

UTILISER UNE APPLICATION DE MESSAGERIE

WHATSAPP BUSINESS



Pourquoi une appli de plus ?



Avec des échanges simplifiés et rapides, vous fidélisez vos clients



Démarquez-vous de vos concurrents avec un profil professionnel



Augmentez votre CA en offrant la facilité et la proximité à vos clients

Les fondamentaux

Installer l'application WhatsApp Business, plutôt que l'application WhatsApp « classique » vous permet de bénéficier de nombreuses fonctionnalités dédiées aux petites entreprises. Vous pourrez converser et être visible auprès de vos clients qui utilisent eux mêmes l'application.

Gros avantage, les clients qui n'utilisent pas les réseaux sociaux peuvent vous joindre et suivre votre actualité avec WhatsApp Business, invitez les à être prévenus lors d'évènements ou autre...

Par où commencer ?

1

Vous devez posséder un smartphone dédié à votre commerce.

2

Enregistrez les numéros de vos clients dans votre répertoire téléphonique.

3

Recherchez WhatsApp Business et télécharger l'application sur votre téléphone.

4

Lors de l'installation cliquez sur accepter lorsqu'elle demande des accès.

5

Complétez votre profil et explorez les outils professionnels (voir des exemples au verso)

6

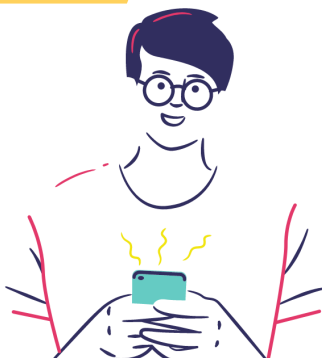
Pensez à diffuser votre numéro sur votre vitrine, vos réseaux sociaux ...

Avant d'aller plus loin...

LE PRINCIPE :

les messageries instantanées sont comparables à un SMS, elles offrent la possibilité d'échanger des messages en temps réel avec vos clients.

Vous devrez répondre aux clients rapidement, dans les 24h.



Avant de vous lancer sur une nouvelle plateforme, assurez-vous que cela est cohérent avec tous les autres outils de votre entreprise.

Planifiez vos actions de communication avec la fiche pratique :

[« Rédigez votre plan de communication »](#)

La réglementation

Renseignez vous sur la **RGPD**, en y restant conforme vous vous protégez vous et vos clients contre l'utilisation abusive des informations personnelles, comme leur numéro de téléphone :

- Obtenez leur accord pour leur envoyer des messages
- N'acheter pas et ne vendez pas leurs coordonnées...

De manière générale, renseignez-vous sur vos obligations

<https://www.cnil.fr/fr/rgpd-passer-a-laction>

6 outils pour bien démarrer

Lorsque vous avez installé WhatsApp Business, il vous reste à commencer à utiliser les « **outils professionnels** » proposés par l'application Business. Voici 6 exemples des fonctions offertes en plus de l'application de messagerie et de votre profil à compléter avec les coordonnées du magasin.



Créez un message d'accueil

Chaque personne qui consulte votre profil professionnel sera accueillie automatiquement par un message de votre choix.



Définissez un message d'absence

En dehors des heures où vous serez disponible, précisez vos horaires d'ouverture et le délai de réponse moyen.



Créez un catalogue dans l'application

Comme une vitrine il s'agit d'une sélection, pour mettre en valeur vos produits et services, en présentant une sélection.



Créez des « diffusions »

Utilisez les « diffusions » pour envoyer des messages groupés à plusieurs clients, ex: ceux ayant la carte fidélité, ceux souhaitant recevoir des astuces ...



Utilisez les « étiquettes »

Pour organiser vos contacts et vos discussions avec les clients, vous avez la possibilité de créer des étiquettes « nouveau client » « en attente de paiement »...



Enregistrez des réponses

Les réponses rapides permettent de réutiliser des messages que vous envoyez souvent :
« Bonjour, oui ce produit est toujours disponible ... »
« Chers client, votre commande vous attend au magasin »

Et après ?



Un doute sur vos obligations concernant les numéros de téléphone ? Vous pouvez poser une question dans ce moteur de recherche : <https://www.cnil.fr/professionnel>

Besoin d'un conseil, d'un accompagnement...
contactez votre conseiller local



CHAMBRE DE COMMERCE
ET D'INDUSTRIE