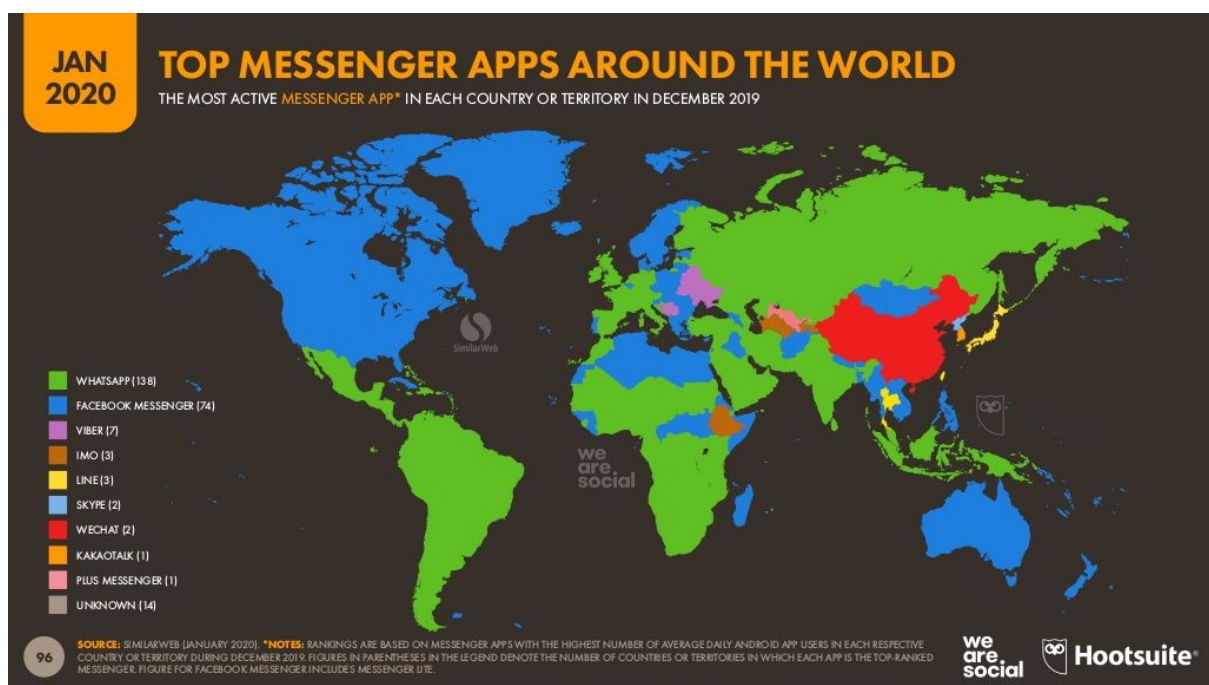


# **WhatsApp para empresas y Tiendas online**

## WhatsApp

WhatsApp es el **servicio de mensajería instantánea** más utilizado en el mundo. A través de él podemos enviar y recibir mensajes, compartir imágenes, videos, documentos y audios, enviar notas de voz, contactos y ubicación, realizar videollamadas y crear una sala (pueden participar hasta 50 personas).

Según el informe de enero 2020 brindado por *We are social* (agencia creativa global), en colaboración *Hootsuite*, lidera entre las redes sociales de mensajería en 138 países. En la actualidad 2.000 millones de personas utilizan este servicio para conectarse, lo que indica la posibilidad de utilizarlo como canal de atención al cliente.



Fuente: *We are social - Hootsuite*

informe enero 2020- "Las mejores aplicaciones de mensajería del mundo"

<https://wearesocial.com/>

## WhatsApp Business

**WhatsApp Business** es una aplicación pensada para pequeñas/medianas empresas y comercios. Se puede descargar de forma gratuita, desde Google Play o App Store.

Esta App te permite crear un **catálogo** para mostrar productos y/o servicios, enviar **respuestas** de forma rápida y configurar **mensajes automáticos**. También sirve para que

pequeñas y medianas empresas puedan brindar soporte técnico a sus clientes y enviar notificaciones; es decir ofrece herramientas para mejorar la interacción con los clientes, concretar ventas y hacer crecer tu negocio.

### ¿Cómo instalar WhatsApp Business?

1. Descarga la App desde Google Play o App Store.
2. Si ya tenés una cuenta de WhatsApp Messenger podés transferir tus archivos multimedia y el historial de chats a la aplicación WhatsApp Business.
3. Si sos nuevo en WhatsApp tenés que verificar tu número para crear una cuenta.
4. Ingresá el nombre de tu empresa / comercio / emprendimiento, categoría y subí una foto de perfil > siguiente
5. Es momento de personalizar tu perfil de empresa. Seleccioná  > ajustes > tocá donde dice el nombre de la empresa > editar > agregá tu dirección, correo electrónico, redes sociales, productos y servicios, indicá tu horario de atención, etc.


Ver tutorial: <https://www.youtube.com/watch?v=rLyzlCg21yY>

### Funciones y herramientas:

- **Perfil de empresa:** te permite mostrar información de tu negocio (descripción, dirección, correo electrónico, página web, redes sociales y horario de atención).
- **Estadísticas:** permite ver la cantidad de mensajes que se enviaron, entregaron y leyeron.


Seleccioná  > ajustes > herramientas para la empresa > estadísticas

- **Etiquetas:** esta función nos da la posibilidad de organizar contactos o chats, para encontrarlos de forma fácil y rápida.


Seleccioná  > etiquetas

- **Mensajes automatizados:**


- **Mensaje de bienvenida:** para presentar tu negocio ante un primer contacto.

Seleccioná  > ajustes > herramientas para la empresa > mensaje de bienvenida


- **Mensajes de ausencia:** se pueden configurar mensajes para que cuando no puedas contestar. Ya sea porque es un horario fuera del horario de atención al público o porque estás ausente.

Seleccioná  > ajustes > herramientas para la empresa > mensaje de ausencia

- **Respuestas rápidas:** esta opción te permite guardar mensajes y contestar preguntas frecuentes en poco tiempo.

Seleccioná  > ajustes > herramientas para la empresa > respuestas rápidas

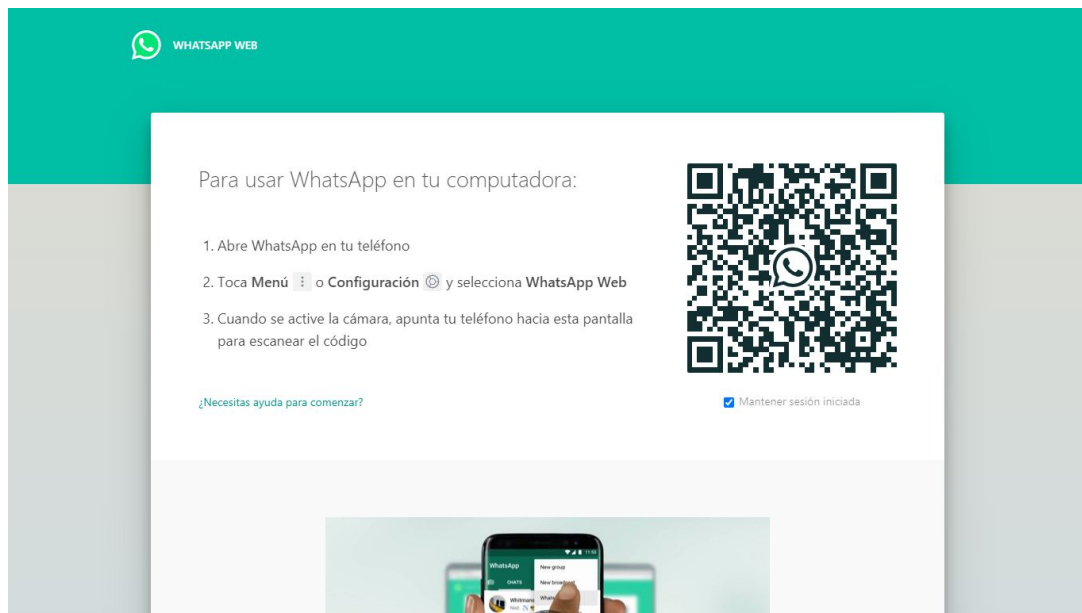
- **Catálogo de productos:** te permite compartir información de tus productos y/o servicios. Podés agregar una foto, descripción y precio.

1. Abrió la App de WhatsApp Business
2. Seleccioná  > herramientas para la empresa > catálogo
3. Añadí un producto o servicio: podés realizar una foto/video o elegir un archivo de la galería de tu teléfono. Agregá nombre del producto/servicio, precio, descripción, link, código. Presiona guardar.
4. Agregá nuevos productos o servicios.
5. Compartí con tus clientes, a través de una conversación, los productos desde el catálogo.

Ver tutorial: <https://www.youtube.com/watch?v=l4B9olaFgKQ>

## WhatsApp Web

1. Ingresá desde tu computadora a <https://web.whatsapp.com/>
2. Desde tu celular seleccioná ☰ > WhatsApp web
3. Escanea el código QR que aparece en pantalla.
4. Listo!, ya podés acceder desde tu computadora.



*Interfaz WhatsApp web*

## Tiendas Online

### Plataformas de e-Commerce

Son espacios que te permiten vender y comprar. Podemos encontrar en ellas la cartera de productos, plantillas, medios de pago, bases de datos y acceder a estadísticas.

Algunas de las plataformas más populares son:

- Magento
- Prestashop
- Woocommerce
- Shopify
- Tienda Nube

- **Magento:**

- Es una plataforma **Open Source** (código abierto) de uso **internacional**, por lo que está en varios **idiomas** y ofrece distintas divisas.
- Recomendada para tiendas grandes, de aproximadamente 1000 productos.
- Ventajas: **No tiene un costo mensual y no cobran comisión por ventas.**
- Desventaja: es compleja de utilizar.
- Requiere de la contratación de un hosting.
- Posee una versión gratuita y otra paga.

Más información: <https://magento.com/>

- **Prestashop:**

- Plataforma **Open Source**, destinada a tiendas medianas.
- Requiere de la contratación de un hosting.
- Es gratuita, pero para instalar extensiones es posible que tengas que realizar una inversión.

Más información: <https://www.prestashop.com/es>

- **Woocommerce**

- Plataforma **Open Source**
- Ideal para emprendimientos / empresas medianas, con alrededor de 500 productos.
- Ventaja: intuitiva y fácil de utilizar. No tiene costo mensual y no cobran comisión por ventas.

Más información: <https://woocommerce.com/>

- **Shopify**

- Plataforma popular, sencilla de utilizar. Es Software As A Service
- Permite realizar una tienda online de forma rápida.
- No es gratuita y cobra comisiones por ventas.

Más información: <https://www.shopify.com/>

- **Tiendanube**

- Plataforma popular en latinoamérica
- Permite crear una tienda en simples pasos.
- No es gratuita. Tiene planes mensuales y otorga una prueba por 30 días.

*“Tiendanube es una plataforma de e-commerce, con la que vas a poder crear tu propia tienda online para vender en Internet, sin intermediarios, directamente entre vos y tu cliente. Es como tu local a la calle, o tu showroom, pero en Internet”.*

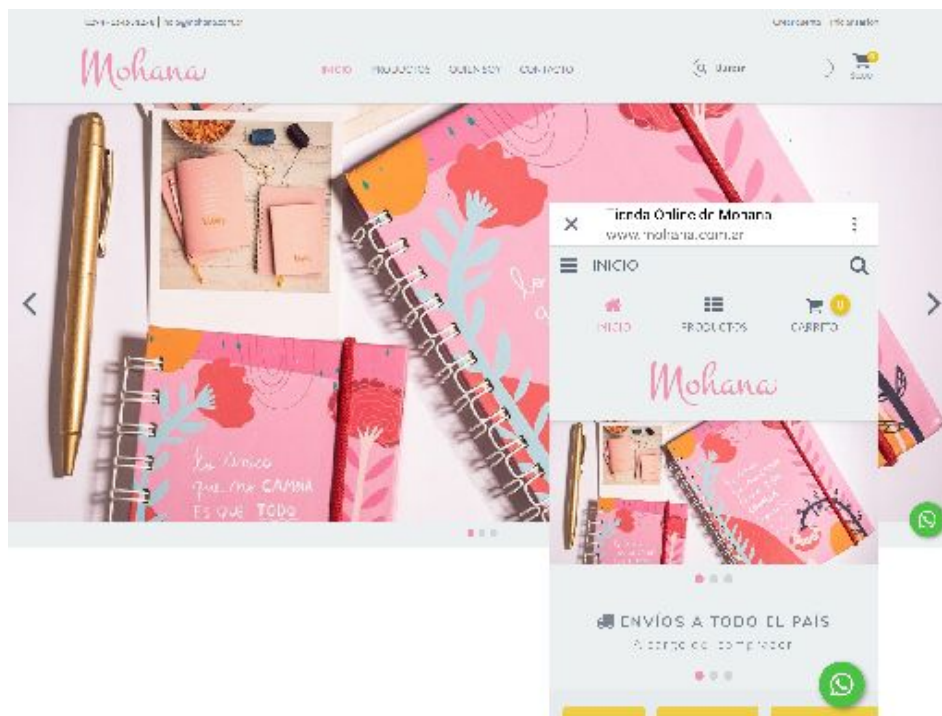
Tienda Nube <https://www.tiendanube.com/>

**+ de 40.000 marcas**  
*usan tienda nube*

**+ de 14.000 millones**  
*en ventas por año*

- **Diseño**

- + 40 plantillas personalizables.
- Se adaptan a todos los dispositivos.
- Buscador de productos, filtros de categorías y variantes.
- Calculador de costos de envío.



Tienda Mohana: versión mobile y desktop. [www.mohana.com.ar](http://www.mohana.com.ar)

- **Medios de pago**

- Podés ofrecer distintos medios de pago como tarjetas de crédito, transferencia bancaria y/o efectivo.
- A través de **pasarelas de pagos** ( Mercado Pago, PayPal, Todo Pago, etc).
- A través de un **medio de pago personalizado**: efectivo, transferencia bancaria, depósito o cheque.

- **Dominio**

- **Dominio gratuito**: tumarca.mitiendanube.com
- **Dominio propio**: tumarca.com

- **Costos**: Si abrís tu tienda, podés probar la plataforma durante 30 días de forma gratuita, para ver si es lo que necesitas para tu negocio.

*Costos a tener en cuenta:*

- *Costo mensual fijo del plan elegido*
- *Costo por transacción ( 0.5% al 2%)*
- *Comisión de la pasarela de pagos.*



## LINKS DE INTERÉS

- Cámara Argentina de Comercio Electrónico <https://www.cace.org.ar/>
  - Plataformas e-commerce:  
<https://www.argentina.gob.ar/produccion/asistencia-digital-para-pymes/vender-comprar-y-distribuir/plataformas>
  - Las 8 mejores plataformas de ecommerce para crear tu tienda online en 2020  
<https://www.hostinger.com.ar/tutoriales/mejores-plataformas-ecommerce/>
  - Tiendanube: ofrece cursos y tutoriales sobre cómo vender online.
- *Armé mi tienda online, ¿y ahora cómo genero ventas?* <https://bit.ly/2VGzAWQ>
- *Cómo usar Instagram para promover tu marca* <https://bit.ly/3cuvlyS>
- *Cómo usar el branding para fortalecer tu marca* <https://bit.ly/3cuvlPo>
- *Estrategias de difusión para tu marca de moda* <https://bit.ly/2RMp3si>
- *Cómo administrar las finanzas de tu tienda online* <https://bit.ly/3burLtw>
- *Cómo construir una marca exitosa en Facebook* <https://bit.ly/3etHFa0>
- *Cómo cobrar por tus ventas online* <https://bit.ly/2RN5xeX>

Encontrá más cursos en: <https://bit.ly/3euRncf>

**Tips: Cómo crear una Tiendanube ¡en 5 pasos!**

<https://www.youtube.com/watch?v=g9ox4nPwUTw>

Canal de YouTube Tiendanube: <https://www.youtube.com/user/TiendaNube/videos>

- WhatsApp Business: <https://www.whatsapp.com/business/>