

Whatsapp Marketing para empresas

Ponente: Fran Vázquez

Financiado por:



¿Quién soy?



FRAN VÁZQUEZ

**Profesional senior de Marketing
y Transformación Digital,
Docente y Speaker**



Formación Académica

- Máster en Data Management e Innovación Tecnológica por la Universidad de Barcelona (UB).
- Socio Oficial Certificado de Google (Ads y Analytics).
- Máster de Gestión de Redes Sociales por la Universidad Pablo de Olavide.
- Licenciado en Publicidad y Relaciones Públicas por la Universidad de Sevilla.



Experiencia profesional

- Ha trabajado en proyectos digitales de grandes marcas como Alcampo, Tuenti o Ebro Foods.
- Ha diseñado y gestionado proyectos online institucionales de la Junta de Andalucía.
- Ha sido speaker de eventos internacionales como Madrid OMEXPO Digital Marketing Congress.



Experiencia profesional docente

- CEA (2016-Actualidad). Formador especializado en Big Data, Analítica y Marketing Digital.
- Cámaras de Comercio a nivel nacional (2012-Actualidad). Formador de Marketing Digital.



Otros datos de Interés

Publicaciones;

- “Aplicaciones actuales de la comunicación e interacción digitales – Evolución de los medios de comunicación: nuevas plataformas y formas de comunicar a través de Internet” Editorial: ACCI (Asociación Cultural y Científica Iberoamericana) Madrid Año 2015 ISBN: 978-84-16549-11-5 Clave: I
- Colaborador con sección propia (Enlace Bit) en la emisora de radio Esradio de Libertad Digital.

Hoja de ruta...

- Introducción al Whatsapp Marketing empresarial.
- Estrategias clave para el Whatsapp Marketing empresarial.
- Herramientas y recursos esenciales.

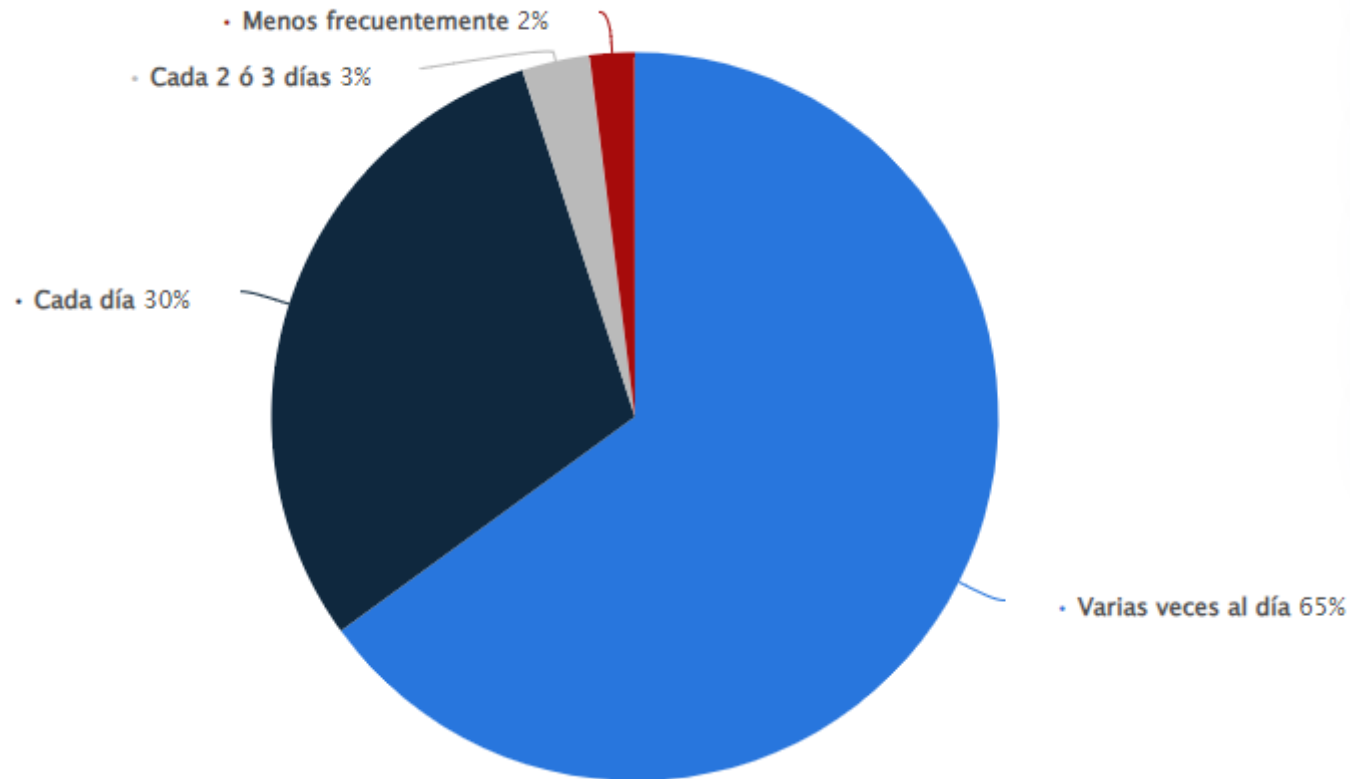
1. Introducción al Whatsapp Marketing empresarial

¿Qué es el Whatsapp Marketing?



El marketing **por WhatsApp** es una forma de marketing en la que las marcas promocionan o venden productos y establecen relaciones con los clientes a través de WhatsApp.

Frecuencia de uso de Whatsapp en España 2023



Fuente: Statista

Importancia en la comunicación empresarial

98%
WhatsApp open rates



Source: Meta

45%-60%
WhatsApp conversion rates



Source: Mobilesquared

80%
WhatsApp messages read within 5 minutes



Source: Tyntec



Ventajas del Whatsapp Marketing



VISUALIZACIONES DIARIAS

Gran cantidad de visualizaciones diarias



CERCANÍA CON EL USUARIO

Más cercano que otros tipos de publicidad



FACILIDAD DE USO

Ahora también desde el ordenador



MÁS EFICACIA

Más impresiones y mayor eficacia



ELEVADO CTR

Un gran nº de clics a los enlaces

Fuente: NeoAttack








Posibilidades del empleo de Whatsapp

POSIBILIDADES EN EL USO DE WHATSAPP EN FUNCIÓN DE TU NEGOCIO



WHATSAPP

De uso personal
No permite la integración de chatbots








-  Cuenta de empresa
-  Atención al cliente*
-  Mensajes precargados
-  Catálogo de productos
-  Automatización vía chatbots
-  Marketing
-  Escalabilidad



*Vía app o whatsapp web (hasta 2 agentes)

WHATSAPP BUSINESS

Sin coste asociado
No permite la integración de Chatbots

-  Cuenta de empresa
-  Atención al cliente*
-  Mensajes precargados
-  Catálogo de productos
-  Automatización vía chatbots
-  Marketing
-  Escalabilidad



*Vía app o whatsapp web (hasta 2 agentes)

WHATSAPP BUSINESS API

De pago para empresas
Permite la integración de Chatbots

-  Cuenta de empresa
-  Atención al cliente*
-  Mensajes precargados
-  Catálogo de productos
-  Automatización vía chatbots**
-  Marketing
-  Escalabilidad



*A través de plataformas de gestión de agentes de terceros (no proporcionado por WhatsApp).

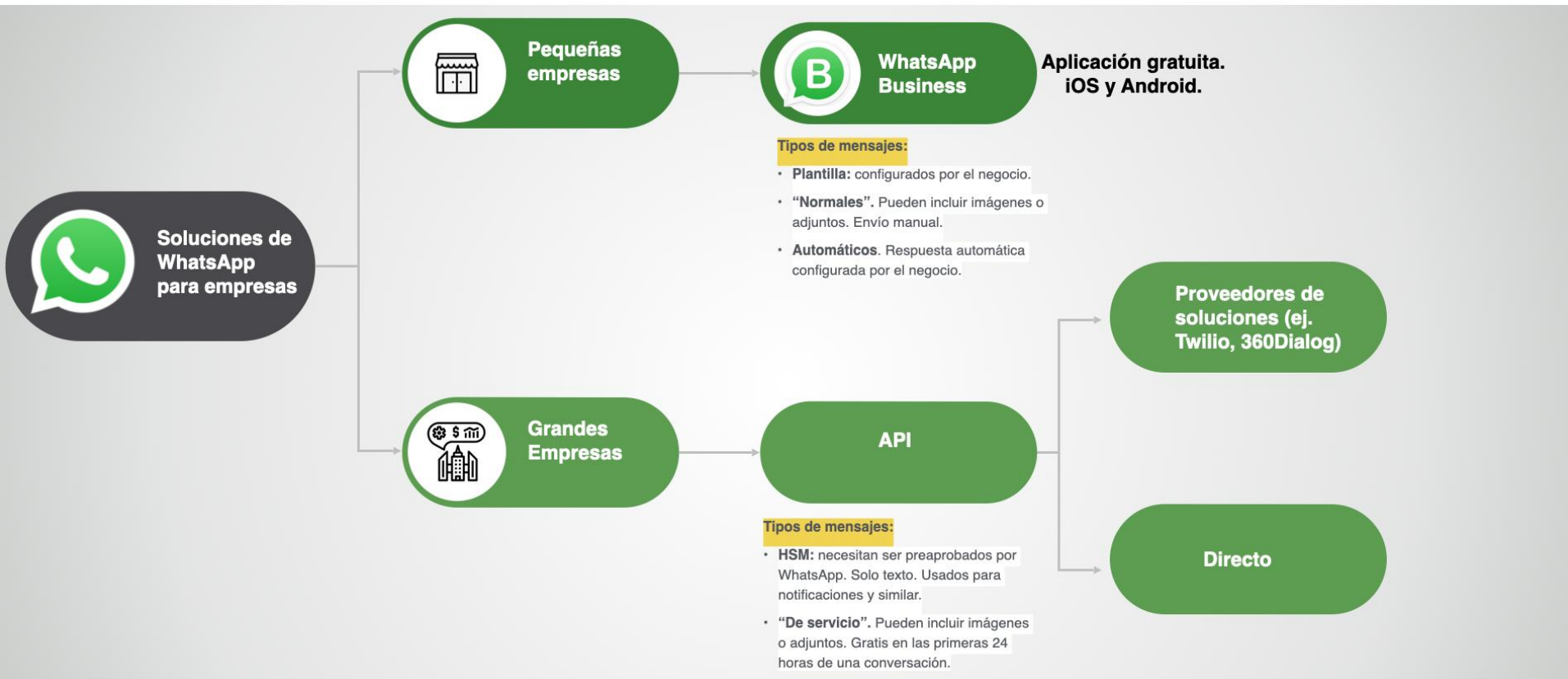
** Los mensajes proactivos a un usuario/cliente (denominados plantillas) deben ser previamente validados por WhatsApp.

IMPORTANTE

Por política interna de Facebook no se permite el uso del canal para realizar acciones promocionales o de marketing, sino para la atención al cliente.

Fuente: <https://www.whatsapp.com/business/api>

Posibilidades del empleo de Whatsapp



Fuente: AppCritic

Posibilidades del empleo de Whatsapp

!

El uso indebido de la aplicación viola la ley de protección de datos y los términos de uso de WhatsApp. Los usuarios que **NO** usen debidamente la aplicación podrán ser sancionados

Tipos de WhatsApp y su uso*

	WhatsApp <small>Para Uso personal</small>	WhatsApp Business App <small>Para Autónomos</small>	WhatsApp Business API <small>Para Empresas</small>
Legalmente adaptado con la RGPD para empresas	✗	✗	✓
Perfil de negocio verificado	✗	✓	✓
Plantillas	✗	✓	✓
Automatización	✗	✗	✓
Integración en otros sistemas como CRM	✗	✗	✓
Acceso múltiple (Varios usuarios a la misma cuenta)	✗	✗	✓
Aplicación móvil de WhatsApp	✓	✓	✗
Gratuita	✓	✓	✗

*Siguiendo la política de uso de WhatsApp y el Reglamento General de Protección de Datos

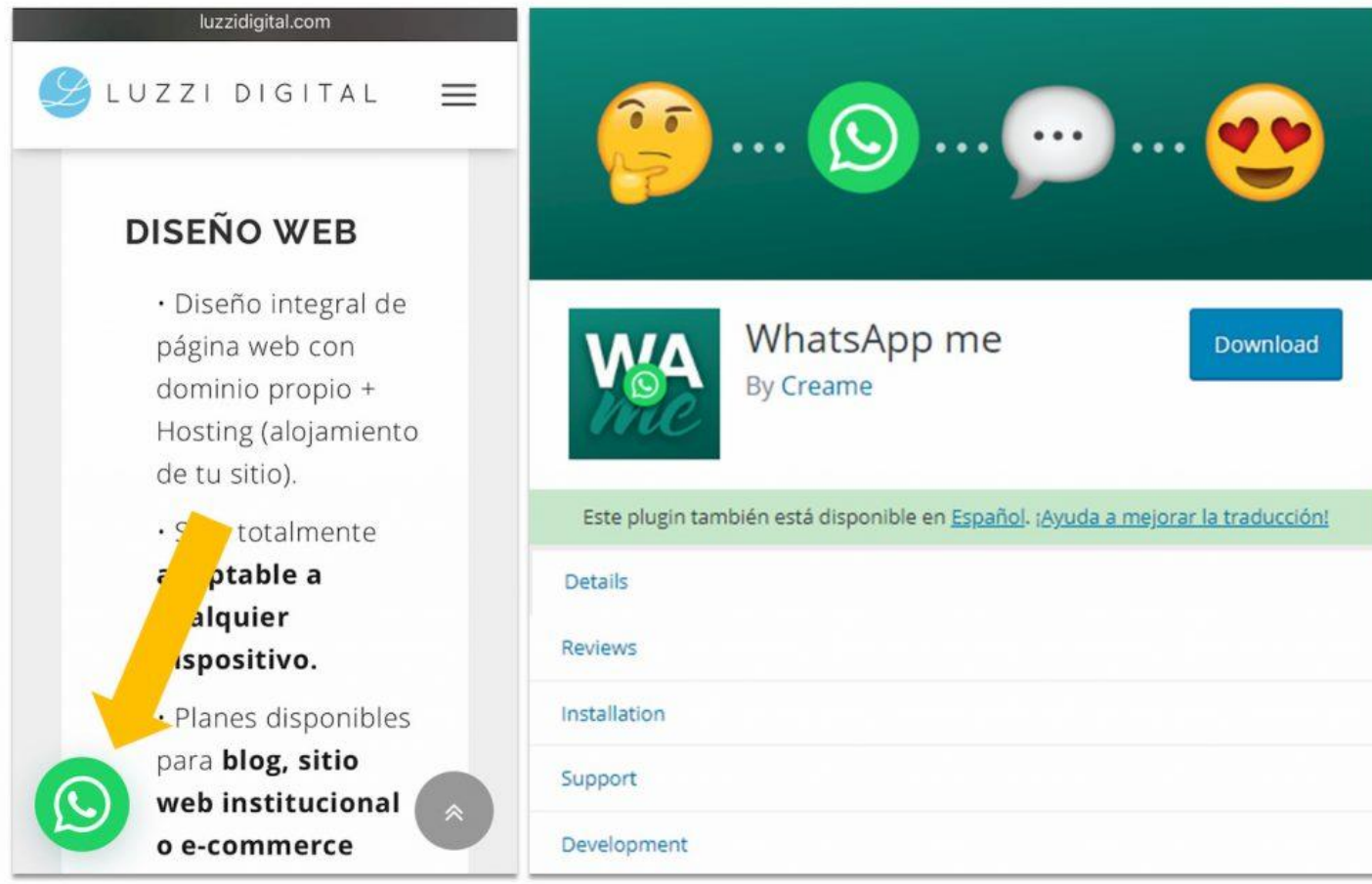
Whatsapp Marketing VS Email Marketing

WhatsApp vs Email

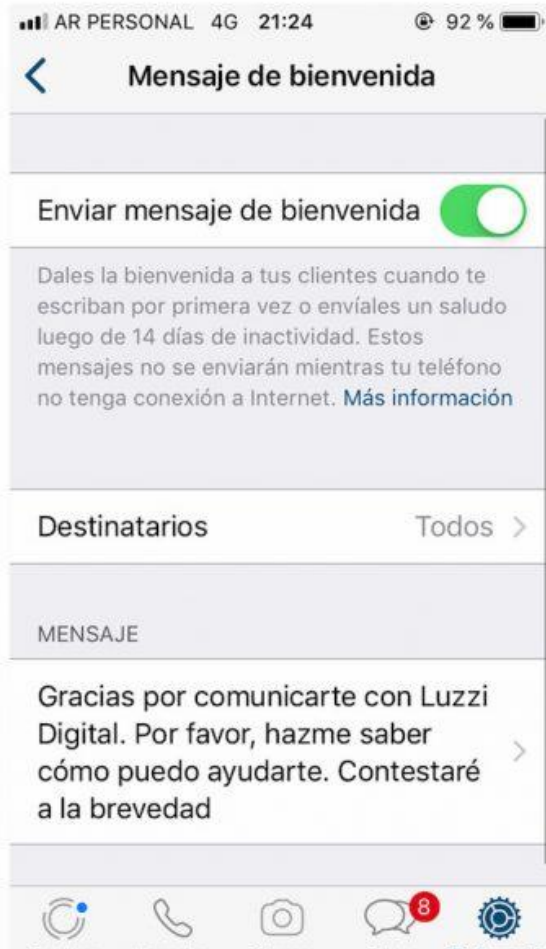
Mensajes masivos solo a lead calificados	01	>	01	Mensajes masivos para lead calificados y contactos en frío.
Tiene un open rate de 98%	02	>	02	Tiene un open rate de 21.33%
Permite crear un perfil verificado, lo que genera confianza.	03	>	03	No genera confiabilidad al no poder crear un perfil verificado.
Puedes implementar chatbots y para brindar respuestas instantáneas.	04	>	04	No todos los mensajes de marketing y ventas se pueden responder.
Reduce el recorrido de compras al cerrar una venta dentro de la app.	05	>	05	Deriva a otros puntos de contacto, lo que amplía el recorrido de compra.
La atención se genera dentro del canal.	06	>	06	Necesitas utilizar a otros canales para una atención.

2. Estrategias clave para el Whatsapp Marketing empresarial

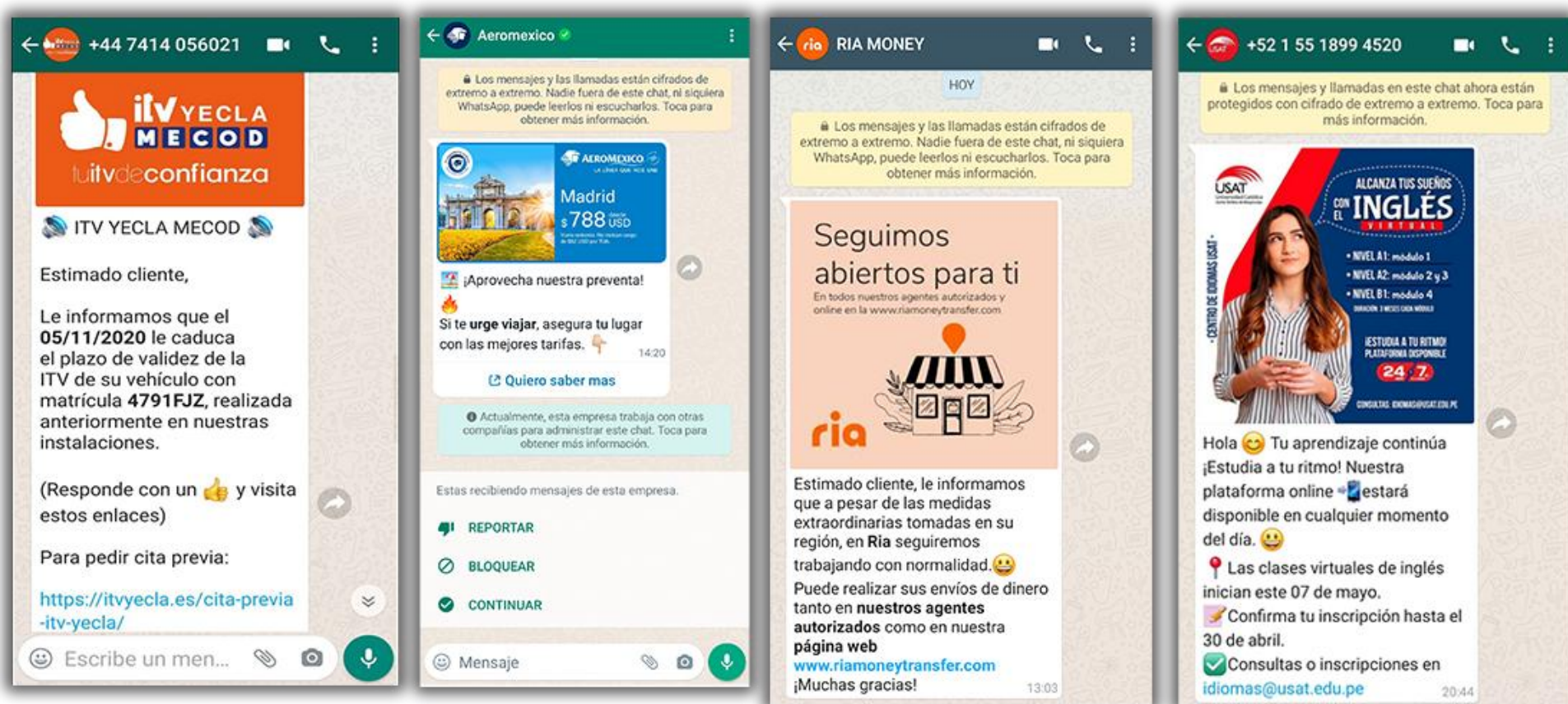
Creación de una lista de contactos efectiva



Personalización de mensajes



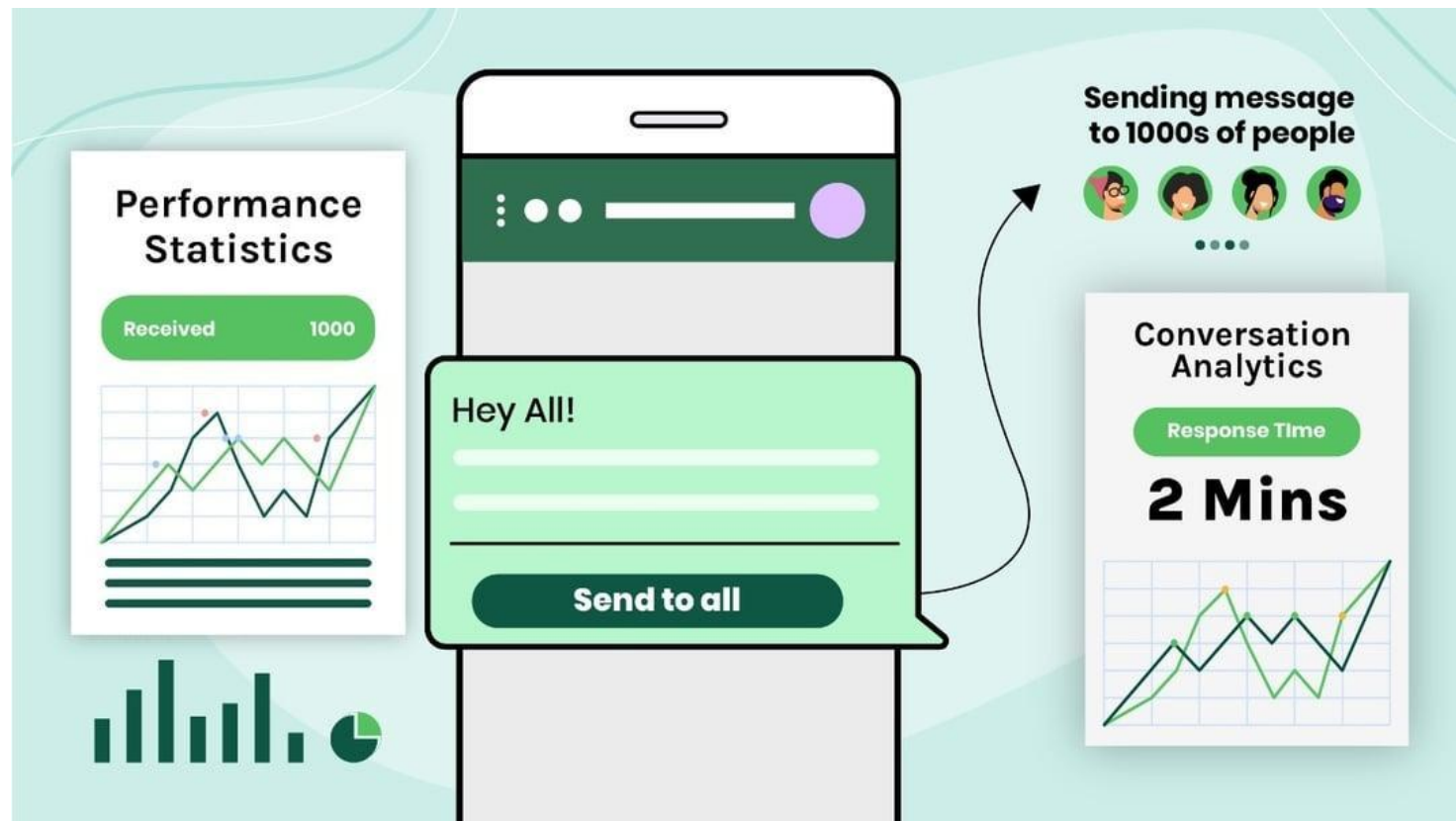
Usos múltiples de Whatsapp Business



Estrategias de fidelización habituales en WB



Medición y análisis de resultados



3. Herramientas y recursos esenciales

Integración con CRM

Business Messaging

[Help](#)

If you are looking for ways to make your business more visible & accessible, communicate instantly with your leads/contacts, you need to integrate your business messaging platform for your Zoho CRM. When potential customers contact you through business messaging, they'll automatically land in your sales pipeline.

Business Messaging Providers



Personally connect with your customers and grow your business with the world's most popular messaging app

[Details](#)

WhatsApp for Business

Connect with your customers on Whatsapp in a simple, reliable and secure way. Converse with your customers instantly, deliver important notifications and grow your business.

Key Features

- Save and reuse messages you frequently send so you can easily answer common questions in no time.
- Highlight your products and services and send them as a message, document or image through WhatsApp.
- Generate leads from your WhatsApp business account and add them to your sales pipeline.
- Make sure your WhatsApp leads never fall through the cracks by associating them with deals, tasks and notes.
- When a potential texts your brand through WhatsApp, the sales person can view the message and respond right from the Zoho CRM with 360 degree contextual information.

Resources

[Setup WhatsApp Business in Zoho CRM](#)[Integrate](#)

Integración con CRM

leadsales

Precios Nosotros Aprende más ▾ Blog Ingresar ES ▾

CRM para WhatsApp, Facebook e Instagram

Centraliza tus chats en columnas, asígnalos automáticamente a tus equipos de ventas y atención al cliente 🚀

Agendar demo comercial

Crea tu cuenta



Herramientas para la creación de contenidos atractivos



REGISTRARSE SERVICIOS COMPRAR PLANES CONÓCENOS CASOS DE ÉXITO DISTRIBUIDORES
CONTACTO ESPAÑOL ENGLISH

Todos nuestros paquetes

FOTO DE PERFIL INCLUIDA

Servidor Dedicado

0,031€

= 1 crédito mensaje



[? Soporte](#)

i Leer más

Utilizamos cookies para analítica web. [Leer más](#)

Privacidad y seguridad en Whatsapp Business

Mensajes a empresas

Todos los mensajes de WhatsApp están protegidos por el mismo protocolo de cifrado de Signal que brinda seguridad a los mensajes antes de que salgan de tu dispositivo. Cuando envías un mensaje a una cuenta de empresa de WhatsApp, este se entrega de forma segura al destino que eligió la empresa.

WhatsApp considera que los chats con empresas que usan la aplicación WhatsApp Business o que administran y almacenan los mensajes de los clientes ellas mismas están cifrados de extremo a extremo. Una vez que las empresas reciban los mensajes, estos se someterán a las prácticas de privacidad correspondientes a las mismas. Además, estas pueden designar una cantidad específica de empleados, o incluso proveedores, para que procesen el mensaje y lo respondan.

Casos de éxito en la utilización de WB

whatscook
The first live recipe service via WhatsApp

The Challenge
Hellmann's wanted to inspire new uses of mayonnaise as a cooking ingredient. But even with thousands of ways to learn new recipes, most people don't know what to cook with the ingredients they already have.

The Idea
A solution that was already in everyone's hands. A one to one, real time service via WhatsApp that connected people to real chefs, who were prepared to teach how to cook using exactly what people had at home.
The most used mobile app in 2014 present in 79% of smartphones.

How it works
People gave their numbers on our website, and real chefs got in touch with them. Then, just by the snap of a picture of their refrigerator, the chefs came up with a delicious new recipe with Hellmann's and taught the users how to cook using pictures, videos and other WhatsApp native options.

The results
Even being launched only on Hellmann's owned channels with **less than US\$ 900 media investment**, WhatsCook charmed people and drew media attention for being an alternative recipe storytelling in only **10 days**. The service gained both national and international recognition.

+4MM people impacted

99,5% of users approved

US\$150K in earned media

65 minutes per user interacting with the brand

500+ dishes coded and shared

1 in every 2 website visitors signed up for the service

Social Unity

Hellmann's sponsored an effective method to help feed the world.
"Social Hellmann's is the first brand to use WhatsApp with some real creative design!"
"It's great alternative to learn how to prepare delicious meals!"

HELLMANN'S

Casos de éxito en la utilización de WB



KLM Royal Dutch Airlines 



<https://www.youtube.com/watch?v=8ay-D4XDUe0>

Inteligencia artificial y Whatsapp

aunqa

Productos ▾

Soluciones ▾

Tecnología

Casos de éxito

Recursos ▾

Contacto

¡PIDE UNA DEMO!

🔍 ES ▾

Chatbots para WhatsApp Business con Inteligencia Artificial

Ofrece soluciones de mensajería instantánea con un chatbot para WhatsApp. Automatiza y centraliza la comunicación con tus clientes.

¡Solicita información!



Integra un chatbot en WhatsApp Business

Información y Consultas en
masempresas.cea.es



/CEA.es



@CEA.es_



/CEA.es



Gracias

Financiado por:



Información y Consultas en
masempresas.cea.es



/CEA.es



@CEA.es_



/CEA.es



[linkedin.com/in/fjvazquez](https://www.linkedin.com/in/fjvazquez)

info@fran-vazquez.com

Financiado por:



Consejería de Economía,
Hacienda y Fondos Europeos

Colaboran:

