

Fes servir Whatsapp com a eina de màrqueting

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

Objectius de la sessió d'avui

- Dades i context
- Eina de fidelització i atenció al client
- Llistes de difusió
- Passos per fer una campanya de màrqueting
- Limitacions
- Els missatges destacats
- Com fem arxiu a WhatsApp
- Els estats
- Formats: text, imatges, etc.
- 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

- **2.000 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”.**
- **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 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.**



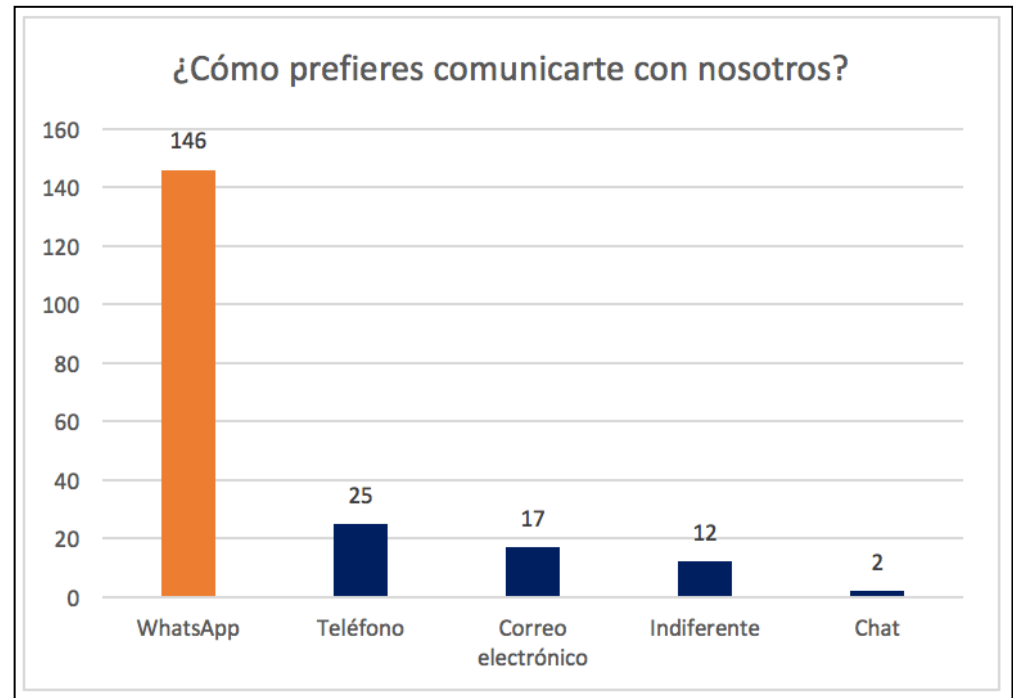
Eina de fidelització i atenció al client

- **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 clientela.



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

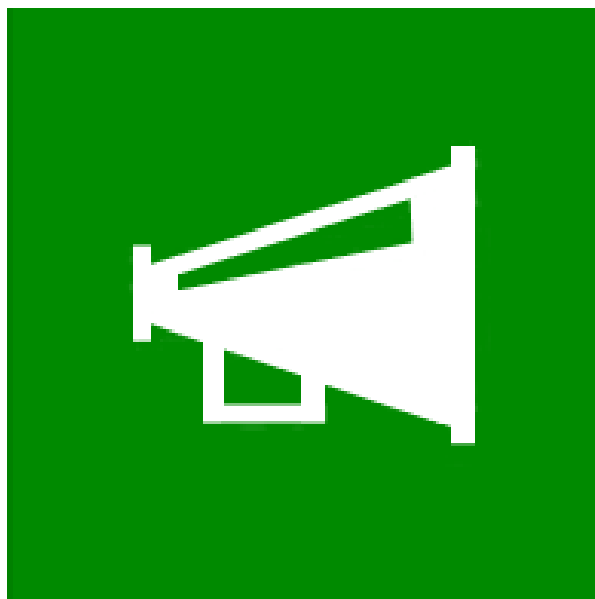
**Atenció al
client**

**Enviament
d'ofertes**

**Enviament de
notícies i
novetats**

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

Llistes de difusió



Llistes de difusió

- Per fer enviaments no individuals, sinó “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

- 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.



Llistes de difusió

- **El noticion:**
- **Només ho rebran si et tenen guardat als seus contactes.**



Llistes de difusió

- **Com aconseguir que ens guardin a la seva agenda?**

Fent que sigui primer el nostre públic qui ens envii un missatge

- **Per enviar un missatge de Whatsapp a algú amb qui no tens comunicació via Whatsapp, abans t'has de guardar el seu número a l'agenda de contactes.**

Llistes de difusió

- Per tant, provoqueu que us enviïn aquest primer missatge.

**Si vols estar al dia dels
nostres tallers, envia un
Whatsapp al xxxxxxxxx
indicant el teu nom +
segment**

- Aquest anunci l'heu de moure per xarxes, web, newsletters, físicament, etc.

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!**



Exemples

Exemples



Teatre-Auditori Sant Cugat està a Teatre-Auditori Sant Cugat. ...

8 d'octubre de 2020 · Sant Cugat del Vallès · 🌐

Estrenem canal de #Whatsapp per poder-te mantenir al dia de les nostres novetats!

Com t'hi pots apuntar? Molt fàcil!

1- Guarda el nostre telèfon a la teva agenda de contactes: 600 996 996

2- Envia'ns un whatsapp amb la paraula ALTA i el teu nom i cognom.

A partir d'aquí podràs rebre els nostres missatges i conèixer totes les nostres novetats!

#comunicació #teatreauditorisantcugat #teatreauditori #santcugat
#teatre #música #dansa #poesia #concerts

<https://www.facebook.com/teatreauditorisantcugat/posts/3521616804543571>

Estrenem
Canal Whatsapp



Exemples

<https://ivc.gva.es/val/es/cena-val/programacio-escena/teatre-principal-castello/vols-participar-de-la-nostre-llista-de-difusio-per-whatsapp>



**VOLS PARTICIPAR DE LA
NOSTRA LLISTA DE DIFUSIÓ
PER WHATSAPP?**

Envia'ns un Whatsapp al 649 68 87 17 per a entrar en la nostra llista de difusió i assabenta't de tota la nostra programació.

*Pots donar-te de baixa indicant-ho en un Whatsapp al mateix número quan vulgues



Exemples



- Col·leccions en línia
- Publicacions
- Programa educatiu
- Reserves d'entrades als espais
- Reserves d'activitats

Carta històrica de Barcelona

Relats urbans. Curs 2021-22

PROGRAMA EDUCATIU

Subscriu-te!

LLEGIM LA CIUTAT CASALS D'ESTIU DEL MUHBA 2021

Visites, itineraris i tallers escolars

AGENDA

jun 2021

1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30

Cercador

PRÒXIMAMENT

15.04.2021 - 15.07.2021
MIRALLES. A quarts de quatre...
Exposició temporal

28.05.2021 - 01.09.2021
Barcelona, port mediterrani entre oceans. El testimoni del vaixell Barceloneta I
Exposició temporal

15.08.2021 - 15.05.2022
Relats urbans. Teoria i pràctica de l'itinerari històric
Curs

Programa d'Activitats

<https://ajuntament.barcelona.cat/museuhistoria/ca>

Comparteix

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

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

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



1a xerrada: "Aprèn a donar-li una volta a les verdures!"
OHJ08 - Dimecres 17 de gener, de 17.30 a 19.30 h

2a xerrada: "Elabora plats originals amb les restes de menjar"
OHJ09 - Dimecres 14 de març, de 17.30 a 19.30 h

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

VIATGETECA
Préstec de llibres, guies de viatge i material audiovisual (fons ampliat). Tramitació de carnets internacionals (Alberguista, Jove, Estudiant i Professional) i nous carnets!

Ens trobaràs al teu institut per resoldre els teus dubtes i per apuntar-te a les activitats!

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

(*) 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
PUJ14 - Dissabte 3 de febrer, d'11 a 14 h
Preu: 16 € - max.3 membres

Taller de directes 1

Exemples

<https://editorialcepe.es/nuevo-numero-whatsapp-717-77-95-95/>

Nuevo número WhatsApp 717 77 95 95 de Editorial CEPE

Nuestro **nuevo** número de WhatsApp es el **717 77 95 95**.

En él nos puede solicitar que le enviemos fotos de páginas interiores de libros, realizarnos pedidos, hacernos sugerencias, llamarnos por teléfono o hacer una llamada de WhatsApp ... o simplemente ponerse en contacto con nosotros.



WhatsApp CEPE 717779595

El sitio web www.editorialcepe.es utiliza cookies propias y de terceros para recopilar información que ayuda a optimizar su visita a su ... utilizarán las cookies para recoger información de carácter personal. Usted puede permitir su uso o rechazarlo, también puede camb ... idad ▾



Hola, ¿en qué podemos ayudarte?

Exemples

SONOGRAFIC.

Si usted desea más información complete el siguiente formulario.

Su nombre *

Sus apellidos *

Su email *

Teléfono

Email *

Su mensaje *

INFORMACIÓN DE CONTACTO:

C/ Donoso Cortés, 17
41720 - Los Palacios y Villafranca
(Sevilla - Andalucía - España)

Teléfonos:

954 04 75 02
954 04 75 94
(+34) 651 180 169 (*no WhatsApp*)
(+34) 651 151 635 (*no WhatsApp*)

E-mail:

sonografic@sonografic.com

CONTRATACIÓN ARTÍSTICA:

departamentoartistico@sonografic.com

PRODUCCIÓN MUSICAL:

produccionmusical@sonografic.com

Horario:

L-V / 9:00 h a 14:00 h. - 17:00 a 20:00 h.

Exemples

<https://www.babidibulibros.com/contacto/>

BABIDI BÚ La editorial ▾ ¿Cómo trabajamos? ▾ Canal BABIDI-BÚ ▾ Catálogo Autores Blog ▾ Actualidad ▾ Contacto 🔍 🛒 Publica co

Dirección
Calle Fernández de Ribera, 32
Edificio Scorpio - 2ºD
41005 Sevilla - España
[VER MAPA](#)

Email
info@babidibulibros.com

Teléfonos
954 824 041
653 754 771
📞 WhatsApp

Protecció de dades



Protecció de dades

- Estem posant a la gent en una llista
- Com complir amb la llei de protecció de dades?
- De la següent manera:



Protecció de dades

- **Tothom que ens envii missatge i per tant entri a la llista...**
- **Li hem d'enviar el missatge de llei de protecció de dades.**
- **Veiem-lo**

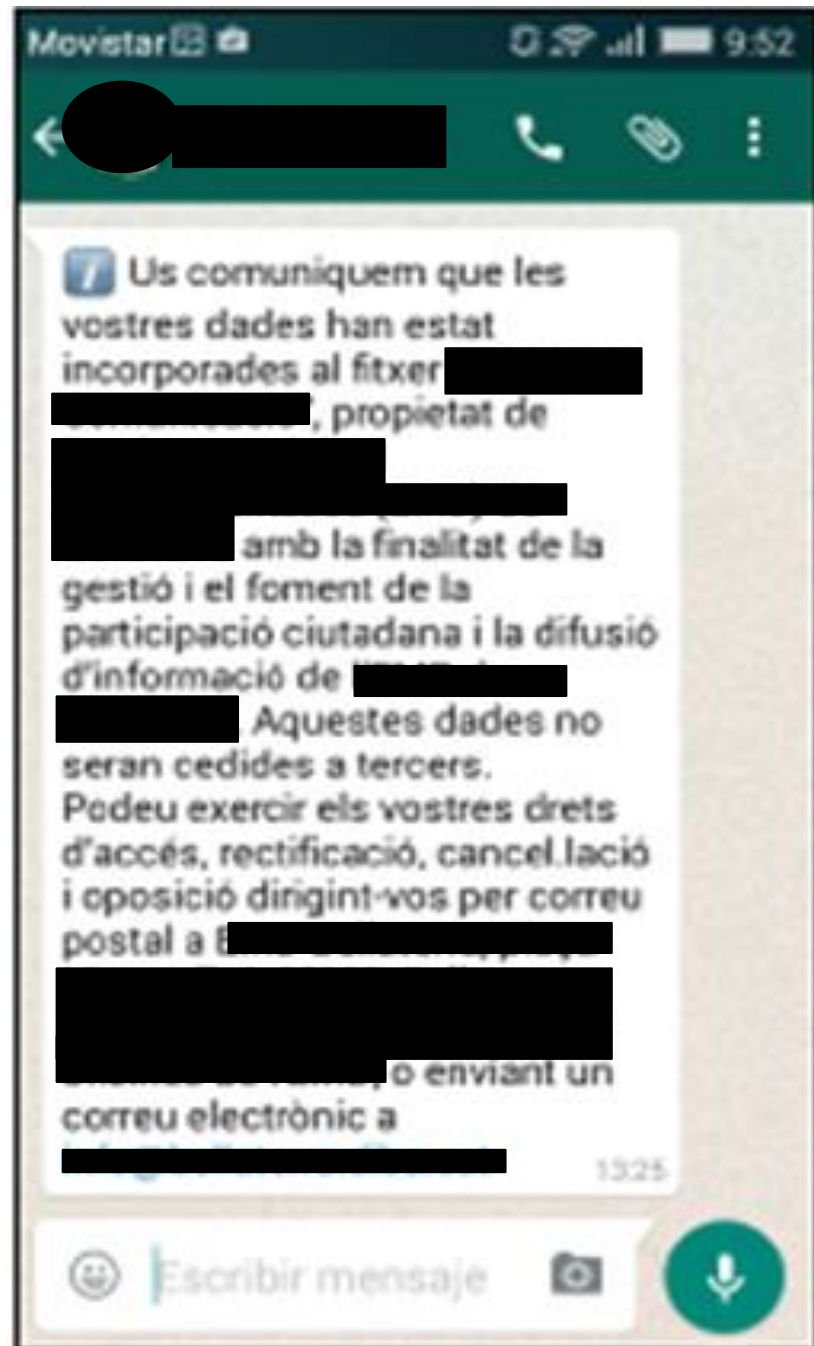


Protecció de dades del canal oficial de Whatsapp de l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat

El teu número de telèfon serà utilitzat únicament i en exclusiva, per remetre informació rellevant per part de l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat. El Responsable de Tractament és l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat. Les vostres dades no seran cedides a tercers ni utilitzades per altra finalitat. Per a més informació podeu consultar la política de privacitat del web www.santfeliu.cat

Podeu donar-vos de baixa en qualsevol moment comunicant-nos-ho per whatsapp amb la paraula BAIXA, moment en què eliminarem el vostre contacte i podreu esborrar el telèfon de l'agenda.

Així mateix s'informa de la possibilitat d'exercir els vostres drets d'accés, rectificació, supressió i la resta de drets mitjançant la remissió d'un escrit dirigit a la Delegada de Protecció de Dades mitjançant el registre electrònic www.santfeliu.cat/seuelectronica o bé, si no es pot disposar d'identificació i signatura electrònica, mitjançant un correu a l'adreça dpd@santfeliu.cat. Les dades personals proporcionades es conservaran durant el temps necessari per complir amb aquesta finalitat.



Protecció de dades

- És un missatge dur.
- **Penseu amb empatia: envieu abans un avís que el rebran.**



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

- **Definir el missatge.**
- **Què vols comunicar, quin és el teu objectiu.**
- **Clar i curt (tot i no limitació d'espai). Han de captar el missatge abans de decidir deixar de llegir.**
- **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.).**



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...**



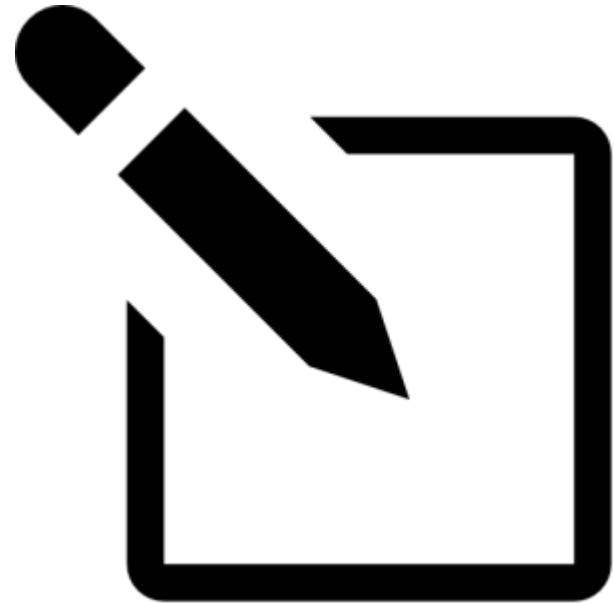
Passes per fer campanya Whatsapp

- **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.** Igual que a la resta de xarxes socials.
- **Sigui qui sigui que faci les campanyes o contesti els Whatsapp dins l'empresa → mateix to, llenguatge, etc.**
- **Coherència: imatge de marca.**



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 de Whatsapp en més d'un dispositiu?**



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

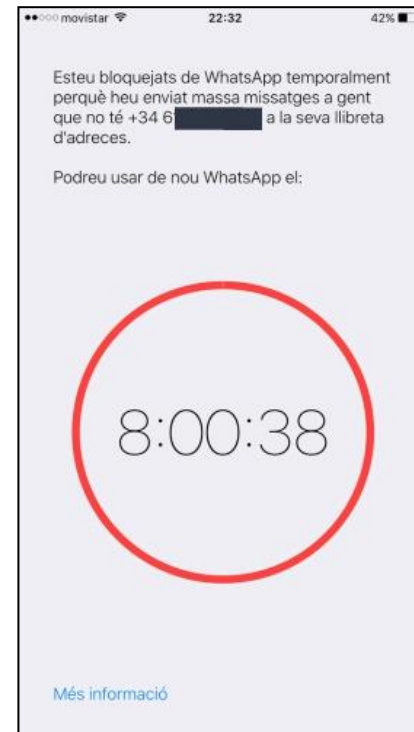
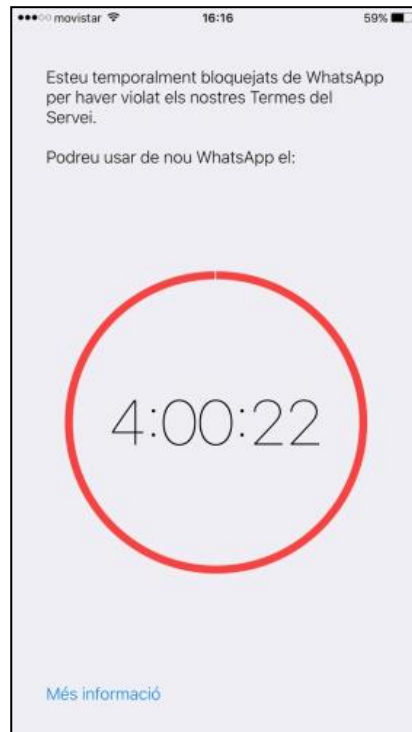
- **En les seves FAQ's també assenyalen:**

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.

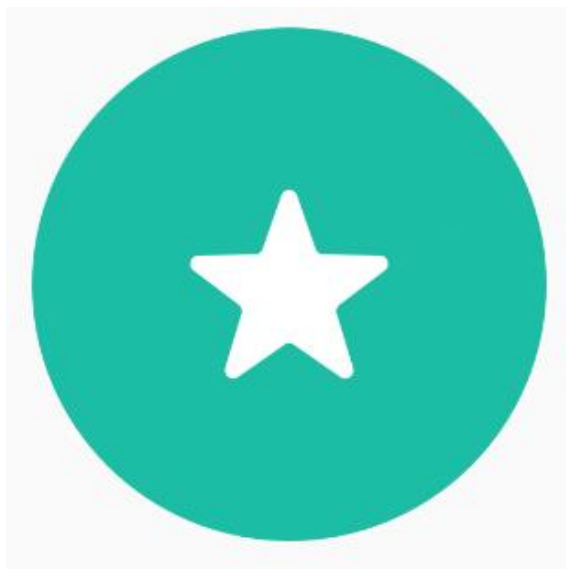
- **Però en cap moment diuen quina és la quantitat permesa.**

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.**

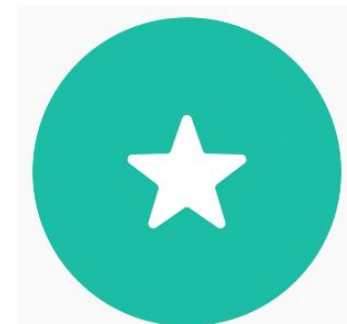


Missatges destacats



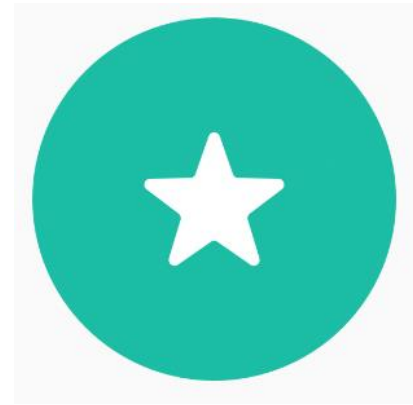
Missatges destacats

- Què és?
- **Possibilitat de guardar qualsevol missatge per trobar-lo fàcilment quan vulguis.**
- **Per a què em serveixen?**
- **1. Per assenyalar aquelles tasques per fer, coses que he de recuperar més tard, etc.**
- **2. Per guardar aquells missatges que he d'enviar repetidament.**

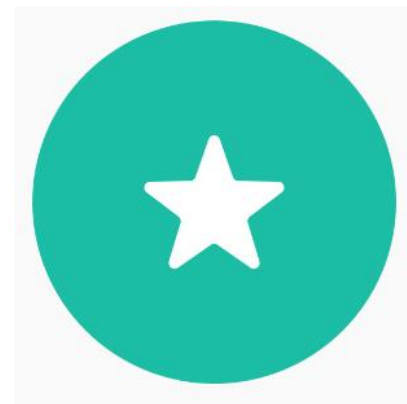


Missatges destacats

- Com destacar un missatge?
- Anem a un xat qualsevol.
- Triem un missatge que volem destacar.
- El mantenim pressionat.

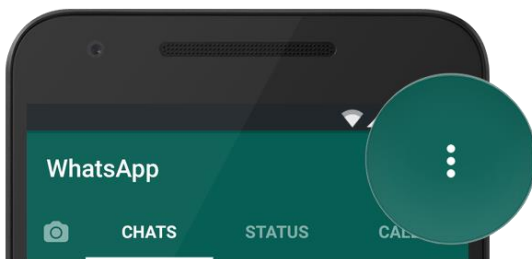


Missatges destacats



- Com trobar els missatges destacats?
- Per trobar els d'un xat o grup concret: fer clic al nom i fer clic a “Mensajes destacados”
- Per veure tots els missatges destacats que tenim:

Android

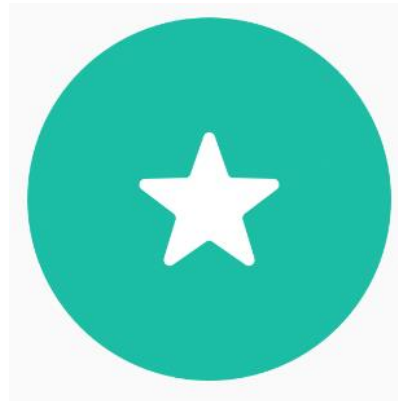


Iphone

Configuración de WhatsApp > Mensajes destacados.

Missatges destacats

- Com deixar de destacar un missatge?
- O des del xat o des de missatges destacats.
- El seleccionem.
- Fem clic a l'estrella tatxada que surt al menú superior.



Com fem arxiu a Whatsapp



Arxiu

- Per què hem de pensar-hi?
- Converses concretes.
- Còpia de seguretat de tot..



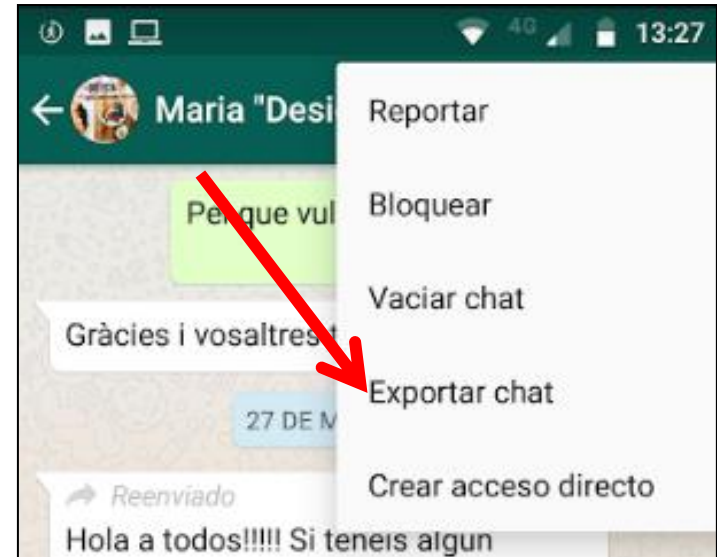
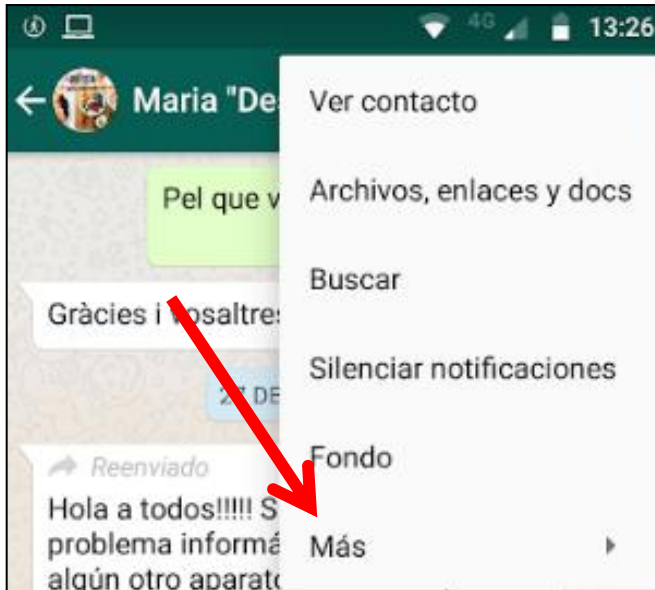
Arxiu

- **Tenim dues possibilitats per guardar:**
- **1. Guardar un xat concret**
- **2. Còpia de seguretat de tot el meu Whatsapp.**



Arxiu

- 1. Guardar un xat concret: Android



Arxiu

- **1. Guardar un xat concret: Iphone**
- **Ves al xat.**
- **Toca el nom del contacte quan siguis dins el xat.**
- **Seleccionar “Més”**
- **I seleccionar “Exportar xat”.**



Arxiu

- **2. Còpia de seguretat de tot el meu Whatsapp.**
- **Android:**
- **Tres punts menú → Configuració/Ajustes → Xats → Còpia de seguretat**
- **Iphone:**
- **Configuración → Chats → Copia de seguridad → Realizar copia de seguridad ahora.**

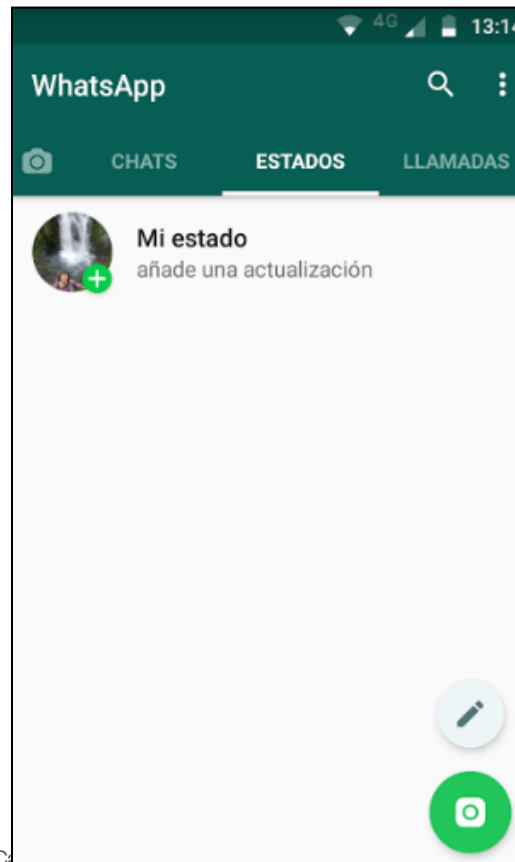


Estats



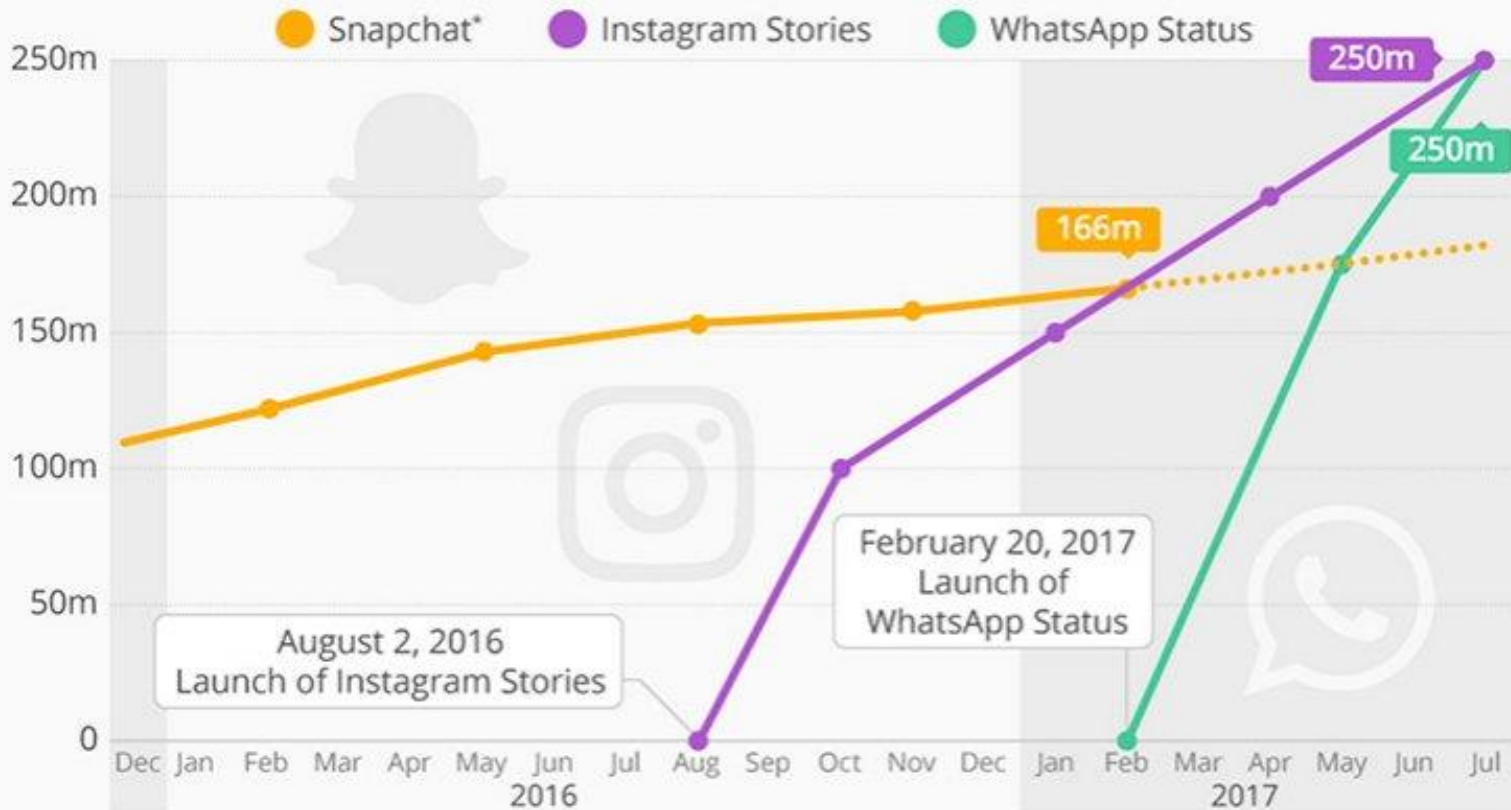
Estats

- **Estats 24 hores: estan agafant una força enorme**



Attack of the Clones

Worldwide daily active users of Instagram Stories, WhatsApp Status and Snapchat

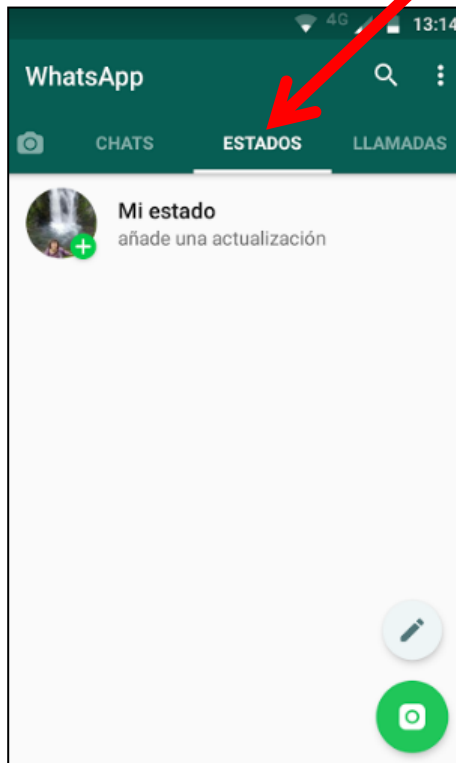


* Snapchat's user numbers represent quarterly averages; results for Q2 2017 have yet to be disclosed
 Source: Company filings and announcements

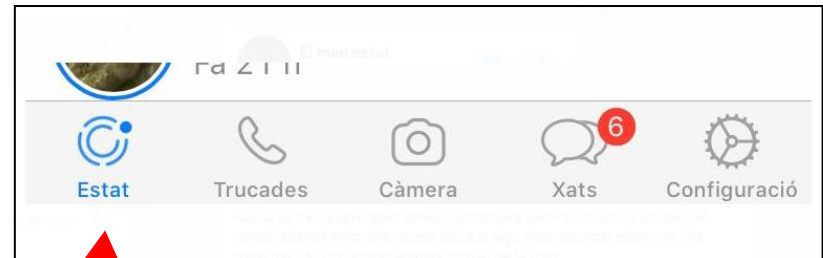


Estats

- On els trobem?
- Android:

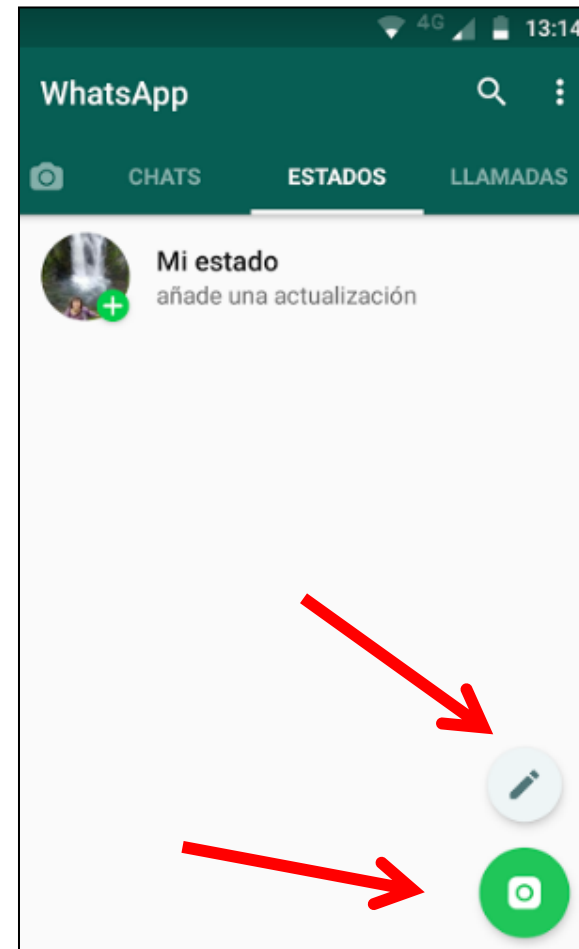


- Iphone: a baix a l'esquerra



Estats

- **Abans de res: no canviem la nostra imatge de perfil, és una cosa diferent. Res a veure.**
- **Com es fa un estat?**



Estats

- Queden exposats 24 hores.
- Després desapareixen.

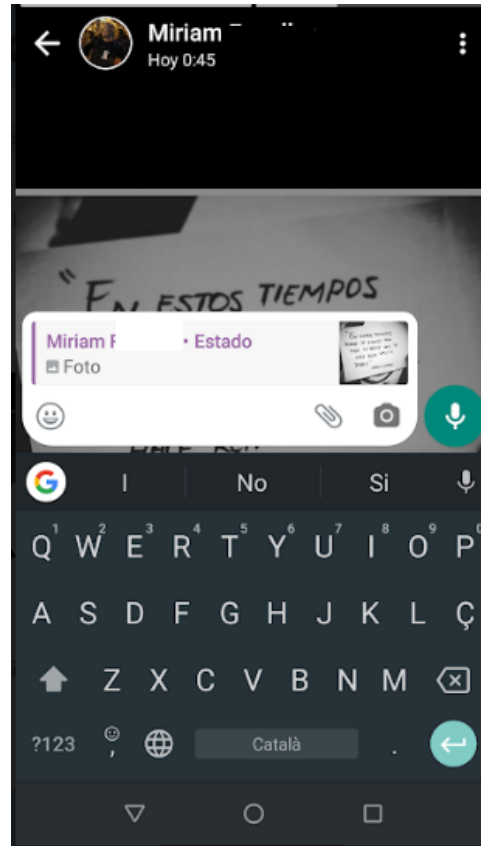


Estats

- **Què hi podem posar.**
- **El que vulguem.**
- **Novetats, promocions, anècdotes, etc.**
- **Fresc. Estil Instagram. Fan molta feina de recordatori de marca.**

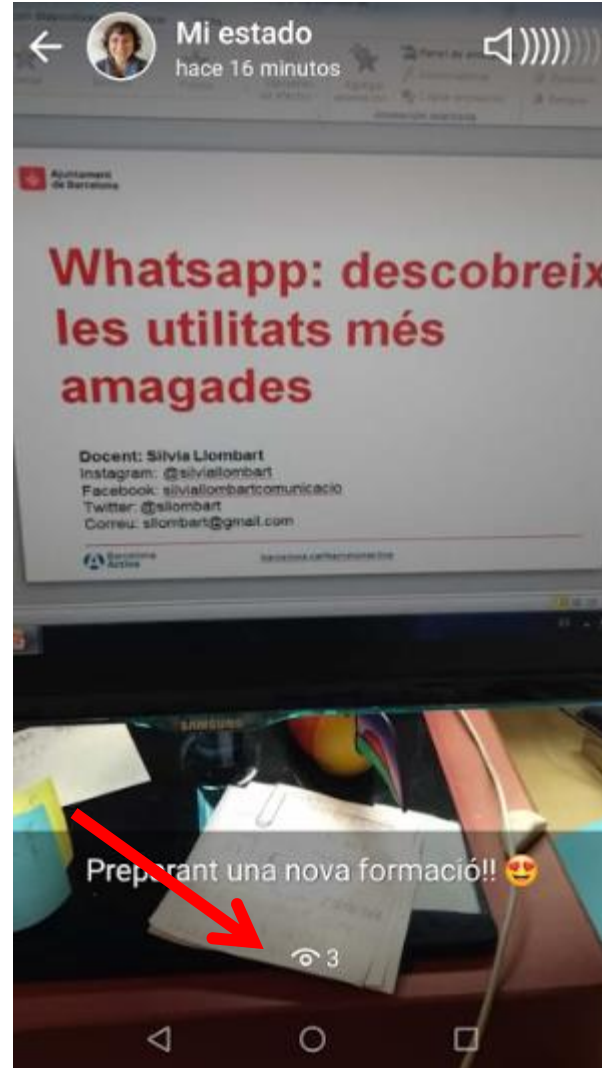
Estats

- La gent pot contestar els estats.



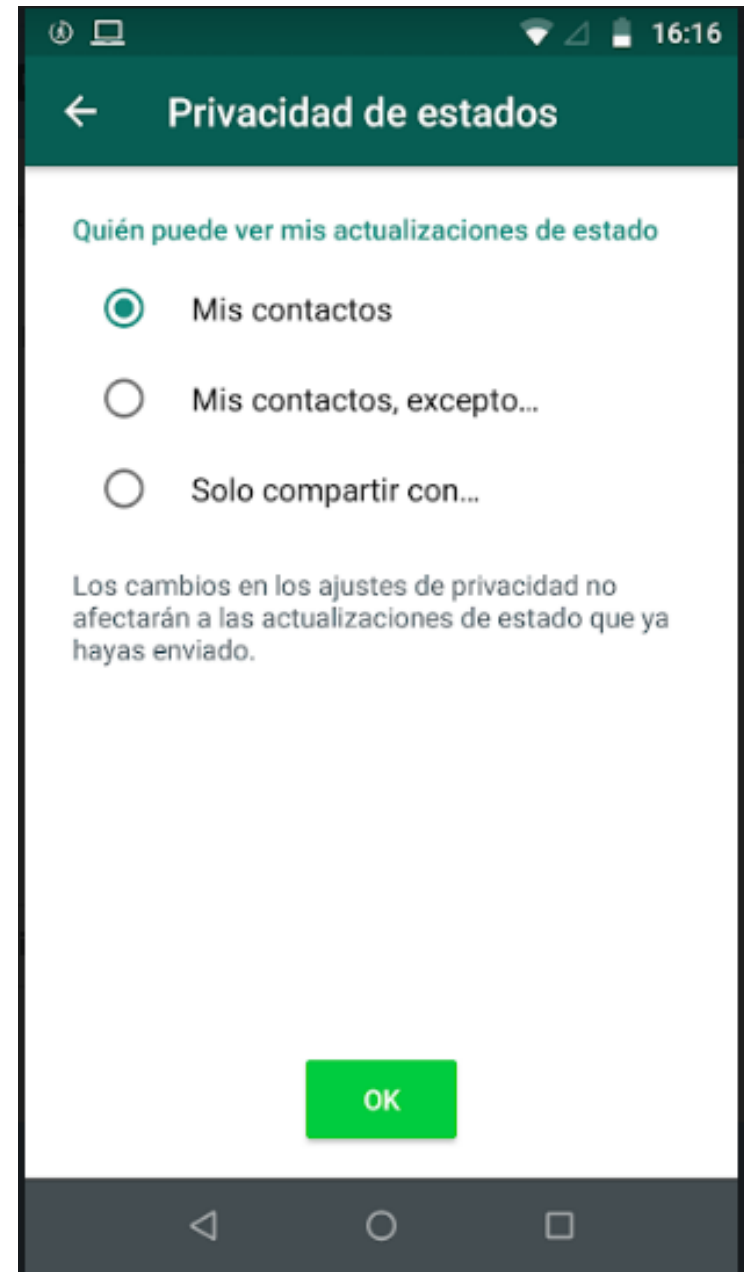
Estats

- Pots saber qui ho mira.



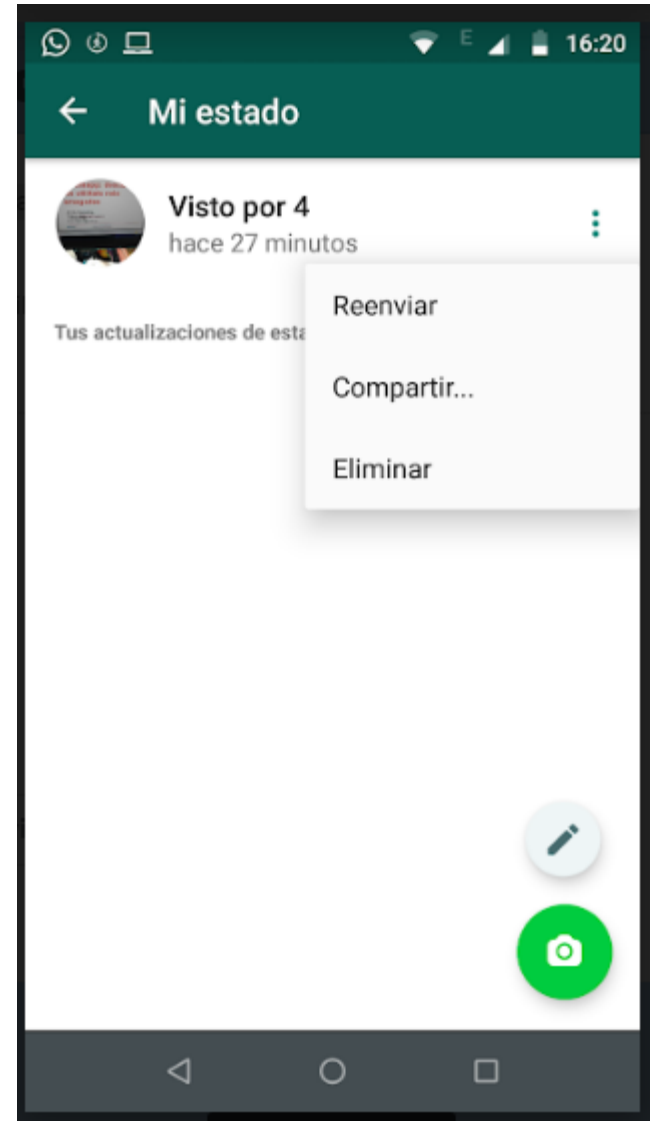
Estats

- Pots controlar la privacitat
- Estats → menú → Privadesa d'estat (3 tipus)



Consells – Estats

- Es poden esborrar
- Fem clic a sobre els 3 puntets que hi ha al costat de l'estat que volem esborrar.



Estats

- **Pots arribar a gent a qui no arribes per xarxes socials, newsletters, etc.**
- **Gent amb qui havies tingut relació fa temps i ara no.**
- **Recordatori de marca i recuperació de contactes.**



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

- **Ara súper truc que facilita la feina.**
- **Escriviu paraula i seleccioneu.**
- **Per què us he ensenyat tot allò abans?**

Formats - Text

**A Whatsapp web, salt de línia:
Majúscules + enter**



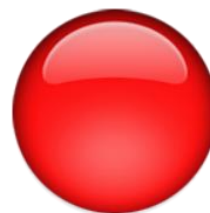
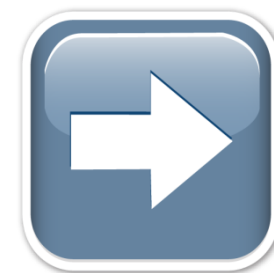
Formats - Emojis

- 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**
- **Verticals.**



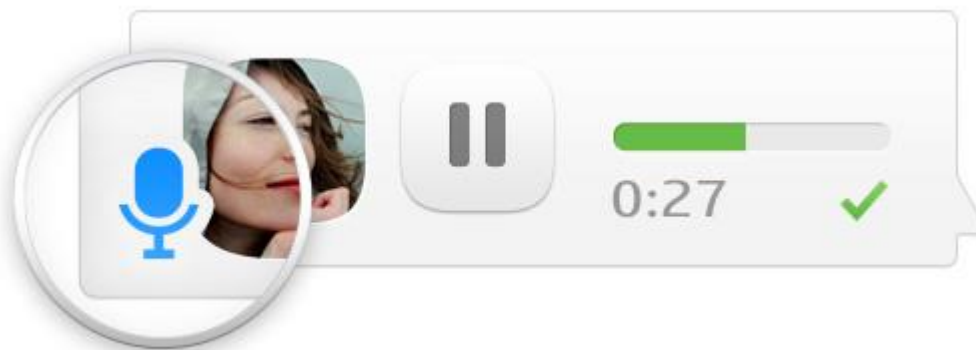
Formats - Vídeos

- **Pesen molt.**
- **No enviar a llistes difusió.**
- **Envieu enllaç Youtube.**



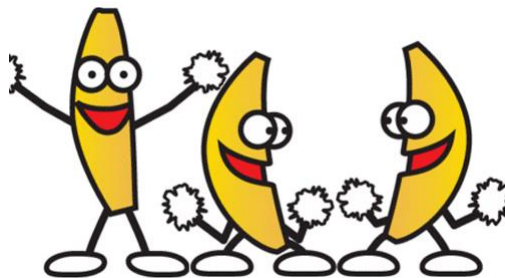
Formats – Missatges de veu

- **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



Formats – PDF

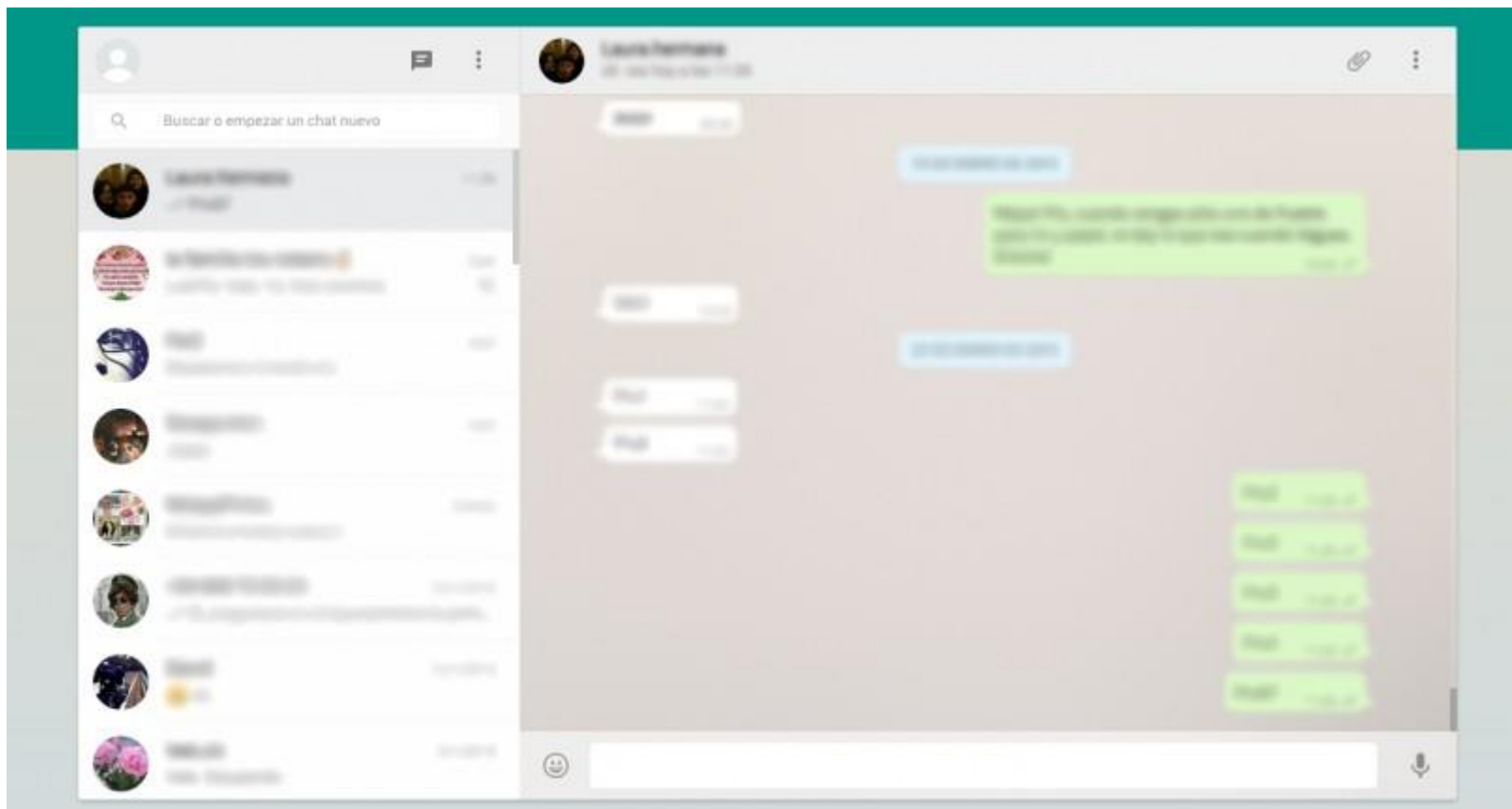
- **Enviament de documents amb PDF**
- **Ideal per contractes, manual usuari, etc.**
- **Sempre acompanyat de text explicatiu.**
- **Alerta amb el nom del document. Es veu!**



Whatsapp web



Whatsapp web



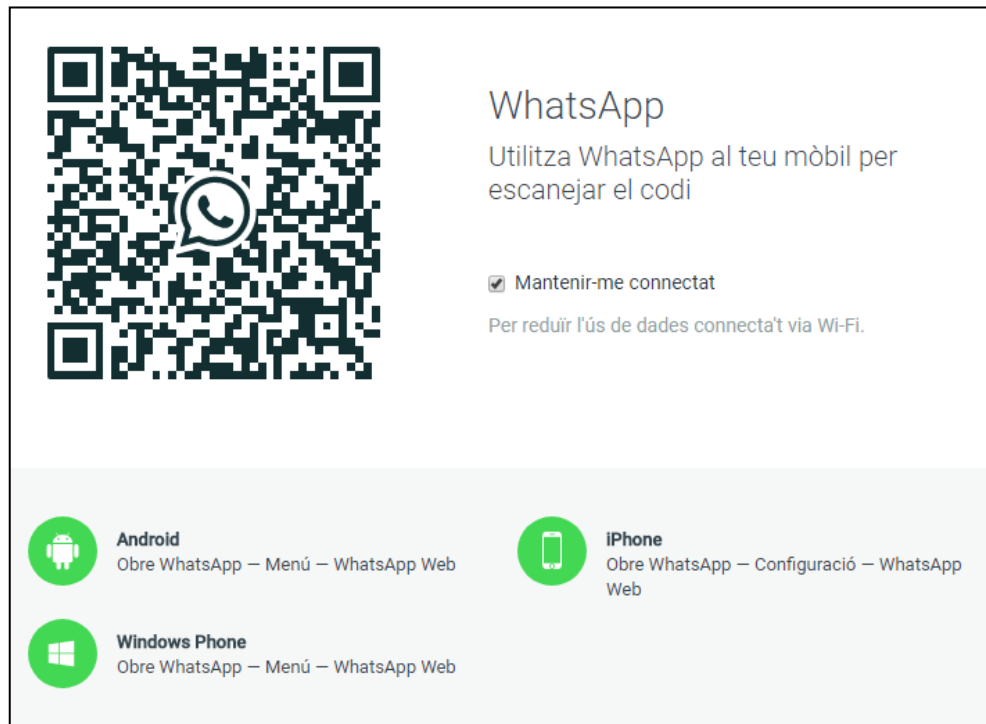
Whatsapp web

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



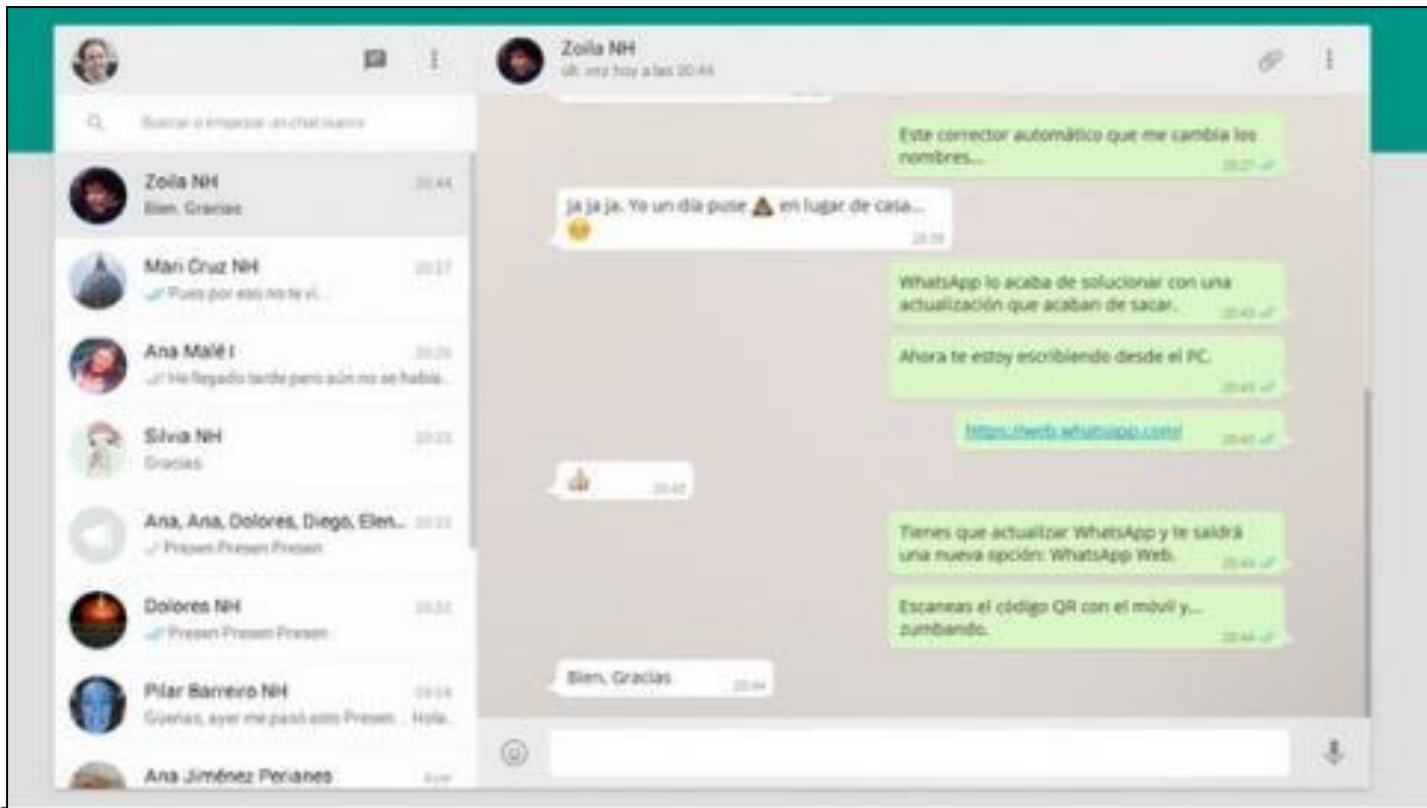
Whatsapp web

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



Whatsapp web

- Com es veu?



Ja sabeu tots els secrets de Whatsapp!



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