Buone pratiche per un corretto utilizzo di Whatsapp

WhatsApp è nato come strumento di comunicazione personale tra privati e nel tempo si è evoluto per offrire alle aziende nuove opportunità di interazione con i clienti. Tuttavia, l'utilizzo di WhatsApp Business da parte delle imprese è regolato da linee guida rigorose, pensate per garantire un'esperienza utente rispettosa, sicura e non invasiva.

Whatsapp effettua per ciascun profilo una valutazione di qualità, qualora il comportamento dell'account non rispetti i principi di Whatsapp, è possibile che il numero venga bloccato.

Per evitare blocchi dell'account è bene lavorare sui **principali fattori che influenzano la valutazione di qualità:**

- **Coinvolgimento degli utenti:** se gli utenti rispondono e interagiscono con i messaggi che invii, la tua valutazione migliora.
- **Segnalazioni da parte degli utenti:** se le persone bloccano o segnalano i tuoi messaggi, la valutazione scende.
- **Basse percentuali di risposta:** se i messaggi dovessero restare senza lettura, WhatsApp potrebbe segnalarli come spam.

Ricordiamo di seguito alcune **buone pratiche** da adottare per evitare una valutazione negativa da parte di Whatsapp e diminuire (ma non azzerare) la possibilità di un blocco dell'account.

1 Utilizzare Whatsapp Business e collegare il numero alla pagina Facebook della tua farmacia

Utilizzare **WhatsApp Business** al posto della versione standard consente di identificare il tuo profilo come **account commerciale,** rendendo chiare le finalità delle comunicazioni.
Collegare il numero di telefono alla pagina Facebook della farmacia permette a Meta di verificarne la titolarità.
Infine, associare il numero di WhatsApp al Business Manager garantisce la piena conformità alle policy di Meta nel caso di campagne di comunicazione su larga scala.

Scrivi a assistenza@farmaciaevoluta.com o al 351.4438574 per richiedere assistenza nella configurazione e verificare che tutto sia impostato correttamente

2 Limitare il numero di comunicazioni

Evita di inviare **più di un messaggio alla settimana** per minimizzare il rischio di essere segnalati come spam da parte dei clienti, troppe comunicazioni potrebbero essere indesiderate.

Tieni sotto controllo il numero e la **frequenza** delle comunicazioni Whatsapp che invii, accedendo alla sezione in Unifarco DigitalHub "*Comunicazione > Whatsapp*" e selezionando la **visualizzazione a calendario.**

3 Segmentare l'invio dei tuoi messaggi

Invia i messaggi giusti ai clienti interessati. Ad esempio, invita alla giornata con il podologo i clienti che erano rimasti in lista d'attesa durante l'ultima edizione, oppure promuovi la giornata Dolomia esclusivamente alle donne che hanno acquistato prodotti di make-up negli ultimi sei mesi.

Utilizza il **CRM** di Unifarco DigitalHub per filtrare e selezionare i clienti in base ai loro **interessi** e alle loro **abitudini**.

4 "Salva il nostro numero in rubrica"

Incentiva il salvataggio del numero della farmacia: se un cliente non ha registrato in rubrica il numero Whatsapp della farmacia, non potrà vedere link e allegati del messaggio finché non ne accetterà la ricezione. Se l'utente non ha salvato il

numero, Whatsapp propone un banner molto evidente che dà la possibilità di bloccare il mittente e/o segnalarlo come spam.

Per facilitare il salvataggio in rubrica da parte dei clienti **richiedici un QR code** da esporre a banco da far scansionare ai clienti.

5 Creare comunicazioni con una "chiamata all'azione"



Inserisci sempre nei tuoi messaggi una "chiamata all'azione": più i clienti visualizzano, cliccano o rispondono al tuo messaggio, più il messaggio sarà classificato come attendibile e di qualità dall'applicazione.

Evita di usare Whatsapp per **comunicazioni di servizio**, alle quali il cliente non risponderà (come variazioni di orario, chiusure e auguri per festività…) usa in alternativa le tue pagine social. Per ulteriori approfondimenti su quali canali di comunicazione utilizzare, consulta l'infografica **"Canali a confronto: la guida per scegliere"**.

Utilizza al massimo tutte le **funzionalità di Unifarco DigitalHub**: inserisci nel testo un **link** che rimanda al tuo sito per approfondire l'argomento trattato, alla pagina di **prenotazione** di un **servizio** o all'homepage dello **shop online**.

6 Inserire il link di disiscrizione

Inserisci un link di disiscrizione al termine di ciascun messaggio. In questo modo si diminuisce la possibilità di essere segnalati come spam o di essere bloccati direttamente su Whatsapp da parte dei clienti.

Inviando i messaggi tramite Unifarco DigitaHub, il **link di disiscrizione** viene inserito **in automatico** al termine di ciascun messaggio.
Se un cliente si disiscrive non apparirà più nella lista di clienti contattabili tramite Whatsapp.

7 Personalizza i messaggi che invii

Personalizza i messaggi che invii inserendo, ad esempio, il nome del destinatario del messaggio: in questo modo aumenterai l'efficacia della comunicazione.

La piattaforma Unifarco DigitalHub supporta la stesura dei messaggi: oltre che offrire il supporto dell'intelligenza artificiale, **permette** di inserire dei placeholder (ad esempio: [nome]) per **personalizzare automaticamente** i messaggi inviati.

8 Intervalla l'invio dei tuoi messaggi, non li spedire tutti in una volta

Per evitare che Whatsapp identifichi i tuoi messaggi come spam, assicurati di far passare un tempo di almeno 15 secondi per l'invio di un messaggio tra un cliente e il successivo.

La piattaforma Unifarco DigitalHub per l'invio di comunicazioni WhatsApp implementa un **intervallo casuale** tra un messaggio e l'altro che varia tra 20 e 200 secondi.
Questa funzionalità è progettata per simulare un comportamento umano e ridurre il rischio di essere identificati come spam dall'applicazione.

Ricorda che queste buone pratiche diminuiscono il rischio di blocco dell'account ma non lo azzerano completamente, l'impegno di Whatsapp è volto sempre a garantire la massima tutela dei propri utenti.