



IRIA ÁLVAREZ

*herramientas prácticas
para el comercio*

WHATSAPP BUSINESS Y GOOGLE BUSINESS

**¿POR QUÉ WHATSAPP ES UNA
HERRAMIENTA FUNDAMENTAL
DENTRO DE UNA ESTRATEGIA DE
MARKETING?**



¿QUÉ ES WHATSAPP BUSINESS Y CUÁL ES LA DIFERENCIA CON WHATSAPP MESSENGER?

WHATSAPP BUSINESS A WHATSAPP MESSENGER

- ✓ Creación de grupos y listas de difusión. Envío de audios, archivos, imagen y vídeo. WhatsApp web, llamadas, vídeo llamadas. Estados, historias.

¿QUÉ ES WHATSAPP BUSINESS?

Aplicación Android(iOS que se puede descargar de manera gratuita. Desarrollada especialmente para pequeñas y medianas empresas. Proporciona herramientas de gestión de clientes y perfil empresarial.

WHATSAPP BUSINESS

Perfil de empresa. Respuestas automatizadas. Mensaje de bienvenida, mensaje de ausencia, respuestas rápidas. Estadísticas. Tienda



CREACIÓN DEL PERFIL DE EMPRESA

- ➔ **Configuración General:** No podemos usar el mismo número de Whatsapp business y Whatsapp messenger pero si se puede tener ambas aplicaciones en el mismo teléfono.
- ➔ Podemos utilizar una linea de telefono fijo

CREACIÓN Y PERSONALIZACIÓN DE UN ENLACE DIRECTO

AJUSTES



**AJUSTES DE
EMPRESA**



**ENLACE
DIRECTO**

AJUSTES

```
graph TD; A[AJUSTES] --> B[AJUSTES DE EMPRESA]; B --> C[CATALOGO]; D[CREACIÓN DE CATÁLOGO DE PRODUCTO];
```

**AJUSTES DE
EMPRESA**

CATALOGO

**CREACIÓN DE
CATÁLOGO DE
PRODUCTO**

A screenshot of a mobile application titled 'Añadir'. The top bar is dark blue with a back arrow, the title, and a 'GUARDAR' button. The main content area has a light gray background. It features a section for adding images with a camera icon and the text 'Añadir imágenes'. Below this are two input fields: 'Nombre del producto o servicio' and 'Precio COP (opcional)'. At the bottom, there is a link that says 'Más campos'.

CATÁLOGO



CONOCER Y CONFIGURAR LAS HERRAMIENTAS DE MENSAJERÍA PARA EMPRESAS

AJUSTES → AJUSTES DE EMPRESA → HERRAMIENTA DE MENSAJERÍA



MENSAJE DE AUSENCIA

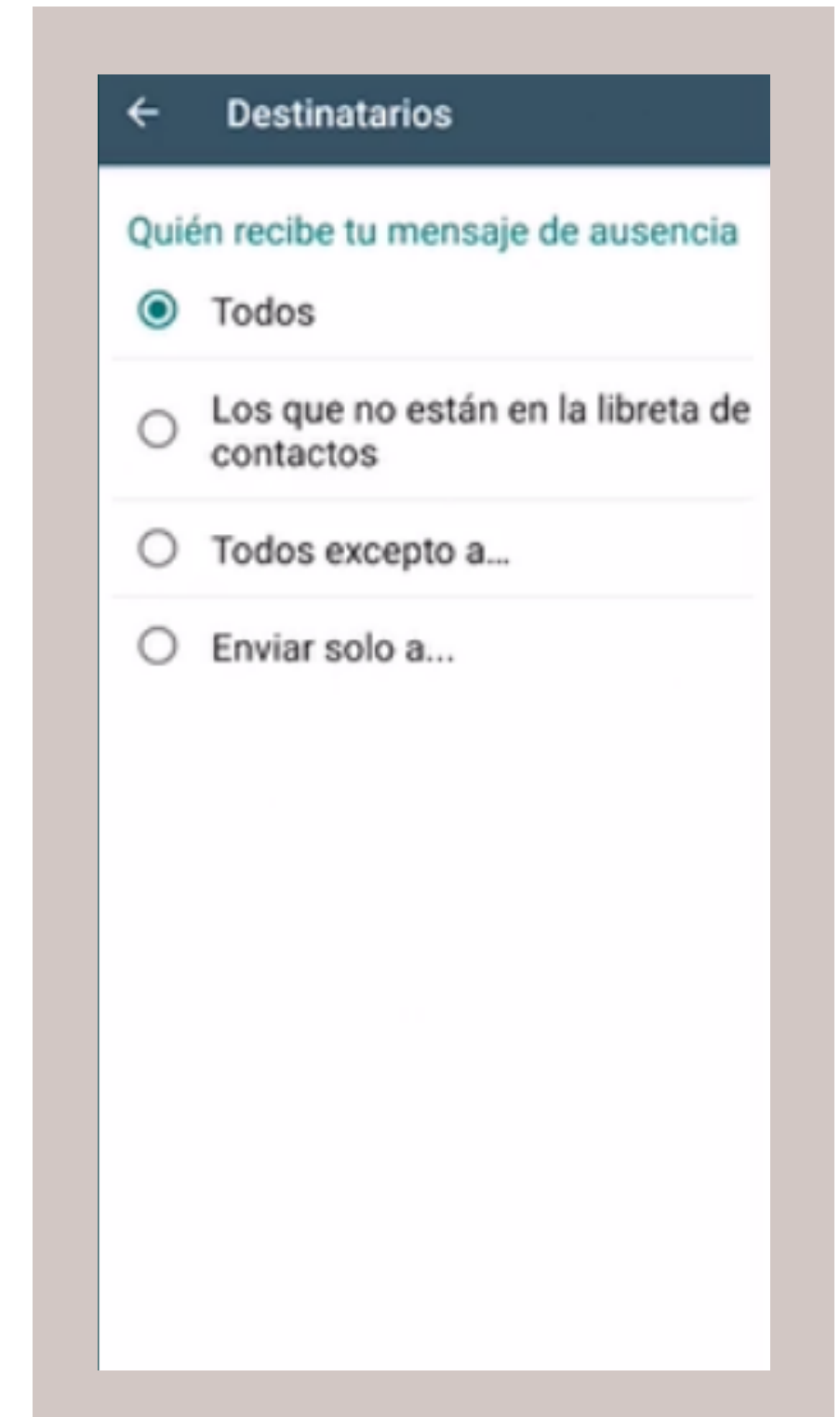
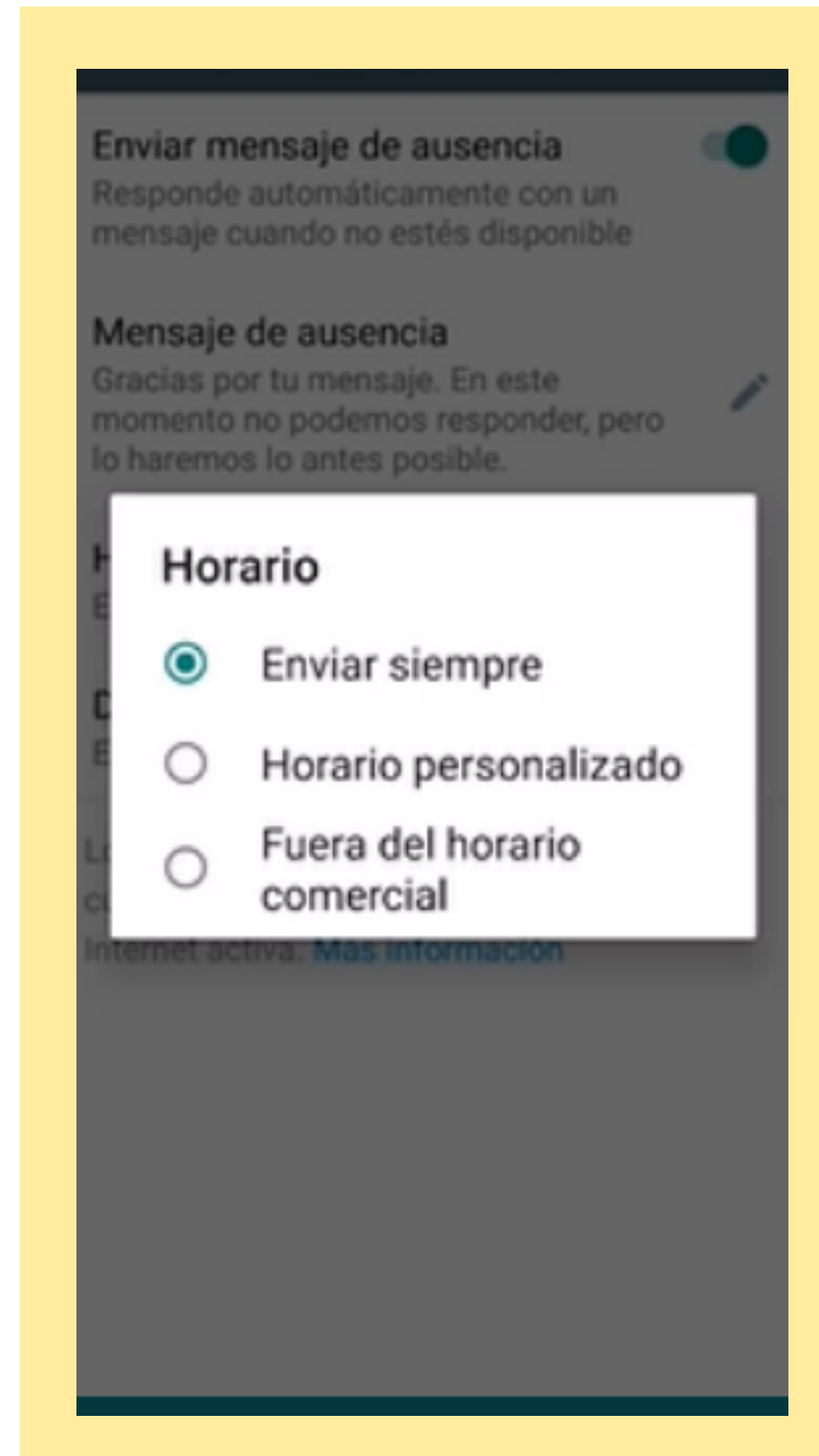
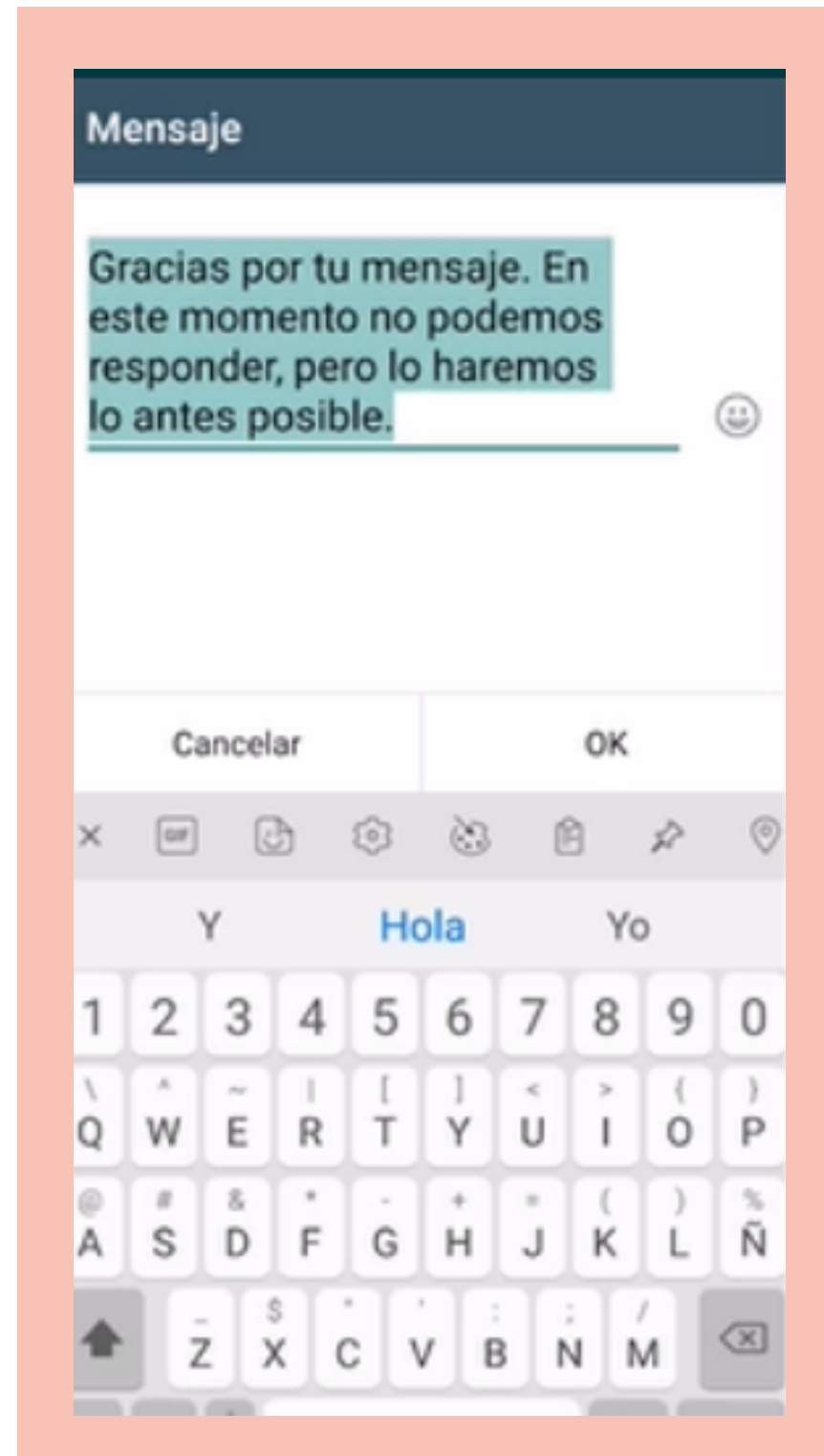


MENSAJE DE BIENVENIDA



RESPUESTAS RÁPIDAS

MENSAJE DE AUSENCIA



LISTAS DE DIFUSIÓN

Nuevo grupo

Nueva difusión

Etiquetas

WhatsApp Web

Mensajes destacados

Ajustes

Etiquetar chat

- ☐ Nuevo cliente
- ☐ Nuevo pedido
- ☐ Pago pendiente
- ☐ Pagado
- ☐ Pedido finalizado
- ☐ Pendiente
- ☐ cliente frecuente
- [+ NUEVA ETIQUETA](#)

CANCELAR GUARDAR

Añade una etiqueta nueva

Nueva etiqueta

CANCELAR OK



ESTADOS



ESTADÍSTICAS



VERIFICACIÓN
DE LA CUENTA



CONECTAR WHATSAPP BUSINESS CON SITIOS WEB

ASPECTOS BÁSICOS DE UNA CAMPAÑA DE MARKETING DIGITAL

OBJETIVO

ESTRATEGIA

TÁCTICAS

**¿POR QUÉ ES
IMPORTANTE LA
ATENCIÓN AL
CLIENTE?**



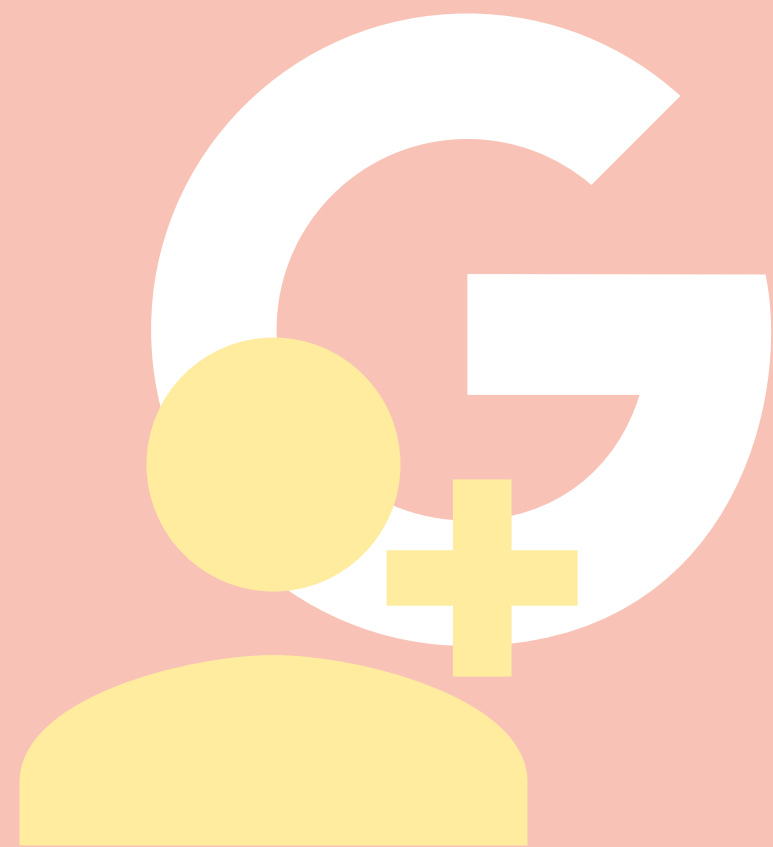
¿QUÉ ES GOOGLE
MY BUSINESS?



TE OFRECE ESTADÍSTICAS CON LAS QUE PUEDES CONOCER DATOS RELEVANTES:



- ☒ ¿Cómo buscan los clientes tu empresa? Directa, indirecta o por marca.
- ☒ Las búsquedas por palabras claves.
- ☒ ¿Dónde ven los clientes tu empresa? Ficha en la búsqueda o en Google Maps.
- ☒ Acciones de los clientes: visitas al sitio web, solicitud de indicación de como llegar y llamadas.
- ☒ Visualización de las fotos.



**CREAR UNA
CUENTA DE
GOOGLE**

**VERIFICA
LA FICHA**



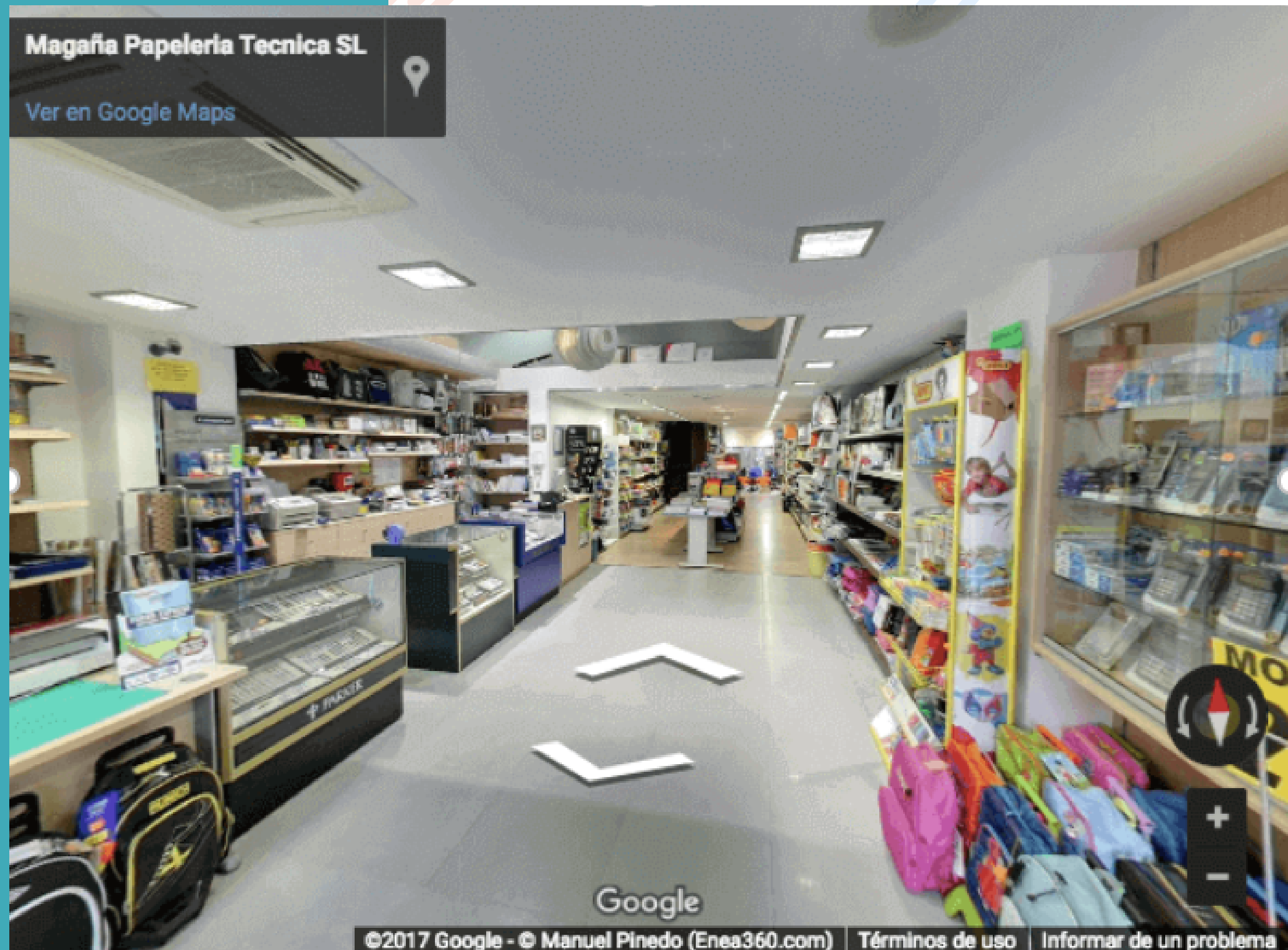


**CREA UN
BUEN PERFIL**



**DESCRIBE CORRECTAMENTE
TU NEGOCIO**

SÁCALE PARTIDO AL TOUR VIRTUAL





COHERENCIA EN LOS DATOS

NO OLVIDES INCLUIR:

NOMBRE DE LA EMPRESA

DIRECCIÓN

CÓDIGO POSTAL

Nº DE TELÉFONO

EMAIL Y FAX (si lo tienes)

CUIDA LAS RESEÑAS DE TU NEGOCIO



¿CÓMO PODEMOS CONSEGUIR MÁS RESEÑAS?

- Genera un link directo y compártelo en redes sociales, servicios de mensajería, tickets o facturas,...o a través de un email agradeciéndoles la compra y pidiéndoles que te valoren.
- Conviértelo en un código QR y anúncialo en tu local y material publicitario.



¿Y QUÉ HACEMOS CON LOS COMENTARIOS NEGATIVOS?

Clínica Veterinaria "Jardín de Málaga"

Calle Alcalde Joaquín Quiles, 19, Málaga

 Escribir una reseña

4,4 ★★★★★ 37 reseñas

Ordenar por: Más útiles ▼



Alicia Esteban

1 reseña

★☆☆☆☆ Hace 8 meses

El trato es lamentable. Cuando llamé para preguntar por un animal hospitalizado me contestó con monosílabos. Me despachó en cinco segundos. Jamás volveré y no la recomiendo

 ¿Ha sido útil?

Respuesta del propietario Hace 8 meses

Buenas tardes:

Lamentamos que su impresión haya sido esa dado que nos extraña, porque al teléfono siempre responde una compañera muy formada para ello y paciencia infinita. Si usted no es el propietario del animal ingresado como entenderá hay una ley de protección de datos que no podemos saltárnosla y tenemos que ser muy cuidadosos con lo que decimos.+

Saludos

- 
- 
- 
- 
- 

**ELIGE CORRECTAMENTE
LAS CATEGORÍAS**



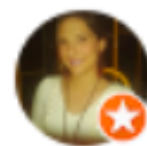
**MANTÉN TU
INFORMACIÓN
ACTUALIZADA**

**COMPLETA TU
HORARIO
COMERCIAL**



AGREGA IMÁGENES

- LA IMAGEN ES UN ELEMENTO IMPRESCINDIBLE Y UN GRAN ALIADO
- VARIOS APARTADOS
- FOTOS DEL PROPIETARIO
- FOTOS DE LOS CLIENTES



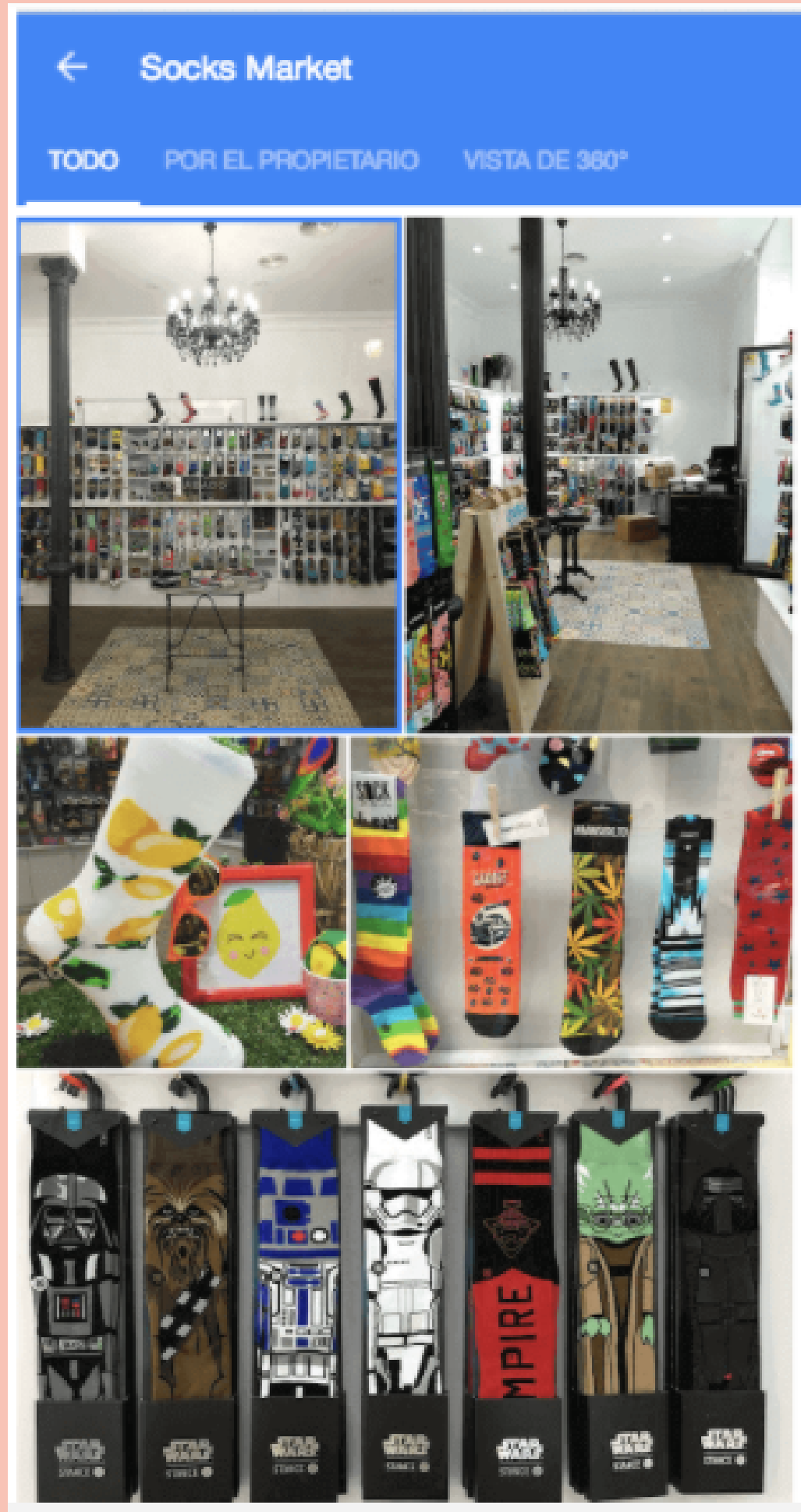
Rosario Lig

Local Guide · 19 opiniones · 27 fotos

★★★★★ Hace 2 meses

Increíbles vistas desde la terraza, personal muy amable y todo lo que nos recomendaron riquísimo. Muy original la ración de jamón. Calidad precio normal. Lo mejor el postre!!

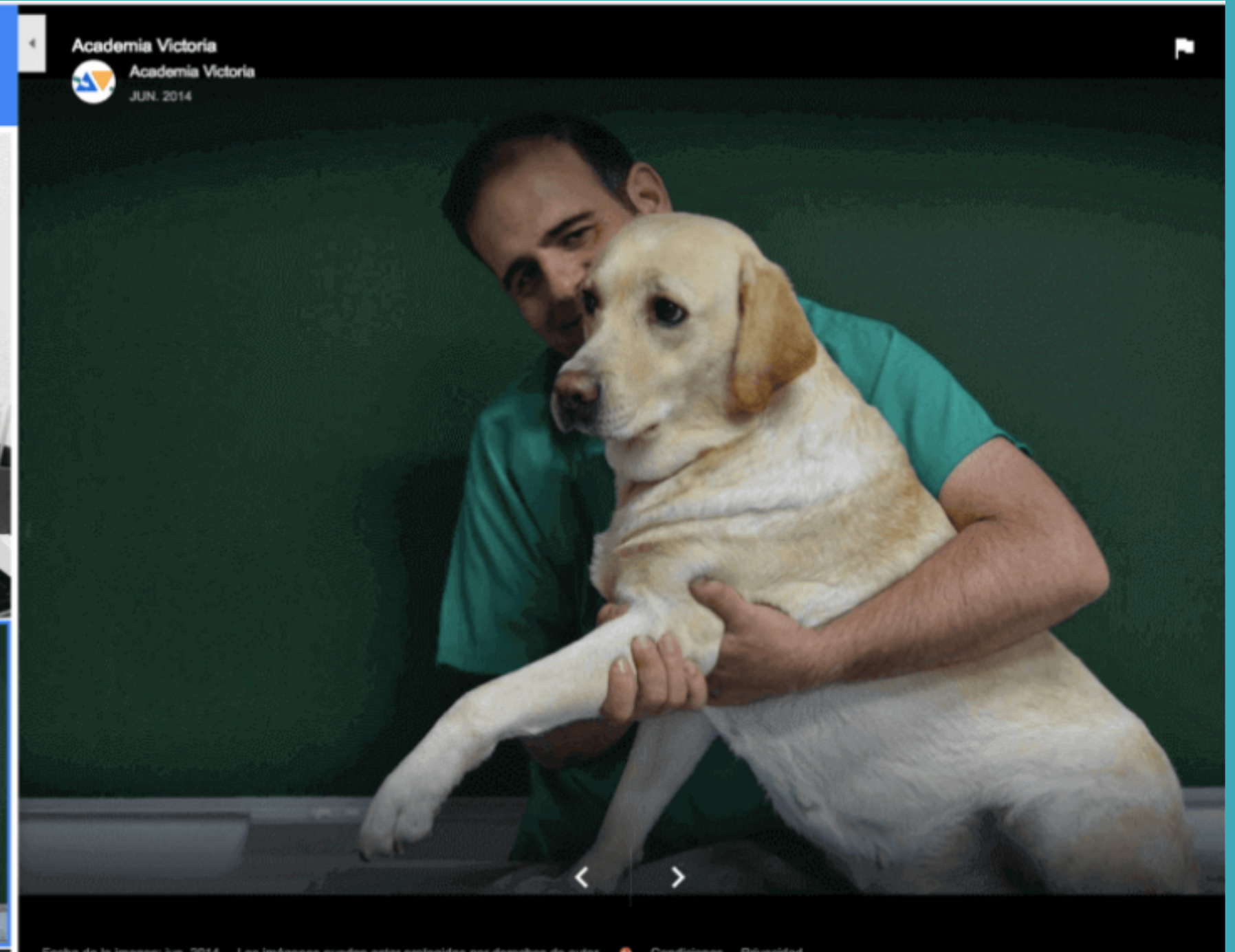
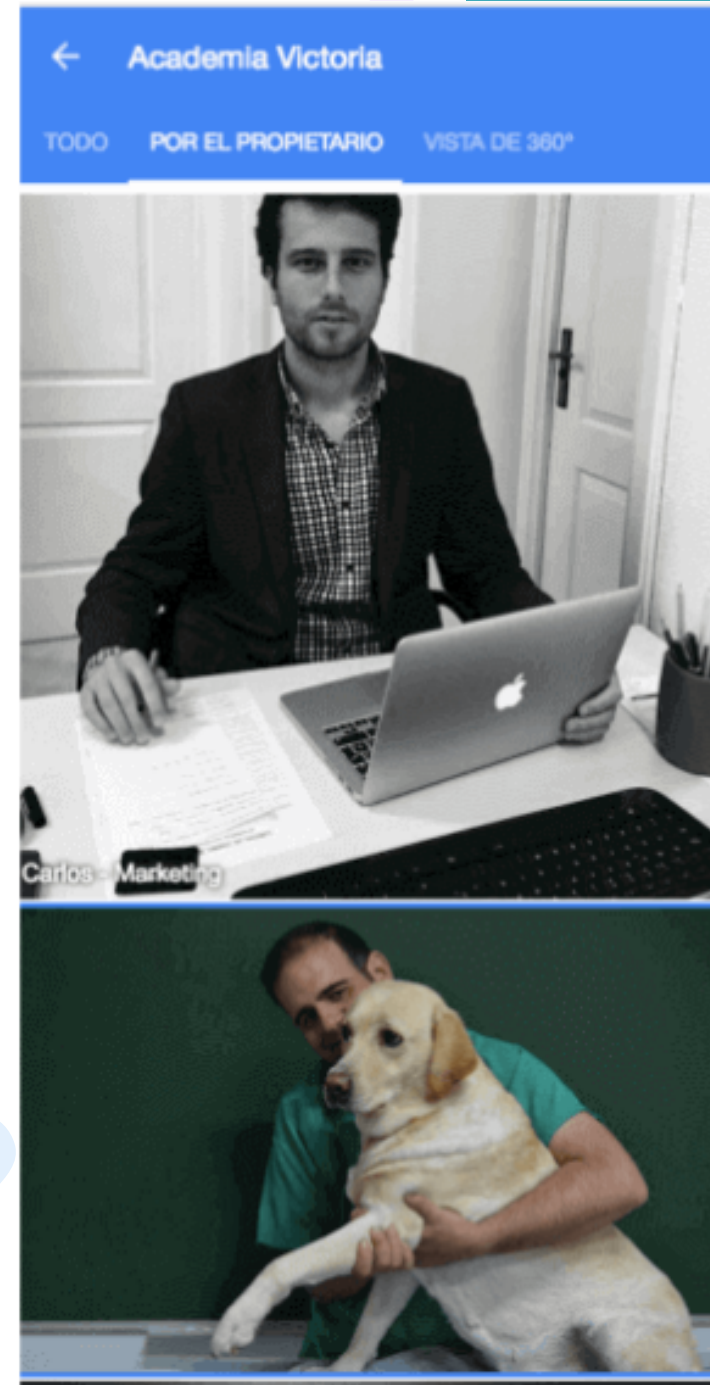




- FOTOS DEL EXTERIOR
- FOTOS DEL INTERIOR

- **FOTOS DE NUESTROS PRODUCTOS**

- **FOTOS DEL EQUIPO**



SÁCALE PARTIDO A LAS ESTADÍSTICAS

- ✓ **Cómo encuentran los clientes tu ficha:** búsqueda directa, indirecta o de marca.
- ✓ Las **consultas de búsquedas** que han utilizado los clientes para buscar tu empresa.
- ✓ **Dónde te encuentran** los clientes: en búsqueda o en maps.
- ✓ **Acciones de los clientes:** visitar sitio web, solicitar indicaciones para llegar o llamadas.
- ✓ **Visualización de tus fotos.**

AGREGA IMÁGENES

- AGREGA ETIQUETAS
- UTILIZA LAS FUENTES DE TERCEROS PARA COMPLETAR TU FICHA

The screenshot displays a Google Maps interface on the left and search results on the right. The Google Maps section lists three hair salons: 'Perruqueria Le Petit Salon Barcelona' (4.6 stars, 103 reviews), 'New Look' (4.1 stars, 27 reviews), and 'Peluqueria en Barcelona | Low Cost Estili...' (3.9 stars, 16 reviews). Each listing includes the address, phone number, and opening hours. To the right of the listings are buttons for 'SITIO WEB' and 'CÓMO LLEGAR'. The search results section on the right, titled 'Resultados web', shows three results for 'Le Petit Salon Barcelona', including a website link, a Facebook page link, and a Bucmi page link, each with a brief description of the services offered.

Perruqueria Le Petit Salon Barcelona
4,6 ★★★★★ (103) · Peluquería
Carrer de Buenos Aires, 15
931 24 88 14
Abierto hasta la(s) 20:00

New Look
4,1 ★★★★★ (27) · Peluquería
Carrer de Muntaner, 442
932 41 44 44
Abierto hasta la(s) 19:00

Peluqueria en Barcelona | Low Cost Estili...
3,9 ★★★★★ (16) · Peluquería
Avinguda de la Mare de Déu de M...
935 11 85 57

Resultados web

Le petit Salón Barcelona - Peluquería Belleza y Estética
<https://lepetitsalonbarcelona.com/>
Conoce **Le Petit Salón** en **Barcelona**. Servicios de Peluquería Belleza y Estética. Haz tu reserva online. Todo para hombre y mujer.

Le Petit Salon Barcelona - Inicio | Facebook
<https://es-es.facebook.com/LePetitSalonBarcelona/>
Le Petit Salon Barcelona, Barcelona. 1241 Me gusta · 9 personas están hablando de esto · 122 personas han estado aquí. Centro de Belleza en **Barcelona**...

Peluquería Le Petit Salon Barcelona: opiniones y precios | Barcelona
<https://www.bucmi.com/lepetitsalonbarcelona>
Peluquería **Le Petit Salón** en calle Buenos Aires 15 de Les Corts en **Barcelona**. Encuentra opiniones, precios, horarios y reserva tu cita.



- **ESTUDIA A TU COMPETENCIA**
- **AÑADE TU WEB**
- **INSERTA EL MAPA EN TU WEB**

- **PERSONALIZA TU URL**

- **DESCRIBE TUS SERVICIOS
USANDO TUS PALABRAS CLAVES**

AÑADE TODAS LAS UBICACIONES

Phone House
Anuncio Illescas
925 53 20 51
Abre a las 9:30

[SITIO WEB](#)

[CÓMO LLEGAR](#)

Inmobiliaria Redpiso Pau Carabanchel
Anuncio Madrid
915 99 63 59
Abre a las 9:30

[SITIO WEB](#)

[CÓMO LLEGAR](#)

Phone House
La Gavia
Madrid
911 33 96 11
Abre a las 10:00

[SITIO WEB](#)

[CÓMO LLEGAR](#)

The Phone House
Plaza Éboli Centro Comercial
Pinto
918 29 91 20
Abre a las 10:00

[SITIO WEB](#)

[CÓMO LLEGAR](#)

Phone House
Centro Comercial Las Rosas
Madrid
911 44 07 33
Abre a las 10:00

[SITIO WEB](#)

[CÓMO LLEGAR](#)

The Phone House
Centro Comercial Plaza Loranca 2
Fuenlabrada
918 29 91 50

[SITIO WEB](#)

[CÓMO LLEGAR](#)

Centro Estético Mariche Correcher ★

4,5 ★★★★★ 10 reseñas de Google

Centro de estética en Valencia, España

Sitio web

Cómo llegar

Dirección: Gran Vía del Marqués del Turia, 20, 1º, 1, 46005 Valencia

Horario: Abierto hoy · 9:30–20:00 ▾

Teléfono: 963 95 26 05

Provincia: [Provincia de Valencia](#)

[Sugerir un cambio](#)



Centro Estético Mariche Correcher
en Google

25 sept. - 8 oct.

Promoción tratamientos despigmentantes

Si tras el verano tienes manchas en la p...

hace 3 días

[Más información](#)



Usa Entradas para explicar las novedades a los clientes. [Más información](#)

Horas punta ?

Martes ↕

USA LAS ENTRADAS
PARA INFORMAR DE
NOVEDADES A TUS
CLIENTES

AGREGA URL'S A LA FICHA DE EMPRESA

Arrocería Daniela ★

4,0 ★★★★★ 92 reseñas de Google

Restaurante mediterráneo

Sitio web

Cómo llegar

Vastos murales y sillas rojas y blancas decoran un comedor chic de arroces variados y platos mediterráneos.

Dirección: Calle de Atocha, 12, 28012 Madrid

Horario: Abierto hoy · 13:00–16:30, 20:00–23:30 ▼

Teléfono: 913 69 73 73

Menú: arroceriadaniela.com

Reservas: restaurantes.com, eltenedor.es

[Sugerir un cambio](#)

NOVEDADES



GOOGLE MAPS YA ES UNA RED SOCIAL

Desde ahora, se podrán seguir unos usuarios a otros.



INSIGNIA DE CERTIFICACIÓN

Empresas locales que sean aprobadas por Google, podrán obtener una insignia de confianza por 50 dólares al mes.

Google My Business es una herramienta perfecta para dar visibilidad a tu negocio. Debe estar optimizada para obtener un mejor rendimiento. Una ficha “pobre” y “olvidada” dará una mala imagen de tu negocio. Por lo tanto, si decidimos estar presentes, hagámoslo bien.

GRAZAS!

a todos

