

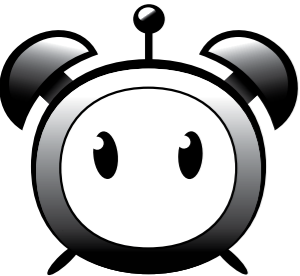
# WhatsApp Marketing

Een white paper voor het gebruik voor WhatsApp als marketing instrument



**MORGENWERK.NL**

jouw uitzendbureau



**Inhoudsopgave**

- Inhoud 4
- 1. Wat komt er aan bod? 5
  - 1.1 Contact met je gasten versterken 5
  - 1.2 Wat houdt WhatsApp Marketing precies in? 5
  - 1.3 Het uitwisselen van gegevens met de gast 6
  - 1.4 Gegevens verwerken 6
  - 1.5 Verzendlijsten 6
- 2. Wat heb je nodig? 7
  - 2.1 Een smartphone met WhatsApp 7
  - 2.2 Google account en contactpersonen beheren 7-8
  - 2.3 Visitekaartjes 9
- 3. Verzendlijsten 10
  - 3.1 Gebruik van verzendlijsten 10
  - 3.2 Codes 10-11
  - 3.3 Voorbeeld van een verzendlijst 12

**Inhoud**

WhatsApp kan op veel verschillende manieren gebruikt worden. Het wordt voornamelijk gebruikt om mee te chatten, maar er zijn ook andere doeleinden die erg efficiënt zijn. Zo zijn er bedrijven die WhatsApp gebruiken voor klantenservice en coaching. Anderen gebruiken WhatsApp om content te delen door deelknoppen toe te voegen aan een bericht. En dan is er nog WhatsApp voor reclame en marketing.

Tegenwoordig kan je via WhatsApp ook verzendlijsten maken die je rijke mogelijkheden bieden om (visueel) je doelgroep te bereiken en je product of dienst (nieuwe kaart of thema-avond) onder de aandacht te brengen. In deze white paper gaan we het hierover hebben.

Deze white paper is geschreven voor bedrijven (zoals restaurants) die gebruik willen maken van WhatsApp marketing, hiervoor hebben wij een uitgebreide instructie gemaakt. Er zijn ook nog andere mogelijkheden om WhatsApp in te zetten voor je bedrijf, maar die zijn wat omslachtiger/duurder en pas geschikt voor grotere bedrijven. Mocht je daar meer over willen weten, dan kan je ons altijd benaderen. Vooralsnog concentreren wij ons op de “makkelijke” aanpak... zeg maar: “De eerste stappen van mobiele marketing voor je bedrijf”!

Als doelgroep hebben wij gekozen voor horecabedrijven met de nadruk op restaurants van gemiddelde omvang, denk hierbij aan 40 tot 80 couverts. Desalniettemin is deze white paper ook bruikbaar voor bedrijven uit andere sectoren. De white paper is geschikt om te gebruiken als leidraad voor jouw bedrijf en kan perspectief bieden voor de toekomst. Door WhatsApp te gebruiken als communicatiemiddel zal de ontvanger het bericht persoonlijker ervaren. Deze white paper is dan ook vooral gericht om het contact tussen jouw bedrijf en je gast te vergroten. Gezien de doelgroep horeca, zal er in deze white paper gesproken worden over “gast” in plaats van “klant.”

Naast het verbeteren van de marketing door middel van WhatsApp, willen we ook het persoonlijke contact met jou en je gasten verbeteren. Voordat je een gericht bericht kan sturen naar je gasten moet je eerst weten waar hun interesses dan wel wensen liggen. Het is bijvoorbeeld belangrijk om te weten wat de gast zover heeft gebracht om naar jouw restaurant te komen. Komt dat door de culinaire kaart op de website, of omdat hij of zij een tip heeft gekregen van een vriend? Hierop kan je inspelen als je een bericht stuurt.

**1. Wat komt er aan bod?****1.1 Contact met je gasten versterken**

Contact met je gasten is erg belangrijk. Dat weet iedereen. Maar toch kan het vaak nóg beter! Veel gasten vinden persoonlijke benadering van bijvoorbeeld een bedieningsmedewerker of de restaurantmanager prettig als ze een restaurant bezoeken. Het voegt iets toe aan de beleving die je ze wilt meegeven als ze bij jouw restaurant komen eten. Het geeft een gevoel van waardering en sympathie en dit is iets wat kan resulteren in terugkomst van de gasten en goede recensies. Er is dan ook niets leukers dan tevreden gasten die terugkomen of hun ervaringen delen met vrienden. Mond- tot mondreclame is ten slotte erg belangrijk binnen de horeca.

**1.2 Wat houdt WhatsApp marketing precies in?**

Om de versterking van contact met je gasten waar te maken, willen wij WhatsApp marketing bij jou introduceren. Het gebruik van WhatsApp als marketingtool is laagdrempelig en gebruikersvriendelijk. WhatsApp kan je een stuk minder formeel gebruiken, dan wanneer je bijvoorbeeld een e-mail stuurt. Dit komt doordat gebruikers van WhatsApp de applicatie voornamelijk voor vrienden en familie gebruiken. Hierdoor wordt jouw boodschap op een informelere en persoonlijker manier gebracht en ontvangen... Kortom: het voordeel van WhatsApp is dat de informatie die wordt verstuurd op maat is gemaakt en veelal niet als spam wordt gezien. Ten slotte ben jij hun “bekende” die hen persoonlijk informeert of uitnodigt... Het sturen van irrelevante berichten en onderwerpen naar je klanten kan irritaties opwekken, hetgeen wat in je nadeel kan werken. Probeer dus gedoceerd berichten te sturen en voorkom spam. Hoe je gerichte berichten naar de juiste personen stuurt, vertellen we je later in deze white paper.

Maar hoe bereik je nou een grotere groep gasten via WhatsApp? Een fout die vaak gemaakt wordt is het toevoegen van alle gasten die je wilt bereiken in één groepschat. Het gevolg daarvan is vaak dat mensen het zien als spam en daarom direct de groep weer verlaten. Des te meer mensen dat doen, des te meer iedereen in de WhatsApp groep kan zien, dat mensen geen interesse hebben. Bovendien kunnen mensen in een groep gaan communiceren, wat ook niet altijd positief uitpakt. Voorkom dus groepschats!

Het werken met de “verzendlijst” optie in WhatsApp is een prachtig alternatief! Een verzendlijst geeft je de mogelijkheid om hetzelfde bericht naar verschillende contacten te sturen. De ontvangers ontvangen je zendbericht als een regulier app bericht - in de individuele chat. De ontvanger weet niet wie nog meer het bericht heeft mogen ontvangen. Ook ziet de ontvanger niet dat je bericht is verzonden via een Verzendlijst. Reacties op je verzonden bericht zijn alleen door jou te lezen en door niemand anders...

Om een bericht naar contacten te sturen via een verzendlijst, moet de contacten jouw telefoonnummer hebben opgeslagen in hun adresboek. Dit zorgt ervoor dat de gebruiker zelf kan bepalen van wie hij/zij een zendbericht wenst te ontvangen.

### 1.3 Het uitwisselen van gegevens met de gast

Om een verzendlijst te versturen is het noodzakelijk dat beide partijen elkaars nummer opslaan in hun telefoon. Als het telefoonnummer van jou niet in de telefoon van de gast staat kan je geen bericht sturen naar de gast via een verzendlijst. Het is dus van belang voor beide partijen dat jullie elkaars nummer opslaan in de telefoon. Zo niet, dan kan jij geen promotie maken voor de activiteit, en ontvangt jouw gast geen bericht naar aanleiding van jullie gesprek.

Ten eerste is het belangrijk dat je veel contact maakt met de gasten in jouw restaurant. Focus op de service aan tafel, maar let ook op wat de gast eet en drinkt. Als de gast enthousiast wordt over de wijn of het van eten, probeer dan het gesprek hierover voort te zetten en vertel over de eventuele toekomstige activiteiten die jullie organiseren. Dan is er al snel aanleiding om gegevens uit te wisselen.

Een makkelijke manier om gegevens uit te wisselen is door gebruik te maken van visitekaartjes. Met de inhoud van je visitekaartje kan je eindeloos variëren. Een visitekaartje is niet alleen handig om je gesprekspartner te voorzien van contactgegevens, je kan er ook op een andere manier gebruik van maken: hier lees je verder over in §2.3.

### 1.4 Gegevens verwerken

Na verloop van tijd zal je steeds meer gegevens verzamelen. Het is erg belangrijk dat je vanaf het begin al deze gegevens zorgvuldig opslaat. We raden je aan om alle contacten op te slaan in Google Contactpersonen. Hoe je dit doet, lees je in §2.2.

### 1.5 Verzendlijsten

Als je eenmaal een mooie database hebt opgebouwd uit gasten, dan is het leuk om over gerichte acties na te denken. Probeer op de interesses van de gasten en het seizoen in te spelen. Met bijvoorbeeld:

- Proeverijen
- Workshops
- Valentijns-acties
- Verjaardagen
- Etc.

Als je dergelijke acties weet te organiseren kan je naar iedereen waarvan jij denkt dat zij interesse hebben een bericht sturen waarin je een actie aankondigt en vertelt over hoe iemand hieraan kan participeren. Het is van belang dat je gericht naar mensen berichten stuurt. Als je gasten meerdere berichten ontvangen waarin zij geen interesse hebben zullen zij dit kunnen ervaren als spam. Hoe je verder gebruik kan maken van verzendlijsten, lees je straks in §3.1.

## 2. Wat heb je nodig?

### 2.1 Een smartphone met WhatsApp

Voor gebruik van verzendlijsten heb je een smartphone nodig met WhatsApp. WhatsApp kan je op elke smartphone installeren. Op een iPhone doe je dit via de App Store en op een Android doe je dit via de Play Store. Mocht je problemen ondervinden met het downloaden, dan kan je op de website van WhatsApp kijken hoe je WhatsApp precies kan downloaden.

Om WhatsApp volledig gebruiksklaar te maken volg je de stappen die WhatsApp toont als je de applicatie voor het eerst opent.

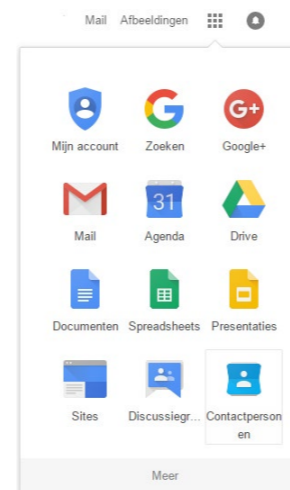
### 2.2 Google Account en contactpersonen beheren

Om al je contactpersonen op te slaan zal je ook een Google Account nodig hebben, bijvoorbeeld via Gmail. Als je dit nog niet hebt kan je de onderstaande stappen volgen:

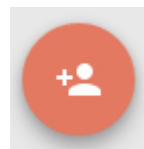
1. Zoek via Google.nl naar "google account maken"
2. De bovenste link kom overeen met je zoekopdracht, hier klik je op
3. Maak hier je Google Account aan door al je gegevens in te voeren
4. Vul bij de naam je eigen naam in of die van je bedrijf
5. Het is belangrijk dat je bij het telefoonnummer, het nummer invoert waar je WhatsApp op hebt geïnstalleerd

Als je al een Google Account in bezit hebt, is het ook belangrijk dat de gegevens helemaal up-to-date zijn. Dus nogmaals; het telefoonnummer waarmee je WhatsApp gebruikt moet overeenkomen met wat je hebt ingevoerd op je Google Account.

Als je een Google Account hebt kan je nu contactpersonen toevoegen. Dit kan op meerdere manieren, je kan in Google je contacten handmatig opslaan in de volgende 3 stappen:

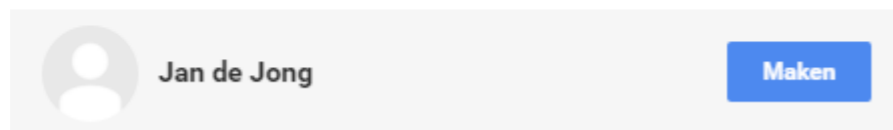


1. Als je naar Google.nl gaat zie je rechts bovenin een aantal vierkantjes staan. In dit menu zoek je naar het icoontje met "Contactpersonen."



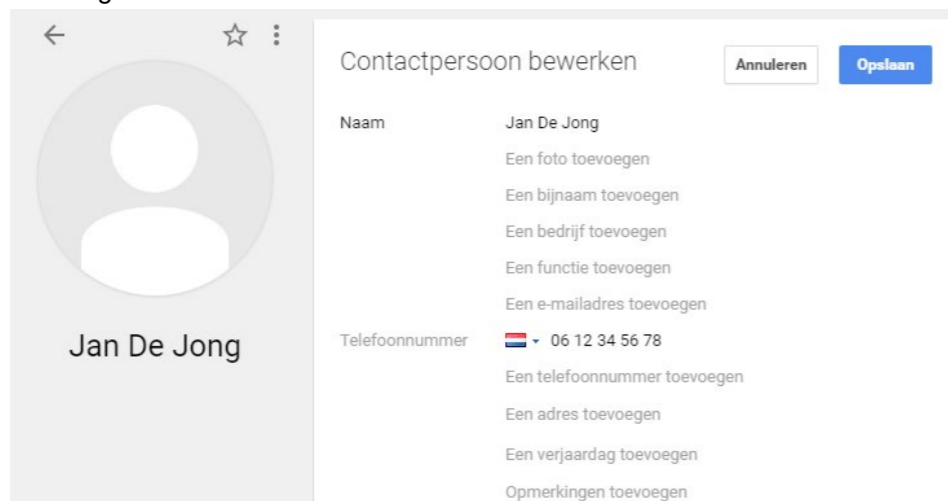
2. Rechts onderaan de pagina zie je een rood icoontje staan. Hier klik je op om een contactpersoon toe te voegen.

Jan de Jong



3. Vervolgens voer je de naam van de contactpersoon in en klik je op "Maken."

4. Nadat je op "Maken" hebt geklikt kan je alle gegevens die je wilt invoeren toevoegen aan de contactpersoon. Voor de verzendlijsten heb je alleen de naam en het telefoonnummer van de contactpersoon nodig. Als je het leuk vindt om verjaardags acties te houden, kan je ook de geboortedatum invoeren.



Je kan ook op verschillende manieren contactpersonen importeren. Google heeft hier een apart stappenplan voor. Als je links in het menu op "Meer" klikt, kan je daar vinden hoe je dit doet. Google ondersteunt een aantal apps waardoor dit mogelijk is.

## 2.3 Visitekaartjes

Een hulpmiddel voor het uitwisselen van contactgegevens is een visitekaartje. De contactgegevens van je gast zijn essentieel om in de toekomst leuke acties te kunnen aanbieden. Nadat je bij een gast de eerste indruk hebt achtergelaten, is het visitekaartje een handig middel om in de toekomst verder contact te hebben, en in dit geval erachter te komen waar de interesse van de gast ligt.

**Let op:** het is erg belangrijk dat de gast jouw contactgegevens in zijn of haar telefoon opslaat. Anders kan er geen WhatsApp bericht via de verzendlijst worden verstuurd.



Er zijn veel manieren om de aandacht te trekken met je visitekaartje. Hieronder kan je een voorbeeld daarvan zien. Hiermee laat je duidelijk zien dat jij actief bent op WhatsApp. Het stimuleert de gast om je toe te voegen op WhatsApp.



Voeg achter het kaartje een apart afneembaar kaartje toe met daarop een aantal interessevlakken. Je vraagt de gast het in te vullen en aan het einde van de avond neem je het kaartje weer terug. Hieronder zie je een simpel voorbeeld. Bepaal zelf wat mogelijk is voor jouw restaurant om te organiseren.

Met de keuzes vertel je niet gelijk wat je organiseert, maar geef je er een categorie aan. Met eten & drinken kan je de gast informeren over de nieuwe menukaart, of een nieuwe soort gin in jouw assortiment. Onder evenementen vallen bijvoorbeeld barbecues en partijen. Op deze manier maak je het interessant voor de gast. Op het afneembare kaartje voeg je ook nog invulvlakken toe waarbij de gast zijn naam en telefoonnummer kan invullen, zo heb jij ook meteen de gegevens van de gast en kan je ze in Google contacts zetten.

### 3. Verzendlijsten

#### 3.1 Gebruik van verzendlijsten

Nu je alle benodigdheden hebt kan je zelf de verzendlijsten opstellen. Het is vrij eenvoudig en het verschilt niet heel erg veel van een regulier app bericht. De onderstaande opties zijn voor iPhone en Android.

Verzendlijst maken op een iPhone:

1. Open WhatsApp.
2. Tik op de Verzendlijst knop bovenaan het Chats scherm.
3. Tik op Nieuwe Lijst onderaan het Verzendlijsten scherm.
4. Typ de contactnamen of klik op de (+) knop om ontvangers uit je contacten lijst te kiezen.
5. Tik op Maak.

Verzendlijst te maken een Android:

1. Open WhatsApp.
2. Ga naar het Chats-scherm > knop Menu > Nieuwe verzendlijst.
3. Typ de namen van je contacten of tik op de + om uit je lijst met contacten te kiezen.
4. Tik op Gereed.
5. Tik op Maken.

Bij andere besturingssystemen komen de bovenstaande stappen vrijwel overeen. Mocht je er nog niet uitkomen dan staat het ook nog uitgebreid uitgelegd op de website van WhatsApp.

#### 3.2 Codes

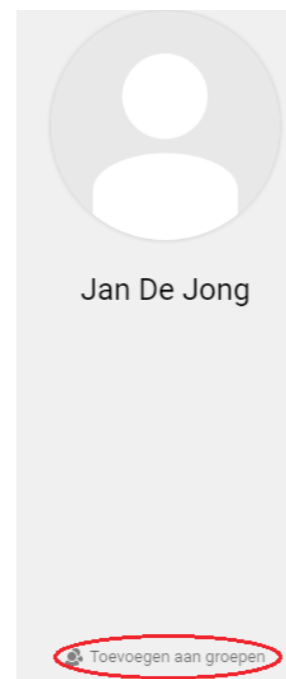
Zoals je in §2.3 hebt kunnen lezen voeg je aan het visitekaartje een apart kaartje toe waarbij de gast zijn interesses kan aangeven. Om zo gericht mogelijk berichten te sturen aan je gasten voeg je aan elke categorie voor jezelf een letter/code toe zoals hieronder:

- A. Eten & drinken
- B. Evenementen
- C. Proeverijen & workshops
- D. Acties



In Google contacts kan je groepen aanmaken om contactpersonen in toe te voegen. Je vindt deze optie in het linker menu onder het kopje "Groepen." Hier klik je op "Nieuwe groep."

Vervolgens maak je, in het geval van het bovenstaande voorbeeld, vier groepen aan: A, B, C en D. Deze staan voor de categorieën waar je de gast uit hebt laten kiezen.



Met de optie: "Toevoegen aan groepen" kan je al je contactpersonen toevoegen aan de categorie naar keuze. Je krijgt dan de keuze om de contactpersoon aan één of meerdere groepen toe te voegen.

- ✓ A
- B
- C
- D

Als de gast heeft aangegeven het leuk te vinden om op de hoogte gehouden worden wat betreft het eten & drinken, dan voeg je de gast toe aan groep A. Heeft de gast je verteld heeft dat hij het leuk vindt om te barbecueën, dan voeg je hem of haar toe aan groep B...

#### Nieuwe groep

Op deze manier creëer je een overzichtelijk gastenbestand inclusief voorkeuren van de gast.

Het gemak van deze groepen is dat je op een snelle manier, de juiste doelgroep benadert. Als jij binnenkort een kookworkshop houdt, dan ga je naar groep C, en nodig je iedereen die daar in zit uit via een WhatsApp verzendlijst.

### 3.3 Voorbeeld van een verzendlijst

Nadat je een mooi gastenbestand hebt opgebouwd is het leuk om er efficiënt gebruik van te maken! Stel je voor dat je binnenkort een wijnproeverij kan organiseren voor een aantal vaste gasten waarmee je gegevens hebt uitgewisseld. Met alle bovenstaande tips heb je alle tools om een mooi eruit te kunnen sturen. Een voorbeeld van hoe dit eruit zou kunnen zien staat hieronder.

**"LEUK EVENEMENT!"**

Op (datum) om (tijd)  
organiseert (jouw bedrijf)  
een uitgebreide  
wijnproeverij voor de echte  
wijnenthousiasteling! We  
zouden het leuk vinden als  
jij er ook bij bent. Meld je  
aan door ons een appje  
terug te sturen!

Dit is een vrij standaard bericht. Probeer het bericht zelf te optimaliseren door het extra persoonlijk te maken en een leuke 'touch' te geven door bijvoorbeeld een bijpassende emoticon. Je bent zelf helemaal vrij om te sturen wat je wilt, maar let erop dat het een kort en doeltreffend bericht is. De gast zal het appje persoonlijker ervaren dan een e-mail. Daarom kan je gerust een wat informelere toon aan het bericht geven.

Heb je nog vragen over het gebruik van WhatsApp marketing of over deze white paper? Stuur een e-mail naar [info@morgenwerk.nl](mailto:info@morgenwerk.nl) of bel naar **088 - 118 7000**. Wij helpen je graag verder opweg!