

COMO IMPULSIONAR AS VENDAS PELO WHATSAPP



 **CDL** CACHOEIRA
DO SUL
Inteligência a serviço do seu negócio

**#VAMOS
#EMFRENTE**



Para superar este momento desafiador, é essencial que o empreendedor tenha um atendimento de excelência, ofereça facilidade para o contato e otimize as vendas.

O WhatsApp, maior rede social do Brasil, pode ajudar nisso!

Hoje, no Brasil, existem cerca de 120 milhões de usuários ativos no WhatsApp mensalmente, sendo a rede social mais utilizada pelo brasileiro, seguida pelo Facebook e Instagram.

**REDES SOCIAIS MAIS
UTILIZADAS NO BRASIL**

1º LUGAR: WHATSAPP

2º LUGAR: FACEBOOK

3º LUGAR: INSTAGRAM

A plataforma possui um grande potencial de venda, pois tem sua interação com o consumidor baseada na individualidade e personalização.

Clientes gostam de se sentir bem atendidos e buscam mais facilidade no cenário atual. Por isso, o WhatsApp pode ser uma excelente ferramenta para atendimento e vendas.



Você já utiliza o whatsapp em seu negócio?



confira algumas dicas que a gente criou para que você possa aumentar suas vendas e melhorar a comunicação com seu cliente.

Este material foi elaborado pela equipe de marketing e comunicação da CDL Porto Alegre, direcionado para associadas da Entidade e sua Rede de Parceiras.



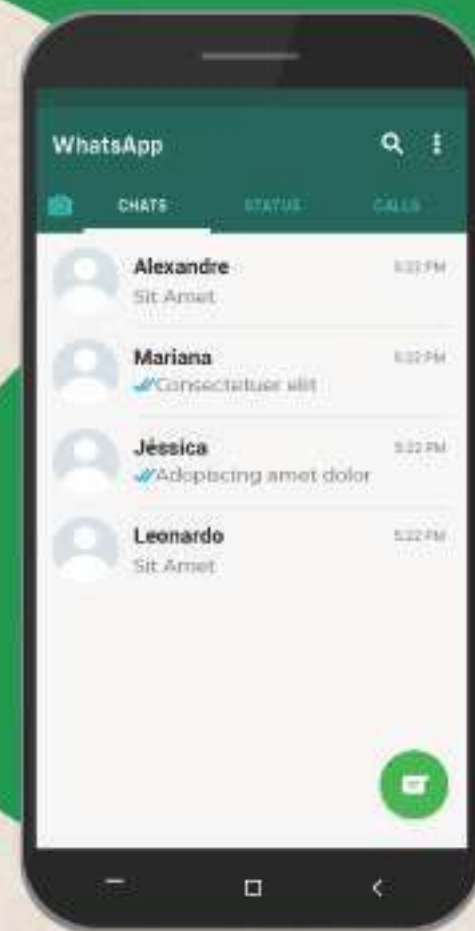
1 Notificações pelo WhatsApp

Essa é a primeira e mais importante dica. Se o cliente já comprou de você, antes de realizar quaisquer ações para divulgação pelo aplicativo de mensagens, é essencial que você pergunte a ele se podem ser enviadas promoções e divulgações por ali, e frise que não irá enviar mensagens em excesso. Nenhum cliente gosta de ser perturbado por uma empresa sem seu consentimento.



2 Lista de transmissão x Grupos

O WhatsApp possui a funcionalidade de criar listas de contatos para o envio rápido de mensagens. Utilize essa ferramenta para tornar a comunicação mais assertiva. Isso porque ela individualiza o serviço, além de centralizar as informações enviadas para cada cliente. Os grupos, por sua vez, têm sido menos utilizados, pois permitem troca de mensagens em paralelo e envio de outras informações que não interessem a todos os participantes. Com isso, o cliente pode deixar o grupo e perder a relação positiva que criou da marca. Já com a lista de transmissão, cada cliente receberá a mensagem em formato de chat privado e poderá enviar suas dúvidas e ser atendido com maior aproximação.



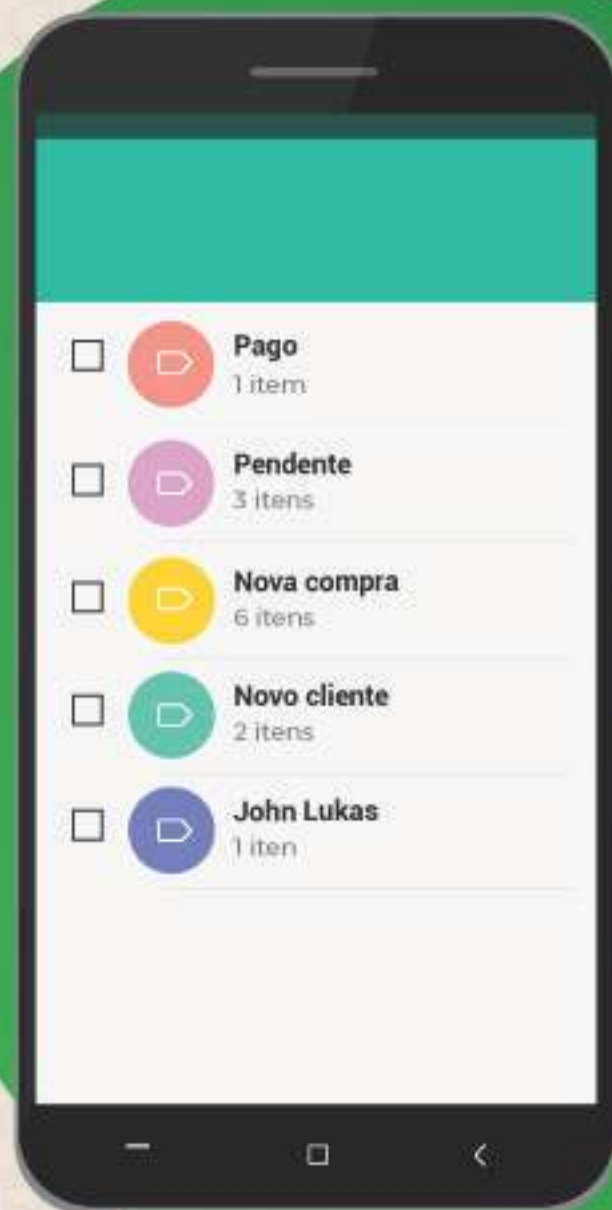


1 WhatsApp Business

O aplicativo para negócios do WhatsApp possui funcionalidades específicas para empresas, como etiquetas com cores para identificar clientes (por interesse, por etapa de compra, entre outros), mensagens padrão para envio, acesso a métricas, locais para informações adicionais sobre o atendimento, etc. Além disso, é interessante ter um número comercial diferente do pessoal, para que seja mais fácil separar contatos e conversas.

4 Categorização de clientes

No WhatsApp, também é possível criar categorias para os clientes. Você pode utilizar etiquetas, na versão business do aplicativo, ou salvar contatos com diferentes classificações. Que tal descrever alguma característica do cliente no próprio nome do contato para você ter uma comunicação assertiva ao falar com ele?



5 Conecte-se com quem possui interesse

Por ter um caráter pessoal, o WhatsApp acaba sendo uma rede social diferente para anúncios e promoções. Desenvolva uma estratégia para conseguir contatos por meio de divulgação. Uma sugestão é dedicar um espaço nas redes sociais, anúncios ou site para que os consumidores interessados cadastrem o número de celular para contato quando desejarem saber mais sobre os produtos. Já que possui um caráter individualizado, é interessante utilizar disso para chamar a atenção dos consumidores, enviando promoções e conteúdos que combinem com o perfil de compra de cada um.



6 Cronograma de ações

Para se manter presente como opção de compra do consumidor, é necessário realizar divulgações frequentes, porém sem exageros. Por isso, criar um cronograma com ações por semana auxilia na organização e panorama geral do seu negócio. Intercale mensagens das listas de transmissão entre promoção/divulgação de produtos e conteúdos relevantes (vídeos, links, dicas) que tenham relação com a marca. Além disso, utilize o status - funciona como os stories do Instagram e do Facebook, permanecendo 24 horas na rede - para dar informações breves e divulgar promoções.



7 Crie respostas padrão

Como o relacionamento entre marcas e clientes está sendo predominantemente através das redes sociais, é importante otimizar o tempo de atendimento e venda, aumentando a produtividade da equipe. Crie textos com as principais e mais frequentes dúvidas para manter as respostas mais rápidas e também padronizadas. Reúna o máximo possível de informações úteis na resposta, para que, dessa forma, o consumidor consiga entender todo o processo rapidamente e focar o diálogo na compra. Ainda, uma dica que vale ouro é sempre finalizar a resposta com uma pergunta. Exemplo: "O que você achou?", "Como fica essa condição para você?". Assim, o cliente sente-se convidado a responder - e dá espaço para prosseguir com o diálogo e a negociação com ele.



8 Integração com outras plataformas

Um dos maiores benefícios do WhatsApp é a possibilidade de integrá-lo com outras redes sociais e ferramentas. Por exemplo, quando um link é enviado, aparece uma amostra do site (também chamado de "thumbnail"), com fotos e título. Isso facilita para o cliente visualizar o objetivo do link sem que precise acessá-lo. Além disso, vídeos do Youtube e links de redes sociais podem ser reproduzidos sem sair do aplicativo, facilitando a comunicação e tornando simples a visualização do seu conteúdo.



9 Vendas pelo WhatsApp

Aproveite o momento para intensificar as suas vendas pelo WhatsApp. Não é necessário haver e-commerce para vender pela internet.

É possível utilizar outras ferramentas para finalizar o pagamento e oferecer condições mais rápidas para os clientes.

Verifique sites de pagamento online como PagSeguro, PayPal, PicPay, confira as taxas e escolha o que melhor pode funcionar para a empresa. Eles aceitam parcelamentos, boletos bancários e pagamentos via cartão de crédito. Dessa forma, por meio de um link o cliente pode finalizar uma compra facilmente. Combine a entrega com ele e pronto! Está efetuada uma venda pelo WhatsApp de forma ágil e simples.



10 Ferramenta para gerar link com acesso rápido ao WhatsApp e otimização de atendimento

Você pode utilizar o maior número de soluções para facilitar e otimizar a divulgação de seu negócio, estreitar o relacionamento com o cliente e, é claro, efetuar mais vendas! Existem ferramentas focadas em atrair, capturar e organizar seus clientes e analisar a evolução do seu negócio. Algumas oferecem a possibilidade de criar um link curto para acrescentar às publicações para que, ao clicar nele, os consumidores iniciem diretamente uma conversa com você. Para facilitar, também oferecem ainda mais métodos de trabalhar, como a possibilidade de categorizar contatos, retomar o contato, fidelizar o cliente e avaliar resultados do atendimento. O ideal é se munir de recursos que tornem o dia a dia do atendimento pelo WhatsApp mais simplificado e efetivo.





Siga a @cdlcachoeiradosul nas redes sociais.

 (51) 3722.2484

 www.cdl.org.br

 [cdl.cachoeira](https://www.facebook.com/cdl.cachoeira)

 cdlcachoeira@cdl.org.br

 [cdlcachoeiradosul](https://www.instagram.com/cdlcachoeiradosul)

 [CDL Cachoeira do Sul](https://www.youtube.com/CDL Cachoeira do Sul)