



# WhatsApp Business para tu Restaurante

Informado por expertos y compilado por UFS



Unilever  
Food  
Solutions

Acompañar. Inspirar. Transformar.

# ¿Qué es “WhatsApp Business?”

WhatsApp Business es una aplicación gratuita que puede ser utilizada como una herramienta simple para que las empresas puedan comunicarse con sus clientes de manera fácil y directa. Puedes: crear un catálogo para mostrar tus productos y servicios, comunicarte fácilmente con tus clientes mediante herramientas que te permitan automatizar, ordenar y responder mensajes de forma rápida, entre otros.

## ¿Por qué vale la pena tenerlo?

La aplicación WhatsApp Business definitivamente facilita las cosas para las empresas pequeñas; hace que la información comercial esté fácilmente disponible para los clientes y ayuda a clasificar los chats activos. Además, tiene algunas capacidades de respuesta automática y suficientes plantillas de respuesta para manejar una base de clientes más pequeña.

Las medianas y grandes empresas probablemente necesitarán una herramienta más poderosa si están tratando con un gran número de usuarios o si desean agregar más funcionalidades. Ahí es donde entra en juego la API empresarial de WhatsApp.



En esta guía descubre más sobre las características de WhatsApp Business y cómo te puede ayudar.

¡Baja la app y obtén una nueva forma de comunicación con tus potenciales clientes!



Unilever  
Food  
Solutions

Acompañar. Inspirar. Transformar.

# Cómo obtener la aplicación

## Antes de comenzar

Debes tener un teléfono móvil con número telefónico y con acceso a internet. Este puede ser tu teléfono personal o uno que uses especialmente para los temas de tu negocio. Si decides utilizar tu número personal, debes tener en consideración lo siguiente:

- Si ya tienes una cuenta de WhatsApp Messenger, se transferirán automáticamente tus archivos multimedia y el historial de chats a WhatsApp Business.
- Tanto tus mensajes de WhatsApp personales como los de tu negocio, llegarán todos a la misma aplicación de WhatsApp Business.
- No podrás transferir tus historiales de chat de vuelta a WhatsApp Messenger si decides dejar de utilizar la aplicación de WhatsApp Business.

## Descarga la aplicación y crea tu perfil

Una vez que tengas listo tu dispositivo, sólo debes seguir los siguientes pasos:

- 1** Abrir PlayStore o AppStore y poner en el buscador "WhatsApp Business". Instalar aplicación.
- 2** Abre la aplicación, lee las condiciones de servicio y luego pulsa sobre "Aceptar y continuar".
- 3** Se pedirá verificar el número al cual quieras asociar la cuenta. Una vez verificado, estás listo para configurar tu cuenta.



Crea un perfil visible públicamente con información sobre tu empresa, incluida la dirección de correo electrónico, ubicación, descripción, URL de tu sitio, horario, logotipo y más.

Para más información: [Android](#) / [iPhone](#)



Unilever  
Food  
Solutions

Acompañar. Inspirar. Transformar.

# Características de la aplicación

Desde perfiles comerciales hasta mensajes automáticos, WhatsApp Business ofrece una serie de funciones útiles. Para acceder a más información sobre todas estas funciones y más, haz clic en (el proceso puede variar según el sistema operativo que tenga tu dispositivo móvil): [Android](#) / [iPhone](#)



## Creación de Catálogos

Los catálogos son una especie de tienda móvil donde las empresas pueden mostrar y compartir sus productos o servicios para que las personas puedan explorar y descubrir fácilmente lo que deseen comprar.

Para crear un catálogo, sigue los siguientes pasos:

- 1** Abre la aplicación y entra a "Ajustes" > "Ajuste de empresa" > "Catálogo".
- 2** Para crear un catálogo nuevo debes pulsar sobre "Añadir producto o servicio". Si ya tienes un catálogo, pero deseas agregar nuevos productos, pulsar sobre el signo más (+).
- 3** Luego pulsa sobre "Añadir imágenes" y selecciona los productos que desees agregar. Cada ítem que forma parte del catálogo tiene un título único junto con campos opcionales (foto, precio, descripción, enlace al sitio web y código de productos).
- 4** Una vez que completes la información, haz clic en "Guardar".

Los clientes pueden ver el catálogo completo directamente desde WhatsApp. De este modo, los propietarios de empresas presentan una imagen más profesional, lo que mantiene a los clientes interesados dentro del chat sin tener que visitar un sitio web.



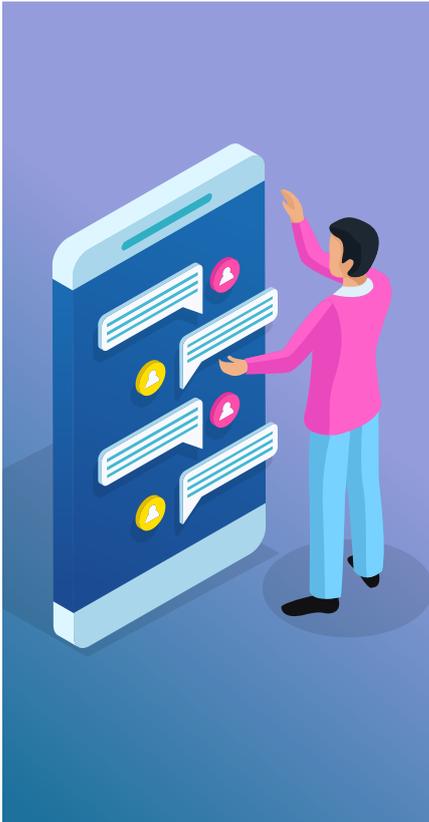
Unilever  
Food  
Solutions

Acompañar. Inspirar. Transformar.

## Respuestas rápidas

---

Guarda respuestas de uso frecuente para enviar rápidamente y no tener que escribir la respuesta cada vez que te hagan la misma pregunta.



- 1** Abre la aplicación y entra a "Ajuste" > "Ajuste de empresa" > "Respuestas rápidas".
- 2** Pulsa sobre "Añadir" (+).
- 3** Escribe el mensaje de la respuesta rápida o adjunta un archivo multimedia.
- 4** Establece el atajo del teclado para la respuesta rápida. Esto lo puedes hacer escribiendo comandos cortos que comienzan con "/". Por ejemplo, puede escribir "/dirección" para enviar automáticamente un mensaje escrito previamente como **"¡Gracias por preguntar! Nuestra dirección es 123 Main Street"**. Haz clic en "Guardar".

## Mensajes de ausencia

---

Preestablece mensajes para enviar a los clientes cuando inicien conversaciones y cuando no estás en línea.

- 1** Abre la aplicación y entra a "Ajustes" > "Ajuste de empresa" > "Mensaje de ausencia".
- 2** Activa "Enviar mensaje de ausencia".
- 3** En mensaje, pulsa el mensaje para editar y luego pulsa "Guardar".
- 4** En la sección Horario, puedes elegir entre 3 opciones: enviar siempre, horario personalizado, fuera de horario comercial.
- 5** Seleccionar lista de destinatarios: todos, excluir "mis contactos", todos excepto..., solo enviar a... Haz clic en "Guardar".



Unilever  
Food  
Solutions

Acompañar. Inspirar. Transformar.

## Mensaje de bienvenida

---

Configura un mensaje de saludo predeterminado para los clientes que inician conversaciones con tu empresa.

- 1 Abre la aplicación y entra a "Ajustes" > "Ajuste de empresa" > "Mensaje de bienvenida".
- 2 Activa "Enviar mensaje de bienvenida".
- 3 En mensaje, pulsa el mensaje para editar y luego pulsa "Guardar".
- 4 Seleccionar lista de destinatarios: todos, excluir "mis contactos", todos excepto..., solo enviar a...
- 5 Haz clic en "Guardar".



## Estadísticas

---

Revisa informes analíticos básicos sobre la actividad de su cuenta, como la cantidad de mensajes enviados, entregados, leídos y recibidos. Si bien las estadísticas que aparecen hoy son acotadas, sirven para entender nuestros movimientos y alcance que estamos teniendo.

- 1 Abre la aplicación y entra a "Ajuste" > "Ajuste de empresa" > "Estadísticas".

## Etiquetas

---

Agrega etiquetas personalizadas con códigos de colores a los chats activos con los clientes para mantenerlos organizados, y así poder encontrarlos de manera más fácil. Puedes crear etiquetas como "Cliente Potencial", "Pedidos Abiertos – Pagados", "Pedidos Cerrados", "Evento 3 de junio", entre otros.



Unilever  
Food  
Solutions

Acompañar. Inspirar. Transformar.

- 1 Mantén presionado un mensaje o un chat para seleccionar.
- 2 Pulsa sobre la opción “Etiquetas”. 
- 3 Añade el chat a una etiqueta existente o crea una nueva.

Para acceder a tus etiquetas, haz clic en “Opciones” y entra a “Etiquetas”. Te aparecerá un listado de todas las etiquetas que tienes. Aquí podrás administrar tus etiquetas, los “participantes” de cada grupo, e incluso enviar mensajes masivos y mejor dirigidos.

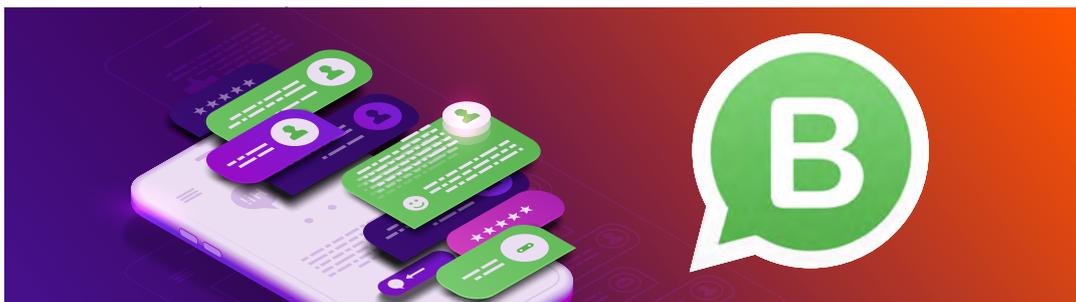
## Interacción con los clientes

Para la mayoría de las marcas, WhatsApp es ante todo un canal de servicio al cliente. Para las personas que lo utilizan como su forma principal de comunicación digital, es una plataforma realmente conveniente y natural para que los clientes lleguen a las empresas con preguntas o inquietudes.

Una encuesta reciente de Facebook descubrió que de nueve formas de comunicarse con las marcas, la mensajería es ahora la segunda más popular entre los consumidores (las otras ocho fueron correo postal, correo electrónico, llamadas telefónicas, redes sociales, SMS, redes sociales, VoIP , video chat y conversaciones en persona). La misma encuesta también encontró que el 53% de las personas que envían mensajes a las empresas dijeron que tenían más probabilidades de comprar a una marca a la que podían acceder a través de una aplicación de mensajería.

**WhatsApp Business** te ayudará a estar más cerca de tus clientes, permitiendo solucionar dudas, reclamos y generar más oportunidades de venta con tus potenciales clientes, entre otros beneficios.

**Los consumidores ahora prefieren enviar mensajes a las empresas más que casi cualquier otro medio de comunicación. Fuente: Facebook IQ**



Unilever  
Food  
Solutions

Acompañar. Inspirar. Transformar.



Unilever  
Food  
Solutions

**Acompañar. Inspirar. Transformar.**

**UFS.com**