

Apresenta

# Guia WhatsApp Business:

*Aprenda a usar e aumente suas vendas*



# Conteúdo

<b>Introdução.....</b>	<b>03</b>
<b>Serviço é gratuito.....</b>	<b>05</b>
<b>WhatsApp x WhatsApp business: quais as diferenças?.....</b>	<b>06</b>
<b>Veja algumas funções exclusivas do WhatsApp Business.....</b>	<b>07</b>
<b>Como migrar do WhatsApp normal para o WhatsApp Business?.....</b>	<b>09</b>
<b>É possível usar os dois apps ao mesmo tempo?.....</b>	<b>11</b>
<b>5 dicas de como utilizar o WhatsApp Business no seu negócio.....</b>	<b>12</b>
<i>Monte o perfil da sua empresa.....</i>	<i>13</i>
<i>Configure respostas automáticas.....</i>	<i>15</i>
<i>Organize os seus contatos em tags e listas.....</i>	<i>19</i>
<i>Utilize o WhatsApp Business de forma estratégica.....</i>	<i>21</i>



*Para você ter uma ideia da dimensão de uso do WhatsApp, a empresa fechou o ano de **2020 com 120 milhões** de usuários ativos mensalmente no Brasil. Os dados são do relatório Global Messaging Apps, pesquisa realizada pela Opinion Box e pelo Mobile Time.*

*O estudo mostrou ainda que nós somos o segundo maior mercado do aplicativo em números absolutos, perdendo apenas para a Índia.*

*Com mais da metade da população e mais de **90%** dos usuários de smartphone conectados ao WhatsApp, é evidente que o canal tem um potencial comercial gigantesco.*

**Boa parte dos seus clientes com certeza vai estar ali.**



**O WhatsApp fechou 2020 com 120 milhões de usuários ativos mensalmente no Brasil**

# Serviço é gratuito

*Todos os recursos disponíveis no WhatsApp Business são gratuitos.*

*Por enquanto, o aplicativo não possui uma versão paga. A única funcionalidade com cobrança é um serviço separado: o WhatsApp Business API. Trata-se de uma integração entre empresas de grande porte e o sistema do WhatsApp por meio de plataformas parceiras que possibilitam funções muito avançadas, como atendimento com diversos operadores ao mesmo tempo, uso de inteligência artificial para atendimento automático, relatórios de uso, entre outras.*

*Neste e-book você confere dicas de como utilizar as funções mais simples do WhatsApp Business e vai aprender como tirar proveito disso da forma correta! Você encontra aqui um guia completo e detalhado de como funciona o WhatsApp Business, quais as funções que o diferencia do aplicativo comum e também como utilizá-lo da melhor forma para intensificar suas vendas e transformar o relacionamento com os seus clientes*

**Maurício Marchi – CEO da Pleno VoIP**



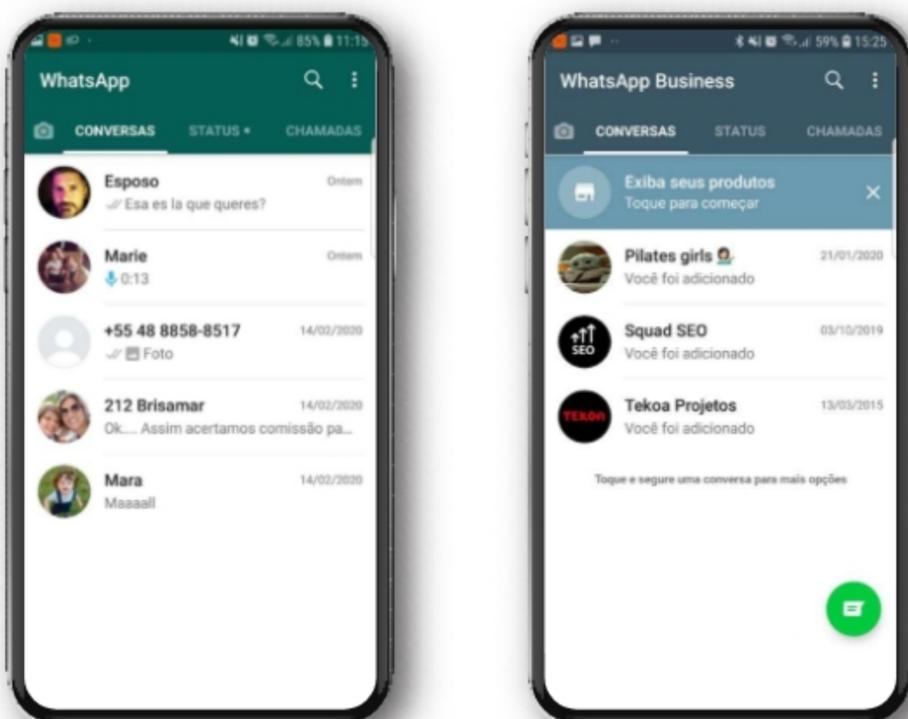
## Boa leitura!

# WhatsApp x WhatsApp business: quais as diferenças?

Primeiramente, vale ressaltar que uma das grandes vantagens do surgimento do WhatsApp Business foi a manutenção dos recursos do WhatsApp comum.

Além da interface extremamente similar, ainda é possível fazer chamadas de voz, vídeo, enviar GIFs e adesivos, enviar documentos, criar status e tudo aquilo que você já está acostumado a fazer. Ou seja, não é necessário se preocupar com a adaptação a um novo aplicativo.

**A principal diferença entre os dois softwares está nas configurações e funções extra trazidas pelo WhatsApp Business. Ele foi desenvolvido especificamente para melhorar a comunicação entre pequenas empresas e seus respectivos clientes, oferecendo opções de automatização, organização e avaliação dessa interação.**



# Veja algumas funções exclusivas do **WhatsApp Business**

## **01 – Respostas automáticas**

Se você já utilizou seu WhatsApp pessoal para divulgar ou vender algum produto ou serviço, é possível que tenha passado por situações que seriam mais simples na versão Business.

Por exemplo, dúvidas de clientes costumam se repetir. Isso pode ser resolvido com a predefinição de respostas automáticas que vão poupar boa parte do seu tempo.

## **02 – Perfil diferenciado**

Diferente do perfil da versão tradicional, no WhatsApp Business você pode colocar informações da empresa no perfil, como horário e local de atendimento.

## **03 – Etiquetas**

Você também poderá dividir os seus clientes em etiquetas que facilitam a sua visualização, como “novos clientes”, “pagamento pendente” e “pedido realizado”, por exemplo, ou qualquer categoria que faça sentido para o seu negócio.

## 04- Listas de transmissão

Outra função muito útil para quem trabalha com divulgação de muitas informações são as listas de transmissão. Através delas você poderá enviar de uma vez só uma mesma mensagem para vários contatos. Porém, diferentemente dos grupos, não há interação entre os contatos, é apenas uma lista rápida para facilitar o seu envio.

**Neste material você vai aprender a utilizar as principais ferramentas do WhatsApp Business.**

**Porém, vamos esclarecer primeiro algumas questões quanto à migração entre as versões e o uso simultâneo.**



# Como migrar do WhatsApp normal para o WhatsApp Business?

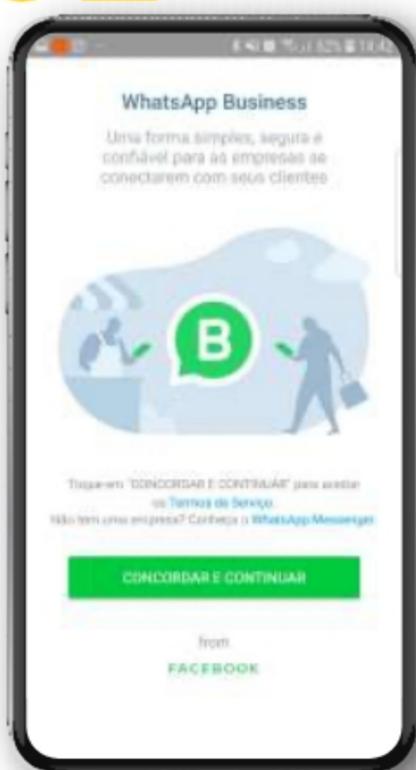
Nessa altura, uma preocupação que pode ter surgido é sobre o processo de migração entre os dois aplicativos. Vou perder contatos e conversas? O procedimento é simples de ser feito? Não, você não perde nada e, sim, para migrar é muito fácil. Veja um passo a passo detalhado de como funciona:

01



Baixe o aplicativo na Google Play Store / Apple Store

02



Após a instalação, abra o app e toque em "Concordar e continuar"

03

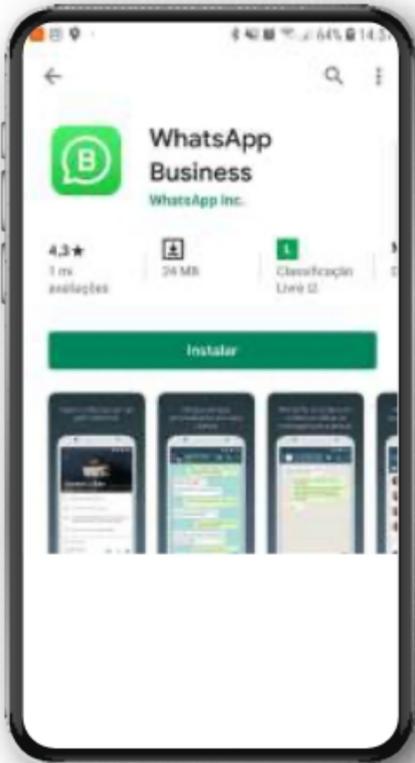


Dê as permissões que o software solicitar e você será direcionado para a tela de verificação do número. Digite seu número e toque em "Avançar".

04

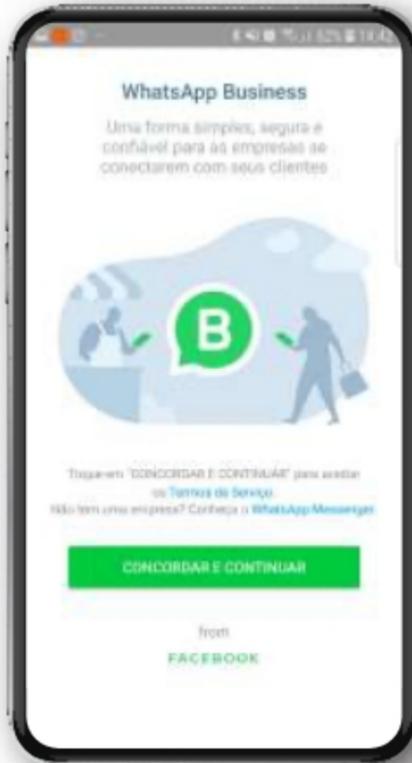
Você verá a mensagem que não é possível registrar o telefone pois já está cadastrado atualmente no aplicativo comum. Será dada a opção de transferência para a versão de negócios. Toque em "Continuar".

05



Você receberá um código de 6 dígitos por SMS para verificar seu número de telefone. Digite o código de verificação e aguarde a autenticação. Observação: se você possui a opção de segurança “Verificação em duas etapas” ativada, será necessário digitar o número PIN que você configurou anteriormente. [na Google Play Store / Apple Store](#)

06



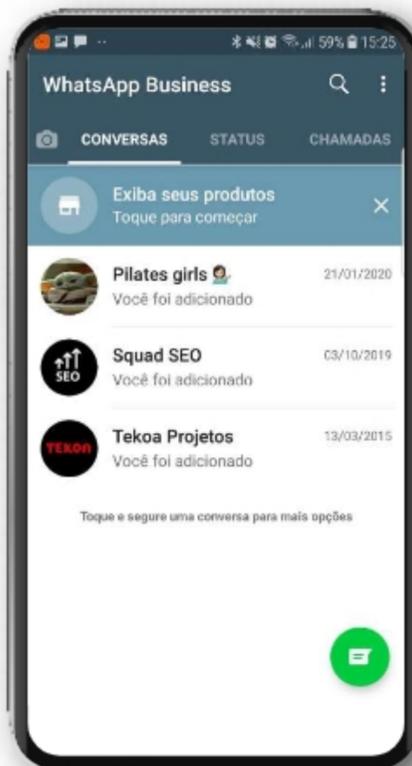
Para não perder suas conversas e arquivos de mídia, na tela de backup você irá selecionar “Restaurar” e aguardar para que o aplicativo faça a importação dos dados.

07



Na tela seguinte, defina o nome da sua empresa e uma imagem de perfil. O nome não poderá ser alterado posteriormente.

08



Pronto!  
Você verá a tela inicial do WhatsApp Business funcionando. É possível que o processo de restauração de mídia ainda continue por um tempo na parte superior da tela, mas você já pode utilizar o aplicativo normalmente.

Observação:

O procedimento foi realizado em um smartphone com sistema operacional Android, mas funciona igualmente para usuários de iPhone (iOS).

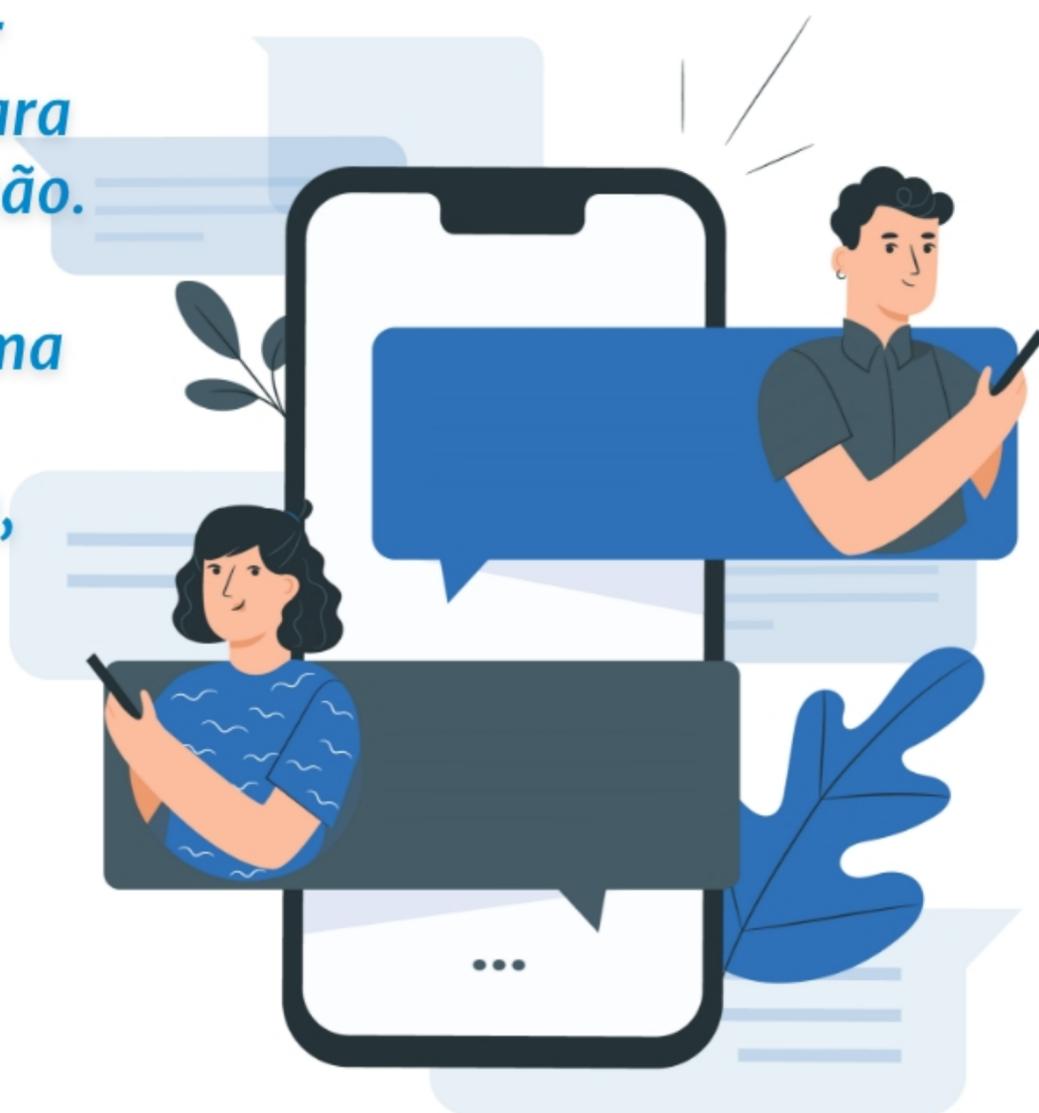
## É possível usar os dois **APPS ao mesmo tempo?**

*Sim! O ideal, inclusive, é utilizar um aplicativo de forma pessoal e o outro para os negócios, mesmo que você seja um empreendedor individual e a sua empresa seja você mesmo. Isso facilita a sua organização pessoal e profissional, evita confusões durante a troca de mensagens e ainda garante mais qualidade ao seu tempo livre.*

*No entanto, para utilizar o **WhatsApp** e o **WhatsApp Business** ao mesmo tempo, é necessário que você possua **dois chips**.*

*Como vimos acima, no passo número 4 do tópico anterior, o mesmo número de celular não pode estar cadastrado em dois aplicativos.*

*Porém, se o seu smartphone possui espaço para dois chips, vale investir em um segundo para fazer a diferenciação. Basta repetir o procedimento acima e, na hora de verificar o número, inserir o segundo telefone.*

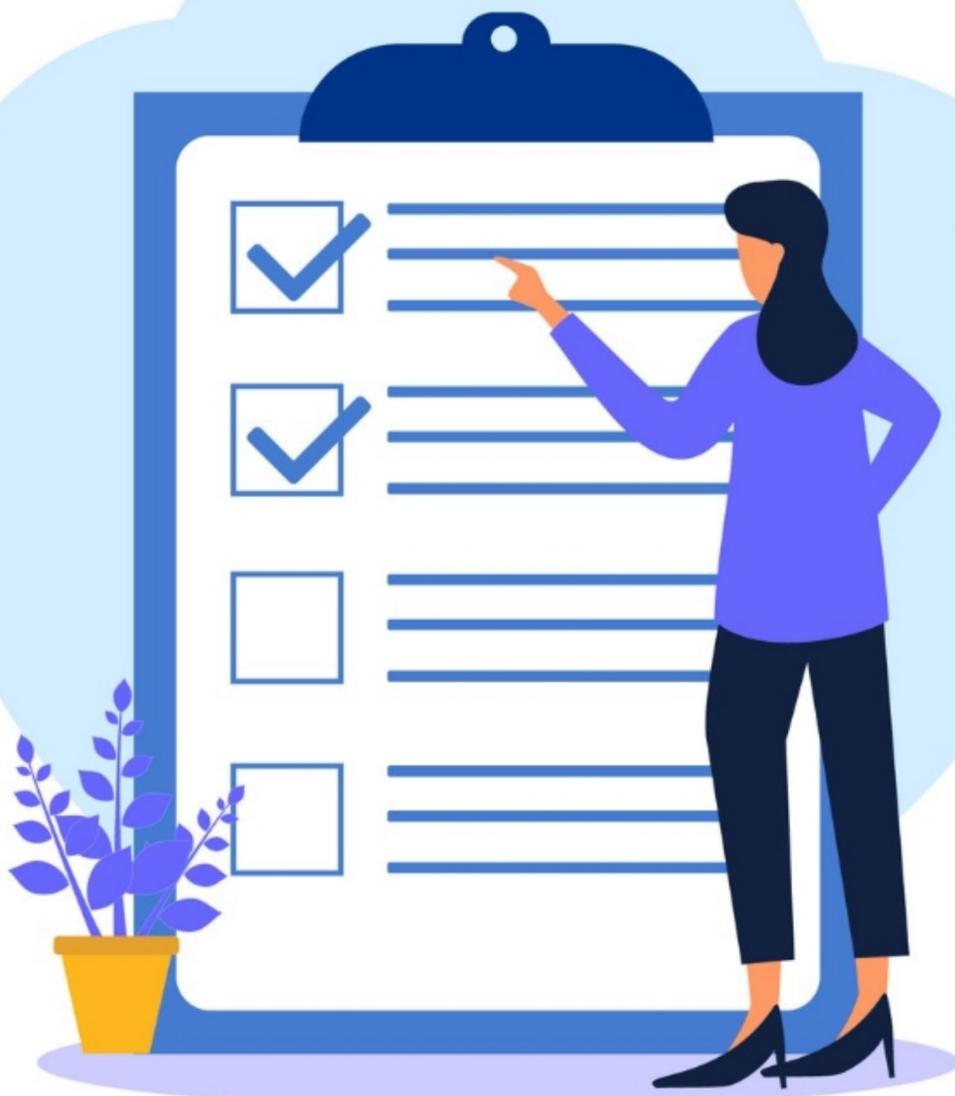


# **5 dicas** de como utilizar o **WhatsApp Business** no seu negócio

*Agora que você já sabe a diferença entre o WhatsApp convencional e o WhatsApp Business, chegou a hora de entender como aproveitar a ferramenta para alavancar as suas vendas, melhorar a comunicação com seus clientes e extrair o máximo do aplicativo para facilitar o dia a dia da sua empresa.*

*Abaixo selecionamos **5 dicas** valiosas de como utilizar o WhatsApp Business de forma efetiva.*

*Entre elas você encontra o passo a passo das principais funcionalidades e também orientações do que fazer e o que evitar na comunicação através da ferramenta.*

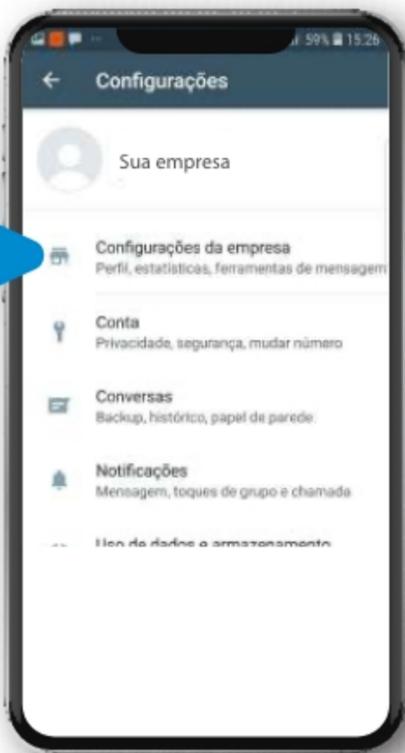


# 01 Monte o perfil da sua empresa

*Configurar o perfil da sua empresa no WhatsApp Business é uma tarefa simples, mas essencial.*

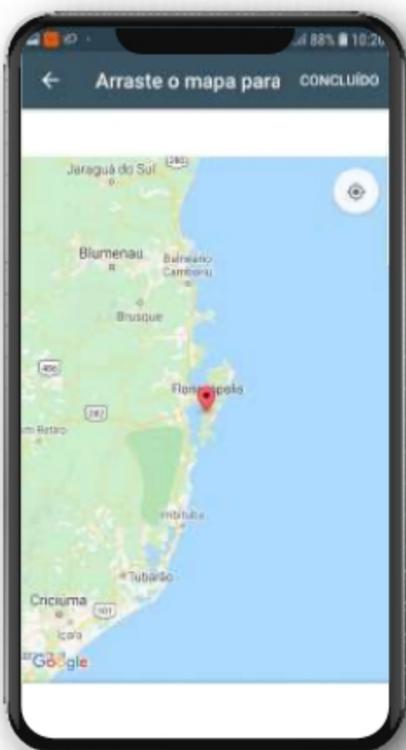
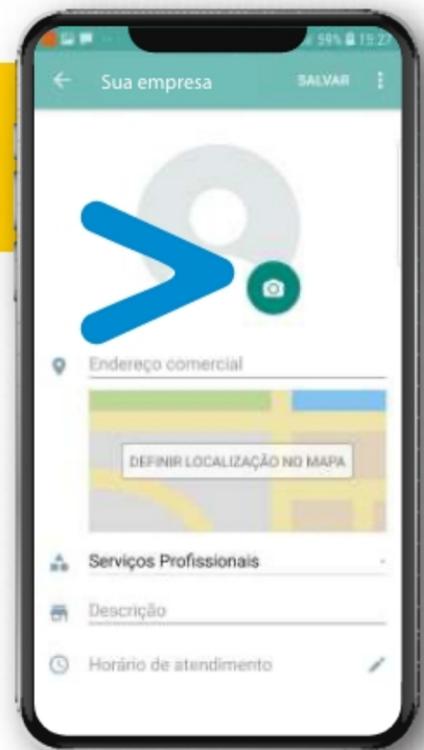
*Nele você irá informar o endereço físico do estabelecimento (se possuir), horário de funcionamento, e-mail para contato e website.*

**Siga o passo a passo:**

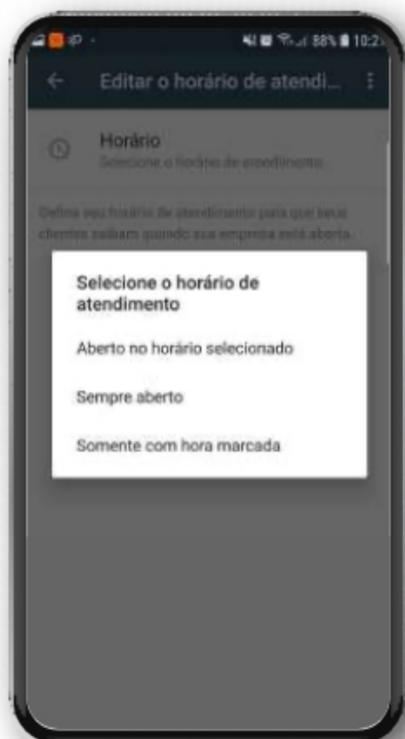


*Para acessar a área de configuração, toque nos três pontos na barra superior > Configurações > Configurações da empresa > Perfil.*

*Para acessar a área de configuração, Toque sobre o ícone de câmera para definir uma nova foto. Se você possui um logotipo que identifica visualmente o seu negócio, é interessante defini-lo como a foto do seu perfil comercial. Mas se você é o seu negócio, é importante manter a sua foto. Configurações > Configurações da empresa > Perfil.*



*Abaixo, digite o endereço do seu negócio caso possua um local físico de atendimento e toque em "Definir localização no mapa". Depois informe se a localização encontrada está correta ou se deseja definir manualmente. toque nos três pontos na barra superior > Configurações > Configurações da empresa > Perfil.*



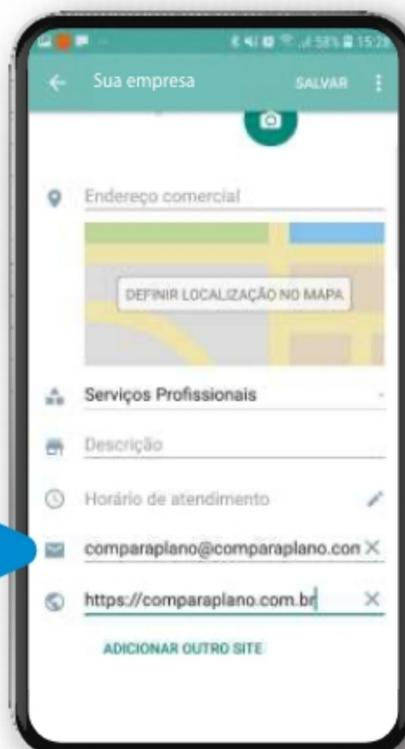
Para definir o horário de atendimento, toque sobre o ícone de lápis e depois selecione “Horário”. Aqui você tem três opções, informar que está “sempre aberto”, “somente com hora marcada” ou ainda “aberto no horário selecionado”. Essa última opção permite que você defina o horário de atendimento.

### Observação:

Mesmo que você não tenha uma loja física e queira utilizar o WhatsApp Business apenas para comunicação com seus clientes, é interessante definir um horário de atendimento para quais momentos você irá responder às solicitações que chegarem pelo seu celular. É possível deixar tudo mais claro para o cliente configurando uma resposta automática quando ele enviar uma dúvida fora do horário de atendimento (veja como na dica número 2).



Você poderá definir ainda uma categoria na qual o seu negócio se encaixa e uma breve descrição sobre ele.



Por fim, se possuir, digite o e-mail para contato da sua empresa e o endereço de website. (é possível adicionar mais de um).

## 02 Configure respostas automáticas

Uma das grandes vantagens da versão corporativa do WhatsApp está nas suas ferramentas de mensagem. Com elas você automatiza alguns tipos de mensagens e cria padrões para facilitar o seu trabalho.

**Para acessar, basta tocar nos três pontos no topo da tela > Configurações > Configurações da empresa.**

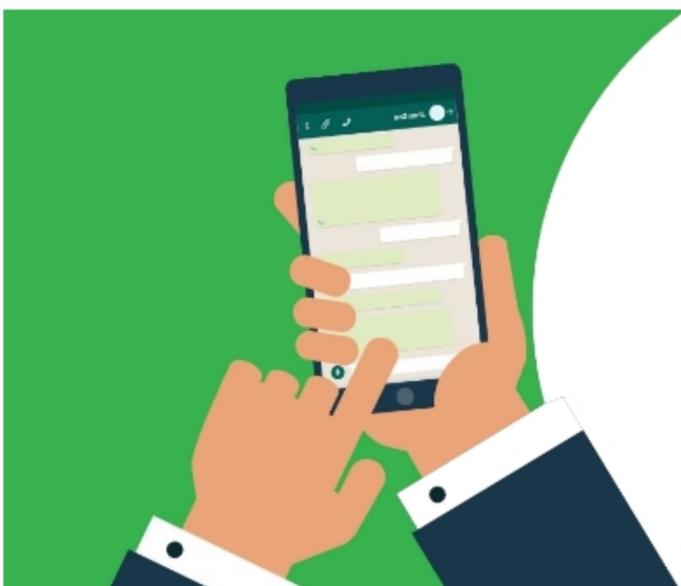
Confira abaixo as três ferramentas de mensagem disponíveis no WhatsApp Business:

### **Mensagem de ausência:**

Configure uma mensagem automática para quando alguém entrar em contato e você estiver indisponível. É possível definir a faixa de horário que não corresponde ao seu atendimento. Dessa forma, toda mensagem que chegar nesse período será respondida automaticamente da mesma forma. O recado de ausência pode ser algo simples, curto e direto, mas deve deixar claro que o cliente será atendido em outro momento.

### **Mensagem de saudação:**

Essa ferramenta permite que você defina uma mensagem padrão de boas-vindas para quando seus clientes entram em contato com sua empresa pela primeira vez. Você também pode configurar para que a mensagem seja enviada após um determinado período de inatividade do cliente em que não houve interação com a empresa.



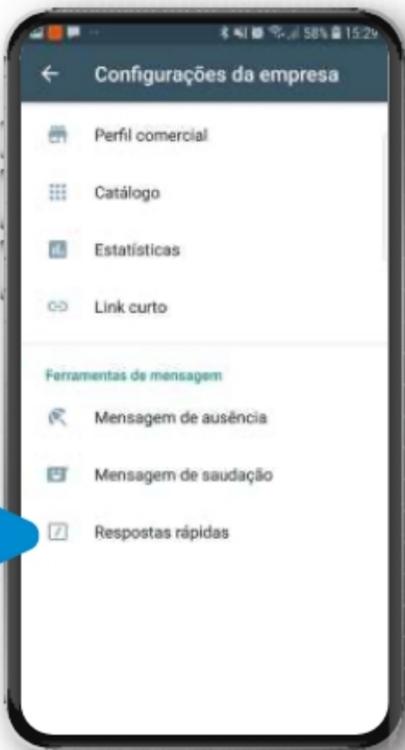
## Respostas rápidas:

Cansado de digitar as mesmas respostas inúmeras vezes para clientes diferentes? Com a ferramenta de respostas rápidas é possível definir padrões de resposta para quando chegar uma dúvida recorrente. Dessa forma você economiza tempo e não esquece nenhum detalhe da resposta.

Veja como usar o recurso:

## Definindo respostas rápidas:

# 01



Toque nos ícone com três pontos > Configurações > Configurações da empresa > Respostas rápidas.

# 02

Toque em "Adicionar (+)"



# 03



Defina o texto que desejar para a resposta. É possível definir também um arquivo multimídia, como fotos e vídeos.

## Definindo respostas rápidas:

# 04



Defina um atalho de teclado para aquela resposta rápida. Esse será o termo que você irá digitar para encontrar a mensagem padrão na hora de responder seu cliente. O máximo é de 25 caracteres. Exemplo: PreçoProdutoX

# 05

Insira palavras-chave para localizar a resposta mais fácil. Elas são opcionais, mas vão ajudar na organização caso você configure muitas respostas rápidas. É possível adicionar até três palavras-chave por atalho.



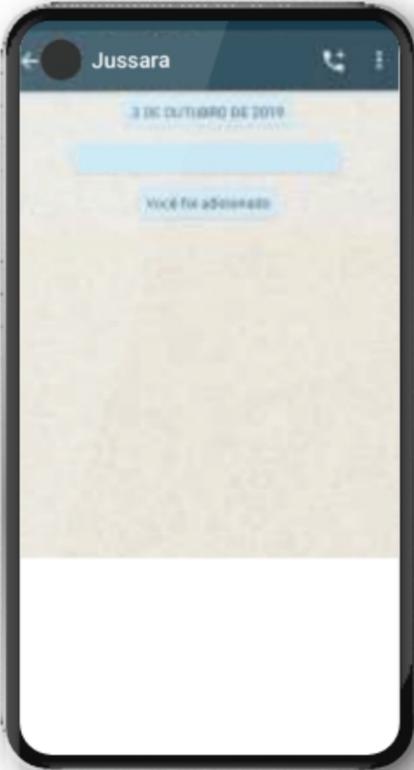
# 06



Toque em "Salvar"

## Enviando respostas rápidas:

# 01



Abra a conversa na qual deseja enviar a resposta rápida.

# 02



No campo de texto digite uma barra "/" e em seguida, sem espaço, o atalho que você definiu a resposta.

# 03



Selecione a resposta e o campo será preenchido com o texto que você deixou pré-definido.

# 04



Você poderá editar a mensagem, caso desejar, ou enviar direto tocando no botão de envio.

## 03 Organize os seus contatos em tags e listas

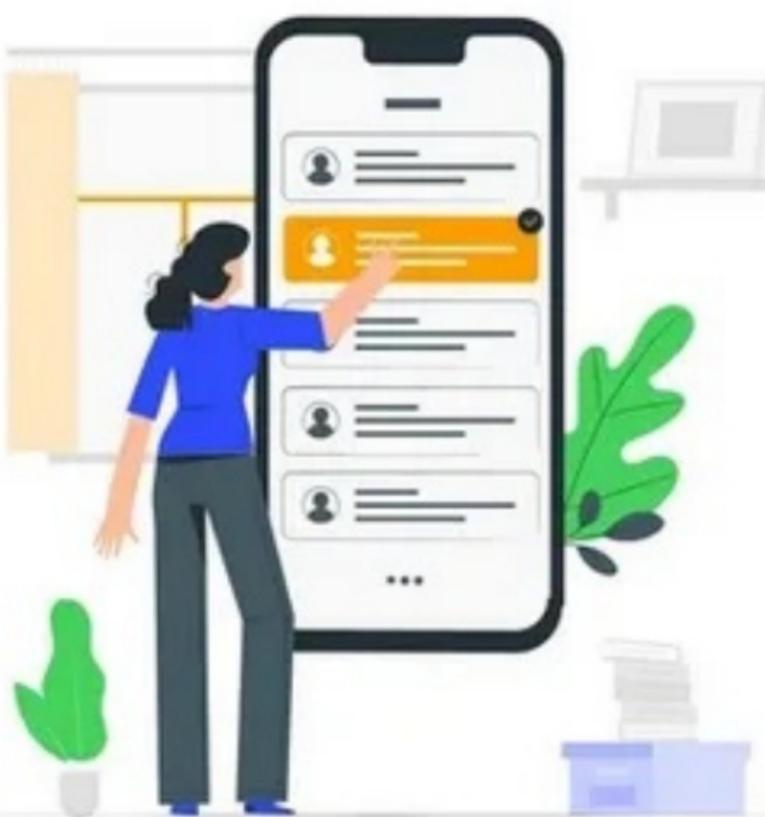
Uma das funções populares no uso comercial do WhatsApp são as listas de transmissão. Imagine que você possui mais de 200 contatos para quem deseja enviar uma informação importante, como uma nova promoção. Você terá um grande trabalho manual de enviar mensagem por mensagem, ou então poderá encaminhar. Entretanto, quando você encaminha, seu cliente é avisado e pode perder um pouco do senso de exclusividade daquele recado.

**Além disso, você também só poderá encaminhar de cinco em cinco conversas.**

Com as listas de transmissão você poderá agrupar até 256 contatos em cada lista e encaminhar uma mesma mensagem de uma só vez.

**E qual a diferença disso para um grupo comum?**

Na lista de transmissão não há interação entre os integrantes e eles não têm informações sobre os outros membros. Ela serve apenas para que o dono da lista agrupe os contatos para os quais deseja enviar um mesmo recado. É como uma via de mão única.



## Como criar uma lista de transmissão:

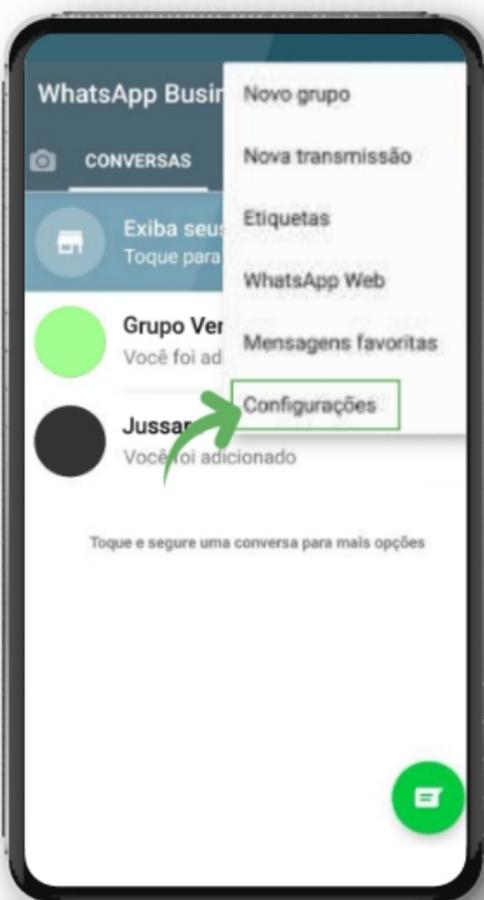
- Toque no ícone dos três pontos e depois em “Nova transmissão”
- Selecione os contatos que desejar adicionar e toque em “OK”.

**Pronto!**

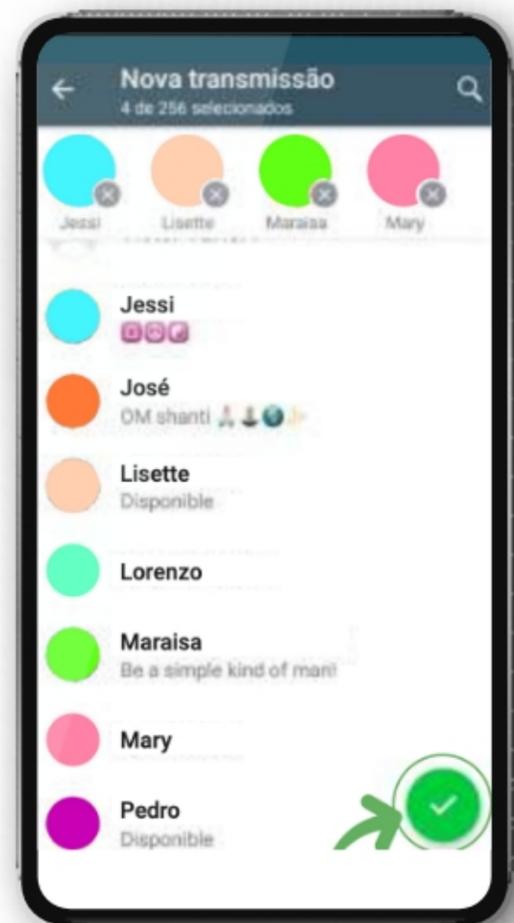
Sua lista aparecerá junto com as outras conversas. Quando você enviar uma mensagem por lá, todos os contatos adicionados vão recebê-la.

**Veja como usar o recurso**

01



02



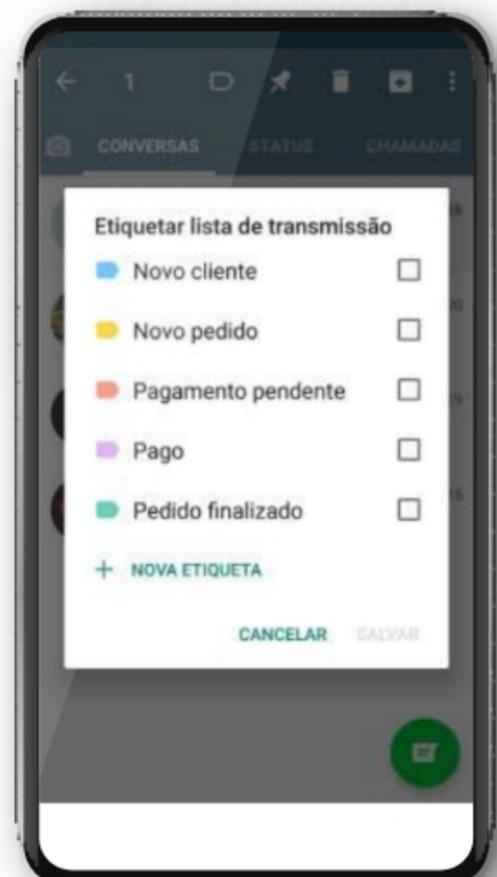
## Como criar etiquetas:

Além das listas de transmissão, o WhatsApp Business oferece uma ferramenta complementar para organizar os seus contatos em mensagens.

São as tags ou etiquetas.

Você pode criar etiquetas com diferentes cores e atribuir a uma conversa inteira ou a mensagens avulsas. Dessa forma, você categoriza seus diálogos em assuntos e pode otimizar o processo de encontrar essas mensagens.

Para atribuir uma tag, selecione a mensagem ou conversa, toque na tela e segure. Depois basta tocar no ícone de etiqueta e definir. É possível criar até 20 etiquetas.



## 04

# Utilize o WhatsApp Business de forma estratégica e listas

*O WhatsApp Business oferece, de fato, recursos que ajudam na criação de um canal de comunicação profissional. Entretanto, não basta trocar de aplicativo, é preciso refletir e avaliar a forma que você vai utilizá-lo.*

*Tenha em mente que os seus clientes serão abordados por você através de um aplicativo cuja primeira função nem sempre é compra, venda ou diálogos profissionais.*

*Ou seja, na hora de divulgar um produto ou serviço, por exemplo, fique atento à linguagem e à maneira que você irá conduzir a conversa.*

*O WhatsApp é naturalmente um forma de contato mais pessoal e familiar, por já fazer parte do dia a dia dos brasileiros.*

*Muitas pessoas não gostam de informar seu número por receio de ligações invasivas e inesperadas.*

*Mensagens de texto são mais tranquilas nesse sentido, use isso a seu favor e mantenha uma comunicação flexível e respeitosa.*

*O ideal é utilizar a plataforma apenas com clientes que tomaram a iniciativa de interagir em algum momento com você.*



# Saiba se está agradando:

*Tome cuidado também com a frequência no envio de promoções e informações.*

*Quase todo usuário da plataforma já passou por situações desconfortáveis de grupos e conversas com excesso de mensagens.*

*Então não faça da sua empresa mais um chat que seu cliente terá que ignorar ou bloquear.*

## Nesse sentido, o WhatsApp Business possui um recurso que pode te ajudar a avaliar a efetividade da sua comunicação pelo aplicativo.

**São as estatísticas de mensagens.**

*Para isso, toque no ícone dos três pontos > Configurações > Configurações da empresa > Estatísticas*

*Com a função é possível saber o número de mensagens enviadas, entregues e lidas, além da quantidade de mensagens recebidas na sua conta.*



SOBRE

# Pleno Comunicação VoIP

*A Pleno Comunicação VoIP é uma operadora de Telefonia nacional especializada em comunicação de voz sobre tecnologia IP. Temos como objetivo entregar aos nossos clientes soluções completas, prezando pela qualidade aliada à redução de custos em telefonia fixa e móvel.*

*Nossa operação está hospedada em Datacenters de última geração, garantindo total disponibilidade e redundância, através de Pontos de Presença (PoP's), interconexões nacionais e internacionais atendendo a uma vasta área de cobertura global. Somos uma operadora devidamente licenciada pela ANATEL com outorga SCM (Serviços de Comunicação Multimídia), cumprindo todas as exigências regulatórias brasileiras, bem como normas de compliance e ética.*

*Para garantir compatibilidade com os principais fornecedores de centrais PABX IP e dispositivos tais como Aparelhos IP, ATA's e Gateway's, a Pleno firmou alianças estratégicas com os principais fabricantes e integradores do mercado de telecomunicações. Temos uma atuação diferenciada e personalizada para cada necessidade, através de um perfeito entendimento do uso da comunicação pelos nossos clientes, customizando soluções e planos de utilização.*

**Solicite um projeto empresarial customizado**

*Deixe sua telefonia ser gerida por profissionais experientes.*



**Soluções  
corporativas em  
Comunicação VoIP**

WhatsApp: **(19) 2042.2434**  
Atendimento: **0800 941 0001**  
E-mail: **comercial@falepleno.com.br**

[www.falepleno.com.br](http://www.falepleno.com.br)

Acompanhe nossas redes sociais

