





















take
one step beyond

GUIA COMPLETO:

MARKETING E VENDAS COM WHATSAPP

take.net

ÍNDICE

	Introdução	03
	Por que o WhatsApp	05
	Diferença entre WhatsApp Business e Business API	07
	Como iniciar seu marketing via Whatsapp	09
	Baixar o APP	09
	Inserir informações da empresa	10
	Conheça seu público	11
	Escolha o momento certo	11
	Atraia seu cliente para o WhatsApp	11
	Linguagem	11
	Personalize e adapte a postura da sua empresa de acordo com o Feedback dos clientes	12
	Construa sua lista de marketing do Whatsapp	12
	Envie mensagens de marketing	13
	Qual a melhor estratégia de vendas para o WhatsApp?	14
	Se você quiser usar a versão WhatsApp Business API	16
	É possível automatizar e acompanhar meus clientes?	17
	Cases	19
	Sobre a Take	23

take
one step beyond

INTRODUÇÃO

VOCÊ LIGOU PARA ALGUÉM HOJE? E QUANTAS MENSAGENS JÁ ENVIOU?

As pessoas mudaram, logo, mudou também a forma de se relacionar com as empresas!

O(a) novo(a) consumidor(a) quer ter o **controle total** do relacionamento e da comunicação com as empresas. Queremos nos conectar com as marcas por mensagem.

Por quê? Mensagens são:

- Fáceis de usar;
- Documentáveis;
- Economizam tempo;
- Rápidas (real time);
- Divertidas;

E os dados estão do nosso lado.

66%

Preferem enviar mensagens do que fazer ligações telefônicas

69%

Preferem enviar mensagens do que preencher um formulário de site

69%

Preferem enviar mensagens do que enviar um email

INTRODUÇÃO

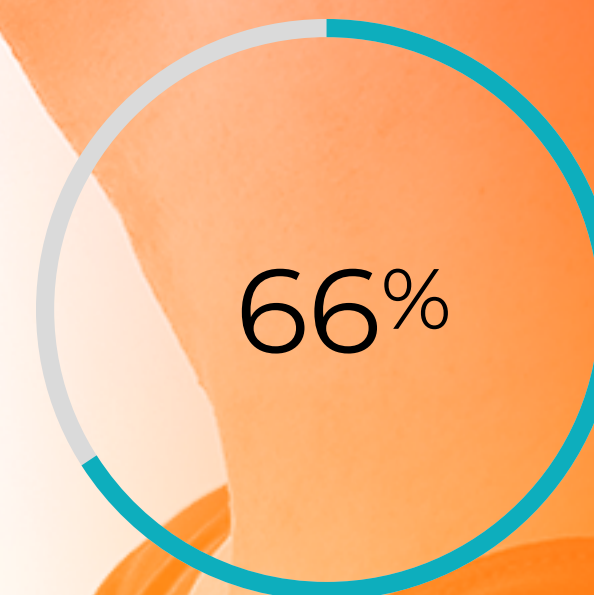
VOCÊ LIGOU PARA ALGUÉM HOJE? E QUANTAS MENSAGENS JÁ ENVIOU?

Mensagens também são uma ferramenta poderosa para marketing e vendas.

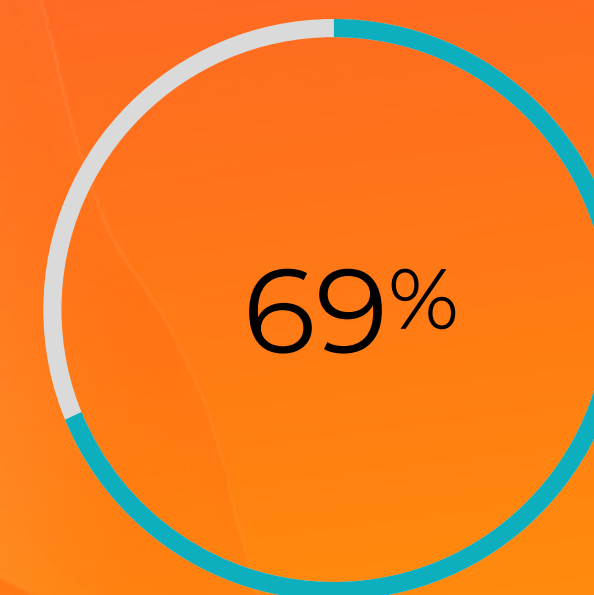
Você provavelmente já mandou alguma para saber sobre o preço de um produto, fazer uma reserva etc. Mas como profissional, deve estar se perguntando:

- WhatsApp é o melhor canal?
- Se sim, como escalar minha operação por lá?
- Quais são as melhores técnicas de marketing e vendas?
- Consigo automatizar algo?

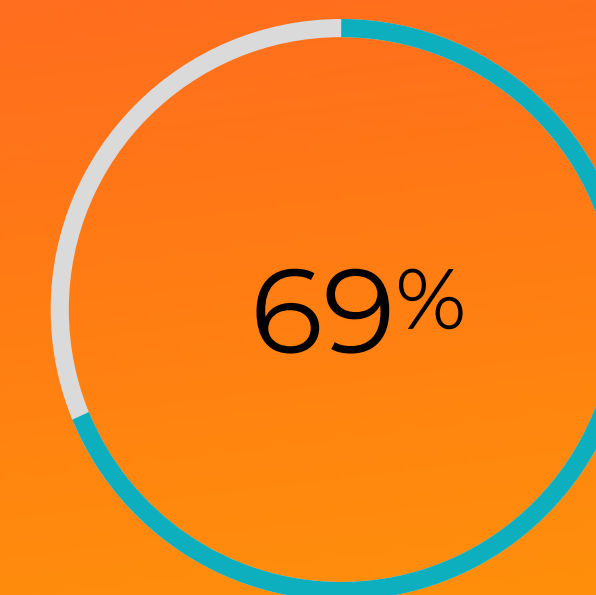
E são estas perguntas (e mais!) que vamos esclarecer neste eBook.



Preferem enviar mensagens do que fazer ligações telefônicas



Preferem enviar mensagens do que preencher um formulário de site



Preferem enviar mensagens do que enviar um email

SOBRE WHATSAPP

POR QUE O WHATSAPP?

São muitos os canais de mensageria disponíveis: Messenger, Instagram, Telegram, seu site, entre muitos outros. **Cada um tem sua particularidade em termos de público e possibilidades de automação.** Inclusive, [você pode compará-los por aqui.](#)

Mas se tivéssemos que fazer uma aposta, entre este eBook e outras abas, com certeza há uma com o WhatsApp aberto. **O mesmo acontece com os seus clientes.**

WHATSAPP EM NÚMEROS



1,5 Bi

de **peças usam o Whatsapp** todos os meses



1,0 Bi

de **peças usam o Whatsapp** todos os dias



+60 Bi

de **mensagens são enviadas todos os dias** no Whatsapp



+120 Mi

de **usuários ativos** todos os meses **no Brasil**

SOBRE WHATSAPP

POR QUE O WHATSAPP?

OS NÚMEROS SÃO POSITIVOS.

Mas quando pensamos em operações de marketing e vendas, *você daria seu número pessoal para conversar com todos os seus clientes?*

Ok, então por que não criar um grupo da minha empresa, meus atendentes e clientes?

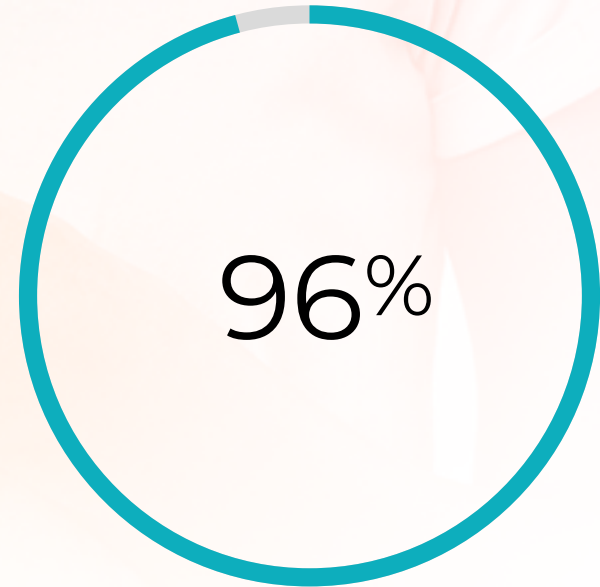
Os grupos diminuem a importância daquele cliente, faz com que ele se torne mais um em um grupo de muitos, as informações são passadas de maneira genérica, não gerado a tão sonhada conexão com quem você gostaria que valorizasse cada vez mais a sua marca.

Sejamos realistas, nós brasileiros em geral temos certa preguiça de grupos de Whatsapp. Muitas vezes **ignoramos as mensagens, silenciemos os grupos, saímos deles rapidamente**. O contrário acontece apenas quando criamos laços afetivos com os grupos.

É por isso que o WhatsApp tem categorias diferentes para acomodar contas comerciais. Assim, você consegue separar suas mensagens e números privados — e a plataforma consegue evitar ao máximo spam e mensagens indesejadas.

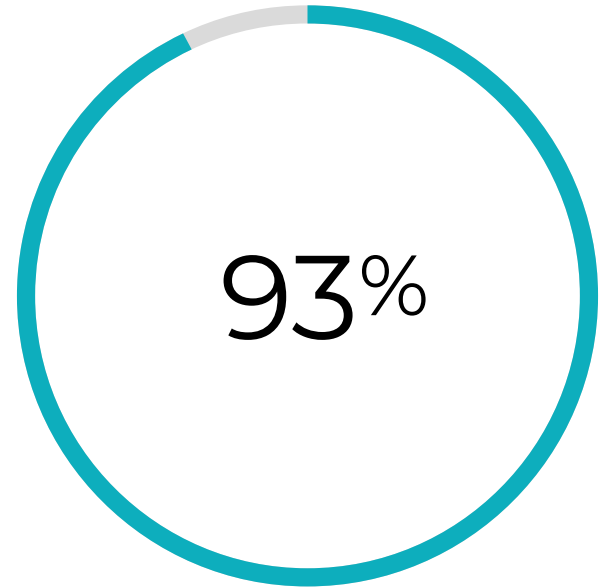
Vamos entender em qual você se encaixa?

WHATSAPP EM NÚMEROS



96%

dos **brasileiros** com smartphones têm o **WhatsApp instalado**



93%

dos **brasileiros** abrem o **WhatsApp todos os dias**

SOBRE WHATSAPP

DIFERENÇA ENTRE WHATSAPP BUSINESS E WHATSAPP BUSINESS API

O WhatsApp regular, como o aplicativo que você tem no seu celular, **não é apropriado para uso comercial.**

Para marketing e vendas, o WhatsApp tem a versão Business, que também é gratuita e permite que você configure o horário comercial e tenha algumas mensagens automáticas.

O WhatsApp Business surgiu com a necessidade de ajudar o microempreendedor e é uma aplicação gratuita que pode ser baixada na Google Play Store (Android) ou na App Store (iPhone).

O aplicativo ajuda pequenas empresas a interagirem com seus clientes e fornecedores de forma mais prática e ágil por meio de ferramentas para otimização do atendimento, sendo as principais:

- **respostas rápidas:** permitem que a empresa configure textos pré-definidos para tornar o atendimento mais ágil. Com isso, bastará digitar um atalho no teclado e o campo será preenchido com o texto. Entenda como funciona.
- **perfil comercial:** permite que a empresa insira os dados de forma organizada e de fácil acesso para o usuário, como endereço, e-mail e site. É interessante que a foto de perfil seja atrelada à marca.

- **métricas:** o WhatsApp Business tem um dashboard no qual é possível visualizar as mensagens enviadas, recebidas e lidas pelos clientes.

Para empresas que já utilizam a versão Business do WhatsApp e têm um volume de conversações considerável — aproximadamente 500 mensagens trocadas com diferentes usuários no mesmo mês —, **é hora de migrar para o WhatsApp Business API.**

Enquanto a versão básica funciona bem para microempresas que têm um baixo volume de conversação e poucos clientes ativos na plataforma, o API traz mais potencialidades e suporte para médias e grandes empresas.

Estando presente na solução oficial da plataforma, você vai contar com algumas facilidades:

- conta comercial oficial;
- possibilidade de incluir um chatbot para atender seus clientes de forma rápida e satisfatória, reduzindo custos no atendimento;
- alta interatividade dos usuários.

Fizemos um quadro explicativo para você entender a diferença das soluções:

WHATSAPP BUSINESS APP



WHATSAPP BUSINESS API

- ✓ Mensagem automatizado de saudação e ausência
- ✓ Informações da empresa no perfil, como site e email
- ✗ Múltiplos atendentes no mesmo número
- ✗ Nome da marca e selo de verificação
- ✗ Uso de chatbots
- ✗ Análise de dados das conversas
- ✗ Gestão integrada

- ✓ Mensagem automatizado de saudação e ausência
- ✓ Informações da empresa no perfil, como site e email
- ✓ Múltiplos atendentes no mesmo número
- * ✓ Nome da marca e selo de verificação
- ✓ Uso de chatbots
- ✓ Análise de dados das conversas
- ✓ Gestão integrada

** no caso de conta comercial oficial*



PRIMEIROS PASSOS

COMO INICIAR SEU MARKETING VIA WHATSAPP?

O WhatsApp é uma excelente ferramenta para engajar clientes com conteúdos relevantes que sejam de seu interesse, aumentar as vendas através de divulgações e promoções e melhorar o relacionamento com o clientes.

Mas, por se tratar de uma rede que tem como primeiro foco a comunicação pessoal, é preciso que a empresa saiba agir com parcimônia para fidelizar o cliente e não afastá-lo.

Confira algumas dicas para usar o aplicativo em seus negócios:

BAIXAR O APP

Antes de tudo, o primeiro passo é baixar o aplicativo (o que pode ser feito através do [Google Play Store](#) ou da [App Store](#)) e cadastrar as informações de contato.

Caso você já seja usuário do WhatsApp Messenger, o app vai sugerir que essas informações sejam migradas de um para outro. Essa parte merece atenção, pois em um mesmo aparelho é possível usar ambas as versões do aplicativo, porém não para o mesmo número.

Ou seja: caso haja dois chips, é possível cadastrar um para o WhatsApp Business e outro para a versão Messenger. Caso só tenha um chip no aparelho, é preciso escolher uma das duas versões.



PRIMEIROS PASSOS

COMO INICIAR SEU MARKETING VIA WHATSAPP?

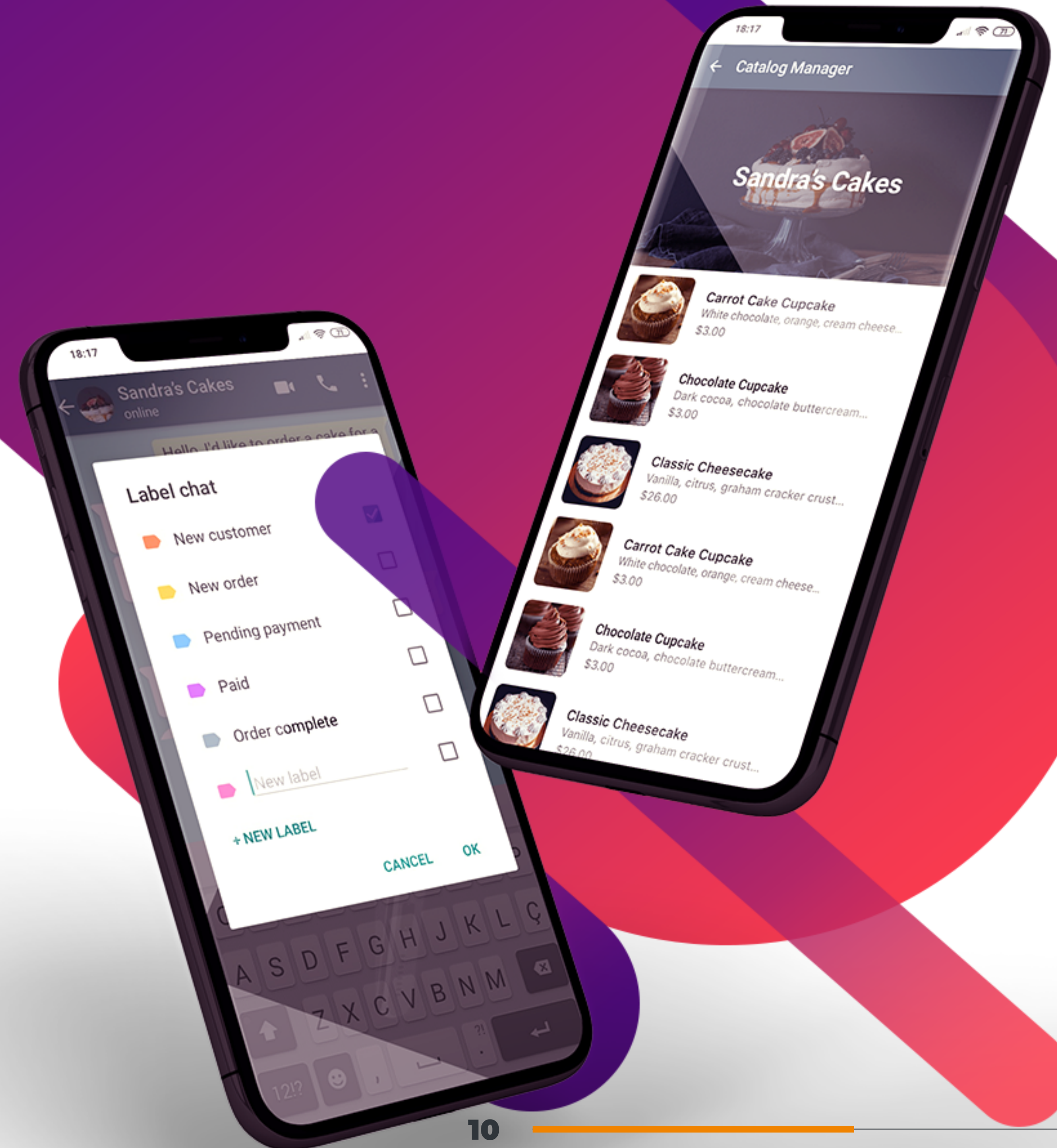
Outra opção é cadastrar o telefone fixo da empresa, o que permite que o usuário utilize o aplicativo no celular normalmente.

INSERIR INFORMAÇÕES DA EMPRESA

O próximo passo é editar o perfil comercial. Para isso, é importante alimentar o aplicativo com todas as informações corretas sobre seu negócio.

Por exemplo:

- onde funciona seu espaço físico, podendo fornecer o endereço detalhado através do recurso de mapa;
- categoria e descrição do que a empresa oferece;
- horário de funcionamento;
- site, e-mail, etc.



PRIMEIROS PASSOS

COMO INICIAR SEU MARKETING VIA WHATSAPP?

CONHEÇA SEU PÚBLICO

O primeiro e um dos mais importantes fatores a se levar em conta na hora de criar uma estratégia de relação através do WhatsApp para empresas, seja na versão Business ou API, é conhecer o público alvo da empresa.

De pouco ou nada adianta se limitar a disparar mensagens padronizadas sem nenhum filtro ou critério.

Identifique uma persona, ou seja, um tipo de “cliente ideal”, conheça seus gostos, sua personalidade e o modo como se comunica no WhatsApp – de linguagem a hábitos – e fale diretamente para ela.

ESCOLHA O MOMENTO CERTO

Se sua empresa só dispara dezenas de mensagens sem planejamento nem estratégia, é muito provável que seu cliente comece a odiá-la. *Como evitar isso?*

Geralmente o melhor é usar a versão de negócios com pessoas que já conhecem ou são consumidoras da empresa, justamente porque elas já têm mais intimidade com a marca e tendem a apreciar mais uma tentativa de relação direta.

ATRAIA SEU CLIENTE PARA O WHATSAPP

Desperte nos seus clientes a vontade de ter esse canal direto com sua empresa.

Você pode, por exemplo, garantir ofertas e divulgações antecipadas e/ou exclusivas para aqueles que fornecem seu número.

Entenda que se trata de um telefone pessoal que, na maioria das vezes, os clientes só vão disponibilizar em troca de vantagens.

LINGUAGEM

Voltamos a ressaltar a importância de falar na mesma linguagem do seu cliente, uma vez que aplicativos de conversa pedem sempre formas mais descontraídas e pessoais de interação.

PRIMEIROS PASSOS

COMO INICIAR SEU MARKETING VIA WHATSAPP?

PERSONALIZE E ADAPTE A POSTURA DE SUA EMPRESA DE ACORDO COM O FEEDBACK DOS CLIENTES.

RAPIDEZ

A rapidez na resposta é crucial para prender a atenção e, conseqüentemente, aumentar a fidelização de clientes, pois eles sentem que estão sendo ouvidos.

PERSONALIZAÇÃO

Além de conhecer a linguagem e os hábitos dos clientes, um diferencial de organizações que fazem bom uso do WhatsApp para empresas é a **personalização do conteúdo**.

Por exemplo:

- saiba que produtos aquela pessoa específica já adquiriu da sua empresa e, a partir de compras anteriores, sugira outros produtos que ela possa se interessar;
- acompanhe os pedidos e dê updates sobre o envio de uma mercadoria;
- nunca deixe de lado o pós-venda, saiba se o cliente ficou satisfeito, pergunte se ele teve algum tipo de problema e esteja à disposição para solucioná-lo se for o caso.

CONSTRUA SUA LISTA DE MARKETING DO WHATSAPP

Se você já realiza campanhas de e-mail marketing ou SMS, já sabe como **criar uma base de contatos**, também chamada de lista de inscritos ou de leads.

Basicamente, ofereça alguma informação ou conteúdo de alta qualidade gratuitamente e peça que os usuários enviem suas informações de contato para ter acesso a esse material, com um campo que pede autorização para entrar em contato via WhatsApp. **É o que chamamos de opt-in.**

Você pode gerar leads pelo Facebook, por meio de seu site, formulários e landing pages, bem como perguntando diretamente para seu cliente.

Se o objetivo é uma base de contatos para suas campanhas de WhatsApp marketing, você deve se lembrar de pedir o número de WhatsApp desses usuários.

PRIMEIROS PASSOS

COMO INICIAR SEU MARKETING VIA WHATSAPP?

ENVIE SUAS MENSAGENS DE MARKETING

Antes de usar o WhatsApp para marketing, você precisa entender como proceder com a ferramenta.

Você pode, por exemplo, usar o **recurso de lista de transmissão do WhatsApp Business**. Esse recurso permite enviar uma mensagem idêntica a 256 pessoas de uma vez e não revelar os contatos dos demais destinatários.

Neste sentido, é muito importante sempre acompanhar as notícias do WhatsApp. **Recentemente, o aplicativo restringiu o número de mensagens que podem ser enviadas em massa para evitar a disseminação de fake news.**

Assine a newsletter da Take para receber atualizações sobre o WhatsApp.

Outro ponto para o qual você deve se atentar ao planejar seu conteúdo é a possibilidade de **incluir um link em sua mensagem**. Afinal, os usuários que possuem WhatsApp, obrigatoriamente possuem um smartphone com acesso à internet e/ou Wi-Fi.

Uma outra forma de uso do WhatsApp marketing para empresas é a funcionalidade de **status**, que são postagens que desaparecem após 24 horas. Você pode usar isso para

anunciar promoções ou ofertas para seus clientes de diferentes formas.

Essas são apenas algumas formas de produzir conteúdo e usar o WhatsApp marketing no seu negócio. Além do que falamos até aqui, também é possível:

- **compartilhar sua localização com clientes interessados.** O destinatário poderá clicar e ir direto para o Google Maps;
- **usar o recurso de pagamentos**, que permite enviar e receber dinheiro através do uso de UPIs;
 - Em breve, o WhatsApp irá liberar sua função própria de pagamentos! Mas até lá, você pode enviar boletos, dados da sua conta etc.

tornar as **mensagens mais atraentes**, com uso de itálico e negrito;

- enviar **GIFs, imagens e vídeos** junto com o texto;
- **interagir** em bate-papo com o cliente **em tempo real**, criando uma estratégia de atendimento por WhatsApp, e mais.

VENDAS

QUAL A MELHOR ESTRATÉGIA DE VENDAS PARA O WHATSAPP?

Você já entendeu a diferença entre o WhatsApp Business e API, pegou dicas básicas sobre configuração e marketing. **E agora, como vender na prática?**

Depois de setar suas campanhas digitais, com o formulário contendo uma autorização expressa para a utilização do WhatsApp. *Você precisa fazer seu número oficial circular!*

Veja algumas ideias:

- Insira seu WhatsApp em materiais físicos, como cartão de visitas, flyers, folders etc.;
- Adicione seus clientes atuais.
 - Este processo pode tomar um tempo.
 - Sempre adicione com nome e sobrenome e tente padronizar com o CRM.*
 - Aproveite para fazer uma oferta especial para que eles voltem a comprar de você.

- **Crie broadcasts** - clique para entender como criar o seu no nosso blog.
 - **Atenção:** seus broadcasts só irão funcionar se a pessoa tiver seu contato no WhatsApp. Tenha certeza de caprichar na sua campanha de divulgação.
 - Separamos um tutorial para enviar broadcasts.
 - Envie com frequência conteúdos sobre seus serviços, estabeleça programas de fidelidade e o mais importante - não deixe de responder.

**Uma das coisas mais interessantes de fazer o upgrade para o WhatsApp Business API e configurar um contato inteligente, é que você pode utilizar de plataformas como o [BLiP](#), que você também pode utilizar como um CRM.*

Atenção: não utilize provedores piratas ou hacks de WhatsApp. Isso pode fazer com que você perca seu número.

VENDAS

QUAL A MELHOR ESTRATÉGIA DE VENDAS PARA O WHATSAPP?

VEJA ESTA LISTA DE PROIBIÇÕES:

- ✘ Criar automações na versão Business que não sejam de Providers Oficiais — desconfie de anúncios que garantem o envio de mensagens automáticas para um número grande de pessoas que não tenham chancela do próprio WhatsApp;
- ✘ Farmácias, serviços de estética e até mesmo tatuadores precisam acompanhar profundamente as Políticas do WhatsApp. Como tratam-se de serviços delicados, podem ter o número cancelado. Ou seja, seu número ainda funciona como um telefone e em outros apps de mensageria, mas não pode ser cadastrado no WhatsApp.

Se seu número já foi cancelado, [você precisa ler este artigo](#).



DICA

SE VOCÊ QUISER USAR A VERSÃO **WHATSAPP** **BUSINESS API,**

QUE PERMITE A UTILIZAÇÃO DE CHATBOTS
E USO DE OUTROS SOFTWARES A PARTIR
DE PROVEDORES OFICIAIS PARA VENDAS,
TEMOS ALGUMAS NOTAS.

A versão mais avançada do WhatsApp permite que contas enviem notificações para seus contatos.

Hoje, não é permitido enviar promoções aos usuários por meio das notificações. Isso porque, além da proibição das notificações promocionais, existem hoje várias regras que sua empresa precisa seguir caso queira utilizar a plataforma.

As restrições da plataforma são:

- produtos ou serviços ilegais;
- drogas recreativas ou sujeitas a prescrição médica;
- artigos de tabacaria ou acessórios relacionados;
- bebidas alcoólicas;
- armas;
- entre outros assuntos.

Saiba mais detalhes sobre as [Políticas do WhatsApp](#).



BOTS

É POSSÍVEL AUTOMATIZAR E ACOMPANHAR MEUS CLIENTES?

Você já deve ter percebido que o WhatsApp Business dá uma roupagem muito diferente ao aplicativo de mensagens mais utilizado no mundo.

MAS O QUE FAZER QUANDO VOCÊ TEM MUITAS MENSAGENS, POUCO TEMPO E QUER FAZER O MÁXIMO DO CANAL?

Hora de chamar chatbots e contatos inteligentes.

Os chatbots são sistemas que permitem diálogos entre usuários e diferentes tipos de “robôs” e possuem a capacidade de responder e conversar com os usuários otimizando o atendimento ao cliente e auxiliando outras áreas do marketing, como:

- nutrição de leads;
- otimização de vendas online;
- qualificação de leads;
- realização de um atendimento rápido e eficaz;

Os contatos inteligentes são uma evolução dos bots.

É o contato oficial das empresas dentro das aplicações de mensagem, com foco na evolução a partir do feedback dos usuários.

Com um contato inteligente, você consegue estar presente nos principais canais de mensageria: Telegram, Apple Business Chat, Messenger, Google Assistant, Microsoft Teams, Alexa e muito mais!

Você ganha uma **thread infinita**. Ou seja, consegue automatizar e acompanhar as mensagens dos seus clientes em escala.

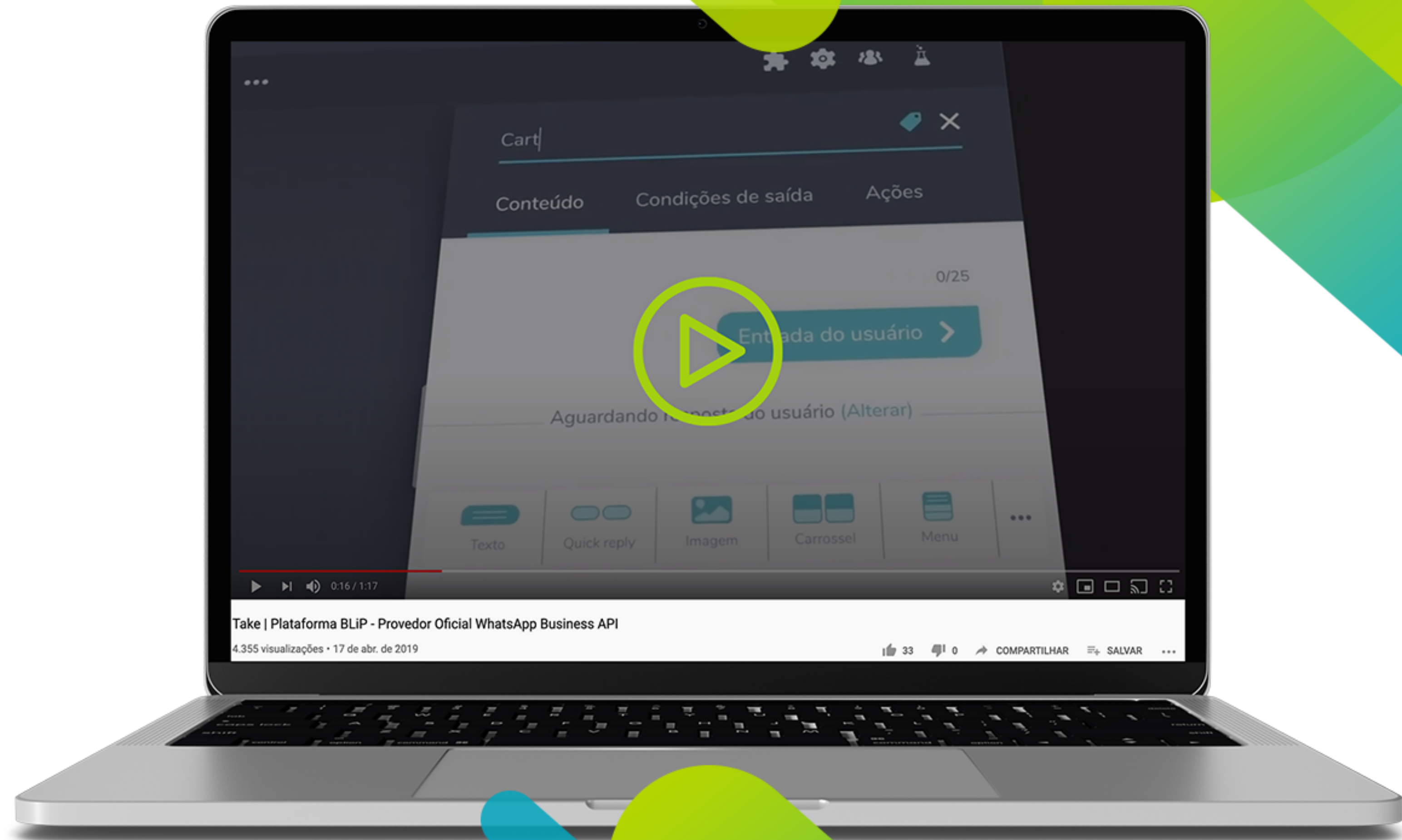
Ah, um contato inteligente consegue ser conectado também a provedores de Inteligência Artificial e demais ferramentas da sua empresa, a partir de uma API.

Você pode fazer tudo isso utilizando o BLiP, ferramenta da Take para criação, gestão e evolução de contatos inteligentes.

BOTS

É POSSÍVEL AUTOMATIZAR E ACOMPANHAR MEUS CLIENTES?

CLIQUE NO VÍDEO E VEJA MAIS.



CASES

É POSSÍVEL AUTOMATIZAR E ACOMPANHAR MEUS CLIENTES?

VEJA ALGUNS EXEMPLOS



Talvez você nem esperasse que [chatbot marketing](#) pudesse ser tão eficiente, certo?



200 mil
atendimentos/mês

7.500 a 8mil
atendimentos/dia

Equipe 450 atendentes

+30% produtividade

97% das buscas por resultados de exames **são finalizadas via bot**

- Atendimento Humno + automatizado: 8 para 1
- Atendimento Personalizado
- Não é necessário baixar o app
- Fluxos Multimídia
- Gestão das Equipes de Atendimento
- Clientes “da” dera digital e “na” era digital
- NPS: 70% promotores

CASES

ATENDIMENTO HUMANO

- **5 para 1: semi-síncrono**
- **Histórico do cliente em 1 só lugar**
- **Fluxos multimídia**
- **Liberação de tempo para atendimento – TMA**
- **Aumento da satisfação + resolutividade**
- **Governança – Gestão de equipe**
- **Automatizar Perguntas Frequentes**



ATENDIMENTO AUTOMATIZADO

- **Envio de documentos** (2ª via, resultado de exame...)
- **Alta taxa de conclusão**
- **24 x 7 x 365 - sem custo adicional**
- **Eliminar fricção de atendimento**
- **Triagem / Menu / Pré-qualificação**
- **Redução de custo**
- **Personalização**
- **Alteração rápida de fluxo:** URA x App x BLiP

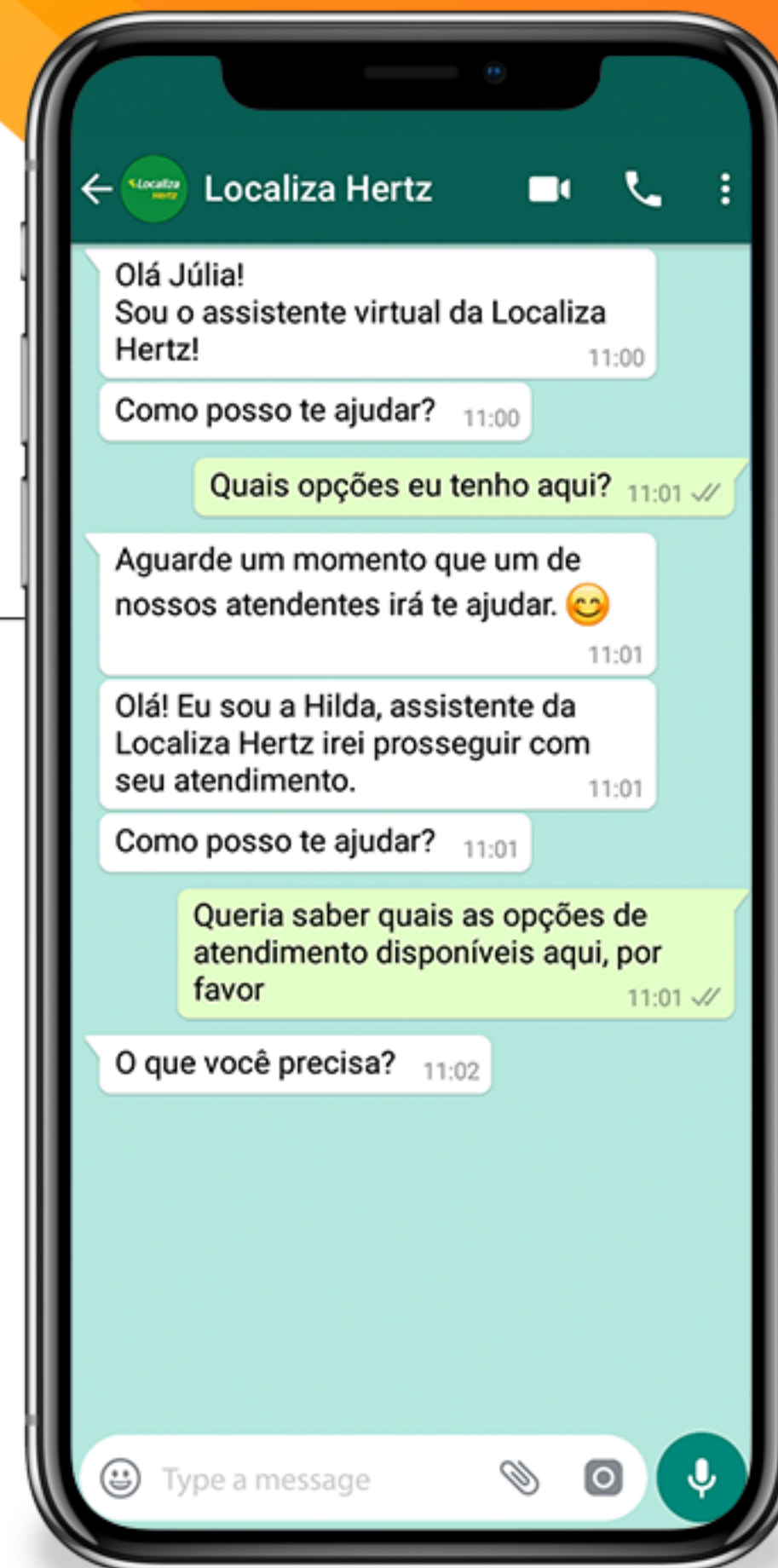
CASES

É POSSÍVEL AUTOMATIZAR E ACOMPANHAR MEUS CLIENTES?

VEJA ALGUNS EXEMPLOS



Talvez você nem esperasse que [chatbot marketing](#) pudesse ser tão eficiente, certo?



RESERVA DE VEÍCULOS MUITO
MAIS RÁPIDA E PRÁTICA

10 mil
reservas de carros feitas no canal

Bots
em todas as frentes: rent a car,
seminovos, gestão de frotas e operações

100% do fluxo de reserva
de carros **automatizado**

CASES

É POSSÍVEL AUTOMATIZAR E ACOMPANHAR MEUS CLIENTES?

VEJA ALGUNS EXEMPLOS



Talvez você nem esperasse que chatbot marketing pudesse ser tão eficiente, certo?



CAMPANHA PARA ENGAJAMENTO E
DEMOCRATIZAÇÃO DO ACESSO À LEITURA

+ 2,5 milhões
de **livros** baixados

+ 800 mil
usuários

+ 8 milhões
de mensagens

QUEM SOMOS

SOBRE A TAKE

A Take é a **Provedora Oficial do WhatsApp Business API** e quer ajudar você a oferecer a melhor experiência aos seus clientes enquanto **otimiza seus processos**.

Para isso, criamos chatbots que automatizam diferentes ações diárias da sua empresa e contribuem para suas ações de **atendimento, marketing e vendas!**

ENTRE EM CONTATO COM A NOSSA EQUIPE.

Conheça nossos planos, descubra qual é a ideal para seu negócio e não perca a oportunidade de revolucionar a forma como a sua empresa se comunica com os seus clientes!



take
one step beyond