

Palestra 01

Comunicação Estratégica pelo WhatsApp

João Paulo Borges

@jpdowhats



Quem é o JP do Whats?

João Paulo Borges dedica-se ao estudo da comunicação pelo WhatsApp desde 2016, publicou sete artigos com reflexões sobre o tema no "Portal Comunique-se", prestou consultoria e mentoria para implantação de mais de 20 canais empresariais, orgãos públicos e institucionais, de veículos de comunicação e de figuras políticas para distribuição de informações pelo mensageiro. Entre 2019 e 2021, fez mais de 30 palestras sobre o uso estratégico do WhatsApp em diversas capitais do país e on-line para todo o Brasil.

Jornalista por formação e especialista em Ciência Política pela Universidade de Brasília (UnB), possui 15 anos de experiência em assessoria de comunicação política, institucional e empresarial. Atuou em Brasília, na Câmara dos Deputados, entre 2007-2011 e há 11 anos mora em Florianópolis, Santa Catarina , de onde atende mentorados de todo o país.



ARTIGOS PUBLICADOS NO COMUNIQUE-SE

**“WhatsApp: comunicação
muito além de grupos”**

<http://bit.ly/ArtigoWhatsAppJP>

Publicado em Agosto/2017

Este material é de Autoria de João Paulo Borges
Cópia autorizada mediante os devidos créditos.

Quer saber mais sobre o uso estratégico do WhatsApp?

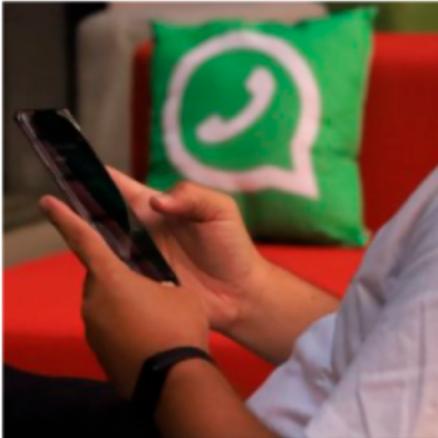
ARTIGOS



WHATSAPP: COMUNICAÇÃO MUITO ALÉM DE GRUPOS



WHATSAPP E A CARÊNCIA DE INFORMAÇÕES



DA GERAÇÃO Z AOS MADUROS: TODOS ENCONTRAM-SE NO WHATSAPP

Acesse o site e veja artigos e reflexões sobre o tema.

<https://jpdownhats.com.br/>

Entre para minha Lista de Transmissão no WhatsApp!

Conteúdo, dicas e notícias
sobre Comunicação.



Este material é de Autoria de João Paulo Borges
Cópia autorizada mediante os devidos créditos.

QR Code no WhatsApp 😎



João Paulo Borges - JP

Evite mandar áudios. 😊 Escreva,...



- Ferramentas comerciais**
Perfil, catálogo, ferramentas de mensagem

- Conta**
Privacidade, segurança, mudar número

- Conversas**
Tema, papéis de parede, histórico de conversas

- Notificações**
Mensagem, toques de grupo e chamada

- Uso de dados e armazenamento**
Uso de rede, download automático

- Ajuda**
FAQ, fale conosco, política de privacidade

O WhatsApp surgiu em 2009 como uma alternativa ao SMS. Comprado pelo Facebook em 2014, o app bateu a marca de 2 Bilhões de usuários em 2020 e segue sendo, há anos, o principal aplicativo de mensagens do Brasil.

O que você faz primeiro?



Este material é de Autoria de João Paulo Borges
Cópia autorizada mediante os devidos créditos.

DESBLOQUEAR O CELULAR



ESCOVAR OS DENTES



Este material é de Autoria de João Paulo Borges
Cópia autorizada mediante os devidos créditos

**Quanto tempo você e seu
público-alvo veem televisão, ouvem rádio,
leem jornal...e ficam no WhatsApp?**

Este material é de Autoria de João Paulo Borges
Cópia autorizada mediante os devidos créditos.

WhatsApp como fonte de informação

Home > Internet > Redes sociais

Brasileiro se informa principalmente pelo WhatsApp, aponta pesquisa

Por Wagner Wakka | 10 de Dezembro de 2019 às 17h10



Uma nova pesquisa feita pela Câmara dos Deputados e pelo Senado apontou o [WhatsApp](#) como principal fonte de informação de grande parte da população. Das 2.400 pessoas entrevistadas por telefone, 79% disseram receber notícias pela rede social.

A plataforma é líder em comparação com outros meios. Por exemplo, canais de TV foram citados por 50% dos entrevistados como fonte de informações. Além da tevê, aparecem [YouTube](#) (49%), [Facebook](#) (44%), sites de notícias (38%), [Instagram](#) (30%) e emissoras de rádio (22%). No final, jornal impresso e [Twitter](#) foram citados somente por 8% e 7%, respectivamente.





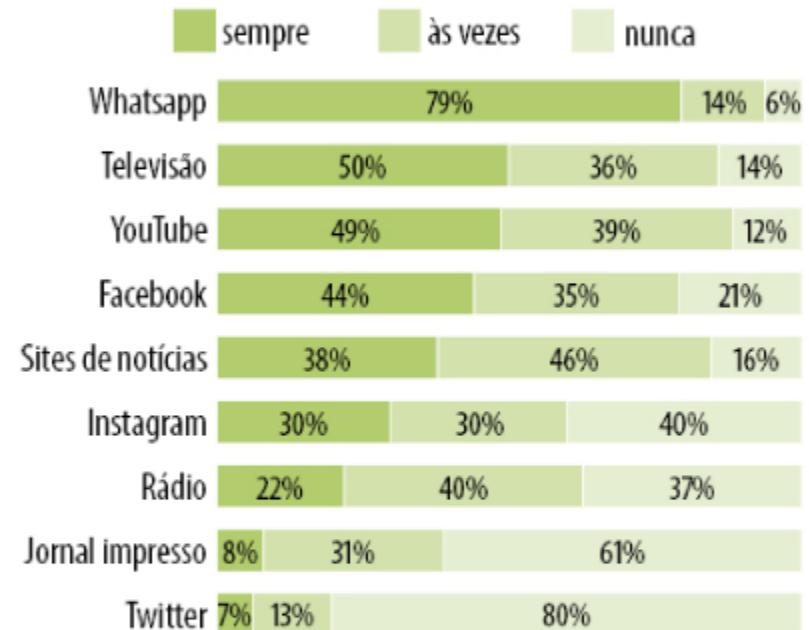
**79% dos entrevistados
utilizam WhatsApp como
fonte de informação**

Este material é de Autoria de João Paulo Borges
Cópia autorizada mediante os devidos créditos.

Fonte de informação

Segundo entrevistados, redes sociais influenciam muito a opinião e WhatsApp é a principal fonte de informações

Com que frequência você utiliza os seguintes meios como fonte de Informação?



Em geral, o quanto você acha que o conteúdo nas redes sociais influencia a opinião das pessoas?



Fonte: Pesquisa DataSenado
agência senado



WhatsApp e Redes Sociais são os principais acessos à informação dos brasileiros ao longo do dia.

ARTIGOS PUBLICADOS NO COMUNIQUE-SE

WhatsApp e a carência de informações

© 17 de janeiro de 2019 • 2.223 visualizações • 4 minutos para ler



Grandes veículos de comunicação precisam investir em conteúdo via WhatsApp. Por lá, eles vão conseguir "conversar e ouvir pessoas como o seu João, a dona Maria, o Pedrinho e a Júlia". É o que analisa o jornalista João Paulo Borges em artigo exclusivo para o Portal Comunique-se



João Paulo Borges
JBORGES



“WhatsApp e a carência de informações”

<http://bit.ly/ArtigoJP2019>

Publicado em Janeiro/2019

Este material é de Autoria de João Paulo Borges
Cópia autorizada mediante os devidos créditos.



**99% dos Smartphones brasileiros
possuem WhatsApp**

Este material é de Autoria de João Paulo Ribeiro
Cópia autorizada mediante os devidos créditos.

OPINIÃO

Da geração Z aos maduros: todos encontram-se no WhatsApp

© 23 de setembro de 2019 • 488 Visualizações • 4 minutos para ler



João Paulo Borges
@JBORGES_



488 Visualizações

Não importa mais o ano de nascimento, uma coisa é certa: você tem o WhatsApp baixado no seu smartphone e é nele que você gasta a maior parte do seu tempo em conversas e troca de informações com amigos, familiares e pessoas do trabalho

Não importa mais o ano de nascimento, uma coisa é certa: você tem o WhatsApp baixado no seu smartphone

DELL



Este material é de Autoria de João Paulo Borges
Cópia autorizada mediante os devidos créditos.

ARTIGOS PUBLICADOS NO COMUNIQUE-SE

“Da geração Z aos maduros: todos encontram-se no WhatsApp”

<http://bit.ly/TextoJP2019>

Publicado em Setembro/2019

Como usa o WhatsApp na Comunicação com o seu PÚblico-Alvo?



Este material é de Autoria de João Paulo Borges
Cópia autorizada mediante os devidos créditos.



Informação Relacionamento Fidelização Mobilização

Este material é de Autoria de João Paulo Borges
Cópia autorizada mediante os devidos créditos.

Funil de Vendas no WhatsApp



WhatsApp e a consolidação como principal canal entre marcas e consumidores

0 42 minutos 6 Visualizações 4 minutos para ler



Imagem: Reprodução



João Paulo Borges



“O potencial do WhatsApp para informar e fidelizar clientes é enorme. Falo isso baseado não só com a experiência na implantação de canais oficiais, institucionais e empresariais e estudos sobre comunicação”. É que afirma João Paulo Borges

ARTIGOS PUBLICADOS NO COMUNIQUE-SE

“WhatsApp e a consolidação como principal canal entre marcas e consumidores”

<https://bit.ly/WhatseMarcas>

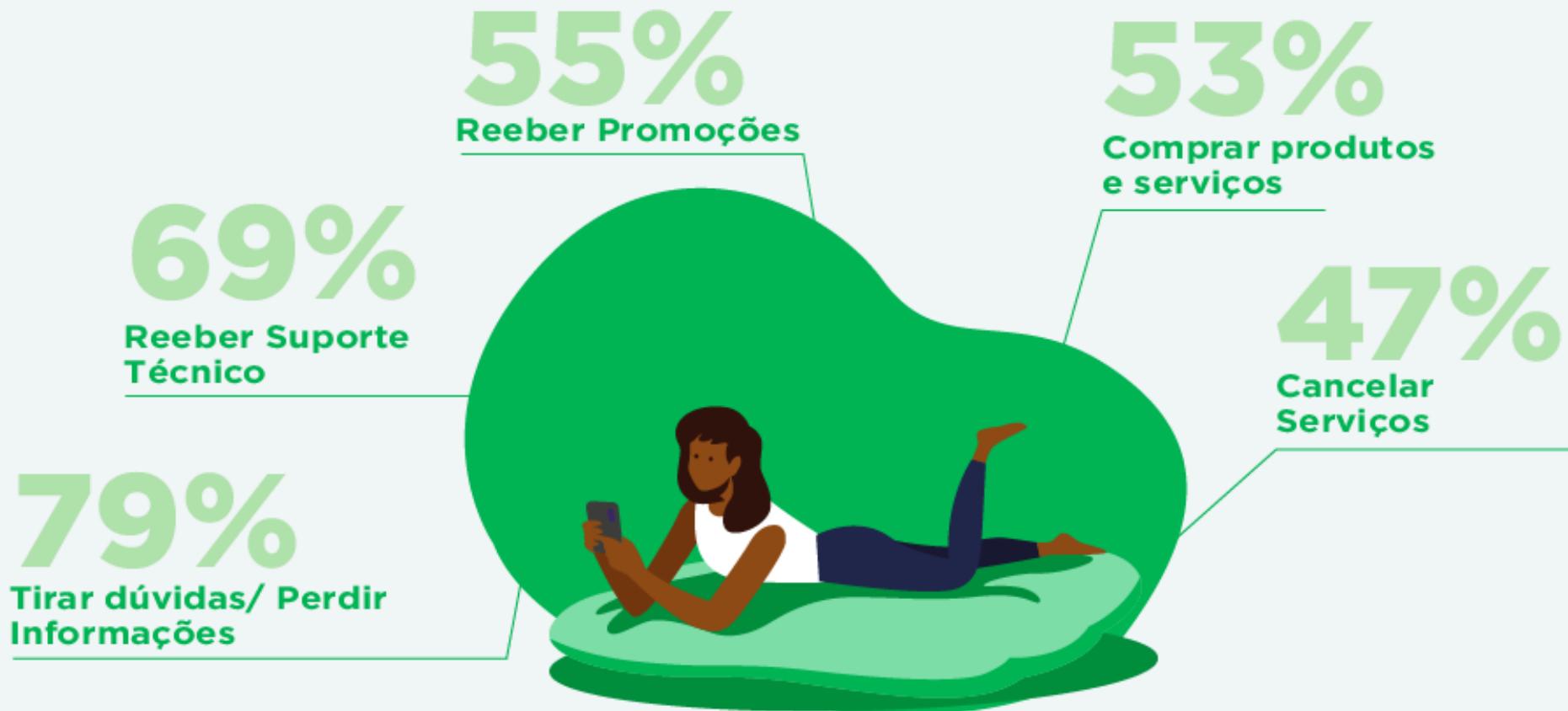
Publicado em
Abril/2020

Oportunidade de Negócio



Fonte: Panorama Mobile Time/Opinion Box
- Mensageria no Brasil - Fevereiro de 2022.

Finalidade no contato com marcas via WhatsApp



Fonte: Panorama Mobile Time/Opinion Box - Mensageria no Brasil - Fevereiro de 2022.

As diferentes formas de se comunicar pelo WhatsApp (grupos, listas e status)



Este material é de Autoria de João Paulo Borges
Cópia autorizada mediante os devidos créditos.

OPÇÕES DE COMUNICAÇÃO NO WHATS



Este material é de Autoria de João Paulo Borges
Cópia autorizada mediante os devidos créditos.

Quem odeia grupos?



Família



Trabalho



Amigos

Este material é de Autoria de João Paulo Borges
Cópia autorizada mediante os devidos créditos.



Lu do Magalu (em)

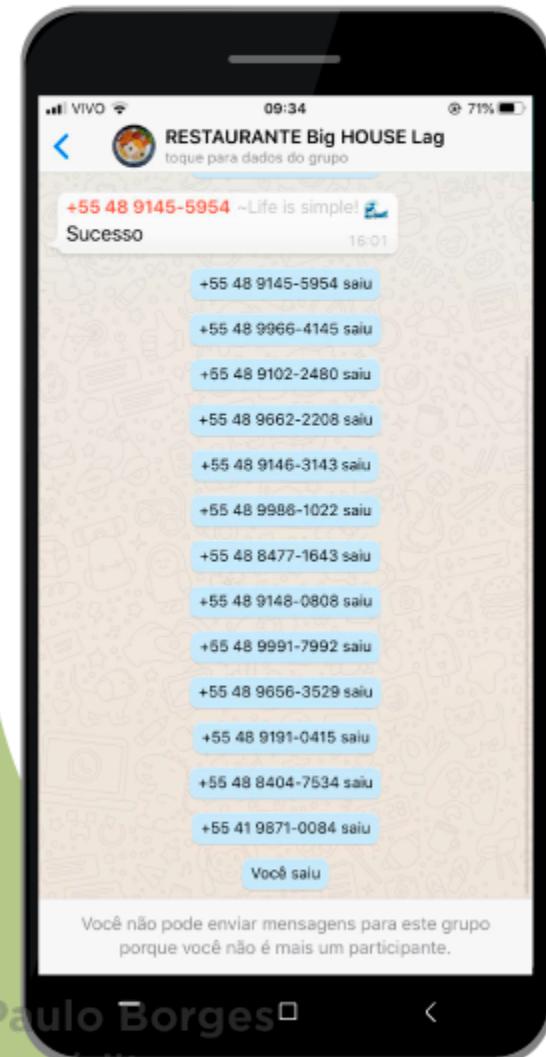
@magazineluiza



Bom dia! Você tem um grupo só com você mesmo no WhatsApp que usam pra mandar links, memes e lembretes? Se sim, qual o nome?

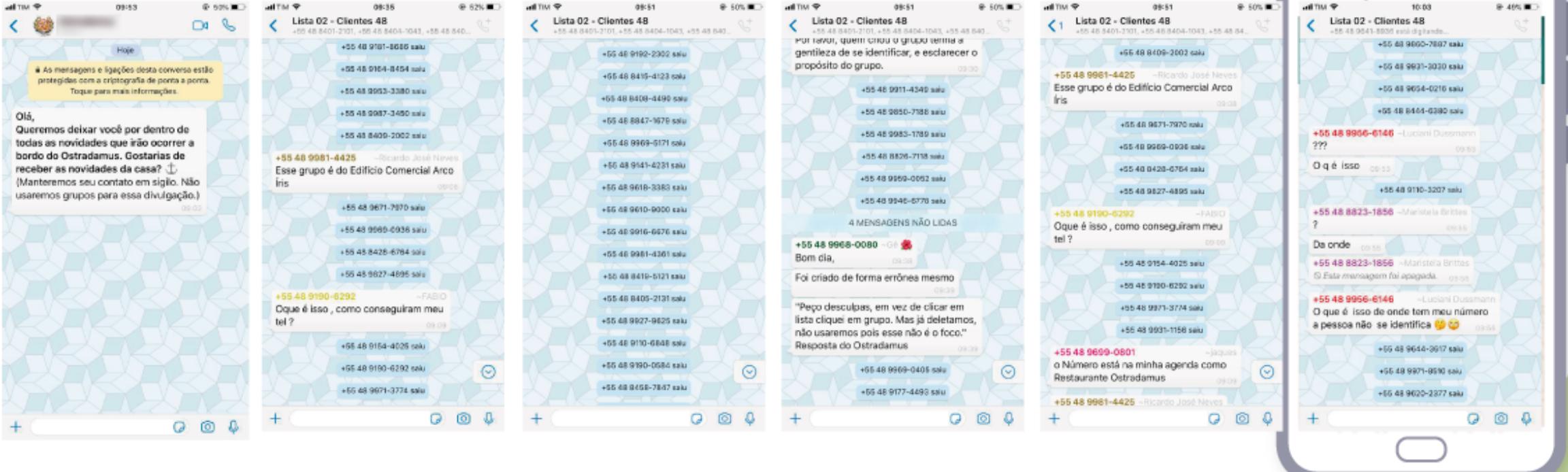
Erro de Estratégia - Grupos WhatsApp

Incluir pessoas sem
consentimento:
! Não faça isso! !



Este material é de Autoria de João Paulo Borges
Cópia autorizada mediante os devidos créditos.

Tiro no pé

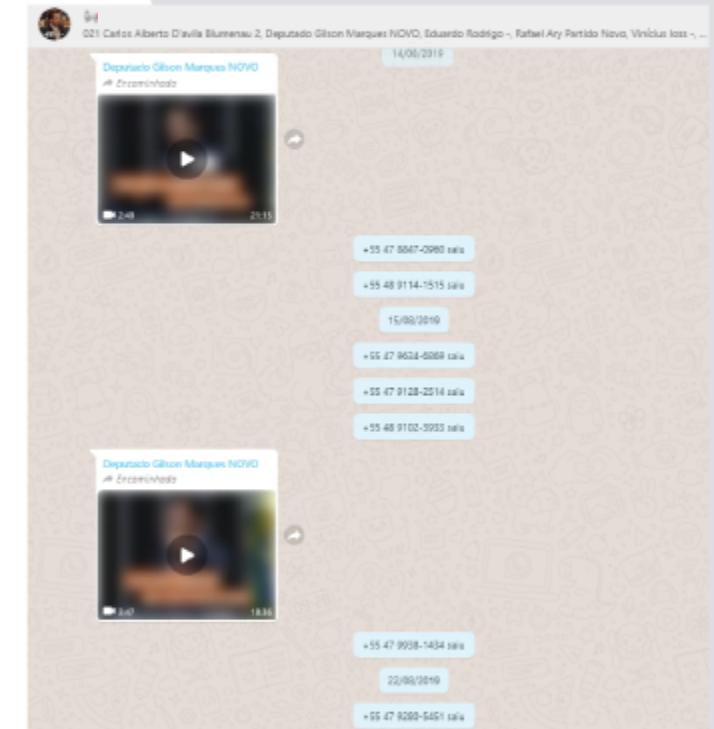
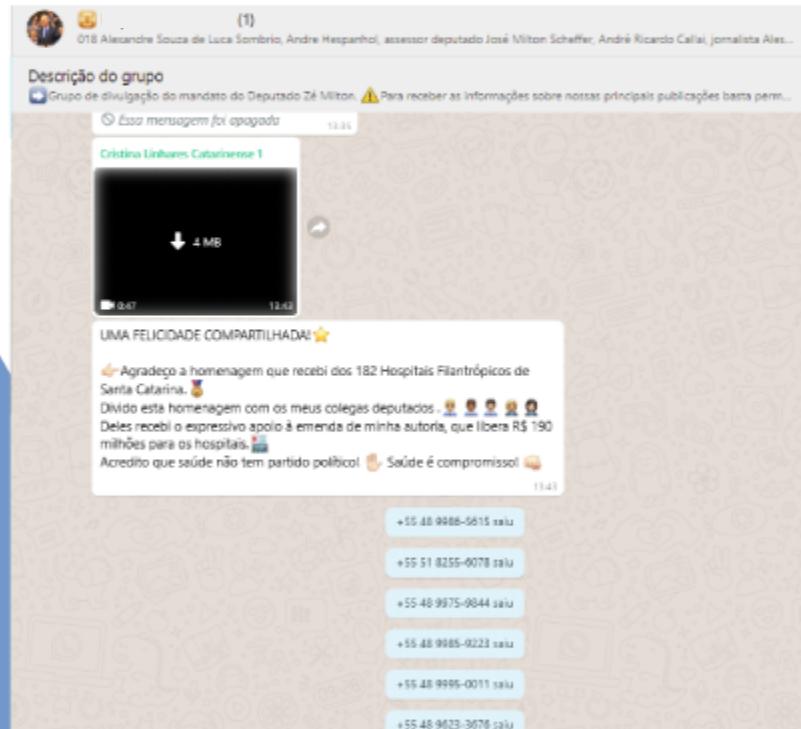
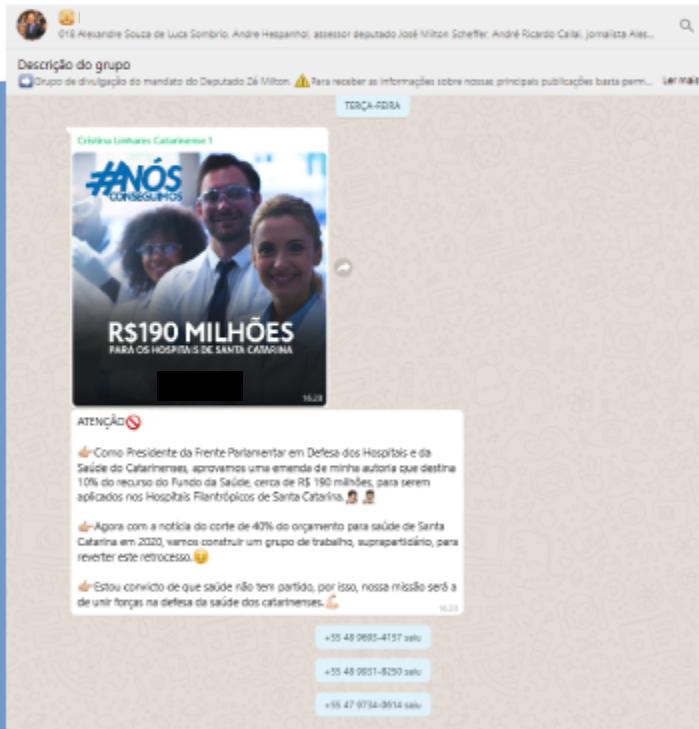


Este material é de Autoria de João Paulo Borges
Cópia autorizada mediante os devidos créditos.

Como criar Grupos em que só o Administrador envia mensagens

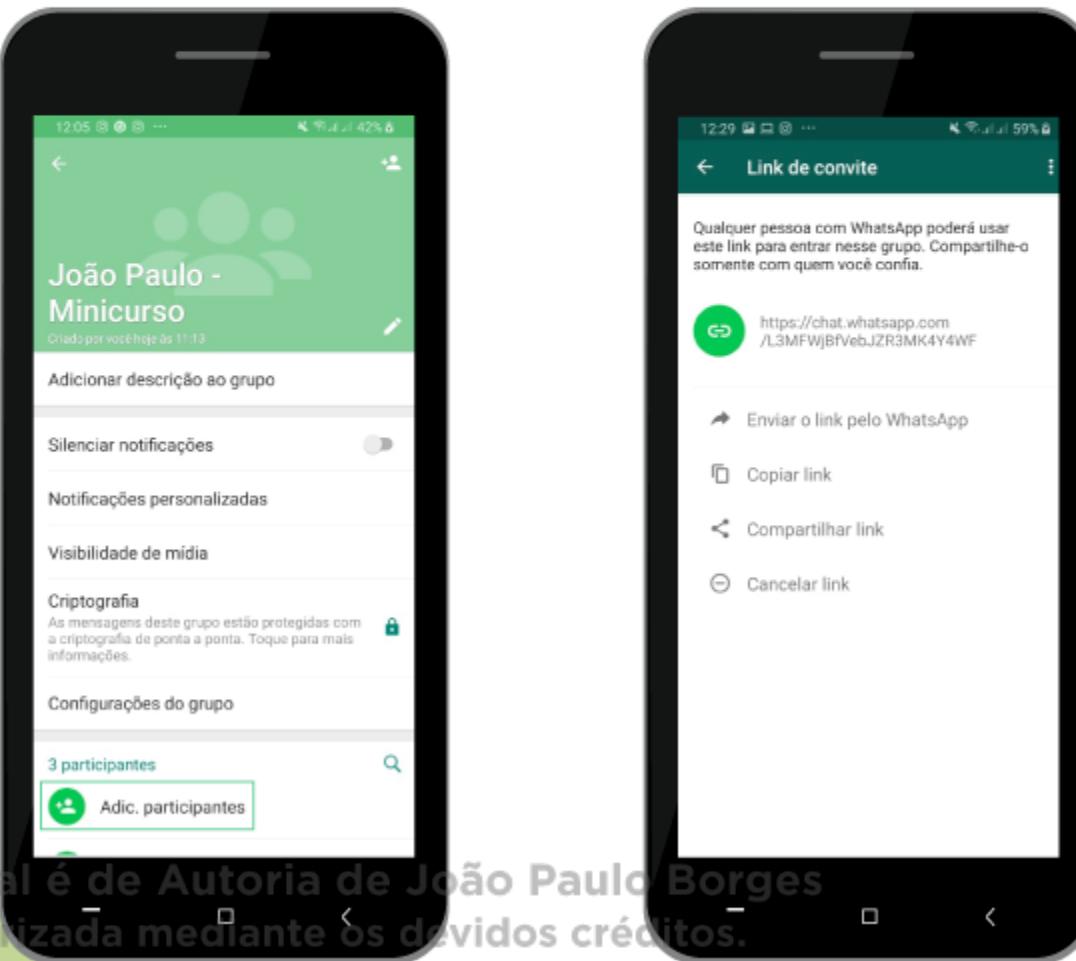


É uma boa estratégia?

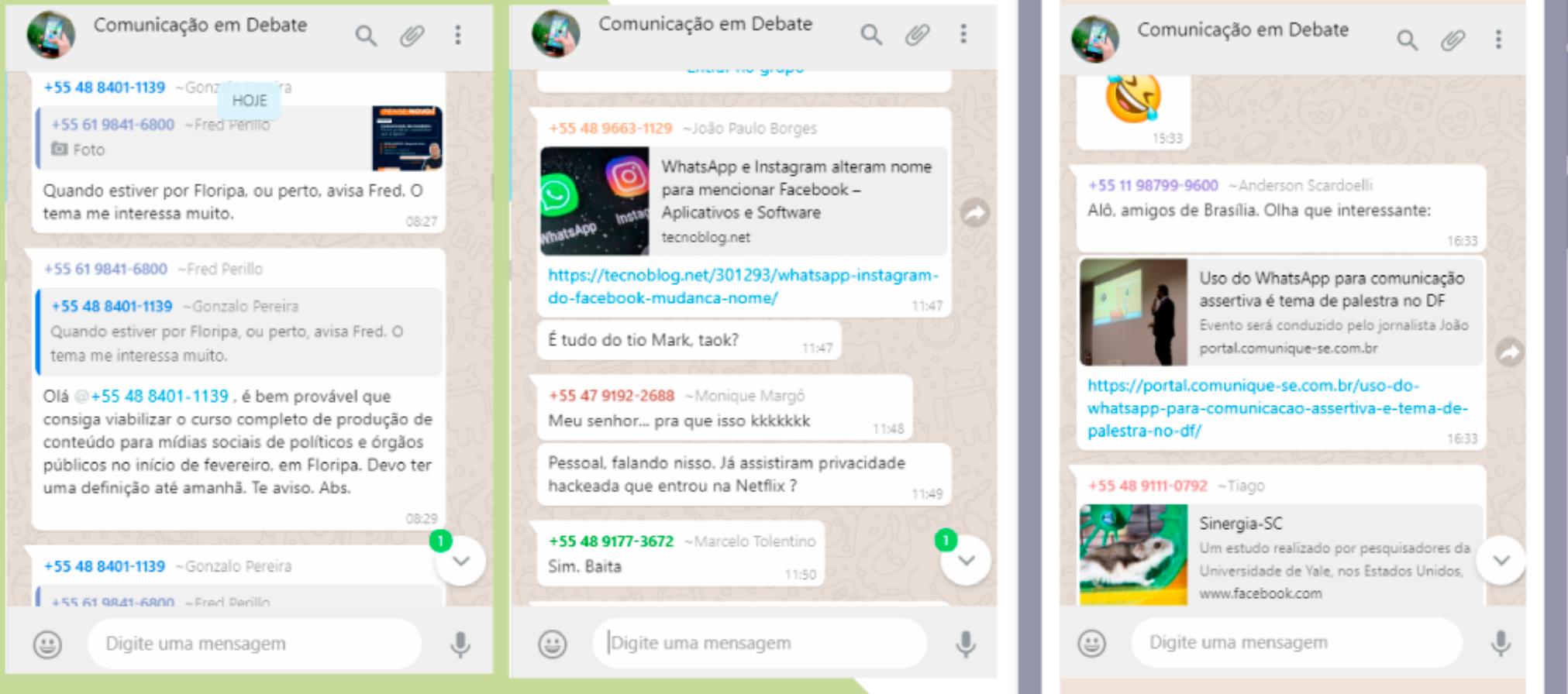


Este material é de Autoria de João Paulo Borges
Cópia autorizada mediante os devidos créditos.

Como criar Grupos e convidar via link - Entrada espontânea



Este material é de Autoria de João Paulo Borges
Cópia autorizada mediante os devidos créditos.



Comunicação em Debate

Faça seu cadastro e participe do grupo de João Paulo Borges
Cópia autorizada mediante os devidos créditos.

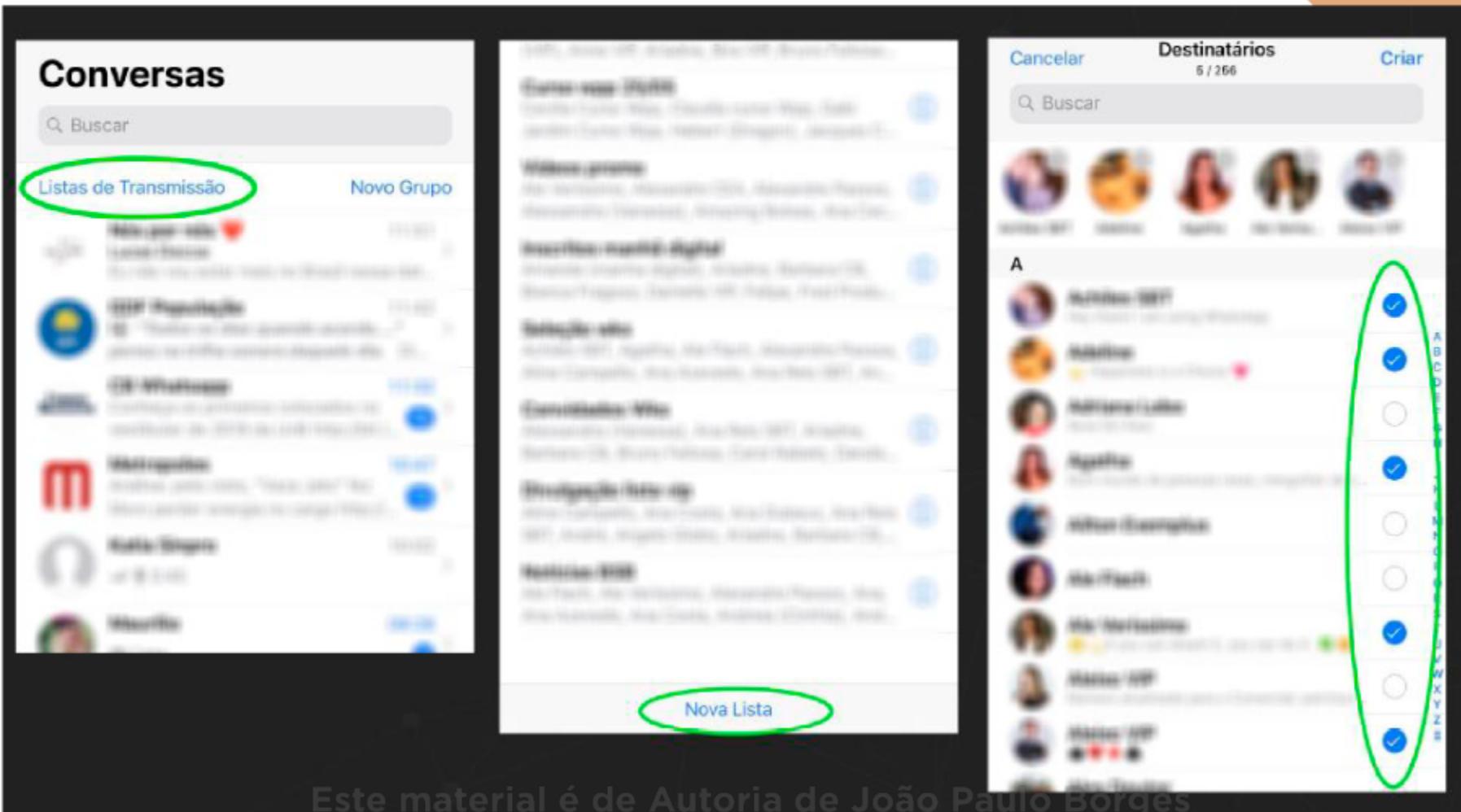
Como criar Listas de Transmissão



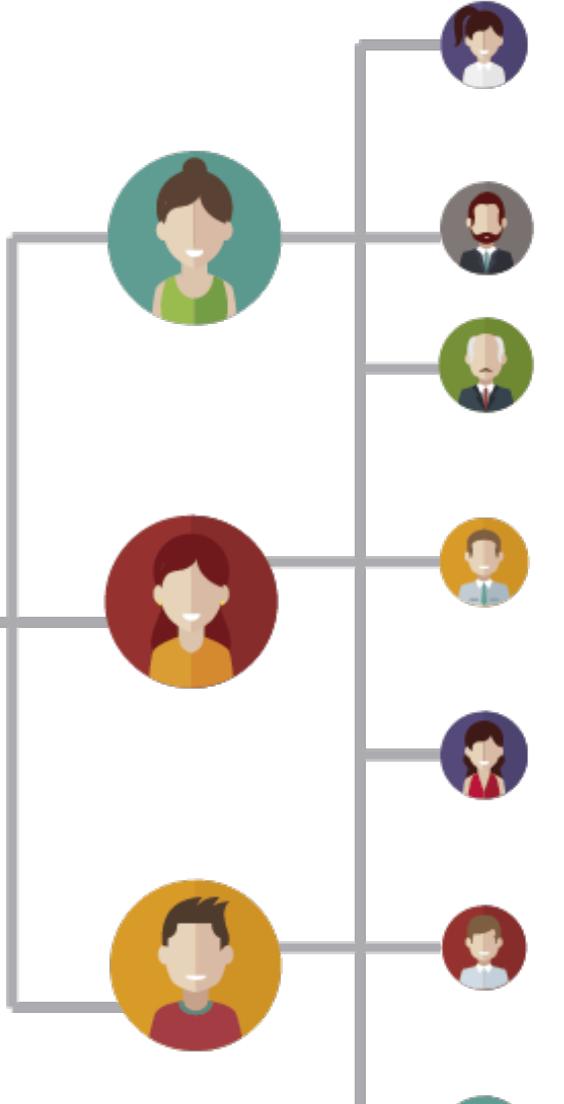
ATENÇÃO:

Apenas convidados que possuem o seu contato adicionado no telefone receberão a sua mensagem de transmissão.

Como criar Listas de Transmissão



Este material é de Autoria de João Paulo Borges
Cópia autorizada mediante os devidos créditos.



Este material é de Autoria de João Paulo Borges
Cópia autorizada mediante os devidos créditos.

Trabalho formiguinha

UM CADASTRO DE CADA VEZ

Listas de Transmissão

1.

Definir o
número do
WhatsApp

2.

Divulgar
esse
número
para o
público

3.

Incentivar
o público
a salvar
seu Wpp

4.

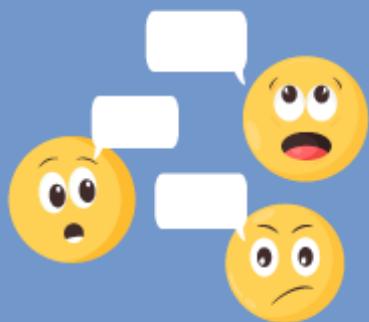
Enviar
conteúdos
“piloto”

5.

Segmentar
os contatos

Criação de grupos x Listas de Transmissão: Principais diferenças

Este material é de Autoria de João Paulo Borges
Cópia autorizada mediante os devidos créditos.



GRUPOS

TODOS RECEBEM
(NÃO QUER DIZER QUE LEEM)

AMBIENTE PÚBLICO
(PODE GERAR
DEBATES INFLAMADOS)

DESORGANIZADO
(TODO MUNDO MANDA
MENSAGEM E NÃO HÁ
ENTENDIMENTO)

LISTAS

SÓ RECEBE QUEM TEM O
NÚMERO SALVO NA AGENDA

AMBIENTE INDIVIDUAL
(TRANSFORMA-SE EM UMA
CONVERSA PERSONALIZADA)

ORGANIZAÇÃO
(PERMITE SEGMENTAÇÃO
DE CONTEÚDO)





Fazer o mais fácil: Grupos ou Planejar e criar Listas de Transmissão?

Este material é de Autoria de João Paulo Borges
Cópia autorizada mediante os devidos créditos.

Dica: Use o Status do WhatsApp. Ele é mais visto do que você pensa!

Feedback da Aluna Leila,
após testar a “Dica de
Ouro do JP” 😍



Como ir além e utilizar o aplicativo para ser assertivo na comunicação?



Este material é de Autoria de João Paulo Borges
Cópia autorizada mediante os devidos créditos.

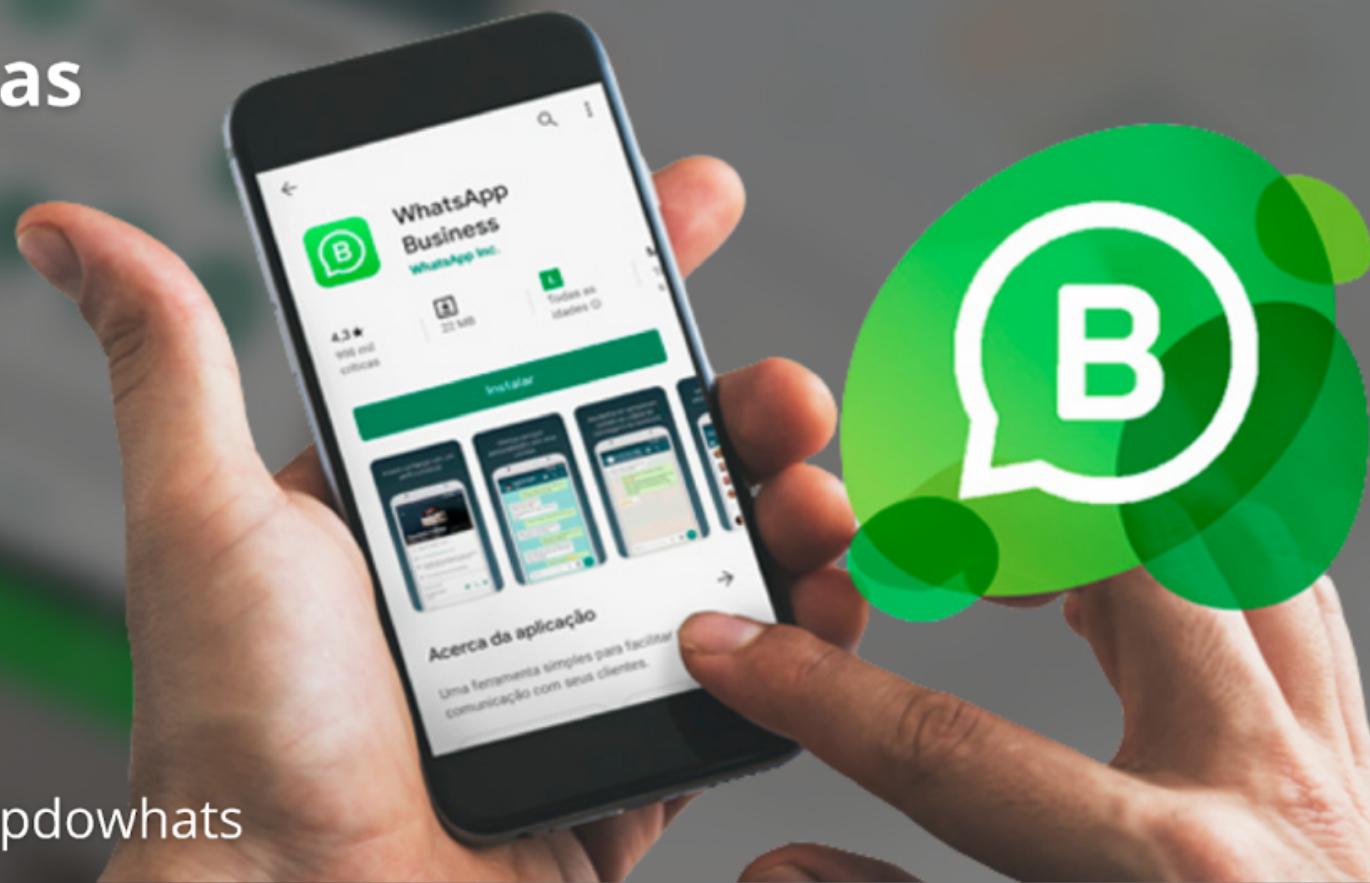


**Defina bem o seu
Público e planeje**

Este material é de Autoria de João Paulo Borges
Cópia autorizada mediante os devidos créditos.

WHATSAPP BUSINESS

criado para atender as necessidades das pequenas empresas, facilitando a relação com os clientes

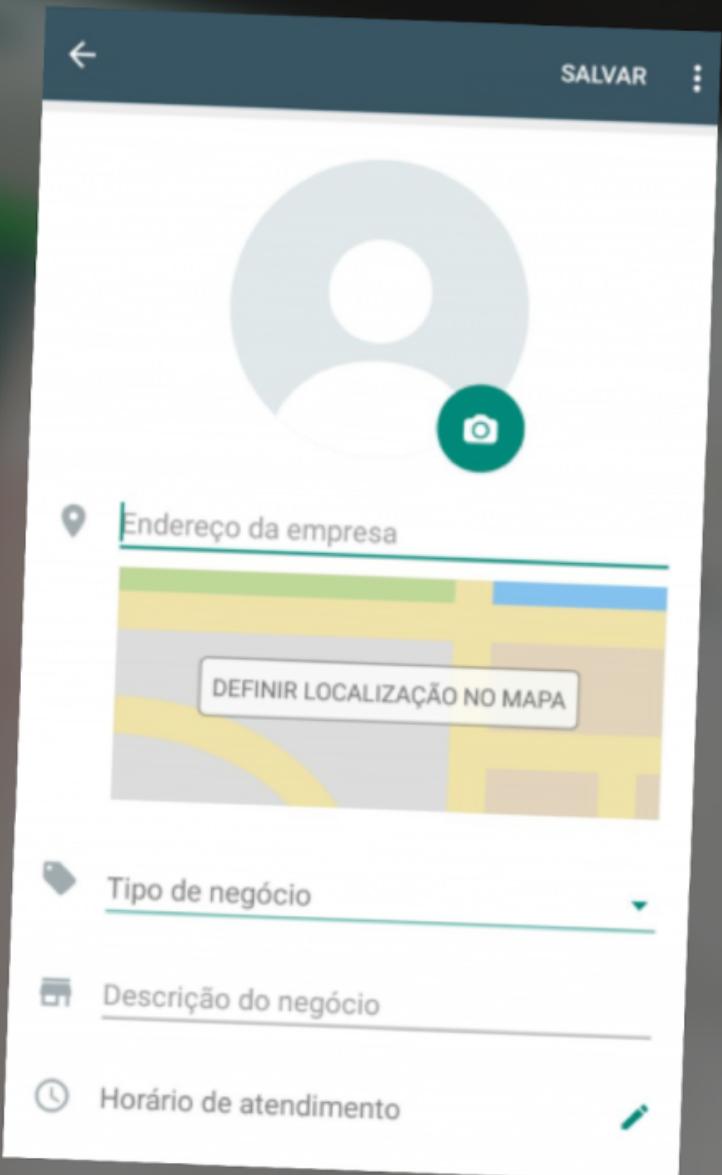


@jpdowhats

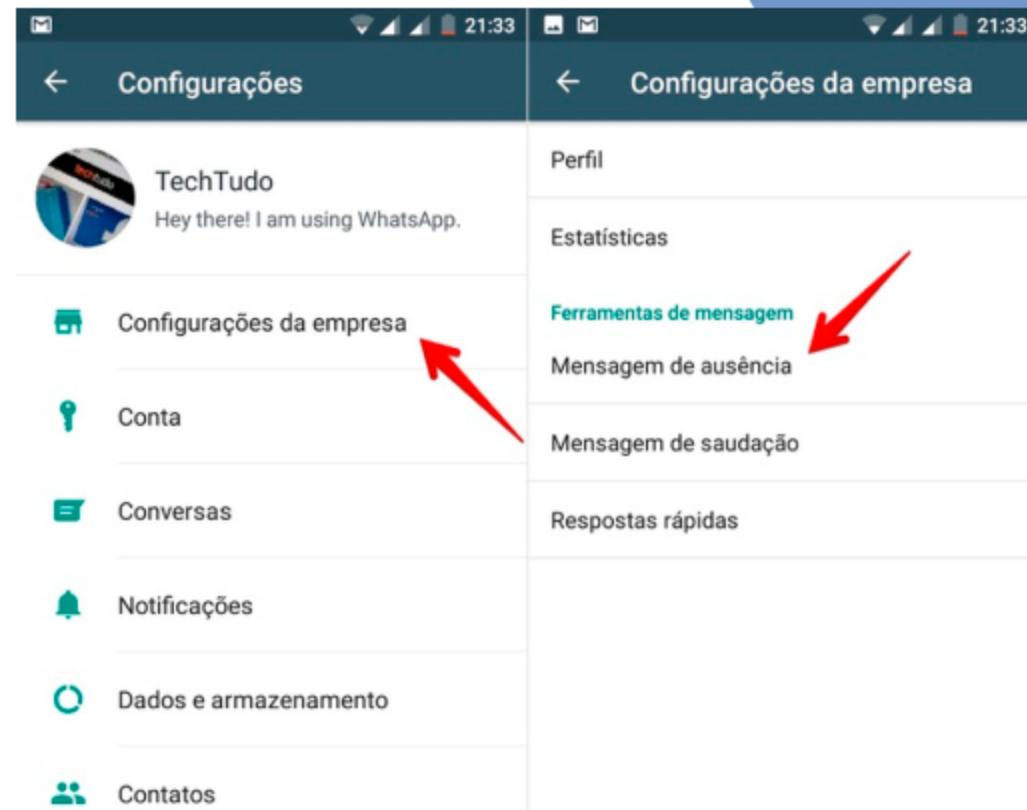
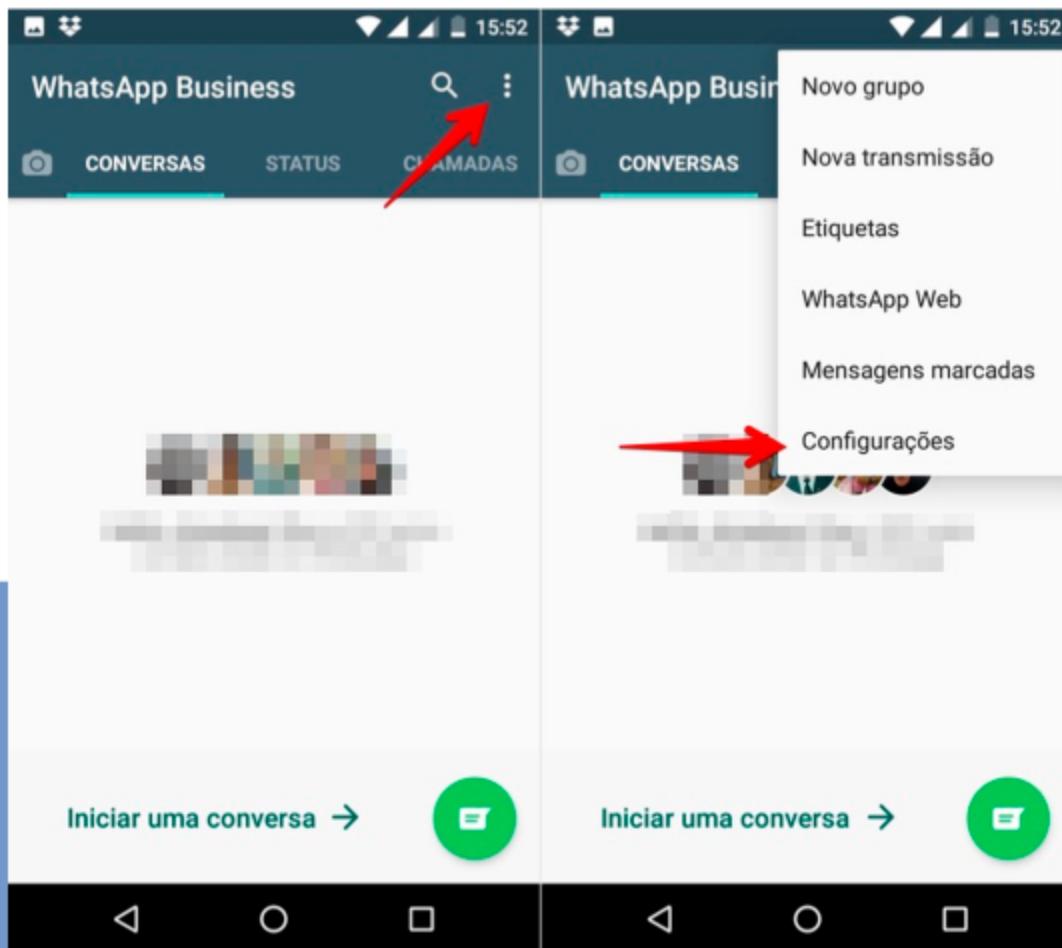
COMO USAR?

1

Crie um perfil totalmente comercial, informando o nome da empresa, o tipo de serviço, o endereço, o site, o e-mail e o horário de atendimento;



Como configurar Mensagens



Este material é de Autoria de João Paulo Borges
Cópia autorizada mediante os devidos créditos.

← Respostas rápidas

/obrigado

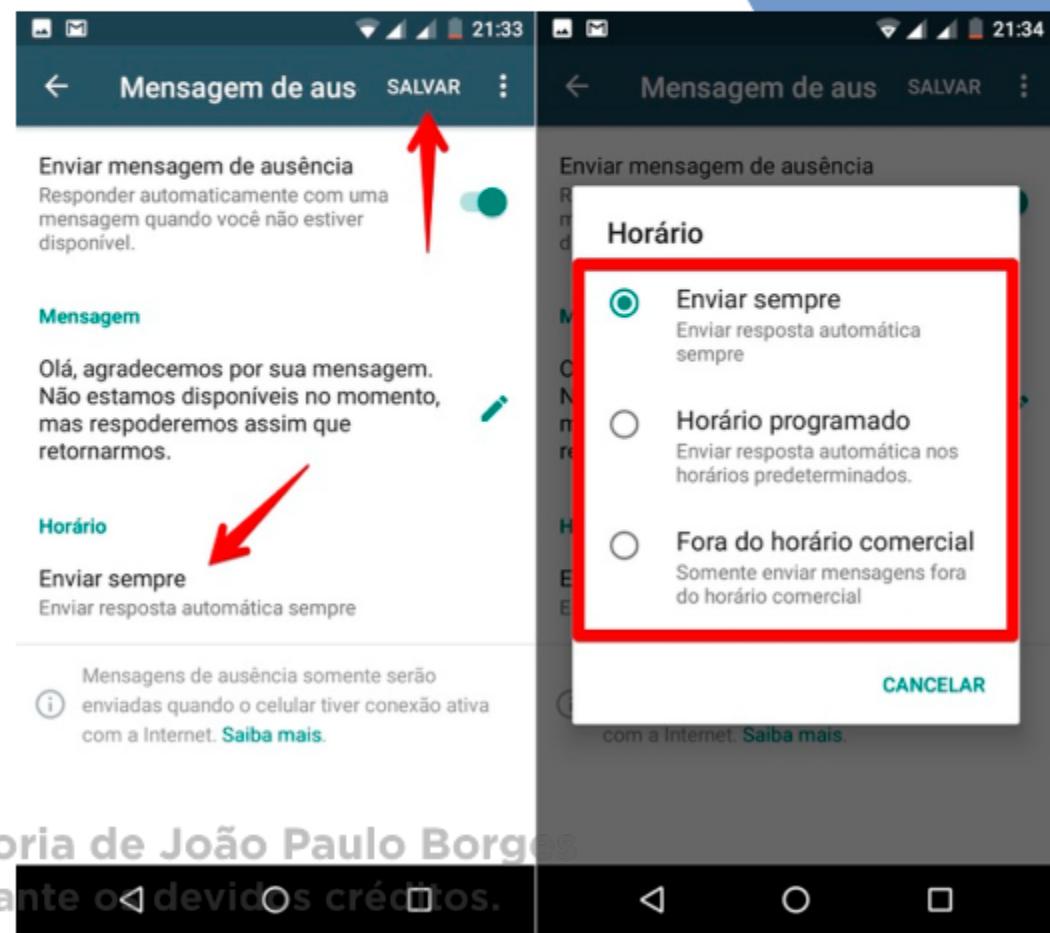
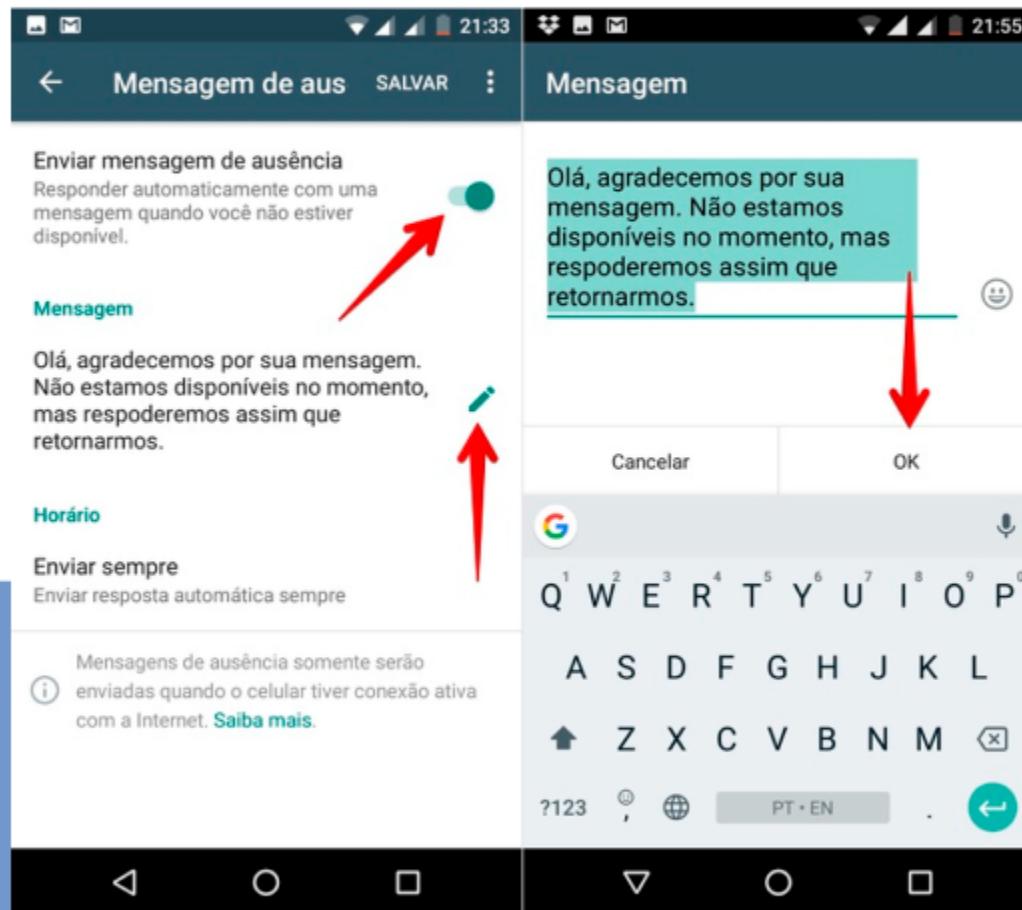
Agradecemos por utilizar nossos serviços!
Esperamos trabalhar com você novamente em breve.

- Utilize as respostas rápidas para criar atalhos que identifiquem as mensagens que são enviadas com frequência. Para enviar, digite / e selecione a mensagem. [Saiba mais.](#)



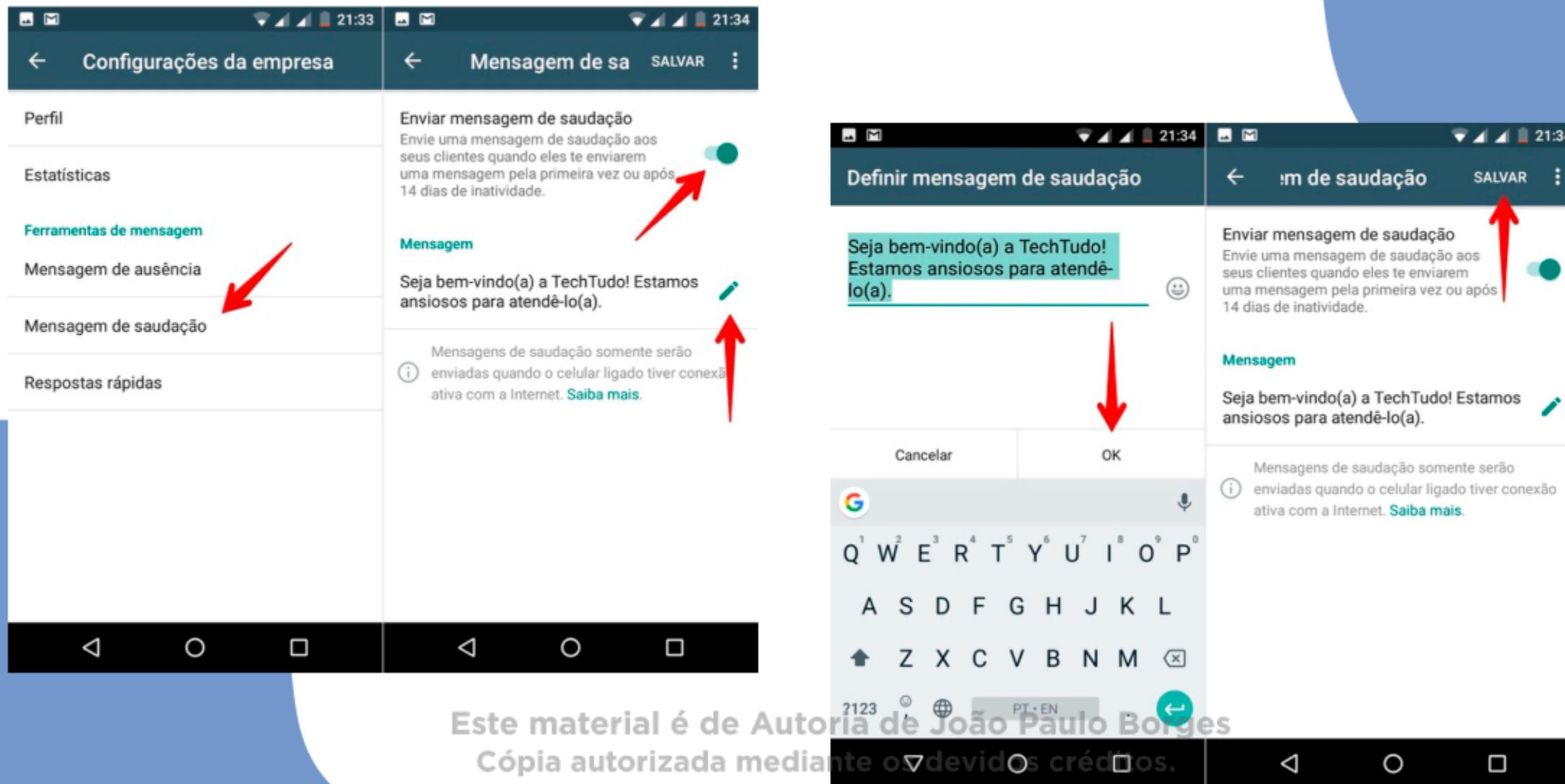
Configure respostas automáticas baseadas nas mensagens que você mais envia para os clientes;

Como configurar Mensagens



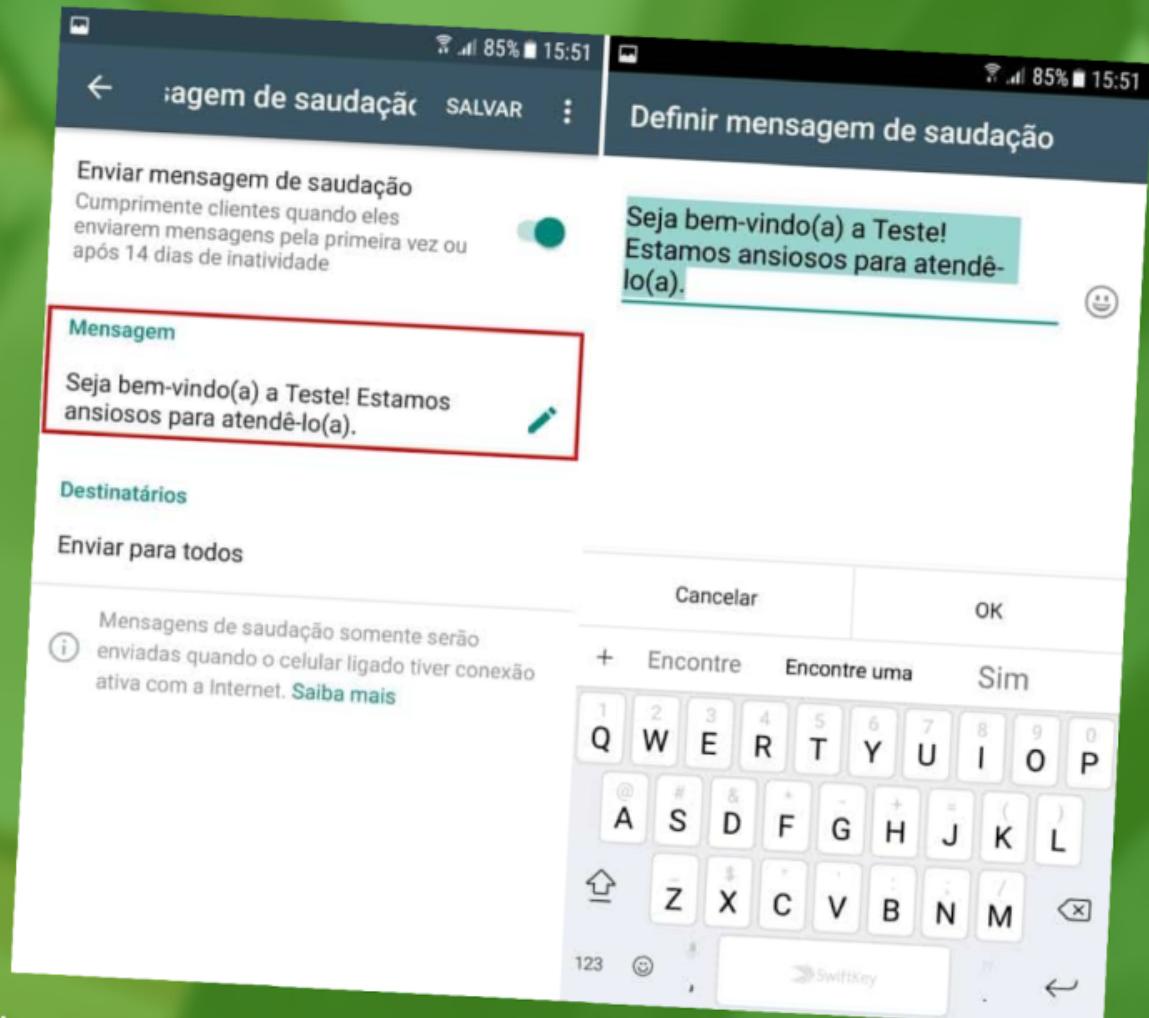
Este material é de Autoria de João Paulo Borges
Cópia autorizada mediante o devidos créditos.

Como configurar Mensagens

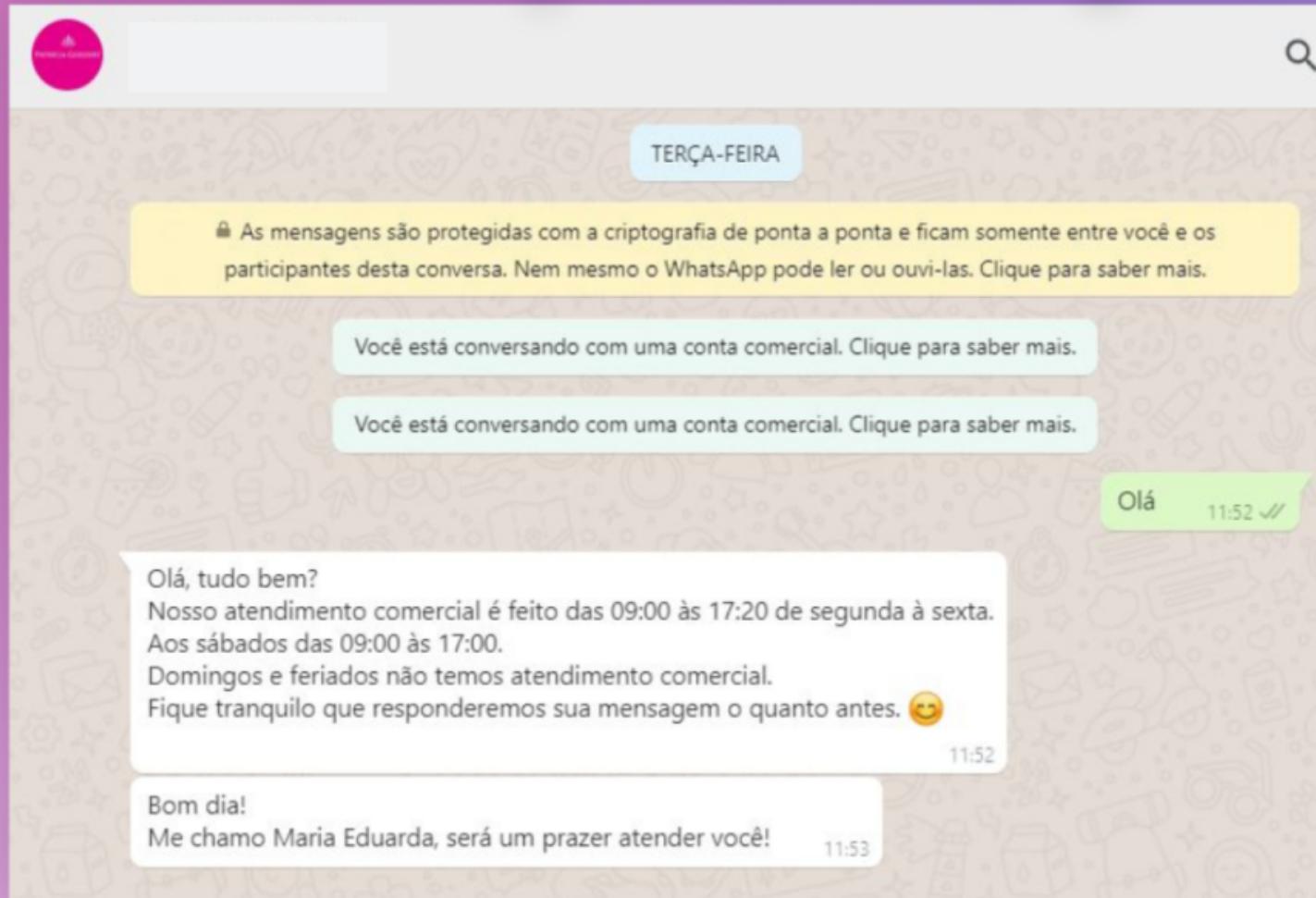


AGILIZE O *atendimento*

Configure mensagem de boas-vindas, perguntando ao cliente o que ele deseja



TENHA MENSAGENS DE SAUDAÇÃO pré-configuradas

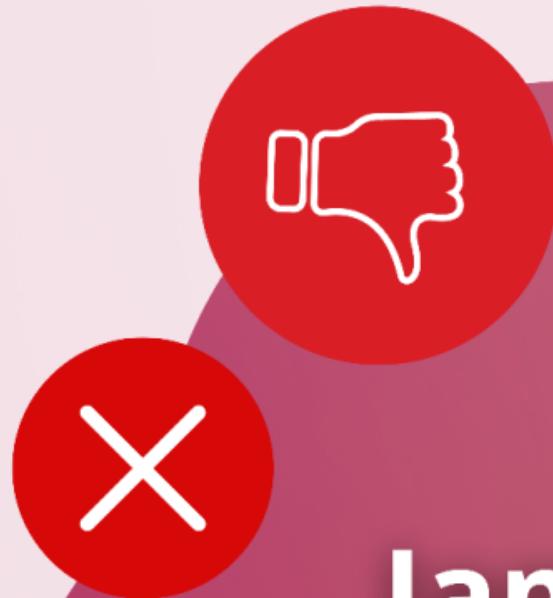


@jpborges_

responda OS CLIENTES O MAIS RÁPIDO POSSÍVEL

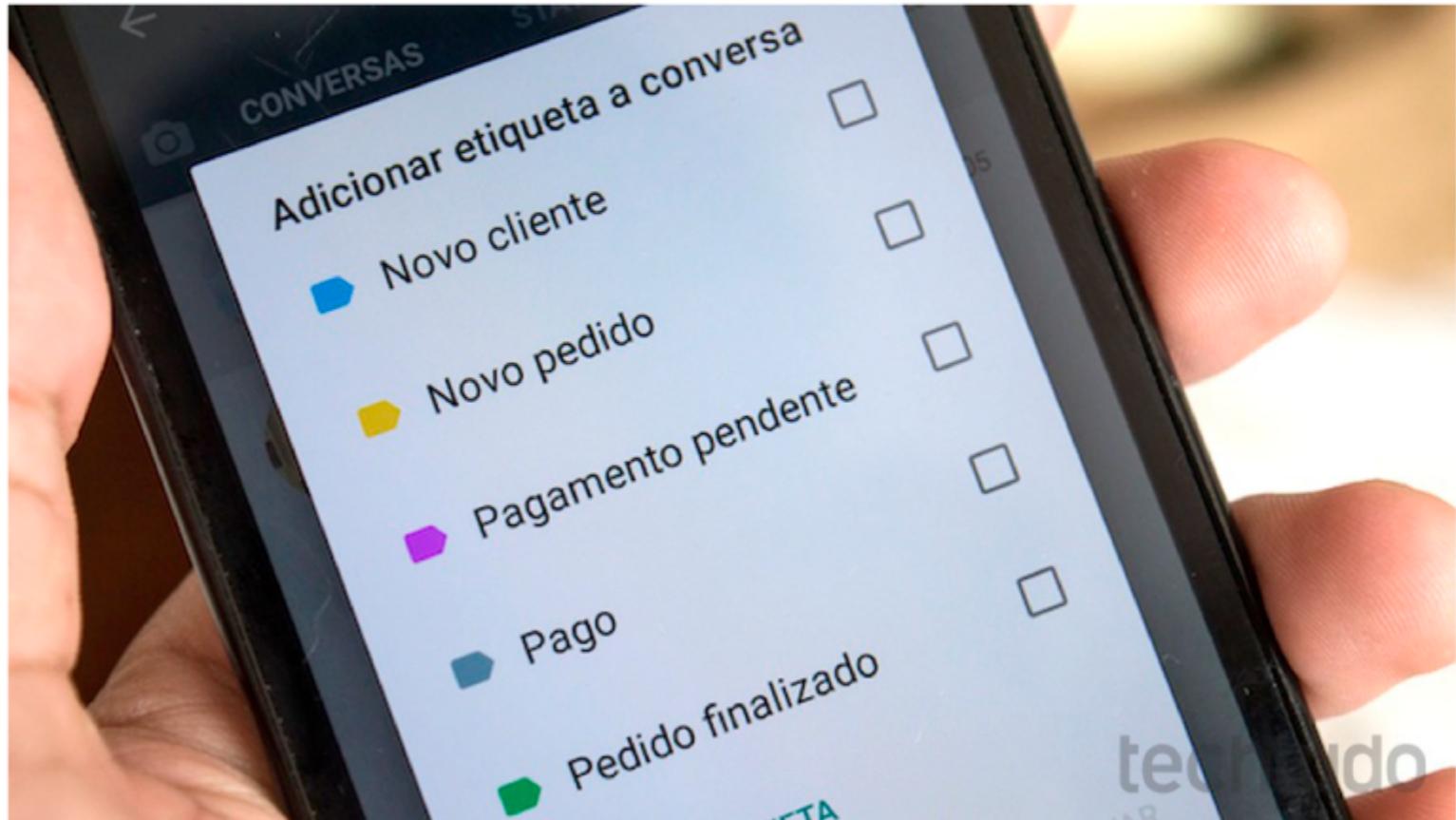
Responder às dúvidas dos clientes em
2 ou 3 horas dobra a probabilidade
de efetivar uma venda

Quando não estiver disponível, use as
respostas automáticas para informar
que está ocupado no momento



Jamais deixe um cliente ou
futuro cliente no vácuo.

Etiquetas: organização e categorização de mensagens



Tutorial mostra como usar as etiquetas do WhatsApp Business — Foto: Marvin Costa/TechTudo

relacionamento **EM PRIMEIRO LUGAR**

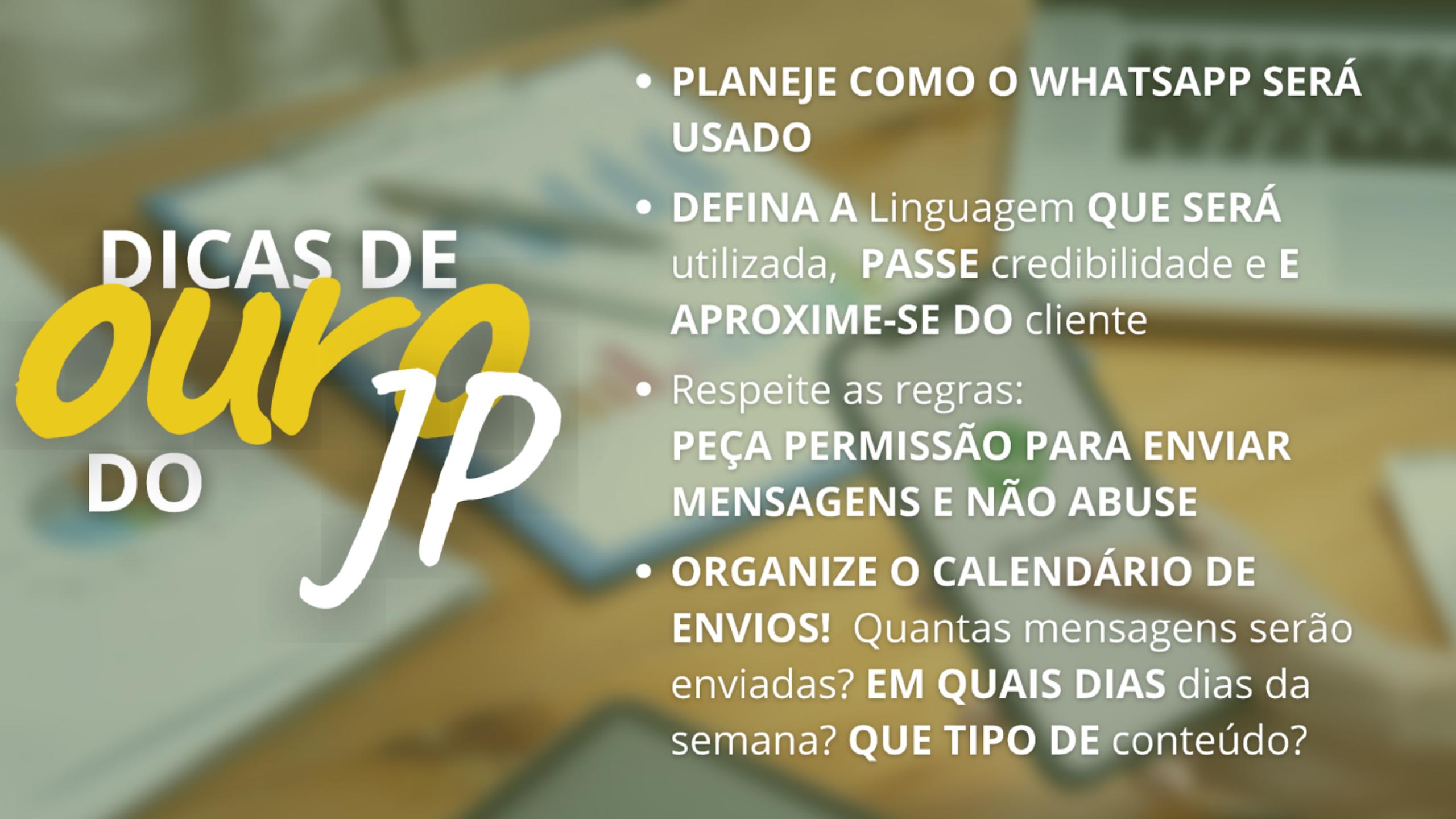
é preciso humanizar sua comunicação
pelo WhatsApp e criar padrões de
atendimento



OFEREÇA *conteúdo*

Envie conteúdos úteis e
gere audiência para suas
redes sociais

@jpdowhats



DICAS DE *ouvir* DO JP

- PLANEJE COMO O WHATSAPP SERÁ USADO
- DEFINA A Linguagem **QUE SERÁ** utilizada, **PASSE** credibilidade e **E APROXIME-SE DO** cliente
- Respeite as regras:
PEÇA PERMISSÃO PARA ENVIAR MENSAGENS E NÃO ABUSE
- **ORGANIZE O CALENDÁRIO DE ENVIOS!** Quantas mensagens serão enviadas? **EM QUAIS DIAS** dias da semana? **QUE TIPO DE** conteúdo?

"As empresas de sucesso são aquelas que administram cuidadosamente sua base de clientes."



Entre para minha Lista de Transmissão no WhatsApp!

Conteúdo, dicas e notícias
sobre Comunicação.



Este material é de Autoria de João Paulo Borges
Cópia autorizada mediante os devidos créditos.

SMDI



Obrigado!

João Paulo Borges