

**EL PRAT  
COMERÇ  
DE QUALITAT**  
**ESTABLIMENT  
PREMIUM**

LA MISSATGERIA  
INSTANTÀNIA

EINES PER A LA DIGITALITZACIÓ  
DEL COMERÇ DE PROXIMITAT

GUIA DE SUPORT A  
L'APRENENTATGE DIGITAL



Serveis mòbils

# EINES PER A LA DIGITALITZACIÓ DEL COMERÇ

| Quines eines digitals pots utilitzar per vendre?



La missatgeria instantània



La venda telefònica



Les xarxes socials



Les videoconferències



Les webs



Les botigues online



Aplicacions mòbils per al comerç



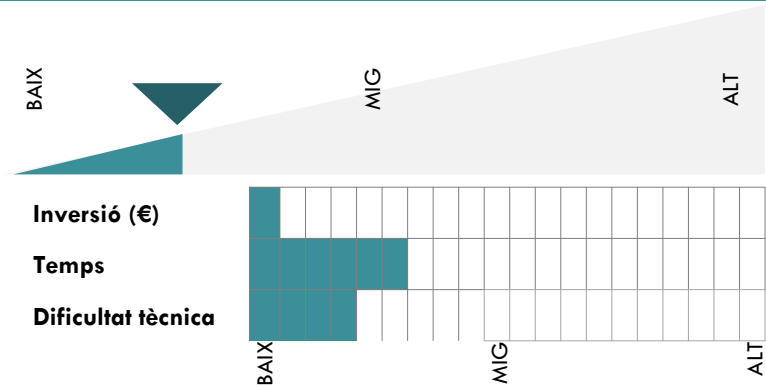
# EINES DIGITALS PER AL COMERÇ. LA MISSATGERIA INSTANTÀNIA

## | La missatgeria instantània

La missatgeria instantània és un **sistema digital que permet intercanviar informació a temps real de diferents tipus d'arxius, ja siguin textos, imatges, vídeos o missatges de veu**, i fins i tot fer videoconferències. Entre les aplicacions més conegudes de missatgeria instantània online destaquen WhatsApp i Telegram.



## | Quin esforç t'implica?



## Principals característiques

- | **La inversió és baixa.** Molt baixa. Les aplicacions de missatgeria instantània tenen un cost econòmic molt baix; WhatsApp i Telegram són gratuïtes.
- | **El temps de dedicació és mitjà-baix.** La missatgeria instantània no presenta massa dificultats tècniques, la qual cosa facilita molt el seu ús entre comerços.
- | **La dificultat tècnica és baixa.** La major part d'opcions que ofereix no presenten massa dificultat. És, per tant, un instrument de mínima dificultat tècnica.

# EINES DIGITALS PER AL COMERÇ. LA MISSATGERIA INSTANTÀNIA

## | Com et pot ajudar a vendre la missatgeria instantània?

La missatgeria instantània ens pot ajudar a mantenir una relació més estreta i constant amb la nostra clientela:

### | Impulsant accions comercials específiques i difonent ofertes.

Ens ofereix la possibilitat d'enviar comunicacions i fer accions comercials molt directes.



#### Una idea...

**Bacallaneria:** un establiment pot fer un llistat de contactes de la seva clientela i oferir-li, si així ho desitja, la possibilitat de fer la comanda a través de WhatsApp. Molts ho agrairan.

### | Participant en la resolució de dubtes: donant suport a l'acció comercial.

La facilitat d'ús d'aquesta eina en temps real permet que la nostra clientela disposi d'un canal d'atenció molt personalitzat.



#### Una idea...

**Sabateria:** imagina que un dia de pluja reps missatges per saber si disposes de botes d'aigua infantils. El WhatsApp Business és una ampliació per a negocis que t'ofereix la possibilitat de tenir respostes automàtiques.

*>> Per saber-ne més, tens un tutorial sobre WhatsApp Business a la pàgina següent.*

### | Promovent la confiança amb la clientela: reforçant l'acció de fidelització.

El fet que es tracti d'una eina utilitzada per les persones ens permet promoure una major confiança i un tancament de comandes més eficient.



#### Una idea...

**Fruiteria:** imagina que fas repartiment a domicili només dos dies a la setmana. Envia recordatoris de la fruita de temporada i d'aquells productes dels quals tens molta oferta tenint en compte el dia de la setmana que cada persona sol fer la comanda.



# EINES DIGITALS PER AL COMERÇ. LA MISSATGERIA INSTANTÀNIA

## | De WhatsApp a WhatsApp professional. El que t'interessa saber...



En aquest tutorial t'expliquem com treure millor rendiment de la missatgeria online en el teu negoci. Ho fem mitjançant l'explicació d'una eina de missatgeria, en concret: **el WhatsApp Business**.

**Els ítems que abordem són:**

- | **Què és WhatsApp Business?**
- | **Per a què serveix?**
- | **Quines millores et pot generar?**

*Fes clic sobre la imatge per visualitzar el video tutorial i recorda que s'obrirà al navegador. També pots copiar aquest enllaç <https://bit.ly/2YrCIP5> i inserir-lo al navegador.*

### ◀ Sabies que...

- | És possible vincular el teu telèfon fixe al WhatsApp Business i mantenir el teu número de telèfon mòbil per al WhatsApp *normal*.
- | Si vols convertir el teu WhatsApp *normal* en un WhatsApp Business, si després vols tornar enrere perdràs tots els missatges i les configuracions.



### ■ Pren nota de...

- | Si et vols comunicar amb la clientela a través de WhatsApp **és recomanable que, per privacitat, sigui primer la persona interessada el que et contacti**.
- | L'ús de la missatgeria instantània no significa enviar missatges comercials a tots els contactes. És una pràctica que **pot generar rebuig per part de la clientela**.
- | Per ordenar la teva agenda professional pots utilitzar paraules clau quan desis els contactes. T'ajudarà a personalitzar més i millor.



# EINES DIGITALS PER AL COMERÇ. LA MISSATGERIA INSTANTÀNIA

## | Exemple pràctic: Com portar a terme una campanya de WhatsApp Business?



### | Et proposem aquest exemple...

Una farmàcia vol ampliar els seus serveis comercials per tal d'oferir un servei molt més personalitzat a la seva clientela que permeti resoldre dubtes, facilitar la compra, generar noves idees de compra i mantenir la clientela contínuament informada de qualsevol aspecte important.

> I si ho fa creant un canal de WhatsApp Business?

### | Quins elements cal preparar?

- > **1 Creació de perfil empresarial:** inclou informació important per a la clientela (adreça, horari d'atenció, llocs web, xarxes socials).
- > **2 Organització de l'agenda:** implica etiquetar els contactes amb paraules clau descriptors per enviar missatges més personalitzats.
- > **3 Automatització de missatges:** ens permetrà generar informació important com donar la benvinguda, informar d'horaris i canvis. Amb aquest sistema la clientela estarà molt més ben informada del nostre punt de venda.

### | Quins beneficis li pot aportar?



**Personalitza el servei:** amb aquesta nova iniciativa, la farmàcia millorarà el servei a la seva clientela.



**Incrementa la confiança:** el WhatsApp permetrà una major confiança de la clientela envers el comerç ja que està orientat a sostenir el servei en el temps.



**Fidelitza la clientela:** amb la introducció d'aquest servei, la farmàcia podrà mantenir el contacte amb la clientela sense que hagi de desplaçar-se a la botiga.



Ajuntament del Prat de Llobregat