

## मॉड्यूल 4

# WhatsApp Business अकाउंट सेटअप गाइड

WhatsApp Business आपके मोबाइल के साधारण WhatsApp को काम का औज़ार बना देता है। इससे आप अपने ग्राहकों से सीधे जुड़ सकती हैं और अपना काम बढ़ा सकती हैं।

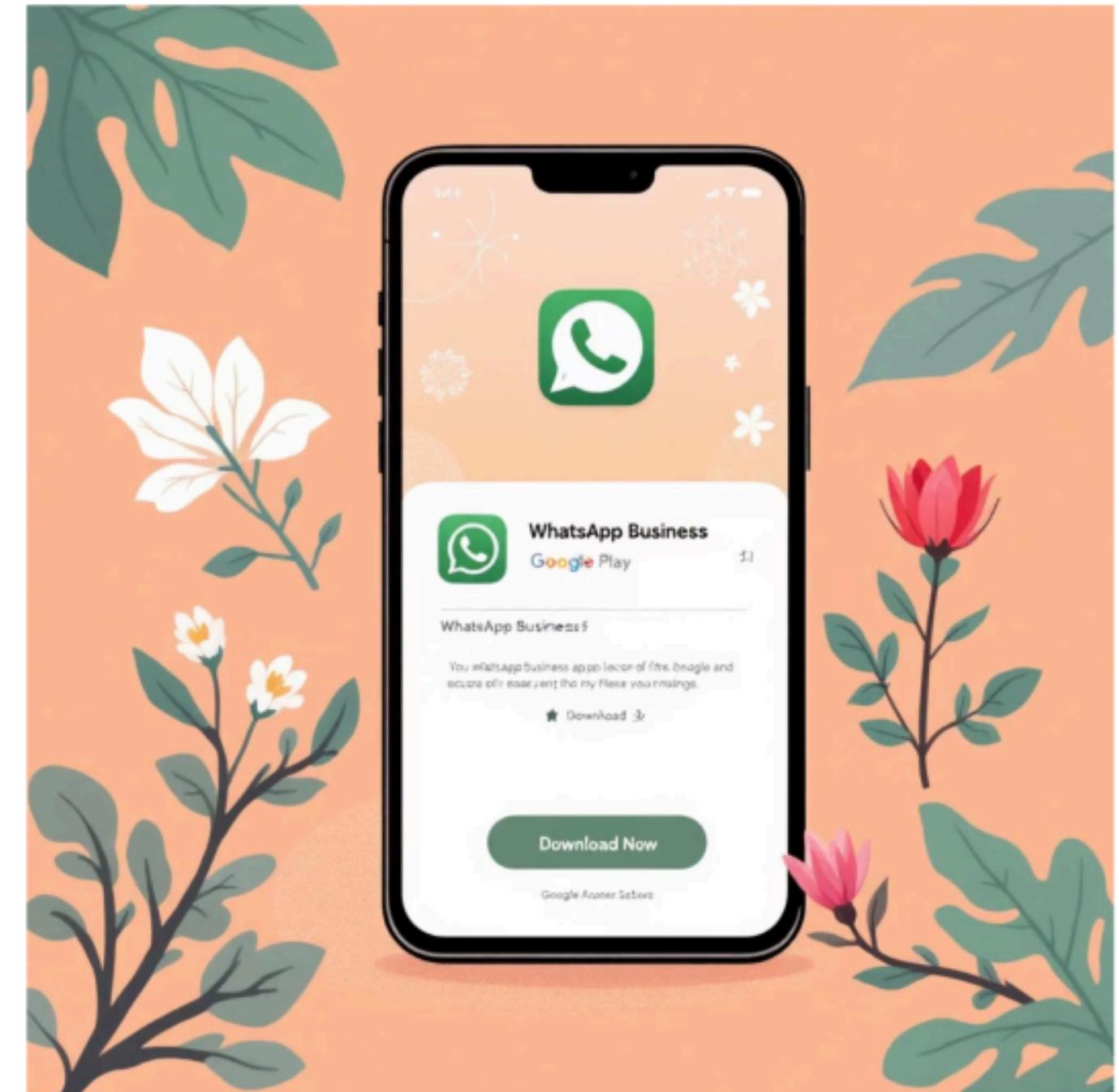
इस गाइड में आपको आसान तरीके से सिखाया गया है कि –  
कैसे ऐप डाउनलोड करें, अपना बिज़नेस नाम डालें, अपने सामान की लिस्ट (कैटलॉग) बनाएं और सबको एक साथ मैसेज भेजें।

अगर आप महिला स्वयं सहायता समूह (SHG) की सदस्य हैं, या कोई छोटा काम करती हैं – तो यह WhatsApp Business आपके लिए बहुत काम का है।

इससे लोग आप पर भरोसा करेंगे, आपका काम फैलेगा और बिक्री भी बढ़ेगी।

# WhatsApp Business डाउनलोड और इंस्टॉल करें

- ◆ Google Play Store या Apple App Store खोलें।
- ◆ सर्च बार में “WhatsApp Business” टाइप करें।
- ◆ WhatsApp Business App को पहचानें (हरे रंग का लोगो जिसमें “B” लिखा होता है)।
- ◆ Install / डाउनलोड बटन पर टैप करें।
- ◆ ऐप इंस्टॉल होने के बाद Open बटन दबाएं।
- ◆ Terms and Conditions पढ़ें और Agree and Continue पर क्लिक करें।
- ◆ अपना मोबाइल नंबर दर्ज करें (जो आप बिजनेस के लिए इस्तेमाल करना चाहते हैं)।
- ◆ OTP (वन टाइम पासवर्ड) से वेरिफिकेशन करें।



ⓘ पेशेवर सलाह: सत्यापन प्रक्रिया में रुकावटों से बचने के लिए डाउनलोड और सेटअप के दौरान सुनिश्चित करें कि आपके पास एक स्थिर इंटरनेट कनेक्शन है.

# फ़ोन नंबर सत्यापन प्रक्रिया

01

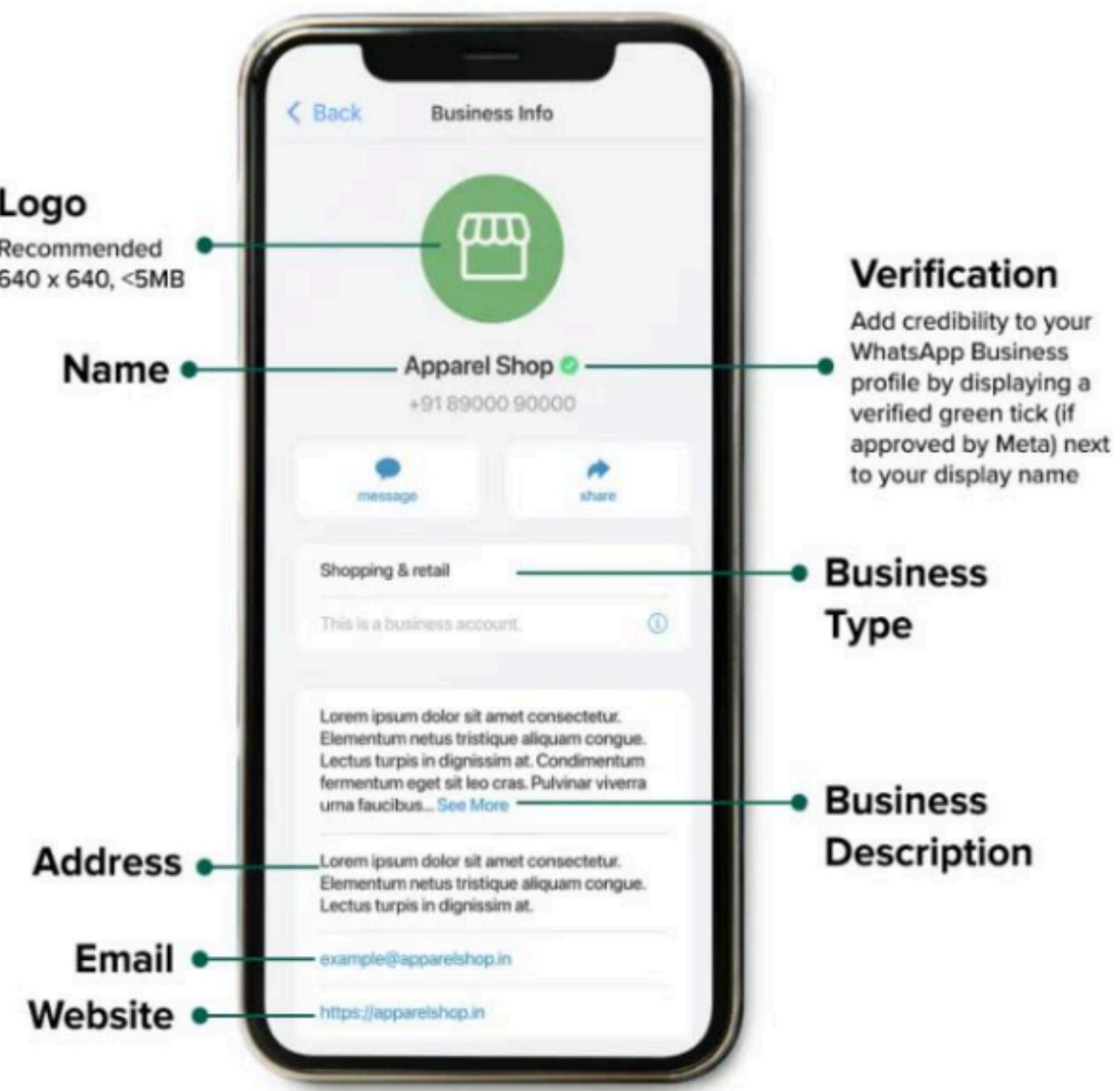
## ऐप खोलें

WhatsApp Business लॉन्च करें और सेवा की शर्तों को स्वीकार करने के लिए "सहमत हों और जारी रखें" पर टैप करें. ऐप विभिन्न अनुमतियों का अनुरोध करेगा जो पूर्ण कार्यक्षमता के लिए आवश्यक हैं.

02

## अपना व्यवसाय नंबर दर्ज करें

वह फ़ोन नंबर इनपट करें जिसका उपयोग आप अपने व्यवसाय के लिए करना चाहते हैं. यह एक ऐसा नंबर होना चाहिए जो व्यावसायिक संचार के लिए समर्पित हो, अधिमानतः ऐसा नंबर जिसे ग्राहक आसानी से याद रख सकें और आपके ब्रांड के साथ जोड़ सकें.



# फ़ोन नंबर सत्यापन प्रक्रिया

03

## मौजूदा WhatsApp को संभालें

यदि आप पहले से ही इस नंबर पर नियमित WhatsApp का उपयोग करते हैं, तो ऐप आपकी चैट हिस्ट्री को माइग्रेट करने की पेशकश करेगा. विचार करें कि क्या आप व्यक्तिगत चैट को व्यावसायिक संचार के साथ मिलाना चाहते हैं.

04

## OTP से सत्यापित करें

आपको SMS के माध्यम से 6 अंकों का सत्यापन कोड प्राप्त होगा. संकेत मिलने पर यह कोड दर्ज करें. यदि आपको यह 5 मिनट के भीतर प्राप्त नहीं होता है, तो आप कॉल सत्यापन का अनुरोध कर सकते हैं.

**महत्वपूर्ण:** यदि आप अपनी व्यक्तिगत WhatsApp चैट को रखना चाहते हैं, तो इस प्रक्रिया को शुरू करने से पहले अपने नियमित WhatsApp में Settings > Chats > Chat backup पर जाकर पहले एक बैकअप बनाएं.

# आवश्यक अनुमतियाँ देना

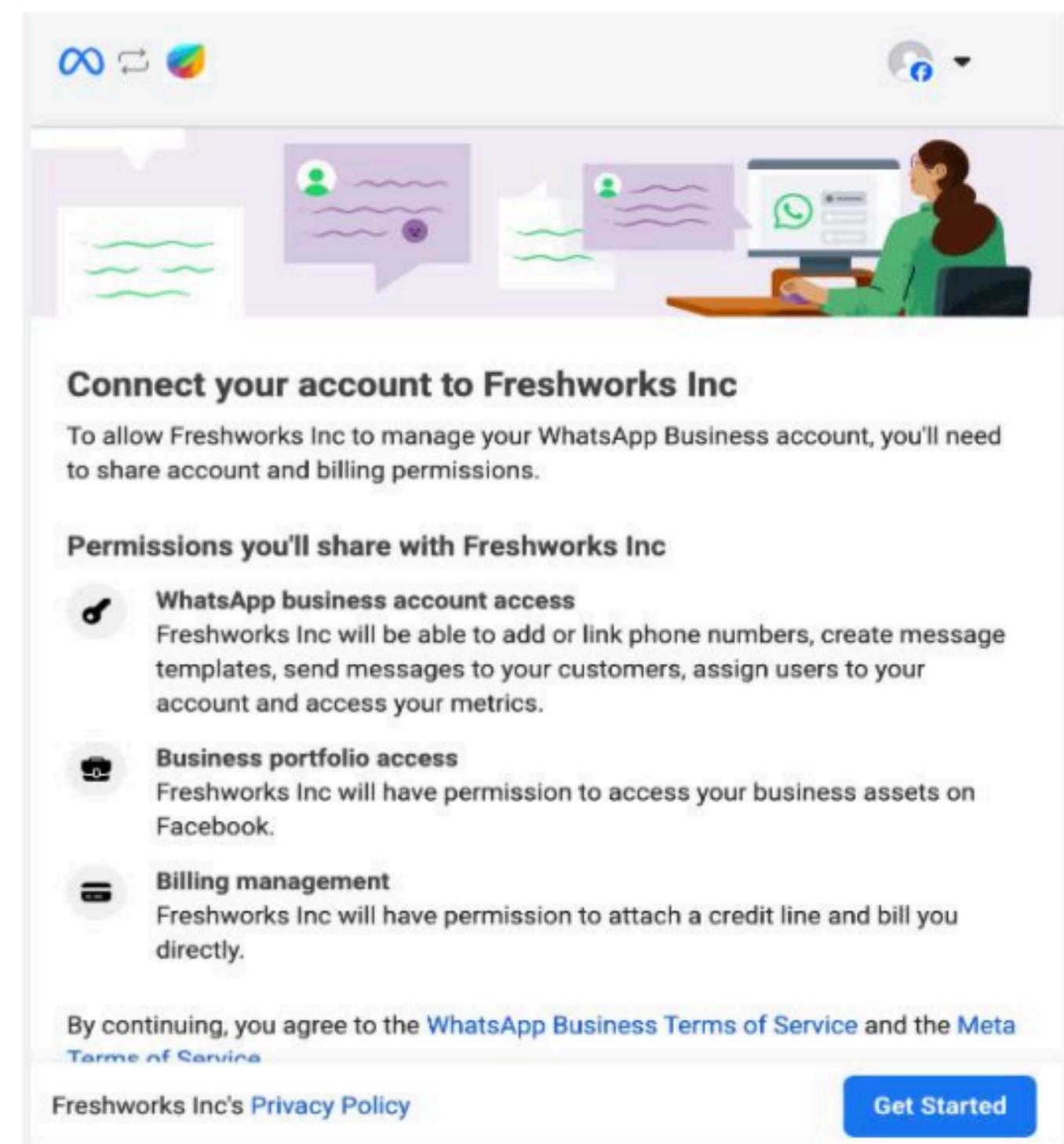
WhatsApp Business को बेहतर ढंग से काम करने के लिए कई अनुमतियों की आवश्यकता होती है. प्रत्येक अनुमति को समझने से आपको अपने व्यावसायिक संचार सेटअप के बारे में सूचित निर्णय लेने में मदद मिलती है.

## संपर्क एक्सेस

ऐप को आपके फ़ोन की संपर्क सूची को सिंक करने की अनुमति देता है, जिससे मौजूदा ग्राहकों को ढूँढ़ना और संदेश भेजना आसान हो जाता है. यह आपके व्यावसायिक संपर्कों को अलग से व्यवस्थित करने में भी मदद करता है.

## संग्रहण एक्सेस

ग्राहकों के साथ फ़ोटो, दस्तावेज़ और मीडिया फ़ाइलें साझा करने के लिए आवश्यक है. यह अनुमति डेटा हानि को रोकने के लिए चैट बैकअप कार्यक्षमता को भी सक्षम करती है.



## आवश्यक अनुमतियाँ देना

### कैमरा एक्सेस

आपको उत्पाद कैटलॉग के लिए सीधे ऐप के भीतर फोटो लेने, रीयल-टाइम अपडेट साझा करने या ग्राहकों को तुरत भेजने के लिए दस्तावेज़ कैप्चर करने में सक्षम बनाता है.

### माइक्रोफोन एक्सेस

ग्राहकों को वॉइस संदेश भेजने और WhatsApp कॉल करने के लिए आवश्यक है. वॉइस संदेश विशेष रूप से व्यक्तिगत ग्राहक सेवा प्रदान करने के लिए उपयोगी हैं.

जब संकेत दिया जाए तो ये अनुमतियाँ दें, क्योंकि वे पूर्ण WhatsApp Business अनुभव के लिए महत्वपूर्ण हैं. यदि आवश्यक हो तो आप हमेशा अपने डिवाइस की सेटिंग में इन अनुमतियों को बाद में संशोधित कर सकते हैं. याद रखें कि कुछ अनुमतियों से इनकार करने से कार्यक्षमता सीमित हो सकती है - उदाहरण के लिए, संग्रहण एक्सेस के बिना, आप उत्पाद फोटो साझा नहीं कर सकते हैं या महत्वपूर्ण व्यावसायिक वार्तालापों का बैकअप नहीं बना सकते हैं.

# अपनी पेशेवर व्यवसाय प्रोफ़ाइल बनाना

आपकी व्यवसाय प्रोफ़ाइल ग्राहकों का पहला प्रभाव है जब वे आपके WhatsApp Business खाते के साथ इंटरैक्ट करते हैं। एक अच्छी तरह से तैयार की गई प्रोफ़ाइल विश्वसनीयता बनाती है और आवश्यक जानकारी प्रदान करती है जिसकी ग्राहकों को आपके व्यवसाय पर भरोसा करने और जुड़ने के लिए आवश्यकता होती है।

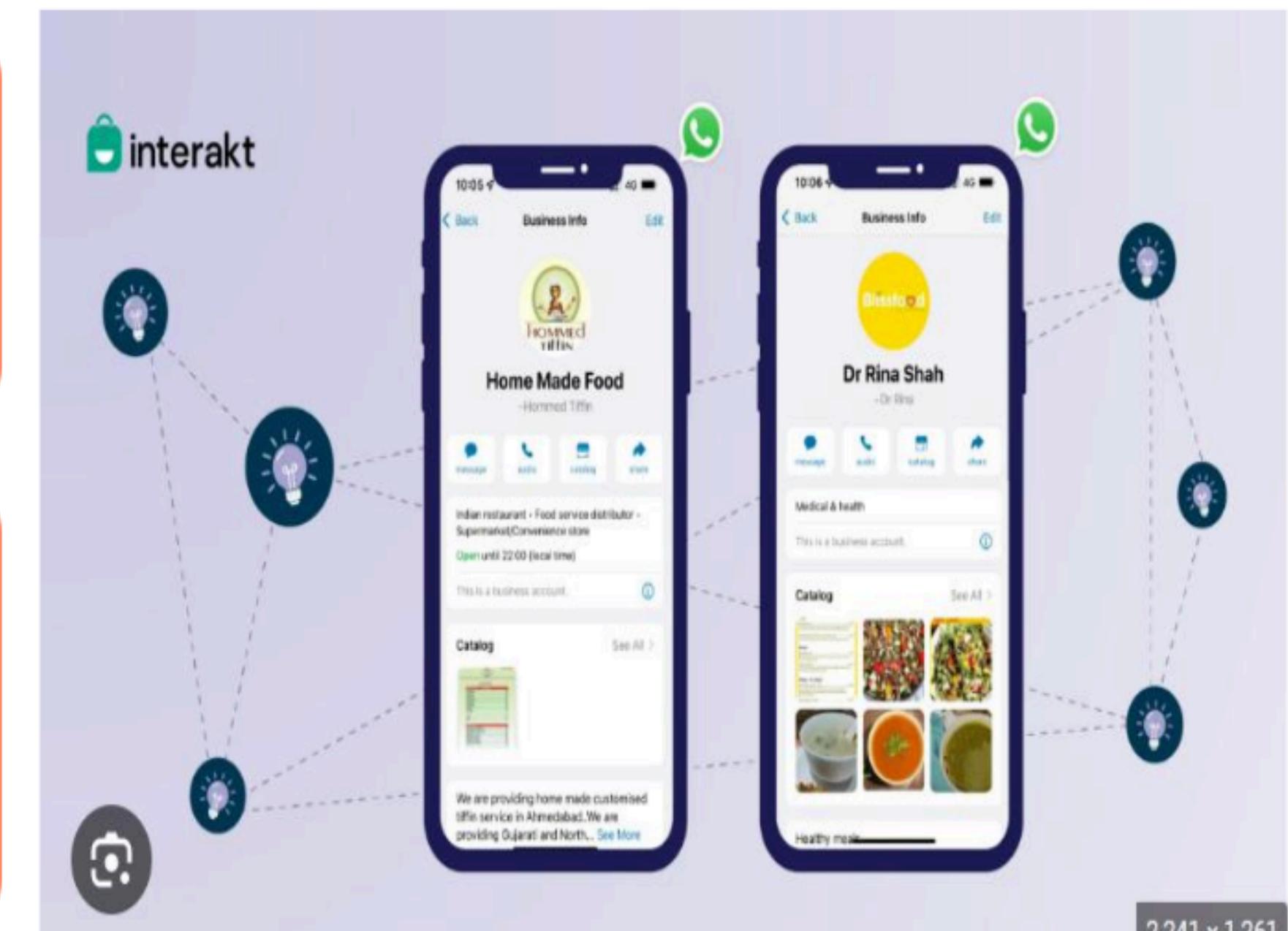
अपनी प्रोफ़ाइल सेटिंग्स तक पहुंचने के लिए, ऊपर-दाईं ओर तीन-बिंदु मेनू टैप करें, "सेटिंग्स" चुनें, फिर "व्यवसाय उपकरण" और अंत में "प्रोफ़ाइल"। यहां आपको क्या पूरा करने की आवश्यकता है:

## व्यवसाय का नाम

एक स्पष्ट, पेशेवर नाम चुनें जिसे ग्राहक आसानी से पहचान सकें। उदाहरण: "राकेश हस्तशिल्प," "मुंबई कैटरिंग सर्विसेज," या "टेकफिक्स कंप्यूटर रिपेयर।" इसे संक्षिप्त लेकिन वर्णनात्मक रखें।

## प्रोफ़ाइल फ़ोटो

अपना व्यवसाय लोगो या अपने व्यवसाय का प्रतिनिधित्व करने वाली उच्च-गुणवत्ता वाली फ़ोटो अपलोड करें सर्वोत्तम परिणामों के लिए एक वर्गकार छवि (कम से कम 500x500 पिक्सेल) का उपयोग करें व्यक्तिगत फ़ोटो से बचें; पेशेवर इमेजरी पर टिके रहें।



# अपनी पेशेवर व्यवसाय प्रोफ़ाइल बनाना

## व्यवसाय श्रेणी

खुदरा, खाद्य और पेय, पेशेवर सेवाएं, या स्वास्थ्य और चिकित्सा जैसे विकल्पों में से सबसे उपयुक्त श्रेणी का चयन करें। इससे ग्राहकों को आपके व्यवसाय के प्रकार को जल्दी से समझने में मदद मिलती है।

## संपर्क जानकारी

अपना व्यवसाय पता, संचालन घंटे, ईमेल और वेबसाइट URL जोड़ें। पूरी जानकारी विश्वास बनाती है और ग्राहकों के लिए कई चैनलों के माध्यम से आपको ढूँढ़ना और आपसे संपर्क करना आसान बनाती है।

यदि रखें कि यह प्रोफ़ाइल जानकारी आपके सभी ग्राहकों को दिखाई देती है, इसलिए इसे पेशेवर, सटीक और अद्यतित रखें। एक पूर्ण प्रोफ़ाइल ग्राहक के आत्मविश्वास को काफी बढ़ाती है और इससे उच्च जु़़ाव दर हो सकती है।

# आवश्यक व्यवसाय उपकरण कॉन्फ़िगरेशन

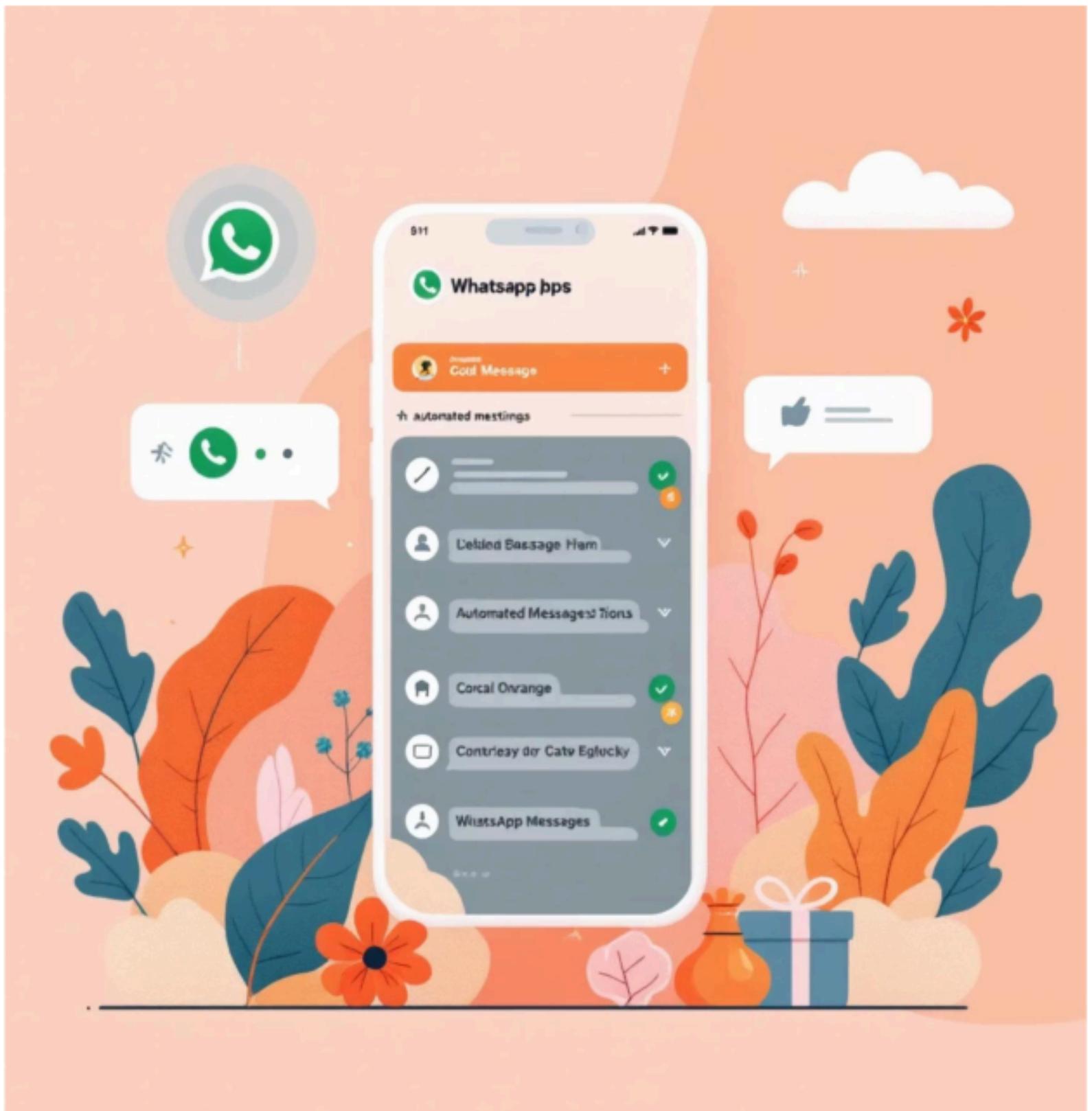
व्हाट्सएप बिजनेस शक्तिशाली ऑटोमेशन उपकरण प्रदान करता है जो ग्राहक अनुभव को बेहतर करते हुए आपके काम के घंटों को बचा सकता है। ये उपकरण आपको तेजी से प्रतिक्रिया देने, व्यवस्थित रहने और पेशेवर संचार बनाए रखने में मदद करते हैं, तब भी जब आप उपलब्ध नहीं होते हैं।

## स्वचालित संदेश

- **अभिवादन संदेश:** स्वचालित रूप से नए ग्राहकों को भेजा गया
- **दूर संदेश:** जब आप ऑफलाइन या व्यस्त हों तो प्रतिक्रिया देता है
- **त्वरित उत्तर:** सामान्य प्रश्नों के लिए पहले से लिखे गए उत्तर

## संगठन उपकरण

- **लेबल:** आसान ट्रैकिंग के लिए बातचीत को टैग करें
- **चैट फ़िल्टर:** अपठित, समूहों या प्रसारण सूचियों द्वारा क्रमबद्ध करें
- **तारांकित संदेश:** अनुवर्ती कार्रवाई के लिए महत्वपूर्ण संदेशों को चिह्नित करें





## अभिवादन संदेश सेट करें ("Welcome Message")

एक स्वागत संदेश बनाएं जैसे: "नमस्ते! हमसे संपर्क करने के लिए धन्यवाद। हम यहां मदद करने के लिए हैं। हम आज आपकी कैसे सहायता कर सकते हैं?"

## दूर संदेश कॉन्फ़िगर करें ("Configure Message")

व्यावसायिक घंटों के बाहर के लिए स्वचालित प्रतिक्रियाएं सेट करें: "आपके संदेश के लिए धन्यवाद! हम वर्तमान में बंद हैं लेकिन 24 घंटों के भीतर जवाब देंगे।"

## त्वरित उत्तर बनाएं ("Quick Reply" )

सामान्य प्रश्नों का तुरंत जवाब देने के लिए "/धन्यवाद" जैसे "आपकी पूछताछ के लिए धन्यवाद!" या मूल्य निर्धारण जानकारी के लिए "/मूल्य" जैसे शॉटकट बनाएं।

इन्हें सेट करने के लिए, मेनू > सेटिंग्स > व्यवसाय उपकरण पर नेविगेट करें। प्रत्येक उपकरण को आपके व्यवसाय की आवाज और संचार शैली से मेल खाने के लिए अनुकूलित किया जा सकता है। ये स्वचालित प्रतिक्रियाएं सुनिश्चित करती हैं कि ग्राहकों को हमेशा समय पर पावती मिले, तब भी जब आप अन्य व्यावसायिक मामलों को संभाल रहे हों।

# अपनी उत्पाद कैटलॉग बनाना

आपकी उत्पाद कैटलॉग WhatsApp Business की सबसे शक्तिशाली विशेषताओं में से एक है, जो ग्राहकों को सीधे चैट इंटरफ़ेस के भीतर आपके उत्पादों या सेवाओं को ब्राउज़ करने की अनुमति देती है। एक अच्छी तरह से व्यवस्थित कैटलॉग ग्राहकों के लिए यह देखना आसान बनाकर बिक्री को काफ़ी बढ़ा सकती है कि आप क्या आँफ़र करते हैं और खरीदारी के निर्णय लेते हैं।



## कैटलॉग सुविधा एक्सेस करें

WhatsApp के भीतर अपना डिजिटल स्टोरफ्रंट बनाना शुरू करने के लिए Business टूल > कैटलॉग > "उत्पाद या सेवा जोड़ें" पर जाएं।



## उत्पाद विवरण जोड़ें

उत्पाद का नाम, प्रतिस्पर्धी मूल्य निर्धारण, विस्तृत विवरण, उत्पाद कोड और यदि उपलब्ध हो तो वेबसाइट लिंक शामिल करें। पूरी तरह से लेकिन संक्षिप्त रहें।



# अपनी उत्पाद कैटलॉग बनाना



## उच्च गुणवत्ता वाली फ़ोटो अपलोड करें

अपने उत्पादों की स्पष्ट, अच्छी रोशनी वाली फ़ोटो लें. कई कोणों का उपयोग करें और जब संभव हो तो उत्पादों को उपयोग में दिखाएं. ऑनलाइन बिक्री के लिए अच्छी फ़ोटो महत्वपूर्ण हैं.



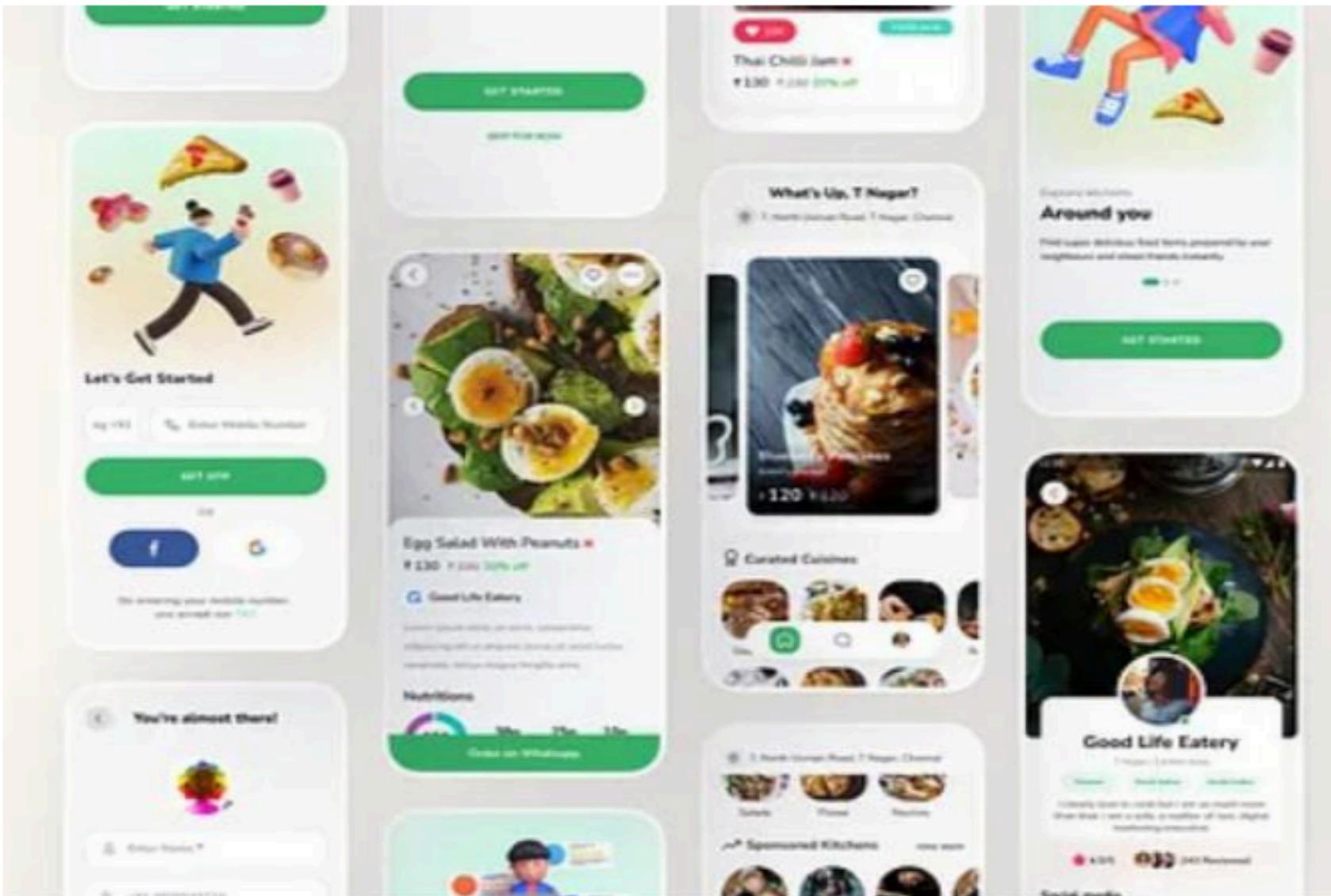
## चैट में साझा करें

एक बार सहेजने के बाद, आप कुछ ही ट्रैप में व्यक्तिगत उत्पादों या अपनी संपूर्ण कैटलॉग को साझे ग्राहक वार्तालापों में साझा कर सकते हैं.



**कैटलॉग के सर्वोत्तम अभ्यास:** उत्पाद जानकारी को अपडेट रखें, लगातार फ़ोटो शैलियों का उपयोग करें, वस्तुओं को श्रेणियों में व्यवस्थित करें और उपलब्धता स्थिति शामिल करें. नियमित अपडेट ग्राहकों को व्यस्त और सूचित रखते हैं.

आपकी कैटलॉग एक शक्तिशाली बिक्री उपकरण बन जाती है जो 24/7 काम करती है. ग्राहक आपकी पेशकशों को तब भी ब्राउज़ कर सकते हैं जब आप चैट करने के लिए उपलब्ध नहीं होते हैं, और वे आसानी से उत्पादों को दोस्तों और परिवार के साथ साझा कर सकते हैं, जिससे आपकी पहंच व्यवस्थित रूप से बढ़ जाती है. ग्राहक विश्वास और संतुष्टि बनाए रखने के लिए नई उत्पादों, वर्तमान कीमतों और सटीक उपलब्धता जानकारी के साथ अपनी कैटलॉग को नियमित रूप से अपडेट करना सुनिश्चित करें.



## ब्रॉडकास्ट



ब्रॉडकास्ट एक ऐसा टूल है जिसके माध्यम से हम अपने फ़ोन में सेव कांटेक्ट नंबर पर एक साथ समूह में सन्देश भेज सकते हैं इसमें आपके द्वारा भेजे गये सन्देश को सिर्फ प्राप्तकर्ता और आप ही देख सकते हैं अन्य को भेजे गये सन्देश नहीं दिखाई देंगे , जिससे गोपनीयता बनी रहती है

# ब्रॉडकास्ट सूची और लिंक शेयरिंग रणनीतियाँ



## ब्रॉडकास्ट सूची बनाने की प्रक्रिया

चैट

मेनू

नया ब्रॉडकास्ट पर जाएँ,

फिर उन नम्बरों का चयन करें जिन्हें आप शामिल

करना चाहते हैं.

याद रखें कि संदेश प्राप्त करने के

लिए प्राप्तकर्ताओं को आपके नंबर को अपने संपर्कों में  
सेव करना होगा.

## प्रचार संदेश

अपने ग्राहक आधार के साथ विशेष ऑफर, नए उत्पाद लॉन्च या मौसमी छूट साझा करें  
संदेशों को संक्षिप्त रखें और स्पष्ट कॉल-टू-एक्शन शामिल करें।

## व्यवसाय अपडेट

परिचालन घंटों में बदलाव, नई सेवाओं या महत्वपूर्ण व्यावसायिक घोषणाओं के बारे में ग्राहकों  
को सूचित करें जो आपके पूरे ग्राहक आधार को प्रभावित करती हैं।

## शैक्षिक सामग्री

अपने उद्योग से संबंधित सुझाव, ट्यूटोरियल या मूल्यवान जानकारी साझा करें ताकि आप खुद  
को एक विशेषज्ञ के रूप में स्थापित कर सकें और ग्राहकों को व्यस्त रख सकें।

आपकी WhatsApp Business प्रोफ़ाइल एक छोटा लिंक बनाती है जिसे आप अपने सभी मार्केटिंग चैनलों पर साझा कर सकते हैं। इस लिंक को अपनी वेबसाइट, सोशल मीडिया प्रोफ़ाइल, व्यवसाय कार्ड और प्रचार सामग्री पर पोस्ट करें। जब ग्राहक इस लिंक पर क्लिक करते हैं, तो उन्हें सीधे आपके व्यवसाय के साथ चैट पर ले जाया जाता है, जिससे उनके लिए बातचीत शुरू करना अविश्वसनीय रूप से आसान हो जाता है।



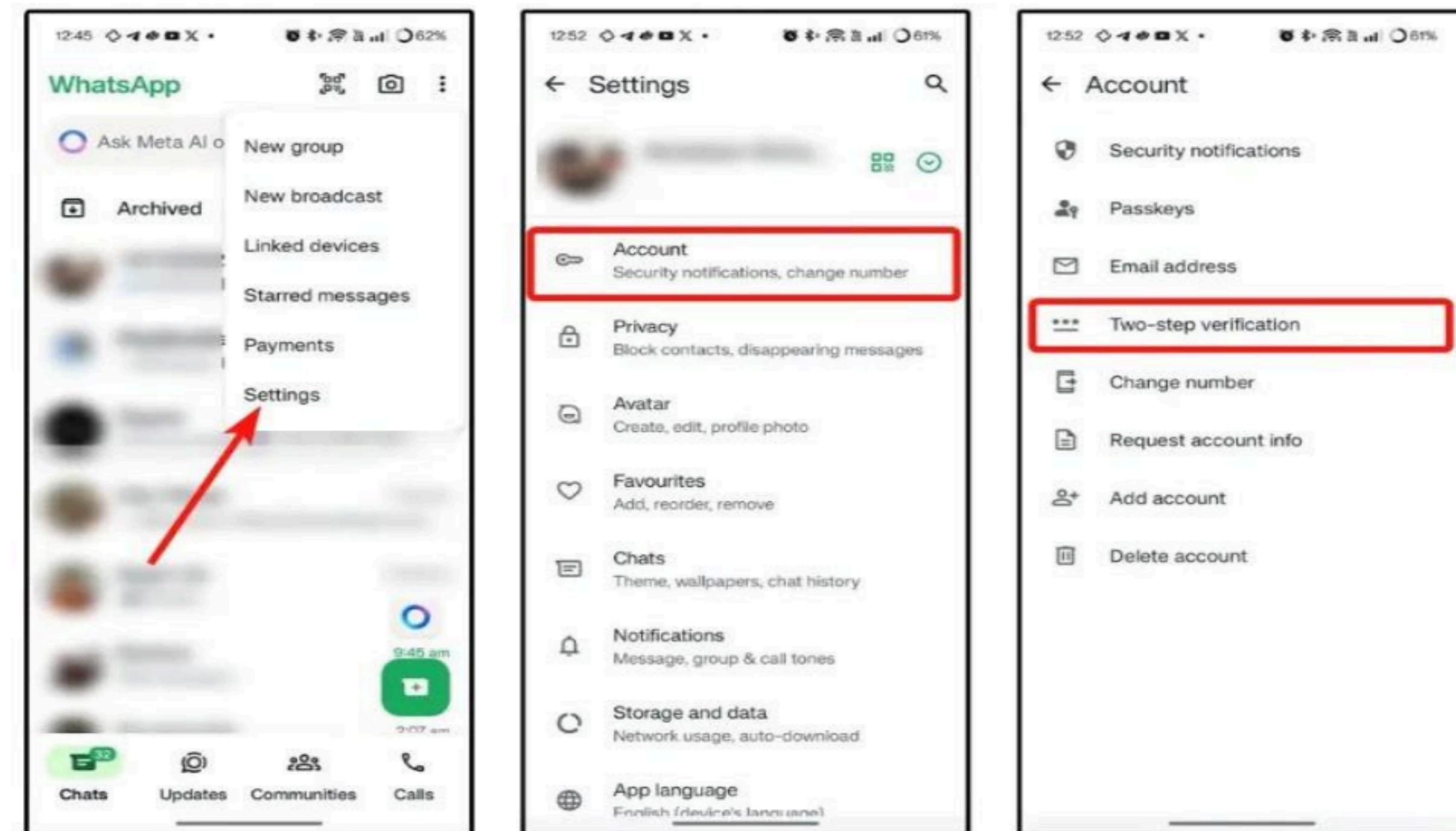
अपनी कैटलॉग लिंक का रणनीतिक रूप से उपयोग ईमेल हस्ताक्षर, चालान और सोशल मीडिया पोस्ट में शामिल करके करें। यह आपकी संपूर्ण उत्पाद श्रृंखला को संभावित ग्राहकों के लिए केवल एक क्लिक के साथ सुलभ बनाता है, जिससे खरीदारी पूछताछ करने की बाधाएं कम हो जाती हैं।

# सुरक्षा

आपके व्यवसाय संचार की सुरक्षा और डेटा निरंतरता सुनिश्चित करना ग्राहक संबंधों और व्यावसायिक कार्यों को बनाए रखने के लिए महत्वपूर्ण है। WhatsApp Business सुरक्षा सुविधाएँ प्रदान करता है जिन्हें प्रत्येक व्यवसाय स्वामी को लागू करना चाहिए।

## दो-चरणीय सत्यापन

सेटिंग्स > खाता > दो-चरणीय सत्यापन पर जाकर इस महत्वपूर्ण सुरक्षा सुविधा को सक्षम करें। एक 6-अंकीय पिन बनाएं जिसकी आपको WhatsApp Business के साथ फिर से अपना फ़ोन नंबर पंजीकृत करते समय आवश्यकता होगी। यह अनधिकृत पहुंच को रोकता है, भले ही किसी को आपका फ़ोन नंबर और सत्यापन कोड मिल जाए।



# बैकअप

आपके व्यवसाय संचार की सुरक्षा और डेटा निरंतरता सुनिश्चित करना ग्राहक संबंधों और व्यावसायिक कार्यों को बनाए रखने के लिए महत्वपूर्ण है। WhatsApp Business बैकअप सुविधाएँ प्रदान करता है जिन्हें प्रत्येक व्यवसाय स्वामी को लागू करना चाहिए।

## नियमित चैट बैकअप

सेटिंग्स > चैट > चैट बैकअप के माध्यम से स्वचालित चैट बैकअप सेट करें। Android के लिए Google Drive या iOS के लिए iCloud चुनें। यह सुनिश्चित करने के लिए दैनिक बैकअप शेड्यूल करें कि आप कभी भी महत्वपूर्ण व्यावसायिक वार्तालाप, ऑर्डर विवरण या ग्राहक संपर्क जानकारी न खोएं।

The image shows three screenshots of the WhatsApp Business app's settings interface:

- Settings Screen:** Shows the main settings menu with "Chats" selected. A red arrow points from the "Chats" option in the list below "Display".
- Chats Screen:** Shows various display and chat-related settings. A red arrow points from the "Chat backup" option in the list below "Media visibility".
- Chat backup Screen:** Shows the current backup status ("Couldn't complete backup. Check your phone's Internet connection and tap 'Back up'"). It also shows the last backup details (Local: 27 June, 2:00 am, Google Drive: 3 June, 7:28 am, Size: 321 MB) and a prominent green "BACK UP" button. A red arrow points to this button.

# मल्टी-डिवाइस एक्सेस

## लिंक्ड डिवाइस

मुख्य मेनू में लिंक्ड डिवाइस सुविधा का उपयोग करके अपने WhatsApp Business को कंप्यूटर या अन्य डिवाइस से कनेक्ट करें। यह आपको कई डिवाइस से व्यावसायिक संचार का प्रबंधन करने की अनुमति देता है, जिससे प्रतिक्रिया समय और ग्राहक सेवा में लचीलापन में सुधार होता है।

