



Unilever  
Food  
Solutions

**Acompañar. Inspirar. Transformar.**

En minutos **comenzamos...**



Unilever  
Food  
Solutions

Acompañar. Inspirar. Transformar

# "Herramientas Digitales para **tu restaurante**"



# ¿QUIÉN SOY?



## PABLO DI MEGLIO

Experto en Transformación Digital.

Consultor en Marketing Gastronómico.

Director de Estrategia en DIGIX.co



Unilever  
Food  
Solutions

Acompañar. Inspirar. Transformar





**YES**



**NO**



**MAYBE**



**Cercanía**  
**Conexión**  
**Rapidez**  
**Inmediatez**  
**Personalización**



# ***Automatización e integración***



Unilever  
Food  
Solutions

Acompañar.Inspira.Transformar



## Consumidores en la era de la asistencia



Curiosos



Impacientes



Demandantes

## Qué esperan los consumidores de las marcas



Ayúdame ahora



Conóceme mejor



Sorpréndeme  
en todo momento



# WhatsApp for Business



**WhatsApp Business** 12+

[WhatsApp Inc.](#)

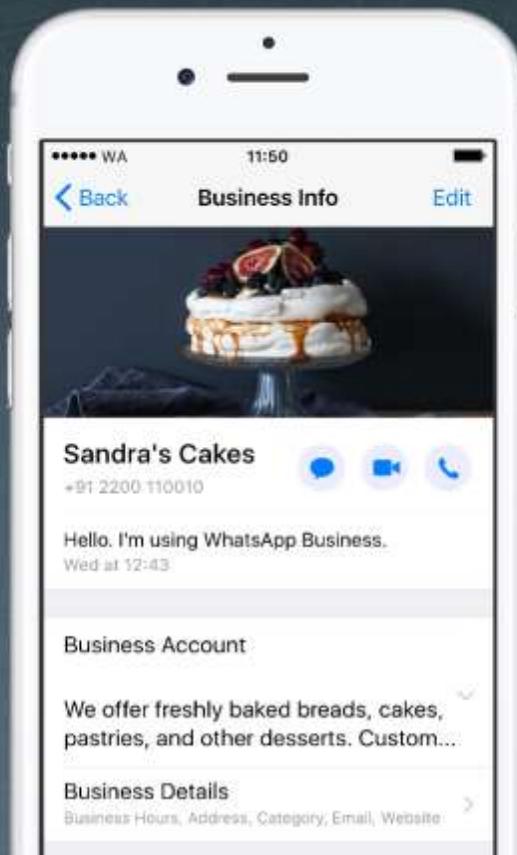
#39 in Business

★★★★★ 4.8, 14.4K Ratings

Free

OK

Crea un perfil para tu empresa



[← Atrás](#) Mensaje de bienvenida

Enviar mensaje de bienvenida

Dales la bienvenida a tus clientes cuando te escriban por primera vez o envíales un saludo luego de 14 días de inactividad. Estos mensajes no se enviarán mientras tu teléfono no tenga conexión a Internet. [Más información](#)

Destinatarios [Todos >](#)

MENSAJE

Gracias por comunicarte con Migu. Por favor, haznos saber cómo podemos ayudarte. [>](#)

[← Atrás](#) Mensaje de ausencia

Enviar mensaje de ausencia



Responde automáticamente a los mensajes cuando estés ausente. Los mensajes de ausencia solo se enviarán mientras el teléfono tenga conexión a Internet.  
[Más información](#)

Horario

Enviar siempre >

Destinatarios

Todos >

MENSAJE

Gracias por tu mensaje. En este momento no estamos disponibles, pero te responderemos tan pronto regresemos. >

## MENSAJES AUTOMÁTICOS DE AUSENCIA

### ¿Cuándo se envían?

Puedes programar que se envíe automáticamente a los usuarios que te escriben:

- Fuera del horario comercial, previamente puesto en el perfil de empresa.
- Fuera de un horario personalizado distinto al de apertura.
- En cualquier momento (útil cuando se cierra por vacaciones).



Editar respuesta rá...

GUARDAR

Mensaje

¡Muchas gracias por confiar en ClickAge! Estamos a tu disposición para cualquier asunto 😊



Escribe el mensaje que quieres enviar

Atajo

/gracias

18

Escribe el atajo para este mensaje



# RESPUESTAS RÁPIDAS

Puedes crear atajos en el teclado para los mensajes que envías con frecuencia. Puedes usar respuestas rápidas con mensajes de texto y multimedia (GIF, fotos y videos).

## ¿Dónde se programan?

Más opciones > Ajustes de empresa > Respuestas rápidas > Tocar el + (situado en la esquina superior derecha).

## ¿Cómo se configuran?

- 1º Escribe el mensaje de la respuesta rápida.
- 2º Establece el atajo del teclado para la respuesta rápida. (palabra o una frase de tres palabras máximo).

← Statistics

Messages sent:

4 messages

---

Messages delivered:

4 messages

---

Messages read:

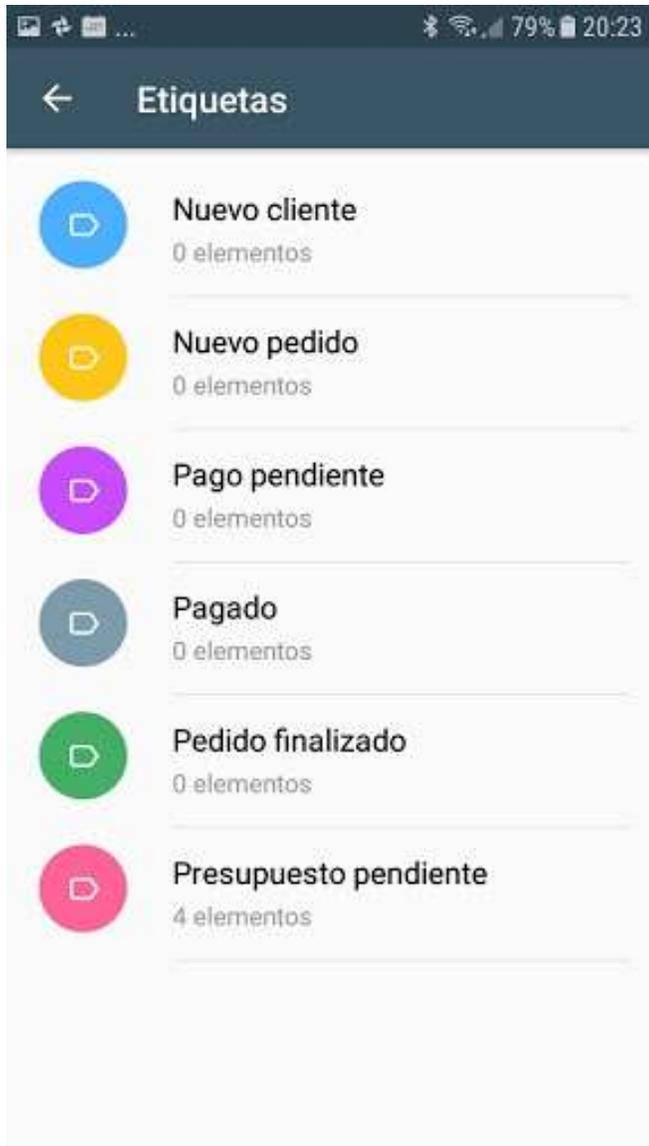
4 messages

---

Messages received:

5 messages

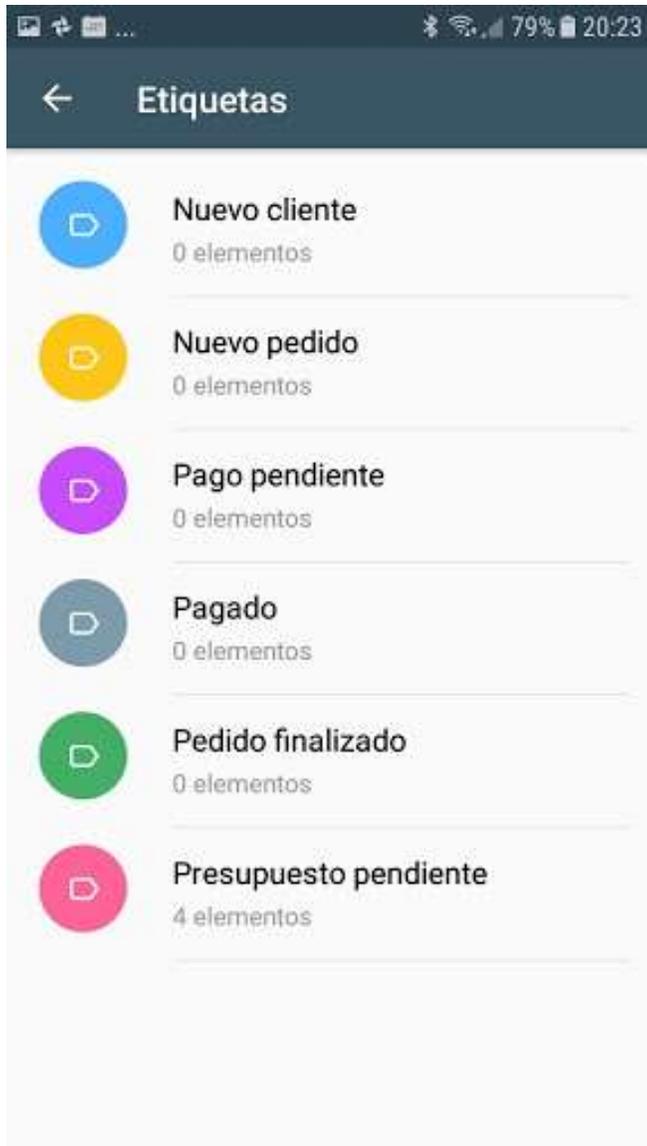
---



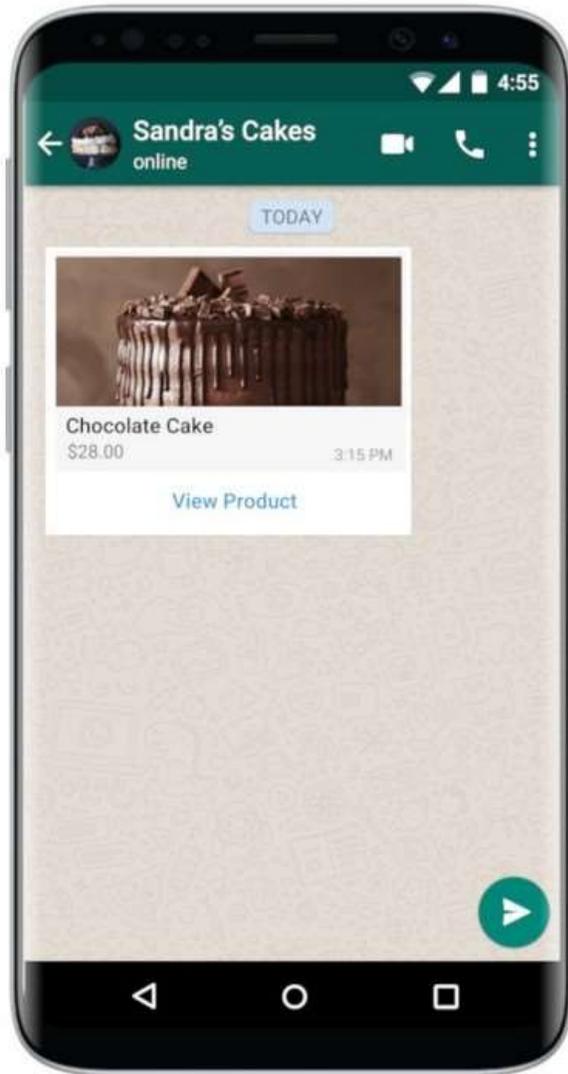
## ETIQUETAS

Puedes usar etiquetas para organizar tus chats y así poder localizarlos fácilmente. Para ello, puedes crear etiquetas de diferentes colores y etiquetar los chats.

En la propia app de Whatsapp Business ya vienen algunas etiquetas preestablecidas, aunque puedes cambiarlas por las que desees.



**Con las etiquetas,  
podemos replicar  
el funnnel del CRM.**



# Algunos consejos del uso de WhatsApp.

# Cuanto más humano, MEJOR.

Acceso rápido: hda

Respuesta rápida:

Hola, soy 🧑 Daniela Valderrama Lugo, ¿en qué te puedo ayudar?

Acceso rápido: hdi

Respuesta rápida:

Hola, te escribe 🧑 Diana Ramos García, ¿cómo te puedo ayudar?

## Uso de emojis, negritas, indicativos e imágenes en las conversaciones.

- Colina:

Hola, somos **\*Wawaw Parque La Colina\***. En 🖱️ <http://wawaw.co> 🖱️ podrás ver la disponibilidad y precios de nuestros productos. **\*Si quieres un domicilio, dinos qué necesitarías y te responderemos cuanto antes.\***

🕒 Para ver los **\*horarios de nuestras tiendas\*** toca 🖱️ <http://wawaw.co/contacto> 🖱️  
? Si necesitas consultar **\*disponibilidad de productos en nuestras otras tiendas\***, los siguientes son los enlaces de contacto directo:

★ **\*Bogotá C.C Atlantis\*** -> ✅ <http://bit.ly/wawawatlantis> 📞 3154068516

★ **\*Medellín C.C Santafé\*** -> ✅ <http://bit.ly/wawawsantafe> 📞 3184006602



- ✓ Mucho más automático.
- ✓ Integración con el CRM.
- ✓ Firma digital.
- ✓ Sistema de pagos.
- ✓ Integración con otros canales.

# GOOGLE MY BUSINESS



Unilever  
Food  
Solutions

Acompañar.Inspira.Transformar

**SI NO ESTÁS  
EN GOOGLE**

**¡NO EXISTIS!**







Google My Business

**Google My Business** es una plataforma destinada a empresas y que ayuda a que los negocios tengan más visibilidad en Internet.

Es una herramienta que puede resultar muy útil para tu **restaurante o negocio gastronómico**, ya que ofrece información sobre tu negocio y favorece la presencia online de tu empresa.

Es una plataforma muy importante para que las personas que están buscando los servicios que ofreces te encuentren de una forma rápida y sencilla y puedan contactar contigo en un solo clic.



## ***BENEFICIO #1***

**Aparecerás en Google Maps.**

Seguro que muchas veces te has preguntado cómo poner tu empresa en Google Maps, **gracias a Google My Business podrás ubicar tu negocio en el mapa.** De esta manera las personas sabrán dónde está tu empresa y podrán ver las indicaciones para llegar hasta allí.



## **BENEFICIO #2**

**Aparecerá en Google.** Este es uno de los puntos fuertes de Google My Business, ya que mejora el posicionamiento de tu negocio en el buscador **haciendo que sea más visible en Internet.** De esta manera tu restaurante aparecerá cuando una persona busque su nombre o esté buscando simplemente, **“restaurantes en Avellaneda”**, por ejemplo.



## ***BENEFICIO #3***

**Elige la información que quieres mostrarle a tus potenciales clientes.** Podrás dar toda la información relevante que quieras: cuál es el nombre de tu negocio, qué servicios ofrece, dónde está ubicada, cuál es tu horario al público, cómo pueden contactar con tu negocios y otros datos de interés que puedan resultar útiles para vuestros clientes.



## **BENEFICIO #4**

**Podrás gestionar las reseñas y comentarios de tu perfil.** Los clientes podrán dejar opiniones sobre tu veterinaria o negocio; y comentarios en las publicaciones y tú podrás ponerte en contacto con ellos y responder a esas reseñas. **Es un punto muy importante para favorecer la comunicación entre tu negocio y los clientes.**



## ***BENEFICIO #5***

**Acceso a métricas:** Podrás analizar las estadísticas de tu empresa y comprobar el número de visitas, interacciones, etc, que ha tenido la página de tu restaurante.



## ***BENEFICIO #6***

**¡Publicidad en Google!** Las empresas que no cuentan con un sitio web pueden verificar su empresa con Google Mi Negocio y **publicar anuncios con las campañas inteligentes en Google Ads**, el producto publicitario de Google sin administración de anuncios diaria.



El paso a paso:

<https://www.google.com/business>

Google My Business launched a new mobile app to make it easier to engage with your customers. [Learn more.](#)

# Attract new customers with your free Business Profile on Google.

Your Business Profile appears right when people are searching for your business or businesses like yours on Google Search or Maps. Google My Business makes it easy to create and update your Business Profile—so you can stand out, and bring customers in.



# DARSE DE ALTA EN GOOGLE:

Antes de comenzar conviene desterrar un mito: **las fichas de empresa en My Business son GRATIS.**

El primer paso para dar de alta cualquier empresa es contar con una cuenta de [Gmail](#) para acceder a este servicio. Una vez accedas a [Google My Business](#) es recomendable buscar tu negocio dada la posibilidad de que ya esté registrado en Google. **Ahora puedes encontrarte en tres situaciones bien distintas:**

- Si ya existe una ficha y tiene propietario tendrás que reclamarla.
- En caso de existir la ficha y no tener propietario también tendrás que reclamarla.
- **Por último, si no existe ficha tendrás la oportunidad de empezar de cero su configuración.**

Hecha la **reclamación o creada la ficha desde CERO**, Google procederá a **verificar que es tu negocio.**

Lo más sencillo es que solicites el código mediante **envío postal a la dirección de tu ficha en My Business** (tarda de 3 a 7 días en llegar y es válido durante 30 días).



**JUST DO IT**

# Espacio para preguntas





Unilever  
Food  
Solutions

**Acompañar. Inspirar. Transformar.**