O WhatsApp Business é um aplicativo gratuito, que está disponível para Android e iPhone, e foi criado para atender às necessidades das empresas. Com esta ferramenta, que foi lançada em 2018, é possível [simplificar as interações com os clientes](https://chatguru.com.br/leads-com-o-whatsapp-4-dicas-de-como-gerar-leads/)e contar com uma série de recursos exclusivos, além, claro, das possibilidades já conhecidas da versão original do app, de enviar e receber mensagens de texto, vídeos, imagens e arquivos.

**1. Perfil da empresa**

Entre as diferenças do WhatsApp tradicional está que a versão para negócios do WhatsApp permite a criação de um perfil comercial, deixando claro para quem está conversando com você que se trata de uma empresa. Assim, você pode inserir informações específicas sobre o negócio.

Na configuração do perfil, pode-se colocar logotipo ou imagem da sua marca; endereço de atendimento da sua empresa; tipo de negócio; descrição detalhada da sua atividade-fim; horário de atendimento; catálogo de produtos; endereço eletrônico da empresa, entre outros.

Além de fornecerem informações úteis para seus clientes, as contas comerciais ajudam as marcas a passar profissionalismos e a ganhar a credibilidade do usuário. O perfil de uma empresa dá à empresa um "rosto" e uma identidade familiares. Vale destacar que, para ter um emblema "Verificado" ao lado do nome da sua empresa, o WhatsApp precisa confirmar que se trata de uma conta comercial verificada.

Passos para adicionar detalhes sobre o seu negócio: vá para o aplicativo WhatsApp Business - Abra a aba “Configurações”, depois “Configurações de negócios” e, então, clique em “Perfil”. Pronto! Agora, é só preencher os dados!

**2. Rotular contatos**

Manter a organização no meio de tantos contatos pode ser um pouco complicado para as empresas, mas através do WhatsApp Business é possível fazer a separação dos seus contatos e categorização com marcadores para fácil acesso. Com isso, você pode manter seus contatos agrupados e organizados, facilitando a pesquisa e a elaboração de estratégias de marketing e comunicação.

Veja como adicionar um marcador a um novo contato: basta clicar no botão de menu na página de bate-papo do cliente, então, selecionar um marcador e salvar.

Se você deseja adicionar um novo marcador, é só clicar no botão de menu na página de chat do cliente, selecionar “Novo marcador” e, por fim, clicar em “Salvar”.

**3. Mensagem de saudação automática**

O WhatsApp Business possibilita a criação de uma mensagem de saudação que os usuários receberão assim que iniciarem uma conversa com sua empresa ou após 14 dias de inatividade. Através de uma mensagem instantânea automatizada, você consegue dar as boas-vindas e apresentar a empresa a um novo cliente potencial, sem atrasos e nem tempo de espera.

Os interessados em configurar uma mensagem de saudação podem fazer isso através de “Configurações”, depois “Configurações comerciais” e, por fim, “Mensagem de saudação”. Então, você pode criar uma nova mensagem de saudação ou editar uma já existente.

**4. Mensagem de Ausente**

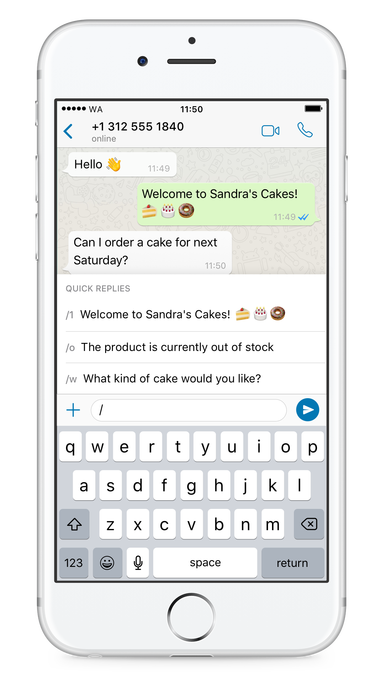
Por meio do WhatsApp Business também é possível fazer a configuração das mensagens de ausência. Assim como a saudação automática, é possível mandar uma mensagem personalizada para os clientes que estão tentando se conectar com a sua empresa após o seu horário de trabalho. A ferramenta te dá a possibilidade de escrever uma mensagem personalizada ou enviar seu horário de atendimento. Isso tudo é configurado para que sejam ativados nos intervalos escolhidos.

Para configurar uma mensagem de ausência, basta ir em “Configurações”, depois em “Configurações de negócios”, em seguida “Mensagem de ausência” e, então ativar mensagem de ausência.

Também é possível editar sua mensagem de ausência e agendar quando deseja enviá-la. Você pode escolher entre “Sempre enviar”, “Programação personalizada” ou “após o horário de trabalho”.

**5. Respostas rápidas**

Esta ferramenta foi desenvolvida pensando em ajudar a empresa a responder aquelas perguntas comuns. Por meio das respostas rápidas, você pode salvar e reutilizar as mensagens que envia mais para que possa responder a perguntas frequentes em instantes. Para isso, é só pressionar “/” no teclado, selecionar uma resposta rápida e enviar.



**6. Estatísticas de mensagens de acesso**

O WhatsApp for Business também permite o acesso a métricas vitais. Você consegue ver estatísticas e análises a respeito do alcance e engajamento na comunicação entre empreendedor e cliente. Com ele, é possível, por exemplo, saber quantas de suas mensagens foram entregues e lidas de fato; como quantas de suas mensagens foram enviadas, entregues e lidas.

Esta ferramenta pode ser útil, por exemplo, para verificar o sucesso de uma campanha de marketing, bem como ter o controle de tráfego de conversas, tornando possível a avalição das estratégias de comunicação.

Para ver as estatísticas, clique no botão “Menu”, depois vá em “Configurações”, em seguida clique em “Configurações de negócios” e, por fim, em “Estatísticas”.

**7. Catálogos**

Entre os recursos disponíveis no WhatsApp Business também está o “Catálogos”. Esta funcionalidade possibilita que a sua empresa mostre seus produtos para que os clientes consigam navegar facilmente e checar aquilo que está disponível. Para cada item do catálogo, você pode adicionar informações, como preço, descrição e código do produto. Seu catálogo funciona como uma vitrine para promover seus produtos e serviços.

Com este recurso, você não precisa mais enviar cada item, preço e descrição um por um para cada cliente. Agora, tudo fica convenientemente agrupado em sua página do WhatsApp, disponível para todos os clientes e possíveis clientes.

A criação de um catálogo com o aplicativo WhatsApp Business leva apenas algumas etapas simples. Para adicionar um produto ou serviço ao seu catálogo, clique em “Mais opções”, depois vá em “Configurações” e em “Ferramentas comerciais”, então, clique em “Catálogo”. Se deseja criar um catálogo, toque em “Adicionar item”, depois toque no ícone de mais e, em seguida, toque em “Adicionar imagens”.

Em seguida, clique em “Galeria! para carregar imagens do seu celular. Para tirar uma foto, toque em “Câmera”. Você consegue adicionar até 10 imagens. Adicione o nome do produto ou do serviço. Você também pode incluir detalhes nos campos opcionais de preço, descrição, link e código do produto ou serviço. Por fim, clique em “Salvar”.

**8. Botão para começar conversa em anúncios no Facebook**

Também é possível divulgar sua conta comercial no WhatsApp através de anúncios no Facebook. Ao divulgar anúncios na rede social azul, é possível inserir botões que levam os clientes diretamente a um uma conversa com o WhatsApp da sua empresa, abrindo o canal de comunicação rapidamente. Com este recurso, as empresas terão acesso a métricas adicionais de estatísticas, mas é importante destacar que, neste caso, existe um prazo de 24 horas para responder aos clientes.

**9. Pagamentos WhatsApp**

O envio e recebimento de dinheiro ficou mais fácil com o “Pagamentos no WhatsApp” ou WhatsApp Pay, que funciona sem a necessidade que você tenha o aplicativo de um banco tradicional no seu celular. Através da ferramenta, donos de contas pessoais ou comerciais do WhatsApp Business podem enviar e receber dinheiro pelo aplicativo. A solução vale tanto para celulares Android quanto para iPhone (iOS), mas assim como qualquer novo recurso do mensageiro, a novidade é liberada aos poucos aos usuários.

O recurso WhatsApp Pay começou a funcionar no Brasil em 2020, mas precisou ser suspenso logo em seguida pelo Banco Central para passar por uma avaliação. Então, após liberação do Facebook Pay, tecnologia para pagamentos da rede social que é responsável pelo processamento dos pagamentos via WhatsApp, a ferramenta foi liberada novamente.

Os interessados em realizar transferências, pagamentos, ou enviar e receber dinheiro pelo WhatsApp Pay precisam cadastrar um cartão de débito de uma empresa parceira no Facebook Pay. Vale destacar que não serão cobradas taxas de transferência pelo WhatsApp ou Facebook, no entanto, podem ocorrer tarifas de utilização entre os bancos.

**10. Integração com chatbots**

Graças ao WhatsApp Business API (Interface de Programação de Aplicações), é possível fazer a integração da sua conta comercial no WhatsApp com um chatbot. A tecnologia é a resposta para as empresas que estão crescendo e pensam em novas formas de otimizar processos. Esses softwares de mensagens baseados em Inteligência Artificial ou em conjunto de diretrizes automatizam etapas e aumentam a capacidade da empresa de oferecer respostas imediatas e de qualidade aos clientes.

Através do processamento de dados, os chatbots simulam a fala humana e são capazes de conversar com o cliente, tirando dúvidas, respondendo perguntas e trazendo soluções para problemas. Além do WhatsApp, eles podem atuar em por diversos canais, como uma página da internet, aplicativos próprios e plataformas de troca de mensagens, como por exemplo, Facebook Messenger e o Telegram.

O chatbot permite que as empresas estejam disponíveis 24 horas por dia, nos sete dias da semana, com automatização de fases de atendimento, vendas e engajamento com os clientes. Assim, você consegue que os seus colaboradores foquem em tarefas que demandam planejamento e estratégia.Para te ajudar na automatização de mensagens no WhatsApp Business e integração com diversos canais