

GUIDE GRATUIT · ÉDITION 2026

WhatsApp Business répondre vite et vendre

Un profil qui rassure, des messages automatiques, des réponses rapides, un catalogue et les règles à respecter. Avec plus de 15 modèles prêts.

Modèles prêts | Réponses rapides | Les bonnes règles

Growth System Experts
GROWTHSYSTEMEXPERTS.COM

SOMMAIRE

Ce que contient ce guide

01	Pourquoi WhatsApp	p. 03
02	L'application ou l'intégration	p. 04
03	Un profil qui rassure	p. 05
04	Accueil et absence	p. 06
05	Les réponses rapides	p. 07
06	Le catalogue	p. 08
07	Les étiquettes	p. 09
08	Se faire contacter	p. 10
09	Vendre par message	p. 11
10	Les envois groupés	p. 12
11	Les erreurs à éviter	p. 13
12	Automatiser	p. 14

L'ESSENTIEL EN 30 SECONDES

Répondre vite

Un message d'accueil immédiat rassure, même si vous répondez plus tard.

Ne rien retaper

Les réponses rapides évitent d'écrire dix fois la même chose.

Rester organisé

Des étiquettes pour savoir qui attend quoi.

Respecter le client

Pas d'envoi promotionnel sans son accord.

LE PRINCIPE DE CE GUIDE

Vos clients aiment écrire par message. Avec quelques réglages, WhatsApp devient un **vrai canal de vente**, organisé et rapide, sans y passer vos soirées.

01 · COMPRENDRE

Pourquoi WhatsApp

Beaucoup de clients préfèrent écrire un message plutôt qu'appeler ou remplir un formulaire.

Le canal préféré

Le client écrit quand il veut, sans attendre au téléphone. Il reçoit la réponse sur son téléphone.

Une réponse rapide

Un message court règle souvent en une minute ce qu'un e-mail fait traîner des jours.

Une relation proche

Le ton est plus direct, plus humain. Le client se sent écouté.

Un vrai canal de vente

Catalogue, prix, photos, confirmation de commande : tout peut se faire par message.

Le client vous trouve
Site, fiche Google, réseaux

→

Il écrit
En un clic

→

Réponse immédiate
Message d'accueil

→

Il commande
Ou prend rendez-vous

02 · CHOISIR

L'application ou l'intégration

Il existe deux façons d'utiliser WhatsApp pour une entreprise. La plupart des petites entreprises commencent par l'application.

	L'APPLICATION WHATSAPP BUSINESS	L'INTÉGRATION PROFESSIONNELLE
Pour qui	Indépendants, commerces, petites équipes	Entreprises avec beaucoup de messages
Installation	Gratuite, sur votre téléphone	Par un prestataire, reliée à vos outils
Utilisateurs	Quelques appareils liés	Toute une équipe
Automatisation	Accueil, absence, réponses rapides	Réponses, commandes, suivi, assistant
Coût	Application gratuite	Facturation selon les messages envoyés

NOTRE CONSEIL

Commencez avec l'application et ses réglages de base. Passez à l'intégration quand vous recevez trop de messages pour les gérer à la main.

LES TARIFS ÉVOLUENT

Les règles de facturation de l'intégration changent régulièrement. Vérifiez toujours la grille officielle avant de choisir.

03 · LE PROFIL

Un profil qui rassure

C'est votre vitrine. Un client qui hésite regarde votre profil avant d'écrire.

Les informations essentielles

- ☐ Le nom exact de votre entreprise
- ☐ Votre logo, net et bien centré
- ☐ La bonne catégorie
- ☐ Une description claire de vos services
- ☐ Vos horaires d'ouverture
- ☐ Votre adresse ou votre zone
- ☐ Le lien vers votre site
- ☐ Votre adresse e-mail

Modèle de description

« *[Votre métier]* à *[ville]* depuis *[année]*. *[Service 1]*, *[service 2]* et *[service 3]*. Réponse rapide pendant nos horaires. Devis gratuit. »

Gardez une phrase courte, avec vos mots-clés : métier, ville, services.

✓ BONNE PRATIQUE

Utilisez le **même nom, le même logo et les mêmes horaires** que sur votre site et votre fiche Google. La cohérence rassure.

04 · LES MESSAGES AUTO

Accueil et absence

Deux messages automatiques à régler une fois pour toutes. Le client reçoit toujours un premier message.

MODÈLE 1 · MESSAGE D'ACCUEIL — ACCUEIL

Bonjour et bienvenue chez [Entreprise] 👋 Merci pour votre message ! Dites-nous ce dont vous avez besoin, nous vous répondons très vite. Pour un devis, précisez [information utile].

MODÈLE 2 · MESSAGE D'ABSENCE — ABSENCE

Merci pour votre message ! Nous sommes fermés en ce moment. Nous vous répondons dès [jour et heure de réouverture]. Nos horaires : [horaires]. Bonne journée !

MODÈLE 3 · CONGÉS — CONGÉS

Bonjour ! [Entreprise] est en congé jusqu'au [date]. Votre message est bien arrivé et nous vous répondons à notre retour. Merci pour votre patience 🙏

05 · GAGNER DU TEMPS

Les réponses rapides

Tapez un raccourci, et le message complet apparaît. Voici les dix plus utiles.

RACCOURCI	MESSAGE
/bonjour	Bonjour ! Merci pour votre message, comment puis-je vous aider ?
/prix	Voici nos tarifs : [prix]. Le détail est ici : [lien].
/horaires	Nous sommes ouverts [horaires]. À bientôt !
/adresse	Nous sommes au [adresse]. Itinéraire : [lien].
/devis	Pour votre devis, pouvez-vous m'envoyer [informations] ? Je vous réponds sous [délai].
/rdv	Vous pouvez réserver votre créneau ici : [lien].
/paiement	Vous pouvez régler par [moyens de paiement].
/livraison	La livraison prend [délai] et coûte [prix].
/merci	Merci beaucoup pour votre confiance ! À très bientôt.
/avis	Votre avis nous aiderait beaucoup : [lien]. Merci !

À RETENIR

Relisez toujours avant d'envoyer, et ajoutez le prénom du client. Une réponse rapide doit rester personnelle.

06 · LE CATALOGUE

Le catalogue qui vend pour vous

Vos produits ou services avec photo, prix et description, directement dans la conversation.

Une belle photo

Lumineuse, sur fond simple, qui montre le produit ou le résultat.

Un prix clair

Ou « à partir de », pour les services sur devis.

Une description courte

Trois lignes : ce que c'est, pour qui, ce que ça apporte.

Les bonnes pratiques

- ☐ Classer les produits en collections
- ☐ Commencer par les plus demandés
- ☐ Mettre à jour les prix et la disponibilité
- ☐ Envoyer le lien du catalogue dans le message d'accueil
- ☐ Une fiche par service pour les prestataires
- ☐ Un lien vers le site pour en savoir plus

✓ POUR LES SERVICES AUSSI

Un artisan ou un coach peut présenter ses prestations comme des produits : « Diagnostic à domicile », « Séance découverte ».

07 · S'ORGANISER

Les étiquettes, pour ne rien oublier

Une couleur par étape. En un coup d'œil, vous savez qui attend une réponse.

NOUVEAU CLIENT · DEVIS À ENVOYER · DEVIS ENVOYÉ · COMMANDE EN COURS · PAYÉ · À RELANCER

Nouveau client
Premier message

→

Devis
À envoyer puis envoyé

→

Commande
En cours

→

Payé
Terminé

→

À relancer
Sans réponse

Le tri du matin

Chaque matin, filtrez « À relancer » et « Devis à envoyer ». Cinq minutes suffisent.

Les fidèles

Une étiquette « Client fidèle » pour les remercier et les servir en priorité.

08 · ÊTRE CONTACTÉ

Faites-vous contacter en un clic

Plus il est simple de vous écrire, plus vous recevez de demandes.

Le lien direct

Un lien qui ouvre la conversation, avec un message déjà rempli.

Le QR code

En vitrine, sur les cartes, les factures et les véhicules.

Le bouton sur le site

Visible sur chaque page, en bas à droite.

Le lien avec message prérempli

`https://wa.me/[votre numéro]?text=[votre message]`

Le numéro s'écrit avec l'indicatif du pays, sans le signe plus ni les espaces. Le client arrive avec un message prêt comme « Bonjour, je voudrais un devis ».

- ☐ Sur votre site, sur chaque page
- ☐ Sur votre fiche Google
- ☐ Dans votre signature d'e-mail
- ☐ Sur vos factures et devis
- ☐ En vitrine ou au comptoir
- ☐ Sur vos réseaux sociaux

09 · VENDRE

Vendre par message

De la première question au paiement, une conversation simple et bien menée.

1	**Répondre vite et chaleureusement** Prénom, merci, question pour comprendre le besoin.	1 MIN
2	**Proposer la bonne solution** Une ou deux options, avec photo et prix.	CLARTÉ
3	**Lever les doutes** Délais, garantie, paiement, livraison.	CONFIANCE
4	**Confirmer par écrit** Récapitulatif de la commande ou du rendez-vous.	TRACE
5	**Remercier et demander un avis** Une fois le client satisfait.	FIDÉLITÉ

MODÈLE 4 · RÉCAPITULATIF DE COMMANDE — COMMANDE

Parfait [Prénom] ! Je récapitule : [produit ou service], [quantité], pour [prix]. Livraison ou rendez-vous le [date]. Paiement par [moyen]. Je vous confirme dès que c'est prêt 👍

10 · ENVOIS GROUPÉS

Les envois groupés, dans les règles

Envoyer une offre à plusieurs clients est possible, à condition de respecter leur accord.

✓ CE QUI EST PERMIS

Envoyer une information ou une offre aux clients qui ont **accepté** de recevoir vos messages, avec un moyen simple de se désinscrire.

CE QU'IL FAUT ÉVITER

Ajouter des numéros achetés ou récupérés sans accord. C'est interdit, et vos messages risquent d'être signalés et votre compte limité.

MODÈLE 5 · DEMANDER L'ACCORD — ACCORD

Merci pour votre commande [Prénom] ! Souhaitez-vous recevoir nos nouveautés et offres par WhatsApp, une à deux fois par mois maximum ? Répondez OUI. Vous pourrez arrêter à tout moment en écrivant STOP.

MODÈLE 6 · OFFRE À VOS ABONNÉS — OFFRE

Bonjour [Prénom] ! Cette semaine chez [Entreprise] : [offre], jusqu'au [date]. Pour en profiter, répondez simplement à ce message. (STOP pour ne plus recevoir nos messages)

11 · LES PIÈGES

Les erreurs à éviter

Elles font perdre des clients sans qu'on s'en rende compte.

Répondre des heures plus tard

Sans message d'accueil, le client croit que vous ne l'avez pas vu.

Mélanger perso et pro

Un numéro professionnel séparé garde vos soirées et votre image.

Envoyer des messages vocaux longs

Beaucoup de clients préfèrent lire. Gardez le vocal court ou écrivez.

Inonder de promotions

Une à deux fois par mois maximum, aux clients d'accord.

Perdre les informations

Notez commandes et rendez-vous ailleurs que dans la conversation.

Négliger le profil

Un profil vide fait douter de votre sérieux.

DONNÉES PERSONNELLES

Les conversations contiennent des informations personnelles. Protégez l'accès à votre téléphone et ne gardez que ce qui est utile.

12 · AUTOMATISER

Une messagerie qui travaille avec vous

Quand les messages deviennent nombreux, une partie des réponses peut être préparée automatiquement.

Message reçu
À toute heure

→

Question reconnue
Prix, horaires, délais

→

Réponse préparée
Avec vos règles

→

Vous validez
Ou elle part seule

→

Suivi
Demande enregistrée

Ce qui s'automatise

- ☐ Les réponses aux questions fréquentes
- ☐ Les réponses dans la langue du client
- ☐ L'enregistrement des demandes
- ☐ Les confirmations de commande
- ☐ Les rappels de rendez-vous

Ce que vous gardez

- ☐ Les demandes inhabituelles
- ☐ Les réclamations
- ☐ Les prix sur devis
- ☐ Les gestes commerciaux
- ☐ La relation

Le Kit Service Client

Une base de réponses, un assistant réglé sur vos règles et des réponses rapides sur votre messagerie. Installé en quelques jours.

Découvrir le Kit Service Client → **WhatsApp**

growthsystemexperts.com · WhatsApp +34 663 29 49 52 · contact@growthsystemexperts.com

PASSER À L'ACTION

Des réponses rapides, des clients satisfaits

Nous organisons et automatisons votre messagerie, pour que chaque client reçoive une réponse rapide et juste.

Devis gratuit
Par écrit, sous 24 h ouvrées

Acompte de 50 %
Solde à la livraison

Tout est écrit
Devis et contrat clairs

Vos données chez vous
Installé sur vos comptes

Parlons de vos messages

Dites-nous combien de messages vous recevez et lesquels reviennent le plus. Nous vous proposons une mise en place simple, avec un prix clair.

Demander mon devis gratuit → **WhatsApp**

contact@growthsystemexperts.com

growthsystemexperts.com · WhatsApp +34 663 29 49 52 · contact@growthsystemexperts.com

Sources

Règles d'utilisation de WhatsApp Business · CNIL : prospection commerciale par messages et consentement · Règlement général sur la protection des données (RGPD).

Guide d'information générale, à jour en octobre 2026. Les fonctions et les conditions de la messagerie évoluent : vérifiez-les avant de les utiliser. Il ne remplace pas un conseil juridique. © 2026 Growth System Experts. Usage personnel, reproduction et revente interdites.