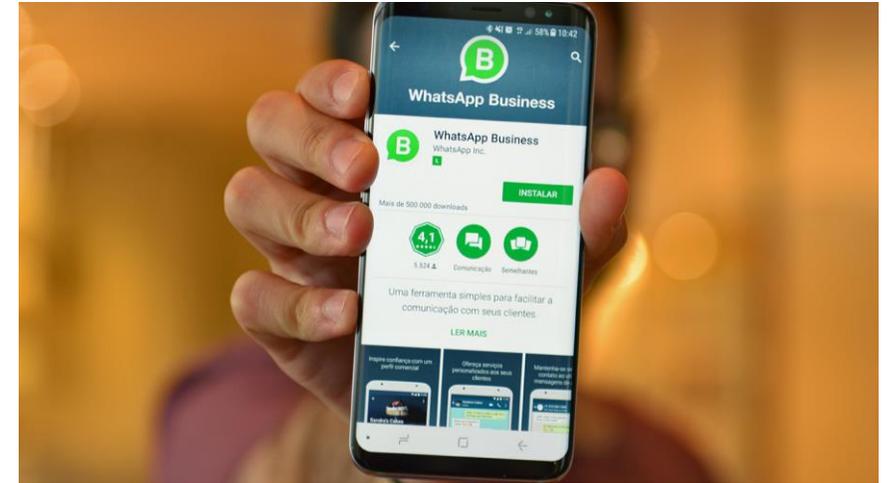


WHATSAPP BUSINESS PARA SUA CLÍNICA

A melhor formatação para utilizá-lo de forma a manter um relacionamento saudável e não se tornar chato perante os seus clientes



BRUNOROSA

O WhatsApp completou 11 anos em 2019 e muitas pessoas questionam: como um aplicativo de tão simples utilização conseguiu tanto sucesso? Vamos entender um pouco a história para clarear essa pergunta!

ACOMPANHADO DA MÃE, JAN KOUM IMIGROU PARA OS ESTADOS UNIDOS EM 1992. AMBOS SAÍRAM DA UCRÂNIA PARA ESCAPAR DO CLIMA ANTISSEMITA QUE PAIRAVA SOBRE O PAÍS. COM AJUDA DO GOVERNO AMERICANO, ELAS FORAM MORAR EM UM APARTAMENTO DE DOIS QUARTOS NA CALIFÓRNIA.

ENTÃO, COM 16 ANOS, O JOVEM KOUM PASSOU A TRABALHAR COMO FAXINEIRO EM UMA MERCEARIA ENQUANTO A MÃE OBTINHA ALGUM DINHEIRO CUIDANDO DE CRIANÇAS. COMO A RENDA NÃO ERA SUFICIENTE, ELAS FREQUENTEMENTE RECORRERIAM A "FOOD STAMPS", ESPÉCIE DE AUXÍLIO-ALIMENTAÇÃO FORNECIDO PELO GOVERNO.

A SITUAÇÃO QUE JÁ NÃO ERA FAVORÁVEL FICOU PIOR QUANDO A MÃE DE JAN KOUM FOI DIAGNOSTICADA COM CÂNCER. A SUBSISTÊNCIA DELES PASSOU A DEPENDER DA RENDA POR INVALIDEZ QUE ELA RECEBIA.

EM 1997, ELE DIVIDIA O SEU TEMPO COM OS ESTUDOS NA UNIVERSIDADE ESTADUAL DE SAN JOSE (LARGADOS MAIS TARDE) E UM EMPREGO DE ANALISTA DE SEGURANÇA NA ERNST & YOUNG. CERTO DIA, ELE VISITOU A YAHOO PARA INSPECIONAR O SISTEMA DE PUBLICIDADE DA EMPRESA. FOI LÁ QUE KOUM CONHECEU BRIAN ACTON E ONDE SUA VIDA DE KOUM COMEÇOU A MUDAR.

História dos fundadores

NOS ANOS SEGUINTE, O GOOGLE JÁ FIGURAVA COMO UM GIGANTE DA PUBLICIDADE ONLINE. O YAHOO DORMIU NO PONTO E PRECISAVA Mergulhar o quanto antes nesse promissor mercado para tirar o atraso, razão pela qual colocou várias mentes para cuidar do assunto. Acton e Koum estavam nessa turma.

SÓ HAVIA UM PROBLEMA: AMBOS ODIAVAM PUBLICIDADE. ESGOTADOS E DESMOTIVADOS, OS DOIS ACABARAM SAINDO DA YAHOO EM SETEMBRO DE 2007

APÓS SAÍREM DA YAHOO EM 2007, JAN KOUM E BRIAN ACTON TENTARAM UM EMPREGO NO FACEBOOK, NO ENTANTO, ELES NÃO FORAM ACEITOS NA EMPRESA. LOGO DEPOIS, APLICARAM PARA UMA VAGA NO TWITTER MAS TAMBÉM NÃO OBTIVERAM SUCESSO

JAN KOUM ESTAVA IRRITADO. ERA O COMEÇO DE 2009 E ELE TINHA COMPRADO UM IPHONE, MAS FREQUENTEMENTE PERCEBIA QUE HAVIA PERDIDO LIGAÇÕES IMPORTANTES ENQUANTO ESTAVA NA ACADEMIA — NÃO ERA PERMITIDO USAR CELULARES POR LÁ.

Surgimento do WhatsApp

AO MESMO TEMPO, KOUM NOTOU QUE A ENTÃO RECÉM-LANÇADA APP STORE TINHA POTENCIAL.

ESSA PERCEPÇÃO COMBINADA À QUESTÃO DAS LIGAÇÕES O FEZ TER A IDEIA DE CRIAR UM APLICATIVO QUE MOSTRAVA O STATUS DO USUÁRIO NA LISTA DE CONTATOS DOS AMIGOS: "NA ACADEMIA", "EM UMA LIGAÇÃO", "COM POUCA BATERIA", COISAS DESSE TIPO.

O NOME WHATSAPP FOI UMA ESCOLHA QUASE QUE NATURAL, POIS É UM TROCADILHO PERFEITO ENTRE A PALAVRA "APP" E A EXPRESSÃO "WHAT'S UP", QUE PODE SER INTERPRETADA COMO O NOSSO "E AÍ?" OU, NO CONTEXTO DO APLICATIVO, "O QUE ESTÁ ACONTECENDO?", COM A RESPOSTA VINDO NO STATUS.

EM 24 DE FEVEREIRO DE 2009, JAN KOUM CRIOU A WHATSAPP INC.

PERSISTÊNCIA

Só que o aplicativo foi um verdadeiro fiasco, tanto que, depois de um mês do seu lançamento, Koum confidenciou a Acton a intenção de abandonar tudo e voltar a procurar emprego. Acton o orientou a persistir na ideia e esperar mais alguns meses.

Talvez o WhatsApp não estaria hoje em uma infinidade de smartphones se Koum não tivesse seguido esse conselho. Em junho de 2009, a Apple liberou notificações push no iPhone. Sem perder tempo, Koum atualizou o WhatsApp para que o app mostrasse notificações toda vez que os contatos do usuário mudassem o status.

PERSISTÊNCIA

Pouco tempo depois, o senso de oportunidade bateu novamente à porta: os usuários passaram a usar as mudanças de status como uma espécie de chat. Naquela época, MSN Messenger (ou Windows Live Messenger) e Google Talk eram fortes, mas apenas no desktop. O único serviço de mensagens com alcance significativo nos celulares era o BBM, mas ele era restrito aos aparelhos da BlackBerry.

Mais uma atualização veio, desta vez para permitir mensagens instantâneas. Deu certo. O número de usuários começou a crescer exponencialmente. Acton percebeu que a troca de mensagens via WhatsApp era muito mais prática do que o SMS e entrou para o negócio. Por ter conseguido investidores rapidamente, ele acabou recebendo o status de cofundador da empresa

SUCESSO

A simplicidade é o fator-chave do sucesso do WhatsApp por várias razões. A primeira é justamente ter facilitado a abordagem multiplataforma.

A segunda é que, por exigir poucos recursos de processamento, o WhatsApp funciona bem mesmo em aparelhos com hardware simples.

Tão importante quanto, é a terceira razão: a simplicidade culminou em uma facilidade de uso que permite que o WhatsApp seja dominado até por pessoas com pouca intimidade com a tecnologia — só é preciso ter um número de celular (não uma conta com login e senha) e constantemente, pessoas mais velhas que são avessas a tecnologia, quando começam a utilizar o WhatsApp se tornam usuários aficionados do aplicativo.

SUCESSO

Além da abordagem multiplataforma, em pouco tempo o WhatsApp já estava permitindo troca de arquivos de áudio, imagem e vídeo, sem contar mensagens em grupo. Tudo isso sem necessidade de pagar os custos de chamadas ou mensagens de texto (para desespero das operadoras), tampouco visualizar anúncios — lembra que Koum e Acton odeiam publicidade online?

Não deu outra: o WhatsApp não faz muito sucesso nos Estados Unidos e foi bloqueado na China, mas virou febre em outras partes do mundo, com destaque para a América Latina e Índia. Em fevereiro de 2013, o serviço acumulava 200 milhões de usuários. Em abril de 2014, já eram 500 milhões.

FERRAMENTA GRATUITA

Durante algum tempo, o WhatsApp até cobrou uma taxa de US\$ 1 anual que quase ninguém pagava. Era mais do que uma tentativa de levantar dinheiro: a cobrança fazia a ferramenta passar de grátis para paga nas lojas de apps, e isso ajudava a desacelerar o crescimento do serviço, ainda que só discretamente, para evitar gargalos nos servidores.

De modo geral, a ideia sempre foi a de fazer o WhatsApp crescer de modo consistente. A preocupação com o dinheiro era secundária. Soa estranho, mas funcionou. Mark Zukemberg pode não ter contratado Koum e Acton no passado, mas se interessou pelo aplicativo de mensagens criado por eles. No dia 19 de fevereiro de 2014, o Facebook comprou o WhatsApp por 22 bilhões de dólares. Tanto Koum, quanto Acton, foram incorporados ao conselho administrativo da rede social.

FERRAMENTA INDISPENSÁVEL

Dias após o anúncio da compra, o WhatsApp parou de funcionar por algumas horas. Isto levou alguns usuários às redes sociais para reclamar do serviço. Muitos decidiram apagar o app de seus smartphones e baixar outros serviços de mensagem. A Telegram afirmou que seu app teve 8 milhões de downloads neste dia.

Hoje no Brasil, acima de tudo, essa ferramenta é excelente para interação com o seu cliente, portanto você pode confirmar consulta, pedir documentação, esclarecer dúvidas, e além das conversas individuais, existe também a possibilidade de fazer grupos e interagir em grupos. Lógico que em relação aos grupos deve se ter cuidado, necessitando estar sempre acompanhando. Muitas vezes em negócios de escala, esse acompanhamento se torna difícil, podendo também acabar se transformando num centro de reclamações. Portanto deve-se tomar cuidado com essa estratégia de forma comercial. Uma possibilidade para se comunicar em massa e criar um grupo que pode ser melhor controlado, é a lista de transmissão.

LISTA DE TRANSMISSÃO

A lista de transmissão é um recurso que facilita o compartilhamento de mensagens – como texto, áudio, foto e vídeo – para dois ou mais contatos de uma vez só no WhatsApp. Dessa forma, o usuário pode enviar ou encaminhar o mesmo conteúdo para diversas pessoas de forma simultânea. A vantagem da função está no fato de que ela não indica que a mensagem foi encaminhada para vários contatos, ao contrário da opção nativa de encaminhamento. Assim, cada destinatário da lista recebe o recado de maneira privada.



A exigência da plataforma para uma entrega eficiente dos recados está na condição dos membros adicionados à lista de transmissão precisarem ter o seu número salvo no aparelho. Dessa forma, somente estas pessoas estão aptas para receber suas mensagens desse modo.



O usuário pode adicionar até 256 contatos para cada lista de transmissão. O mínimo é de duas pessoas na lista. E pode criar quantas listas de transmissão achar necessário, sem nenhuma limitação quantitativa desde que tenham no máximo 256 pessoas por lista.

Esse recurso é diferente do encaminhamento de mensagens, porque?

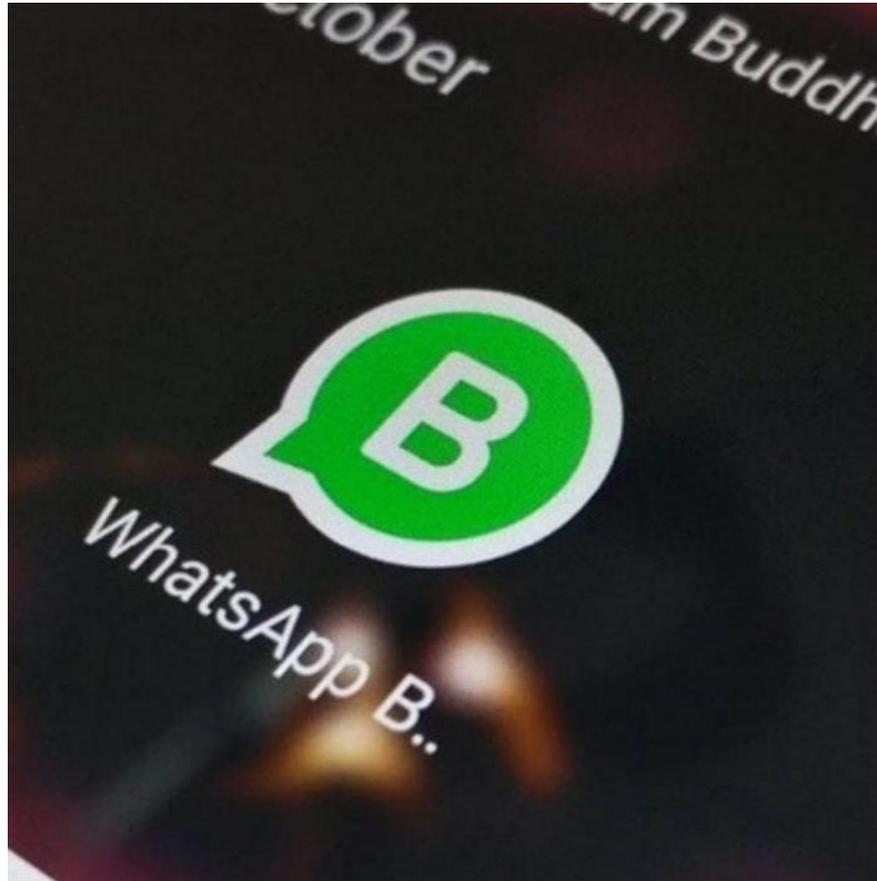
No caso da opção "Encaminhar", o usuário tem a limitação de envio para apenas cinco contatos. O recurso também informa aos destinatários quando um conteúdo foi compartilhado a partir daquele método. Tais características representam os esforços do WhatsApp para impedir a disseminação de notícias falsas, também chamadas de fake news.



Uma informação importantíssima é que o contato não receberá a sua mensagem se ele não tiver salvo o seu número de celular no aparelho anteriormente. Neste caso, solicite para que o mesmo adicione o seu número na lista de contatos do dispositivo. As mensagens enviadas pelos contatos da lista aparecem somente para você, de forma privada. Dessa maneira, nenhum membro tem acesso ao conteúdo de terceiros, mesmo que eles estejam na mesma lista.



Apenas as próprias mensagens do criador da lista são exibidas para todos. Se nem todas as mensagens que você enviou foram entregues, é importante avaliar se você enviou uma grande quantidade de mensagens em um período de tempo muito reduzido para os contatos da lista. Considere enviar o conteúdo – seja ele texto, foto ou vídeo – aos poucos, para garantir um melhor processamento das informações no sistema.



WhatsApp Business

(Lançado em 2018, o WhatsApp Business se tornou a versão comercial do WhatsApp)

PERFIL DA EMPRESA

ETIQUETAS

RESPOSTAS RÁPIDAS

ESTATÍSTICAS

Por que migrar para o Business?

- A solução voltada para o uso de pequenas empresas e empreendedores traz as principais funcionalidades do aplicativo tradicional, além de ferramentas como mensagens automáticas e horário de funcionamento.
- Dentre as pequenas e médias empresas que já usam o aplicativo, 81% acreditam que ele auxilia no crescimento do negócio. Para os clientes, a conta empresarial passa mais credibilidade e fornece mais informações do que uma comum.
- Entre as funcionalidades exclusivas desse aplicativo, está a configuração de mensagens automáticas, etiquetas de marcação e apresentação do negócio, com inclusão do site oficial, horário de trabalho e segmento de atuação. Tudo isso fica disponível para o cliente. A empresa também passa a ter acesso a métricas e pode mensurar quantas mensagens foram enviadas, recebidas e respondidas.

Quero instalar o aplicativo. Vou perder minhas conversas?

- Quando você baixar o Business, pela Play Store ou App Store, ele vai identificar que você já usa o WhatsApp. Então vai sugerir a migração. Basta aceitar e todo o seu registro de conversas vai ser levado para o novo aplicativo, junto com seu número.
- Também é possível manter o WhatsApp regular no mesmo celular, desde que cadastrado com um número diferente da versão empresarial. A grande vantagem da versão empresarial é que você pode inclusive usar um telefone fixo como contato.

Para que servem as etiquetas?

- As etiquetas permitem classificar as conversas e contatos. Por padrão, o aplicativo fornece as seguintes: 'novo cliente', 'novo pedido', 'pagamento pendente', 'pago' e 'pedido finalizado'. Mas você pode criar outras, de acordo com suas necessidades.

O que são as respostas rápidas?

- A empresa pode configurar respostas rápidas para perguntas frequentes dos clientes. Assim, não há necessidade de digitar diversas vezes a mesma coisa. Por exemplo, caso receba muitas mensagens perguntando como funciona determinado serviço, pode cadastrar uma resposta rápida para usar sempre que isso acontecer.
- No caso de novos contatos ou pessoas que entram em contato pela primeira vez após 14 dias de inatividade, o aplicativo permite colocar uma mensagem automática de saudação.

Passos pra aproveitar ao máximo essa plataforma :



Passo 1 : Preencha o Perfil da empresa



Passo 2 Use etiquetas pra organizar conversas



Passo 3 Configure respostas rápidas



Passo 4 : Análise as estatísticas

Perfil da empresa



A PRIMEIRA COISA QUE O APLICATIVO VAI SUGERIR É QUE VOCÊ CRIE O SEU "PERFIL COMERCIAL". PODERÁ INCLUIR INFORMAÇÕES ÚTEIS PARA SEUS CLIENTES, COMO SEU ENDEREÇO FÍSICO COM DIREITO A MAPA, DESCRIÇÃO DA SUA EMPRESA, HORÁRIOS, ENDEREÇO DE E-MAIL E SITE. CRIAR UM PERFIL COM INFORMAÇÕES COMPLETAS PODE PASSAR CREDIBILIDADE E PROFISSIONALISMO AO CLIENTE, MOSTRANDO QUE ELE ESTÁ, DE FATO, FALANDO COM UMA EMPRESA DE VERDADE

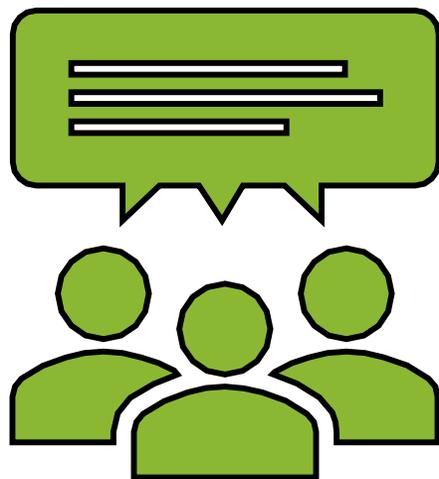


POR ISSO, É IMPORTANTE PREENCHER DADOS COMO NOME, ENDEREÇO FÍSICO, HORÁRIO DE ATENDIMENTO EM TODOS OS DIAS, TELEFONE PARA CONTATO, E-MAIL E SITE. ADICIONAR UMA FOTO DE PERFIL COM A MARCA DA EMPRESA TAMBÉM DEVE AJUDAR O CLIENTE A IDENTIFICAR SEU NEGÓCIO. LEMBRE-SE DE SEMPRE ATUALIZAR AS INFORMAÇÕES, CASO HAJA MUDANÇAS.

Etiquetas para organizar conversas



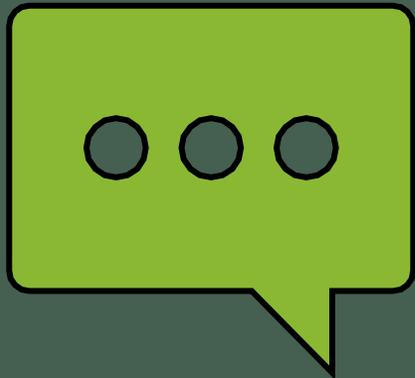
- Você pode sinalizar as conversas com etiquetas coloridas, categorizando os clientes e facilitando a organização das mensagens. É possível determinar uma cor para cada categoria, da maneira que preferir. Com a função, é possível, por exemplo, distinguir clientes novos dos antigos, sinalizar pedidos em aberto, marcar pessoas por localidade, atendimentos urgentes, entre outras possibilidades. O recurso é indicado principalmente para empresas que recebem um grande número de mensagens todos os dias.



Respostas rápidas

- Ser rápido nas respostas pode passar uma boa impressão no atendimento e ajudar a conquistar novos clientes pelo WhatsApp.
- Para isso, a plataforma permite criar respostas rápidas que podem ser acionadas diretamente dentro da conversa, para que você responda seus clientes de forma rápida e assertiva.
- O recurso evita que seja preciso digitar mensagens longas, como cardápios e tabela de preços, manualmente a cada solicitação.
- Utilizando comandos que você mesmo pode cadastrar no app, as mensagens são completadas automaticamente, agilizando o atendimento e evitando demora nas respostas.

Configure uma resposta rápida



Basta tocar em (+) para adicionar uma mensagem. É possível escrever um recado em texto e incluir emojis. Você também pode definir um atalho para essa mensagem que sempre começará com uma barra /nomedoatalho. Você também definir até três palavras-chave. Em cada conversa, acione a barra / e busque a que mais se adequa.

Defina uma mensagem de ausência para quando não conseguir responder aos seus clientes, assim eles são informados sobre quando receberão uma resposta.

Você também pode criar uma mensagem de saudação para apresentar sua empresa.



Não deixe seu cliente sem resposta!

- Deixar os clientes esperando durante longos períodos por uma resposta também não é interessante para o seu negócio.
- Para evitar esses momentos de silêncio, o app possibilita enviar essas mensagens automáticas que são enviadas inclusive em horários fora do expediente.
- É possível criar uma mensagem personalizada de ausência, indicando o dia ou hora em que o atendimento será retomado, ou um texto de saudação, informando que você está disponível e que o cliente será atendido em breve, iniciando a conversa de forma amigável

Análise das estatísticas

- A ferramenta permite que você acompanhe o alcance das mensagens com relatórios. Na seção, que pode ser acessada dentro das configurações do app, é possível saber o número de mensagens enviadas, entregues e lidas pelos clientes, além da quantidade de mensagens recebidas em sua conta. Esse recurso pode ser útil para verificar se uma campanha de marketing foi bem sucedida, por exemplo, ou para identificar as melhores maneiras de se comunicar com seus consumidores.



 **BRUNOROSA**



Como baixar o WhatsApp Business
(Vale notar que há um “B” de Business
sobre o balão do WhatsApp, para se
diferenciar)



Baixe o Whatsappbusiness e
abra o app,



Toque em “Concordar e
Continuar”,



Permita que o aplicativo acesse
contatos, fotos e arquivos,



Insira e verifique seu número de
telefone comercial.

Atenção:



Caso seu número de celular já esteja sendo usado no WhatsApp, o aplicativo vai informar e sugerir que você transfira o número de telefone para o WhatsApp Business. Aceite a sugestão e toque em "Continuar". Insira o código que receber.



Após isso, o WhatsApp vai restaurar o backup de mensagens para o número de telefone.



Você pode usar ambos os aplicativos, WhatsApp Business e WhatsApp Messenger em um mesmo celular. No entanto, cada aplicativo deve estar vinculado ao seu próprio número de telefone (ideal para quem usa dois chips ou mais). Não é possível, porém, ter um número de telefone vinculado aos dois aplicativos ao mesmo tempo (uma possibilidade aqui é utilizar um número fixo).



O aplicativo fica com o nome "WA Business" no seu celular.

Portanto principalmente no Brasil o WhatsApp vem se tornando uma ferramenta fundamental para o seu negócio tanto para se comunicar com os seus clientes , quanto com os seus futuros clientes , portanto não utilize essa plataforma de forma amadora, crie uma abordagem profissional com uma foto que retrate o seu negócio e tente responder o mais rápido possível as solicitações dos seus clientes .

BRUNOROSA



A grande vantagem dessa ferramenta, além da facilidade de comunicação, é a produtividade do tempo e da interação que ela proporciona com os seus clientes, hoje as pessoas não querem ser interrompidas ou ter que parar o seu trabalho para fazer uma ligação, e o WhatsApp facilita essa realidade, Se você não está usando essa plataforma fantástica para alavancar o seu negócio, então possivelmente você está perdendo algumas oportunidades de encantar o seu paciente.

Grande abraço,

Bruno Rosa

CEO Encantadores de
pacientes