

IA conversacional en

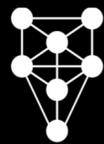
el

proceso

de

venta

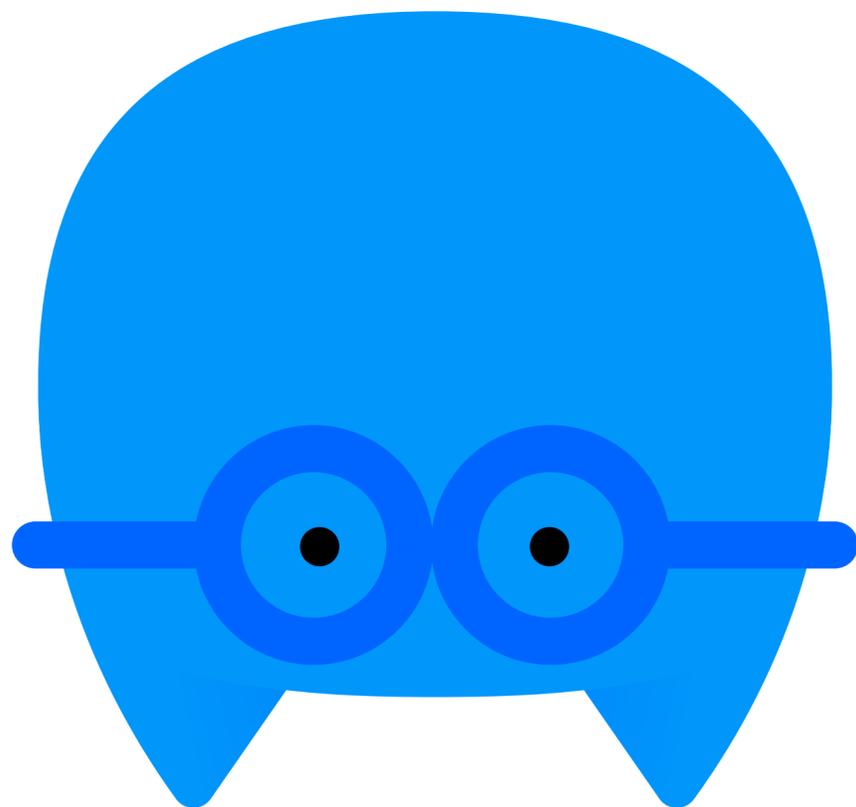
Cómo utilizar **Clic to WhatsApp**
y **Social Listening** con IA conversacional
para aumentar las ventas de tu empresa.



STILINGUE
by Blip



¿Qué contenido encontrarás en este **ebook**?



El objetivo de este ebook es que comprendas cómo funcionan las estrategias y **tecnologías de Inteligencia Conversacional** con el apoyo de casos de éxito.

Aprenderás a ofrecer un buen recorrido del cliente de extremo a extremo a través de conversaciones inteligentes.

Además, descubrirás casos de empresas que ya han implementado tecnologías conversacionales como **Clic to WhatsApp y Social Listening** en sus procesos de negocio para aumentar el compromiso, adaptando los discursos y los mensajes para convertir los clics en **buenas conversaciones que enganchen y conviertan al usuario.**



Bienvenido

a

la

era

conversacional

Hoy en día, los clientes quieren comprar sin la intermediación de vendedores. En este contexto, las conversaciones inteligentes son una buena opción para mantenerles satisfechos.

Siempre estamos buscando soluciones que puedan crear las mejores conversaciones, como **Clic to WhatsApp**, que, junto con social listening, impulsa las métricas y genera resultados en el marketing conversacional.

33%

de los clientes desean comprar sin intermediarios.

76%

de las personas ya hablan con empresas a través de WhatsApp.

85%

de las integraciones comerciales será digital en 2025.

96%

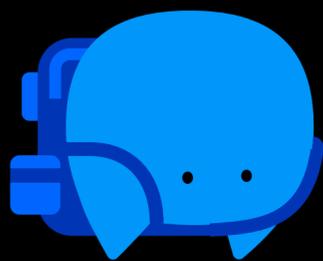
usan WhatsApp todos los días.



¿Te imaginas tener una **ventana directa** con tus clientes?

Un portal desde donde puedas **escucharlos** en tiempo real y conocer todo **lo que dicen sobre tus productos, campañas y lanzamientos.**

Podrías acceder a datos de primera mano, de mucho valor, optimizar las campañas y adaptar las estrategias para generar más clics y ventas a través de mensajes de WhatsApp. Además de hacer una previsión del volumen de ventas del mes en un solo día, como ocurrió con **Droguería Araujo y que veremos más adelante.**



A lo largo de este ebook, no sólo compartiremos valiosos insights, sino que también descubriremos estrategias prácticas para integrar **Clic to WhatsApp y Social Listening** en tu conversación digital.

¿Quieres explorar el futuro de

las conversaciones

digitales para

tu empresa?

Cuenta con Blip y cada página será un paso en este viaje hacia una nueva era de escucha activa y buenas conversaciones.



Para que te hagas **una idea**

Antes de entrar en detalles sobre Social Listening y Clic to WhatsApp, te explicamos rápidamente en qué consisten cada una de las funciones.

Click to WhatsApp

WhatsApp es una gran herramienta para generar leads, vender más y ganar eficiencia. Con Clic to WhatsApp es más fácil conseguir que los consumidores interactúen exitosamente con tu empresa.

Integrado con Blip, el WhatsApp de tu empresa se vuelve más inteligente y más escalable, disponible las 24 horas al día, 7 días a la semana, para proporcionar la asistencia que tus clientes necesitan. Este proceso facilita un contacto rápido para obtener información, preguntas o asistencia sobre productos y servicios. Es una solución eficaz que beneficia tanto a los clientes como a las empresas, optimizando la comunicación.

Social Listening

Es una estrategia digital con la que las empresas monitorizan las redes sociales para analizar lo que se habla de ellas. Se realiza mediante el análisis de comentarios, hashtags y tendencias. Las empresas, así, pueden conocer mejor las preferencias de los clientes, la percepción de la marca - en tiempo real - y anticiparse a posibles crisis. Esta técnica, aplicada por STILINGUE by Blip es capaz de adaptar estrategias, mejorar productos y servicios y estar siempre conectado a las conversaciones y tendencias actuales.

¿Qué es

la inteligencia

conversacional?

La tecnología está en constante cambio y también la forma en que interactuamos con ella. ¿Recuerdas cómo era la experiencia de interacción virtual a través de páginas web o emails antes? Aunque han sido herramientas muy importantes en la evolución digital, las conversaciones eran limitadas y la comunicación muy diferente.

Luego llegaron las **aplicaciones**, impulsadas por los teléfonos móviles, que hicieron de la experiencia de las conversaciones una interacción más orgánica: en cualquier momento y lugar se podía enviar y recibir un mensaje.



*En este contexto digital de respuestas rápidas, las **interacciones digitales** han ganado terreno rápidamente y han pasado a la esfera personal para cambiar la relación entre las empresas y sus consumidores.*

¿Qué es

la inteligencia

conversacional?

Según Sinch Engage, **más del 90% de las personas que viven en países hispanohablantes** acceden a WhatsApp a diario y ya hay más de 50 millones de cuentas de WhatsApp Business en marcha. Estos datos ponen de manifiesto la importancia que tienen los canales digitales para cumplir con las expectativas de respuesta de los clientes.

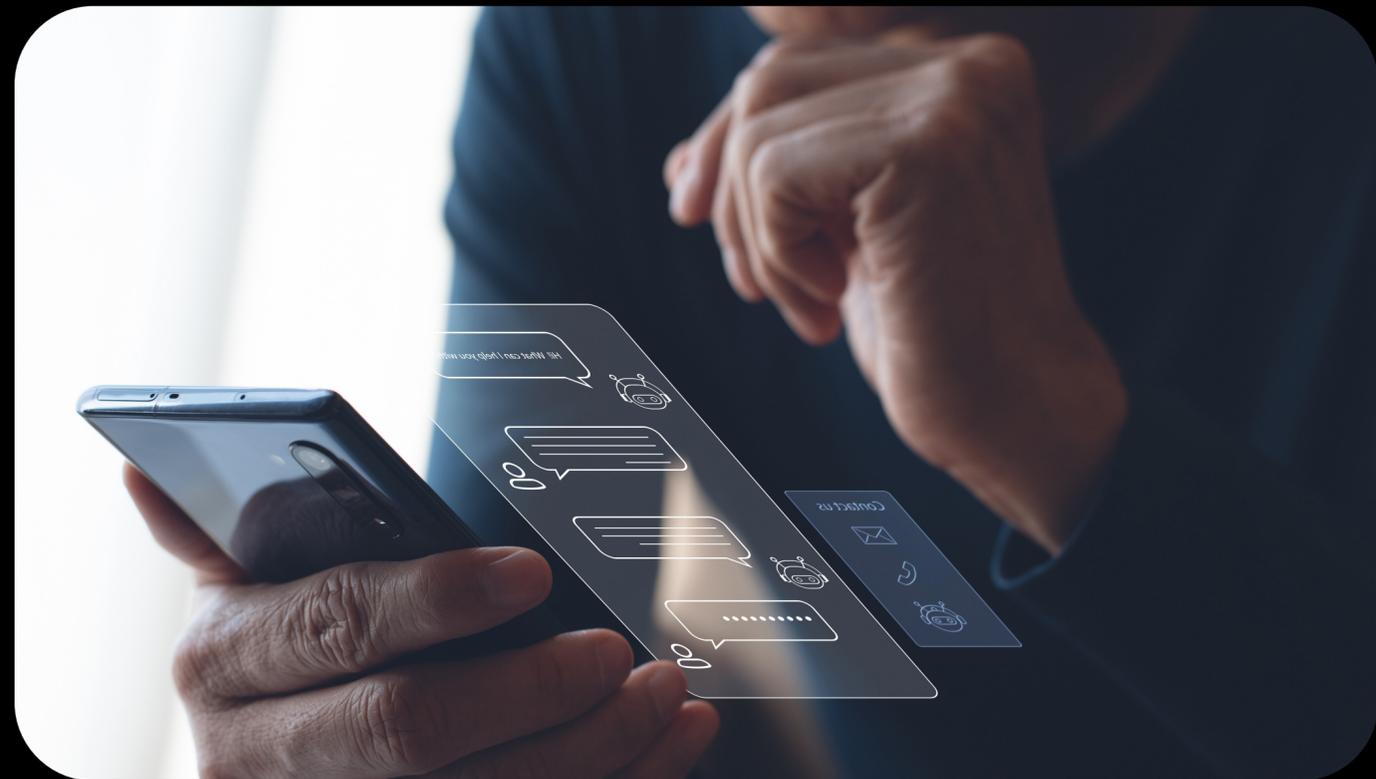
Por ejemplo, usuarios como Joana, que están ocupados durante el día, necesitan servicio fuera del horario de oficina.

La automatización del servicio a través de los principales canales de mensajería, operativos 24 horas al día, 7 días a la semana, resuelve este problema, ofreciendo un soporte continuo y mostrando el compromiso de **servicio de la empresa en todo momento.**



Esta solución sólo es posible integrando la eficiencia en la automatización de conversaciones y sistemas, lo que llamamos **inteligencia conversacional**.

Combinando tecnología y empatía, es posible ofrecer respuestas automatizadas rápidas, completas y adaptables, entendiendo los matices del lenguaje humano. De esta forma, cada interacción es **única y personalizada**, además de reducir los costes operativos de empresas de todos los tamaños y segmentos.





El comportamiento digital de las personas cambia a medida que avanzan las tecnologías

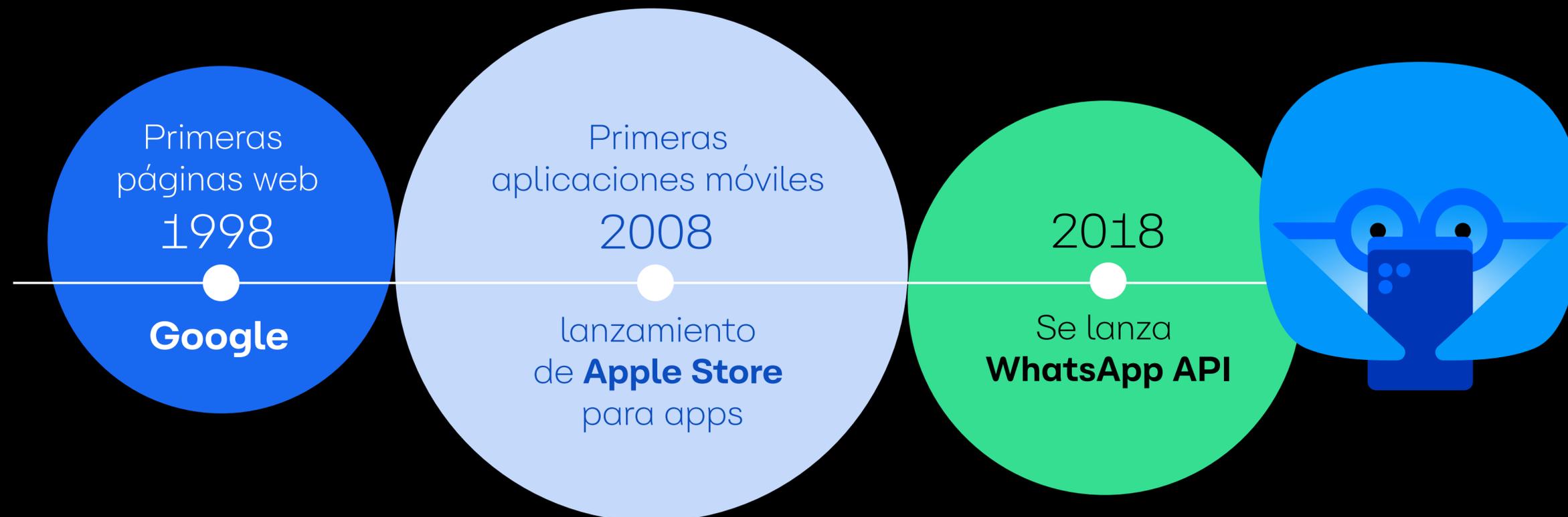


Párate a observar el cambio de comportamiento y la transformación de la interacción digital con la aparición de cada nueva tecnología.

Hoy en día, vivimos en una **era conversacional** impulsada aún más por la Inteligencia Artificial.

Ya no basta con estar presente en las aplicaciones de mensajería.

Es necesario responder con rapidez y ofrecer respuestas integradas en los sistemas para resolverlo todo con **buenas conversaciones.**



Cada

vez

compramos

más

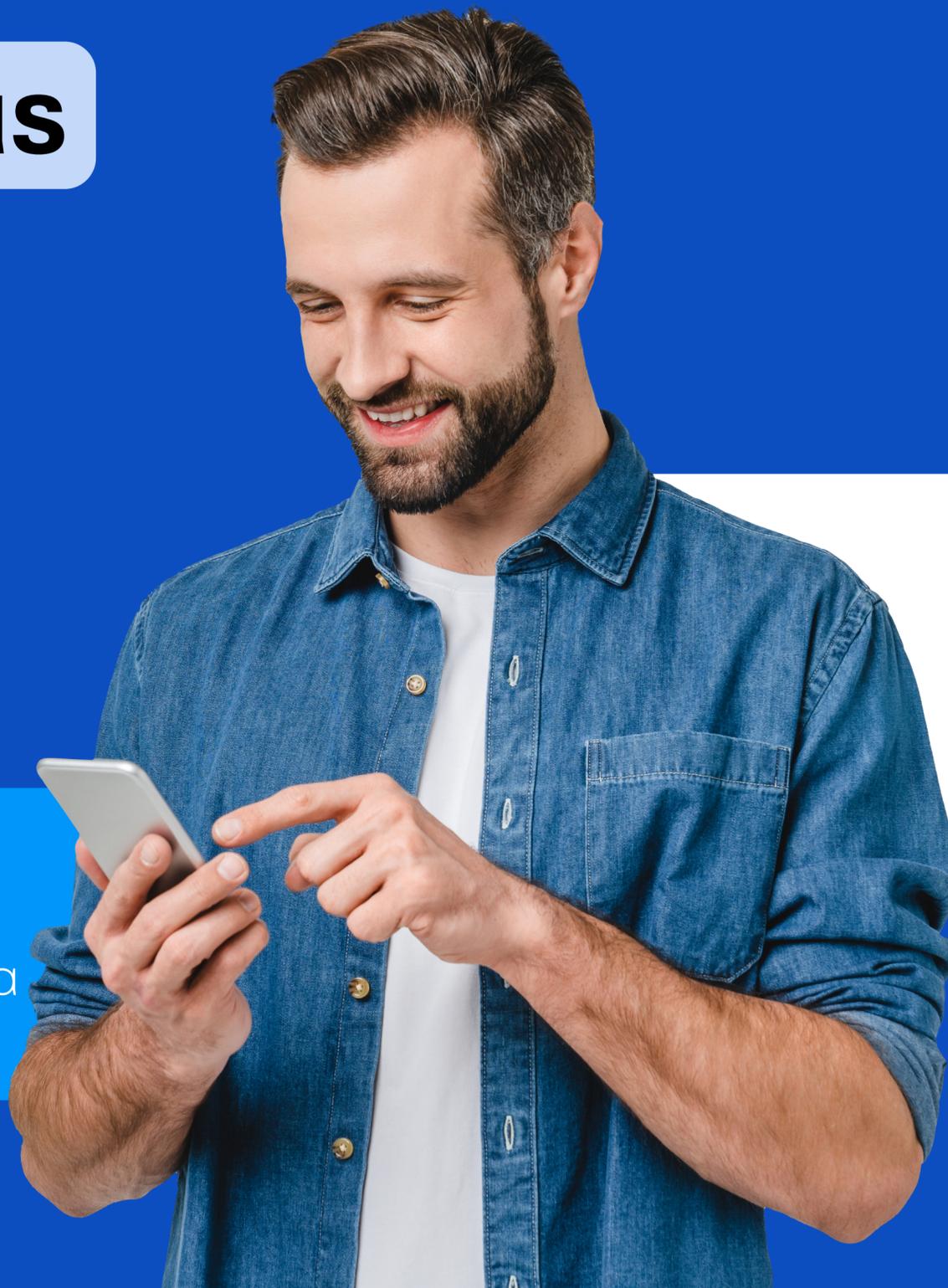
por

Internet

Para 2025 el

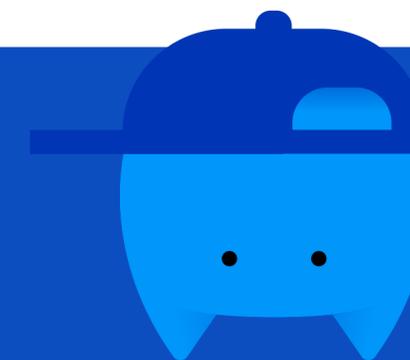
80%

de las empresas
estarán atendiendo
a través de mensajería
instantánea.



81%

de los jóvenes siente
ansiedad antes
de reunir el valor
suficiente para hacer
una llamada.





Conversaciones que **crean** **valor**

Si ajustas el proceso de ventas a una mentalidad conversacional, incorporando la experiencia y las tecnologías del canal en su contexto, **crearás conversaciones que crean valor.**



80%

de las **interacciones comerciales** serán digitales en 2025

* Gartner

Otros datos de WhatsApp

+50 millones

de cuentas de WhatsApp Business creadas.

EL 79%

de las personas ya han contactado con una empresa por WhatsApp.

EL 60%

de las marcas más valiosas usa la API de WhatsApp.

EL 68%

de usuarios ya ha contratado un servicio a través de WhatsApp.

EL 96%

de los usuarios entran a WhatsApp todos los días.

EL 83%

hablan con empresas para salir de dudas y recibir información.



La fuerza de Whatsapp
en países hispanohablantes

Más del 90% de las personas que viven en países hispanohablantes acceden a WhatsApp a diario y ya hay más de 50 millones de cuentas de WhatsApp Business en el mundo.

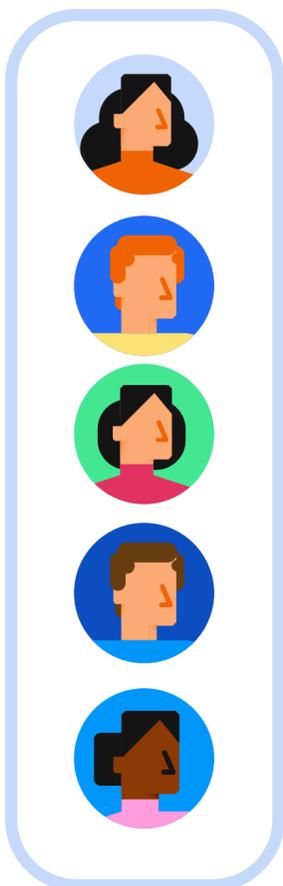


¿Cómo era el contacto antes de **las** **aplicaciones** **de mensajería?**

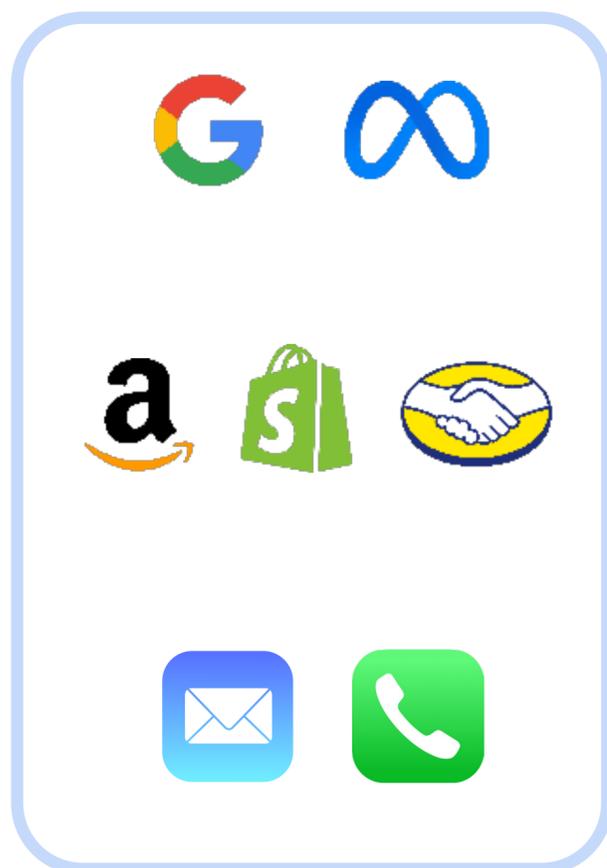
Hace tiempo, la comunicación tenía lugar de forma más **sectorizada** en diferentes canales, donde las **interacciones** **eran más complejas** y, habitualmente, insatisfactorias.



Personas



Plataformas de consumo



Marca

Marketing

Ventas

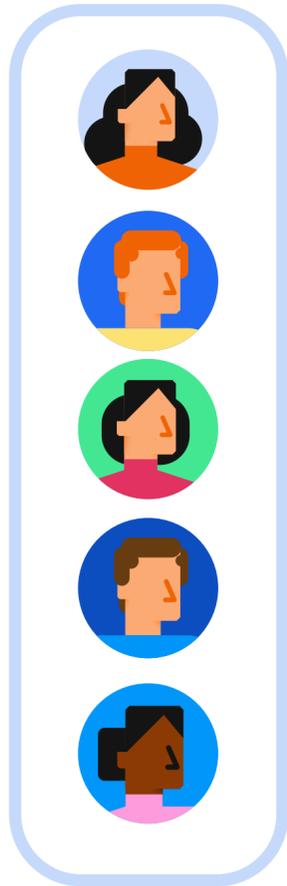
Atención
al cliente



¿Cómo es el contacto después de **las** **aplicaciones** **de chat?**

Con la llegada de las aplicaciones de mensajería, las interacciones han evolucionado a **conversaciones por mensajes directos** para fortalecer la relación de la marca con el cliente.

Personas



Plataformas de consumo



Plataformas
donde se puede
integrar la IA

Marca

Marketing

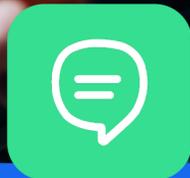
Ventas

Atención
al cliente

¿Sabes cómo implantar eficazmente conversaciones a través de Inteligencia Artificial en tu empresa?

La era conversacional ha sido acogida por las grandes empresas y ha evolucionado a través de la integración con Inteligencia Artificial, pero no todas las empresas consiguen implementarla de forma eficiente porque piensan que la simple automatización es suficiente **y esto, no es cierto.**

Para obtener respuestas eficientes que reduzcan los costes y el tiempo de servicio, se necesita un sistema de IA completo que no solo se fije en las respuestas, **sino, sobre todo, en la escucha activa para recopilar datos, generar insights y buenas respuestas.**



Una buena conversación va mucho más allá de una buena respuesta. Las buenas conversaciones se basan, sobre todo, en saber escuchar.

Pero, ¿cómo se puede **mantener** una buena conversación **sin escuchar?**

¿Has tenido alguna vez la experiencia de habla con alguien que no te escucha?

Si es así, creo que has experimentado la sensación de ser ignorado, como si hubieras dicho algo irrelevante en la conversación.

En estos casos, la interacción parece más un monólogo que un diálogo y despiertan varios sentimientos: irritación, frustración, desinterés...

Lo mismo ocurre con las conversaciones entre tu **empresa y tus clientes**.

Antes de automatizar para generar una secuencia de respuestas, hay que escuchar atentamente para entender lo que necesita el cliente y luego responder rápidamente en el canal digital que él prefiera.

El poder del Social Listening

En medio de tantas conversaciones y contenidos en línea, el Social Listening es el superpoder que toda empresa necesita para crear las mejores conversaciones.



Capaz de escuchar en tiempo real lo que ocurre en las redes sociales,

esta tecnología permite entender lo que la gente siente realmente. Como un radar que capta las tendencias antes de que exploten, el Social Listening permite anticiparse a tendencias y a comportamientos.

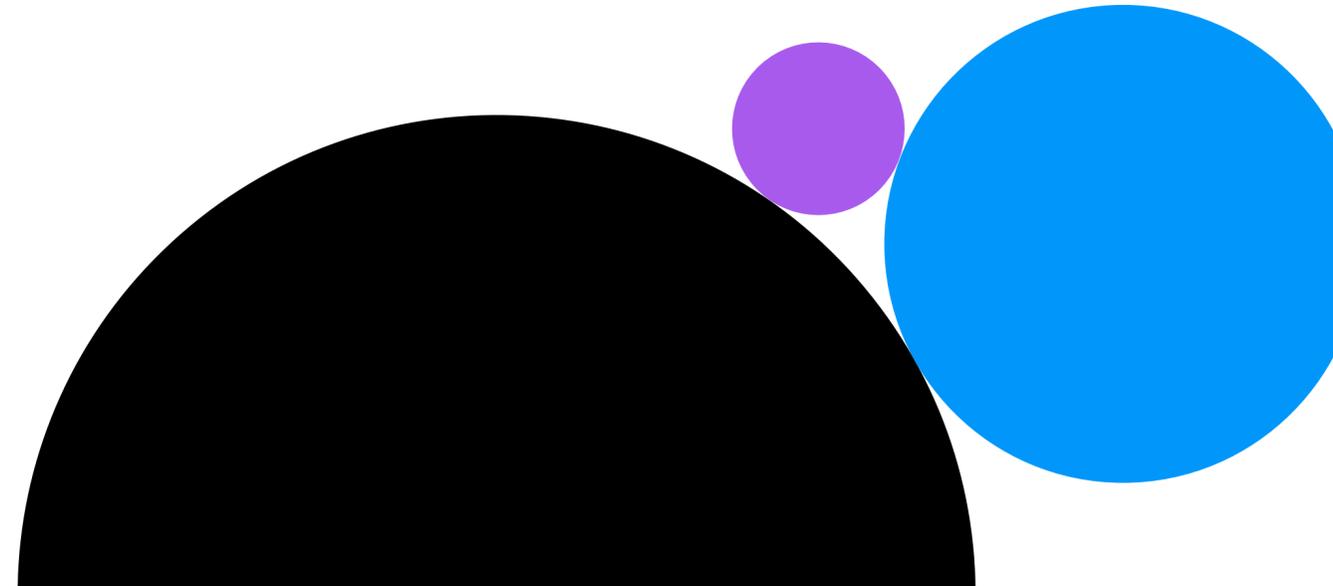


El poder del Social Listening

La magia consiste en transformar el enorme volumen de datos en línea en información útil.

Cada publicación, comentario o compartido es una pieza importante del puzzle. Esta herramienta no sólo reúne dichas piezas, sino que también te permite obtener una visión general de las opiniones del cliente.

Es como tener un diagnóstico completo de lo que ocurre en la cultura digital y acceder a la información para **crear estrategias que tengan sentido.**



El caso de éxito

Araujo:



30 días de facturación
en solo 1

Droguerías Araujo se asoció con Blip desde el primer momento en que Meta lanzó su API - Application Programming Interface - de WhatsApp para farmacias y droguerías. La API - Interfaz de Programación de Aplicaciones - de WhatsApp permite la integración de la plataforma con otras funciones, lo que facilita una **atención al cliente automatizada** y de **calidad**.

La cadena de farmacias dispone de un catálogo de más de **10.000 artículos**, que se puso a la venta en WhatsApp mediante la tecnología de Blip.



Para optimizar aún más la estrategia de conversaciones inteligentes, Blip y Araujo han desarrollado el **avatar personalizado** llamado Jô, que da aún más vida al contacto con el cliente.

En colaboración con STILINGUE by Blip y con el objetivo de impactar a sus clientes en el Tax Free Day, Droguerías Araujo puso en marcha **una operación War-Room.**

Utilizamos la solución **Social Listening** para monitorizar en tiempo real las conversaciones y el comportamiento de los consumidores con intenciones de compra.



War-Room es una estrategia de análisis y seguimiento de publicaciones con datos procedentes de todos los canales digitales, permitiendo la toma de decisiones de forma **inteligente y en tiempo real.**

El Día sin Impuestos (Tax Free Day) es una iniciativa organizada por la Cámara de Comerciantes de Brasil para ofrecer un día de adquirir productos libres de impuestos.



El caso de éxito

Araujo 

El uso de la inteligencia artificial con social listening permitió una interacción personalizada y eficaz con los usuarios, por lo que en un solo día se alcanzaron los ingresos previstos para todo el mes.

El contacto automatizado con IA en WhatsApp se puso en marcha en noviembre de 2022. Esto significó el despegue de la automatización y la innovación para Araujo y se comprobó cómo la integración del social listening impulsó resultados significativos en la campaña.

La buena sincronización del equipo y la emoción de participaren una campaña tan significativa también fueron factores cruciales para el éxito.



El caso de Araujo en números:

54.2K de interacciones completadas en el C.I y Smart Sales

54.2K de interacciones completadas sobre DLI, Araujo y Concorrentes

372 nuevas conversaciones en las redes sociales de Araujo con 190 comentarios atendidos



Es difícil conocer a nuestros clientes a través de la tienda física, por lo que toda la información que acabamos obteniendo a través de las plataformas digitales es fundamental **para conocer mejor al cliente.**

Adriana Caram

*Manager de Marketing
y Atención al cliente en Araujo*



Blip nos ayudó a aprovechar nuestra estrategia de IA para ofrecer un viaje personalizado de extremo a extremo a nuestros clientes y, como resultado, conseguimos más ingresos en un día que el mes anterior en ventas a través de WhatsApp.

Seguiremos trabajando para que nuestra curva de crecimiento no se detenga.

Gracias al equipo de Blip, ¡vamos juntos!

André Giffoni

Director de Estrategia Digital de Araujo



Clic to Whatsapp: para complementar la estrategia digital

¿Te imaginas escuchar todos los datos en tiempo real y dirigir a cada persona a conversaciones personalizadas según sus intereses o necesidades?

Ese es el poder de **Clic to WhatsApp** vinculado a **Social Listening**, que ofrece una asertividad fundamental para las empresas que buscan interactuar eficazmente con sus clientes.

Con un **simple clic**, puedes iniciar conversaciones instantáneas en WhatsApp directamente desde los anuncios de las principales redes sociales (por ejemplo Instagram y Facebook), creando una vía de comunicación directa y personal. Esta función no solo facilita la interacción inmediata sino que también personaliza la experiencia del cliente, convirtiendo un anuncio digital en una conversación real y significativa.

El poder de **clic to WhatsApp** reside en su capacidad para convertir los clics en conexiones reales.

En otras palabras, cada interacción ofrece información valiosa sobre las necesidades y preferencias de los clientes, lo que permite a las empresas adaptar sus estrategias y servicios con mayor eficacia.

Es más que un canal de comunicación: es una estrategia para comprender mejor a los clientes y **satisfacer sus expectativas con buenas conversaciones en el canal digital** que prefieran.

El

éxito

de

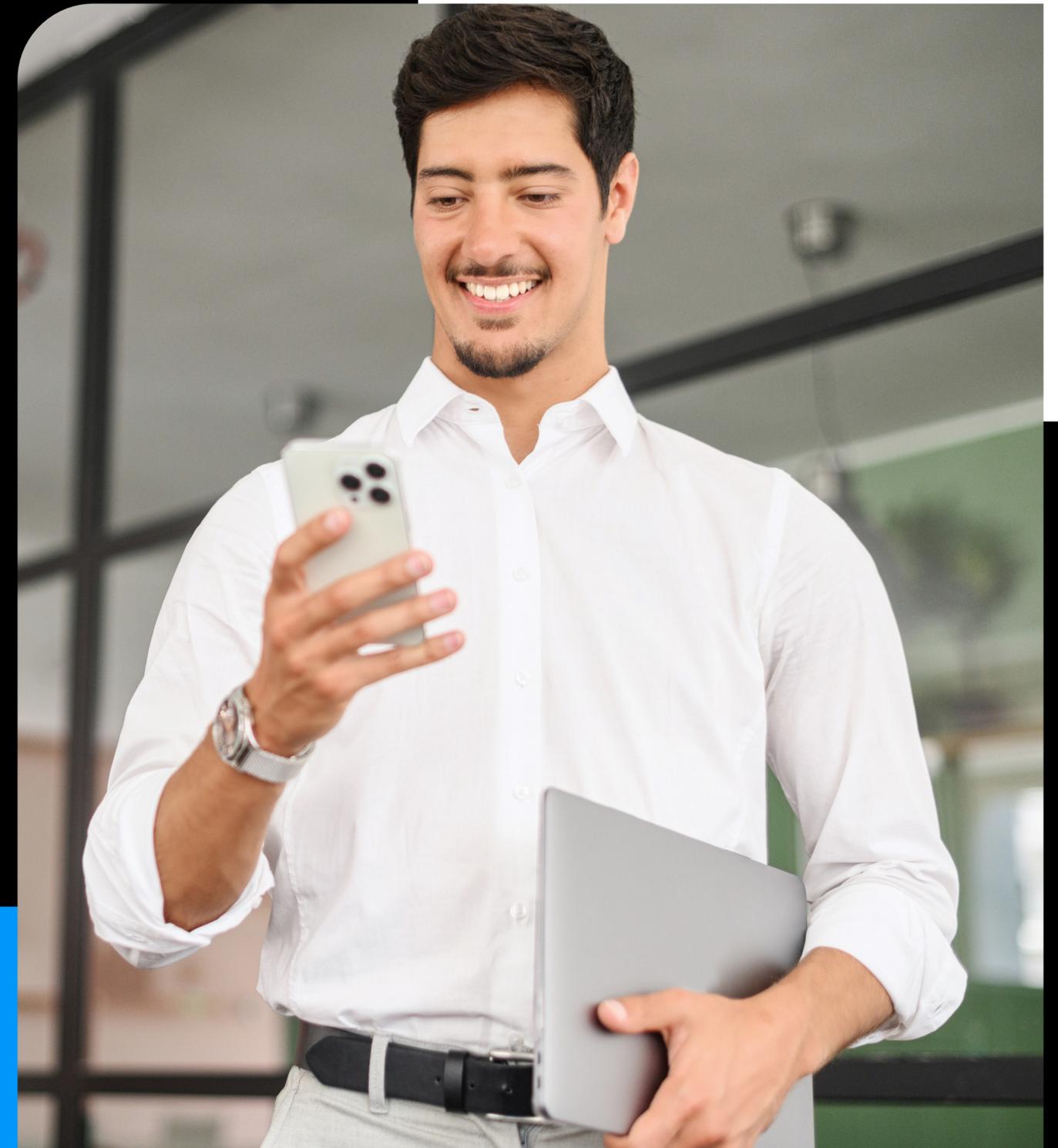
Stellantis

Revolucionar la comunicación en el sector del automóvil con Clic To WhatsApp

Ahora que ya conoces un poco más sobre **Clic to WhatsApp**, es hora de conocer un gran caso de éxito: El caso de Stellantis, grupo líder en el mercado de la automoción, y su utilización estratégica de clic to WhatsApp: una herramienta que se ha convertido en fundamental para su modelo de negocios.

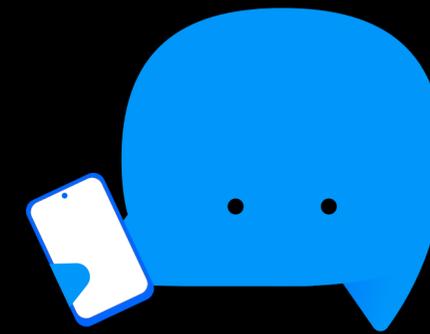
Te contamos cómo Stellantis no sólo ha mejorado la comunicación con los clientes, sino que también ha impulsado significativamente las **ventas y la eficiencia operativa**.

¡Sigue leyendo!



El caso de éxito

de Stellantis



96%

95%

Trabajamos el mercado brasileño para Stellantis. Donde, con el **96% de los brasileños** utilizando WhatsApp a diario y el **95% de las empresas** del país con presencia en la aplicación, Stellantis reconoció la necesidad de adaptarse a este popular canal de comunicación en dicho país.

Gracias a nuestra experiencia en soluciones de IA conversacional, hemos creado un movimiento para integrar **Clic to WhatsApp** de manera eficiente en su estrategia de mercado.

Stellantis implementó **Clic Tracker**, una herramienta exclusiva de Blip que permite medir y optimizar el rendimiento de las campañas de **Clic To WhatsApp** a través de datos/data driven.



El objetivo era transformar cada interacción en una experiencia personalizada y eficaz, que respondiera a las necesidades de los consumidores en tiempo real.



El **éxito**
de **Stellantis**

En 2020, el grupo comenzó a realizar campañas publicitarias de **Clic To WhatsApp** (CTW), dirigiendo a los usuarios al contacto inteligente del canal como una nueva alternativa a las tiendas físicas y a la página web.

Inicialmente, el objetivo de las campañas era generar demanda y animar a los contactos que no habían mostrado interés por los vehículos del grupo a dirigirse a los concesionarios autorizados.





Antes de esta implantación, el principal canal de contacto en línea eran los formularios de los sitios web de los concesionarios.

Sin embargo, la necesidad de completar toda la información (nombre, teléfono y e-mail) echaba para atrás a algunos usuarios, ya que les resultaba un proceso un tanto laborioso.

En este sentido, los anuncios Clic To WhatsApp integrados con **Contacto Inteligente** fueron una estrategia asertiva para los objetivos de Stellantis, ya que la funcionalidad permite llegar al público a gran escala y acercar al usuario a la marca en menos pasos, a través de **campañas personalizadas** y optimizables en tiempo real.



El

éxito

de

Stellantis

En **Contacto Inteligente**, las conversaciones tienen lugar al ritmo de los clientes, que son atendidos automáticamente y siguen un flujo no lineal con varias opciones, entre ellas:

- **Agendar el test drive** de un vehículo.
- Consultar **la ubicación** de los concesionarios más cercanos.
- Acceder al **catálogo** y a los detalles de cada modelo de automóvil.
- Hablar con un asesor de ventas y **formular sus dudas**.

Coste de adquisición un

50%
menor

16,2%
de ROI

45%
de aumento
de leads



Aumento del
33,6%
de las ventas

Aumento del
50%
de las ventas a través
de WhatsApp



El

futuro

de

la

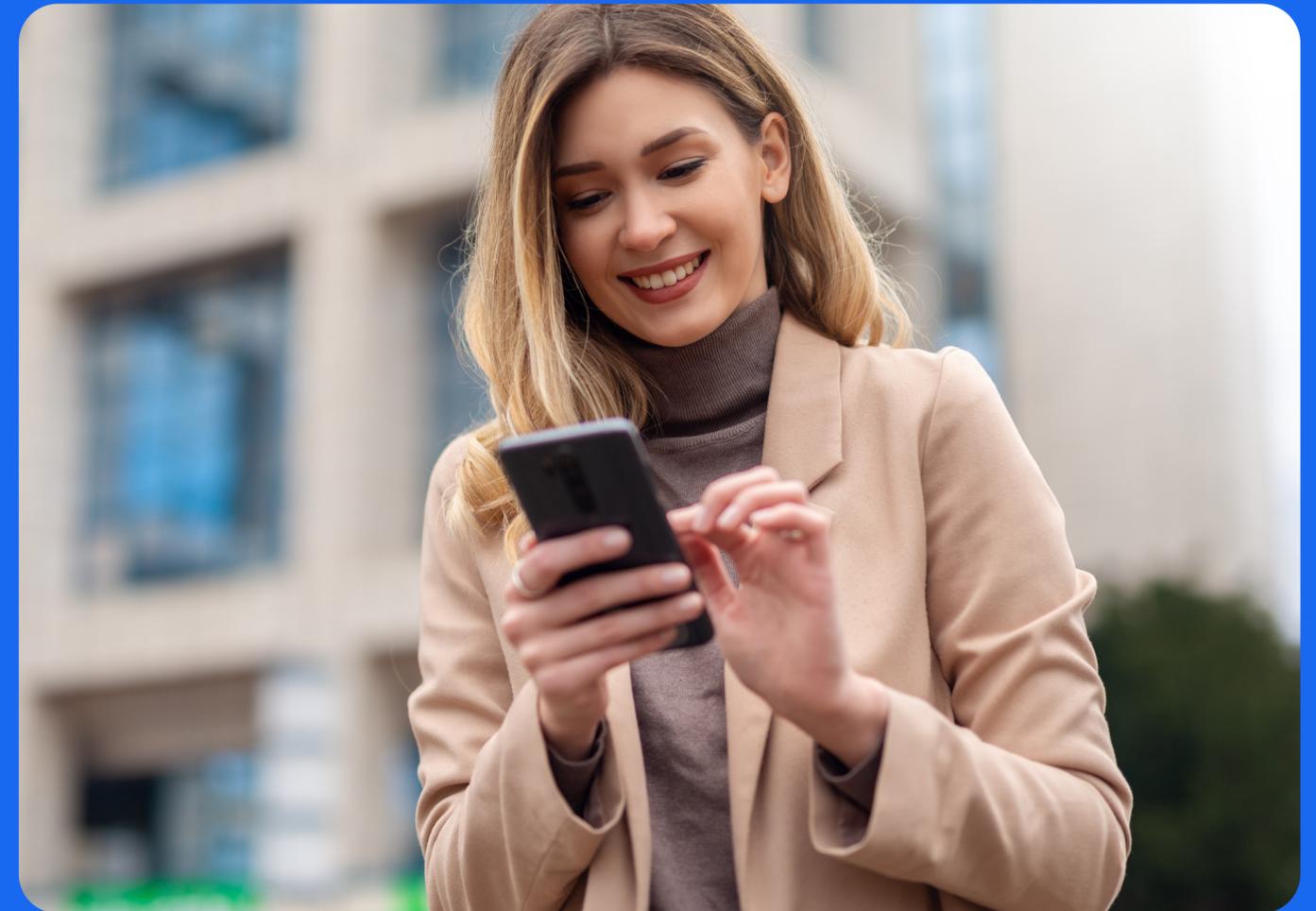
comunicación

por

Whatsapp

Tu empresa puede ser la siguiente.

El recorrido de Stellantis con Clic to WhatsApp es un claro ejemplo del **poder de la innovación digital**, incluso en el sector de la automoción. Al adoptar esta tecnología, la empresa no solo mejoró su relación con los clientes, sino que también experimentó un **aumento significativo** de sus indicadores clave de rendimiento.



El sorprendente resultado confirma que la Inteligencia Artificial Conversacional ya no es una tendencia, sino una **realidad** que puede ayudar a las empresas de cualquier sector. Al fin y al cabo, a todos los clientes les gustan las buenas conversaciones, sobre todo cuando tienen lugar en los canales digitales que prefieren, como lo es WhatsApp.



**¿Está preparada
tu empresa para **dar**
el siguiente **paso?****

A través del contenido de este ebook sobre el poder de la **Inteligencia Conversacional**, ejemplificado en las tecnologías de Social Listening y el poder de las buenas conversaciones de WhatsApp, impulsado por CTW, explicamos un poco más sobre la importancia de escuchar y entender las conversaciones online para el éxito de tu negocio.

Mediante un seguimiento activo de las redes sociales, foros y plataformas online, tu empresa puede acceder a insights valiosos sobre la percepción del público, las tendencias y las oportunidades de participación.

La integración de Social Listening en el marketing ofrece una ventaja competitiva, permitiendo ajustes rápidos y la creación de relaciones más profundas. En otras palabras, es muy importante darse cuenta de que el Social Listening va más allá de la recopilación de datos.

Adoptando este enfoque, tu empresa puede innovar, mejorar la experiencia del cliente y generar más resultados personalizando cada conversación.

Transforma

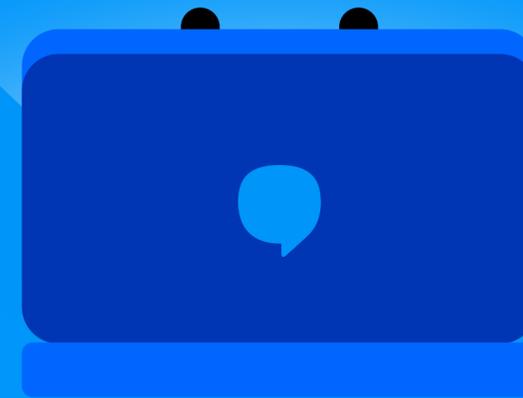
los mensajes

de tu empresa

en buenas

conversaciones

para vender más.



Habla con un experto en **Inteligencia Artificial Conversacional** de Blip.

Cuéntale todas tus dudas sobre la implementación de CTW y Social Listening para que tu empresa pueda atender, captar y crear una experiencia gratificante en los principales canales de mensajería.

Habla con un especialista



STILINGUE
by Blip