
2B LIVORA

COLLECTION BUSINESS & COMPÉTENCES

GUIDE PROFESSIONNEL

RÉUSSIR SON BUSINESS AVEC WHATSAPP

Créer un catalogue, vendre avec méthode et fidéliser ses clients sur
WhatsApp Business

FORMATION COMPLÈTE • PDF

Méthodes concrètes • Exemples en FCFA • Exercices de terrain

ÉDITION FRANÇAISE | OCTOBRE 2026

GUIDE PRATIQUE

Avant-propos

Ce manuel s'adresse aux entrepreneurs, commerçants, freelances et porteurs de projet qui souhaitent apprendre une méthode rigoureuse, applicable avec des moyens modestes. Il ne suffit pas de créer un compte, une page ou une boutique : il faut comprendre le client, calculer les coûts, organiser l'exécution et vérifier les résultats.

Chaque chapitre distingue les principes, la mise en pratique, un exemple chiffré ou opérationnel et un risque à éviter. Les situations décrites sont des simulations pédagogiques : elles ne constituent ni promesses de revenus ni preuves de performances réelles. Adaptez les montants et processus à votre contexte, puis vérifiez les informations directement auprès des plateformes.

Les menus, règles publicitaires, moyens de paiement et obligations locales évoluent. En cas de changement, les informations officielles des fournisseurs et les règles de votre pays prévalent. Ce guide ne remplace pas l'avis d'un juriste, d'un comptable ou d'un conseiller financier lorsque votre projet l'exige.

MÉTHODE 2B LIVORA

Lire une section, réaliser son exercice, mesurer le résultat sur le terrain, corriger. Le but n'est pas de mémoriser des boutons : il est de construire une activité fiable et durable.

À la fin de chaque chapitre, rédigez une décision : ce que vous allez faire, la ressource nécessaire, la date cible et la preuve que l'action est réellement terminée.

À RETENIR

Chiffre d'affaires $\neq$ bénéfice. Un paiement annoncé $\neq$ paiement confirmé. Un prospect intéressé $\neq$ client acquis.

GUIDE PRATIQUE

Sommaire et parcours de formation

1	Le rôle de WhatsApp dans un commerce	04
2	Installer et configurer l'application	05
3	Construire une identité rassurante	06
4	Créer un catalogue convaincant	07
5	Configurer les messages d'accueil	08
6	Messages d'absence et attentes	09
7	Réponses rapides professionnelles	10
8	Étiquettes et suivi des prospects	11
9	Qualifier la demande sans harceler	12
10	Argumenter sans manipuler	13
11	Conclure et sécuriser une vente	14
12	Attirer des visiteurs vers WhatsApp	15
13	Statuts et diffusion responsable	16
14	Gérer les retours et réclamations	17
15	Mesurer la rentabilité des conversations	18
16	Sécurité et confidentialité	19
17	Organisation et délégation	20
18	Plan opérationnel sur 30 jours	21

PARCOURS CONSEILLÉ

Commencez par les chapitres 1 à 5 avant toute dépense. Étudiez ensuite le processus de vente et les indicateurs. Terminez par le plan d'action, puis testez vos hypothèses sur de petites opérations.

CHAPITRE 01

Le rôle de WhatsApp dans un commerce

WhatsApp Business est d'abord un outil de relation client, de présentation de produits et de suivi des demandes. Sa proximité favorise les échanges, mais cette facilité peut devenir un piège lorsque prix, stock et instructions de paiement restent dispersés dans des conversations privées. L'objectif est de concevoir un parcours clair, reproductible et respectueux du client.

MISE EN PRATIQUE - PROCÉDURE DÉTAILLÉE

Définissez le parcours complet : découverte de la marque, message d'entrée, qualification du besoin, présentation de la bonne fiche produit, estimation des frais, confirmation de commande, paiement, livraison et assistance après-vente. Attribuez à chaque étape une information nécessaire et un statut de suivi.

ÉTUDE DE CAS / EXEMPLE

Une boutique de cheveux reçoit un message « je veux du curly ». Elle demande longueur et quantité, présente deux références réelles avec prix, confirme disponibilité, livraison et mode de paiement, puis récapitule la commande avant encaissement.

POINT DE VIGILANCE

Un échange rapide n'autorise ni promesses imprécises, ni collecte excessive de données.

VOTRE MISSION

Appliquez la méthode à votre propre activité. Notez une hypothèse chiffrée, une action vérifiable et un indicateur de résultat. Lors de la prochaine revue, conservez uniquement les décisions soutenues par les faits.