

PENGUNAAN WHATSAPP BUSINESS ANTI-BANNED

1. TUJUAN

Bertujuan sebagai pedoman resmi penggunaan WhatsApp Business agar aktivitas komunikasi bisnis berjalan profesional, aman, dan terhindar dari pemblokiran (banned) oleh pihak WhatsApp.

2. RUANG LINGKUP

Berlaku untuk seluruh karyawan, admin, dan tim penjualan yang menggunakan WhatsApp Business atas nama perusahaan.

3. ATURAN UMUM AKUN

- Menggunakan nomor resmi dan aktif (bukan nomor virtual).
- Satu nomor WhatsApp hanya digunakan pada satu perangkat utama.
- Profil WhatsApp Business wajib diisi lengkap (nama bisnis, logo, alamat, jam operasional).
- Dilarang mengganti nama bisnis secara berulang atau menggunakan kata promosi berlebihan.

4. ATURAN POLA KOMUNIKASI

- Dilarang mengirim pesan massal dengan isi yang sama (copy-paste).
- Pesan pertama wajib bersifat pembuka dan meminta izin.
- Gunakan bahasa yang sopan, profesional, dan tidak memaksa.
- Variasikan template pesan minimal 2–3 versi.

5. BATAS PENGIRIMAN CHAT

- Akun baru (1–7 hari): maksimal 10–20 chat per hari.
- Akun 8–30 hari: maksimal 30–50 chat per hari.
- Akun di atas 30 hari: maksimal 80–120 chat per hari.
- Wajib memberikan jeda 1–2 menit antar chat.

6. BROADCAST & MEDIA

- Broadcast hanya boleh dikirim ke kontak yang sudah menyimpan nomor perusahaan.
- Dilarang mengirim link, file, atau brosur promosi pada chat pertama.
- Media hanya dikirim setelah ada respon dari nasabah.

7. JAM OPERASIONAL KOMUNIKASI

Jam operasional resmi pengiriman pesan WhatsApp Business adalah pukul **09.00 sampai 21.00** waktu setempat.

- Chat di luar jam operasional dilarang, kecuali membalas pesan dari nasabah.
- Setelah pukul 21.00, seluruh aktivitas chat harus dihentikan.

8. FOLLOW UP NASABAH

- Follow up maksimal 1–2 kali.
- Jika tidak ada respon, dilarang menghubungi kembali secara berulang.
- Hentikan komunikasi apabila nasabah meminta berhenti.