

WhatsApp Marketing («WHATSB»)

In diesem Tageskurs lernen Sie, welche WhatsApp Einsatzmöglichkeiten es für Ihr Unternehmen gibt und wie Sie diese Chancen erfolgreich im Marketing, Verkauf, Kundendienst sowie Support einsetzen können.

Dauer: 1 Tag

Preis: 750.– zzgl. 8.1% MWST

Inhalt

Wie können Unternehmen mit WhatsApp für ihre Kunden 24/7 erreichbar sein und dadurch im Marketing den Bekanntheitsgrad steigern, im Verkauf den Umsatz erhöhen und im Kundendienst sowie Support die Kundenzufriedenheit fördern?

In diesem Tageskurs erhalten Sie einen Überblick über die fünf WhatsApp Bereiche aus der Theorie und Praxis. Mit Praxisbeispielen und Live-Demos, bei denen Sie aktiv mitmachen können, erhalten Sie griffige Anwendungsbeispiele für Ihr Unternehmen. In den Workshopteilen erarbeiten Sie in der Gruppe Lösungsansätze, die danach im Plenum präsentiert und diskutiert werden. Das Ziel der Workshopteile ist, die direkte Verbindung zwischen dem theoretischen Wissen und der konkreten Praxisanwendung im Tagesgeschäft für Ihr Geschäftsmodell zu schaffen.

1. WhatsApp Kundenverhalten
 - Wer nutzt heute WhatsApp und warum?
 - Welchen konkreten Nutzen haben Kunden und Unternehmen von WhatsApp?
2. WhatsApp Stolpersteine
 - Welche Stolpersteine gibt es bei der WhatsApp Implementierung in Unternehmen?
 - Welche WhatsApp Marketing-, Verkaufs-, Kundendienst- und Support-Aktivitäten sind für Unternehmen erfolgreich?
 - Auf welche Meta/Facebook Richtlinien sollten Sie für Ihr WhatsApp Unternehmenskonto achten?
3. Praxisbeispiele – Wie können Unternehmen WhatsApp konkret einsetzen?
 - 24/7 Marketing über WhatsApp: Click-to-Chat: QR-Code auf Druckmaterial (Direktmarketing)
 - 24/7 Marketing über WhatsApp: Click-to-Chat Link auf dem E-Shop mit Bezahlung (Verkaufsförderung)
 - 24/7 Marketing über WhatsApp: Click-to-Chat Link auf der Unternehmens-Webseite (Kaufanfragen)
 - 24/7 Verkaufen über WhatsApp: Angebots-Katalog (E-Commerce & ePayment)
 - 24/7 Kundendienst über WhatsApp: Regelbasierter ChatBot (Prozessautomatisierung)
 - 24/7 Support über WhatsApp: KI-ChatBot mit künstlicher Intelligenz (digitale Transformation)
 - 24/7 Terminvereinbarung über WhatsApp: Hybrider Link zum Terminkalender (Prozessoptimierung)
4. WhatsApp Messenger Funktionserklärung
 - WhatsApp Privat
 - WhatsApp Business
 - WhatsApp Business API
 - WhatsApp Business Extension
 - WhatsApp Business Solution Provider
5. WhatsApp Implementierungsarchitektur
 - WhatsApp Business: Grundfunktion-Praxisbeispiel
 - WhatsApp Business API und Provider Solution: 24/7 Verkaufs-Praxisbeispiel
 - WhatsApp Business API und Extension: 27/7 Kunden-Service-Praxisbeispiel
 - WhatsApp Business API und Provider Solution: 24/7 Terminvereinbarung-Praxisbeispiel

6. Der Königsweg für die WhatsApp Implementierung
 - o 1. Phase: 24/7 Erreichbarkeit mit einem zusätzlichen Kommunikationskanal
 - o 2. Phase: Hybride Kommunikation zur Steigerung des Kundenvertrauens
 - o 3. Phase: Selbständige Kontext-Lösungen für komplexe Kundenprobleme
7. Auf was Sie bei der WhatsApp Anwendung aus der Kundensicht achten sollten
 - o Welche Herausforderungen gibt es, um die Erwartungshaltung Ihrer Kunden zu erfüllen?
8. Interner Unternehmens-Workshop zur Ermittlung der Kundennutzen und Implementierung
 - o Vorlage: Evaluation – Kreativtechnik zur Identifizierung von Kundennutzen und Lösungen
 - o Vorlage: Umsetzung – WhatsApp Implementierungsplan für Ihr Geschäftsmodell

Key Learnings

- Kennen der fünf WhatsApp Bereiche
- Wissen, welche WhatsApp Möglichkeiten in Unternehmensprozessen eingesetzt werden können
- Wissen, wie WhatsApp als Chance für Marketing, Verkauf, Kundendienst und Support genutzt werden kann
- Wissen, wie das Gelernte im Unternehmen umgesetzt werden kann

Methodik & Didaktik

Der Tageskurs besteht aus theoretischem Wissen, Praxiserfahrung, Praxisbeispielen, Live-Demos, Workshopteile und Gruppenarbeiten.

Zielpublikum

Dieser Tageskurs richtet sich an Entscheider/innen, Verantwortliche, Geschäftsfeldentwickler/innen, Selbständige oder Mitarbeitende und Interessierte aus dem Marketing, Verkauf, Kundendienst sowie Support für alle Unternehmensgrößen.

Anforderungen

Bitte bringen Sie ein Smartphone mit, wenn Sie bei den Live-Demos selbst mitmachen wollen. Teilnehmende, welche die Hilfsinstrumente aus den Live-Demos später verwenden wollen, bitten wir, einen Laptop zum Herunterladen der Software mitzubringen.

- [Social Media in Marketing & Kommunikation \(«SMC»\)](#)

Haben Sie Fragen oder möchten Sie einen Firmenkurs buchen?

Wir beraten Sie gerne unter 044 447 21 21 oder info@digicomp.ch. Detaillierte Infos zu den Terminen finden Sie unter www.digicomp.ch/weiterbildung-media-communication/digital-marketing/social-media/kurs-whatsapp-marketing