

INTRODUCCIÓN A LA HERRAMIENTA WHATSAPP BUSINESS PARA LA TOMA DE PEDIDOS



Esta es una guía que te mostrará las alternativas y beneficios de uso de diversas herramientas digitales para la operación de tu negocio. Sin duda, te traerán más y nuevas oportunidades para incrementar el posicionamiento y venta de tu marca y productos, ite invitamos a conocerlas e implementarlas!

¿Qué debemos considerar para una exitosa toma de pedidos por delivery?

Al implementar un servicio de atención al cliente por canal delivery, sugerimos tener en cuenta estos 5 factores que aportarán eficacia y eficiencia a tu servicio:

1



PROCESO

Definir y estandarizar un flujo y orden en toma de pedidos:

1. Saludo
2. Datos de Cliente
3. Sugerencias
4. Toma de Pedido
5. Venta Sugestiva
6. Confirmación de Pedido
7. Cierre

2



PERSONAS

Asignar al responsable del proceso de la toma de pedidos.

- Personal con perfil orientado al cliente (con vocación de servicio) y habilidades para el puesto
- Funciones claras y asignadas.
- Traspaso de información en caso de rotación del personal*.

3



ENTRENAMIENTO

Asegurar la capacitación del responsable del proceso.

- Material de Soporte para la función (guía, infografía, ayuda visual, manuales, etc.)
- Entrenamiento en el área.
- Concientizar al personal.
- Validar.

4



HERRAMIENTA

Por ejemplo Whatsapp Business

- Ruta única para toma de pedido.
- Actualización de información en herramienta (carta, promociones, catálogos de productos, etc.)
- Automatización (mensaje y respuestas automáticas).

5



CLIENTE

Atender sus necesidades cubriendo sus expectativas.

- Tiempo corto de respuesta en el proceso.
- Opciones de pago virtual activado.
- Seguridad & Protocolos
- Personalizar la experiencia.

Comparativo de plataformas gratuitas para toma de pedidos digital.



	WhatsApp	OlaClick	Facebook	Instagram
Alcance de usuarios	Alto	Nueva Plataforma	Medio	Alto
Detalle de información	Básico	Avanzado	Avanzado	Avanzado
Incluye opción de Catálogo o Carta	Si	Si	Si	Si
Requiere que usuario tenga la app instalada	Si	Si	Si	Si
Facilidad de uso para cliente	Fácil	Intermedio	Intermedio	Intermedio
Permite integración de pago on-line	Si	Si	Si	Si

¿POR QUÉ DEBO DIGITALIZAR MI PROCESO?

1

Debes adaptarte al mercado y a tu competencia.

2

Mejorar la experiencia de tus clientes reduciendo tus tiempos de atención.

3

Incrementa el potencial de ventas, haciéndote más productivo.