

# Projekt „Erfolgreich handeln“ des Bayerischen Wirtschaftsministeriums

## Der Handel soll wettbewerbsfähig bleiben – wir unterstützen dabei!

Die Corona-Pandemie, der Krieg in der Ukraine und die damit verbundenen Preissteigerungen haben massiven Einfluss auf den Handel.

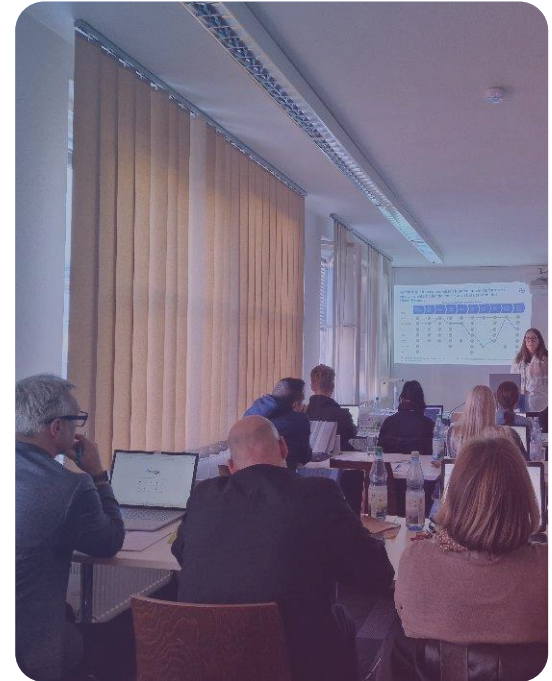
Geändertes Einkaufsverhalten, veränderte Kundenbedürfnisse, hohe Energiekosten – wer in Zukunft noch erfolgreich sein will, muss sich anpassen.

Die Initiative „Erfolgreich handeln“, **initiiert und finanziert durch das Bayerische Staatsministerium für Wirtschaft, Landesentwicklung und Energie**, hilft Ihnen dabei!

Projektlaufzeit: Januar 2023 bis Dezember 2024

Vorgängerprojekt: Die Förderinitiative „Bayern hilft seinen Händlern“

[www.erfolgreich-handeln.bayern](http://www.erfolgreich-handeln.bayern)



# Wie sieht unser Bildungsangebot aus?

## Unsere Formate



Webseite &  
Newsletter



Workshops



Webinare



Mediathek |  
Webinar-  
aufzeichnungen

## Unsere Themen

 E-Commerce	 Digitale Prozesse	 Nachhaltigkeit
 Digitale Sichtbarkeit	 Neue Geschäftsmodelle	 Soziale Medien
 IT-Sicherheit	 Bezahlverfahren	 ... und vieles mehr

**ibi**

# WhatsApp-Business erfolgreich nutzen



# Agenda



**01** Zahlen, Daten und Fakten zu WhatsApp

**02** WhatsApp Messenger und  
WhatsApp Business

**03** Funktionalitäten

**04** Beispiele

**05** Fazit und Fragen



**01**

**Zahlen, Daten und Fakten  
zu WhatsApp**

# Auch Aldi Süd nutzt WhatsApp



# WhatsApp ist über alle Altersgruppen hinweg die am häufigsten installierte Smartphone-App

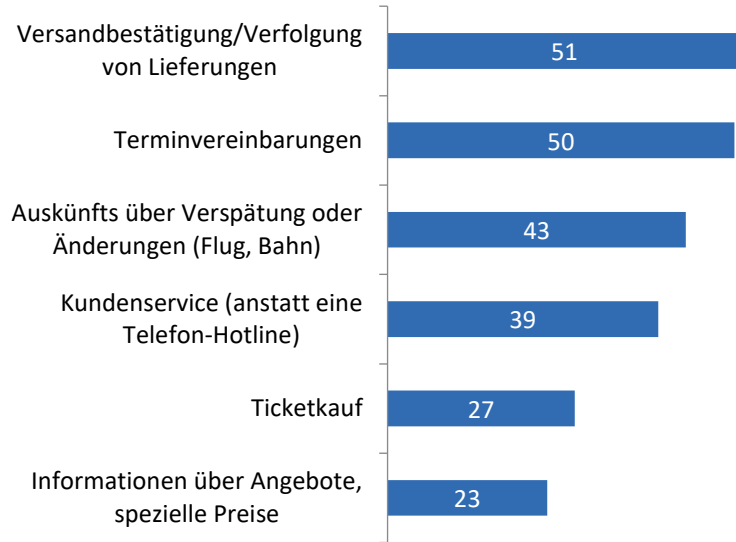
## Welche Apps haben Sie auf Ihrem Smartphone installiert?

Mehrfachauswahl möglich; Auswahl

	Gesamt	16 bis 29 Jahre	30 bis 39 Jahre	40 bis 49 Jahre	50 bis 59 Jahre	60 bis 69 Jahre	70 Jahre oder älter
WhatsApp	87%	88%	88%	92%	84%	84%	71%
YouTube	60%	85%	72%	64%	44%	36%	25%
PayPal	58%	71%	64%	63%	49%	41%	39%
Banking-App	51%	53%	62%	53%	45%	39%	41%
Facebook	50%	56%	59%	56%	42%	34%	45%
PAYBACK App	47%	45%	51%	52%	48%	36%	43%
Instagram	45%	78%	55%	40%	28%	23%	13%
pushTAN-App	27%	42%	27%	31%	17%	18%	16%
Pinterest	24%	40%	24%	22%	17%	15%	11%
App einer Discounter-Kette zum Bezahlen	22%	17%	27%	24%	20%	19%	18%
TikTok	19%	50%	17%	16%	6%	6%	0%
Snapchat	18%	59%	9%	8%	8%	1%	0%

# Kunden können sich Kommunikation mit Unternehmen über WhatsApp vorstellen

Was würden Sie gerne per WhatsApp erledigen können?







**02**

**WhatsApp Messenger und  
WhatsApp Business**

# Vor- und Nachteile des WhatsApp Messengers

## Vorteile

- Kunden nutzen es (privat)
- **Digitale, aber trotzdem persönliche Beratung**
- Nachvollziehbare Kommunikation (ältere Chats, Historie)
- Viele Use-Cases, in denen sich Kunden vorstellen können WhatsApp als Kommunikationsmittel mit Unternehmen zu verwenden

## Nachteile

- Klassisches WhatsApp **ausschließlich für private Nutzung** (AGB von WhatsApp)
- Keine Skalierbarkeit (ein Smartphone und maximal noch die Desktop-Version gleichzeitig verwenden)
- **Nicht grundauf DSGVO konform**
- Datenweitergabe (Kontakte) an WhatsApp und Dritter ohne Einverständnis der Kontakte
- Kein Vertrag zwischen WhatsApp und Ihnen als Unternehmen (Auftragsdatenverarbeitung)



- WhatsApp bietet WhatsApp Business an, welches sich auf Anforderungen und Bedürfnisse von Unternehmen fokussiert
- Über 175 Mio. Menschen versenden täglich eine Nachricht via WhatsApp Business

## WhatsApp Business App

- Für Inhaber und Kleinunternehmen
- Trennung zum privaten WhatsApp (eigene App)
- Spezielle Zusatzfunktionen für Unternehmen, z.B. Infobereich, Textbausteine, Produktkatalog, etc.
- **DSGVO** und **Datenschutz** sind **nicht garantiert** – man bewegt sich schnell in einer Grauzone

## WhatsApp Business Platform

- Früher WhatsApp Business API (= Schnittstelle)
- Für mittlere und große Unternehmen
- Empfohlen für die Kommunikation mit Kunden im großen Maß
- Direkte Anbindung an CRM, bestehende Warenwirtschaft o.ä. Systeme möglich oder über zertifizierte WhatsApp Business Solution Provider (BPS)
- DSGVO-konform, u.a. durch zertifizierte WhatsApp Business Solution Provider (BPS)

# WhatsApp Business App – Erste Schritte



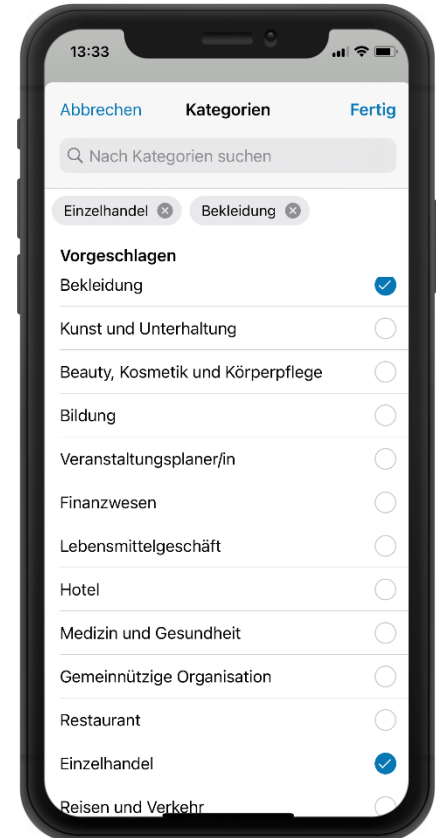
## Was benötigen Sie zum Starten:

- Handy (Smartphone) → am besten ein separates Smartphone
- SIM-Karte
- WhatsApp Business App aus dem App Store / Play Store
- Nutzung entweder mit mobiler Nummer oder Festnetznummer

→ Sicherstellen, dass Anruf oder SMS auf der Telefonnummer empfangen werden können, um Verifizierung abzuschließen



# WhatsApp Business App – Registrierung



# WhatsApp Business App – Unternehmenstools



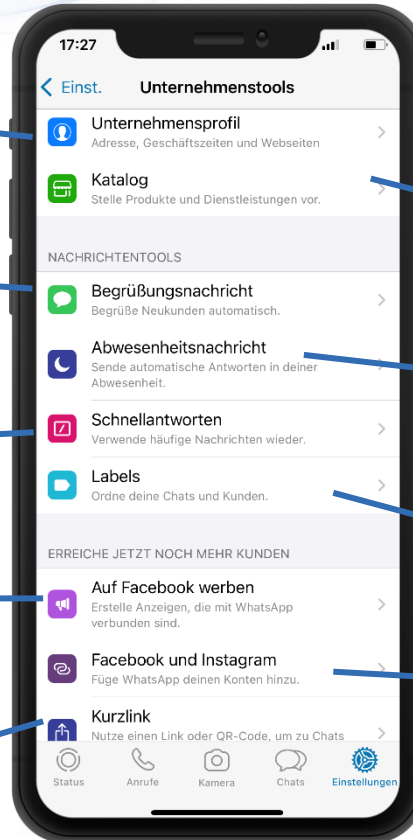
**Unternehmensprofil** wie Adresse, Geschäftszeiten, Website, Kontaktdaten, Beschreibung, etc.

**Automatische erste Nachricht**, sobald ein **Neukunde** Kontakt mit Ihnen über WhatsApp aufnimmt

**Schnellantworten**, die langes Tippen ersparen und mit kurzen Begriffen vordefinierte Nachrichten verschickt

**Auf Facebook werben** nutzen, um in Facebook mit dem Status, dem Produktkatalog oder Produktfotos von WhatsApp zu werben

**Kurzlink oder QR-Code**, um Ihren Account zu teilen und Ihren WhatsApp Business Account zu bewerben



**Produktkatalog**, in dem Sie Ihre angebotenen Produkte und Dienstleistungen mit Daten einpflegen können und dem Kunden vorstellen können

**Automatische Abwesenheitsnachricht** an Kunde bei Kontaktaufnahme, z. B. außerhalb der Geschäftszeiten oder Betriebsurlaub

**Labeln** Sie **Chats** und **Kunden** um Bestellungen und Anfragen besser zu managen

**Verbinden bestehender Facebook und Instagram** Accounts mit dem WhatsApp Account



**03**

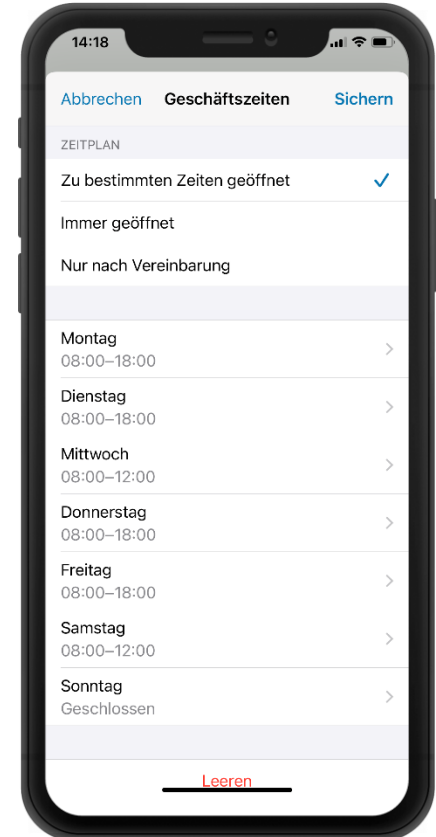
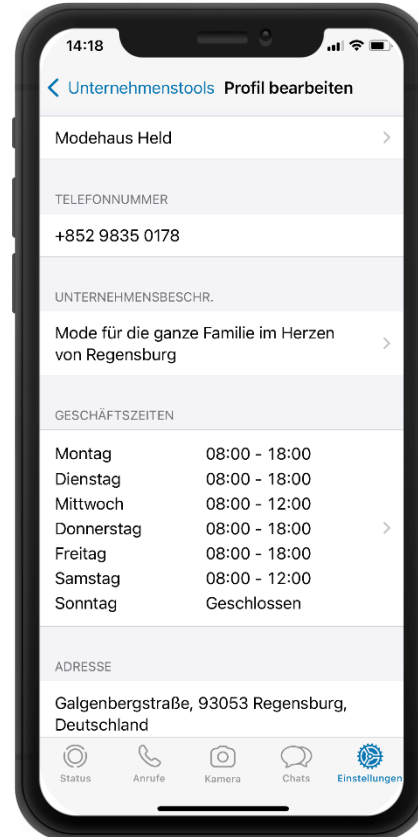
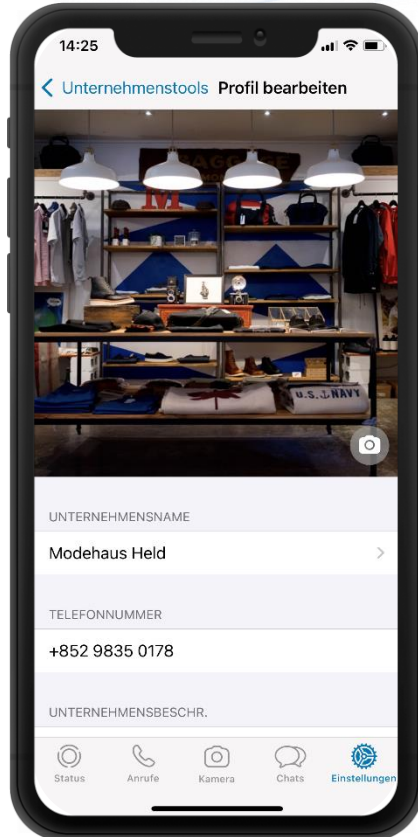
**Funktionalitäten**

# WhatsApp Business – Unternehmensprofil



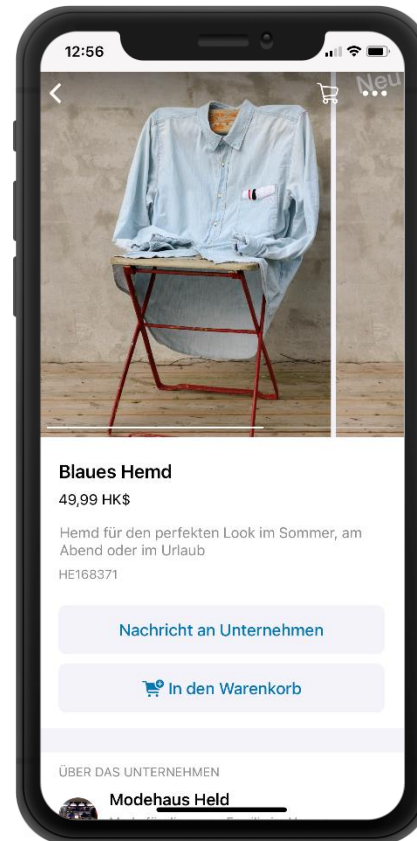
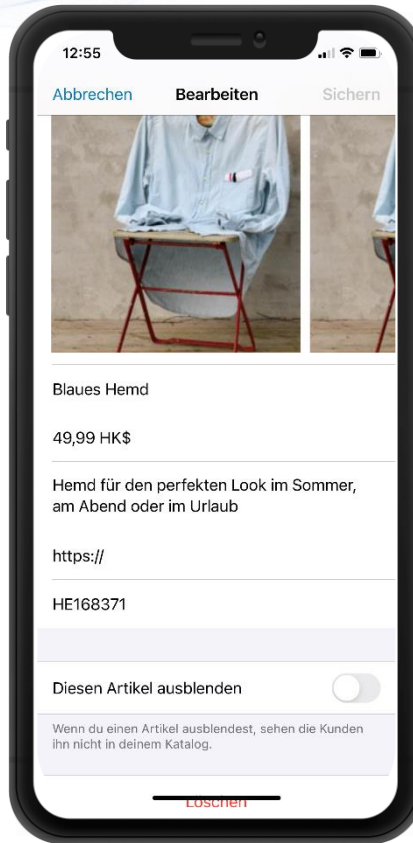
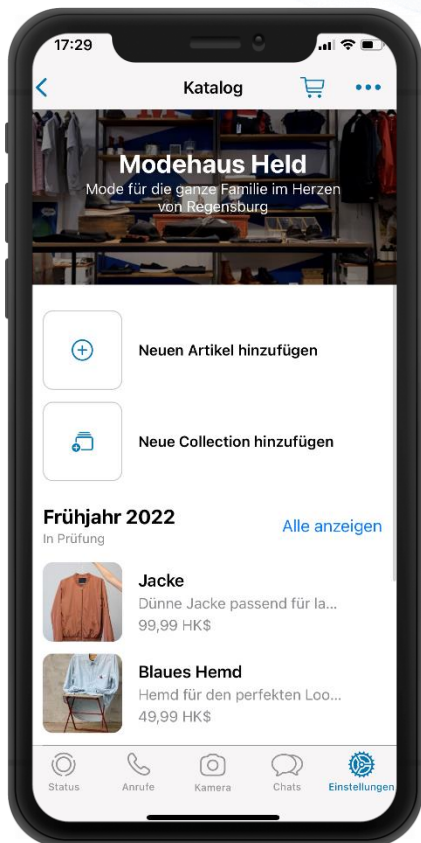
## Verschiedene Informationen

- Profilbild
- Unternehmensname
- Telefonnummer
- Unternehmensbeschreibung
- Geschäftszeiten
- Adresse
- Website
- Kategorien (≈ Branche)





# WhatsApp Business – Produktkatalog als „digitales Schaufenster“

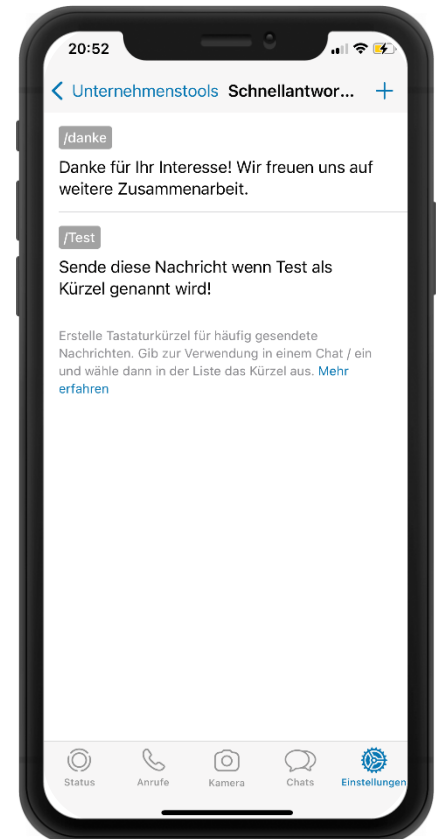


# WhatsApp Business – Nachrichtentools



## Tools

- Begrüßungsnachricht
- Abwesenheitsnachricht
- Schnellantworten

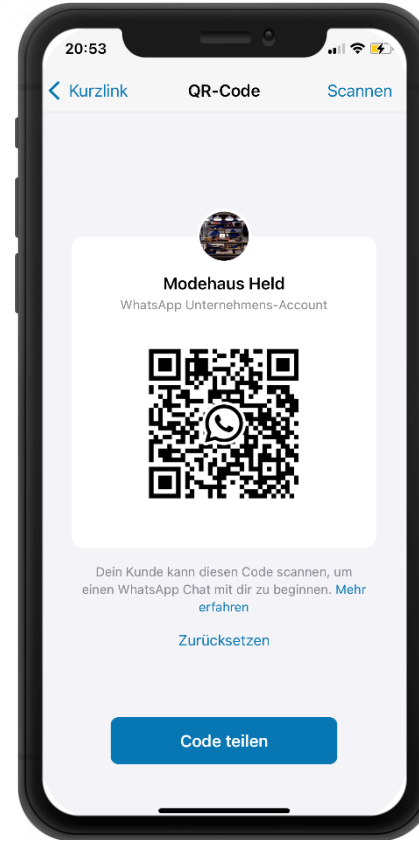
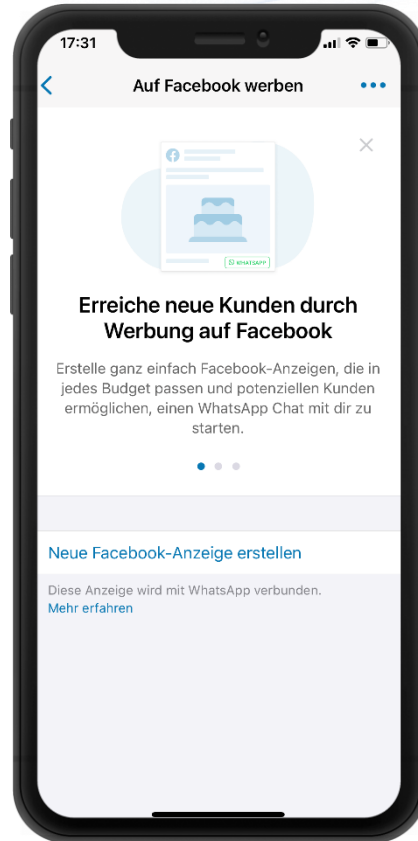


# WhatsApp Business – In-App Möglichkeiten um noch mehr Kunden zu erreichen



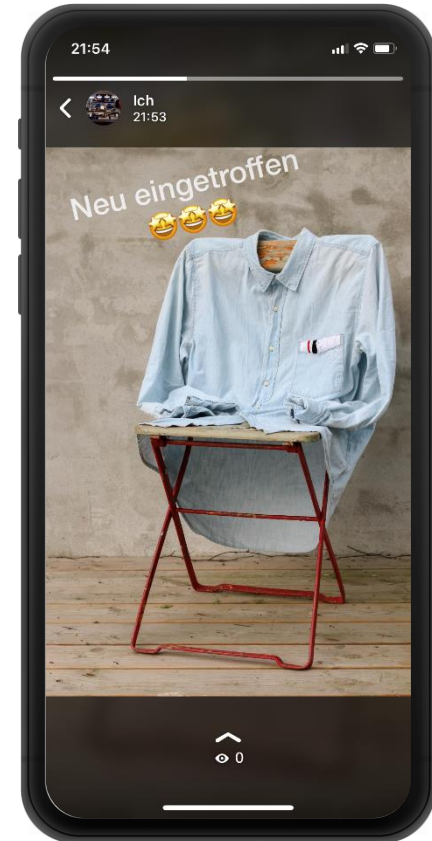
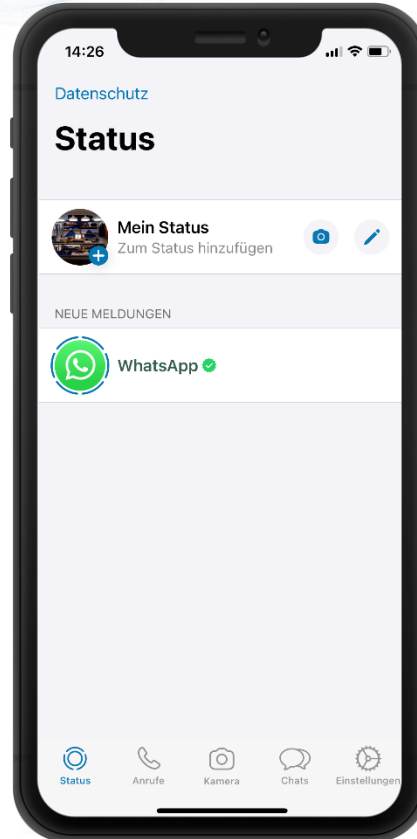
## Weitere Möglichkeiten

- Werbung via Social Media, z. B. in Facebook oder Instagram
- Werbung im Ladengeschäft → Nutzen des QR-Codes
- Flyer oder andere Werbeträger
- Newsletter
- Werbung über bestehende Mailkontakte
- WhatsApp Nummer bei Verkauf dem Kunden mitgeben

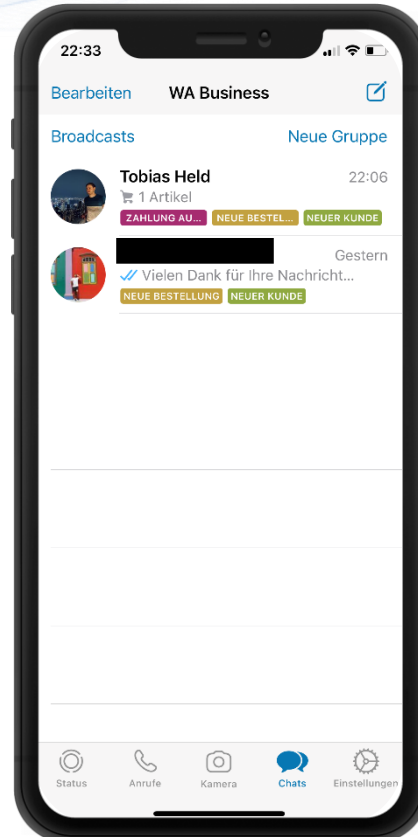
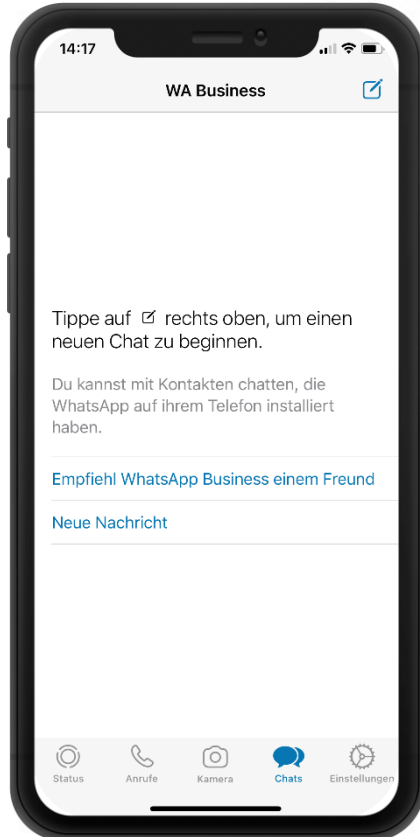


## Statusmeldungen

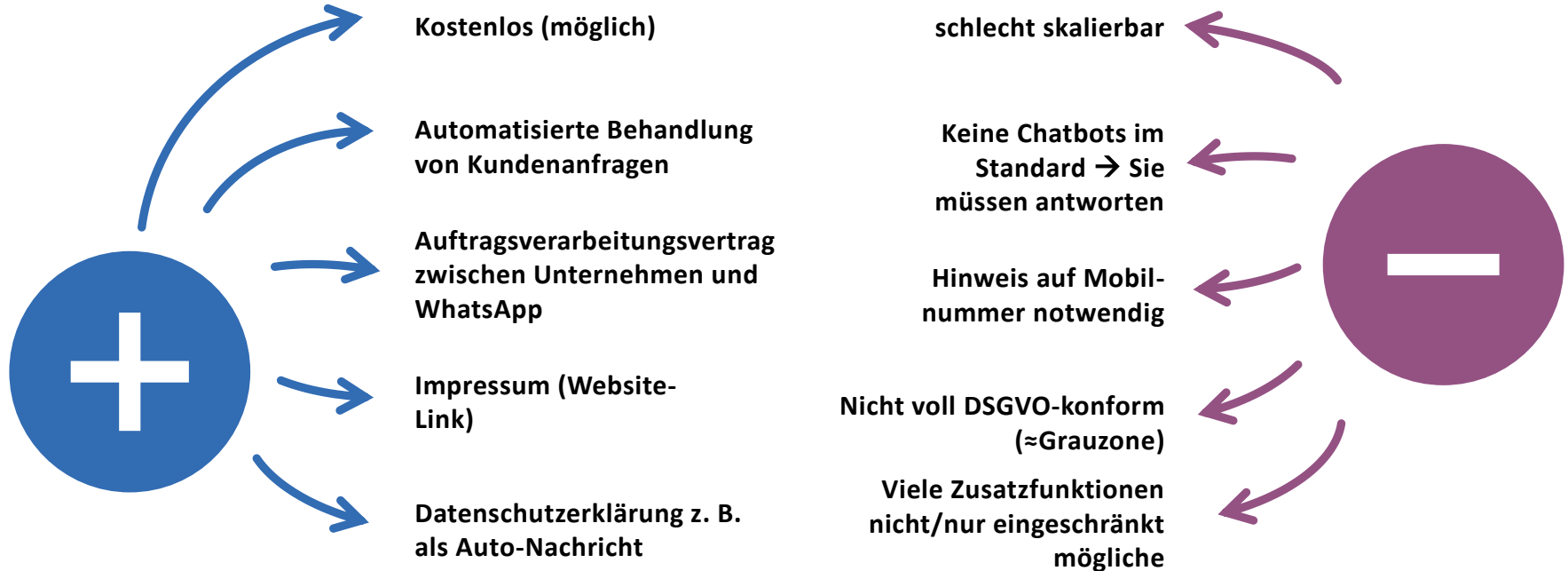
- Einstellen von Fotos oder Videos
- 24h verfügbar
- Steht Ihren Kontakten (Kunden) zum Abruf zur Verfügung
- Sie können einstellen, wer den Inhalt sehen kann
- Kann genutzt werden, um Einblick in das Unternehmen zu geben oder über Produktneuheiten zu informieren



# WhatsApp Business – Chat



# WhatsApp Business App hat Vor- und Nachteile



- Für WhatsApp Business gelten kaum andere Datenschutzbestimmung als für das private WhatsApp (WhatsApp Messenger)
- Bei WhatsApp Business sind DSGVO und Datenschutz nicht garantiert!
- Empfehlung: Keine interne Nutzung von WhatsApp Business, z. B. Austausch unter Mitarbeitern

Sicht Bayerischen Landesamtes für Datenschutzaufsicht (BayLDA):

*„Einsatz von WhatsApp ist im Kundenkontakt unter der Bedingung zulässig, dass der Kunde vor Kommunikationsbeginn auf etwaige Datenschutzrisiken aufmerksam gemacht wurde“*



**04**

**Beispielszenarios**



## **Anfragen über Verfügbarkeit bestimmter Produkte:**

„Ich suche noch dringend einen  
Bruder Kran-LKW als  
Geburtstagsgeschenk für morgen.  
Haben Sie ihn lagernd?“

## **Beratung die zum Storebesuch führt:**

„Ich suche zu diesem Outfit noch eine passende Jacke, können sie mir was  
empfehlen?“ (mit Foto)  
oder  
„Was ist denn aktuell ein beliebtes Geburtstagsgeschenk für Jungs im Alter 4  
Jahre?“

## **Terminvereinbarung**

„Ich möchte einen Beratungstermin für eine neue Küche, haben  
Sie nächste Woche Freitag einen Termin für mich?“

- Der Kunde signalisiert einen Kaufwunsch durch eine Nachricht
- Kaufwunsch zusammenfassen und durch den Kunden, z. B. durch „Daumen hoch“, bestätigen lassen
- Daten für einen ordnungsmäßige Rechnung/Angebot/Kaufvertrag werden abgefragt
  - Versand: Name, Anschrift, E-Mail-Adresse für den Rechnungsversand
  - Abholung: keine weiteren Daten hinterlegt
- Kunde erhält Rechnung, z. B. Rechnungsprogramm, versendet per Mail inkl. Widerrufserklärungen, AGB und produktspezifische Informationen
  - Angabe der möglichen Bezahlmethoden
- Nach Zahlungseingang wird Ware an angegebene Adresse versendet oder ein Abholtermin vereinbart (z.B. Click & Collect)

## App

- Nutzen Sie **Statusmeldungen** um Werbung zu machen, interessante Produktneuheiten zu präsentieren oder Einblicke in Ihr Unternehmen zu geben
- Bei **Kundenanfragen** zu bestimmten Services, Produkte oder Wünsche **empfiehlt** sich Kunden gut zuzuhören und **in-App Tools** zu nutzen, z. B. Videos oder Fotos, Fragen ausführlich beantworten oder Audio- oder Video-Call anbieten
- WhatsApp Nummer beim Einkauf direkt mitgeben, um auf Anfragen, Wünsche oder Fragen einfacher einzugehen
- **Automatische Textnachrichten** helfen Ihr Unternehmen vorzustellen und einen professionelleren Service anzubieten

## Organisatorisches

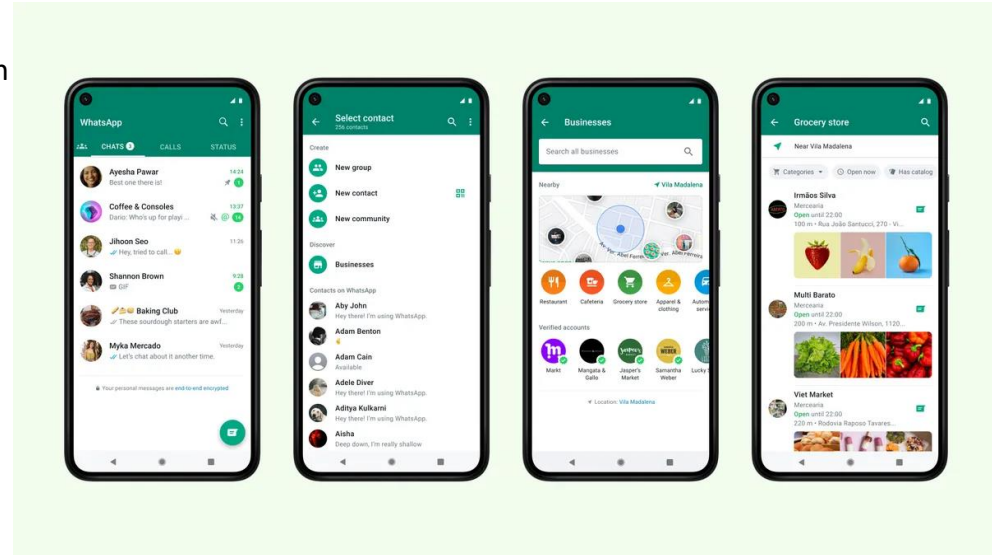
- Legen Sie fest, **wie** WhatsApp Business App genutzt wird, **wer** den Kanal verantwortet, **wann** Sie über den Kanal erreichbar sein möchten, **was** sie über WhatsApp Business machen wollen, etc.
- Empfehlung das **Smartphone** anstelle der Desktop-Version zu verwenden, da es **einfacher** ist **Fotos** und **Videos** zu **senden** oder aber auch die **Diktierfunktion** für schnelleres Antworten zu nutzen

## Rechtliches

- Nutzen Sie die automatisch generierte Textnachricht als erste Antwort, um auf die Möglichkeit hinzuweisen, sich von Ihrem Account **abzumelden**, sowie den **Hinweislink** auf ein **vollständiges Impressum / Datenschutz**
- Informieren Sie sich online in **ausgewählten Links** über **rechtliche Aspekte**

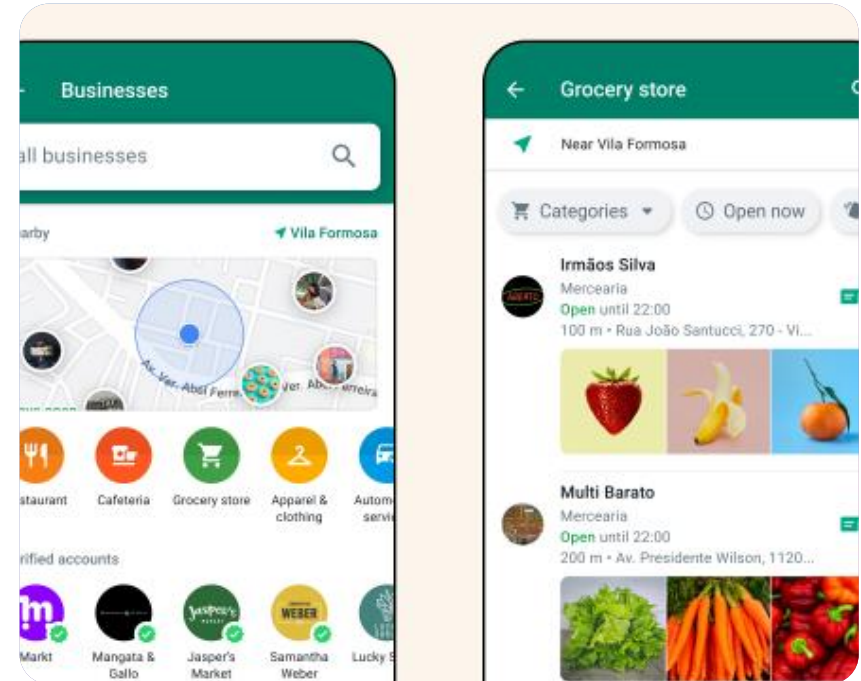
# WhatsApp plant für 2023 Updates – ein Überblick über ausgewählte Funktionen

- Verbesserung der WhatsApp-Suche sowie Sortiermöglichkeiten
- Companion mode (Nutzung eines WhatsApp-Accounts von mehreren Endgeräten)
- Pinned messages (Fixieren einer Nachricht im Chat-Verlauf)
- WhatsApp business directory (Unternehmensverzeichnis)
- Click-to-WhatsApp-Anzeigen (ohne Facebook)
- Screenlock for WhatsApp Desktop (Passwortschutz)
- WhatsApp-Status wird verändert; Kontakte vom Status ausschließen oder Sprachnachrichten im Status, Vorschau für Links im Status
- Neue Preise für die WhatsApp-Business-App
- ...



# WhatsApp-Unternehmensverzeichnis: Unternehmen in der Nähe finden

- Auffinden von Geschäften und Restaurants ähnlich wie Navigations-Apps in unmittelbaren Nähe (ähnlich Google Unternehmensprofil)
- Steigerung der lokalen Sichtbarkeit und Reichweite
- Einträge aus der WhatsApp-Business-Registrierung
  - Unternehmensname, Profilbild des Unternehmens mit Logo
  - Beschreibung des Unternehmens im Steckbrief
  - Geschäftsadresse, Geschäftsstandort auf einer Karte oder dein Servicegebiet (in welchen geographischen Regionen wird der Serviceangebote, z.B. Schlüsseldienst)
  - Unternehmenskategorien, Katalogartikel (Produkte und Dienstleistungen)
  - Geschäftszeiten
  - zugehörige Facebook-Seite bzw. das zugehörige Instagram Business-Profil des WhatsApp Business-Kontos
- Bis jetzt gibt es diese Funktion schon in Indonesien, Mexiko, Brasilien, Kolumbien und dem Vereinigten Königreich.



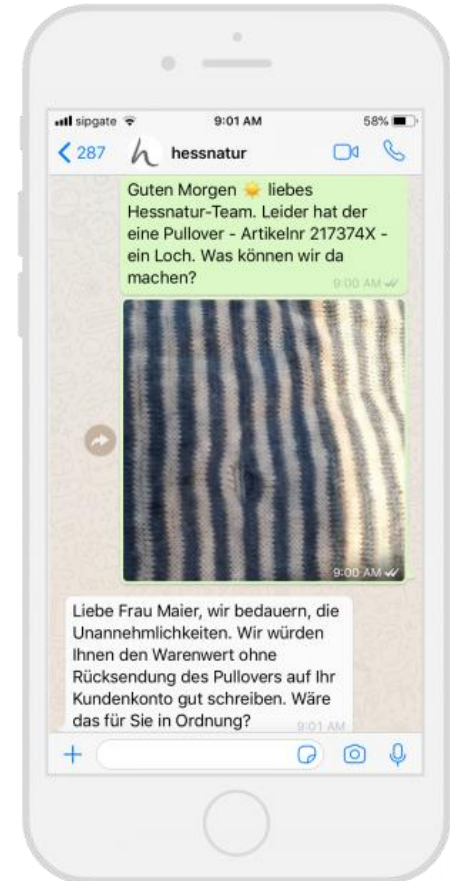


**05**

**Fazit und Fragen**

# Fazit und Fragen zu WhatsApp Business

- Großzahl Ihrer Kunden nutzt WhatsApp mehrmals wöchentlich für mehrere Stunden, deshalb sollten Sie es auch tun
- Einfach Registrierung und Einrichtung eines Accounts
- WhatsApp Business als Teil des Vertriebskanal-Mixes
- Informieren Sie sich über rechtliche Gegebenheiten, da man sich bei bestimmten Aktivitäten schnell in einer Grauzone befindet
- Hilfe beim rechtlichen Rahmen durch Experten einholen
- Gute für Kundenservice, Beratung, oder Versandinformationen einsetzbar
- Ständige Analyse und Weiterbildung sind erfolgskritisch



# Auswahl nützlicher Links und Infoquellen zu WhatsApp Business



## WhatsApp Business

- <https://www.whatsapp.com/business/?lang=de>
- <https://www.whatsapp.com/coronavirus/get-started-business/?lang=de>

## Nutzung von WhatsApp Business entlang der Customer Journey

- <https://www.messengerpeople.com/de/whatsapp-business-fuer-unternehmen-uebersicht/>
- <https://www.messengerpeople.com/conversational-commerce-messaging-apps-customer-journey/>

## WhatsApp Web oder WhatsApp Desktop

- <https://web.whatsapp.com>
- <https://www.whatsapp.com/download/>

## Facebook Verknüpfung

- <https://www.facebook.com/business/help/469823953709874>

## WhatsApp und Datenschutz

- <https://www.messengerpeople.com/whatsapp-business-api-at-a-glance-features-potentials-and-costs/>
- <https://www.datenschutzkanzlei.de/ist-whatsapp-in-unternehmen-mit-der-dsgvo-vereinbar/>
- <https://www.it-recht-kanzlei.de/whatsapp-business-katalogfunktion-rechtliche-anforderungen.html>
- <https://www.onlinehaendler-news.de/e-recht/rechtsfragen/133014-whatsapp-business-rechtssicher>



# MARKTPLATZWOCHE

WEBINARREIHE  
25.09. - 28.09.

Marktplätze – Chancen, Risiken und Erfolgsfaktoren des Verkaufs über Online-Marktplätze

OTTO

Kaufland

amazon

- 14.09.2023 | 17:00 Uhr | WhatsApp Business erfolgreich nutzen
- 20.09.2023 | 08:30 Uhr | Kontaktloses Bezahlen an der Ladenkasse
- 21.09.2023 | 17:00 Uhr | Eine gelungene Website aufbauen
- 25.09.2023 | 08:30 Uhr | Marktplätze... (Camilla Werner)
- 26.09.2023 | 08:30 Uhr | Marktplatzwoche: OTTO.de
- 27.09.2023 | 08:30 Uhr | Marktplatzwoche: Kaufland.de
- 28.09.2023 | 08:30 Uhr | Marktplatzwoche: Amazon.de

... und weitere: <https://www.stmwi.bayern.de/erfolgreich-handeln/veranstaltungskalender/>



## Dr. Georg Wittmann



0941 943-1891



georg.wittmann@ibi.de



ibi research an der Universität Regensburg GmbH  
Galgenbergstraße 25 93053 Regensburg



LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/georg-wittmann-99052442/>



# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

ibi research an der Universität Regensburg GmbH

Galgenbergstr. 25

93053 Regensburg

Tel.: 0941 943-1901

Fax: 0941 943-1888

E-Mail: [info@ibi.de](mailto:info@ibi.de)

