

# Brevo

## Le guide du marketing WhatsApp

Promouvez votre entreprise et activez vos contacts sur la messagerie la plus populaire au monde



# Section 01

## Comment fonctionne le marketing WhatsApp

Qu'est-ce qu'une campagne WhatsApp ? 04

Les caractéristiques d'une campagne WhatsApp 05

Comprendre les différents outils WhatsApp 06

Les avantages du marketing WhatsApp 07

Exemples de campagnes WhatsApp 10

# Section 02

## Se lancer avec le marketing WhatsApp

Comment accéder à la plateforme WhatsApp Business 12

Politique d'utilisation de WhatsApp 13

Bonnes pratiques pour vos campagnes WhatsApp 14

Les clés d'une campagne réussie 16



# 01

**Comment  
fonctionne  
le marketing  
WhatsApp**

# Qu'est-ce qu'une campagne WhatsApp ?



Les campagnes WhatsApp sont un nouveau canal marketing pour les entreprises. Elles permettent aux entreprises d'envoyer des messages promotionnels en masse sur l'application et de susciter des conversations personnelles avec les contacts qui leur répondent.



# Les caractéristiques d'une campagne WhatsApp

## Communication multicanale à grande échelle

Une campagne WhatsApp est un message promotionnel envoyé individuellement à plusieurs personnes. Comme un SMS ou une newsletter, WhatsApp peut être utilisé pour engager vos prospects, développer votre relation, ou les convertir en clients.

## Conforme au RGPD

Comme pour les emails, votre liste de contacts WhatsApp doit être 100% opt-in. Vos contacts doivent donner explicitement leur autorisation pour recevoir vos messages.

## Approuvée par Meta

Toutes les campagnes WhatsApp doivent être approuvées par Meta pour s'assurer de la légitimité et de la pertinence du contenu envoyé. Les utilisateurs de WhatsApp peuvent bloquer ou signaler des contenus.

**Bonne nouvelle :** le processus de validation du contenu par Meta est très simple. Le contenu approuvé (ou "templates" WhatsApp) peut également être réutilisé pour de futures campagnes.

## Envoyée avec un Business Solution Provider (BSP) de WhatsApp

Il n'est pas possible d'envoyer des messages via votre compte WhatsApp personnel, ou via l'application WhatsApp Business. Vous avez besoin d'un compte Business sur WhatsApp qui est ensuite connecté à un fournisseur officiel (BSP) comme Brevvo. Les campagnes peuvent uniquement être créées et envoyées via un BSP.

# Comprendre les différents outils WhatsApp



Il existe un grand nombre de produits WhatsApp, et ils ont tous des fonctions différentes. Voici un aperçu.

## WhatsApp Messenger

C'est l'application que vous utilisez pour envoyer des messages à vos amis et à votre famille. Elle est gratuite et ne propose pas de fonctionnalités business.

## WhatsApp Business

Une application gratuite pour les petites entreprises. Elle vous permet d'avoir un profil entreprise et de répondre à des demandes clients (réservation, questions sur vos services, etc.). Vous ne pouvez pas l'utiliser pour mener des campagnes marketing.

## WhatsApp Business Platform

Cette solution payante permet aux entreprises d'envoyer des messages WhatsApp promotionnels et transactionnels, de contacter les clients et d'obtenir la coche verte de compte vérifié. Pour y accéder, vous devez passer par un WhatsApp Business Solution Provider (BSP), comme [Brevo](#).

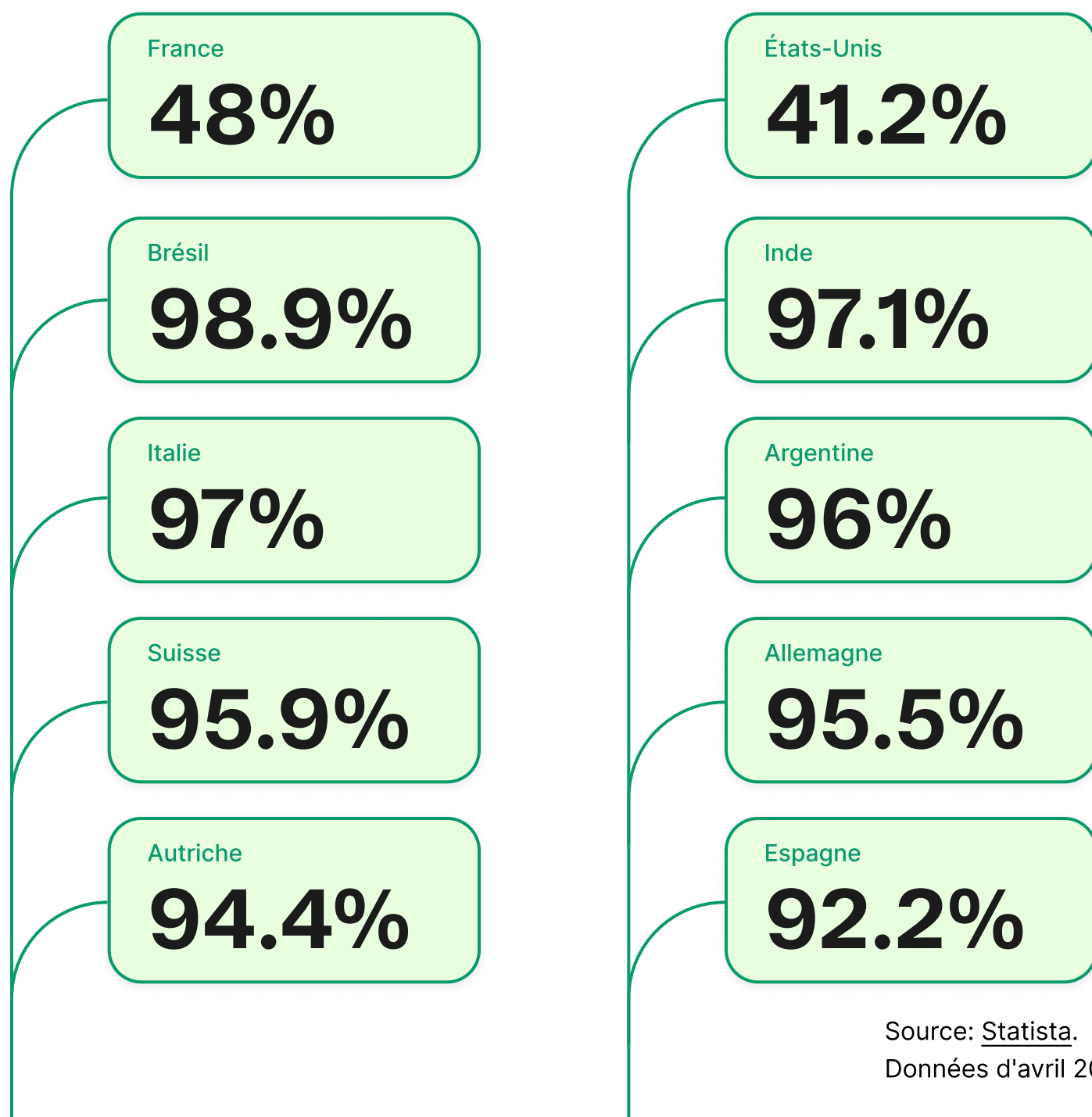
# Les avantages du marketing WhatsApp

## 1. Vaste public, portée internationale

Avec plus de deux milliards d'utilisateurs à travers le monde.

Votre audience est probablement déjà sur WhatsApp.

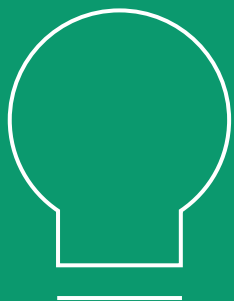
### Taux d'utilisation de WhatsApp dans le monde, par pays



Source: [Statista](#).  
Données d'avril 2022.

# Connexion instantanée, fort engagement

Là où les emails peuvent être ignorés, les messages instantanés ont tendance à être lus immédiatement : 80% des messages WhatsApp sont lus dans les 5 minutes !

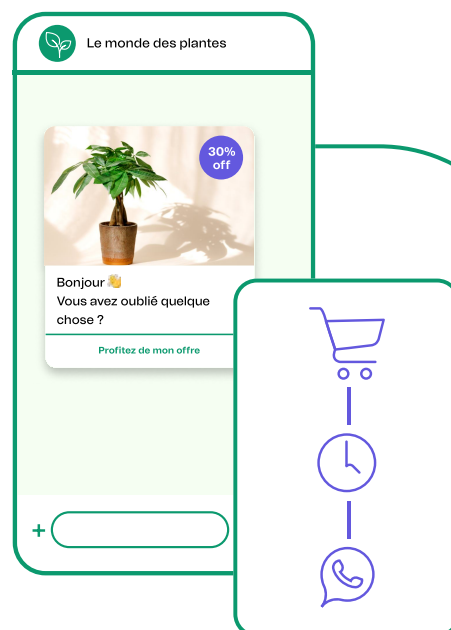


## Le saviez-vous?

Les messages WhatsApp ont un taux d'ouverture de 98%.

## Un format de contenu interactif et une limite de 1 000 caractères.

Les campagnes WhatsApp combinent l'immédiateté des SMS avec la flexibilité des emails. Vous pouvez communiquer avec vos clients sur leur téléphone avec un contenu riche et attacher des fichiers audios, documents, vidéos et des liens.





## 4. Une tarification flexible.

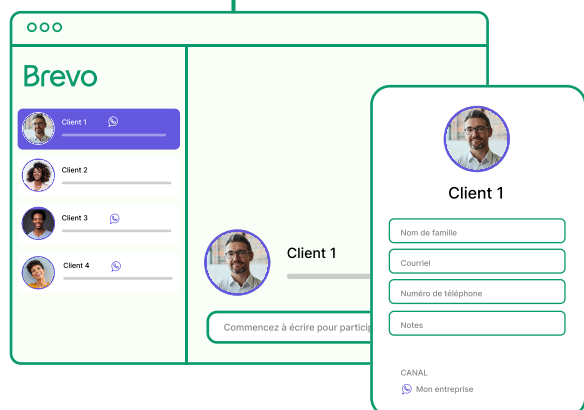
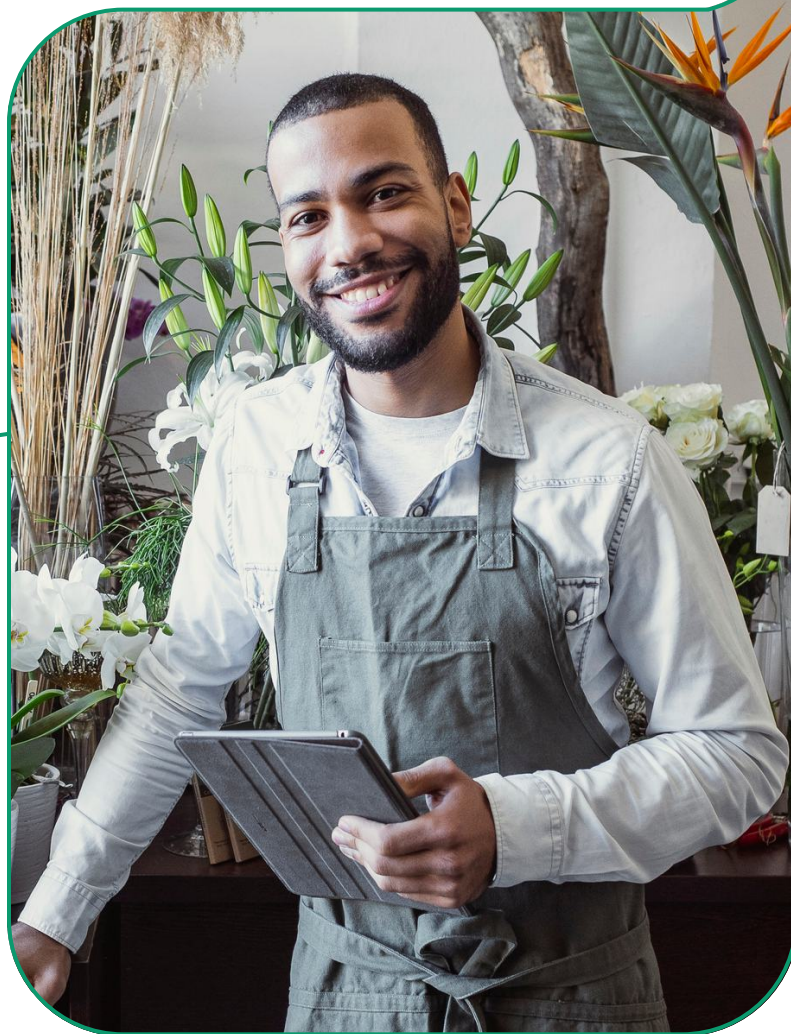
Avec une tarification basée sur l'usage, les campagnes WhatsApp vous permettent d'envoyer juste ce dont vous avez besoin. Achetez simplement le nombre désiré de crédits WhatsApp via un fournisseur de services comme Brevo, ou pour un abonnement récurrent si vous êtes un expéditeur régulier. La tarification peut varier en fonction des pays.

Les crédits WhatsApp peuvent être achetés comme add-on de n'importe quel plan Brevo, y-compris le plan gratuit, sans engagement.

**De plus**, les messages de suivi envoyés et reçus dans les 24 heures suivant les messages initiaux sont gratuits. Vous pouvez ainsi poursuivre la conversation au-delà de votre campagne.

## 5. Convient à tous les types d'entreprises

Le marketing WhatsApp peut aider toutes sortes d'entreprises, de l'e-commerce à la restauration. Par exemple, une salle de sport peut utiliser WhatsApp pour annoncer un nouveau cours ou un coach pro pour présenter son emploi du temps.



# Exemples de campagnes WhatsApp

## Annonces d'événements

Promouvez des webinaires, des conférences en ligne, des événements hors ligne, etc.

## Alertes de réapprovisionnement

Automatisez les alertes de réapprovisionnement des stocks pour vos utilisateurs de WhatsApp.

## Demandes d'avis

Boostez les réponses aux sondages clients et obtenez un retour instantané.

## Annonces de ventes

Promouvez vos ventes, qu'il s'agisse d'offres pour le soldes ou de réductions pour Noël.

## Mise à jour des problèmes techniques

Annoncez en temps réel les opérations de maintenance et les problèmes techniques.

## Mise à jour des commandes

Envoyez des messages de confirmation de commande et des mises à jour d'expédition en temps réel.

## Finalisation de l'onboarding

Invitez vos clients à finaliser leur onboarding et célébrez les étapes importantes.

## Alertes sur les nouveaux produits

Annoncez de nouvelles fonctionnalités, de nouveaux produits ou de nouveaux services.

## News à propos de votre entreprise

Partagez l'actualité de votre entreprise pour tenir vos clients au courant.

## Invitations au programme de fidélité

Encouragez vos clients à recommander un ami en leur proposant des codes de réduction.

## Offres limitées dans le temps

Tirez parti des taux de réponse élevés de WhatsApp avec des campagnes ponctuelles.

## Newsletter

Partagez des contenus tels que des conseils et astuces, des recettes, des résumés et bien plus encore.

## Relances des paniers abandonnés

Informez vos clients en ligne des paniers abandonnés et encouragez-les à terminer leurs achats.

## Renouvellement des abonnements

Rappelez aux clients que leur abonnement sera bientôt renouvelé.

# Se lancer avec le marketing WhatsApp

02

# Comment accéder à la plateforme WhatsApp Business

## 1. Trouvez un Business Solution Provider

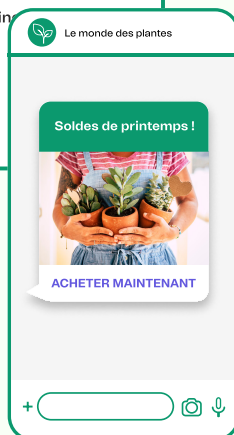
Il n'existe pas d'interface séparée ou d'application pour la plateforme WhatsApp Business. Pour y accéder, vous devez passer par un prestataire certifié (BSP) comme Brevo, qui intègre la plateforme WhatsApp Business au sein de son outil.

Utiliser notre fonctionnalité [WhatsApp](#) vous permet d'envoyer des campagnes WhatsApp via l'interface Brevo comme vous le feriez pour une campagne email ou SMS. Nous nous occupons de l'aspect technique pour vous faciliter la vie ! [Créer un compte Brevo](#) pour commencer.

### Créer ou sélectionner un profil WhatsApp Business

Créer un nouveau profil WhatsApp Business

+1 (800)-----



## 2. Créer un compte WhatsApp Business

Si vous utilisez l'application WhatsApp Business, vous avez probablement déjà un compte WhatsApp Business. Si ce n'est pas le cas, vous pouvez en créer un avec Brevo. Assurez-vous d'avoir :

- Un nouveau numéro de téléphone valide qui n'est pas lié à vos comptes WhatsApp personnels ou professionnels.
- Un compte Facebook (qui doit être lié à l'adresse email de votre entreprise)
- Vos coordonnées (y compris le nom et l'adresse de votre entreprise)
- Un site web professionnel

## 3. Lier votre compte WhatsApp Business à votre BSP

Une fois que vous avez un compte WhatsApp Business et un BSP, il vous suffit de relier les deux pour commencer à envoyer vos campagnes. Vous pouvez le faire directement via le BSP de votre choix.

# Politique d'utilisation de WhatsApp

WhatsApp donne la priorité à l'expérience utilisateur. C'est pourquoi toutes les campagnes WhatsApp doivent d'abord être approuvées par Meta. Avec le bon Business Solution Provider (BSP), vous serez guidé tout au long du processus et pourrez créer, envoyer et programmer des campagnes WhatsApp aussi facilement que vos emails.



**1. Faites approuver vos templates de messages.** Les messages de format libre ne sont pas autorisés (seuls les modèles approuvés par Meta peuvent être envoyés).

**2. Maintenez un score de qualité élevé.** Tout comme la réputation d'un expéditeur emailing, le score de qualité affecte votre quota d'envoi. Si votre qualité est trop faible, votre compte WhatsApp peut être bloqué.

**3. N'envoyez des campagnes WhatsApp qu'à des contacts opt-in.** Sinon, les destinataires peuvent facilement signaler votre numéro. Cela affecte votre score de qualité. Obtenez le consentement via des formulaires d'inscription, des CTA par email, des codes QR, etc. La case à cocher doit être différente de celle que vous utilisez pour les emails marketing. L'email et WhatsApp étant deux canaux différents, il est contraire au RGPD de les regrouper.

# Bonnes pratiques pour vos campagnes WhatsApp

## 1. Envoyez du contenu de haute qualité

Des campagnes WhatsApp pertinentes peuvent améliorer l'expérience client. Si vos contacts trouvent vos messages utiles et non intrusifs, ils ne se plaindront pas. Après avoir obtenu un engagement constant et de qualité, votre quota d'envoi va augmenter.

## 3. Réutilisez les modèles approuvés

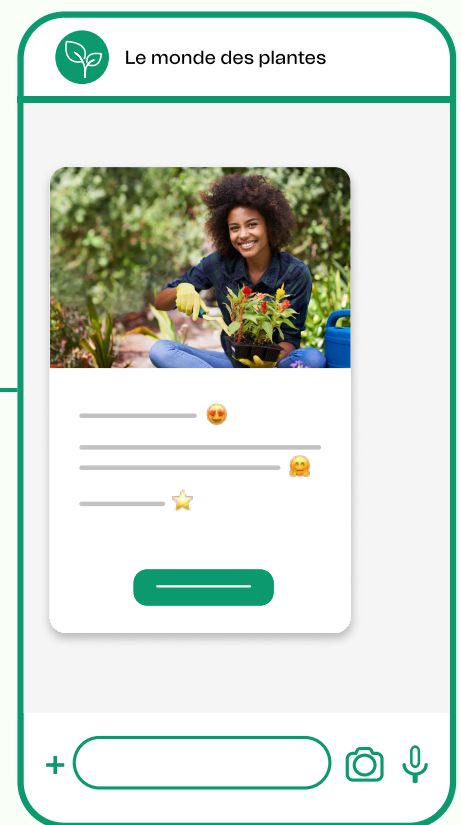
Une fois que vous avez un modèle (template) approuvé, vous pouvez le réutiliser pour une nouvelle diffusion (à condition de ne pas le modifier, bien sûr). C'est un raccourci qui vous permet de gagner du temps lorsque vous devez envoyer une alerte sur un problème technique, par exemple

## 4. Répondez individuellement à vos contacts

WhatsApp aide les entreprises à encourager le dialogue et à offrir des expériences personnalisées. Si des contacts réagissent à votre campagne, profitez-en pour répondre rapidement et établir des relations plus étroites avec eux. C'est facile avec l'application mobile de Brevo, qui vous permet de répondre aux campagnes en temps réel.

## 2. Personnalisez vos campagnes

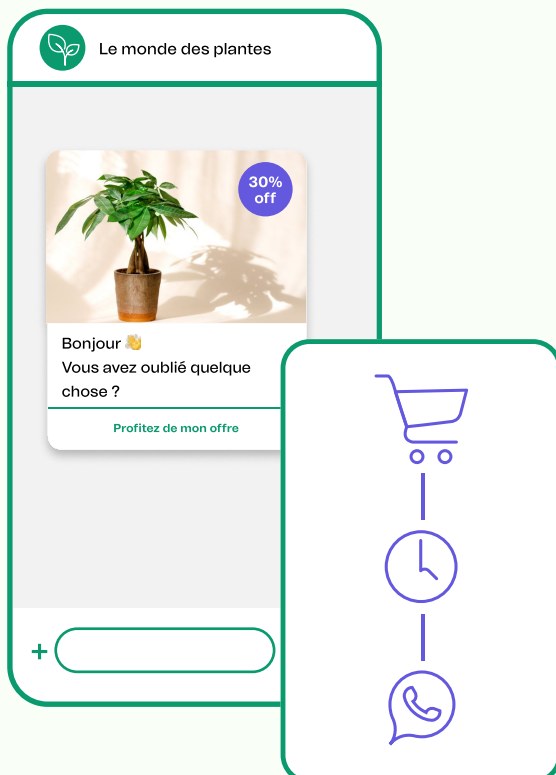
Même s'il s'agit de messages de masse, vous pouvez toujours segmenter les contacts en fonction des produits achetés ou des centres d'intérêt, et ajouter le nom de la personne de manière dynamique pour rendre le message plus engageant et ne pas être perçu comme spam.



## 5. Créer une expérience multicanale

Les diffusions WhatsApp enrichissent l'expérience client lorsqu'elles sont utilisées en conjonction avec d'autres canaux (email, SMS, chat, notifications push, etc.).

Un magasin de vêtements envoie un email pour promouvoir sa nouvelle collection de pulls. Un client intéressé ouvre l'email pour découvrir la collection. Incertain de la taille, il utilise le chat en direct sur le site web du magasin pour poser la question à un agent. Malheureusement, le pull est déjà en rupture de stock ! Plus tard, le client s'inscrit aux alertes marketing WhatsApp. Lorsque le pull sera disponible à nouveau, il sera parmi les premiers à en être informé.



## 6. Automatisez vos campagnes

Envoyez le bon message WhatsApp au bon moment. Utilisez le marketing automation pour déclencher des campagnes WhatsApp en fonction d'événements, d'attributs de contact ou du comportement des utilisateurs.

# Les clés d'une campagne réussie



- Les campagnes WhatsApp sont un moyen pratique et impactant d'étendre votre portée marketing et d'augmenter votre engagement.
- La plateforme WhatsApp Business vous permet d'envoyer des campagnes marketing à grande échelle dans plusieurs pays et encourage le dialogue.
- WhatsApp est un canal de marketing relativement nouveau. Il est disponible auprès d'un certain nombre de partenaires Meta, dont Brevo.
- Vos contacts marketing WhatsApp doivent être 100% opt-in, les mêmes principes de gestion de contacts que pour les emails s'y appliquent.
- La tarification est basée sur les messages envoyés. Il n'y a pas d'abonnement ni de frais cachés.
- La qualité de vos contenus est importante pour la réussite de votre campagne WhatsApp ; les messages indésirables ne sont pas tolérés.



# Prêt(e) à faire grandir votre business avec WhatsApp?

Toute entreprise peut tirer profit des campagnes WhatsApp. Elles sont directes, engageantes et peuvent être utilisées dans tous les secteurs d'activité. La grande portée de WhatsApp en fait également un canal intéressant pour les entreprises qui ont des clients dans le monde entier.

**Lancez-vous avec Brevo** et ajoutez WhatsApp à votre boîte à outils marketing. Brevo propose également WhatsApp pour les messages transactionnels.

**Vous voulez en savoir plus?** Consultez **[nos autres ressources sur WhatsApp.](#)**

