



CTRD0018. WhatsApp business para mejorar la comunicación con los clientes

Sku: 1314ID

Horas: 12

OBJETIVOS

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

CONTENIDOS

Unidad 1. WhatsApp Business para mejorar la comunicación con los clientes

Identificación de WhatsApp Business

- Conceptualización de WhatsApp Business y diferencias con WhatsApp
- Visión actual y uso del WhatsApp Business: implementación paso a paso

Especificación de los contenidos de la herramienta y usos

- Definición de las dinámicas de mensajes de bienvenida/disponibilidad, respuestas rápidas, etiquetas, listas de difusión y autorrespondedores
- Identificación de la normativa sobre protección de datos y comunicaciones comerciales.

Descripción de los principios básicos de WhatsApp Business como herramienta de marketing

- Principios de la difusión del canal de WhatsApp Business
- Proceso de inserción en una web de un botón de WhatsApp
- Ejemplos de uso de mensajes comerciales y de atención al cliente