



GUIDE PRATIQUE

Le Guide Ultime de WhatsApp Business

Convertir vos conversations en chiffre d'affaires :
Prospection, Automatisation et Fidélisation

Transformez votre application en une machine à prospecter,
vendre et fidéliser. Ne plus utiliser WhatsApp comme une
simple messagerie, mais comme un CRM de poche ultra-
performant.

Propulsé par LM Nexora Consulting

DAKAR, SÉNÉGAL · ÉDITION 2026

Pourquoi migrer vers WhatsApp Business ?

WhatsApp classique est conçu pour les discussions amicales ; WhatsApp Business est une vitrine commerciale.

LE TAUX D'OUVERTURE IMBATTABLE

Plus de 95% des messages WhatsApp sont ouverts, contre à peine 15 à 20% pour les e-mails professionnels.

LA BARRIÈRE À L'ENTRÉE MINIMALE

Vos clients y passent déjà plusieurs heures par jour. Vous vous installez directement là où se trouve leur attention.

SÉPARATION PRO / PERSO

L'application vous permet d'installer deux comptes distincts sur un même téléphone (si double SIM), protégeant ainsi votre vie privée.

Anatomie d'un Profil Professionnel Parfait

Le profil est votre carte de visite numérique. Il doit inspirer une confiance immédiate.

LA PHOTO DE PROFIL

Un logo d'entreprise haute définition ou un portrait professionnel (fond neutre, souriant) si vous incarnez votre marque.

LA DESCRIPTION (BIO)

Appliquez la formule magique : « J'aide [Cible] à obtenir [Résultat] grâce à [Votre Solution]. »

INFORMATIONS CLÉS

Renseignez vos horaires d'ouverture réels, votre adresse physique (liée à Google Maps), votre adresse e-mail pro et votre site web.

Le Catalogue Produits — Votre Vitrine de Poche

Le catalogue permet à vos prospects de faire leur choix sans quitter l'application.

CRÉATION

Allez dans Outils professionnels > Catalogue > Ajouter un article.

Optimisation :

Mettez des visuels clairs et lumineux (format carré 1:1).

Rédigez un titre explicite et affichez clairement le prix pour filtrer les curieux.

LIEN DIRECT

Chaque produit génère un lien unique que vous pouvez partager sur les réseaux sociaux (Instagram, Facebook) pour envoyer le client directement dans la discussion d'achat.

Les Étiquettes — Votre CRM de Poche

Les étiquettes servent à segmenter votre base de données pour ne perdre aucun client en route.

Le système de couleurs recommandé :

	Nouveau Prospect — Prise de contact initiale
	Attente Devis / Proposition — Opportunité chaude
	Facture Envoyée — En attente de paiement
	Client Fidèle — Achat effectué, à chouchouter

ACTION COMMERCIALE

En un clic, vous pouvez filtrer tous les profils « Jaunes » pour effectuer une relance groupée et ciblée.

Les Liens Directs et QR Codes d'Acquisition

Pour recevoir des messages, vous devez faciliter la tâche à vos clients.

LE LIEN COURT

WhatsApp Business génère un lien de type **wa.me/votre_numero**. Intégrez-le dans la biographie de vos réseaux sociaux ou sur vos boutons de site internet.

LE MESSAGE PRÉDÉFINI

Configurez le lien pour qu'un message automatique s'écrive tout seul sur le téléphone du client, par exemple : « Bonjour, je souhaite recevoir des informations sur vos services. » Le client n'a plus qu'à cliquer sur « Envoyer ».

L'Art du Premier Message (Anti-Spam)

La prospection sur WhatsApp exige de la subtilité. Si vous envoyez une publicité brute à un inconnu, vous serez bloqué.

RÈGLE D'OR

Demandez toujours la permission d'ouvrir la discussion.

Structure du message d'approche :

- 1. Personnalisation** : saluer par le prénom.
- 2. Le contexte** : expliquer comment vous avez eu le contact (ex : LinkedIn, un événement, une connaissance commune).
- 3. La valeur** : poser une question ouverte sur une problématique précise plutôt que de vendre directement.

Listes de Diffusion vs Groupes WhatsApp

⚠ Le danger des groupes

Vos clients voient les numéros des autres (problème de confidentialité), et les notifications incessantes poussent à l'exode. À bannir, sauf pour des événements éphémères.

✓ La puissance des listes de diffusion

Vous envoyez un message à 200 personnes en même temps, mais chacun le reçoit dans une discussion privée, comme si le message lui était exclusivement destiné.

CONDITION STRICTE

Pour recevoir votre message de diffusion, le prospect doit impérativement avoir enregistré votre numéro dans ses contacts. D'où l'importance de la page suivante.

La Stratégie de « L'Appât » (Lead Magnet)

Comment forcer un prospect à enregistrer votre numéro ? En lui offrant de la valeur en échange.

MÉTHODE — À PUBLIER OU DIRE DE VIVE VOIX

« J'ai conçu un guide PDF / une astuce exclusive. Pour la recevoir gratuitement, enregistrez mon numéro [+XX XXX] et envoyez-moi le mot "GUIDE" sur WhatsApp. »

BÉNÉFICE

Le prospect fait la démarche de vous enregistrer. Vous obtenez un lead qualifié et l'autorisation de le recontacter via vos listes de diffusion.

Les Réponses Rapides — Gagner des Heures Chaque Semaine

Ne tapez plus jamais deux fois le même message (tarifs, RIB, conditions de livraison, adresses).

CONFIGURATION

Créez des raccourcis textuels commençant par une barre de fraction (/).

EXEMPLE — EN TAPANT SIMPLEMENT /MERCI

« Merci pour votre confiance ! Votre commande est bien enregistrée et sera expédiée sous 24h. Voici votre lien de suivi... »

Messages d'Accueil et d'Absence Automatisés

Votre entreprise doit répondre même lorsque vous dormez.

LE MESSAGE D'ACCUEIL

S'envoie automatiquement la première fois qu'un client vous écrit (ou après 14 jours d'inactivité). Souhaitez-lui la bienvenue et orientez-le immédiatement vers votre catalogue.

LE MESSAGE D'ABSENCE

« *Nous sommes actuellement fermés, mais nous lisons votre message dès notre ouverture demain à 08h00. En attendant, découvrez nos offres ici : [Lien].* »

Checklist d'Utilisation Quotidienne

Pour maintenir un taux de conversion élevé, suivez cette routine des 10 minutes :

☐ **Matin** : Traiter les messages d'absence reçus durant la nuit et mettre à jour les étiquettes correspondantes.

☐ **Midi** : Vérifier le catalogue (produits épuisés à masquer ou nouveautés à ajouter).

☐ **Fin de journée** : Parcourir l'étiquette « Attente de paiement » et envoyer une relance courtoise via une réponse rapide prédéfinie.

☐ **Sécurité** : Effectuer une sauvegarde hebdomadaire des discussions (Google Drive ou iCloud) pour sécuriser votre base clients.

Envie d'aller plus loin ?

LM Nexora Consulting peut configurer votre WhatsApp Business de A à Z — catalogue, étiquettes, messages automatiques et scripts de vente — et former votre équipe à l'utiliser au quotidien.

Bénéficiez de votre Diagnostic Stratégique Offert (30 minutes)

🌐 Site Web : www.lmnexoraconsulting.com

✉ E-mail : contact@lmnexoraconsulting.com

📍 Dakar, Sénégal — Co-pilote de votre croissance durable.