

# O WHATSAPP COMO ALIADO DE VENDAS



**PATOGÊ**

**Explore todo o potencial do WhatsApp e venda muito mais na sua loja. Com conhecimentos específicos sobre a ferramenta e atendimento ao cliente, é possível reinventar o seu negócio.**

Realizar vendas através do aplicativo WhatsApp se tornou uma grande oportunidade para alavancar o faturamento das lojas multimarcas. Não apenas no setor de vestuário, mas várias outras empresas têm investido na ferramenta como forma de comunicação.

Se antes parecia chato ter que ligar para os clientes oferecendo produtos, agora a abordagem através de mensagens se tornou mais fácil

e cômoda para as pessoas. Com apenas um click o vendedor pode divulgar o lançamento da coleção nova na loja, mostrar os produtos que entraram no estoque e trabalhar o relacionamento com o cliente.

Pensando nisso e na necessidade de fazer negócios de acordo com os novos comportamentos de consumo, preparamos dicas preciosas para melhorar ainda mais o desempenho da sua equipe comercial, através do WhatsApp.



# Índice de Conteúdos

- 1. Vale mesmo a pena ter um WhatsApp comercial?**
- 2. Como funciona o WhatsApp Business**
- 3. Dicas práticas para começar a usar a ferramenta hoje mesmo**
- 4. Vender pelo WhatsApp: hora de fechar negócio**

# 1. Vale mesmo a pena ter um WhatsApp comercial?

Se quiser mesmo saber se a ferramenta tem potencial para bombar o seu negócio é preciso olhar para os números e estatísticas recentes.

98% dos usuários brasileiros, que possuem smartphones, usam o whatsapp diariamente. Desde a chegada do aplicativo no Brasil, em 2009, que o mercado local sofreu um forte impacto com a nova forma de comunicação. Os custos altos para envio de SMS pelas operadoras de telefonia no Brasil fizeram com que a ferramenta fosse bem aceita logo no início.

Além disso, o país ocupa o quarto lugar quando se trata de crescimento em dispositivos móveis no mundo.

De acordo com pesquisas realizadas pelo HootSuite e Statista o Brasil possui uma projeção para atingir 77 milhões de usuários ativos em 2019, lembrando que a maior parte da população brasileira já faz uso do WhatsApp.

E se mesmo com todos esses dados, você ainda não se convenceu, saiba que 68% dos entrevistados, pela pesquisa do Hootsuite, informaram ter comprado um produto on-line no último mês, sendo que 45% compraram através do smartphone.



# 2. Como funciona o WhatsApp Business

Em nosso primeiro e-book, "7 dicas para deixar a sua comunicação mais fashion", falamos brevemente sobre a importância do WhatsApp Business.



Neste material queremos aprofundar mais sobre a ferramenta e explicar exatamente como ela funciona.



### 2.1 O WhatsApp Business é o mesmo que uso para conversar com meus amigos e familiares?

Não! A versão Business é destinada **especialmente para o mundo corporativo**, com funcionalidades específicas para quem deseja estabelecer uma **comunicação mais profissional com o cliente**. A ferramenta pode ser baixada gratuitamente e está disponível para Android.

### 2.2 Ixi! Eu usava uma conta tradicional para atender os clientes. E agora?

Calma! Existe uma solução! Antes mesmo de o WhatsApp Business surgir, centenas de pessoas e empresas já utilizavam o aplicativo em sua versão tradicional para comunicar com seus clientes. Sendo assim, sua loja não é a única e você poderá sim realizar a migração de contas de forma segura.

Todo o seu histórico de conversas com os clientes que já está gravado por ali permanecerá da mesma forma, a única diferença é que o aplicativo ganhará as novas funções corporativas. UFA!



### 2.3 Posso criar um perfil para minha loja?

Pode e deve! Adicione todos os dados que julgar importantes para seu negócio. Faça uma descrição sobre a sua loja, informe qual é o seu segmento de atuação, o horário de atendimento ao público, o e-mail, o telefone e seu endereço.

Com essas informações atualizadas seu consumidor saberá exatamente onde encontrar a sua loja física, caso queira se deslocar até ela, além de passar uma imagem de credibilidade e seriedade do seu negócio.



## 2.4 Como saber as estatísticas e mensurar os resultados?

Toda empresa precisa ficar atenta aos resultados da equipe de vendas e atendimento ao cliente, certo? E a grande vantagem do WhatsApp Business é que ele permite que você acesse as estatísticas e acompanhe as métricas. Desta forma é possível saber quantas mensagens foram enviadas pela conta, se foram entregues aos clientes e se foram lidas.

### Onde?

Clique na aba “Configurações” e depois em “Configurações da Empresa” – “Estatísticas”

### **CUIDADO!**

Ao fazer campanhas e divulgar eventos e produtos da sua loja observe as métricas. Os clientes geralmente não gostam de conteúdos invasivos e excessivos. Fique de olho na mudança de números, para mensurar se o retorno foi positivo ou não.



## 2.5 Como usar as etiquetas e organizar os contatos?

Para quem não sabe, há um recurso extremamente útil nesta ferramenta chamado "ETIQUETAS". Com elas, é possível categorizar os contatos conforme o andamento do atendimento e das vendas.

As etiquetas podem ser separadas por "novo cliente", "novo pedido", "pagamento pendente", "pago", "finalizado", "tamanhos" ou mesmo outras denominações que sejam úteis para o seu negócio. Desta forma sua equipe de vendas ficará muito mais organizada para acompanhar cada cliente apenas com uma consulta rápida. Os gerentes de loja podem ainda controlar o fluxo de vendas via WhatsApp e visualizar a quantidade de contatos em cada etiqueta.

## 2.6 Como criar uma mensagem automática padrão?

A maioria dos consumidores deixam para comprar ou tirar dúvidas nos horários em que estão com tempo livre, geralmente fora do horário comercial.

Seus vendedores não precisam ficar disponíveis 24 horas, certo?

Mas como resolver a questão, sem deixar seus clientes sem resposta? Através da opção de **programação e envio de mensagens automáticas disponibilizadas pelo aplicativo.**

Crie sua "mensagem de ausência", "mensagem de saudação" e "respostas rápidas". Assim o cliente saberá que no momento o vendedor não poderá atendê-lo mas que em breve irá responder.

### **CUIDADO!**

Esse recurso não deve ser utilizado o tempo todo de forma indiscriminada. Nada pode substituir um atendimento personalizado e eficiente, que seja feito o mais rápido possível. Deixe esse recurso somente para os momentos realmente necessários.

## 2.7 E como fica a questão da segurança legal?

O envio de publicidade sem a autorização dos clientes é legal? Minha loja poderá ser processada? E agora?

Muita calma nessa hora! O WhatsApp tem termos de uso que todos clicam em concordar antes de baixar, certo? E de fato, lá tem uma proibição do uso do aplicativo tradicional para marketing. Isso quer dizer que se você usa uma conta normal para enviar material promocional, você corre o risco de ter problemas futuros sim!

Porém, com o uso do WhatsApp Business, sua empresa terá permissão para enviar material promocional, garantindo legalmente que não irá perder sua conta.

Por isso migre o quanto antes para a versão Business.



# 3. Dicas práticas para começar a usar a ferramenta hoje mesmo



Agora que você já entendeu o potencial que o WhatsApp Business tem para atender seus clientes e facilitar a vida dos seus vendedores, anote essas dicas básicas para começar a colocar em prática na sua loja.

### 3.1 Providencie um smartphone para a empresa

Não pense que isso será um custo a mais para o seu negócio, e sim um investimento. Com um celular bom seus vendedores poderão, além do WhatsApp para comunicação e atendimento ao cliente, usar o aparelho para fotografar produtos, acessar as redes sociais da loja, baixar aplicativos de edição de imagem, entre outras funções úteis.

**NOTA:** Se sua empresa apresenta um volume grande de atendimentos e vendas, é indicado um número de WhatsApp para cada vendedor da loja.

### 3.2 Os contatos

Para o WhatsApp fazer sentido, você precisa criar uma base de contatos (mailing) de qualidade. Comece

cadastrando seus clientes atuais e sempre que realizar uma venda, pergunte para o cliente se ele deseja receber novidades da sua loja. Pegue o contato dele e salve.

Outra forma de conseguir novos leads é usando as redes sociais. Divulgue o seu número de WhatsApp no Facebook, Instagram, Google ou mesmo no site da sua loja. Assim os potenciais clientes que tiverem alguma dúvida já entram em contato diretamente pelo seu novo canal de comunicação.

**NOTA:** Salve o nome de cada cliente no celular e defina uma palavra-chave para identificá-lo, como o estilo, tamanho ou período de compra. É importante você saber quem é quem para no futuro fazer ações mais pontuais e personalizadas.





### 3.3 Listas de Transmissão

Agora que você organizou os contatos, é hora de criar listas de transmissão com os clientes que tenham interesse pelo mesmo estilo de produtos da sua loja. Você pode segmentar por "feminino", "masculino" ou por "tamanhos especiais", por exemplo. Desta forma você pode criar conteúdos relevantes para cada público e fazer uma comunicação mais assertiva.

A **lista de transmissão** é uma função da ferramenta que permite que você envie a mesma mensagem para vários clientes ao mesmo tempo, sem que um contato veja o número do outro. (É diferente de um grupo de WhatsApp, onde as pessoas do grupo podem trocar mensagens entre si, por exemplo).

# 4. Vender pelo WhatsApp: hora de fechar negócio

Tudo pronto para começar a vender? Calma que ainda faltam algumas dicas básicas que a sua equipe comercial precisa conhecer.

Comece treinando o seu time. Não adianta nada gerar mais uma demanda e um novo processo dentro da sua loja se os funcionários não comprarem a ideia. É preciso mostrar para eles os benefícios da mudança e a forma correta de usar a ferramenta.



#### 4.1 Relacionamento com o cliente

Virtual ou presencial os clientes querem atenção e gostam de um atendimento bem feito. Se a sua equipe não conseguir oferecer as melhores soluções para o cliente, ele vai embora sem comprar nada, certo? Com o WhatsApp é igual. Capriche na simpatia, na boa vontade, troque ideia com a pessoa que está do outro lado, busque entender o que ela realmente quer. Tire todas as dúvidas, envie fotos dos produtos e nunca deixe um contato no vácuo.

Faça um atendimento personalizado, com textos objetivos, diretos e bem escritos (cuidado com os erros gramaticais).

#### 4.2 Apoio aos vendedores

Geralmente os clientes possuem as mesmas dúvidas, certo? Sempre vão existir aquelas perguntas mais frequentes (tais como forma de pagamento, prazos de troca ou horário de atendimento da loja, por exemplo).

Crie um material de apoio para seus vendedores, com respostas padrão para que consigam atender de forma mais ágil.

**NOTA:** apesar das respostas padrão o atendimento precisa ser o mais pessoal possível. Chamar o consumidor pelo nome, incluir informações extras quando necessário, personalizar o atendimento sempre!

#### 4.3 Organização e registro de informações

Para que nenhuma informação fique solta, oriente seus vendedores a anotarem tudo em uma planilha simples de Excel. Eles podem anotar o "status" de cada cliente (se comprou, se está aguardando reposição de estoque, se fez troca ou se reclamou de algo, por exemplo).





É muito importante dar um retorno comercial. Fazer um pós venda bem feito ou retomar alguma conversa para conseguir fechar um negócio posteriormente.

#### **4.4 Bom senso, sempre!**

Não tem nada mais chato que entrar numa loja e todos os vendedores com celulares na mão nem olharem para você, certo?

Pode até ser que estejam conversando com algum outro cliente, mas a pessoa que entrou na sua loja física não irá esperar por muito tempo e vai entender que o vendedor não quer trabalhar. Vai julgar que o vendedor está apenas olhando redes sociais ou jogando.

Tome muito cuidado para não passar essa impressão e priorize sempre o atendimento presencial.

**NOTA:** Para ficar ainda mais profissional sua equipe pode usar o WhatsApp Web que permite o acesso pelo notebook ou desktop. Além de ser mais fácil para digitar as mensagens, seus clientes da loja física não ficarão com aquele sentimento de descaso por parte dos vendedores.

**PATOGÊ**



patogeooficial



Patogê Jeans



patoge.com.br

