

GUIDE PRATIQUE N°6

WhatsApp Business

Votre Bureau Commercial Mobile

Configuration · Catalogue · Automatisation · Prospection · Fidélisation

Transformez vos conversations en ventes — 24h/24, 7j/7

■ Ce guide est fait pour vous si...

Vous utilisez WhatsApp pour votre business mais sans système organisé. Vous perdez des clients parce que vous répondez trop tard ou de façon non professionnelle. Vous ne savez pas comment configurer le catalogue, les messages automatiques ou les étiquettes. Ce guide fait de WhatsApp Business votre vendeur disponible 24h/24.

Ce que vous allez maîtriser

- ✓ La configuration complète et professionnelle de votre profil WhatsApp Business
- ✓ Le catalogue produits : votre boutique intégrée dans WhatsApp
- ✓ Les 5 messages automatiques qui transforment votre image professionnelle
- ✓ Le système d'étiquettes : gérer 100+ clients sans en perdre un
- ✓ Les réponses rapides : répondre en 2 secondes aux questions fréquentes
- ✓ Les statuts WhatsApp : votre vitrine quotidienne gratuite et vue par tous
- ✓ 20+ modèles de messages prêts à envoyer — de la prospection à la fidélisation

PARTIE 1 — Configuration complète du profil professionnel

WhatsApp Business n'est pas simplement WhatsApp avec un nom d'entreprise. Bien configuré, c'est un bureau commercial complet dans votre poche — boutique intégrée, réceptionniste automatique et suivi clients. Voici comment le configurer à 100% :

CHAMP	CONTENU IDÉAL	ERREUR FRÉQUENTE	IMPACT
Photo profil	Logo ou photo professionnelle en action (pas selfie)	Photo complétée elle non liée	Crédibilité immédiate
Nom entreprise	Votre nom commercial exact — celui que vos clients connaissent	Nom complété ou surnom	Reconnaissance marque
Catégorie	La catégorie la plus proche de votre activité principale	Catégorie générique	Référencement WA
Description	3 phrases : ce que vous faites + zone + horaires (256 caractères max)	Site complété	Décision d'achat
Site web	URL de votre annonce Cape Market principale	Site inexistant ou non lié	Trafic vers annonces
Adresse	Ville + quartier + zone de livraison si mobile	Aucune adresse	Confiance client
Horaires	Vos vraies heures commerciales — respectez-les	Horaires non respectés	Gestion des attentes
Email pro	Email dédié à l'activité (gmail.com suffit pour débuter)	Email personnel	Contact alternatif

 **Exemple de description parfaite (256 caractères max)**

"Traiteur camerounais maison à Yaoundé — ndolé, poulet DG, eru préparés avec des ingrédients frais. Livraison Bastos · Melen · Ngoussou · Omnisport entre 18h-20h. Commande avant 15h. MoMo & Orange Money. Lun-Sam."

PARTIE 2 — Le Catalogue : votre boutique dans WhatsApp

Le catalogue WhatsApp Business est votre boutique mobile intégrée. Un client peut parcourir vos produits, voir les prix et envoyer une commande sans jamais quitter WhatsApp. C'est l'outil le plus sous-utilisé par les entrepreneurs camerounais.

2.1 — Créer une fiche produit catalogue parfaite

CHAMP	CONTENU RECOMMANDÉ	EXEMPLE CONCRET
Nom du produit	Nom clair + variante si nécessaire	Sauce Ndolé Maison 250g / Sauce Ndolé Maison 500g
Prix	TOUJOURS affiché — jamais 'contactez pour prix	2 500 FCFA (250g) / 4 500 FCFA (500g)
Description	Ingrédients + bénéfice principal + délai de préparation	Ndolé préparé le matin même, sans conservateurs. Disponible sur commande
Photo	Photo optimisée — lumière naturelle, fond neutre (voir Guide #5)	Ndolé servi dans une assiette propre, lumière du matin
Lien web	Lien de l'annonce Cape Market correspondante	capemarket.cm/annonce/sauce-ndole-maison

2.2 — Organisation du catalogue en collections (exemple par secteur)

TRAITEUR	COUTURIÈRE	COSMÉTIQUES	ARTISAN
Plats du jour	Robes de soirée	Soins visage	Meubles salon
Menus familiaux	Tenues cérémonie	Corps & hydratation	Mobilier chambre
Commandes événements	Prêt-à-porter	Soins cheveux	Décoration
Boissons	Sur mesure	Coffrets cadeaux	Sur commande

PARTIE 3 — Les 5 messages automatiques indispensables

Les messages automatiques transforment votre image professionnelle instantanément. Un prospect qui vous contacte à 23h et reçoit immédiatement un message structuré vous perçoit comme une entreprise sérieuse — même si vous dormez.

MESSAGE 1 — Bienvenue (premier contact)

Déclenché : Premier message d'un nouveau contact | Objectif : Accueillir et orienter vers le catalogue Bonjour et bienvenue ! ■ Je suis [Prénom], [votre activité] à [ville]. Pour vous aider rapidement : ■ Mon catalogue : [lien Cape Market] ■ Livraison : [zone] — délai [X]h ■ Paiement : MoMo · Orange Money · Espèces livraison ■ Disponible : [jours] de [heure] à [heure] Qu'est-ce que je peux faire pour vous ? ■

MESSAGE 2 — Absence (hors horaires)

Déclenché : Hors de vos heures d'ouverture | Objectif : Gérer les attentes sans perdre le prospect Bonsoir ! ■ Merci de me contacter. Je suis actuellement indisponible mais je vous répondrai dès demain à partir de [heure]. En attendant, parcourez mon catalogue : ■ [lien Cape Market] Votre demande est importante — à très vite ! ■

MESSAGE 3 — Confirmation de commande

Déclenché : Manuel dès qu'une commande est confirmée | Objectif : Rassurer et confirmer les détails ■ Commande confirmée ! ■ [Détail produit/service] ■ Montant : [X] FCFA ■ Livraison : [date] ■ Adresse : [adresse] Acompte reçu : [montant] FCFA | Solde livraison : [montant] FCFA Je vous contacte dès que c'est prêt ! ■

MESSAGE 4 — Suivi post-livraison (48h après)

Déclenché : Manuel 48h après chaque livraison | Objectif : Collecter un témoignage et fidéliser Bonjour [Prénom] ! ■ J'espère que vous êtes satisfait(e) de [votre commande]. Votre satisfaction est ma priorité ! Si vous avez quelques secondes, j'apprécierais vraiment votre avis : ■ Comment évaluez-vous votre expérience ? Si vous connaissez quelqu'un qui pourrait avoir besoin de mes services, n'hésitez pas à me recommander ! ■

MESSAGE 5 — Relance prospect (7 jours sans réponse)

Déclenché : Manuel pour prospects sans suite | Objectif : Relancer sans être intrusif Bonjour [Prénom] ! ■ Je reviens vers vous concernant votre demande de la semaine dernière. Avez-vous pu prendre une décision ? ■ Cette semaine, je propose une remise de 10% pour les nouvelles commandes — valable jusqu'au [date]. À votre disposition ! ■

PARTIE 4 — Le système d'étiquettes : votre mini-CRM gratuit

Les étiquettes WhatsApp Business classent vos contacts par catégorie. Bien utilisées, elles transforment WhatsApp en un système de gestion client (CRM) simple et entièrement gratuit.

ÉTIQUETTE	STATUT DU CONTACT	ACTION ASSOCIÉE
■ Nouveau contact	Premier message — pas encore qualifié	Envoyer message de bienvenue dans les 30 min
■ Prospect chaud	Intéressé — a demandé des infos ou un devis	Suivi dans 24-48h si pas de réponse
■ Devis envoyé	Offre transmise — en attente de décision	Relance après 3-5 jours si pas de retour
■ Commande en cours	Commande confirmée — en préparation ou livraison	Tenir informé à chaque étape
■ Client satisfait	Livraison faite — a donné un bon retour	Demander témoignage, proposer prochain achat à J+30
■ À relancer	Client ou prospect inactif depuis +3 semaines	Envoyer message relance avec offre spéciale
■ Client VIP	Client régulier ou gros acheteur	Offres exclusives avant-première, service prioritaire
■■■ Attente paiement	Commande confirmée — paiement non reçu	Relance douce dans 24h

■ **Comment appliquer une étiquette**

WhatsApp Business → ouvrez une conversation → appuyez longuement sur le nom → sélectionnez 'Étiquette' → choisissez. Vous pouvez envoyer un message groupé à tous les contacts d'une étiquette (ex: offre spéciale à tous vos 'Clients VIP').

PARTIE 5 — Réponses rapides : 2 secondes au lieu de 2 minutes

Les réponses rapides sont des modèles préprogrammés envoyés en tapant '/' + le raccourci. Préparez-en 8 à 10 pour les questions fréquentes.

RACCOURCI	DÉCLENCHEUR	MODÈLE (à personnaliser)
/prix	Question sur les tarifs	Voici nos tarifs ■ [liste prix + quantités] Livraison incluse dans [zone] ou +[X] FCFA ailleurs. Pour commander, dites-moi ce que vous souhaitez !
/livraison	Infos livraison	■ Zones : [vos zones] · Délai : [X]h · Prix livraison : inclus/[X] FCFA · Paiement à la livraison disponible.
/paiement	Modes de paiement	■ MTN MoMo : [numéro] · Orange Money : [numéro] · Espèces à la livraison. Acompte 50% pour nouvelles commandes.
/dispo	Disponibilité	■ Horaires : [jours] de [heure] à [heure]. Commandes avant [heure] = livraison jour même. Confirmation sous 1h.
/merci	Après livraison	Merci pour votre confiance ! ■ Votre avis m'aide à progresser — n'hésitez pas à le partager. À bientôt ! ■
/cm	Demande de catalogue	Voici mon catalogue complet ■ [lien capemarket.cm] — photos, prix et détails. Des questions ? Je suis là ! ■

■ ■ Créer une réponse rapide

Paramètres (■ ■) → Outils professionnels → Réponses rapides → (+) → Entrez le message + raccourci (sans '/').
Pour envoyer : tapez '/' dans n'importe quelle conversation → sélectionnez la réponse → envoi en 1 tap.

PARTIE 6 — Les statuts WhatsApp : votre vitrine quotidienne gratuite

Les statuts durent 24h mais sont vus par TOUS vos contacts. Pour un entrepreneur, c'est une publicité gratuite vue par toute votre base de contacts chaque jour.

JOUR	TYPE DE STATUT	CONTENU SUGGÉRÉ	FORMAT
Lundi	Produit du jour	Photo meilleur produit + prix + disponibilité	Photo + texte
Mardi	Témoignage client	Screenshot d'un avis positif (avec permission)	Image ou texte
Mercredi	Making-of	Vidéo courte de votre processus de production	Vidéo 15-30 sec
Jeudi	Conseil pratique	Astuce liée à votre domaine — utile pour l'audience	Texte ou image
Vendredi	Offre week-end	Promotion ou nouveauté avec prix et lien CM	Photo + texte promo
Samedi	Commandes en cours	"Livraisons cet après-midi — commandez avant 14h !"	Texte ou photo
Dimanche	Teaser semaine suivante	Teaser d'un nouveau produit ou service à venir	Image mystère

■ Les 3 règles d'or des statuts

1. Publiez entre 7h-9h ou 18h-20h — les heures où vos contacts consultent WhatsApp.
2. Maximum 3 statuts par jour — au-delà, vos contacts peuvent désactiver vos statuts.
3. Terminez TOUJOURS par un appel à l'action : 'Répondez à ce statut pour commander' ou 'Envoyez-moi INTÉRESSÉ pour un devis'.

PARTIE 7 — Modèles de messages : prospection et fidélisation

Ces modèles sont adaptés au contexte camerounais. Personnalisez les éléments entre crochets. Le ton est chaleureux et professionnel — jamais agressif.

■ Prospection directe — Premier contact

Bonjour [Prénom] ! Je m'appelle [votre prénom], [votre activité] à [ville]. J'ai vu que vous cherchez [ce que le prospect cherche]. Je pense pouvoir vous aider — voici un aperçu de mon offre : [Lien Cape Market ou 2-3 lignes sur votre offre principale] Seriez-vous disponible pour en discuter ? Pas de pression — juste une conversation pour voir si ça correspond à vos besoins. ■

■ Approche revendeurs potentiels

Bonjour [Prénom] ! Je suis [votre prénom], je fabrique [vos produits] à [ville]. Je recherche des partenaires boutiquiers sérieux pour distribuer mes produits dans votre zone. Les marges revendeurs sont entre 30 et 50% selon les volumes. Je pourrais vous faire parvenir un échantillon gratuit cette semaine pour que vous jugiez par vous-même. Vous intéressez-vous à ce type de partenariat ? ■

■ Offre spéciale client existant

Bonjour [Prénom] ! Toujours un plaisir de vous avoir comme client(e) ■ Cette semaine, je vous réserve une offre exclusive : ■ [Détail de l'offre] — valable jusqu'au [date] Cette offre est réservée à mes clients fidèles — elle n'est pas publiée sur mes réseaux. Intéressé(e) ? Répondez-moi avant [date limite] ! ■

■ Annonce nouveau produit

Grande nouvelle ! ■ Je lance [nouveau produit/service] — disponible à partir du [date] ! [Description courte et bénéfice principal] ■ Prix de lancement : [prix] FCFA (offre valable 7 jours) ■ Voir toutes les infos : [lien Cape Market] Les premières commandes sont en route — réservez la vôtre ! ■

■ Demande de témoignage

Bonjour [Prénom] ! J'espère que vous avez été entièrement satisfait(e) de votre commande ■ Si vous avez 2 petites minutes, j'aurais une faveur à vous demander : Pourriez-vous me laisser un court avis sur votre expérience ? En 2-3 phrases. Votre témoignage m'aide à être trouvé par de nouveaux clients. Merci d'avance ! ■

PARTIE 8 — Plan de mise en place en 7 jours

JOUR	ACTION	DURÉE
J1	Télécharger WhatsApp Business + créer profil complet (photo, description, site, horaires)	45 min
J2	Créer le catalogue avec vos 5 produits/services principaux (photos + prix + description)	90 min
J3	Configurer les 5 messages automatiques (bienvenue, absence, confirmation, suivi, relance)	45 min
J4	Créer 6 réponses rapides (/prix, /livraison, /paiement, /dispo, /merci, /cm)	30 min
J5	Mettre en place le système des 8 étiquettes — classer vos contacts existants	30 min
J6	Publier votre premier statut WhatsApp professionnel + partager lien Cape Market	15 min
J7	Contacter 10 anciens clients ou prospects avec un message de relance personnalisé	45 min
J8+	Routine quotidienne : répondre aux messages matin et soir + 1 statut professionnel/jour	20-30 min

Checklist WhatsApp Business — êtes-vous prêt ?

- ✓ Profil complété à 100% : photo pro, description, site web Cape Market, horaires, email
- ✓ Catalogue créé avec minimum 5 produits — photos, prix et descriptions BPCA
- ✓ Message de bienvenue automatique configuré et testé
- ✓ Message d'absence configuré avec vos horaires réels
- ✓ Minimum 5 réponses rapides créées pour les questions fréquentes
- ✓ Système d'étiquettes en place — tous vos contacts existants classés
- ✓ Premier statut professionnel publié cette semaine
- ✓ 10 anciens clients ou prospects relancés avec message personnalisé
- ✗ J'utilise mon numéro personnel sans profil entreprise configuré
- ✗ Je n'ai pas de message automatique — les clients attendent sans info
- ✗ Mon catalogue est vide ou n'a pas de prix affiché

■ WhatsApp Business — votre vendeur 24h/24

Un WhatsApp Business bien configuré travaille pour vous même quand vous dormez. Commencez la mise en place aujourd'hui — 7 jours suffisent pour avoir un système commercial complet dans votre téléphone.

capemarket.cm · capeafrique.org/ressources-entrepreneurs/