

20  
- 20

# KOAJ MANUAL VENTAS X WHASTAPP



# BUENAS PRÁCTICAS

El uso de **WhatsApp como medio de comunicación con el cliente**, nace con la intención de tener una **venta por este canal**. Es el cliente quien recurre a nosotros para hacer su compra sin salir de casa y nosotros le ofrecemos lo que tenemos en la tienda.

Te invitamos a seguir estas recomendaciones para sacarle un mayor provecho a este canal:

- **Recuerda: somos parte de la familia KOAJ. Representamos una marca de talla internacional, por lo cual nosotros somos una extensión de ella. Te invitamos a respetar siempre el nombre KOAJ.**
- **La asesoría que dabas siempre físicamente con tu cliente, debe ser igual de buena virtualmente.**
- **Mantengamos el objetivo del canal, evita hablar de religión o política y solo tratemos temas relacionados a KOAJ y a la venta.**
- **Evitemos compartir stickers, chistes, noticias, imágenes o textos que no sean de KOAJ.**
- **Utiliza frases clara para evitar malas interpretaciones durante la venta. Sé amable :)**
- **Evitemos compartir promociones personales o de productos.**



# VENTAS X WHATSAPP

## CÓMO USAR WHATSAPP COMO CANAL DE VENTA

1

Usa el material visual y audiovisual compartido por la marca.

2

Publica este material en tus estados de Whatsapp para que tus contactos se enteren de lo que tiene KOAJ.

3

Sigue las recomendaciones de la guía de ventas.

# Tipología de contenido colaboradores a cliente final:



## CONTENIDO DE ATRACCIÓN VENTA

Recordar compra.



## COMMERCIAL CONTENT

Material con ganchos comerciales y campañas



## CONTENIDO X CATEGORÍAS

Material que muestre la variabilidad de prendas



## CONTENIDO FECHAS ESPECIALES

Material cumpleaños, ropa x personalidad, día del padre, amor y amistad

**Nota: este material es suministrado por la marca**



# Tipología de contenido colaboradores:



## CONTENIDO DE ATRACCIÓN VENTA Y ASESORES

“Ahora puedes ser influenciador de una marca. Pregúntame cómo”



## CONTENIDO CAPACITACIÓN Y PQR FRECUENTES

NO SE COMPARTE CON EL CLIENTE FINAL.

Tips de venta

Tips de moda

Con la PQR de los clientes, alimentar contenido

Material de HOW TO

**Nota: este material es suministrado por la marca**

KOAJ

## CAMBIA TU FOTO DE PERFIL

USA ESTAS IMÁGENES DE LA MARCA EN TU FOTO DE PERFIL DE WHASTAPP, PARA QUE LE DEMUESTRES A TU CLIENTE QUE ERES UN ASESOR OFICIAL.



<https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1q6-V2iyx8wotytPwPLrbHiRsUungsDw5>

# USA LOS STICKERS DE LA MARCA

USA ESTOS STICKERS, LOS RECIBIRÁS VÍA WHASTAPP, SOLO DEBES AÑADIRLOS A ¡FAVORITOS!



# GUÍA DE VENTA

KOAJ

QUEREMOS DARTE UNA GUÍA DE CÓMO INICIAR LA CONVERSACIÓN CON TU CLIENTE:

1. **TE RECOMENDAMOS TENER EN LA FOTO DE PERFIL EL LOGO DE LA MARCA**
2. **CUANDO EL CLIENTE TE CONTACTE, INICIA LA CONVERSACIÓN SALUDANDO Y PRESENTÁNDOTE**

## SALUDO Y PRESENTACIÓN:

¡Hola! Soy **XXXXXX** tu influenciador de compras de KOAJ!

*(ACÁ LES RECOMENDAMOS ENVIAR JPG DE PRESENTACIÓN-  
CARPETA CONTENIDO PRESENTACIÓN)*



### 3. ENVÍALE A TU CLIENTE NUESTRA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PARA ESTAR CUBIERTOS Y NO TENER PROBLEMAS LEGALES.

#### POLÍTICA DE DATOS:

*Ten presente que Permoda Ltda trata tus datos de acuerdo con la Política de Protección de Datos Personales, y la Autorización (consúltalos aquí <https://permoda.com.co/dp>).*

*Recuerda, si continúas con la conversación por este medio, estas autorizándonos para el tratamiento de tus datos personales.*



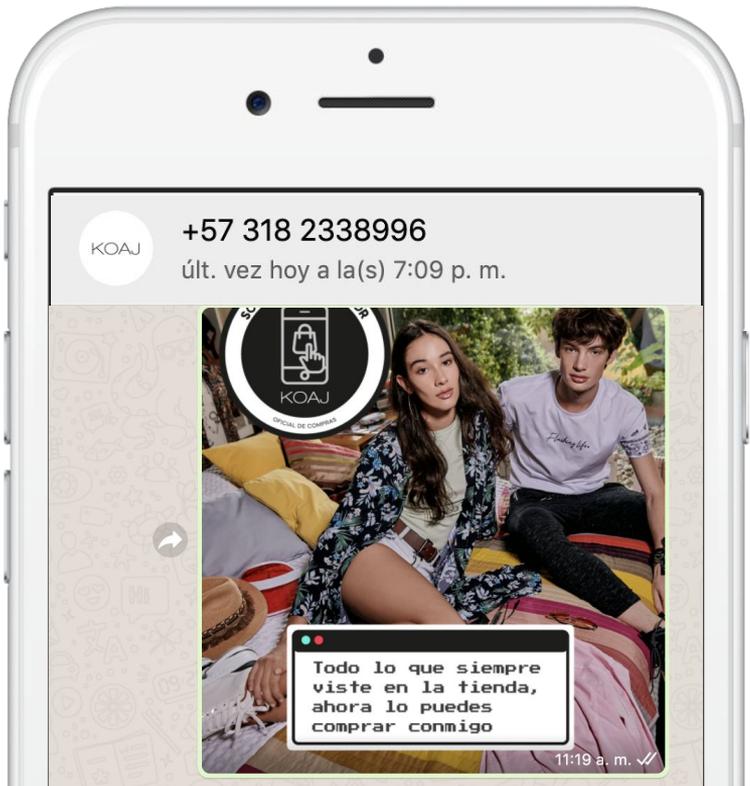
## 4. NO DESCUIDES LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO. EXPLÍCALE A TU CLIENTE QUE TÚ LO ESTÁS ATENDIENDO DESDE UNA TIENDA FÍSICA Y QUE PUEDES DARLE LA ASESORÍA POR VIDEO LLAMADA O POR CHAT.

### SERVICIO:

Todo lo que siempre comprabas en la tienda, lo puedes comprar ahora conmigo. Yo te daré la asesoría que necesitas en tu compra, mostrándote todo lo que tengo disponible en la tienda.

*(ACÁ LES RECOMENDAMOS ENVIAR VIDEO DE PRESENTACIÓN- CARPETA CONTENIDO PRESENTACIÓN)*

¿Quieres que hablemos por video llamada o por chat?



# \_ GUÍA DE VENTA

EJEMPLOS PARA QUE CONTINUES CON TU VENTA Y NO APAGUES LA CONVERSACIÓN CON TU CLIENTE. USA LAS LÍNEAS DE CONTENIDO QUE TE COMPARTIMOS.

## CONTENIDO COMERCIAL

Cuéntame qué prendas estás buscando.

Este mes tenemos esta campaña:

*(ACÁ LES RECOMENDAMOS ENVIAR VIDEO CON EL CONTENIDO COMERCIAL DEL MOMENTO- CARPETA CONTENIDO COMERCIAL)*

KOAJ



EJEMPLOS PARA QUE CONTINUES CON TU VENTA Y NO APAGUES LA CONVERSACIÓN CON TU CLIENTE.  
RECURRE A FECHAS ESPECIALES PARA DARLE MOTIVOS DE COMPRA A TU CLIENTE.

## CONTENIDO FECHAS ESPECIALES

¿Ya tienes el regalo para papá? Yo te puedo ayudar con tu compra y lo mejor es que la recibes en 24hrs.

*(ACÁ LES RECOMENDAMOS ENVIAR VIDEO CON EL CONTENIDO FECHAS ESPECIALES PAPÁ- CARPETA CONTENIDO FECHAS ESPECIALES)*



EJEMPLOS PARA QUE CONTINUES CON TU VENTA Y NO APAGUES LA CONVERSACIÓN CON TU CLIENTE:

## CONVERSACIÓN DE SEGUIMIENTO

¡Hola! Te acuerdas de mi, soy **XXXXX** tu influenciador de compras de KOAJ!

Estabas interesado en unos jeans, me llegaron nuevos modelos.

¿Quieres verlos? Tienes dudas con tu talla y yo te puedo ayudar.

*(ACÁ LES RECOMENDAMOS ENVIAR VIDEO CON LA NAVEGACIÓN MOSTRANDO TODOS LOS JEANS DISPONIBLES)*



EXPLICA LOS MÉTODOS DE PAGO QUE TENEMOS DISPONIBLES. DALE LA CONFIANZA AL CLIENTE MENCIONANDO QUE UNO DE NUESTROS ASESORES LE LLEVARÁ SUS COMPRAS Y CUÉNTALE QUE SI REALIZA SU COMPRA ANTES DE LAS 2:00P.M RECIBIRÁ SU PEDIDO EL MISMO DÍA:

## MÉTODOS DE PAGO

Para el pago de tu compra puedes utilizar realizar el pago contra entrega



**USA LOS STICKERS ENVIADOS POR LA MARCA DURANTE LA CONVERSACIÓN, PREGÚNTALE A TU CLIENTE SI SU PEDIDO LLEGÓ BIEN:**

**CONVERSACIÓN DE SEGUIMIENTO**

¡Cuéntame cómo te fue con tu compra!

Recuerda que estamos disponibles para tus futuras compras ;)

**MANTENER AL CLIENTE INFORMADO:**

*(DARLE EL BENEFICIO AL CLIENTE DE TENER DE PRIMERA MANO LA PRIMICIA DE LAS PROMOCIONES.*

¿Te interesa que te envíe información a futuro de marca para que seas el primero en enterarte de las promociones de KOAJ?



## DO'S

- Usar y seguir la “Guía de ventas” para acercarse al cliente.
- Lograr el acompañamiento y asesoría durante el proceso de compra.
- Buen uso de las redes sociales personales, para comunicar el negocio.
- Hablarle al cliente desde el número celular publicado en la página u autorizado.
- Usar el material visual y audiovisual compartido por la marca.

## DONT'S

- No es una buena estrategia o mecanismo de venta, acercarse a los clientes haciendo envíos masivos de imágenes sin tener una instrucción o contexto de la oferta
- No darle un buen servicio al cliente. Demorarse en dar respuesta al chat.
- Crear perfiles en redes sociales en nombre de KOAJ o crear grupos de Whatsapp genera desconfianza y pone en riesgo el negocio de todos
- Crear grupos de WhatsApp ya que no se cuenta con el permiso de los clientes para el manejo de sus datos
- No crear material o compartir material que no sea el entregado por la agencia de publicidad



## LANDING

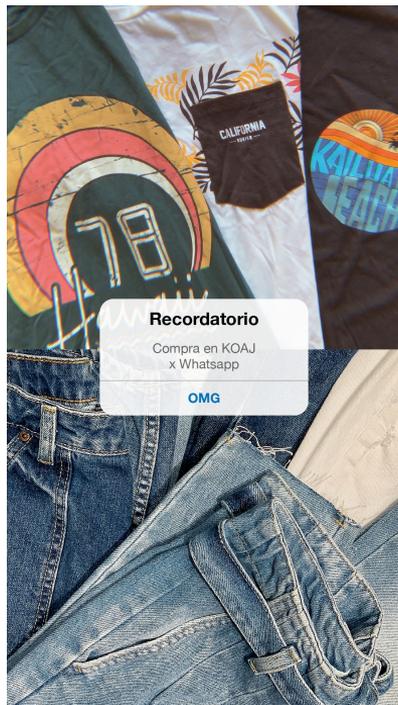
TENEMOS ESTE LANDING EN LA PÁGINA DE **KOAJ.CO** LAS PERSONAS ACÁ ENCONTRARÁN LOS TELÉFONOS DE CONTACTO Y SE RE-DIRECCIONARÁN A LA APLICACIÓN DE WHATSAPP.



# PIEZAS DE COMUNICACIÓN

KOAJ

## POSTEOS PARA LOS ESTADOS DE WHATSAPP:



PUEDES USAR CUALQUIERA DE ESTAS DOS