

# WhatsApp Business: veja como usar a ferramenta no seu negócio

# Você conhece o WhatsApp Business?



Esse aplicativo de mensagens instantâneas, que conquistou praticamente o mundo inteiro, ganhou uma versão exclusiva para a utilização por parte das empresas.

Por meio dessa ferramenta, os empresários conseguem relacionar-se com seus clientes de forma virtual, o que vem se tornando um grande diferencial, especialmente após o período de isolamento social vivenciado em 2020. Portanto, se você quer saber mais sobre esse assunto, convidamos a ler este conteúdo, onde mostramos tudo sobre essa importante ferramenta. Acompanhe até o final e aproveite este conhecimento!



.....

## O que é o WhatsApp Business?

O WhatsApp Business é uma ferramenta desenvolvida pela empresa detentora da plataforma internacional. Contudo, diferentemente do app tradicional, essa ferramenta tem por objetivo proporcionar mais conectividade entre empresas fornecedoras das mais diversas soluções com os seus clientes. Antes, muitas pessoas utilizavam contas pessoais do WhatsApp para fazer esse tipo de relacionamento. Porém, a versão para empresas conta com algumas funcionalidades muito interessantes para gerenciar atendimentos e torná-los mais automatizados.

# Qual é a diferença para a plataforma tradicional?

Alguns podem até dizer que as características do WhatsApp tradicional, utilizado pelas pessoas físicas, podem ser semelhantes à versão Business, mas existem algumas funções específicas mais avançadas. Por exemplo, no lugar da configuração do perfil, existe a possibilidade de inserir informações sobre a empresa, e que não são possíveis na versão tradicional, tais como:





O app também traz alguns recursos por meio dos quais é possível separar as conversas em fases de negociação, além da criação de etiquetas de acordo com a necessidade da empresa. Dessa forma, a equipe de atendimento tem um controle mais eficaz de cada cliente na palma de sua mão ou no computador, tendo em vista que há como acessar o app por meio desse tipo de aparelho.

Além disso, a ferramenta dispõe de algumas funcionalidades inexistentes na versão para pessoas físicas. Uma delas são as estatísticas de mensagens enviadas, recebidas, lidas ou não lidas. Também existem outras funções que mencionaremos ao longo deste artigo.



## Como migrar para o WhatsApp Business?

Se você já utiliza o WhatsApp na versão convencional e deseja mudar para o Business, deverá seguir alguns procedimentos. Inicialmente, é importante saber que existe a possibilidade de utilizar os dois aplicativos em um único dispositivo móvel. Assim sendo, você não precisará ficar sem o de uso pessoal para instalar o da sua empresa.

O que muda é o número vinculado em cada uma das contas que, precisará ser diferente no WhatsApp Business. Caso o seu smartphone não ofereça suporte para dois números distintos, ainda é possível instalar o app e utilizar outro aparelho para receber a mensagem de validação da instalação. Contudo, em todo caso, será preciso ter um número específico para cada versão.

Se você precisar recuperar dados de uma conta convencional, também deve seguir alguns passos. Depois de baixar o aplicativo, pode fazer uma transferência de informações da versão tradicional para o WhatsApp Business, por meio de restauração de backups.

# Como preencher as informações do perfil?



O preenchimento das informações do perfil é algo a que o empresário deve prestar muita atenção. Na versão tradicional do app, as pessoas inserem fotos pessoais e mensagens que retratam algum momento de sua vida. No caso das empresas, isso não deve acontecer.



O seu perfil precisa passar credibilidade, confiança e autoridade. Ele deve conter informações sobre a empresa, o horário de atendimento e também pode ser usado para inserir outros canais de comunicação, como um site ou blog. Em resumo, essa apresentação precisa ser o mais profissional possível.

## Quais são as suas principais funcionalidades?

Como já mencionamos, o WhatsApp Business dispõe de algumas funcionalidades que não são encontradas em outras ferramentas, nem mesmo na versão tradicional do mesmo aplicativo.

A primeira e mais interessante é a possibilidade do envio de mensagens automáticas. Dedicaremos um tópico exclusivo para ela. Além disso, existe a possibilidade de enviar arquivos, como planilhas, PDFs, fotos, entre outros.

O aplicativo também dá destaque a mensagens para, por exemplo, demonstrar eventuais problemas que não foram solucionados ou clientes que têm questões em aberto para resolver. Também tem a alternativa de utilizar o telefone fixo da sua empresa integrado a essa plataforma, mas isso também será demonstrado em um outro tópico específico.

## Como funcionam as mensagens automáticas?

Uma das funções mais interessantes e utilizadas do WhatsApp Business é o envio de mensagens automáticas. Essa pode ser uma excelente estratégia para aquecer um cliente ou manter um relacionamento. Basicamente, existem três tipos:

- mensagens de boas-vindas ou saudações, enviadas no momento em que uma pessoa tem contato com a sua empresa;
- mensagem de ausência, utilizada quando uma pessoa fica muito tempo sem interagir;
- respostas rápidas, fundamentais para solucionar questões simples, como o envio de boletos.



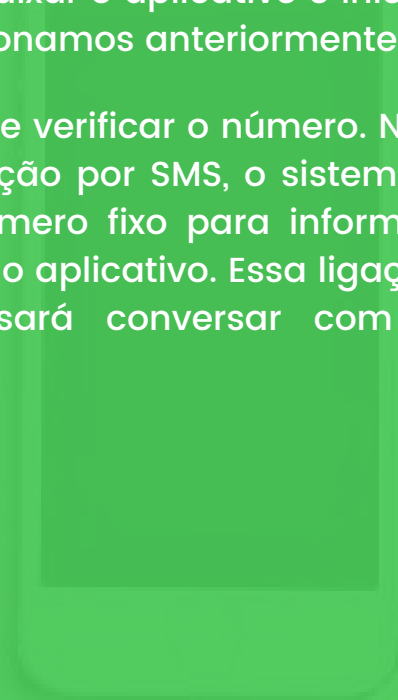
As respostas automáticas podem ser utilizadas para iniciar um atendimento específico. Por exemplo, o cliente entra em contato e recebe uma mensagem de boas-vindas seguida de uma segunda de resposta rápida.

Assim, dependendo da opção selecionada, ele é encaminhado automaticamente ao atendimento com uma pessoa, ou segue para a solução do seu problema de forma automatizada, agilizando todo o processo e diminuindo a carga de trabalho dos atendentes.

## Como utilizar telefone fixo nessa plataforma?

Essa funcionalidade é muito interessante para as empresas que não têm ou não querem ter mais um número de contato no negócio. Nesse caso, utiliza-se o telefone fixo para criar a conta comercial na ferramenta. Para fazer isso, você precisará baixar o aplicativo e iniciar a instalação de forma normal, como já mencionamos anteriormente.

A diferença, no entanto, está no momento de verificar o número. Nesse caso, em vez de receber o código de ativação por SMS, o sistema da plataforma entrará em contato com o número fixo para informar a sequência numérica que deve ser inserida no aplicativo. Essa ligação é automatizada, ou seja, você não precisará conversar com um atendente da plataforma.



Além disso, não há nenhum tipo de opção a ser selecionada. Assim que receber esse contato, a gravação repetirá o código incontáveis vezes, até que o telefone seja desligado. Vale a pena ressaltar que o cadastro do WhatsApp Business, diferentemente da pessoa física, não permite alterações no nome da empresa. Em vista disso, tenha muito cuidado na hora de fazer esse cadastramento.

## O que não é indicado fazer com essa ferramenta?

Agora, é importante que você entenda o que não deve fazer com essa ferramenta. O trabalho de marketing deve observar um equilíbrio constante entre manter um relacionamento e não ser invasivo ou inconveniente. Desse modo, disparar mensagens de forma indisciplinada e sem realizar um filtro de conteúdo pode colocar em risco toda a sua estratégia.

Criar SPAM é a forma ideal de perder clientes e fazer as pessoas desenvolverem certa resistência ao seu negócio. Logo, tenha muito cuidado com isso. Outro ponto que merece atenção é a permissão do cliente. Ninguém gosta de ser abordado de forma abrupta para ouvir sobre um assunto que não tem interesse. Isso posto, jamais capture um número de WhatsApp sem a permissão do usuário. Inclusive, fazer isso pode causar danos para o seu negócio.



Recentemente, foi criada a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), que institui multas e sanções para quem utilizar informações particulares para fins comerciais sem as devidas autorizações. Além disso, tenha cuidado com as mensagens que são enviadas. Existem casos em que a plataforma é gerenciada de forma equivocada, acarretando envio de cobranças para pessoas erradas. Ao fazer isso, você pode perder um cliente e ainda ser acionado na justiça. Outra questão importante a mencionar é a linguagem utilizada nas conversas.

Tente manter o mais próximo possível do perfil dos seus consumidores e seja profissional, porém, não tão formal. Afinal, o WhatsApp é uma ferramenta de distração para a maioria das pessoas.

## Qual é o custo de utilização dessa plataforma?

Com tantos benefícios e formas de automatização, muitas pessoas devem estar pensando no custo desse tipo de ferramenta. Contudo, acredite: não é cobrado um único real para a utilização do WhatsApp Business por parte das empresas.

O fornecedor desse sistema é uma grande empresa de comunicação e interação social que está em praticamente todos os países. O foco dela é vender publicidade e manter as pessoas ativas em suas outras plataformas, como o Facebook e o Instagram.

Até o momento, não há cobrança ou expectativa de instauração de mensalidades para utilização do serviço. O que pode surgir com o tempo são novas funcionalidades exclusivas e que serão cobradas. Porém, até o momento, isso são apenas especulações.



Como você pôde perceber, o WhatsApp Business é uma evolução considerável nos métodos de relacionamento com os clientes. Utilizar essa plataforma, portanto, pode ser um grande diferencial para a sua empresa, desde que você adote as medidas corretas que foram descritas neste conteúdo. Se você gostou dessas informações e quer continuar recebendo nossos conteúdos, siga a nossa página no Facebook para não perder nenhuma novidade.

