SER EXPERTO DIGITAL

Curso Marketing Conversacional en **WhatsApp Business** para mejorar la **Comunicación Eficaz y Atención a clientes**

¿Cuáles son los **objetivos del curso**?

La calidad de la atención a clientes, usuarios se ha convertido en un elemento clave para abrir nuevos **canales de comunicación**, reducir costes, ganar rentabilidad, mejorar ventas y calidad en todas las organizaciones tanto privadas como públicas.

Este curso es una **herramienta práctica** que incluye numerosos recursos, procesos, ejemplos, cuestionarios y tests para valorar a cualquier organización en cuanto a su **estrategia de comunicación** y orientación al cliente, las competencias de su personal de contacto, así como desarrollar y mejorar su formación en las nuevas formas de comunicación en **Marketing Conversacional** y focalizados en la implantación y uso de **Whatsapp Business**.

https://serexpertodigital.com/

¿Qué vas a **aprender**?

1. **Orientación al usuario**
   - 1.1. Objetivos
   - 1.2. Definición y factores Introducción
   - 1.3. Tipología de usuarios
   - 1.4. Técnicas para conocer al usuario
   - 1.5. Necesidades y expectativas del usuario
   - 1.6. Conclusiones y sugerencias
   - 1.7. Tests: ¿conoces a tu usuario?
   - 1.8. Evaluación de la orientación al cliente

2. **La comunicación eficaz**
   - 2.1. Objetivos
   - 2.2. Definición de comunicación eficaz
   - 2.3. El proceso de comunicación con el usuario
     - 2.3.1. Conocer el lenguaje corporal
     - 2.3.2. Otros elementos de la comunicación
   - 2.4. Habilidades básicas: escucha activa y retroalimentación
     - 2.4.1. Escucha activa
     - 2.4.2. Retroalimentación o feedback
   - 2.5. Barreras comunicativas
     - 2.5.1. Barreras del canal
     - 2.5.2. Barreras del emisor
     - 2.5.3. Barreras del receptor
   - 2.6. Habilidades específicas de comunicación
   - 2.7. Conclusiones y sugerencias
   - 2.8. Tests: ¿te comunicas bien con tu usuario?

3. **Orientación al servicio**
   - 3.1.1. Introducción y Principios de la Excelencia en la calidad del servicio
   - 3.1.2. Video inspiracional Salto Fosbury
   - 3.2. Objetivos y Calidad de servicio: evolución del concepto
   - 3.3. Definición de calidad de servicio
     - 3.3.1. Calidad de producto vs. calidad de servicio
     - 3.3.2. Calidad de servicio al cliente
     - 3.3.3. Calidad de servicio al ciudadano
     - 3.3.4. Características de la calidad de servicio
   - 3.4. Mejora del servicio: calidad total
     - 3.4.1. Diseño del servicio de calidad
     - 3.4.2. Realización del servicio de calidad
     - 3.4.3. Capacidad estratégica
     - 3.4.4. Capacidad operativa
   - 3.5. Ventajas de la atención de calidad
     - 3.5.1. Ventajas para el usuario
     - 3.5.2. Ventajas para el personal
     - 3.5.3. Ventajas para la empresa
   - 3.6. Medición de la satisfacción del usuario
   - 3.7. Conclusiones y sugerencias
   - 3.8. Tests: ¿prestas un servicio de calidad al usuario?

4. El proceso de atención al cliente

- 4.1. Objetivos
- 4.2. El proceso de atención al usuario
  - 4.2.1. Bienvenida
  - 4.2.2. Intercambio de información
  - 4.2.3. Solución y despedida
  - 4.2.4. Valoración
- 4.3. Habilidades de atención al usuario
  - 4.3.1. Aspecto físico en la atención al usuario
  - 4.3.2. Características deseables en el personal
  - 4.3.3. Habilidades en las distintas fases de atención al usuario
- 4.4. Errores comunes en la atención al usuario
- 4.5. Conclusiones y sugerencias
- 4.6. Tests: ¿has satisfecho las necesidades de tu usuario?

5. Marketing Conversacional - El marketing del futuro hoy

- 5.1. ¿Qué es el marketing conversacional?
  - 5.1.1 Características del marketing conversacional
  - 5.1.2. Ventajas del marketing conversacional
  - 5.1.3. Beneficios inmediatos del marketing conversacional
- 5.2. Uso de bots en el marketing conversacional
  - 5.2.1. Reglas sobre los bots
  - 5.2.2. Cómo hacer que los bots parezcan humanos
  - 5.2.3. Recomendaciones finales para generar una gran experiencia con tu bot
- 5.3. Chat en directo y automatización de chatbots
- 5.4. Por qué deberías usar chatbots en tu empresa
- 5.5. Datos y estadísticas sobre Chats en Vivo

6. WhatsApp Business - Configuración y Estrategias ganadoras

- 6.1. Introducción y Video inspiración a Objetivos
- 6.2. ¿Porqué utilizar Whatsapp?
  - 6.2.1. Caso de éxito que lograron fortalecer las relaciones con WB
  - 6.2.2. Diferencias entre WhatsApp y WhatsApp Business
- 6.3. Whatsapp Business: un salto de calidad para las PyMEs
  - 6.3.1. Razones para pasar de WhatsApp a Whatsapp Business
  - 6.3.2. Como cumplir con las Politicas y normas de WhatsApp Business
  - 6.3.3. 11 Errores mas comunes en el uso de Whatsapp Business
- 6.4. Procesos principales en WhatsApp Business
  - 6.4.1. Creación de una nueva Cuenta de WhatsApp Business
  - 6.4.2. Mover una Cuenta de WhatsApp a WhatsApp Business
  - 6.4.3. Práctica M60 - Creación/Movere cuenta a WhatsApp Business
- 6.5. Configuración del perfil de empresa en WhatsApp Business
  - 6.5.1. Pasos para una correcta configuración del perfil de empresa
  - 6.5.2. Práctica M61 - sobre la configuración del perfil de empresa
  - 6.5.3. Idea de valor - Uso de WB en el email
- 6.6. Configuración del bloque de Catálogo de Productos y Servicios
  - 6.6.1. Ventajas del uso del Catalogo de Prod. Y Servicios y video
  - 6.6.2. Pasos para una correcta configuración del Catalogo de Prod. Y Servicios
  - 6.6.3. Práctica M62 sobre la configuración del Catalogo de prod. y servicios

6.7. Configuración del bloque de Mensajería
    6.7.1. Ventajas y aspectos relevantes sobre la comunicación en WB
    6.7.2. Pasos para una correcta configuración de los elementos de mensajería
    6.7.3. Práctica M63 sobre la configuración de los elementos de Mensajeria
6.8. Utilizando plantillas en WB
    6.8.1. Ejemplos de Plantillas útiles en WB
    6.8.2. Práctica M64 sobre el uso de plantillas en WB
6.9. Uso de las etiquetas y grupos
    6.9.1. Para qué podemos utilizar las etiquetas - Ejemplos y video
    6.9.2. Pasos para una correcta configuración de las etiquetas
    6.9.3. Práctica M65 sobre la configuración y uso de las etiquetas
    6.9.4. Ventajas del uso de grupos y listas difusión
    6.9.5. Pasos para una correcta configuración de grupos y las listas de difusión
    6.9.6. Práctica M66 sobre la configuración y uso de grupos y las listas de difusión
6.10. Estrategias Ganadoras en WB
6.11. Vídeo El futuro comienza hoy
6.12. Convirtiendo Intenciones en Acciones y Conclusiones

INSCRÍBETE AHORA

PRECIO: **259€+IVA**
POSIBILIDAD DE BONIFICARLO

(Coste de gestión de un 10% del valor del curso, también bonificable)

¿Por qué invertir en tecnología?

100.000 millones de **mensajes enviados** cada día en WhatsApp

38 minutos de **consumo** de WhastApp **diario** de media

70% de los **usuarios** lo **consultan** diariamente

23 **veces entran** de media sus usuarios al día

Las grandes empresas ya están utilizando WhatsApp para vender,

¿y tú? ¿vas a esperar?

https://serexpertodigital.com/