



Creando un Canal de CRM con WhatsApp Business

En esta presentación, aprenderás los objetivos, pasos, herramientas, estrategias, métricas, mejores prácticas y consideraciones legales para crear tu canal de CRM con WhatsApp Business. ¡Acompáñanos!



by yarley castro

Objetivos del Canal de CRM con WhatsApp Business

1 Facilitar la comunicación con tus clientes

Ofreciendo un canal directo y eficaz para resolver dudas, dar soporte o proporcionar información valiosa.

3 Incrementar la satisfacción del cliente

Brindando un servicio personalizado y de calidad que haga sentir al cliente valorado y escuchado.

2 Mejorar la imagen de marca

Creando un canal cálido y cercano que transmita confianza y profesionalismo.

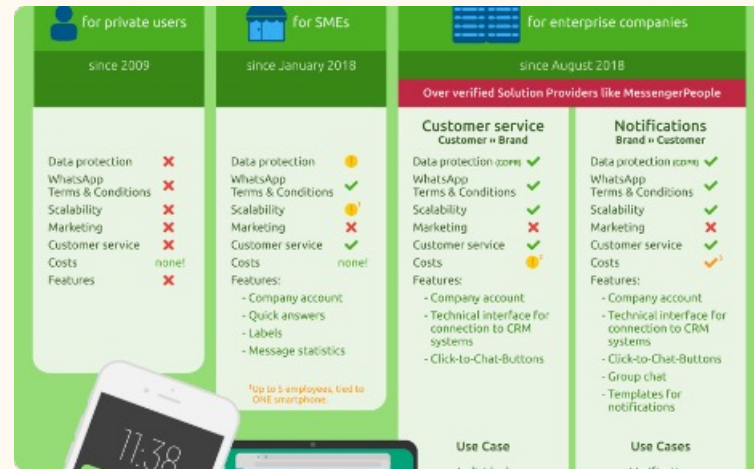
4 Aumentar las ventas

Aprovechando el canal para generar oportunidades de negocio, upselling y fidelización.

Pasos para Crear un Canal de CRM con WhatsApp Business

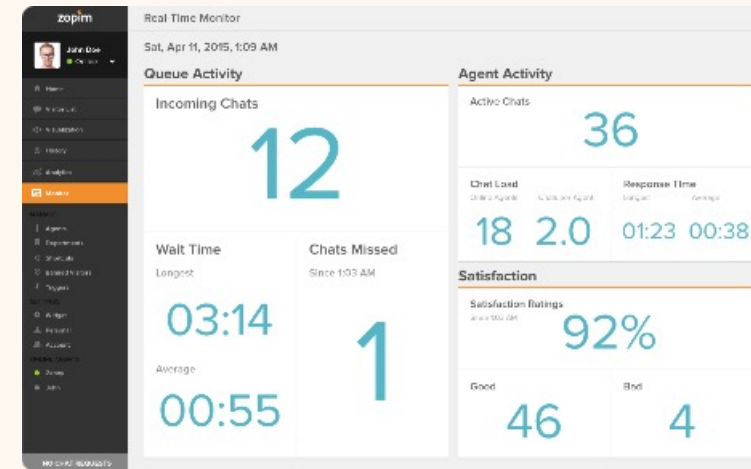


Herramientas para la Gestión del Canal



WhatsApp Business API

La plataforma oficial de WhatsApp para empresas que permite la gestión de mensajes y la automatización de procesos.



Zopim

Herramienta de chat en línea que se integra con WhatsApp para potenciar la atención al cliente.



HubSpot

Software que centraliza la gestión de las



Zoho

Otra solución de CRM que soporta la integración

Estrategias para la Atención al Cliente a través del Canal

Chatbots

La inteligencia artificial en los chatbots te permite resolver de manera autónoma consultas comunes, además de poder recolectar información relevante.

Mensajes personalizados

Agradecer con un mensaje especial, felicitar en cumpleaños, estos son pequeños mensajes que mejoran la relación con tus clientes.

Respuestas rápidas

Un cliente satisfecho es aquel que soluciona rápidamente sus inquietudes. Reduce tu tiempo de respuesta y agiliza la experiencia de tus usuarios.

Métricas y Análisis de Resultados del Canal de CRM

Número de visitas a la plataforma

Cuántos clientes han visitado la plataforma de mensajería.

Número de interacciones

El número de veces que un cliente se ha comunicado

Número de conversiones

Cuántas ventas se han concretado gracias a tus conversaciones.

Tasa de retención

Porcentaje de clientes que se mantienen en contacto contigo a través del canal.

Mejores Prácticas para la Implementación del Canal



Consideraciones Legales y de Privacidad en el Uso de WhatsApp Business para Fines de CRM

1 Ley de Protección de Datos Personales

Es importante cumplir con la ley y asegurarte de que los datos recopilados se utilicen únicamente para los fines previstos y de forma segura.

3 Disponibilidad de los datos personales

Si lo pide el usuario, debes tener disponible toda la información que tienes de él (o ella) y cómo se ha utilizado.

2 Política de privacidad

Debe accesible para el usuario y estar actualizada de acuerdo con la legislación vigente en el país de residencia del usuario.

4 Consentimiento del usuario

El usuario debe aceptar las condiciones y el uso que se le dará a la información para poder recibir tus servicios.