



## CTRD0018. WHATSAPP BUSINESS PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES

---

**Sku:** PA420

**Horas:** 12

### OBJETIVOS

Identificar las características generales de WHATSAPP BUSINESS y conocer las mejores estrategias para la empresa

### CONTENIDOS

Introducción y objetivos

#### **1. Identificación de WhatsApp Business**

##### 1.1. Conceptualización de WhatsApp Business y diferencias con WhatsApp

1.1.1. Breve introducción a la aplicación de WhatsApp

1.1.2. La mensajería instantánea y sus características principales

1.1.3. WhatsApp vs. WhatsApp Business

##### 1.2. Visión actual y uso del WhatsApp Business: implementación paso a paso

#### **2. Especificación de los contenidos de la herramienta y usos**

2.1. Definición de las dinámicas de mensajes de bienvenida/disponibilidad, respuestas rápidas y autorrespondedores

##### 2.2. Etiquetas y listas de difusión

2.2.1. Etiquetas

### 2.2.2. Listas de difusión

## **3. Identificación de la normativa sobre protección de datos y comunicaciones comerciales**

3.1. Reglamento General de Protección de Datos (RGPD)

3.2. Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD)

3.3. Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico (LSSI-CE)

3.4. Las cookies en WhatsApp, protagonistas en la política de privacidad

## **4. Descripción de los principios básicos del WhatsApp Business como herramienta de marketing**

4.1. Principios de la difusión del canal de WhatsApp Business

4.2. WhatsApp Web

4.3. WhatsApp Shopping

4.4. Vinculación de WhatsApp Business a un sistema CRM

4.5. Verificación de la cuenta de WhatsApp Business

4.6. La política de WhatsApp en relación con los mensajes promocionales

4.7. Proceso de inserción en una web de un botón de WhatsApp

4.8. Ejemplo de campaña de marketing utilizando WhatsApp

4.9. Ejemplos de uso de mensajes comerciales y de atención al cliente

4.10. Estadísticas de WhatsApp Business

4.11. Objetivos SMART para analizar el éxito de la estrategia en WhatsApp Business

4.12. Anuncios en WhatsApp Business.