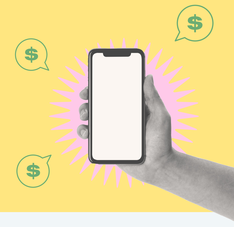
VENDA MAIS COM WHATSAPP BUSINESS

SINDIÓPTICA SP
Óptica Foto Cine

WhatsApp Business: como criar um perfil e alavancar as vendas?



Não é novidade que o WhatsApp é o aplicativo de mensagens mais utilizado do País, com cerca de 147,4 milhões de usuários e presente em 90% dos smartphones brasileiros, segundo **DADOS DE 2022 DA PLATAFORMA STATISTA**. Nos negócios, o app pode ser um importante aliado nas vendas por meio do WhatsApp Business, ferramenta independente lançada em 2018.

Assim como a sua versão tradicional, o aplicativo empresarial também é gratuito e oferece uma série de recursos que ajudam na divulgação do negócio, disponibilizando o catálogo de produtos, além da enorme capacidade de alcance de potenciais clientes via listas de transmissão, entre outras funcionalidades.

Para aproveitar todos os recursos, fizemos uma seleção das principais funcionalidades da ferramenta, com dicas para estabelecer uma comunicação objetiva e assertiva e tornar os seus produtos atrativos.

DESCRIÇÃO

Após ter baixado o aplicativo no smartphone, o primeiro passo é criar um perfil do negócio, preenchendo a descrição da empresa com informações sobre setor de atuação, endereço, e-mail, foto de perfil, horário de funcionamento e link para o site ou as redes sociais da empresa.

MENSAGENS AUTOMÁTICAS

Uma das funcionalidades do app é a geração de mensagens automáticas que podem ser úteis em momentos de pico de atendimento, ao não deixar os clientes sem resposta e/ou aguardando por um longo período. As mensagens podem ser classificadas em três grupos:

1. **MENSAGEM DE SAUDAÇÃO** — *é a resposta que o cliente vai receber ao fazer o primeiro contato com a sua empresa. Faça uma breve apresentação, dê as boas-vindas e seja receptivo;*
2. **MENSAGEM DE AUSÊNCIA** — *enviada aos clientes quando não estiver disponível. Na mensagem, você pode informar o horário de atendimento e dizer que retornará o mais breve possível;*
3. **RESPOSTAS RÁPIDAS** — *permite criar mensagem padrão que informe prazo de entrega e meios de pagamento ou que finalize o atendimento, por exemplo: "Agradecemos por utilizar os nossos serviços! Esperamos atender você novamente em breve".*

ETIQUETAS

Para conversar com vários clientes ao longo do dia sem se atrapalhar, organização é fundamental. Pensando nisso, o WhatsApp Business disponibiliza as etiquetas, por meio das quais se classificam as conversas de acordo com o status do atendimento. O app já sugere cinco tipos de etiquetas (novo cliente; novo pedido; pagamento pendente; pago; e pedido finalizado), com a possibilidade de criar outras conforme a necessidade.

CATÁLOGO DE PRODUTOS

Também é possível criar um catálogo de produtos para facilitar a busca e a escolha dos clientes. No menu, acesse a função "Ferramentas comerciais" e, depois, "Catálogo". Clique em "Adicionar item" e preencha as informações solicitadas, como nome do item, preço, descrição do produto e foto.

Antes de iniciar a produção do catálogo, é preciso ter conhecimento das regras do aplicativo, já que alguns itens não podem ser anunciados. Além dos tradicionalmente proibidos, como drogas, armas, explosivos, entre outros, o WhatsApp não permite a exposição no catálogo de itens de tabacaria, bebidas alcoólicas, medicamentos que exijam prescrição médica, entre outros. Acesse a política comercial e **CONFIRA A LISTA COMPLETA**.

GUIA DE NEGÓCIOS

A ferramenta consiste em criar um perfil para que os usuários do WhatsApp descubram a sua empresa e conversem com você por meio da ferramenta na compra de um produto ou na contratação de um serviço. No menu do aplicativo, clique em "Ferramentas comerciais" e em "Guia de negócios". Preencha as informações solicitadas. Após a validação interna do aplicativo, o perfil da empresa será liberado.

LISTA DE TRANSMISSÃO

Ainda é possível criar grupos de clientes com características semelhantes em que todos os integrantes recebem mensagens padronizadas de uma só vez. Além de economizar tempo, essa ferramenta pode potencializar uma oferta ou campanha de venda promovida pela sua loja, evitando que clientes que não façam parte do público-alvo recebam a mensagem.

Por exemplo, no caso de um pet shop, os clientes podem ser classificados em uma lista de transmissão de acordo com o animal de estimação. Então, ao planejar alguma promoção relacionada à ração canina, apenas os clientes da lista "cachorros" receberão a comunicação.

PAGAMENTO

Todo o processo de venda até o pagamento pode ser executado pelo aplicativo. O app tem a função embutida que pode ser realizada em poucos minutos, ou a empresa pode compartilhar o link para que o cliente faça o pagamento na plataforma escolhida por você.

BOAS PRÁTICAS

O WhatsApp Business é uma excelente ferramenta de comunicação que, se usada da maneira correta, ajuda a alavancar os resultados da empresa. Nesse processo, algumas boas práticas podem ajudá-lo.

- *Compartilhe conteúdos interessantes e educativos.*
- *Crie promoções direcionadas aos clientes do WhatsApp.*
- *Use o código QR da loja nas comunicações visuais para que os clientes tenham acesso facilitado.*
- *Cuidado com os erros de português e a linguagem utilizada.*

PONTOS DE ATENÇÃO

Também é preciso ter alguns cuidados ao utilizar o WhatsApp Business.

- *Pergunte ao cliente se ele deseja receber as comunicações da empresa.*
- *Cuidado com o horário de envio das mensagens para não incomodar em hora inapropriada.*
- *Não compartilhe dados sigilosos da empresa e dos clientes.*
- *Não compartilhe códigos de autenticação, já que criminosos podem acessar o WhatsApp da empresa e conversar com os clientes para aplicar golpes.*

THIAGO CARVALHO
assessor econômico da FecomercioSP