



WhatsApp Marketing

Como vender e fidelizar clientes!

Sumário

| | |
|--|-----------|
| INTRODUÇÃO | 3 |
| COMO USAR O WHATSAPP? | 5 |
| COMO COMPOR O MAILING? | 6 |
| 5 DICAS PARA ENTRAR NA AGENDA DE CLIENTES E POTENCIAIS CLIENTES | |
| Dica 1 | 7 |
| Dica 2 | 7 |
| Dica 3 | 8 |
| Dica 4 | 8 |
| Dica 5 | 9 |
| COMO ORGANIZAR O MAILING? | 9 |
| EM QUE MOMENTOS USAR O WHATSAPP? | 10 |
| IDEIAS PARA VENDER MAIS | 11 |
| IDEIAS PARA VALORIZAR A MARCA | 12 |
| IDEIAS PARA FIDELIZAR O CLIENTE | 13 |
| IDEIAS PARA CONHECER O CLIENTE | 14 |
| PONTOS DE ATENÇÃO | 14 |
| APRENDA COM O WHATSAPP | 15 |

OLÁ!

Este e-book é para você, pequeno e médio empreendedor, que quer saber como explorar mais essa ferramenta maravilhosa de comunicação – e que muitos classificam também como uma rede social – para atrair e conversar com clientes atuais e principalmente: aumentar as vendas!

Se você ainda não usa o WhatsApp para seu negócio, não sabe o que está perdendo. Criado em 2009, o WhatsApp tem hoje mais de **1,5 bilhão de usuários** ativos em todo o mundo e **no Brasil está presente em 98,1% dos smartphones**.

Estima-se que **98%** das mensagens móveis (ou seja, enviadas por aplicativos como o WhatsApp) são abertas e lidas e **90%** são abertas em incríveis **três segundos** após o recebimento!

O WhatsApp e aplicativos semelhantes estão no relatório *Top Five Social Media Trends 2019* – ou, as cinco maiores tendências em redes sociais para este ano – elaborado pela HootSuite, uma plataforma de gestão de redes sociais fundada em 2008 e conhecida mundialmente.

De acordo com dados do relatório, **46%** das empresas que responderam à pesquisa implementaram ou pretendem implementar os aplicativos de mensagem em suas estratégias

de marketing nos próximos doze meses. Outro dado apontado é que 9 em 10 consumidores gostariam de usar serviços de mensagem para falar sobre negócios!

O WhatsApp aproxima as pessoas, dá agilidade à negociação e transmite confiança. Segundo levantamento realizado pelo Facebook no ano passado com 8 mil pessoas, 69% dos respondentes afirmaram se sentir mais **seguros** ao conversar via WhatsApp com uma empresa. E você? Não se sente mais seguro? Pois então.

No Brasil, o aplicativo já vem sendo usado por **pequenas e médias empresas e prestadores de serviço** para agendamentos, envio de promoções, esclarecimento de dúvidas, enfim, um contato mais próximo e ativo com a clientela. Mais precisamente **55%** dos usuários usam o app com esta finalidade, segundo reportagem do portal No Varejo!

E você? Quer saber como usar a ferramenta para vender mais? Vem com a gente!





COMO USAR O WHATSAPP?

Agora que você já viu que não dá para deixar o WhatsApp fora da estratégia de venda de produtos ou serviços, é preciso saber como usá-lo. Usar o aplicativo nos negócios é bem diferente de como você usa na vida pessoal. Requer estratégia para falar com quem interessa, sobre o que interessa e no melhor momento, sem ser invasivo.

Com tantas empresas cadastradas na plataforma (já são mais de **5 milhões de pequenos e médios negócios** usando o WhatsApp Business - a versão corporativa do app) o próprio aplicativo tem alertado que abusar do bate-papo nos negócios, de forma indiscriminadamente automatizada, além de ser um tiro no pé para qualquer empresa, é uma prática sujeita a penalizações.

Então, preste atenção! A versão business do aplicativo, por enquanto ainda gratuita, possui filtros interessantes como a configuração de respostas rápidas às perguntas frequentes e etiquetas de organização de contatos. Tudo isso é muito bom para o gerenciamento das conversas, mas, o mais importante mesmo é

um passo anterior: a construção de um **bom mailing** (lista de contatos dos clientes já atendidos e potenciais clientes, ou seja, pessoas que por alguma razão já entraram em contato com a sua empresa, mesmo que não tenham comprado o produto ou serviço) e da **estratégia de comunicação** certa para que você não desperdice seus envios.



COMO COMPOR O MAILING?

O WhatsApp tem o recurso da Lista de Transmissão para celulares Android ou IOS que, diferente do encaminhamento de mensagens, permite que você envie textos, fotos, áudios, peças interativas ou vídeos (rápidos e configurados em no máximo 16MB) para até 256 pessoas ao mesmo tempo, sem que um participante visualize o outro. Legal, né? **Mas aqui há um ponto importante: só quem tem o seu número cadastrado na agenda recebe suas mensagens...**

Então, para vender com o apoio do aplicativo você precisa, primeiro, compor o seu mailing-base de clientes e potenciais clientes e entrar na agenda deles também, **ou seja, fazer com que o número do WhatsApp da sua empresa seja cadastrado na agenda do celular desse pessoal. Mas como fazer isso?**

5 DICAS PARA COMPOR SEU MAILING E ENTRAR NA AGENDA DE QUEM INTERESSA

Dica 1: Adicione em seu site ou e-commerce, e nas mídias sociais, o plugin de acesso direto ao WhatsApp da sua empresa.



Isso incentiva o consumidor a entrar em contato com você pelo aplicativo, o que permite tanto um diálogo mais rápido, pessoal e eficaz quanto o armazenamento do dado (número do telefone) em sua planilha.

Dica 2: Atraia o cliente para o seu WhatsApp.

Se a conversa começou no espaço aberto das mídias sociais, encaminhe o cliente para o privado e, ali, continue o papo pedindo o WhatsApp dele. Faça a mesma coisa em mensagens que chegar por e-mail e armazene o dado em sua planilha de contatos. Sempre!



Dica 3: Segure o cliente no Whats.



Se você já fisgou o cliente no app, aproveite! Use o aplicativo para enviar informações importantes à decisão de compra, como fotos, vídeos, e, caso você seja um e-commerce, por exemplo, tente concluir a venda ali mesmo. Hoje é

possível gerar links de pagamento em sistemas de compra e venda online, que podem ser transmitidos pelo WhatsApp. Assim, você cria uma experiência e “prende” o cliente no momento da compra, evitando dispersões.

Dica 4: Use toda e qualquer oportunidade para conhecer melhor o seu cliente e construir um relacionamento com ele.

Seja esperto! Por exemplo: se você já está no bate-papo com o cliente, encontre a oportunidade para pedir a ele que o adicione na agenda para receber informações, promoções e novidades que tenham sinergia com o que ele procura. Uma dica é pedir para o adicionar e enviar um “oi”. Se ele fizer isso, pronto. Você tem o “ok” do cliente para interagir via o app.



Dica 5: Nunca dispare mensagens em massa despropositadamente.



O WhatsApp não coloca limite para a organização de Listas de Transmissão, mas isso não quer dizer que você possa sair enviando mensagens aleatoriamente. Quem faz isso, além de incomodar as pessoas, pode cair na “malha fina”

do aplicativo. Trate bem o seu mailing!



COMO ORGANIZAR O MAILING?

Com o seu mailing-base formatado, é importante classificá-lo e mantê-lo assim. Separe-o nas seguintes categorias:

- **Clientes atendidos** - pessoas com as quais você já fechou negócio
- **Clientes em potencial** - pessoas interessadas em você, mas que ainda não fecharam negócio (*aqui, tente anotar o motivo pelo qual a pessoa lhe procurou e por que não fechou a compra*)

- **Perfis de clientes** - as categorias são infinitas, e você pode definir em função da atividade que exerce. Exemplo: clientes residenciais e corporativos (B2B/B2C), homens e mulheres, se fizer sentido; separações por faixa etária, etc.

Essa organização é interessante para você construir campanhas e estratégias de comunicação que possam ser endereçadas a cada um dos perfis. **Ou seja, mandar a coisa certa para a pessoa certa!**



EM QUE MOMENTOS USAR O WHATSAPP?

Se usado estrategicamente e dentro de um mailing “limpo”, o WhatsApp pode alcançar um índice de engajamento de aproximadamente 70%, 80%! Ou seja, 70% das pessoas do seu mailing podem ser impactadas por sua ação, o que é muito interessante. A ferramenta tem um potencial incrível de interação com os consumidores, mas o **resultado também depende da estratégia de comunicação, conteúdo e argumento que você adotar.**

O WhatsApp pode ser um canal para campanhas de comunicação com objetivos diferentes, como:

- **Vender** (conversão de vendas)
- **Fidelizar** (pós-venda)
- **Branding** (dar mais visibilidade à marca e/ou à história do seu negócio, e engajar mais seguidores)
- **Conhecer melhor o cliente**

Preste atenção! Seja lá qual for o seu objetivo, procure desenvolver peças com bom conteúdo e layout criativo, explorando a comunicação visual, a qualidade da sua entrega e os valores da sua marca. Seja autêntico! Vale vídeo, áudio, cartões interativos, etc. Você pode adotar objetivos diferentes a depender do perfil do público que deseja atingir.



**IDEIAS PARA
VENDER MAIS:**

PROMOÇÕES

O WhatsApp é um ótimo canal para você anunciar novas promoções. Você pode criar, por exemplo, um cartão digital interativo fazendo um teaser da sua promoção com um link de acesso para sua fanpage ou site, onde o usuário pode ter mais informações sobre o tema. Aposte em um conteúdo

de qualidade! Assim, além de vender, você estabelece, a partir do WhatsApp, um maior tráfego para suas redes sociais ou Landing Page.

LANÇAMENTOS

O WhatsApp também funciona para comunicar lançamentos de produtos ou serviços do seu portfólio. Uma dica é tirar proveito de datas interessantes do calendário, como Dia das Mães, Black Friday ou o Dia dos Pais, tanto para promoções quanto para lançamentos. Recentemente, fizemos uma campanha para um dos nossos clientes, atrelada ao Dia dos Namorados, que resultou em interações dentro de um índice médio de engajamento de quase 70%!



**IDEIAS PARA
VALORIZAR A
MARCA:**

CONCURSOS

Por meio do WhatsApp você pode criar concursos incríveis que divulgarão a sua marca de um jeito interativo e muito autoral! Você pode sortear ingressos, produtos ou experiências a quem enviar a você, via WhatsApp, por exemplo, o melhor conteúdo em vídeo ou áudio sobre um tema inerente

ao seu negócio. Todo o material que você receber também pode ser conteúdo de marca para as suas mídias sociais!

CELEBRAR e RECONHECER

Se você tem um baita resultado e deseja dividir essa conquista com os seus clientes, por que não usar o WhatsApp? Um vídeo pode, por exemplo, celebrar um grande marco e dizer que ele só foi possível a partir do apoio e envolvimento dos seus clientes com a sua marca. Só tome cuidado para não exagerar na dose e nos autoelogios.

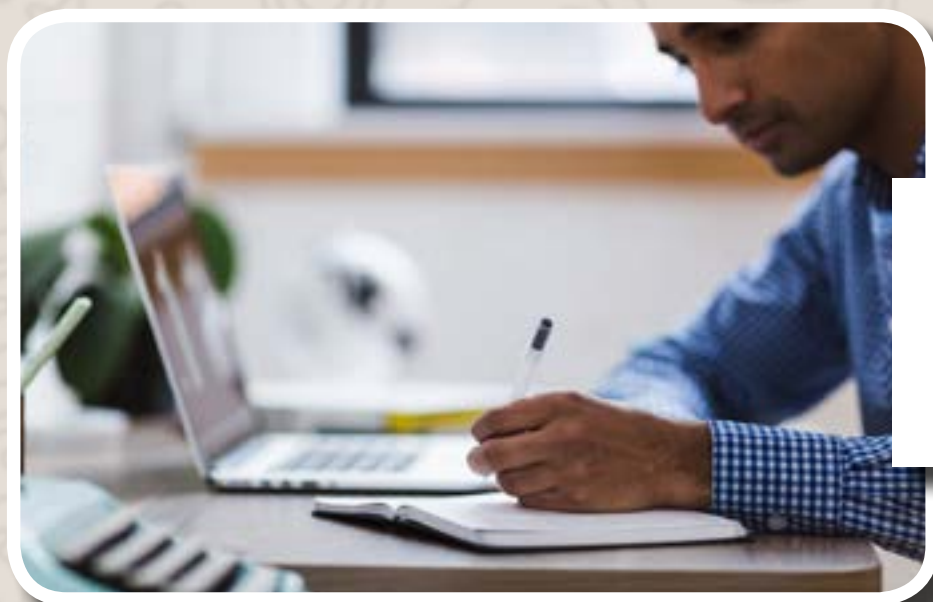


IDEIAS PARA FIDELIZAR O CLIENTE:

CONTEÚDO PÓS-VENDA | PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Se você vende um produto que precisa ser instalado, por exemplo, ou um ingrediente que pode compor diversas receitas, o WhatsApp pode ser o canal para você enviar aos clientes dicas e informações rápidas sobre como tirar o melhor proveito do produto. Aproveite e pergunte ao seu cliente se ele também tem uma dica bacana para ser

compartilhada, via o app. Valorize a experiência pessoal do cliente com o produto que você vende!



IDEIAS PARA CONHECER O CLIENTE:

PESQUISA DE SATISFAÇÃO:

O aplicativo também pode ser um recurso para o envio de pesquisas de satisfação. Você pode usá-lo como um termômetro para medir a satisfação do seu cliente e saber a opinião dele sobre como você pode evoluir no serviço que presta. Isso é um jeito de antecipar problemas e gerenciar riscos. Pense nisso.



PONTOS DE ATENÇÃO

Se agora você vai inserir o WhatsApp em seu planejamento de comunicação, há alguns pontos que você não pode esquecer, nunca:

- Sempre responda TUDO. Não deixe o seu cliente no vácuo.
- Cuidado com os horários. Não mande mensagens em finais de semana ou tarde da noite, por exemplo.
- Esteja aberto a receber recusas. Crie espaço para o seu cliente se manifestar, caso não queira mais receber mensagens pelo aplicativo.
- Não vincule as ações do WhatsApp com o seu número pessoal.
- **Não entulhe o seu cliente com conteúdos sem sentido. Planeje o conteúdo, a audiência e o cronograma dos seus posts.**



APRENDA COM O WHATSAPP

Agora que você já sabe como usar o WhatsApp para tornar o relacionamento com seu cliente ainda melhor e, assim, vender mais, não se esqueça de anotar os dados de cada campanha, medir e avaliar o resultado. Abra o Excel e vamos lá:

1. Anote a data da campanha. Que dia começou e que dia terminou e a quantidade de mensagens enviadas. (Por exemplo: a campanha de Dia dos

Namorados foi realizada entre 1 de maio a 12 de junho. Neste período, enviei duas mensagens para cada cliente);

2. Anote a quantidade de visualizações. Você lembra que aqueles dois tracinhos azuis do app indicam que a mensagem foi visualizada? Lembre-se também que nem todo mundo usa esse sinal, ou seja, pode ser que a pessoa visualize sua mensagem, mas os traços não fiquem azuis. Assim você terá uma estimativa da quantidade de visualizações.

3. Anote os comentários. Se o cliente mandou um emoji de carinho feliz ou se perguntou preço, qualquer interação pode ser uma ferramenta importante para você avaliar a receptividade da campanha.

4. Aprenda a conhecer cada cliente. Há quem goste de mais mensagens, outras pessoas, menos. Anote isso também e crie listas de transmissão, bem como campanhas de acordo com os diferentes perfis (por exemplo: para esta cliente que faz as unhas toda semana, posso mandar a mensagem lembrando de agendar o próximo atendimento. Para quem vai ao salão com menos frequência, posso mandar uma mensagem com uma promoção de bom valor agregado – corte, hidratação e escova – para incentivá-la a voltar, por exemplo). Assim, você vai conhecendo os hábitos de compra/ consumo e faz comunicações cada vez mais certas!

5. Use o que aprendeu para as próximas campanhas. Converse mais com quem é mais receptivo. Envie menos mensagens para quem é mais “reservado” e seja mais assertivo, ou seja, pense bem qual mensagem vai atender exatamente ao que este cliente quer.

6. Procure apoio para tirar a média de engajamento da sua campanha, interpretar os resultados e fazer o “follow-up”, ou seja, ligar para os clientes ou potenciais clientes que interagiram de alguma forma com sua empresa, via o app. Uma ligação, um contato mais direto com esse pessoal é uma ótima iniciativa para que você entenda melhor os anseios e comportamentos de cada um e tenha novos insights para as suas vendas.

Em resumo:

- **ORGANIZE SEU MAILING E ENTRE NA AGENDA DE QUEM INTERESSA**
- **CONHEÇA OS INTERESSES DOS CLIENTES**
- **CRIE UM BOM CONTEÚDO**
- **PLANEJE A COMUNICAÇÃO**
- **AVALIE E REAVALIE OS RESULTADOS**
- **FAÇA BOAS VENDAS!**

Caso tenha dúvidas ou queira um parceiro para desenvolver sua próxima campanha, entre em contato conosco e peça um orçamento!

Nosso WhatsApp é (11) 984851072 e (11) 973506928

www.elaboreestrategia.com.br



Elabore
ESTRATÉGIA