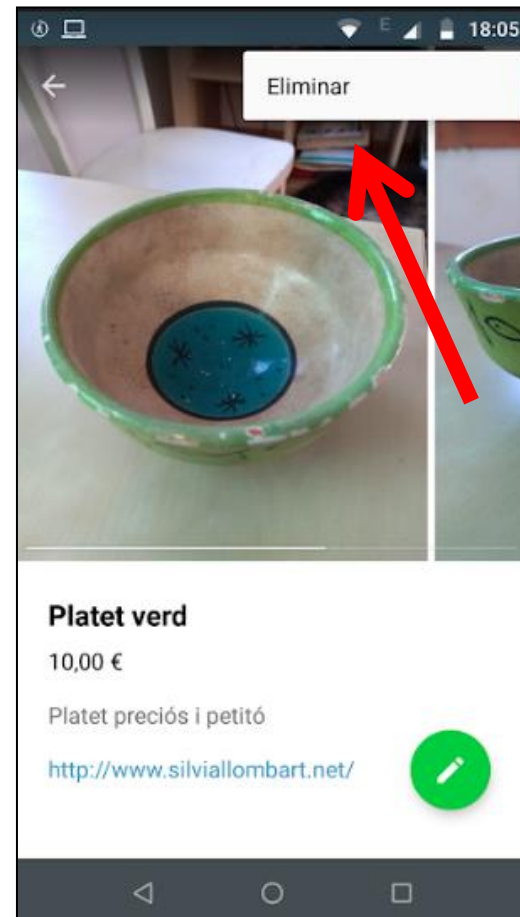
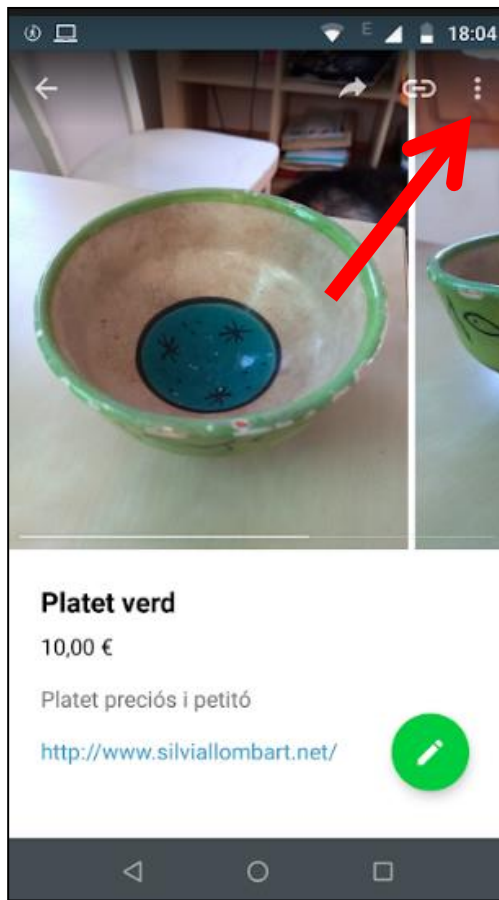
Enllaç pot ser directe a botiga online, compra entrades, etc.

Poden ser productes però també serveis

- **Editar un article del catàleg.**
- **Anem a l'article i...**

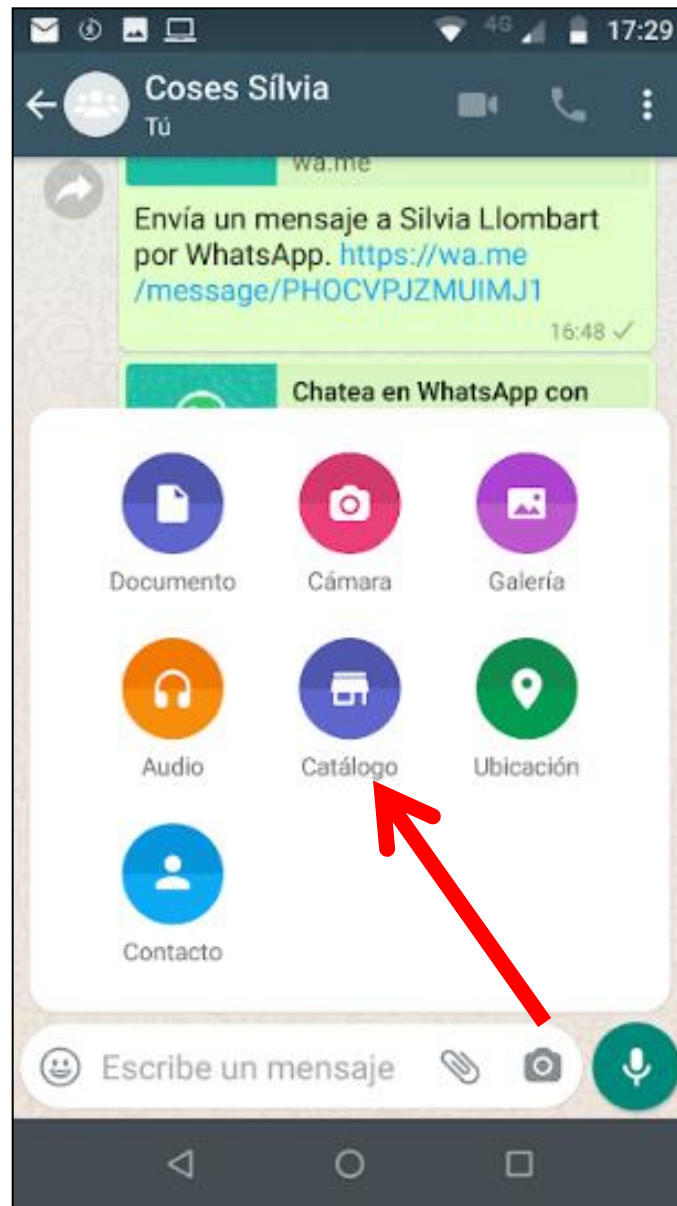


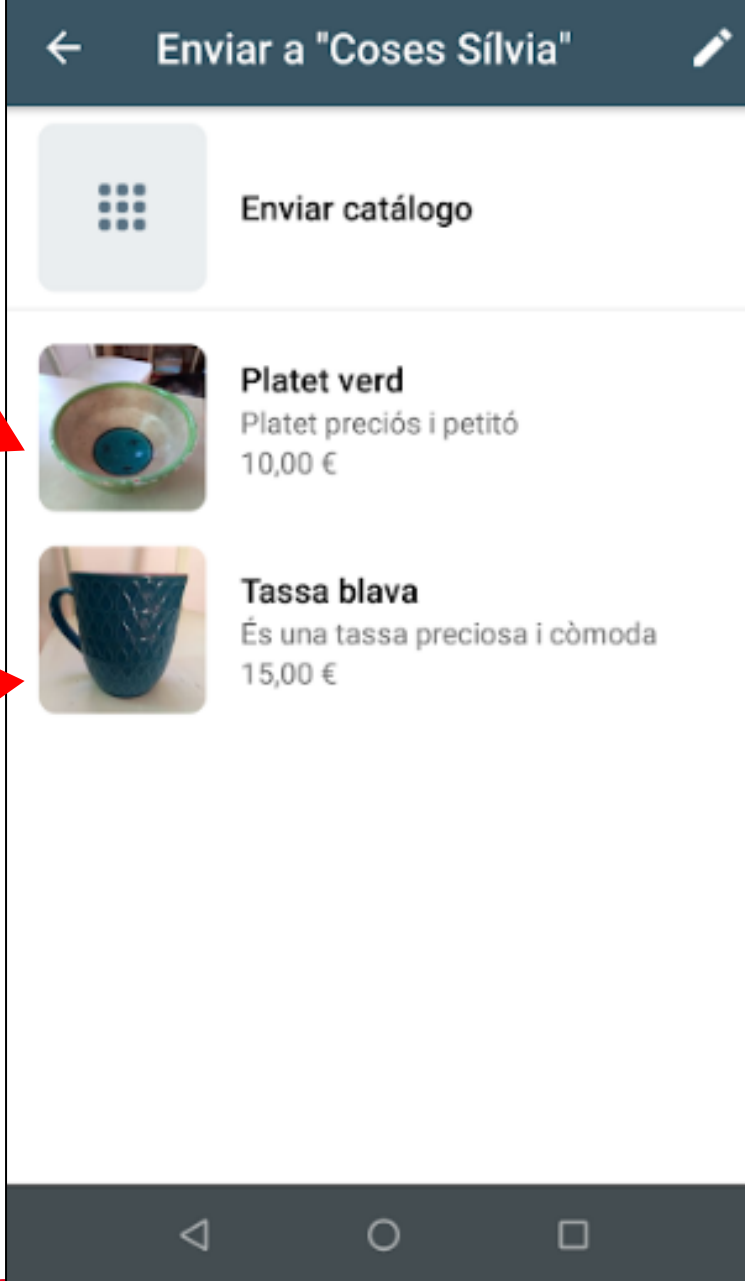
- Eliminar un article del catàleg.
- Anem a l'article i...



Catàleg

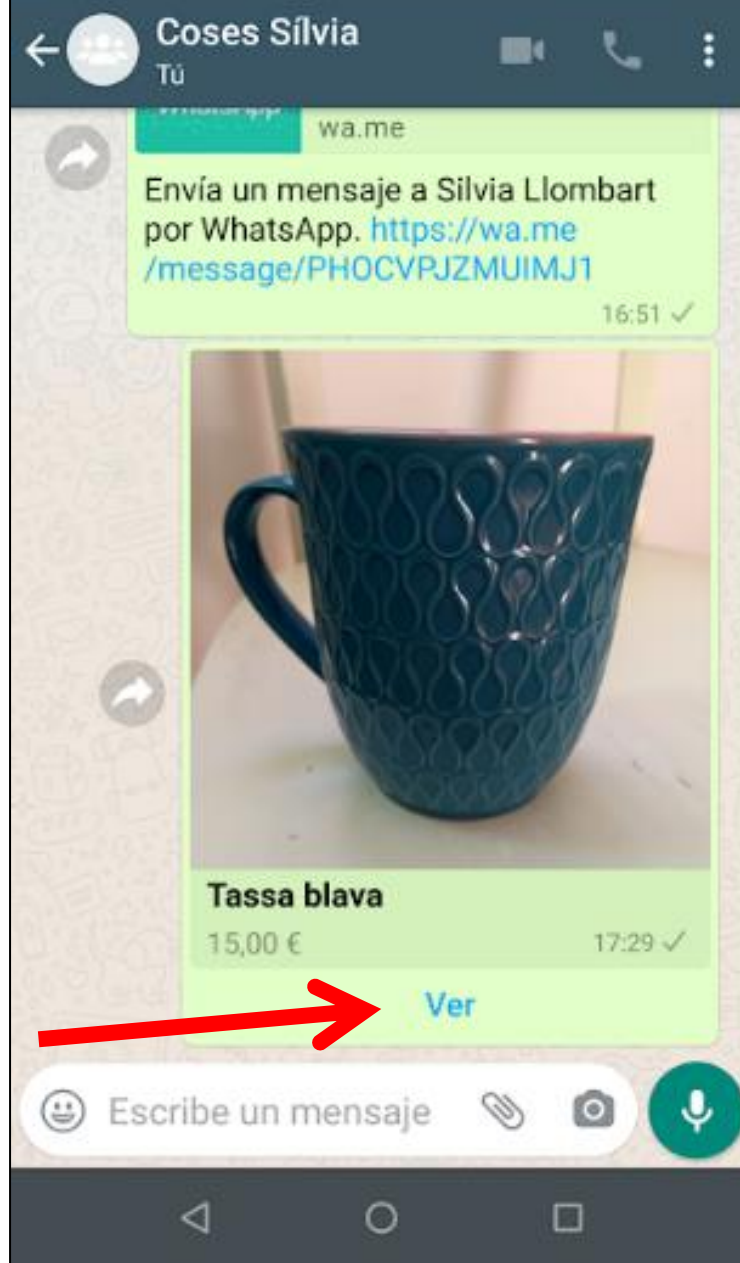
- **Com enviem un producte del catàleg a algú per Whatsapp?**
- **Entrem al xat amb aquella persona.**
- **Clic a adjuntar i surten diverses opcions.**





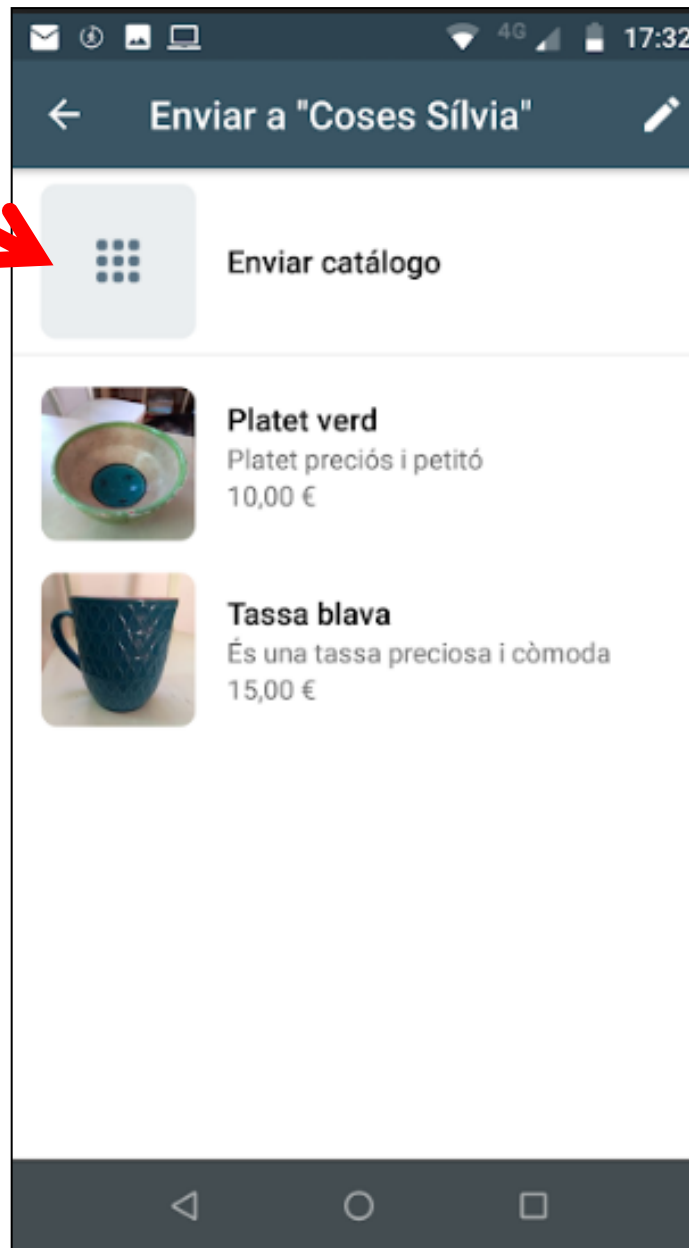
**Triem quin
producte
volem
enviar**

I l'enviem

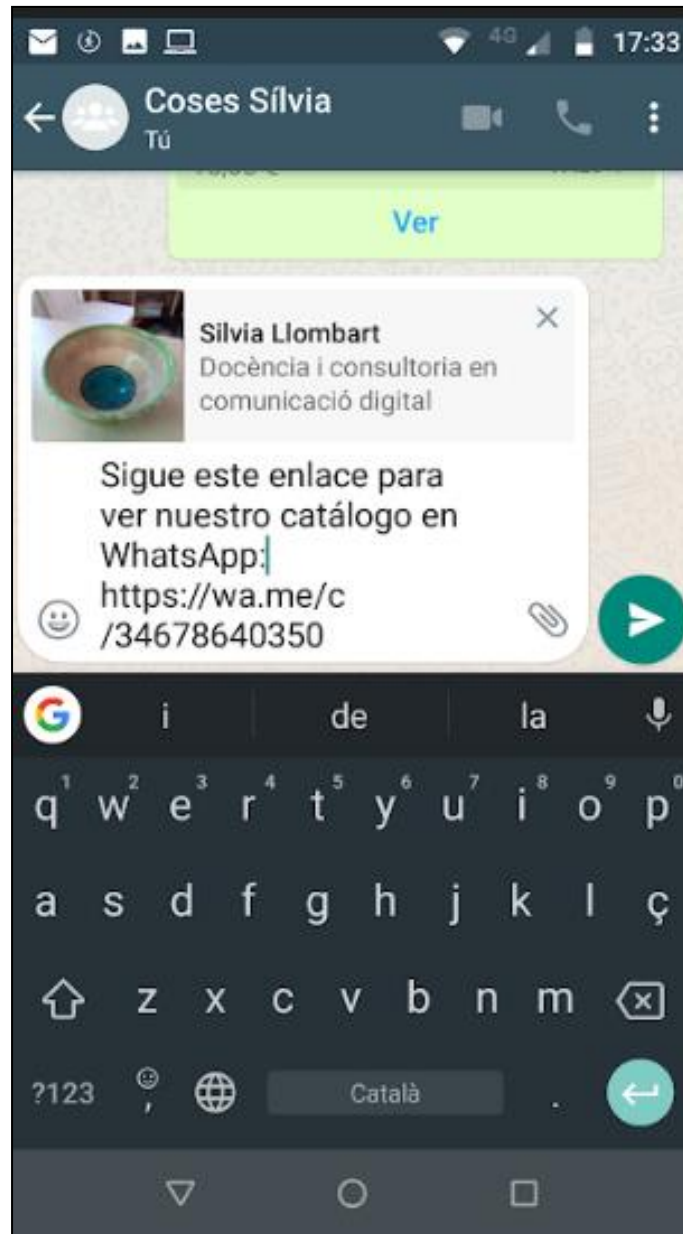


Qui ho rep
ho veu així





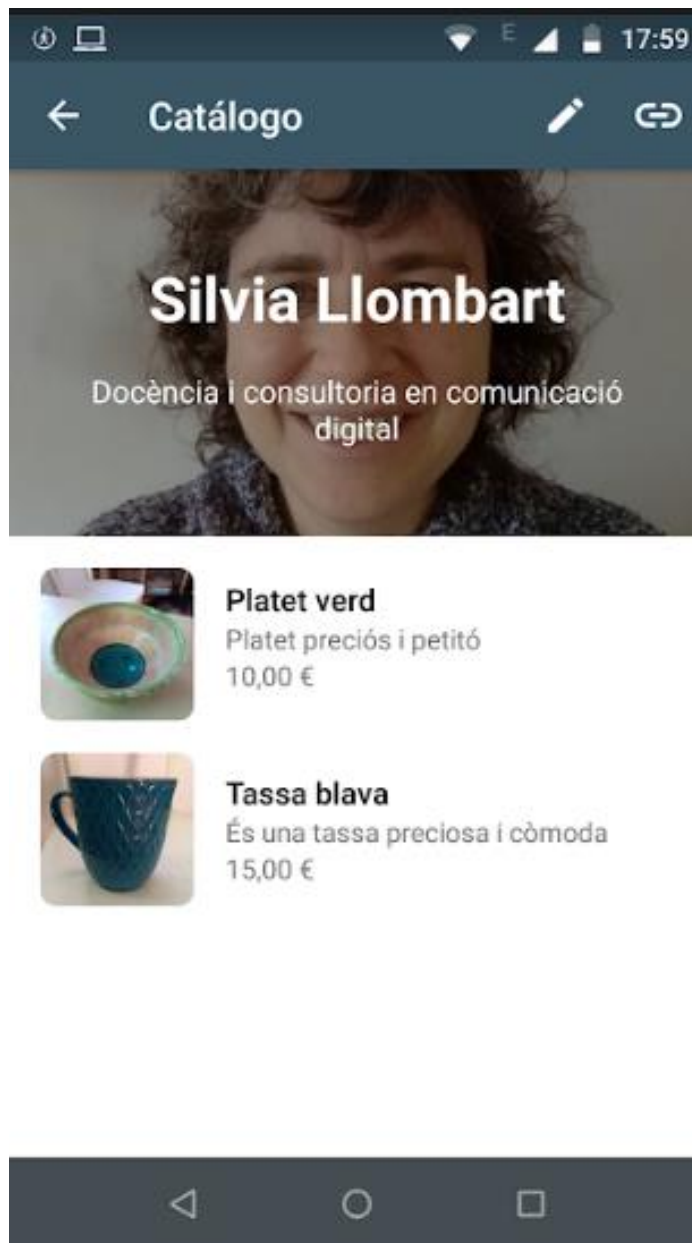
**També
podem
enviar el
catàleg
sencer**



**Podem
editar el
text del
missatge**



Qui ho rep
ho veu així



- **Tothom pot tenir accés al nostre catàleg des del nostre perfil.**
- **El catàleg es mostra directament al perfil quan el creem.**



Catàleg

- **El públic que ho rep pot:**
 - **Fer clic a “veure més” i veure la fitxa sencera.**
 - **Fer clic a l’enllaç i anar directament a la web/botiga online.**
 - **Fer xat directe amb l’empresa per saber-ne més.**
 - **Reenviar el proucte o el catàleg als seus contactes.**

Catàleg

- **L'enllaç de cada producte o el del catàleg sencer es pot compartir també per xarxes socials o altres plataformes.**
- **Això permet ampliar el ventall de públic.**

Catàleg

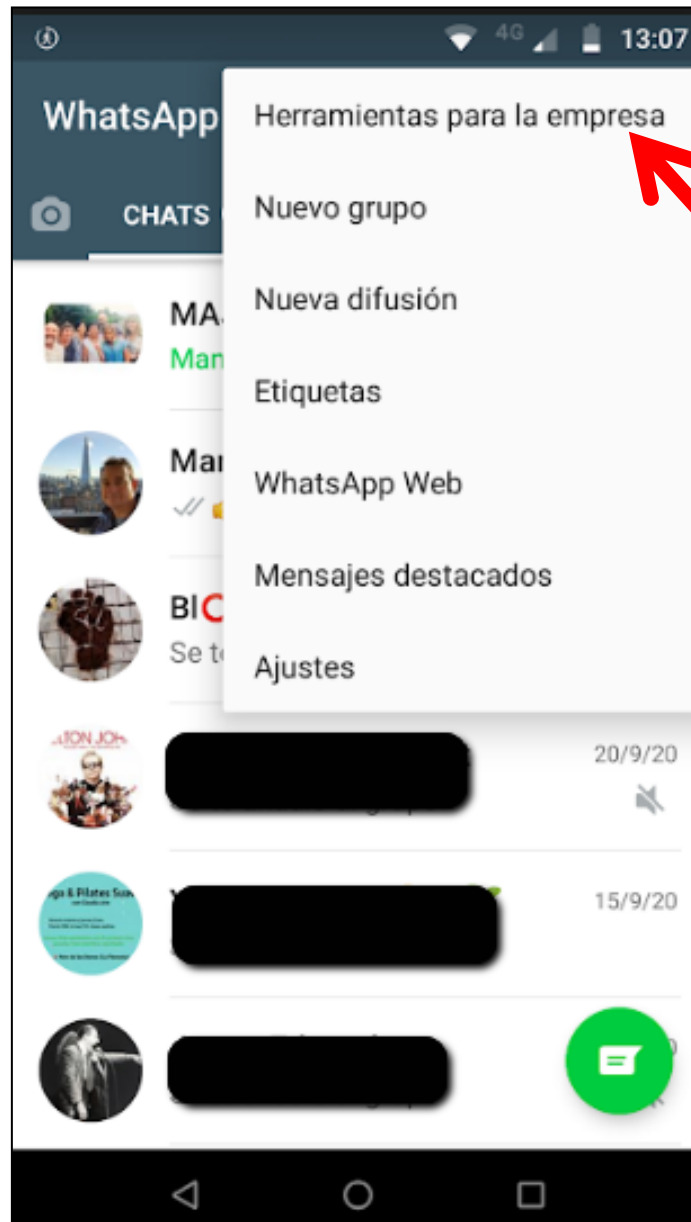
- **D'aquesta manera facilitem molt la compra o contractació de serveis.**
- **Accés a la informació de productes o serveis des de Whatsapp.**
- **Enllaç a web per contractar, comprar entrades, apuntar-se a alguna cosa, etc.**
- **O seguir conversa a Whatsapp.**
- **Màxima efectivitat.**

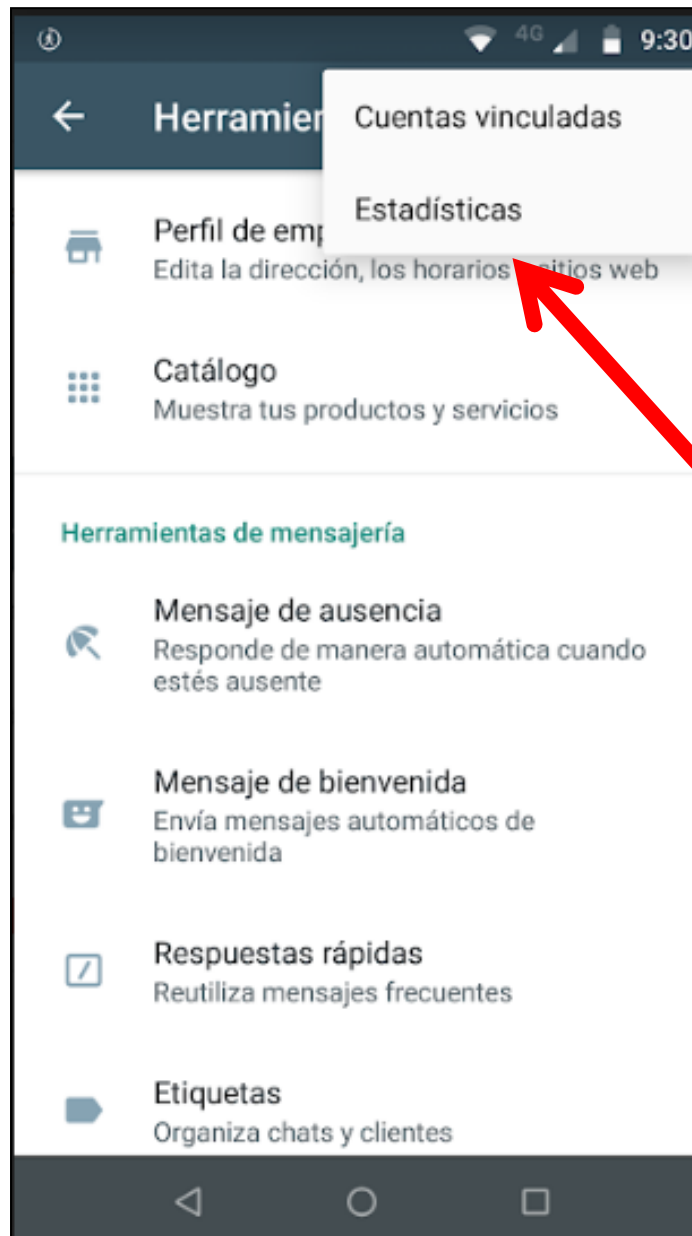
Estadístiques

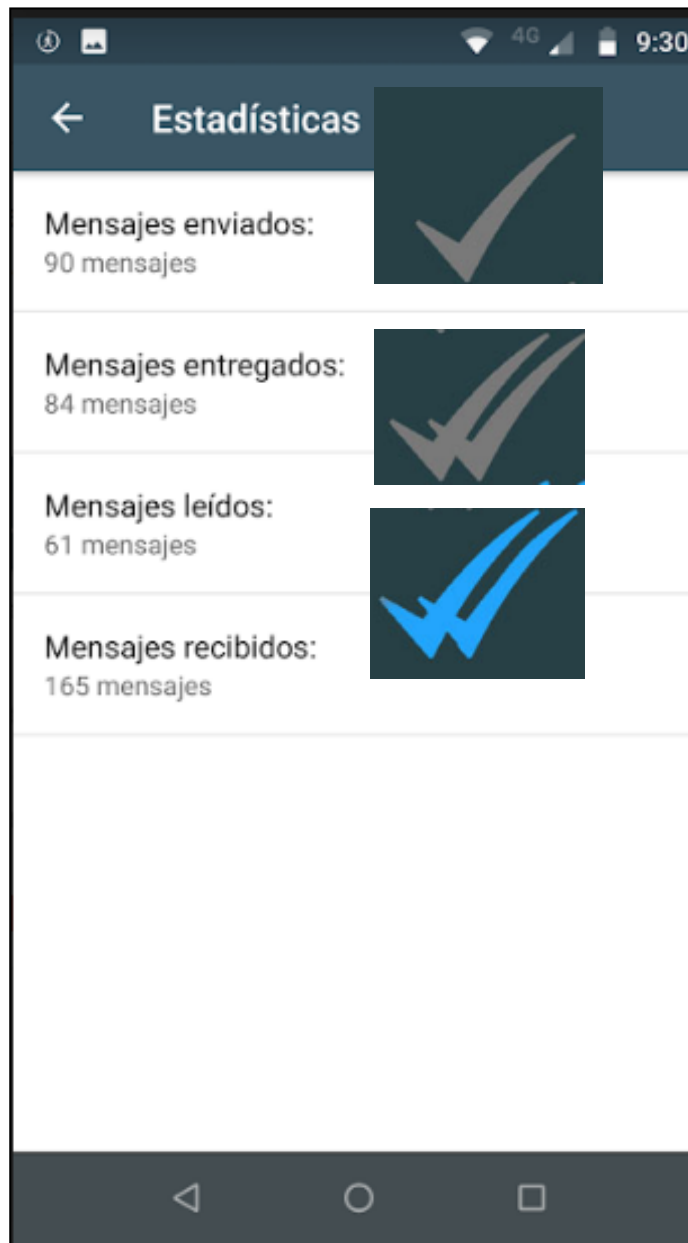


Estadístiques

- **Ens han acostumat a estadístiques fantàstiques en la majoria de plataformes on treballem.**
- **No és el cas.**







Per què els números poden ser tan diferents a les tres primeres categories?

Estadístiques

- I ja està, no hi ha més estadístiques...



Telèfon fix



Telèfon fix

- **Podem fer servir un telèfon fix amb Whatsapp Business. No cal un número de telèfon mòbil.**
- **Com ho podem fer?**

Telèfon fix

- **Baixes Whatsapp Business a un mòbil.**
- **Quan et demana núm. telf. hi poses el fix (amb codi d'àrea)**
- **Mirarà d'enviar-te un SMS, però evidentment no podrà perquè és tel. fix.**
- **Apreta el botó “Trucar”.**

Telèfon fix

- **Esperes un minut i llavors et truca.**
- **Pot ser que fent això et doni error i digui que has de tornar-ho a provar una hora després. Doncs no queda més remei i has d'esperar per repetir el procediment.**
- **Quan finalment truqui, has de tenir paper i boli a mà: et dictarà un codi amb diversos números.**
- **Introdueixes el codi i ja tens el teu Whatsapp Business configurat a una línia de telèfon fixa.**



I ara sí, domineu tot el Whatsapp Business!!!



Teniu preguntes?



Moltes gràcies!

Sílvia Llombart

Correu: sllombart@gmail.com

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

Instagram: [@silviallombart](https://www.instagram.com/silviallombart)

Web: www.silviallombart.net

SERVEI DE DESENVOLUPAMENT EMPRESARIAL (SDE)

Sergi Orobitg - sorobitg@gencat.cat

Laia Sanahuja - lsanahuja@gencat.cat

Lala Boldú - eboldu@gencat.cat

Tel. 935.565.199

sde.icec@gencat.cat

www.sde.cultura.gencat.cat



Generalitat de Catalunya
Departament
de Cultura



Institut Català de les
Empreses
Culturals



Servei de
Desenvolupament
Empresarial