

LA GUÍA DEFINITIVA
PARA INCREMENTAR TUS VENTAS

LAS CLAVES DE WHATSAPP BUSINESS Y GOOGLE MY BUSINESS

DESCUBRE LO MÁS RELEVANTE DE LAS
HERRAMIENTAS DE MARKETING DIGITAL
DEL MOMENTO

localy.es
NEGOCIOS LOCALES



Índice

BLOQUE 1

WHATSAPP BUSINESS

BLOQUE 2

GOOGLE MY BUSINESS

BLOQUE 3

EL ÚLTIMO PASO PARA
DIGITALIZAR TU NEGOCIO

BLOQUE 1

WHATSAPP

BUSINESS



WHATSAPP BUSINESS

¿POR QUÉ USAR WHATSAPP BUSINESS?

Si has llegado hasta aquí es porque estás interesado en descubrir qué es Whatsapp Business y cómo sacarle el máximo partido.

Pero, ¿te has preguntado por qué usar esta herramienta? ¿Qué tiene de importante y útil para tu negocio?

- 1) Es masivo.** Puedes llegar a mucha más gente que con otros medios.
- 2) Es cercano.** Los correos tienen un tono más lejano.
- 3) Plataforma segura.** Además, puedes crear copias de seguridad y sincronizarlas con Google Drive.
- 4) Instantaneidad.**

5) Es de fácil manejo.

6) Lo puedes llevar a todas partes.

7) La posibilidad de respuesta.

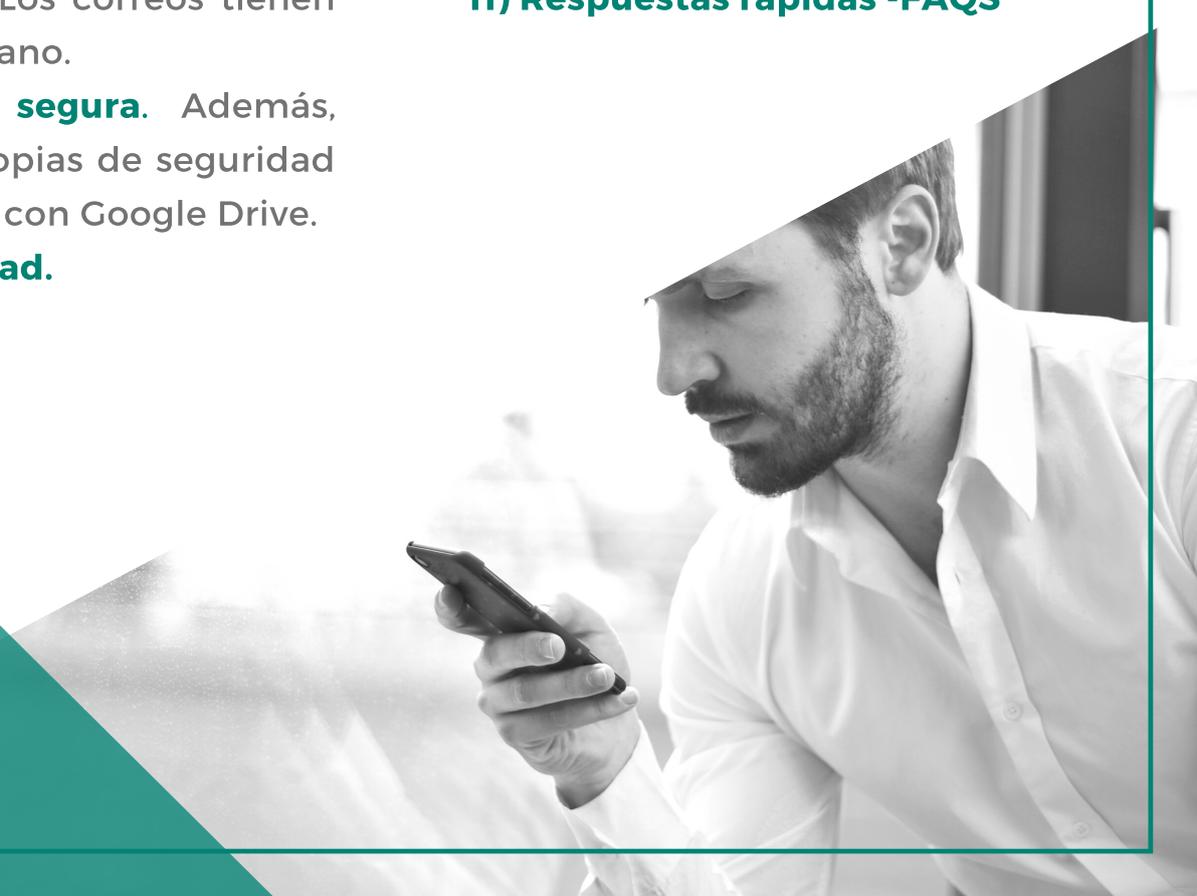
Muchas veces en el día a día, sobre todo en las RRSS, publicamos algo y se pierden muchas respuestas a los potenciales clientes.

8) Puedes automatizar tus mensajes.

9) Incluir mensajes de bienvenida.

10) Mensajes de ausencia.

11) Respuestas rápidas -FAQS



WHATSAPP BUSINESS

¿POR QUÉ USAR WHATSAPP BUSINESS?

12) Categorizar tus chats/clientes.

Se pueden marcar chats por tipo de o estado del cliente.

Por ejemplo, podemos etiquetar a los nuevos clientes, aquellos que tienen algún pago pendiente o los que han hecho una reserva.

13) Tienes acceso a los clientes cuando quieras.

14) Puedes añadir y quitar personas de etiquetas.

15) 20 etiquetas en total.

"Vemos el WhatsApp 150 veces al día y estamos conectados 5 horas y 15 minutos a la semana" (IAB SPAIN)

El e-mail marketing tiene una tasa de apertura de éxito del 30%. En cambio en el WhatsApp es del 99%. Por tanto, WhatsApp es una herramienta muy directa para ofrecer servicios y productos.

**"LA TASA DE APERTURA ES DEL 99%"
(IAB SPAIN)**



WHATSAPP BUSINESS

¿QUÉ DIFERENCIAS TIENE EL WHATSAPP NORMAL Y EL BUSINESS?

1. Puedes crear un chat oficial de tu empresa. Separando así tu vida personal de la laboral
2. Poner tu correo.
3. Dos enlaces a tu web, facebook e Instagram.
4. Puedes realizar pagos.
5. Puedes compartir la ubicación de tu empresa.
6. Puedes subir tu catálogo de productos.
7. Compartir por mensaje privado.

8. Hacer stories de tu producto. Por ejemplo, durante el confinamiento ha aumentado el uso de esta funcionalidad.

Como mínimo treinta de vuestros contactos los verán

9. Mostrar el precio, código y enlace a tu web.



WHATSAPP BUSINESS

¿CÓMO CREAR WHATSAPP BUSINESS?

PASO 1) Instala la aplicación en tu móvil.

PASO 2) Introduce tu número de teléfono de empresa móvil o fijo.

PASO 3) Verifica tu número de teléfono de empresa por medio de un código de verificación vía SMS. Si es teléfono fijo, tendrás la opción de recibir el código por llamada.

PASO 4) Escribe tu nombre de empresa. Límite de caracteres.

PASO 5) Accede a tu nueva cuenta de WhatsApp Business.

"No se puede utilizar con el mismo número el WhatsApp Personal y el WhatsApp Business."



WHATSAPP BUSINESS

¿CÓMO CUMPLO LA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS?

Si hemos obtenido el contacto a través de la web, en la política de privacidad debe estar especificado que el usuario acepta el consentimiento de recibir mensajes a través de WhatsApp.

Es importante que al aceptar el "alta", el consentimiento contemple que quiere recibir nuestros mensajes a través de WhatsApp.

"No podemos enviar mensajes a personas que no hayan autorizado recibir chats por esta vía."

Debemos programar solo con aplicaciones autorizadas: Usar un sistema automático o una aplicación no autorizada para enviar mensajes a través de WhatsApp puede crear muchos problemas.



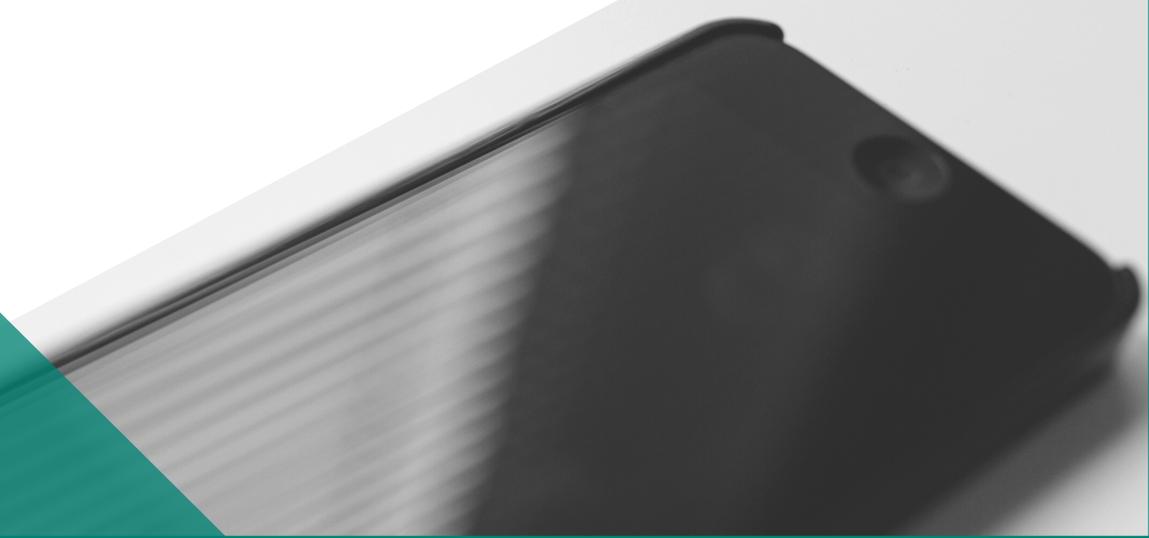
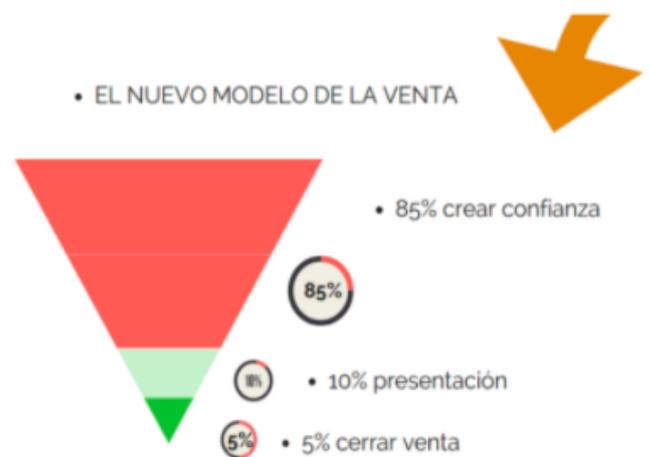
WHATSAPP BUSINESS

¿PARA QUÉ USAR WHATSAPP BUSINESS?

Whatsapp Business tiene un sinfín de utilidades, entre ellas:

- 1) Informar de la actualidad de la empresa.
- 2) Mejorar la comunicación interna.
- 3) Enviar avisos, recordatorios de citas.
- 4) Conseguir potenciales clientes.
- 5) Atención a consultas como chat bot.
- 6) Fidelizar.
- 7) Gestión de ventas.

Gracias a él podrás adaptarte a el nuevo modelo de venta de hoy en día:



WHATSAPP BUSINESS

DUDAS FRECUENTES

¿Tener o no tener WhatsApp Business ayuda a posicionar la web?

No, pero si rediriges tráfico a través de la app ayudará a tu posicionamiento ya que uno de los criterios del posicionamiento orgánico de Google es el número de visitas a la web.

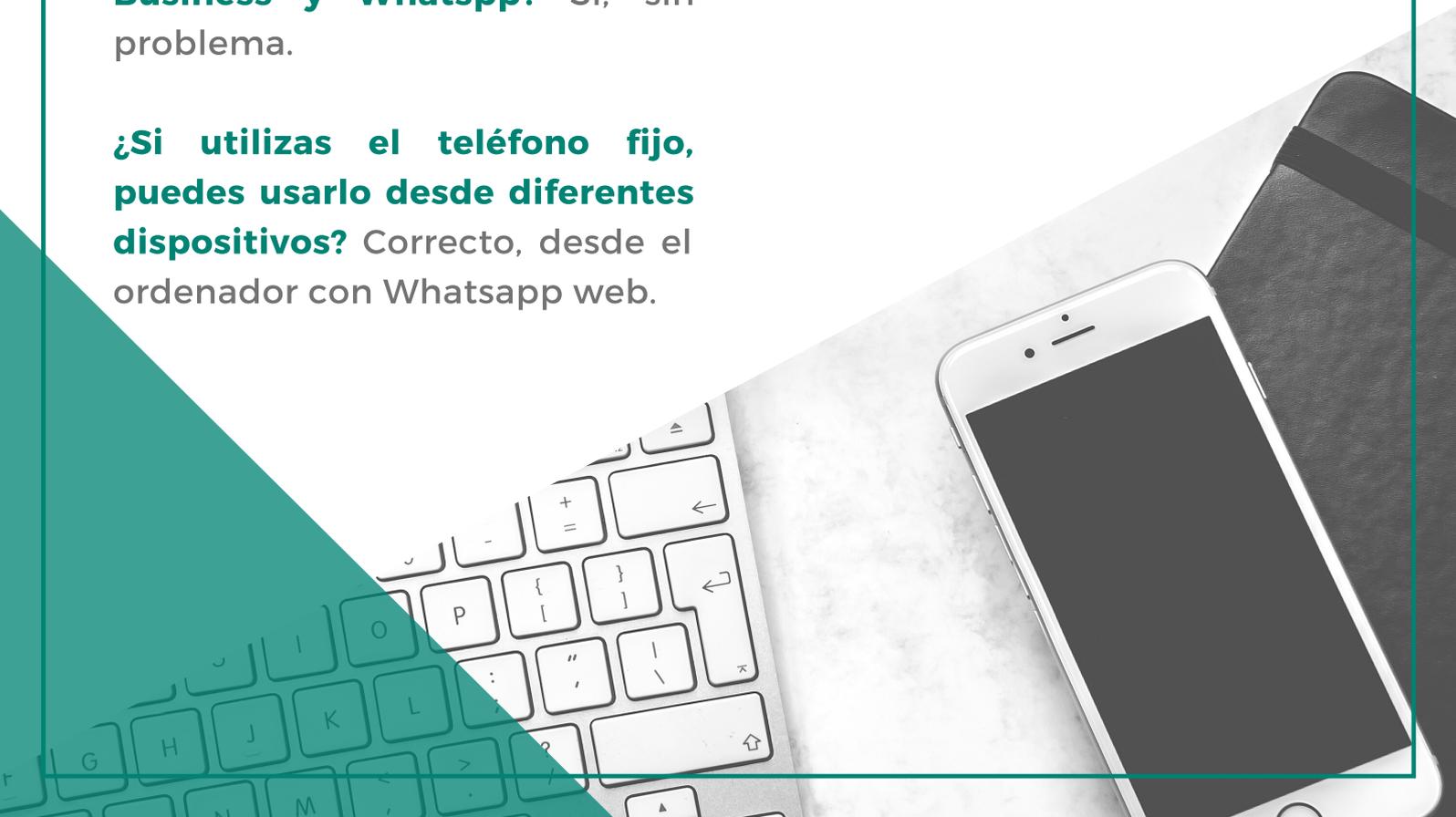
¿Con dos tarjetas en el teléfono se puede tener Whatsapp Business y Whatsapp? Sí, sin problema.

¿Si utilizas el teléfono fijo, puedes usarlo desde diferentes dispositivos? Correcto, desde el ordenador con Whatsapp web.

¿Si los clientes no tienen nuestro número guardado podemos mandarle mensajes?

No recibirán las listas de difusión, pero sí los privados. Por lo cual, cuando se envía el mensaje de bienvenida hay que pedirle que guarde el número para que pueda recibir nuestros mensajes.

Por eso, es importante una estrategia 360°.



WHATSAPP BUSINESS

DUDAS FRECUENTES

¿Si se hacen envíos masivos existe el riesgo de que se bloquee como spam?

Existe WhatsApp Marketing que está homologado, por lo cual utilizándolo no habría problema.

Tengo problemas a la hora de subir imágenes, ¿por qué es?

Puede ser debido a que hay un límite en el tamaño de las imágenes.

¿Cuál sería el problema de tener WhatsApp Business en el teléfono personal?

Depende de uno mismo. Pero si te molesta puedes quitar las notificaciones.



BLOQUE 2

GOOGLE MY BUSINESS

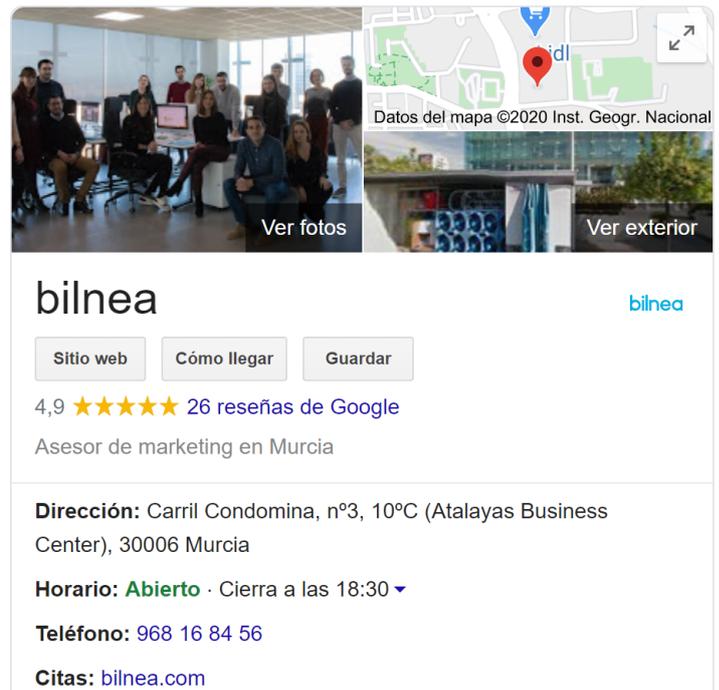


GOOGLE MY BUSINESS

¿QUÉ PUEDO HACER CON GOOGLE MY BUSINESS.

- 1) Crear un perfil completo de tu empresa.
- 2) Compartir la ubicación.
- 3) Personalizar el horario en días y fechas del año.
- 4) Poner tu correo.
- 5) Incluir dos enlaces a tu web.
- 6) Incluir logotipo, fotos equipo, local, etc.
- 7) Visualización 360° del establecimiento.

Un buen ejemplo, es el perfil de bilnea, el cual está totalmente optimizado.



The screenshot shows a Google My Business profile for 'bilnea'. At the top, there are two images: a group of people in an office and a map of the location. Below the images, the name 'bilnea' is displayed with the company logo. There are three buttons: 'Sitio web', 'Cómo llegar', and 'Guardar'. The profile has a 4.9-star rating from 26 Google reviews and is categorized as 'Asesor de marketing en Murcia'. The address is 'Carril Condomina, nº3, 10°C (Atalayas Business Center), 30006 Murcia'. The hours are listed as 'Abierto' (Open) and 'Cierra a las 18:30' (Closes at 18:30). The phone number is '968 16 84 56' and the website is 'bilnea.com'.



GOOGLE MY BUSINESS

¿QUÉ PUEDO HACER CON GOOGLE MY BUSINESS.

8) Informar de la actualidad de la empresa.

9) Mejorar la comunicación interna.

10) Enviar avisos, recordatorios de citas.

11) Conseguir potenciales clientes.

12) Atención a consultas como chat bot.

13) Fidelizar.

14) Gestión de ventas altamente optimizado.

15) Realizar publicaciones.

16) Subir tus productos.

17) Descripción, precio antes y después.

18) Pagos por Google Pay.

19) Permitir reservas con GET YOUR GUIDE y TIQETS.

Si eres una empresa de ocio,, puedes permitir las compras desde Google My Business por medio de Google Pay. Para ello tienes que tener una cuenta en una de estas dos aplicaciones.

"Para las fotos en 360° debes contactar con profesionales de Google".

GOOGLE MY BUSINESS

¿QUÉ PUEDO HACER CON GOOGLE MY BUSINESS.

"Ojo con las fotos. Tienen que ser profesionales"

20) Crearte una web.

21) Comprar dominios 12€/mes.

22) Mejorar tu posicionamiento local.

23) Hacer publicidad en Google Ads.

24) Recibir feedback de los clientes.

"Debemos contestar a los mensajes sean positivos o negativos. Siempre con educación y humildad."

Google My Business es un escaparate digital de tu negocio. Por tanto, es importante ofrecer una adecuada atención al cliente.



GOOGLE MY BUSINESS

¿QUÉ PUEDO HACER CON GOOGLE MY BUSINESS.

Tiene información muy valiosa que nos permite conocer mejor a nuestros clientes mediante estadísticas.

- **Podemos conocer sus códigos postales y ciudades.** Lo que nos servirá para hacer publicidad exterior. También podemos hacer publicidad en RRSS indicando los códigos postales.
- **Días que fueron a tu negocio.**
- **Días y horas que más llamadas recibes.**

- **Días y horas que más llamadas recibes.**
- **Saber si estás por encima de la competencia.**
- **Cómo buscaron tu web.**

También podemos conocer las palabras claves del negocio, las cuales podré potenciar en mi perfil de Google My Business para mejorar mi posicionamiento local.



GOOGLE MY BUSINESS

DUDAS FRECUENTES

¿Qué beneficios tiene hacer una web con Google My Business si ya tengo una propia?

La web de Google My Business es complementaria a la web que tengas donde aparece tu teléfono, dirección y últimas publicaciones.

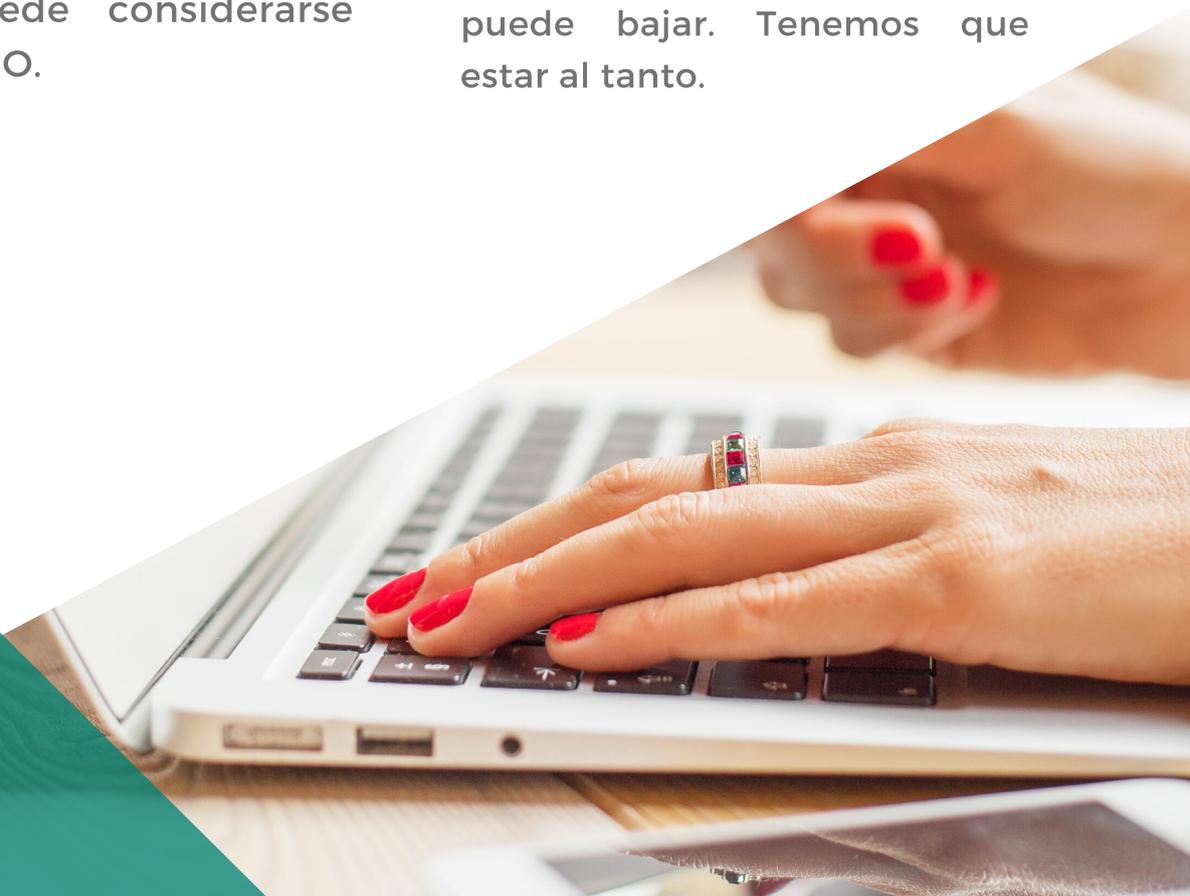
Pero por defecto a los usuarios les parecerá la que tengas incluida como principal en la ficha de información. En definitiva, puede considerarse un apoyo al SEO.

¿Cuántas reseñas tengo que tener?

Dos factores a tener en cuenta es el número que tenga tu competencia, y con qué frecuencia las recibes.

Una de las ventajas de Google My Business es que permite subir rápidamente el posicionamiento o SEO LOCAL.

Sin embargo, id con cuidado ya que tan rápido como sube puede bajar. Tenemos que estar al tanto.



BLOQUE 3

EL ÚLTIMO PASO PARA DIGITALIZAR TU NEGOCIO



DIGITALIZA TU NEGOCIO

¿CUÁL ES EL SIGUIENTE PASO?

Es muy importante que usemos este tipo de herramientas para remontar nuestros negocios ;)

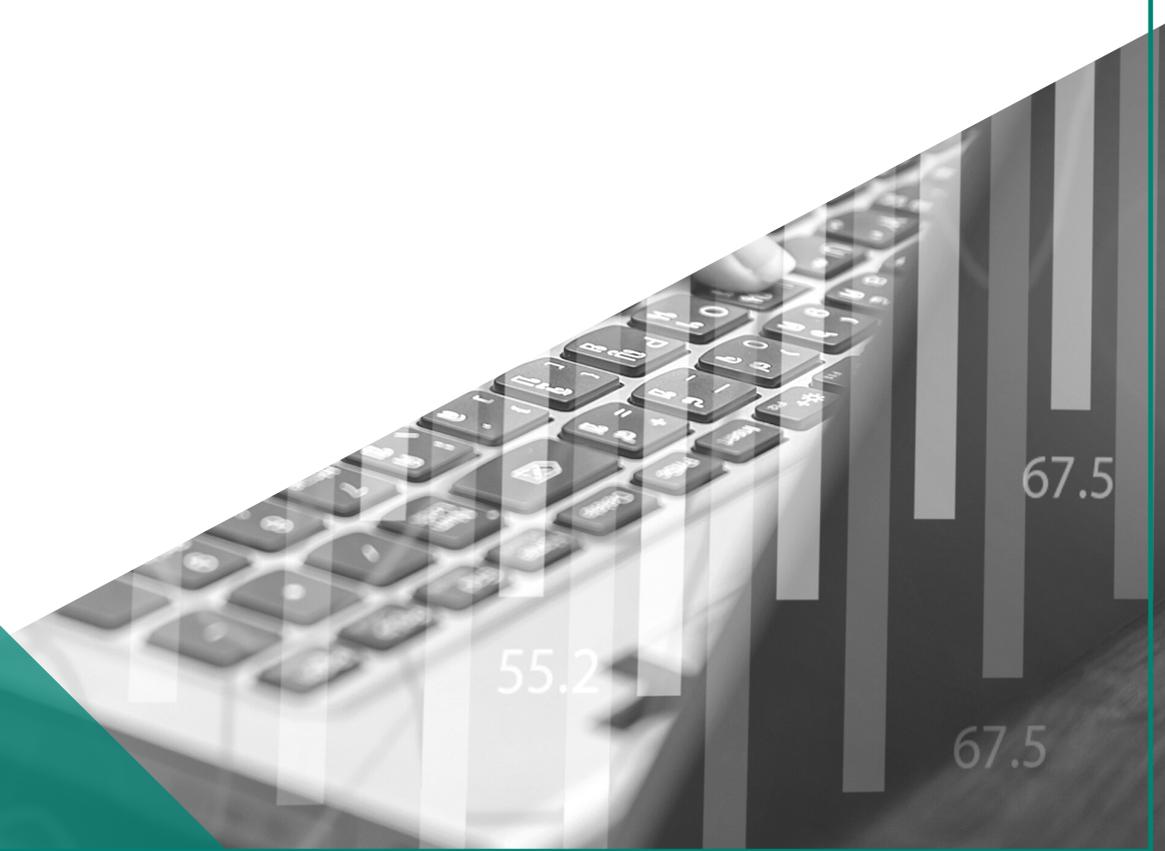
¿Tienes alguna necesidad o inquietud?

¡Es hora de aportar valor a los clientes!

OBTÉN UNA AUDITORÍA GRATUITA PARA TU NEGOCIO



¡Visita localy.es, la web de los negocios locales!



localy.es

**MÁS INFORMACIÓN
EN LOCALY.ES**



localy.es



localyNegocios



localy.es