

# INFORMATIVO SINDIFLORES

ANO 20 – EDIÇÃO 27  
JUNHO/2024



## Novos Recursos do WhatsApp para seu Negócio

Novos recursos do WhatsApp podem ajudar nos negócios. Estar conectado e capacitado para usar as novidades tecnológicas é uma das necessidades sobretudo das pequenas empresas. A Meta, controladora das plataformas do Facebook, Messenger, WhatsApp e Instagram, tem apostado em uma série de melhorias.

Entre as novidades mais recentes estão: a funcionalidade que permite criar “anúncios de clique” no Facebook utilizando o WhatsApp Business; e as comunidades do WhatsApp, que reúnem vários grupos em um mesmo ambiente, e podem ajudar muito nas vendas. Outra função que está em fase de testes e deverá ser disponibilizada em breve, são as listas de transmissão personalizadas.

O WhatsApp Business, app de conversas voltado a empresas, já ultrapassou 200 milhões de usuários, conta a especialista em Mercados e Transformação Digital do Sebrae, Janaína Camilo. “A ferramenta recebeu recentemente dois novos recursos, que contribuem para ações de divulgação e relacionamento dos pequenos negócios”, reforça ela.

A funcionalidade que permite criar “anúncios de clique” no Facebook utilizando o WhatsApp Business, funciona assim: os anúncios publicados pela empresa são acessados pelos usuários do Facebook que, por meio de um botão no próprio conteúdo divulgado, são redirecionados diretamente ao WhatsApp Business para atendimento.

Na prática, quando os usuários clicarem em algum anúncio, será aberta uma conversa no WhatsApp para que os clientes tirem dúvidas sobre os produtos e efetuem compras. Com isso, deixa de ser obrigatório ter uma conta no Facebook dedicada a esse fim, e as empresas interessadas na função precisarão apenas cadastrar endereço de e-mail e método de pagamento.

Já as listas de transmissão personalizadas, que estarão disponíveis em breve, possibilitarão às empresas automatizar o envio de lembretes, informes sobre promoções e felicitações por datas especiais para o cliente.

Será possível ainda incluir botões de call to action, agendar os disparos das mensagens ou enviá-las instantaneamente. “As novas funcionalidades certamente contribuirão para que as pequenas empresas aprimorem o relacionamento com seus clientes e alcancem melhores resultados de conversão de venda”, conclui Janaína.

*Para utilizar o WhatsApp Business:*

1. Baixe o aplicativo WhatsApp Business, que é diferente do aplicativo de mensagens comum (WhatsApp);
2. Confirme o número de telefone, e permita o acesso aos contatos e fotos;
3. Crie um perfil comercial da empresa, e adicione as informações importantes sobre a mesma, como endereço e horário de funcionamento.

### *As comunidades do WhatsApp*

Criadas com objetivo de reunir vários grupos em um mesmo ambiente, as comunidades do WhatsApp chegaram ao Brasil em janeiro de 2023. O recurso, já disponível em aparelhos IOS e Android, se apresenta como uma excelente ferramenta para os micro e pequeno negócios estreitarem o relacionamento com os clientes.

De acordo Janaína Camilo, o grande destaque desse novo recurso é a possibilidade de escalar o alcance das comunicações e aumentar o número de vendas fechadas. “A comunidade WhatsApp é a evolução dos grupos tão utilizados por todos nós, com acréscimo de uma estratégia em sua organização. Os participantes recebem avisos enviados a comunidade como um todo, e nos grupos se trata e discute sobre o que foi comunicado.

Pesquisa recente do Sebrae, mostra que 84% dos clientes de vendas online usam o WhatsApp como principal canal para efetuar as operações. Ter a possibilidade de agrupar diversos contatos na comunidade expande muito os resultados dos negócios”, afirma.

“Quem empreende na área de alimentação, pode criar uma comunidade com os clientes e enviar promoções, fotos atrativas, vídeos com a programação da semana e isso vai chegar a muitas pessoas, inclusive em quem não participa dos grupos. Ter o cliente como um propagador do seu negócio é a melhor prova social que se existe”, completa Janaína.

As comunidades no WhatsApp também se revelam uma opção de ferramenta de gestão, facilitando a comunicação com fornecedores, colaboradores, parceiros e demais grupos que se relacionam com as empresas. Segundo a especialista, é possível ainda fazer enquetes, recolher feedbacks das compras e experiências com os produtos e serviços, além de controlar a possibilidade de se ter comunidades proativas, aquelas em que só o administrador envia as mensagens e as reativas, onde o público pode interagir.

“É um recurso de muitas possibilidades. Se o negócio ainda não tem grupos com clientes, mas possui uma base de dados com os contatos, as comunidades podem ser criadas. Se ele quer gerar leads pode criar uma comunidade para divulgar promoções. Se deseja fazer uma pesquisa de mercado, pode criar uma comunidade em que todos os membros se comunicam, ou usar o recurso de enquetes”, exemplifica.

Janaina chama atenção para o cuidado com os dados dos clientes. De acordo com ela, as pessoas só podem ser acionadas e incluídas em grupos e comunidades se informar seu contato para o empreendimento por meio verbal, por escrito ou em plataformas online. “Hoje temos a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD que versa sobre a segurança e a privacidade dos clientes e dos negócios”, alerta.

### *Como criar uma comunidade para o seu negócio:*

1. Com celular aberto no WhatsApp, clique em comunidades, ícone com design de três pessoas no topo esquerdo da página inicial, em seguida clique em começar, escolha um nome e uma descrição para a comunidade. Seja objetivo, use o nome do seu negócio e fale o objetivo na descrição (promoções, ofertas, feedbacks, gestão administrativa...).
2. Escolha uma foto ilustrativa, pode ser uma logomarca ou imagem que ilustre o negócio. Essa parte é opcional. Avance.

3. Com os contatos salvos no celular, adicione grupos já existente e crie novos (podem ser criados até 10 grupos).
4. Pronto sua comunidade está pronta para uso. Dedique um tempo para produzir conteúdo para a ferramenta. Bons negócios!

#### *Comunidades no WhatsApp*

- 84% dos clientes que compram online usam do WhatsApp como canal (Fonte: Pesquisa Sebrae)
- Cada comunidade possibilita 50 mil participantes (Fonte: META)
- Cada comunidade pode ter 50 grupos
- Cada grupo pode ter 1024 pessoas
- 5 mil pessoas podem receber a mesma mensagem com um clique

***O Sindiflores reúne empresários, especialistas e consultores para fomentar e desenvolver o comércio varejista de flores e plantas ornamentais. Atua junto ao governo para a desburocratização e pela modernização empresarial, com propostas e soluções que possam viabilizar a vida do empreendedor. Representa 4.734 empresas, que empregam mais de 11.000 pessoas diretamente e mais de 5.000 indiretamente.***

Se deseja não receber mais mensagens como esta, responda esse e-mail com a palavra CANCELAR

### **Sindiflores**

#### **Sindicato do Comércio Varejista de Flores e Plantas Ornamentais do Estado de São Paulo**

Rua Monte Alegre, 61, sala 63 - Perdizes – São Paulo – SP, CEP 05014-000 - Telefone: (11)3865-7475

[www.sindiflores.com.br](http://www.sindiflores.com.br) - [secretaria@sindiflores.com.br](mailto:secretaria@sindiflores.com.br) <https://www.facebook.com/sindifloressp>