

# Whatsapp per le aziende: come sfruttarlo al meglio

La guida con pochi e semplici  
passi per vendere di più con  
Whatsapp Business



# Possiedi o gestisci un'attività commerciale e stai cercando uno **strumento** di messaggistica istantanea per **migliorare la comunicazione con il tuo cliente?**

Con oltre 2 miliardi di utenti, dal 2018, WhatsApp ha reso disponibile lo strumento ideale per aiutare le aziende a restare in contatto con i clienti.

## Cosa è Whatsapp Business e come sfruttarlo al meglio?

Ecco a te **5 consigli** utili su come utilizzare lo strumento **WhatsApp Business** nella fidelizzazione e supporto nell'acquisizione.



# Creazione profilo Whatsapp Business

1

Simile all'applicazione WhatsApp Messenger, ma con un'icona diversa, WhatsApp Business - una volta scaricata sul telefono - ti consente di trasferire la cronologia della chat sul tuo nuovo account. Importante è precisare che ci è consentito l'utilizzo di un'unica applicazione (per l'utilizzo personale o aziendale), almeno che non colleghiamo l'applicazione a due numeri di telefono diversi. In allegato il video con le istruzioni sulla creazione del profilo.

<https://www.youtube.com/watch?v=bFXPjy8YzCs&t=9s>

*Copia e incolla questo link nella barra di ricerca del browser*

## Come creare il profilo WhatsApp Business?

### **1 Scarica e lancia l'applicazione WhatsApp Business**

L'applicazione WhatsApp Business può essere scaricata gratuitamente dal Google Play Store e dall'App Store di Apple. Tocca l'icona WhatsApp Business nella schermata iniziale.

### **2 Verifica i Termini di servizio**

Leggi i Termini di servizio e l'Informativa sulla privacy di WhatsApp Business, quindi tocca Accetta e Continua per accettare le condizioni.

### **3 Registrati**

Seleziona il tuo Paese dall'elenco a discesa e aggiungi il prefisso internazionale, quindi inserisci il tuo numero di telefono nel formato internazionale. Tocca Fatto o Avanti, quindi tocca Ok per ricevere il codice di registrazione a 6 cifre tramite SMS o chiamata. Per completare la registrazione, inserisci il codice a 6 cifre che hai ricevuto. Scopri come registrare il tuo numero di telefono in questo articolo.

### **4 Consenti l'accesso ai contatti e alle foto**

I contatti possono essere aggiunti a WhatsApp Business dalla rubrica del tuo telefono. Puoi anche consentire l'accesso alle foto, ai video e ai file del telefono.

### **5 Crea un account**

Inserisci il nome della tua attività, seleziona una categoria e scegli un'immagine del profilo.

### **6 Crea il tuo profilo aziendale**

Tocca **Esplora > Profilo dell'attività**. Qui puoi aggiungere importanti informazioni relative alla tua azienda, come ad esempio l'indirizzo, la descrizione dell'attività, gli orari di apertura e altro.

### **7 Avvia una chat**

Ora che il tuo profilo dell'attività è configurato, tocca **o** , quindi cerca **o** seleziona il contatto a cui vuoi inviare un messaggio. Inserisci un messaggio nel campo di testo, quindi tocca **o** .

# Lo sai che...

gli strumenti di promozione online ti aiutano a trasformare i visitatori in clienti



**+50.54 mil**

Utenti attivi online, ovvero circa l'83,7% della popolazione italiana



**+26%**

Oltre 22.696 milioni di euro spesi dagli italiani durante il 2020



**+67%**

I clienti abituali spendono il 67% di più rispetto ai nuovi clienti

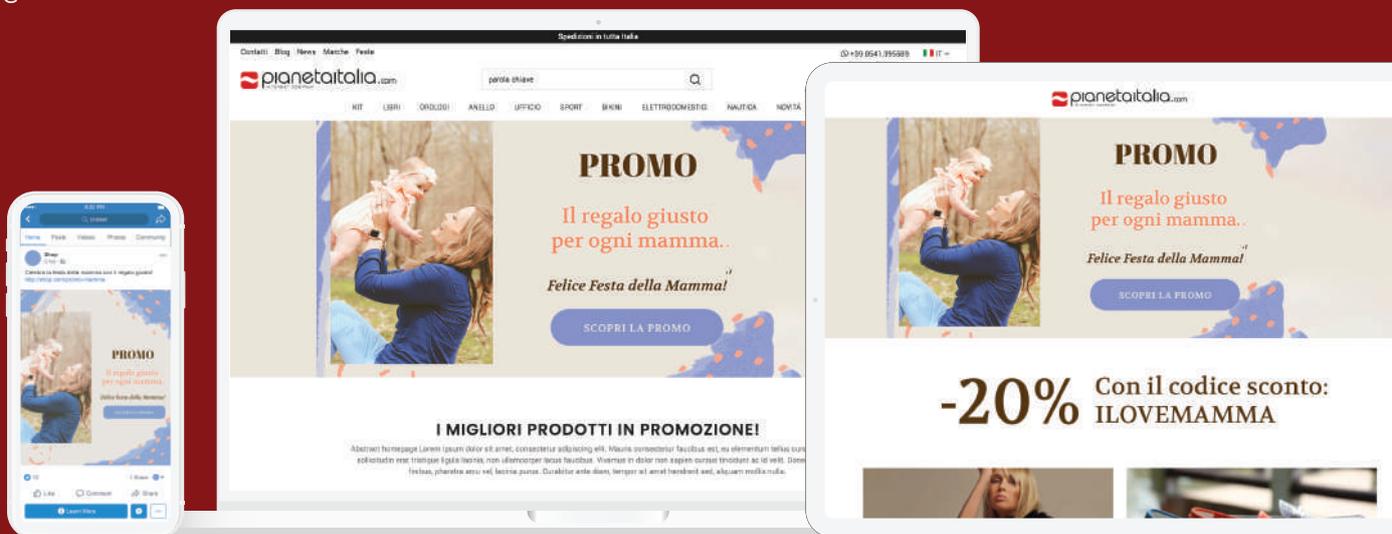
## Cosa faremo?

Inserzioni pubblicitarie per:

- + Facebook
- + Instagram
- + WhatsApp Business
- + Pinterest
- + Google
- + Bing

Attività strategica e operativa di e-mail marketing

Creazione materiale grafico



# Come lo faremo?



## Pubblico

Definizione del pubblico interessato, in base alle visite e alle persone a cui interessano il tuo prodotto



## Creatività

Realizzazione e aggiornamento delle immagini utilizzate nelle varie campagne, in linea con le esigenze della piattaforma



## Budget

Ottimizzazione delle spese per poter garantire il miglior costo per conversione

## Servizi consigliati di Pianetaitalia.com



Digital Marketing



E-mail Marketing



Pacchetto grafico



Creazione e-commerce



Creazione siti istituzionali



### **RICHIEDI ora**

l'attivazione dei servizi che preferisci

[commerciale@pianetaitalia.com](mailto:commerciale@pianetaitalia.com)

### **CONTATTACI ora**

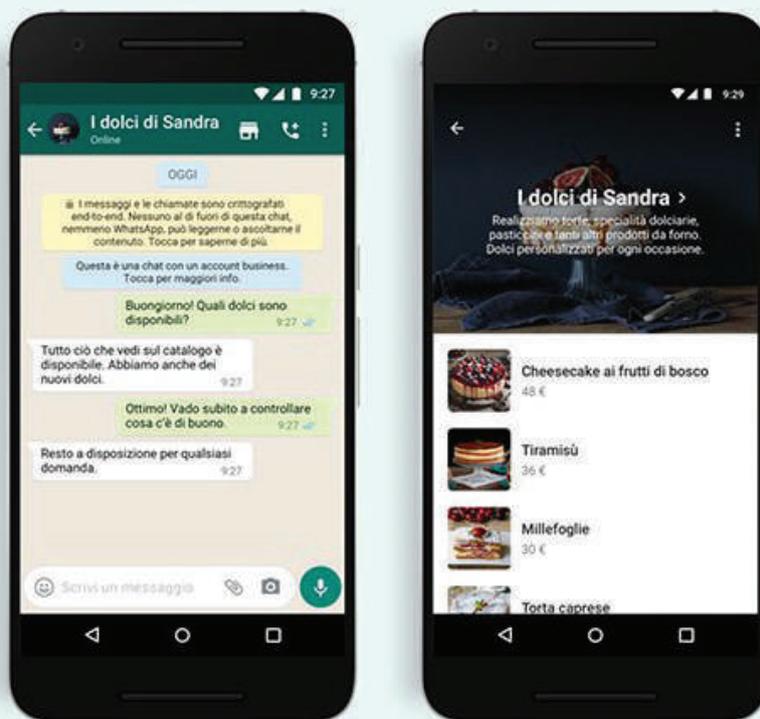
per un preventivo gratuito

[commerciale@pianetaitalia.com](mailto:commerciale@pianetaitalia.com)

# 2

## Profilo attività

Per gli utenti che ti contatteranno sarà come chattare con un loro conoscente o amico, ma con maggiori informazioni sugli orari di apertura, prodotti, descrizioni, indirizzo, sito web e indirizzo e-mail. Però, WhatsApp Business mette a disposizione interessanti funzionalità anche per te, come: la possibilità di mostrare un messaggio di benvenuto o di assenza, la creazione di risposte rapide, catalogare contatti e chat utilizzando le etichette oppure creare messaggi automatici. Una volta Personalizzato il profilo, inserendo tutte le informazioni inerenti alla tua attività, procediamo con il passo successivo: Il catalogo Prodotti.



Se utilizzi l'applicazione WhatsApp Business, puoi condividere un link diretto che i tuoi clienti potranno utilizzare per avviare una chat con te.

Se un cliente apre il link diretto da un dispositivo su cui è installata WhatsApp, si aprirà una chat tra te e il cliente. Se invece apre il link diretto da un browser web, il cliente verrà reindirizzato a una pagina web contenente le informazioni della tua attività e il messaggio predefinito, se ne hai impostato uno. Da questa pagina, può cliccare su **CONTINUA E VAI ALLA CHAT** per aprire una chat con te su WhatsApp Web o Desktop.



### Nota

Se nelle impostazioni sulla privacy hai scelto di condividere l'immagine del profilo con **Tutti**, anche la tua immagine del profilo apparirà nella pagina. Scopri come modificare le impostazioni sulla privacy in questo articolo.

## Come creare un link diretto

**Un link diretto per la tua attività viene generato automaticamente quando crei un account sull'applicazione WhatsApp Business. Per accedere a questo link:**

- 1** Vai su WhatsApp Business > Impostazioni > Strumenti
- 2** Tocca Link diretto. Il link diretto sarà visibile sotto il tuo nome attività

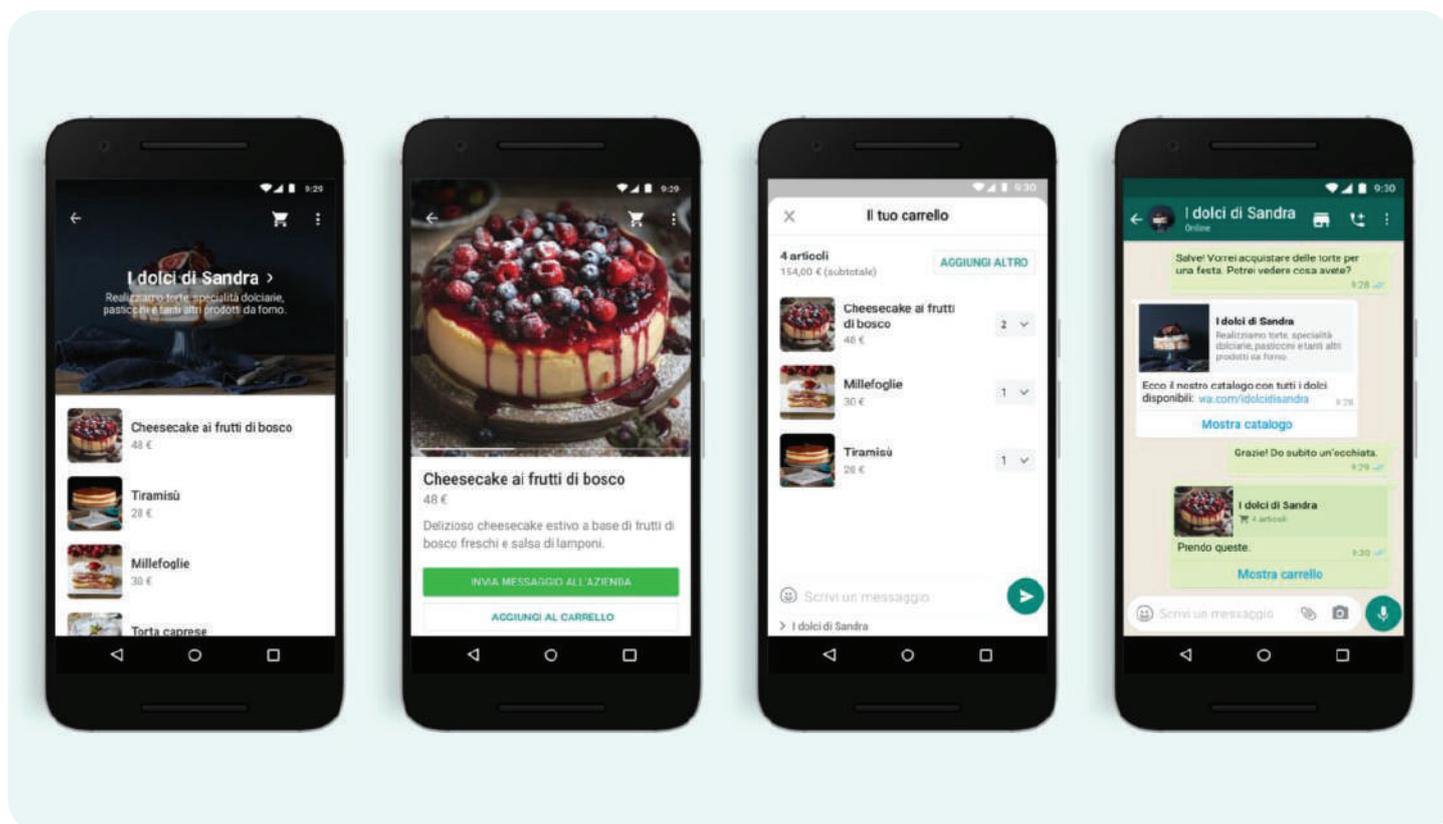
**Una volta eseguito l'accesso al link, avrai a disposizione le seguenti opzioni:**

- Tocca Copia link per copiare il link diretto e incollarlo su una pagina del tuo sito web o su altre pagine Facebook
  - Tocca Condividi link per inviare il link direttamente ai tuoi clienti. Chiunque abbia accesso al link potrà inviarti un messaggio
  - crea un messaggio predefinito; puoi anche impostare un messaggio personalizzato che i clienti potranno inviarti quando aprono il link diretto.
- Nota: i clienti possono modificare il messaggio predefinito



# Catalogo Whatsapp Business

Se hai un'attività retail, servizi oppure sei un negozio fisico, non ha importanza. Questo strumento ti consente di interagire con il cliente in 3 modalità differenti: Conversazione, Servizio Clienti e Informazioni sui servizi o prodotti. A prescindere del tipo di attività svolta, WhatsApp Business ti consente di personalizzare il profilo in base alle esigenze aziendali. Quindi hai la possibilità di aggiungere e condividere, con i propri clienti, schede prodotto o servizi arricchite di: titolo, fotografie, descrizione, link diretto (nel caso in cui tu abbia un'attività e-commerce), prezzo e codice prodotto.



# Come creare e mantenere un catalogo

Un catalogo aggiornato permette ai clienti di interagire con la tua attività in modo più semplice e ti consente di mettere in evidenza i nuovi prodotti e servizi.



## **Aggiungere un prodotto o servizio al catalogo**

- Apri l'applicazione **WhatsApp Business** > **Impostazioni** > **Strumenti attività** > **Catalogo** (Per creare un nuovo catalogo, tocca **Aggiungi prodotto o servizio**)
- Tocca l'icona più di colore blu o **Aggiungi nuovo articolo**, quindi tocca **Aggiungi immagini**
- Tocca **Scegli foto** per caricare immagini da **Foto** o **Scatta foto** per acquisire nuove immagini. Puoi caricare fino a 10 immagini
- Inserisci il nome di un prodotto o servizio. Puoi anche fornire dettagli facoltativi come prezzo, descrizione, link al sito web e codice del prodotto caricato
- Tocca **Salva**



## **Nascondere articoli del catalogo**

- Apri l'applicazione **WhatsApp Business** > **Impostazioni** > **Strumenti attività** > **Catalogo**
- Tocca il prodotto o servizio che vuoi nascondere > **Altro** > **Modifica**
- Attiva **Nascondi questo articolo**.
- Tocca **Salva**

**In alternativa**, fai scorrere verso sinistra l'articolo in Gestione catalogo, quindi tocca Nascondi > Nascondi.

*Gli articoli nascosti resteranno visibili nella gestione catalogo e saranno caratterizzati dal simbolo sull'immagine dell'articolo. Aprendo la pagina dettagli del prodotto, è possibile vedere una nota che indica che l'articolo è stato nascosto.*



### **Mostrare articoli del catalogo**

- Apri l'applicazione **WhatsApp Business > Impostazioni > Strumenti attività > Catalogo**
- Tocca il prodotto o servizio che vuoi mostrare > **Altro > Modifica**
- Disattiva **Nascondi questo articolo**.
- Tocca **Salva**

**In alternativa**, fai scorrere verso sinistra l'articolo in Gestione catalogo. Quindi tocca **Mostra > Mostra**.



### **Eliminare un prodotto o servizio dal catalogo**

- Apri l'applicazione **WhatsApp Business > Impostazioni > Strumenti attività > Catalogo**
- Fai scorrere verso sinistra il prodotto o servizio che desideri eliminare, quindi tocca **Elimina > Elimina**.

**In alternativa**, seleziona l'immagine del prodotto o servizio che desideri eliminare, quindi tocca **Modifica > Elimina > Elimina**.

**Nota:** ogni immagine caricata nel catalogo è soggetta a una revisione che consente di confermare che l'immagine, il prodotto o il servizio soddisfano i criteri della Normativa sulle vendite di WhatsApp.

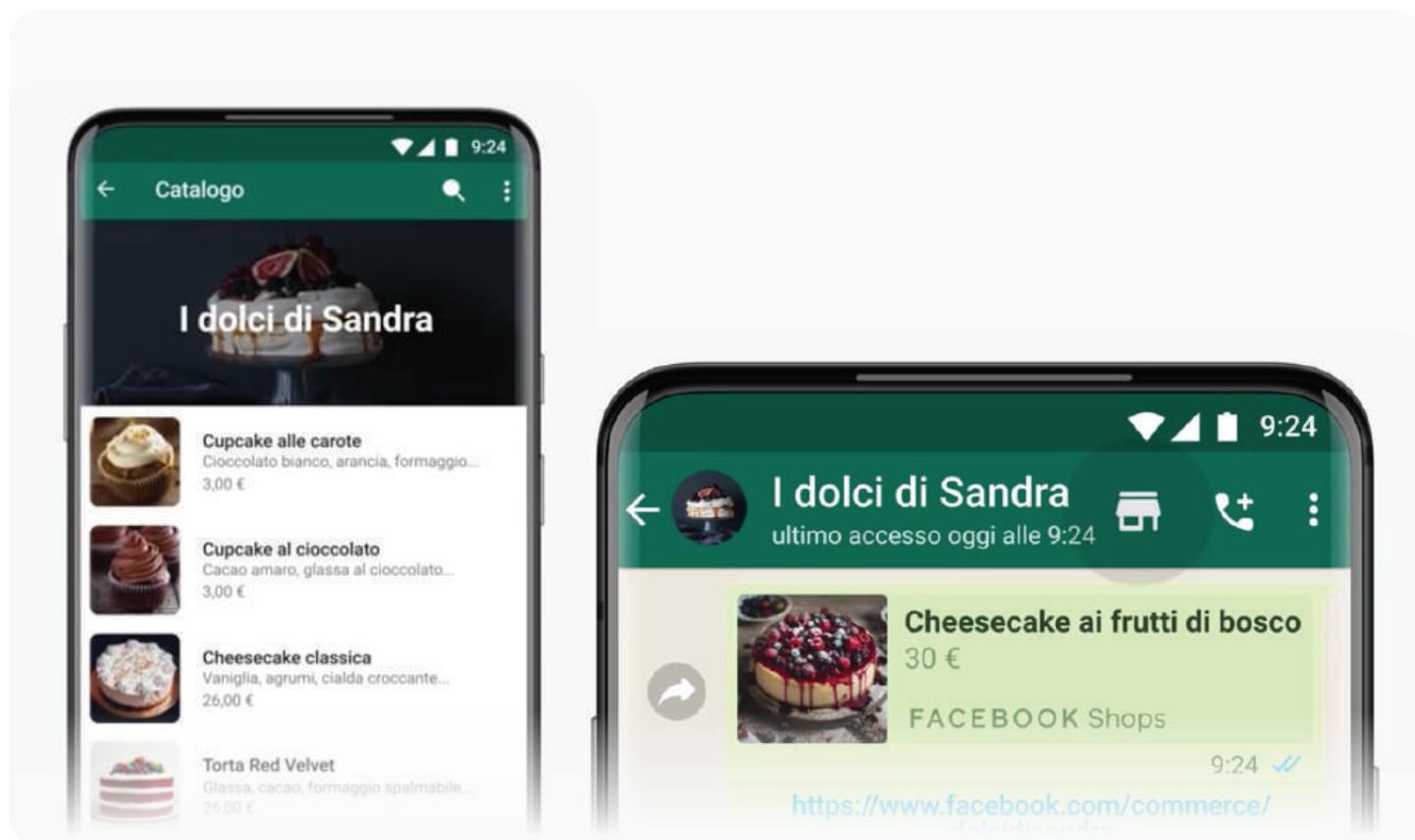


## “Si potrà acquistare direttamente da Whatsapp!”

WhatsApp Business ha annunciato che presto sarà disponibile il pulsante per gli acquisti che consente agli utenti di accedere direttamente al catalogo presente nel profilo aziendale e ordinare in tempo reale.

<https://www.youtube.com/watch?v=h6JqQvlweEM>

Copia e incolla questo link nella barra di ricerca del browser



# Servizio clienti

4

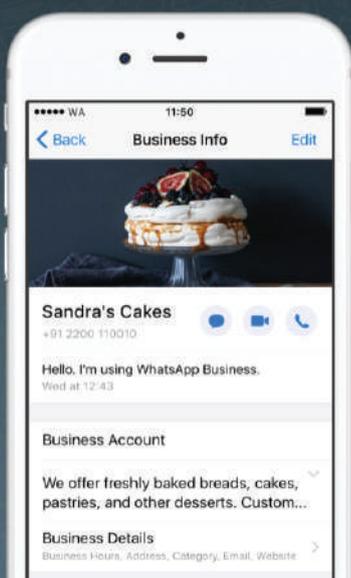
Uno studio di Facebook ha dimostrato l'importanza dell'interazione con l'utente nel momento del bisogno. 64% degli utenti che hanno effettuato un acquisto, contattano le aziende utilizzando gli strumenti di messaggistica diretta per ricevere in modo tempestivo informazioni sui prodotti, spedizione, pagamenti o stato dell'ordine.

**Si tratta di praticità. Risparmio tempo. Acquisto e pago online. È molto comodo, molto conveniente.**

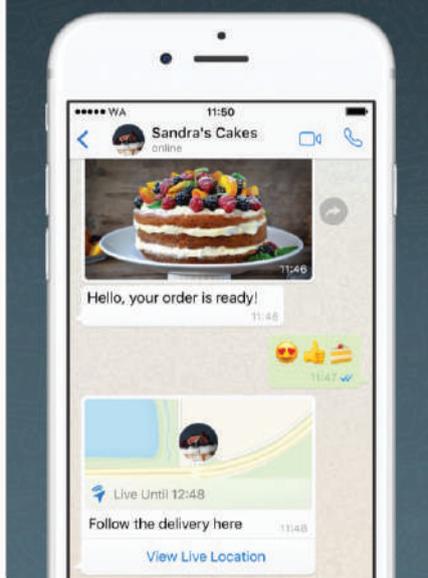
*Ligia, 27, Brasile*

WhatsApp Business ti permette di impostare messaggi automatici e risposte rapide. Risposte rapide che puoi crearle in base alle domande frequenti fatte dai tuoi clienti.

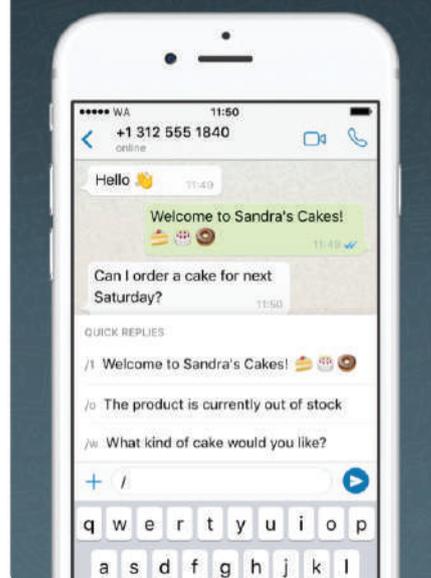
Crea un profilo per la tua attività



La messaggistica di WhatsApp dedicata a te e ai tuoi clienti



Le risposte rapide ti aiutano a rispondere alle domande frequenti



# Come creare i messaggi di benvenuto

Puoi inviare automaticamente messaggi di benvenuto ai tuoi clienti quando ti scrivono per la prima volta o dopo 14 giorni di inattività nelle chat avviate.

## **Impostare i messaggi di benvenuto**

- Vai a **Impostazioni > Strumenti > Messaggio di benvenuto**
- Attiva **Invia messaggio di benvenuto**
- Alla voce **Messaggio**, tocca il messaggio per modificarlo e poi tocca **Salva**
- Alla voce **Destinatari**, tocca e scegli tra:
  - **Tutti** per inviare il messaggio di benvenuto a chiunque ti messaggi;
  - **Escludi i miei contatti** per inviare il messaggio di benvenuto ai contatti che non sono nella tua rubrica;
  - **Tutti tranne...** per inviare il messaggio di benvenuto a tutti i contatti tranne alcuni selezionati;
  - **Invia solo a...** per inviare il messaggio di benvenuto solo ad alcuni contatti

# Come creare i messaggi di assenza

## **Impostare i messaggi di assenza**

- Vai a **Impostazioni > Strumenti > Messaggio d'assenza**
- Attiva **Invia messaggio d'assenza**
- Alla voce **Messaggio**, tocca il messaggio per modificarlo e poi tocca **Salva**

- Alla voce **Orario**, tocca e scegli tra:
  - **Invia sempre** per inviare sempre il messaggio automatico;
  - **Orario personalizzato** per inviare il messaggio automatico solo durante gli orari specificati;
  - **Al di fuori degli orari di apertura** per inviare il messaggio automatico solo quando l'attività è chiusa. Questa opzione è disponibile solo se hai impostato gli orari di apertura all'interno del profilo dell'attività. Per saperne di più, fai riferimento a questo articolo;
- Alla voce **Destinatari**, tocca e scegli tra:
  - **Tutti** per inviare il messaggio automatico a tutti quelli che ti scrivono quando è attiva la funzione Messaggio d'assenza;
  - **Escludi i miei contatti** per inviare il messaggio automatico ai contatti che non sono nella tua rubrica;
  - **Tutti tranne...** per inviare il messaggio automatico a tutti i contatti tranne quelli che decidi di selezionare;
  - **Invia solo a...** per inviare il messaggio automatico solo ad alcuni contatti;

## Come creare le risposte rapide

Con le risposte rapide, puoi creare collegamenti della tastiera per i messaggi che invii più di frequente. Nelle risposte rapide puoi usare testo ed emoji.



### **Per impostare le risposte rapide:**

- Vai a **Impostazioni > Strumenti > Risposte rapide**
- Tocca l'icona del segno più (+) nell'angolo in alto a destra per creare una nuova risposta rapida
- Sotto Messaggio, tocca per scrivere il messaggio della risposta rapida

- Tocca /Collegamento rapido per scrivere un collegamento della tastiera per la risposta rapida
- Imposta una parola chiave per individuarle la risposta rapida velocemente  
**Nota:** le parole chiave sono utili per organizzare le risposte rapide quando ne hai molte salvate nella tua lista. Puoi aggiungere fino a tre parole chiave per risposta rapida
- Tocca **Salva**



### **Per utilizzare le risposte rapide**

- Apri una chat
- Nel campo di testo, digita "/" seguito dal collegamento a una delle risposte rapide preimpostate
- Seleziona la risposta rapida. Il messaggio predefinito verrà automaticamente inserito nel campo di testo
- Puoi modificare il messaggio o toccare **Invia**



### **Organizzare le risposte rapide**

- Se hai preimpostato più risposte rapide, puoi organizzare la tua lista per parole chiave o per uso. Le parole chiave per le risposte rapide che appaiono all'interno della conversazione in corso vengono mostrate per prime, seguite dalle risposte rapide che sono state usate più di recente. Ad esempio: se hai salvato una risposta rapida per le offerte del mese, puoi aggiungere le parole chiave "offerta" e "mensile" alla risposta rapida. Quando il messaggio di un cliente conterrà una di quelle parole, la risposta rapida apparirà in cima alla lista. Se una parola chiave corrisponde a più risposte rapide, queste saranno organizzate in ordine alfabetico.

# Campagne pubblicitarie

Se ti stai chiedendo se è possibile fare pubblicità su WhatsApp, la risposta è no. Al momento, WhatsApp business non consente alcuna tipologia di pubblicità sulla piattaforma WhatsApp. Almeno che, attraverso Facebook Business Manager oppure Creative Studio, non si creano inserzioni con obiettivo “Messaggi” -> WhatsApp Business. Inserzioni che ti consentono di essere contatto dall’utente che ha visualizzato l’annuncio pubblicitario e dopo aver cliccato sul pulsante CTA “WhatsApp”. Come sempre, prima di iniziare qualsiasi tipo di attività promozionale ti consigliamo di organizzare il profilo WhatsApp Business e arricchirlo di tutte le informazioni necessarie, per non trovarti impreparato.

**Hotel Al Marocco Rimini**  
Sponsorizzato · ⚙️

🇮🇹 La tua vacanza al mare a pochi passi dalla spiaggia di Miramare di Rimini 🇮🇹

**Prenota la tua vacanza in All-inclusive** >> a partire da € 64,00/ a persona al giorno << presso il nostro 🍷🍷🍷 Family Hotel con Area Giochi

Scopri la **Formula Speciale Agosto!!!** L'Hotel Al Marocco ti riserva offerte davvero imperdibili con tanti servizi inclusi, a pochi passi dalla spiaggia!

✓ Pernottamento in formula All-Inclusive, comprensivo di:... **Altro...**

**ACCETTIAMO BONUS VACANZE**

**Offerta agosto all inclusive**  
Da **64€** al giorno

**RICHIEDI PREVENTIVO**

**Hotel Al Marocco Rimini**  
Hotel

WhatsApp

👍 1296      Commenti: 10    Condivisioni: 92

👍 Mi piace    💬 Commenta    ➦ Condividi

## Artigianalità digitale



### Certificati Google Partner

Certificati dal 2002 per le campagne Google Ads (Search, Mobile, Display e Shopping) e Google Analytics.



### Vincitori Google Summit

Tra le 10 agenzie Digital Marketing italiane essere state premiate da Google e ospitate al Google Summit San Francisco.



### 1 Squadra x 10 professionisti

Un team di professionisti web a tua disposizione pronto a consigliare le migliori tecnologie digitali.

# Iniziamo un progetto insieme?

## CONTATTACI



hello@planetaitalia.com



+39 0541.395589



via Macanno, 67- 47924, Rimini

PORTALE

LE NOSTRE PIATTAFORME

CERTIFICAZIONI

