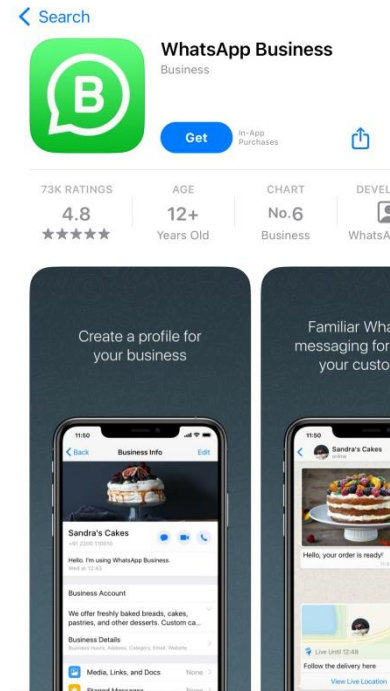


GUÍA PRÁCTICA DE INSTALACIÓN Y USO

WHATSAPP BUSINESS

PASO 1: Descargar WhatsApp Business en tu dispositivo.

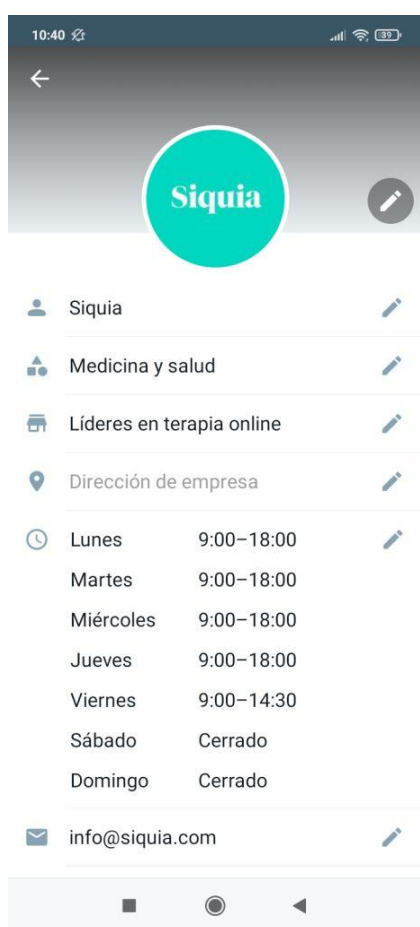


PASO 2: Instala y configura tu dispositivo.

- Abrir la Aplicación: Una vez instalada, abre la aplicación.
- Aceptar Términos y Condiciones: Lee y acepta los términos y condiciones.
- Número de Teléfono:
 1. Introduce tu número de teléfono (puede ser móvil o fijo)
 2. Recibirás un código de verificación por SMS (o por llamada en el caso de números fijos). Introduce este código en la aplicación.

PASO 3: Configuración del Perfil Empresarial

- **Nombre de la Empresa:** Introduce el nombre de tu empresa. Este nombre no se puede cambiar después.
- **Categoría de la Empresa:** Selecciona la categoría que mejor describe tu negocio.
- **Foto de Perfil:** Sube una foto de perfil para tu empresa.
- **Descripción de la Empresa:** **Escribe una breve descripción de tu negocio.**
- Dirección, Horario y Sitio Web **(opcional): Completa estos campos para proporcionar más información a tus clientes.**

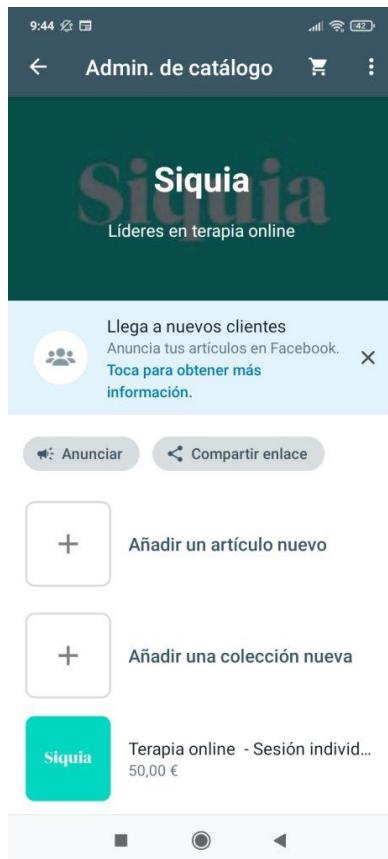


PASO 4: Crea el catálogo de tu empresa

Se trata de una **forma de facilitar el acceso de los clientes a la información acerca del producto y los servicios que ofrece la empresa**. El catálogo debe incluir una imagen, el precio y la descripción de cada artículo y esto está disponible en el perfil empresarial de la cuenta

Pasos para crear un catálogo de productos:

- Ve a la **Configuración** de la aplicación, pulsa **Herramientas para la empresa** y posteriormente **Catálogo**.



- Pulsa el icono + y haz clic en **Añadir elemento**



- Abre la galería de tu dispositivo y puedes subir hasta 10 imágenes.
- Escribe el nombre del producto y añade la descripción, en la que se incluya el precio, una pequeña información e incluso el enlace de compra.
- Finaliza con **Guardar**.

Ocultar elementos del catálogo:

- Ve a la **Configuración** de la aplicación, pulsa **Herramientas para la empresa** y posteriormente **Catálogo**.
- Haz clic en el elemento que desees ocultar para abrir los detalles.
- Pulsa **Más opciones** y después **Ocultar**.



- Si quieres que se vuelva a ver el producto, solamente debes seguir el proceso a excepción del último paso, donde deberás pulsar **Más opciones > Visualizar**

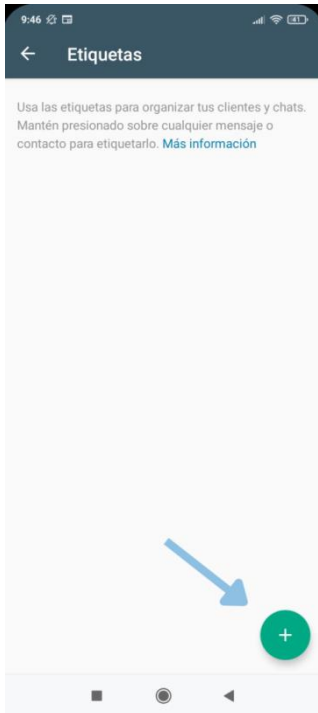
Eliminar elementos de forma permanente:

1. Ve a la **Configuración** de la aplicación, pulsa **Herramientas para la empresa** y posteriormente **Catálogo**.
2. Mantén pulsada la imagen del producto que quieras eliminar.
3. A continuación, haz clic en **Eliminar**.

PASO 5: Crea etiquetas

Etiquetas

Las etiquetas sirven para **identificar un contacto** y tenerlo más ordenado dentro de tu lista de WhatsApp Business. Para ello debes ir al **Menú Principal**, seleccionar **Etiquetas** y luego **+** para poder crear tus propias etiquetas.



Algunas de las etiquetas más comunes son clasificaciones como **nuevos, antiguos, pendientes de pago...**

Algunos ejemplos de etiquetas para su uso en marketing podrían ser estos: Lead, Prospecto, Cliente, Ex cliente.



PASO 6: Listas de difusión, automatización y respuestas rápidas.

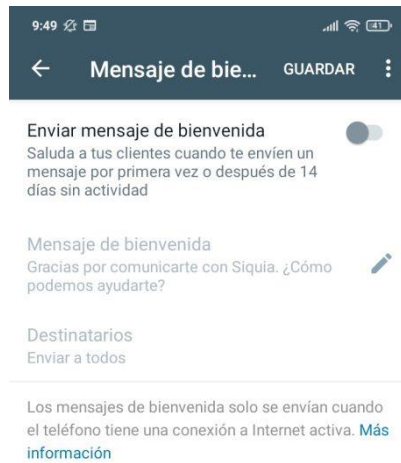
Esta característica se puede encontrar también en la versión de WhatsApp Messenger y **facilita la comunicación entre la empresa y el cliente**. Se trata de una forma de comunicación colectiva en la que en vez de enviar un mensaje de manera individual, puedes transmitirlo a un gran número de contactos.

- Ve al **Menú Principal**.
- Selecciona la opción **Nueva Difusión**.
- **Selecciona los contactos** a los que deseas enviar mensajes.
- Finalmente **envíalos**.


Debes saber que las listas de difusión **sólo funcionan con los clientes que han guardado en su lista de contactos el número de tu empresa**.

Configurar un mensaje de bienvenida:

- Ve a la **Configuración** y haz clic en **Herramientas para la empresa**.
- Selecciona **Mensaje de bienvenida**.
- Activa la opción de **Enviar mensaje de bienvenida** para que este se envíe automáticamente.
- En la casilla, **escribe el texto** que quieras que reciban tus clientes cuando se pongan en contacto con tu empresa.



Mensaje de ausencia:

- Ve a  la **Configuración** y haz clic en **Herramientas para la empresa**.
- Selecciona **Mensaje de ausencia**.
- Activa la opción **Enviar mensaje de ausencia** y en **Mensaje** escribe el texto que desees.
- En **Horario** puedes definir los momentos a los que quieres que se envíe el mensaje.



Los mensajes de ausencia solo se envían cuando el teléfono tiene una conexión a Internet activa. [Más información](#)



Respuestas rápidas:

- Haz clic en **Respuestas rápidas** y luego en + para añadir el texto.
- Ve a la **Configuración** y haz clic en **Herramientas para la empresa**.
- En **Mensaje** introduce el texto que deseas.
- Selecciona **Atajo** para crear el comando de teclado para tu respuesta rápida.



Estadísticas

Esta opción te ayudará a **saber cómo es el rendimiento** de los mensajes que envías a tus clientes. Para acceder a esos datos:

- Ve a **Configuración y Herramientas para la empresa**.
- Selecciona **Más Opciones y Estadísticas**.



- Comprueba la información que se muestra:
 - Mensajes enviados.
 - Mensajes entregados.
 - Mensajes leídos.
 - Mensajes recibidos.

- Comprueba estos datos de una manera regular para ver si los mensajes llegan realmente a tus clientes.



ANEXO:

Proceso de migración de WhatsApp Messenger a WhatsApp Business

Como ya hemos adelantado, WhatsApp Messenger y WhatsApp Business son **aplicaciones diferentes** y no se puede utilizar el mismo número de teléfono de forma simultánea. **La solución es pasarte de una a la otra.**

Transferir la información de tu cuenta de WhatsApp Messenger a la aplicación es simple:

Con teléfono Android

1. Te recomendamos que crees una **copia de seguridad** de tu cuenta.
2. Actualiza WhatsApp Messenger y descarga la app WhatsApp Business.
3. Abre la aplicación y **lee las Condiciones del servicio de aplicación** WhatsApp Business. Seguidamente pulsa **Aceptar** y **Continuar**.
4. La aplicación WhatsApp Business identificará el número que estás usando en WhatsApp Messenger. Para continuar, pulsa la opción con tu número de empresa.
 - Si el **número no es el correcto**, pulsa **Usar un número diferente** y continúa con el proceso de verificación normal.
5. Pulsa **Continuar > Permitir** para que la app pueda acceder a tu historial de chats y archivos multimedia.
6. Recibirás un **SMS con un código de 6 dígitos** que deberás ingresar para verificar tu número.
7. **Crea tu perfil** de empresa y pulsa **Listo**.
 - Una vez que tu cuenta esté activa, podrás continuar con la edición de tu perfil de empresa

Con teléfono iPhone

1. Te recomendamos que crees una **copia de seguridad de tu cuenta**.
2. Actualiza WhatsApp Messenger y descarga la app WhatsApp Business.
3. Abre la aplicación y **lee las Condiciones del servicio de aplicación** WhatsApp Business. Seguidamente pulsa Aceptar y continuar.
4. La aplicación WhatsApp Business identificará el número que estás usando en WhatsApp Messenger. Para continuar, pulsa la opción con tu número de empresa.
 - Si el **número no es el correcto**, pulsa **Usar un número diferente** y continúa con el proceso de verificación normal.
5. Recibirás un **SMS con un código de 6 dígitos** que deberás ingresar para verificar tu número.
 - Si tu llavero de iCloud está habilitado y verificaste el número en el mismo teléfono en otra oportunidad, no tendrás que completar este paso.
6. **Crea tu perfil** de empresa y pulsa **Listo**.
 - Una vez que tu cuenta esté activa, podrás continuar con la edición de tu perfil de empresa.