

## Beneficios de Whatsapp Business

Whatsapp Business permite, entre otras cosas, mejorar la comunicación y la transmisión de información **entre cliente y empresa**, aunque también se puede utilizar como **canal de comunicación interna** en las empresas.

Se trata de facilitar tantos procesos que a menudo tienen como resultado pérdidas de clientes potenciales por desacuerdos, malentendidos, o falta de información entre ambas partes.

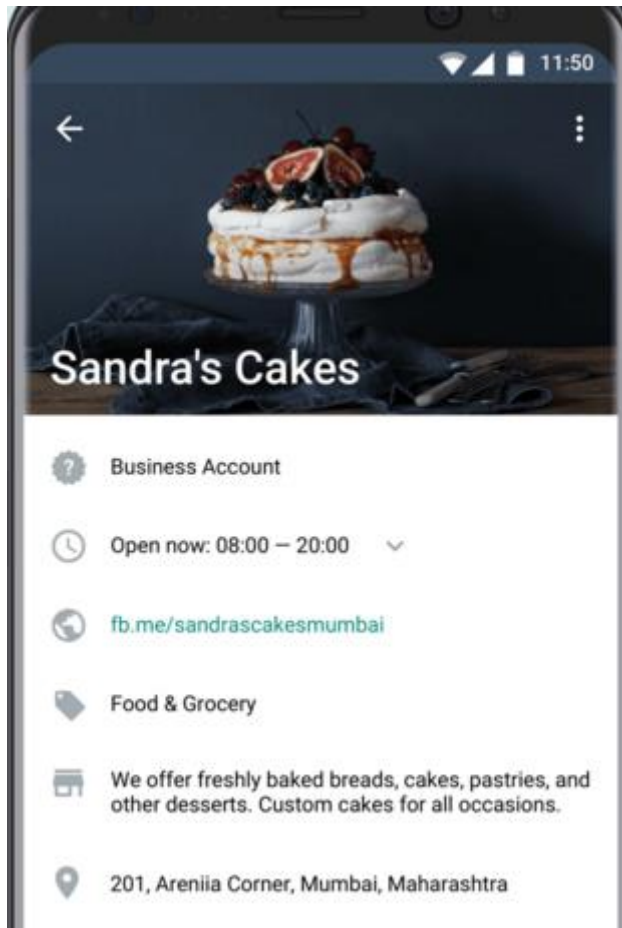
¿Cómo configurar la cuenta de empresa de Whatsapp Business?

En primer lugar, el paso inicial tras [descargar gratuitamente la app de Whatsapp Business](#) (por ahora solo disponible en Android) es **configurar el perfil de tu empresa**:

- Definir correctamente el nombre de la empresa (después no se podrá modificar)
- Determinar la ubicación exacta de la empresa.
- Establecer el enlace a la página web de la empresa.
- Definir la oferta (productos/servicios) con los que satisfacemos las necesidades de los clientes.
- Horario de apertura.

Completando correctamente el perfil de nuestra empresa, conseguiremos que **nuestros potenciales clientes nos encuentren con mayor facilidad**.

**Por ejemplo**: así se vería el perfil de Whatsapp Business de una empresa de tartas.



Eso sí, con el tema del nombre de la cuenta debemos tener especial cuidado. Whatsapp Business, como medida de seguridad, **no acepta cambios de nombres** de la cuenta de las empresas una vez establecidos, por lo que debemos asegurarnos de que escribimos el nombre adecuado.

Las ventajas de Whatsapp Business

- **Integrar líneas de teléfono fijo a la cuenta.**

Whatsapp Business ha ofrecido esta posibilidad sabiendo que muchas empresas actualmente las continúan utilizando para comunicarse con sus clientes, y viceversa.

- **El envío de mensajes en Whatsapp Business de forma automatizada**

Una vez registrada nuestra empresa en la app de Whatsapp Business, ya tenemos la posibilidad de automatizar mensajes de bienvenida a los usuarios que contactan con nosotros por primera vez.

Para ello, Whatsapp recomienda utilizar la versión de escritorio (Whatsapp Web) desde la que es más fácil segmentar y determinar la automatización de los mensajes a enviar a los usuarios.

Imaginemos, por ejemplo, en un Ecommerce, la comodidad que supondría el poder [automatizar el envío de notificaciones](#) de los cambios de estado de los pedidos de nuestros clientes.

- **El valor añadido de ser Whatsapp**

Siguiendo con el ejemplo del Ecommerce anterior, la rapidez y la facilidad con la que intercambiar información con los clientes, sería **el valor añadido** que Whatsapp Business supondría para esta empresa.

O solucionar el mayor de los problemas de los Ecommerce: el abandono de carritos. Con Whatsapp Business tendríamos la posibilidad de preguntarle al cliente, en tiempo real, el porqué de abandonar su carrito. Probablemente, dicho cliente nos contaría su problema, lo podríamos resolver y evitaríamos que le pudiera ocurrir a otro cliente.

- **Whatsapp Business como canal de comunicación ideal**

Teniendo en cuenta la alta competitividad existente en todos los sectores hoy día, y más si cabe en el digital, todo lo que sea **facilitar la vida de nuestros usuarios** es bueno para nosotros, y repercute positivamente en nuestras ventas.

Todas las ventajas de una cuenta normal (grupos, videollamadas, mensajería segura...), y muchas más, pero orientadas hacia los negocios.

¿Cómo acceden los clientes a tu Whatsapp Business?

Otro factor clave de Whatsapp Business es que **los clientes**, para encontrar a las empresas, **no tienen que descargar absolutamente nada**.

El cliente o usuario de Whatsapp, utilizando su propia cuenta personal, añade el contacto de la empresa como si fuera el de una persona normal. Tras ello, se busca en la lista de contactos y se inicia una conversación en tiempo real con la empresa.

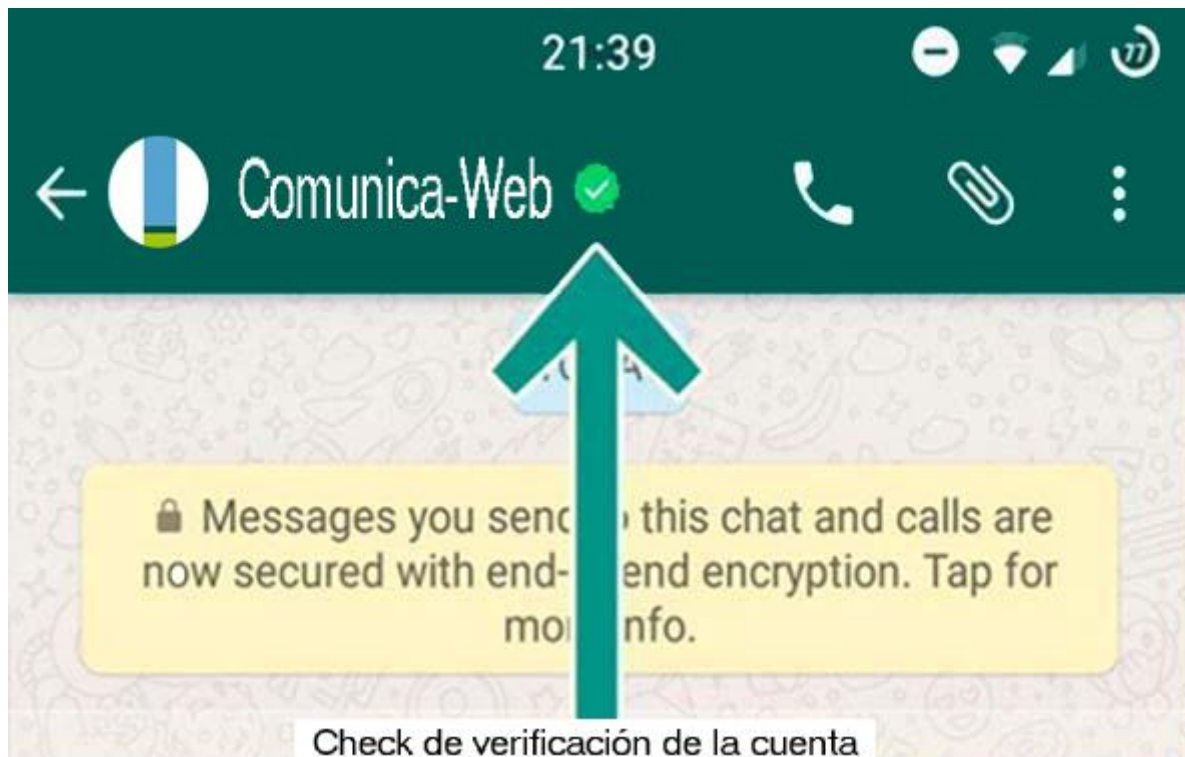
Whatsapp Business incorpora analíticas

Otra de las novedades es que la aplicación incorpora un servicio de analítica (aunque no demasiado completo) con la que poder segmentar usuarios que interactúan con nuestra cuenta de empresa en Whatsapp Business.

### ¿Cómo verificar tu empresa en Whatsapp Business?

La realidad es que no existe un soporte ni una manera de promover la verificación de nuestra propia cuenta de empresa en Whatsapp Business, o al menos por ahora.

No obstante, Whatsapp ha anunciado que hará **especial hincapié en la verificación de las cuentas oficiales** de las empresas de cara a minimizar las probables apariciones de cuentas falsas.



Por otro lado, Whatsapp Business **contará con la posibilidad de programar respuestas rápidas**. Mediante atajos de teclado, podemos automatizar respuestas a acciones determinadas que hagan los usuarios, como saludos, despedidas o mensajes de agradecimiento, entre otros.

No obstante, Whatsapp Business permitirá a los usuarios deshabilitar las notificaciones de cuentas de las que no quieran recibir mensajes, y viceversa.

Whatsapp Business sin SPAM

A priori, esta nueva aplicación se antoja como un revulsivo tanto en materia de **captación de clientes como de atención al consumidor**. Mejora las relaciones entre las empresas y los clientes, facilita la comunicación y repercute en las ventas.

No obstante, expertos del sector anuncian que **una mala utilización del servicio puede acarrear el cierre de la cuenta**. Whatsapp Business censurará un envío excesivo de mensajes sin sentido o sin segmentar, lo que puede suponer el enfado de los usuarios y la consiguiente disminución de clientes.

Por último, Whatsapp señala que centrará sus esfuerzos en no convertir Whatsapp Business en un canal de SPAM. Y lo hará regulando las cuentas de empresas que abusen de los mensajes hacia los clientes.