

#rotadmercado COMO VENDER MAIS PELO WHATSAPP

Nº 03/2017

SEBRAE

WhatsApp

é um aplicativo multiplataforma de mensagens instantâneas e chamadas de voz para smartphones.

Possibilidades do aplicativo



Enviar
mensagem
de Texto



Enviar
Imagens



Enviar
Vídeos



Enviar
Documentos
em PDF



Fazer
Ligações
Grátis

(Fonte: Techtudo)

5º canal mais utilizado por e-commerce para atendimento pré e pós-venda.

35% das vendas online são concretizadas pelo whatsapp.

(Fonte: E-Commerce Brasil e Sebrae Nacional, 2016)



1º passo: conhecer as funcionalidades

Considerando a perfeita utilização do aplicativo, é possível usá-lo através do computador, melhorando a praticidade no dia-a-dia, além de facilitar o compartilhamento de arquivos. Para utilizar esse recurso, basta acessar o endereço: web.whatsapp.com e, então, seguir as orientações. Vantagens:

- ✓✓ Digitação mais rápida;
- ✓✓ Aumentar o foco no trabalho, pois o WhatsApp estará aberto em uma das abas do navegador e não será necessário acessar o celular com tanta frequência;
- ✓✓ Criar um banco de respostas padronizadas com as principais dúvidas e informações;
- ✓✓ Possibilidade de utilizar o corretor ortográfico que sempre sublinha as palavras erradas;
- ✓✓ Visualizar vídeos e fotos na tela do computador, sem precisar fazer o download para o celular.

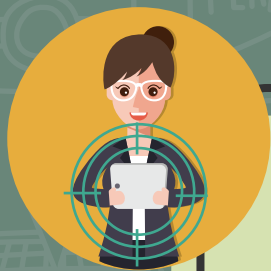


2º passo: compor uma lista de contatos

Você precisa do telefone de contato dos seus clientes e, para isso, é possível aplicar algumas ações que contemplem essa informação, como exemplos:

Desenvolva campanhas promocionais que seja necessária uma solicitação através do WhatsApp para concluir o cadastro na campanha. Divulgue essa informação em e-mails, artigos, posts nas redes sociais, dentre outros. Assim, será possível que seu cliente, espontaneamente, cadastre seu contato. A partir daí, é só registrar o número.

A segunda forma de conseguir o contato de seu cliente é solicitando diretamente para ele. Esse método é um pouco mais difícil do que o anterior e, por isso, é importante destinar um tempo na elaboração gentil do pedido para adicioná-lo no WhatsApp da empresa. No entanto, o desafio aí é se tornar interessante para seu cliente, ou seja, pensar como pode conquistar a atenção, quais os tipos de informações ele gostaria de receber no seu aparelho. Essa busca vai auxiliar bastante sua empresa a conhecer melhor seus clientes.



3º passo: segmentação do público

É importante segmentar os clientes para que seja feita uma comunicação mais direcionada. Uma boa prática para aplicar durante o cadastro de clientes é adicionar antes do nome uma pequena sigla que o identifique dentro do segmento escolhido por você. Alguns exemplos de segmentação:

Idade: Essa segmentação é clássica, mas é extremamente importante, especialmente no momento de elaborar uma promoção. É imprescindível falar a mesma linguagem que seu público e essa segmentação ajudará bastante.

Compradores: Essa segmentação diz respeito aos clientes ativos, que estão sempre em contato com sua marca e que já fidelizaram seus gostos. Esses merecem uma comunicação diferenciada.

Prospects: Essa segmentação é a que mais deverá ser alimentada, pois prospecção de novos clientes deve ser tarefa primordial e corriqueira.



4º passo: Lista de transmissão

Com toda sua lista de contato profissional segmentada e devidamente organizada, um recurso muito importante para estratificar a comunicação é a criação de Listas de Transmissão.

Essa lista é a reunião de contatos do mesmo segmento que receberá individualmente uma mensagem enviada por você, como por exemplo: Promoção exclusiva para clientes da cidade X.

Essa informação, que pode ser desde uma imagem informativa até um simples texto, será enviada uma só vez e todos receberão ao mesmo tempo. Para criar uma lista de transmissão: abra seu WhatsApp e clique em Listas de Transmissão (canto superior esquerdo) e, então, clique em Nova Lista, adicione os contatos e nomeie o grupo.



5º passo: Promoção / Propaganda

O WhatsApp possui uma grande flexibilidade de formas de envio. Porém, o grande diferencial está relacionado com a criatividade para conquistar a atenção do seu cliente, sem ser invasivo e desagradável. É possível começar através de vídeos curtos e imagens, lembrando a importância da qualidade desse material, que estará diretamente associada à sua marca.



6º passo: Agregue serviço à sua marca

Devido a facilidade de interação com o cliente que essa ferramenta possibilita, utilize cada recurso a seu favor e estreite ainda mais essa relação com seus clientes para agregar valor à sua marca, oferecendo serviços que complementem seu principal negócio, como exemplo:

- ✓✓ O serviço de fast food (restaurantes, pizzarias, lanchonetes) podem esclarecer dúvidas e compartilhar seus cardápios, concluindo a venda direta pelo aplicativo.
- ✓✓ Hotéis e pousadas podem disponibilizar informações turísticas sobre a região, além de conhecer necessidades básicas e especiais dos seus hóspedes.
- ✓✓ Lojas de roupas e sapatos podem, além de enviar as novidades, esclarecer dúvidas sobre disponibilidade de tamanho, preço e, caso o cliente seja de outra cidade, realizar a venda e enviar o produto.

Importante!

Não demore muito tempo para responder aos seus clientes, afinal essa ferramenta é de mensagem instantânea e os clientes esperam uma resposta mais rápida do que os recursos habituais. Além disso, não envie muitas mensagens aos seus clientes. A overdose de mensagem é extremamente desagradável e prejudicial à imagem da marca. Concentre-se em ser útil e inteligente.



MAIS INFORMAÇÕES



www.sebrae.com.br 0800 570 0800



Sebrae

UNIDADE DE ACESSO A MERCADOS DO SEBRAE/BA

Diretor de Atendimento: Franklin Santana Santos

Gerente Adjunta: Alessandra Giovana Ferreira da Silva de Oliveira Borges

Conteudista: José Carlos Alves Júnior

Designer gráfico: Lívia Pereira (Estagiária)

Imagens e ilustrações: www.freepik.com

UNIDADE DE ACESSO A MERCADOS DO SEBRAE/RN

Diretor de Operações: José Eduardo Ribeiro Viana

Gerente: David Xavier de Souza Gois