

B2Chat

Aprende a convertir más ventas con WhatsApp



Contenido



WhatsApp: el canal ideal para aumentar tus ventas	3
Ventajas de usar WhatsApp en tu estrategia de ventas	5
Aprende a convertir más ventas con WhatsApp	7
Visibilidad	7
Agilidad	8
Mensajes masivos y automáticos	10
Sé claro y directo	12
Personalización	14



WhatsApp: el canal ideal para aumentar tus ventas

WhatsApp es la app de mensajería instantánea más popular de los últimos tiempos.



**1.300 millones
de usuarios**



**Presencia en
128 países**



**60 mil millones
de mensajes**



**1.600 millones
de fotos**

Ante este panorama no es nada raro que a raíz de su popularidad, las empresas la hayan adoptado como canal de comunicación directa con sus clientes y, que los desarrolladores de la aplicación se ocupen cada vez más de brindar soluciones a las empresas para vender más o prestar un servicio eficiente, sobre todo en un mercado donde los consumidores tienen necesidad claras que esperan resolver en el menor tiempo posible.

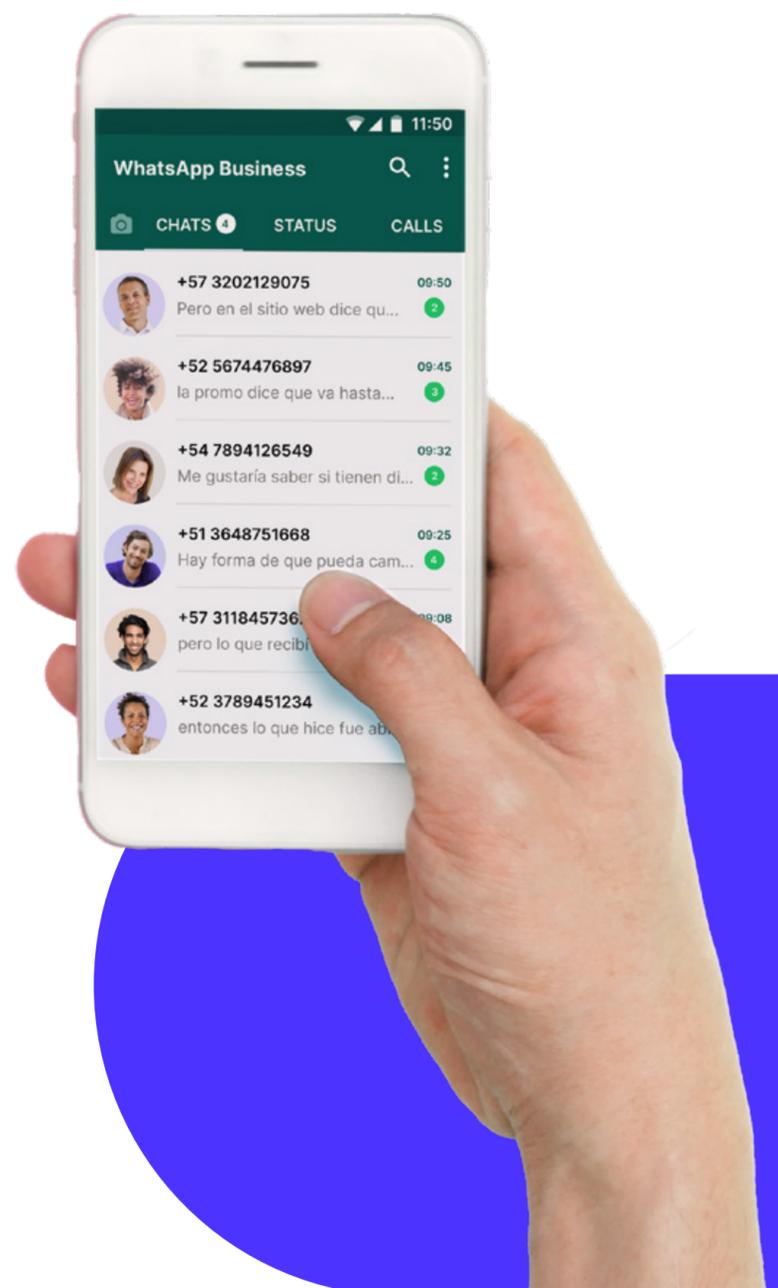




Aunque existe una amplia variedad de canales de venta para las empresas (redes sociales, e-commerce, sitio web, entre otros).

WhatsApp ha demostrado ser una de las herramientas más completas para los negocios que se inician en las ventas por Internet.

Con un open rate del 70% que la convierte en la app con mejor tasa de conversión del mercado y el auge del marketing conversacional, toda marca que venda productos u ofrezca servicios a través de Internet, debería contar con una línea de WhatsApp.





Ventajas de usar WhatsApp en tu estrategia de ventas

Un 46% de los clientes afirma que las marcas que interactúan con ellos a través de las redes sociales son las mejores en el mercado.

Cuando usas WhatsApp como canal de ventas en tu empresa gozas de muchas ventajas, sin embargo, podemos destacar dos principales: cercanía y confianza.

Cercanía



Cuando tu equipo de agentes responde las dudas, reclamos o sugerencias que los clientes tienen sobre sus pedidos o solicitudes, **crean un vínculo que dependiendo de la calidad de la atención podrá acercar mucho más a la marca con el cliente.**

Confianza



Las empresas que usan WhatsApp tienen la opción de vincular a su línea elementos como el logo y nombre de la marca, sus perfiles en redes sociales o redireccionar al sitio web oficial.

Con esa información, **las personas sabrán que están hablando con un usuario autorizado por la empresa** y no habrá espacio para confusiones sobre quién tiene acceso a datos sensibles o información personal. Además, la app de WhatsApp utiliza un sistema de encriptación de mensajes para que la información de los usuarios esté protegida.

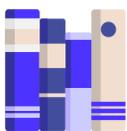


Estas son solo dos ventajas de una larga lista. Algunas otras ventajas igual de destacadas de usar WhatsApp como canal de ventas son:

- Mejora la imagen de tu empresa y aumenta su competitividad.
- Aumenta las opciones de canales de atención al cliente aparte de los tradicionales.
- Contribuye a que el servicio de atención sea más rápido y eficiente.
- Brinda mayor comodidad a los clientes.

Con todas estas ventajas nos confirman la necesidad de añadir WhatsApp a la lista de canales disponibles en tu empresa y sobre todo, hacerla parte de la estrategia de ventas de tu empresa.

Pero ¿Cómo aumentar la conversión de ventas a través de WhatsApp? A continuación compartimos [cinco consejos prácticos](#) que puedes seguir en tu empresa a partir de hoy mismo y así aumentar tus ventas de la mano de WhatsApp.



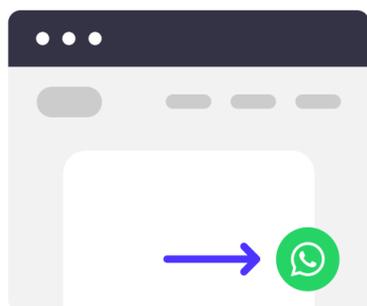
Aprende a convertir más ventas con WhatsApp



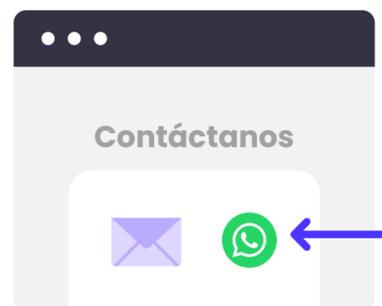
1. Visibilidad

Mantener tu canal de WhatsApp visible es muy importante. De otra manera, tus clientes actuales y potenciales no se enterarán que tienen este canal a su disposición. Por eso, **siempre que puedas ofrece tu número de línea de WhatsApp como medio de contacto.**

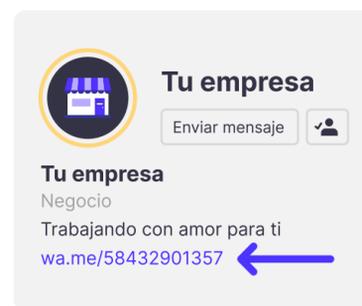
Sitios en donde puedes ubicar tu canal de WhatsApp:



Lugar visible
en el sitio web



Página de
contacto de
tu sitio web



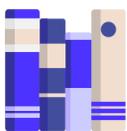
Perfiles de
redes sociales



Campañas de
pauta en redes

Incluir el canal de WhatsApp en tus campañas de Facebook e Instagram es posible a través de un botón que, al ser pinchado por la persona que ve el anuncio en Facebook o en Instagram, le permite ponerse en contacto directamente con tu empresa vía WhatsApp.

¿Ves? ¡Entre más sitios mejor!



2. Agilidad

El ritmo acelerado del mundo de hoy exige a las marcas estar en sintonía con las necesidades de sus consumidores e inclusive, ir un paso más allá. Por eso, responder un chat a tiempo hace toda la diferencia. No sólo le agregas valor a la calidad de tu atención, sino que aumentan las probabilidades de que esa conversación se convierta en una venta.

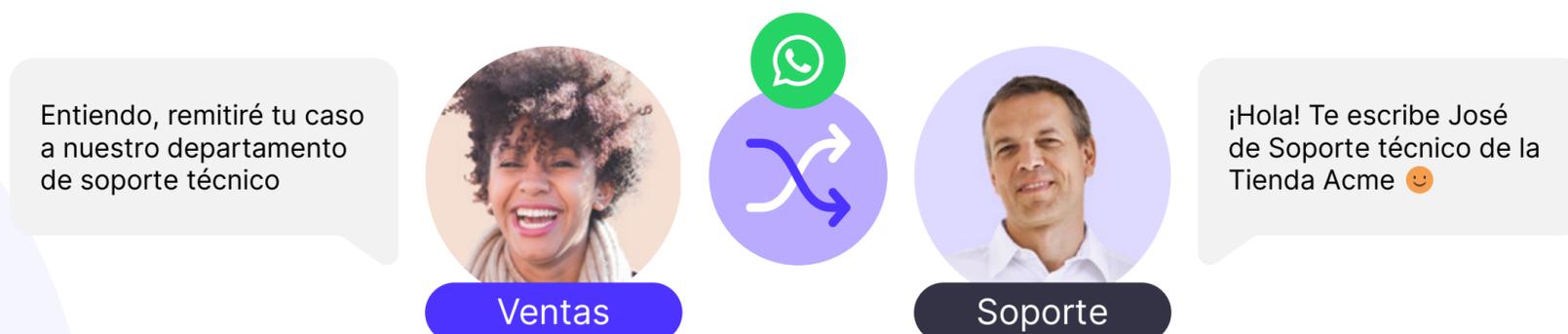
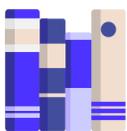
Sin embargo, una bandeja de entrada llena de mensajes por responder es el dolor de cabeza de muchas empresas sin importar su tamaño. Para esto existe WhatsApp multiagente.

WhatsApp multiagente es la solución que le permite a tu empresa conectar múltiples agentes en una sola línea.

¡Sí! Puedes vincular la cantidad de agentes que desees, desde donde estén y a través de cualquier dispositivo conectado a Internet.

Además de ayudarte a reducir tus tiempos de respuesta y perder menos oportunidades de ventas, WhatsApp multiagente también te ayuda a distribuir la carga de trabajo entre tu equipo de agentes, así las consultas entrantes son direccionadas a los agentes que se encuentren disponibles en ese momento evitando acumulación de chats y un ritmo de trabajo más fluido.





Otra característica de WhatsApp multiagente es que te permite asignar ciertos chats a un agente o área en específico. Así, puedes derivar a un cliente que tenga una consulta particular al área especializada o enviar a un cliente difícil a tu vendedor estrella para cerrar más ventas.

¿Te imaginas tu línea de WhatsApp con todas estas funcionalidades? Respondiendo al instante cada chat tus clientes estarán más satisfechos y tus ventas crecerán hasta las nubes.

Ten en cuenta que WhatsApp multiagente es una función de la [API de WhatsApp](#). Si quieres empezar a usarla, B2Chat te acompaña en el proceso de integración de tu línea a la API de principio a fin. Visita nuestra página de [precios](#) para conocer en detalle nuestro plan con WhatsApp y todos sus beneficios.



3. Mensajes masivos y automáticos

¿Alguna vez has querido contarle algo a todos tus clientes pero enviar mensajes uno a uno te tomaría una eternidad? Usar la API de WhatsApp además de permitirte vincular múltiples agentes a tu línea también te ofrece la posibilidad de masificar tus mensajes y brindar respuestas más rápidas.

Los envíos masivos de WhatsApp son la mejor forma de alcanzar a una mayor audiencia, en menos tiempo y de forma instantánea. Una empresa que desee empezar a usarlos solo necesita estar integrada a la API de WhatsApp a través de un proveedor multiagente y multicanal, una plantilla aprobada por WhatsApp y una base de datos.

Los envíos masivos tienen diferentes usos, por ejemplo: lanzamiento de nuevos productos y promociones, construcción de marca y ofertas de productos o servicios.



Buenas tardes Estimado(a) Josué, nos complace informarle que mantiene una **tarjeta de crédito pre-aprobada** con Banco Acme.

Para consultas llamar al #334 o usar el botón de abajo 📌

 [Llamar al banco](#)

Hola **Fernanda**, gracias por hacer tu reserva con **Hoteles Acme** 🏨

Estos son los datos de tu reserva hecha por medio de chat:

📋 Número único de reserva: 7468
📍 Dirección exacta: Calle 24 #30-19
🏨 Hotel: Acme Capital
👤 Nombre titular: Martin Hernández
Valor en pesos colombianos (Impuestos incluidos): \$180.000
Nº de huéspedes: 2
Check-in: 2:00 P.M.
Check-out: 12:00 P.M.

Gracias por preferirnos 😊 En caso de no requerir tu reserva, te invitamos a cancelarla por medio de este chat, en la APP o en nuestro sitio web 📌
<https://hotelesacme.com>

 [Descargar la app](#)



Con estos mensajes puedes notificar a tus clientes sobre el estado de un pedido, recordar horarios o disponibilidad en fechas especiales o notificaciones excepcionales de paquetería o retrasos de algún tipo.

De esta manera, las empresas logran promover la generación de nuevas conversaciones a partir de un mensaje enviado por ellos, evitando que la comunicación dependa de un chat con una petición, queja o solicitud.

Ahora, supongamos que tu empresa está lanzando un nuevo producto y para informar a sus clientes decide hacer un envío masivo. En poco tiempo la base de datos de clientes que hayas escogido recibirá el mensaje que has creado. Algunos clientes solo lo ven, otros interactúan con los botones y se dirigen a un sitio web, y otros, responden.

Asegúrate de responder rápido a estas interacciones, tus clientes notarán que estás presente, podrás aprovechar el impulso de su interés y al final, la calidad de tu atención podrá ser calificada satisfactoriamente.





4. Sé claro y directo

En este punto ya sabemos que tener tu canal de WhatsApp visible y ser ágil al responder los chats de tus clientes es importante. Ahora es momento de hablar de otro elemento igual de esencial: el contenido de tus mensajes.

Cuando te comuniques a través de WhatsApp con tus clientes lo recomendable es usar:



Mensajes cortos y directos. Recuerda que la intención es seducir, intrigar y convencer hasta cerrar los chats como ventas.



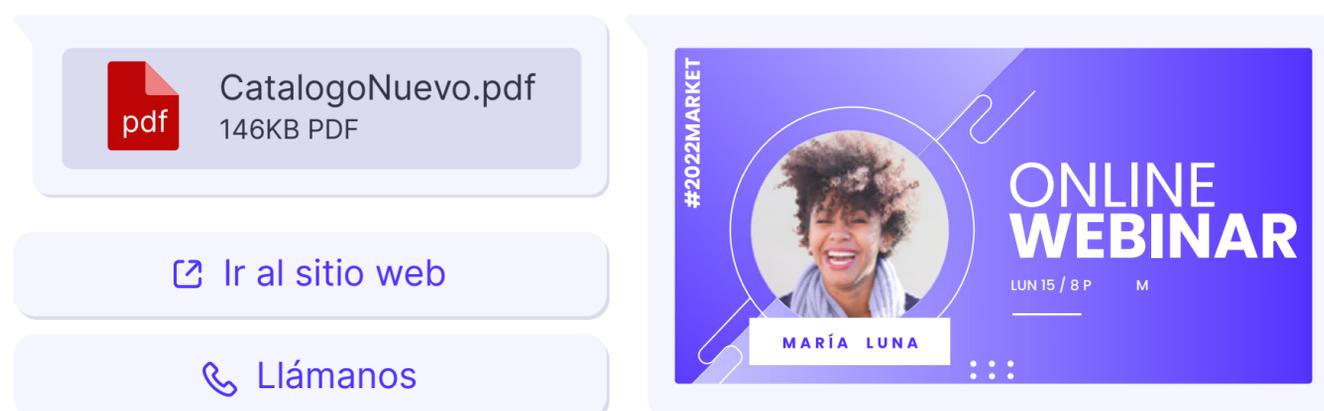
Capta la atención de tus mensajes en las primeras líneas. Evita escribir demasiado texto que pueda generar tedio para leer o prestarse para confusiones.

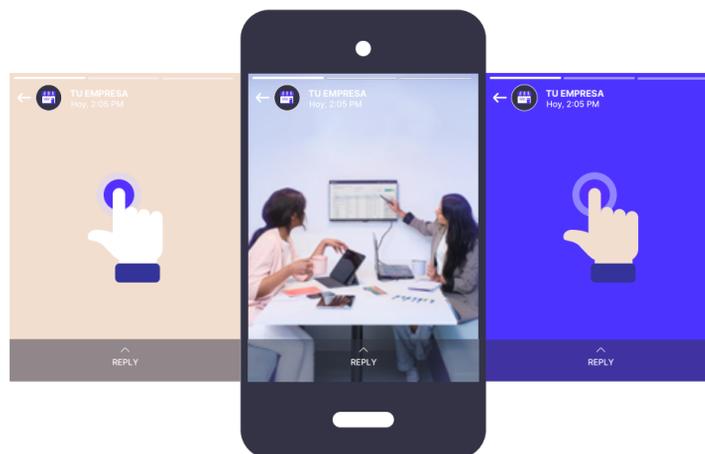


Usar frases persuasivas. Como “por tiempo limitado” o “últimos cupos disponibles” o las que prefieras mientras se adapten al objetivo de tu mensaje.



Envía contenido interactivo. Puedes apoyarte en las opciones interactivas que te ofrece WhatsApp como audios, videos, fotos de productos, catálogos, enlaces o archivos PDF. Todo esto, sin duda, será un plus a la hora de cerrar tus ventas.





Una muy buena táctica que puedes implementar en WhatsApp y que tal vez no has explorado en tu empresa es compartir estados.

Los estados son cero intrusivos, y se mezclan perfectamente con los demás compartidos por la lista de contactos de tus clientes. Si logras compartir estados lo suficientemente atractivos, podrás cultivar la curiosidad por un nuevo lanzamiento o producto, y serán los mismos clientes quienes te escribirán.

Ahora, evita hacer de tus estados un canal donde solo compartas promociones y se convierta en un despropósito. Opta por entregar valor en todo momento. Si no estás seguro de qué decir en tus mensajes, los templates de WhatsApp API son contenidos predeterminados con campos que puedes modificar de acuerdo a la información alojada en tus bases de datos y el objetivo de tu mensaje.

Para conocer más sobre cómo puedes usar las plantillas de WhatsApp y algunos ejemplos, también tenemos una guía para descargar. [Haz clic aquí para obtenerla.](#)



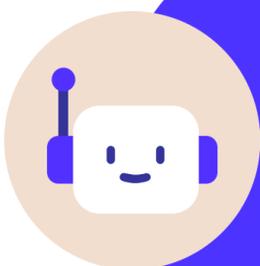
5. Personalización

Hoy en día los consumidores no quieren sentirse como un nombre más de una lista. Tus clientes esperan que tu marca los haga sentir especiales y únicos y eso lo puedes lograr por medio de la personalización.

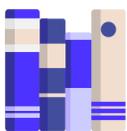
Tus clientes son personas y todos tienen personalidades, necesidades o preferencias distintas. Tampoco hablan el mismo lenguaje, no usan los mismos canales, ni se encuentran en la misma etapa de compra. Por estas razones, identificar quiénes son tus clientes optimizará la forma en la que llegas a esos y por ende, el proceso de venta.

Se estima que el 91% de los consumidores tienen más probabilidades de comprar con marcas que les reconocen y brindan ofertas o recomendaciones relevantes. Gestos tan sencillos como responder un mensaje o iniciar una conversación usando el nombre de un cliente puede ayudarte vender más.

Llamar a una persona por su nombre, así sea en un mensaje de WhatsApp, activa un efecto psicológico muy gratificante en el receptor y da como resultado que la persona esté mucho más dispuesta a escuchar tu discurso de ventas o realizar una compra.



Además, elimina la idea de que la persona detrás de la pantalla es un robot (Aunque en ocasiones sí lo sea).



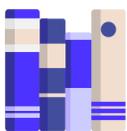
Existen muchas formas de incluir la personalización en tu estrategia de ventas. Sin importar si eres negocio un pequeño o grande, estas son algunas de las tácticas que puedes aplicar a partir de hoy mismo:

- Saluda al cliente siempre utilizando su nombre.
- Utiliza emojis o Gifs para añadir frescura y cercanía a tu lenguaje.
- Adecúa el tono de tu comunicación de acuerdo al canal de contacto.
- Envíales ofertas basadas en compras anteriores en productos de su interés.
- Ofrecerle descuentos en los productos que más suele comprar en tu negocio.

¡Y muchas más! Puedes personalizar tu comunicación con clientes tanto como quieras. Revisa las opciones que te ofrecen las herramientas que usas a diario y empieza a aprovecharlas desde ya.

B2Chat te acerca a tus clientes con funcionalidades como las Tags o etiquetas. Con ellas puedes clasificar, ordenar y filtrar los chats con tus clientes en WhatsApp.

Además de ser útiles para organizar clientes, las etiquetas también te permitirán clasificar distintos tipos de leads y le ayudarán a tus agentes a saber iniciar las conversaciones con el contexto adecuado.



Aprovecha el máximo potencial de tu canal de WhatsApp con B2Chat

Luego de estos consejos debes estar pensando en qué incluir o qué mejorar en tu estrategia de ventas. Pero antes de empezar a hacer ajustes, debes saber que B2Chat es la plataforma multiagente y multicanal que cuenta con muchísimas funcionalidades —sumadas a las que ya mencionamos— que le ayudarán a tu empresa a lograr el objetivo de vender más por WhatsApp.

Algunas de estas funcionalidades son:



Chatbots: Ideales para automatizar tareas repetitivas en tu proceso de venta o servicio al cliente como preguntas frecuentes y encuestas de satisfacción.



Reportes y auditorías: el mejor recurso para evaluar el rendimiento de tus estrategias.



Canales: vincula a tu cuenta canales como Facebook Messenger, Instagram, Telegram y Livechat, y atiéndelos en simultáneo con tu línea de WhatsApp.



Ajustes generales: configura horarios de atención de tu empresa, crea mensajes rápidos predeterminados y bases de datos.



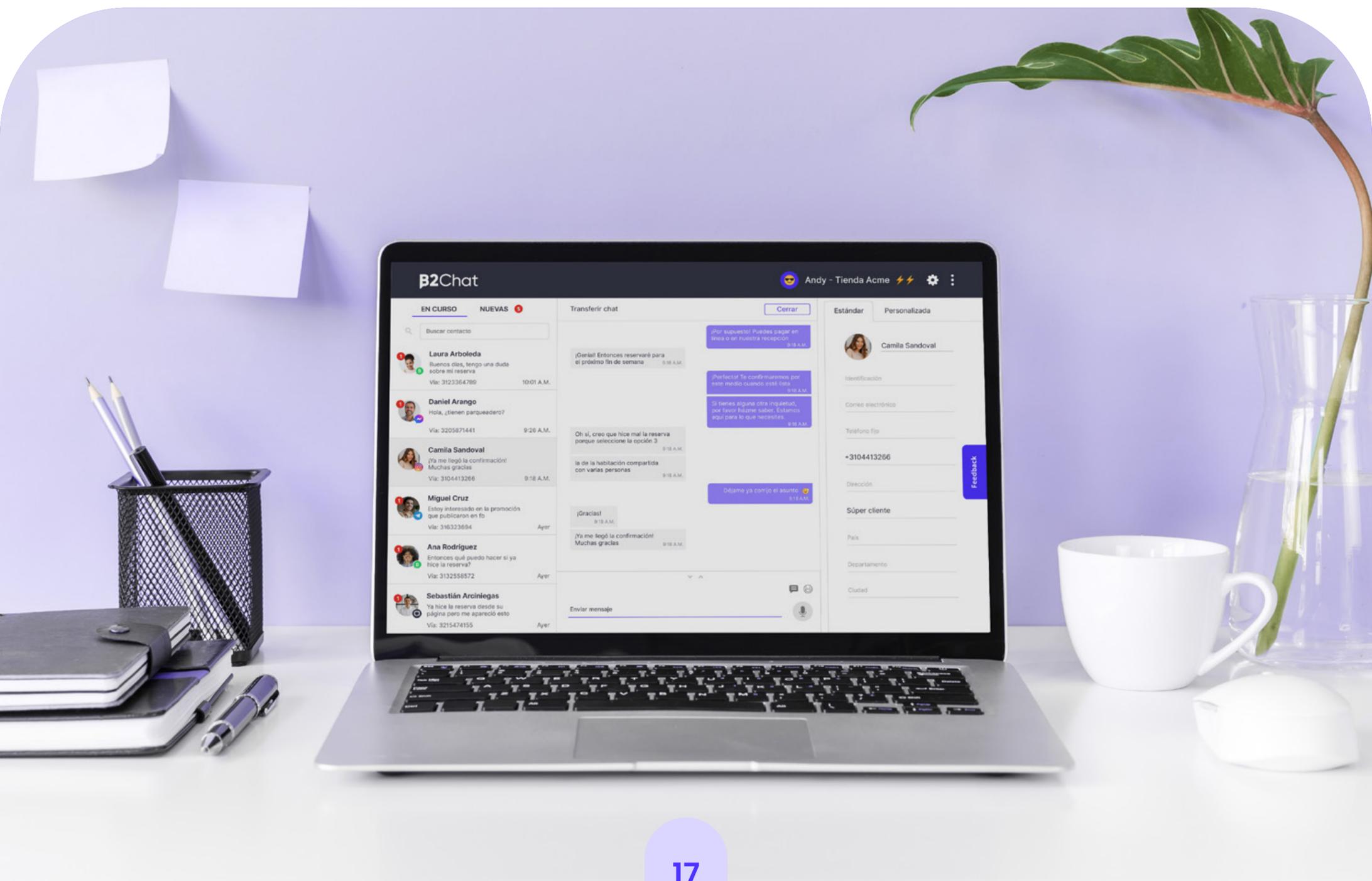
Contactos: administra tu lista de clientes completa desde un solo lugar. Importa, actualiza y elimina la data de tus contactos siempre que lo necesites.

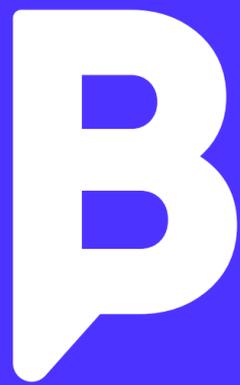
Y muchas otras más, conócelas todas en la pestaña [Funcionalidades](#) de nuestro sitio web b2chat.io



¿Tu empresa está lista para convertir más ventas a través de WhatsApp con B2Chat?

Agenda una [demo gratuita](#) con uno de nuestros especialistas para conocer todos los beneficios de una plataforma multiagente y multicanal para tu negocio.





b2chat.io

Sigamos conectados

