



WhatsApp Business: boas práticas no uso do WhatsApp para empresas

A gente fala muito aqui no blog sobre a importância da gestão do relacionamento com seus clientes.

Para isso, quanto mais pontos de contato você tiver, melhor!

E, vamos combinar: um dos melhores aplicativos de relacionamento pessoal que criaram até hoje foi o WhatsApp.

Lá você pode manter conversas privadas e ainda se relacionar com o seu grupo da faculdade, da galera do happy hour, da empresa, das dicas de compras, da família e muitos outros.

É uma forma fácil e prática de se comunicar e que, com certeza, estreita relacionamentos! Mas e o uso de WhatsApp

para empresas, é possível? Confira boas práticas de WhatsApp corporativo, o chamado WhatsApp Business.

Leia mais: [Entre nesse grupo: WhatsApp como ferramenta de marketing](#)

Está sem tempo para ler o conteúdo? Gostaria de poder acompanhá-lo enquanto dirige, caminha ou realiza outra atividade? Então não perca tempo e ouça este artigo na íntegra. Basta clicar no play! Agradecemos o seu feedback nos comentários □

Boas práticas de uso do WhatsApp para empresas (WhatsApp Business)

Falando em relacionamentos, é sempre válido reforçar quais são as suas bases: **confiança**, **reciprocidade** e a certeza de que o outro se **importa com você**, te **conhece profundamente**, quer te **ajudar a resolver seus problemas** e – da mesma forma – pode **contar com sua ajuda** quando precisar.

Hum... – Isso não te lembra uma receitinha básica de [fidelização de clientes](#)?

Esse é um dos motivos para o WhatsApp também ter adquirido bastante tração como [ferramenta de negócio](#). Ele tem sido encarado por muitos vendedores como uma canal de comunicação mais direto e pessoal.

Não é à toa que a empresa enxergou essa demanda e criou uma versão do aplicativo exclusivamente para negócios: o WhatsApp Business Solution.

Nessa versão, ao invés de vincular o número de telefone a uma pessoa física, é possível associá-lo a um perfil estritamente empresarial. Diversas empresas já começaram a utilizar essa

solução de diferentes formas.

Até mesmo o Netflix entrou na onda, enviando sugestões de filmes e séries aos seus usuários pelo WhatsApp.

No entanto, como esse é um canal de comunicação tão pessoal, é importante tomar alguns cuidados e evitar certos comportamentos que possam ser considerados inconvenientes pelos seus clientes.

É por isso que criamos este artigo, reunindo boas práticas no uso do WhatsApp para empresa! Confira a seguir:



Veja também: [Um guia completo para a gestão de relacionamento com clientes](#)

Uso do WhatsApp para empresas: um dos mais populares Apps do Brasil

Segundo [dados divulgados pela própria empresa](#), 120 milhões de brasileiros usam o WhatsApp ao menos uma vez por mês.

O mundo conta com 1,2 bilhão de usuários de WhatsApp, portanto, 10% deles são brasileiros!

Já um [estudo com mais de 2 mil usuários](#) mostrou que os brasileiros participam, em média, de pelo menos 5 grupos no WhatsApp.

Como se vê, o uso do WhatsApp empresas tem bastante potencial.

Até então, quem quisesse utilizar a ferramenta comercialmente, poderia apenas fazer isso de maneira quase informal, utilizando um perfil pessoal como se fosse empresarial.

No entanto, desde o início do ano, o uso do WhatsApp para empresas passou a permitir a criação de contas associadas a

empresas.

No entanto, seu uso exige certos cuidados, afinal, o WhatsApp é um canal de comunicação tão conveniente quanto pessoal, mesmo utilizando o perfil da sua empresa durante uma negociação.

E quais são as melhores práticas no uso do WhatsApp Business? Qual a maneira correta de usar o WhatsApp com clientes?

Antes de partirmos para essas dicas, é importante conhecermos um pouco as diferenças do WhatsApp para empresas em relação ao aplicativo que você já conhece.

Quais são as diferenças do WhatsApp para empresas?

A versão empresarial do aplicativo se assemelha bastante ao app que você já conhece. Para começar a utilizá-lo, basta fazer o download do WhatsApp Business (por enquanto, só disponível para smartphones Android) e seguir o passo a passo na configuração.

Nesse processo, será também possível informar dados que não estão disponíveis na versão comum do app:

- Endereço
- Área de atuação
- Horário de atendimento
- E-mail
- Site

Naturalmente, é preciso associar a conta empresarial a um número de telefone. Ao contrário da versão comum do app, na versão business, esse número pode ser de um telefone fixo.

Dessa forma, um vendedor pode manter seu WhatsApp convencional no seu smartphone pessoal e também o WhatsApp Business com o número da sua empresa.

Um detalhe importante, no entanto, é que uma conta no WhatsApp Business pode ser usada apenas em um único smartphone por vez. Ainda assim, uma mesma empresa pode ter vários números associados a ela.

Dessa forma, cada vendedor poderá, por exemplo, criar uma conta do WhatsApp Business para sua empresa utilizando seu ramal de telefone fixo.

O mais legal é que, na versão empresarial, o aplicativo oferece recursos especiais que podem ajudar bastante no processo comercial, como a definição de respostas rápidas e a obtenção de estatísticas sobre mensagens enviadas, entregues e lidas.

Além disso, ele permite a **criação de etiquetas** para classificar os seus contatos. Dessa forma, você poderá, por exemplo, categorizar suas conversas de acordo com o status do negócio, utilizando marcações como as seguintes:

- Novo cliente
- Novo Pedido
- Pagamento pendente
- Pago
- Pedido Finalizado

De resto, o uso do WhatsApp para empresas é idêntico ao da versão convencional. Pensando em uma negociação, o uso de um perfil empresarial, ligado diretamente a uma empresa, tende a garantir uma conotação mais profissional e isenta à conversa. Afinal, o nome que aparecerá na lista de conversas do cliente não será o do vendedor, mas o da empresa.

Veja mais aqui: [WhatsApp Business](#)

Ainda assim, é preciso tomar cuidado para não romper certas barreiras e acabar se tornando inconveniente durante uma negociação. Confira a seguir uma lista com boas práticas no uso do WhatsApp para empresas!



Leia também: [Fidelização de Clientes: Kotler ensina tudo para você!](#)

8 dicas de uso do WhatsApp para empresas

A grande sacada de compartilhar seu contato no WhatsApp para clientes é mostrar claramente que você está sempre pronto e disposto a ajudá-lo.

Veja como:

1- Mostre dedicação e parceria

É mais importante em [vendas B2B](#) deixar claro que você está usando o WhatsApp para dar atenção às necessidades do cliente do que para fechar vendas.

Nada de spam sobre novos produtos ou serviços!

2- Confirmação de follow-up e recados rápidos

Outra dica é enviar mensagens do tipo:

“Estou chegando para a reunião, a proposta está do jeito que pediu”

Ou

“Meu diretor quer participar da apresentação amanhã, tudo bem?”

Assim você lembra seu cliente sobre os compromissos agendados, evitando algum desencontro de última hora, além de acertar com mais agilidade alguns detalhes, sem ter que enviar um e-mail ou fazer uma ligação.

3- Pedidos em poucos cliques

Seu cliente percebe que precisa de mais produtos de sua empresa, ou quer ampliar o escopo da prestação de serviços.

Nada de enviar e-mail ou entrar no sistema: um WhatsApp e pronto!

Você providencia tudo que ele precisa e já fecha mais uma venda!

4- Acompanhamento das entregas

Muitas vezes você tem outros contatos na empresa de seu cliente, como secretárias e até o pessoal que confere as notas e recebe mercadorias.

Acompanhe de perto se tudo que foi acertado com seu cliente está saindo como esperado enviando WhatsApps para as pessoas certas, mas sem ser chato!

Saiba mais: [Como vender pelo WhatsApp: continue com sua venda consultiva, afinal, só mudou a ferramenta!](#)

5- Suporte na palma da mão

Ok, você não é o cara da área de suporte, mas pode ajudar seu cliente a entrar em contato rapidamente com ele.

Se seu cliente está precisando de auxílio ou quer abrir uma chamada, ele usa o WhatsApp e você repassa o contato para o suporte, que resolve tudo bem mais rápido.

6- Acompanhamento da resolução de problemas

Da mesma forma, acompanhe se tudo está se resolvendo como seu cliente espera, envie uma WhatsApp do tipo:

“Carlos, já reestabeleceram o serviço?”

Isso vai mostrar como você valoriza esse relacionamento!

7- Indicações de outros clientes

Já pensou que sonho receber uma mensagem destas de um cliente em seu WhatsApp:

“Tiago, repassando o contato do Teixeira, um amigo meu que se interessou pelos seus produtos. Pode dizer que eu recomendo ??”

O WhatsApp para clientes tem esse poder!

8- “Boletim” de boas notícias para seu cliente

Está achando que o relacionamento com o cliente está esfriando?

Envie um WhatsApp para ele com dicas ou notícias interessantes sobre o ramo de atuação dele.

Mas envie coisas realmente úteis!

Como um link para esta notícia , por exemplo: [Netflix começa a usar o WhatsApp para se comunicar com clientes.](#)

Melhore o seu fluxo de trabalho integrando o WhatsApp ao CRM

Agora que você conhece as principais diferenças do WhatsApp web e as melhores práticas no seu uso, é hora de colocar a mão na massa!

No entanto, se você já utilizava o WhatsApp nas suas negociações, deve saber que existem alguns pequenos incômodos no seu uso comercial. Para iniciar uma conversa com um cliente, o vendedor precisa encontrar seu número, salvá-lo na agenda do seu smartphone e, só então, abrir o WhatsApp para iniciar a conversa. Não é um bicho de sete cabeças, mas é o tipo de tarefa que acaba consumindo muito tempo quando repetida várias vezes.

Para quem utiliza um software de CRM para vendas como o Agendor, esse processo não poderia ser mais simples! Basta procurar no Agendor o contato com quem você deseja conversar e clicar no ícone do WhatsApp que aparecerá na tela. Pronto! A janela de conversa vai abrir na hora!



Basta um clique para iniciar uma conversa no WhatsApp a partir do Agendor

E aí, o que achou dessas dicas para uso comercial do WhatsApp?

Está pensando em usar em seu negócio? Ou já usa?

Conte suas experiências ou expectativas para a gente nos comentários!

Veja também: [Como fazer propaganda pelo WhatsApp para vender mais](#)

O WhatsApp pode ser uma excelente canal para captar feedback de clientes. Que tal aproveitar isso? Baixe nosso e-book gratuito: [Como transformar o feedback dos clientes em vendas](#)