



Como utilizar o WhatsApp profissionalmente?

Description

Como utilizar o [WhatsApp profissionalmente](#)? Não, este artigo não vai falar sobre as features do [WhatsApp Business](#), mas sim sobre como utilizar o app de forma natural, com perfil pessoal mesmo.

Se o teu objetivo é conhecer as funcionalidades do WhatsApp Business, sugiro que visite o blog do app [ou leia este artigo](#).

O comportamento e os negócios

Antes de mais nada vale lembrar que as empresas possuem culturas diferentes, regras, convenções próprias da área atual de cada tipo de negócio.

Posto isso, vamos analisar como o mundo corporativo também é ditado por comportamentos.

Neste contexto as pessoas fazem alianças, parcerias, negócios que vão além da relação fornecedor e cliente.

Relacionamento no mundo do business

As nossas relações comerciais são, antes de tudo ditadas por nossos comportamentos, estes comportamentos possuem características culturais próprias e no contexto dos negócios isto fica evidente.

Todo processo de compra, parceria e relacionamento comercial nasce da confiança, confiança esta conquistada através de relacionamentos.

São características humanas que trazem para o mundo dos negócios a solidez de grandes parcerias e assim não poderia ser diferente no uso das tecnologias.

Utilizando o WhatsApp para os negócios

Você pode trabalhar em qualquer nível do setor que atua como operacional, gestão e presidência, a confiança é sempre um fator de relevância nas relações comerciais.

Uma empresa possui o seu perfil e comportamento típico do seu nicho como foi mencionado, as pessoas também, por isso é natural que na utilização do WhatsApp estes comportamentos pareçam ou sejam evitados.

Formal versus Informal

Quando vamos a um café, almoço ou jantar de negócios o que queremos além de fechar o negócio ou parceria é ter a certeza de que podemos confiar na outra parte e aí entram os comportamentos, atitudes dizem mais que palavras.

Para alguns nichos o formalismo é essencial como áreas administrativas, fiscais, jurídicas e outros o formalismo é totalmente dispensável como área de criação, eventos, festivais, comércio entre outros.

O mundo dos negócios é feito de marcas e marcas são feitas de pessoas.

Até aqui falamos do comportamento humano na hora de fazer negócio, seja atendimento, vendas, relacionamentos, fidelização, pós venda ou manutenção da base de clientes.

Sempre que nos relacionamos na empresa ou negócio do qual fazemos parte, sempre surge uma amizade, parceria, coleguismos que levamos para a nossa vida pessoal.

Estamos falando de happy hour, aniversários, churrascos de fim de semana e baladas, neste ponto perceba que os relacionamentos comerciais se tornam pessoais.

Atendimento humanizado no WhatsApp

Normalmente o que fazemos é instalar o WhatsApp Business e configuramos respostas automáticas, site, endereço e forma de atendimento com o chat boot, este é o caminho mais seguro.

Porém esta automação que nos adianta e muito o lado traz um fator pouco mencionado: a humanização do atendimento.

Respostas automáticas demais criam um clima robotizado e impessoal, o que pode desagradar alguns tipos de público.

Em outros casos sem esta automatização, o atendimento via WhatsApp seria humanamente impossível.

Comportamento no Status

OK, você tem um perfil pessoal no WhatsApp e atende os clientes, existem regras de etiqueta? Não, não existe, mas vale algumas dicas.

É legal compartilhar alguns aspectos pessoais da nossa vida como pensamentos, memes, hobbies, eventos e locais que frequentamos, isso nos aproxima do nosso público de uma forma bem única e pessoal.

Dependendo da área de atuação este lado família, pessoal e intimista ajuda, mas em alguns casos é bom evitar.

O ponto certo é o equilíbrio, exposição demais também atrapalha alguns negócios e no final das contas o que vale é você conhecer a sua persona para saber se vale à pena esta interação ao utilizar o WhatsApp para se relacionar, seja atendimento, prestação de serviços ou outras demandas.

Resumo sobre como utilizar e se comportar no WhatsApp

Em suma utilize o aplicativo para aumentar e estreitar a relação com o público que você já tem em sua lista de contatos, mas nada de exageros.

Se você gosta de se expor demais, é uma boa ideia ter sim um WhatsApp comercial para o business, separando-o da vida pessoal.

Mas se o seu nicho permite uma certa intimidade, tudo bem, seja você o tanto quanto for possível, sempre respeitando a opinião alheia, evitando assuntos e temas polêmicos que podem trazer uma imagem negativa dos seus produtos e serviços.

[Porque no final, as marcas são pessoas.](#)

Quer resultados? Chame a Agência Next Step no WhatsApp!

[Solicitar Orçamento](#)

Category

1. Clientes
2. Geral
3. Marketing Digital
4. Tecnologia

Date Created

2021/09/24

Author

nextstep