



# Estratégias de Whatsapp Marketing para restaurantes



**CLICKATENDE**  
Software • Tecnologia • Inovação

## Introdução

O que é o Whatsapp Marketing?

Para que serve o Whatsapp Business?

3

4

6

## Principais estratégias

Boa comunicação com o cliente

Suporte ao cliente

Divulgação do negócio

Pesquisa de satisfação

Listas de transmissão

Mensagens automáticas

Cuidados

9

10

11

12

13

15

16

17



# Sumário

Você já deve saber da importância do Marketing Digital para o seu negócio. Acontece que dentro dele existem algumas modalidades muito importantes, como o Whatsapp Marketing.

# Introdução

## O que é o Whatsapp Marketing?

O Whatsapp alcançou a marca de 2 bilhões de usuários ativos em 2020, informação divulgada no blog oficial do aplicativo.

Isso mostra que essa rede social pode ser uma ótima ferramenta para qualquer profissional ou empresa oferecer seus produtos e serviços.

Por isso, as empresas estão criando ações direcionadas e descobrindo maneiras eficientes de alcançar novos clientes por meio do WhatsApp.

Além de muito útil para o atendimento ao cliente, há muito mais para explorar, principalmente se essa rede social estiver conectada às estratégias de marketing da empresa.



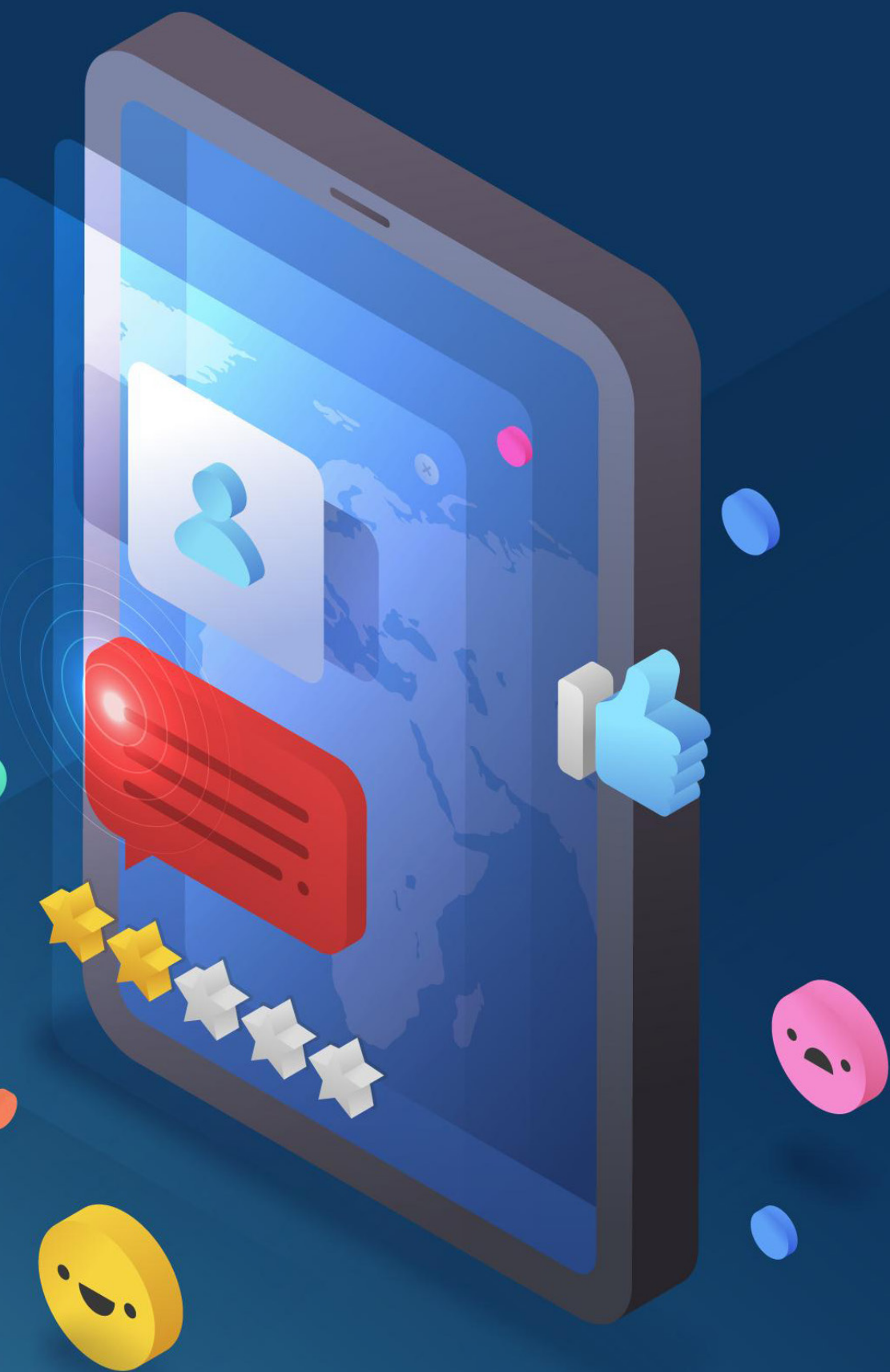
**O Whatsapp Marketing realmente pode ser utilizado como estratégia nos negócios do ramo alimentício?**

Com certeza, sim. Já podemos ver que o Whatsapp vem sendo muito utilizado por restaurantes, ainda mais para atender as demandas de delivery.

O fato é que vale muito a pena utilizar esse aplicativo para investir em ações de Marketing Digital. E foi exatamente por isso que o WhatsApp desenvolveu uma versão direcionada para as empresas, o WhatsApp Business, lançado em 2018.



Whatsapp Business



# Relacionamento com o cliente

O Whatsapp Business é um aplicativo que foi desenvolvido para atender as necessidades e os interesses das empresas, como auxiliar na comunicação com o cliente e facilitar o compartilhamento dos seus produtos e serviços.

Dessa forma, esse app é utilizado para fazer o Whatsapp Marketing porque fornece ferramentas específicas de automatização e organização das mensagens e dos contatos, ideais para as contas comerciais.

# Vantagens

Algumas das vantagens desse aplicativo é que ele não apresenta custos. Como sabemos, o app é gratuito e permite o envio de mensagens de texto, assim como áudios, vídeos, entre outros. Ademais, o Whatsapp não limita o alcance orgânico de suas mensagens, isto é, o quanto longe elas podem chegar.

Curioso(a)? Nos acompanhe e descubra quais as principais estratégias de marketing para restaurantes utilizarem no Whatsapp Business.

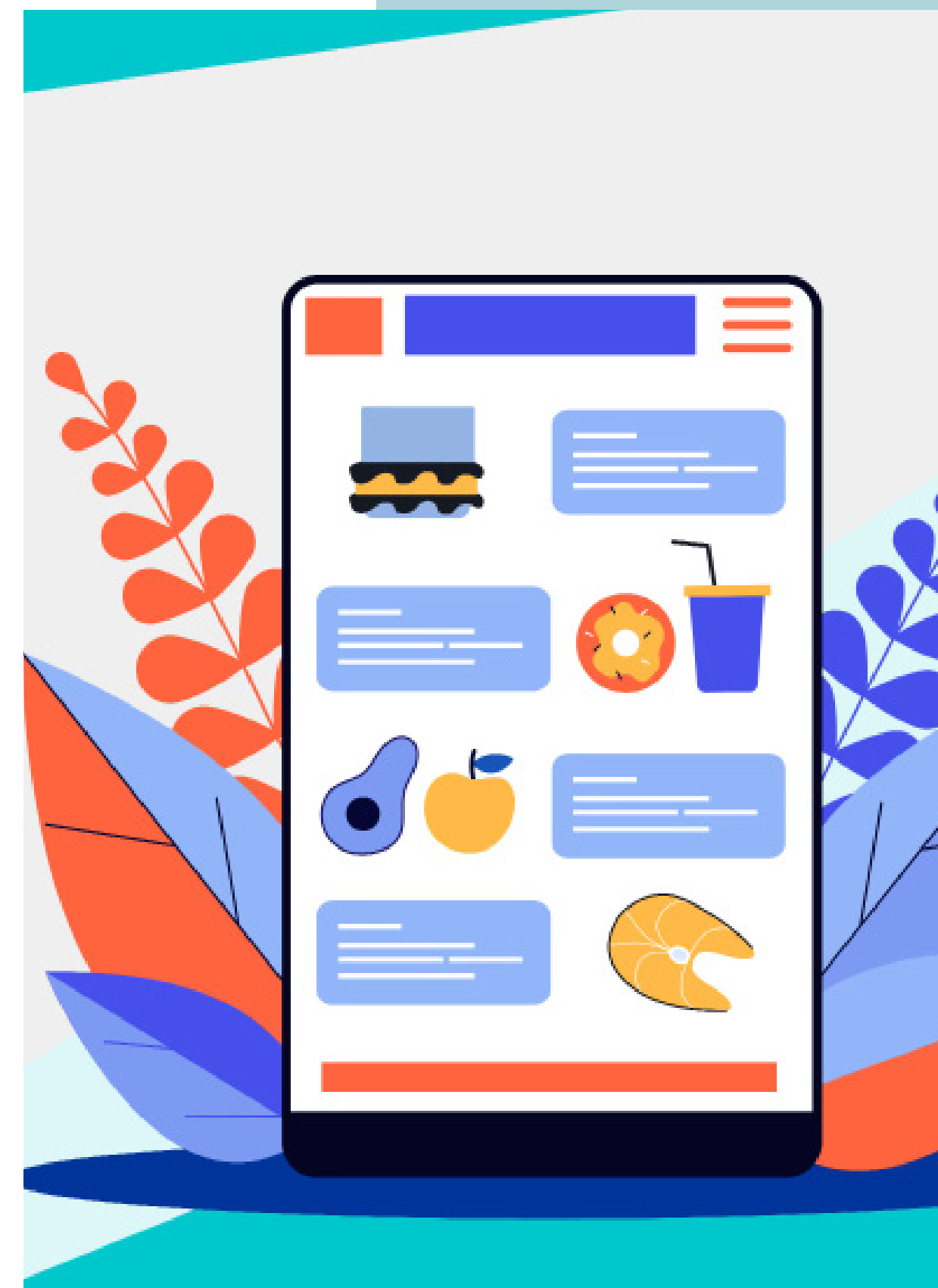


# Principais estratégias

# 1. Boa comunicação

Se você se importa com seus clientes apenas no momento em que eles efetuam uma compra no seu restaurante, é muito provável que eles não voltem até você. Isso porque vários de seus concorrentes investem em relacionamento efetivo com os clientes, mostrando que se importam com eles em todos os momentos.

Portanto, uma das principais estratégias de marketing digital no Whatsapp é investir em um relacionamento sólido com seu cliente, entregando valor, resolvendo seus problemas e os auxiliando em dúvidas e dificuldades.





## 2. Suporte ao cliente

O suporte ao cliente é uma forma de estabelecer um relacionamento sólido, o que é ótimo para fidelizar sua clientela.

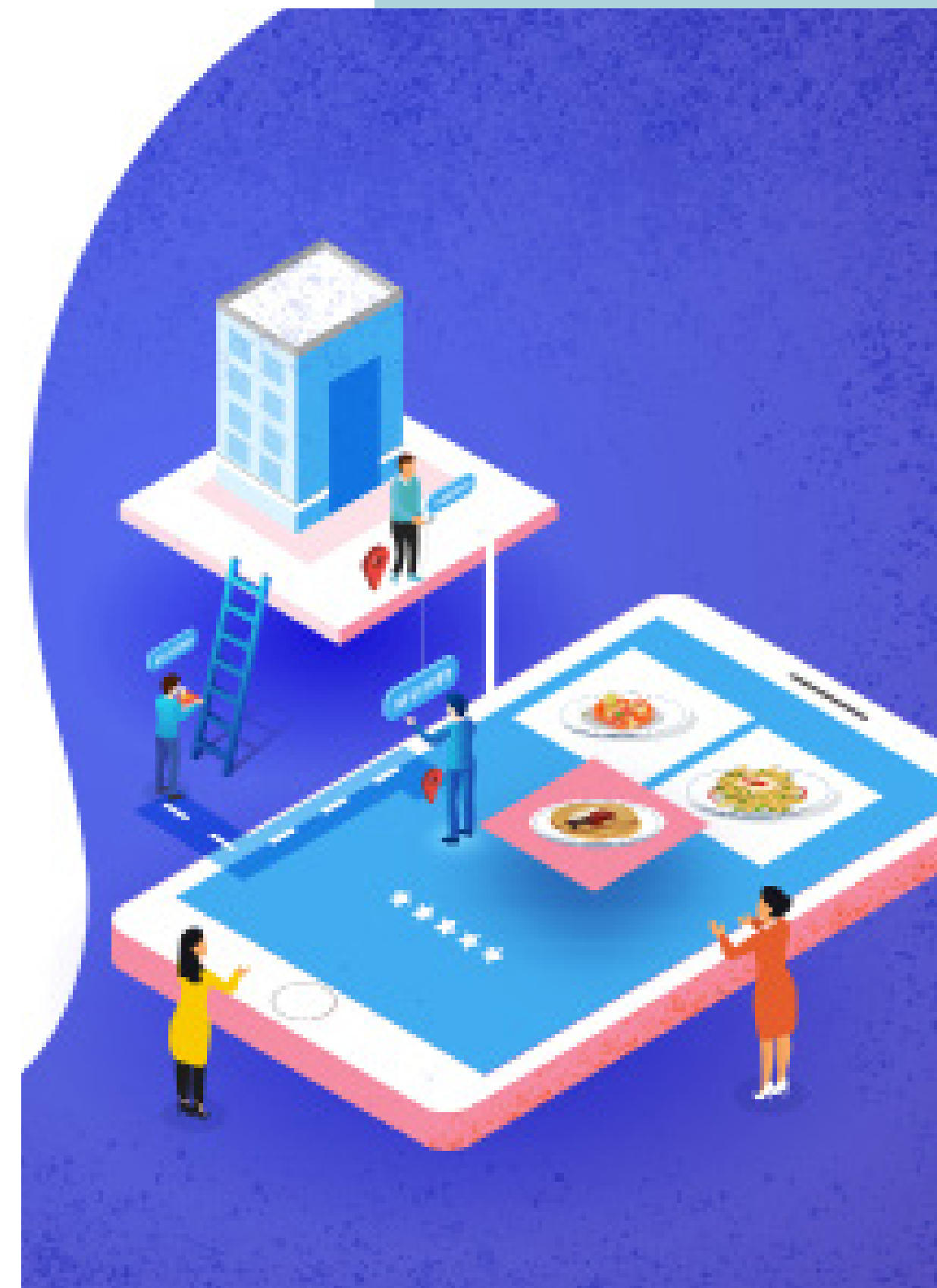
Uma maneira de fazer esse suporte é mapeando as possíveis dúvidas dos seus fregueses. Por exemplo, se seu restaurante for voltado para produtos naturais e menos industrializados, uma das dúvidas frequentes pode ser se há pratos vegetarianos ou veganos, uma vez que esse tipo de negócio tende a atrair esse público.

O importante é estabelecer um canal para que possa tirar todas as suas dúvidas, mesmo as mais simples.

### 3. Divulgação do negócio

Algo que também faz parte da comunicação do restaurante é a divulgação do seu negócio.

Portanto, uma boa forma de atrair a atenção e aumentar suas vendas é divulgar as promoções, combos especiais e outras novidades do restaurante, como novos pratos no cardápio.

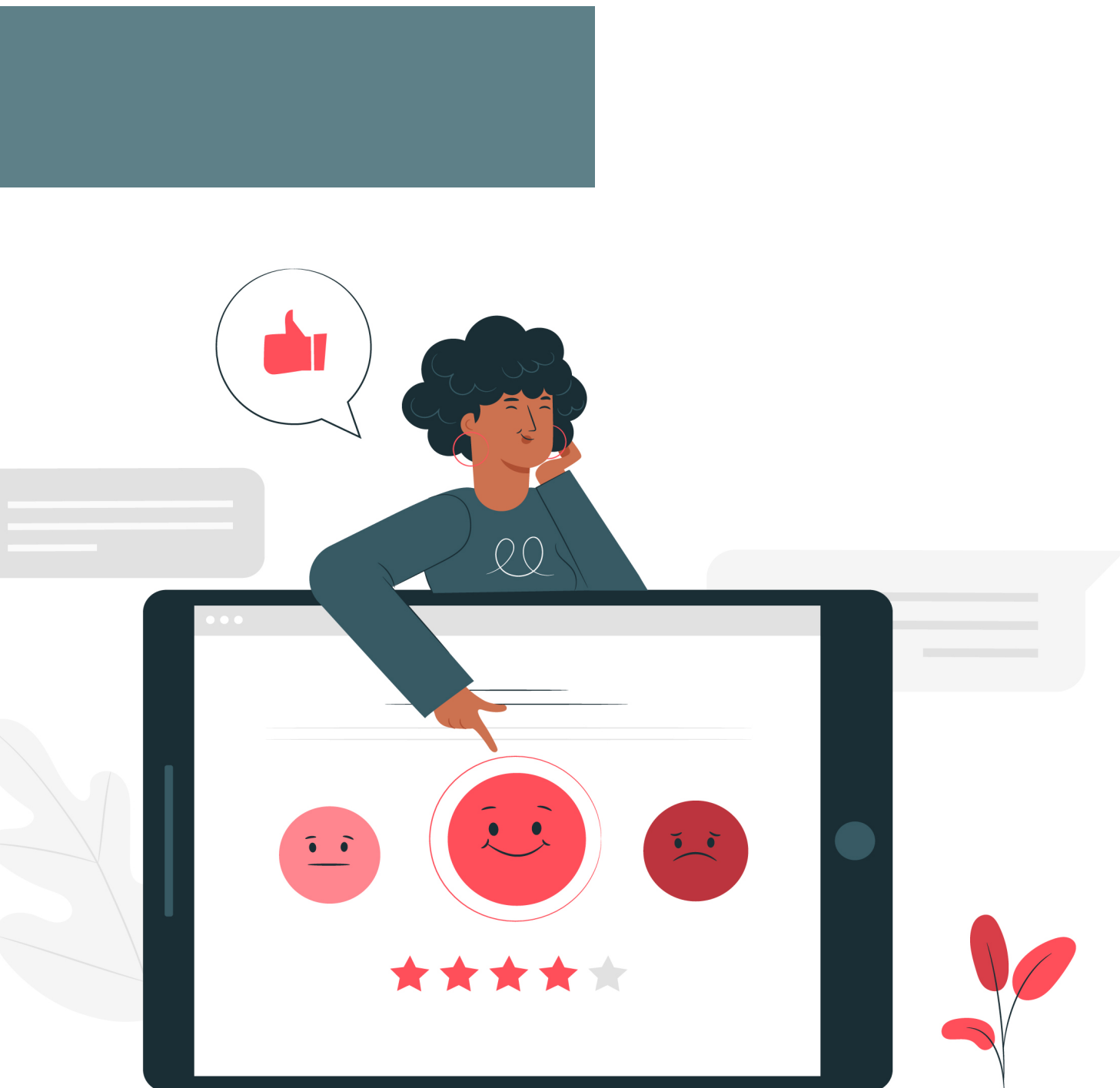


## 4. Pesquisa de satisfação

Ao buscar saber a opinião do cliente sobre seu produto, atendimento ou entrega, é possível saber em quais pontos sua empresa pode e deve melhorar.

Esse feedback pode ser feito de diversas formas, uma delas é conversar diretamente com o cliente, perguntando como foi a experiência dele com seu estabelecimento.

Uma outra maneira é automatizar essa pesquisa, fazendo um único texto base de perguntas. "Como foi sua experiência com o nosso restaurante? 1) Ruim; 2) Boa; 3) Ótima."



Outra dica é ir além nessa pesquisa de satisfação. E se seu cliente pudesse ajudar você a criar um novo prato para o cardápio? Interessante, não é?

Pois então, você poderia utilizar uma pesquisa de satisfação para algum prato ou produto que está avaliando colocar no seu cardápio ou vender.

Nesse caso, é muito legal deixar claro para o cliente que ele está ajudando sua empresa a tomar decisões, isso criará um vínculo e garantirá a fidelidade dele com seu estabelecimento.





## 5. Listas de transmissão

As listas de transmissão servem para enviar mensagens a mais de um cliente de uma só vez.

Ao criá-las é preciso segmentá-las de acordo com as necessidades de seus fregueses. Ou seja, cada lista deve ter contatos de clientes que possuem os mesmos interesses no que se refere ao seu negócio.

Por exemplo, clientes que já estão fidelizados podem corresponder a uma lista, e os que seu restaurante está tentando fidelizar, a outra. Segmentar esses grupos te ajuda a fazer uma comunicação mais assertiva.

## 6. Mensagens automáticas

A configuração de mensagens automáticas é uma ótima opção para otimizar o tempo no atendimento de clientes.

No Whatsapp Business, por exemplo, você pode configurar sua conta para responder a questionamentos rápidos, como o horário de atendimento e as formas de pagamento.

Sendo assim, o cliente não precisará esperar a resposta de alguém do restaurante.



**Cuidados**

Por mais que essas estratégias sejam muito eficientes, é preciso cuidado. É importante implementá-las de forma inteligente, já que se trata de um canal de comunicação mais íntimo entre cliente e empresa. Por isso:

- **Tenha um telefone somente para o restaurante:** isso garante que o cliente terá mais confiança ao entrar em contato, assim como responder as suas mensagens;

- **Cuidado com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais:** a LGPD exige que as empresas tenham a autorização do cliente para entrar em contato. Dessa forma, para mandar mensagem, e-mail marketing, entre outros, é necessário que esse cliente tenha fornecido os dados para seu restaurante;

- **Horário para contato:** é importante que as mensagens e divulgações não sejam enviadas em horários inoportunos, como de madrugada. Seja conveniente, caso contrário, esse contato te excluirá de sua lista;

- **Não envie muitas mensagens:** tudo bem que o Whatsapp é uma ótima ferramenta para a comunicação, mas isso não significa que o cliente quer receber mensagens sempre, portanto, elas devem ser bem pensadas.



A Central de Pedidos ClickAtende é uma solução completa com foco no atendimento e gerenciamento de pedidos originários de diversas fontes de forma rápida e segura. É ideal para bares, restaurantes, pizzarias, lanchonetes, fast-foods e distribuidoras de água, gás e bebidas. Não importa a origem, receba todos os pedidos e fature muito mais!

Consulte um de nossos especialistas e entenda por que o ClickAtende é a solução perfeita para você!

Teste Grátis

