# WHATSAPP BUSINESS PER VENDERE: LA SCHEDA DEI MESSAGGI

*Aggiornata al 12 novembre 2026. La conversazione di vendita in sei passi, i messaggi automatici da adattare, le impostazioni dell'app e cosa si può mandare a chi.*

## LA CONVERSAZIONE DI VENDITA, PASSO PER PASSO

| Passo | Cosa fa | Esempio da adattare | Chi scrive |
|---|---|---|---|
| 1. Apertura | Ringrazia e fa una domanda sola, la più utile per capire cosa cerca | Ciao Marco, grazie del messaggio. Per capire come aiutarti: è per la tua azienda o per un privato? | Il cliente |
| 2. Qualifica | Due domande al massimo: cosa, quando, quanto. Una per messaggio | Per quando ti serve? E più o meno quante persone, pezzi o sedi riguarda? | Tu rispondi |
| 3. Proposta | Una proposta sola, legata a quello che ti ha scritto. Il link del catalogo o del preventivo, non tutto il listino | Per quello che mi descrivi va bene questo: [articolo del catalogo]. Ti torna come punto di partenza? | Tu rispondi |
| 4. Prossimo passo | Una data o un'azione precisa: una chiamata, un sopralluogo, un preventivo entro un giorno | Ti mando il preventivo entro domani alle 12. Preferisci riceverlo qui o per mail? | Tu rispondi |
| 5. Chiusura | Riepilogo in tre righe: cosa, quanto, quando. Poi il pagamento o la firma | Riepilogo: [cosa], [prezzo], consegna [data]. Se ti torna, il link per confermare è questo: [link] | Tu rispondi |
| 6. Dopo la vendita | Messaggi di servizio sull'ordine. Le offerte nuove solo con il consenso registrato | Il tuo ordine è partito oggi, arriva giovedì. Ti scrivo io se cambia qualcosa. | Tu, sull'ordine |

## I MESSAGGI AUTOMATICI E LE RISPOSTE RAPIDE

| Messaggio | Dove si imposta | Testo da adattare |
|---|---|---|
| Benvenuto | Strumenti attività, Messaggio di benvenuto | Ciao, sono [nome] di [azienda]. Dimmi cosa ti serve e per quando: ti rispondo io entro [ora]. |
| Assenza | Strumenti attività, Messaggio di assenza (fuori orario o periodo scelto) | Siamo chiusi fino a [giorno, ora]. Lascia qui la tua domanda: domattina rispondiamo per primi a te. |
| Risposta rapida /prezzi | Strumenti attività, Risposte rapide | I prezzi dipendono da [variabile]. Se mi dici [dato], ti scrivo la cifra esatta. |
| Risposta rapida /tempi | Strumenti attività, Risposte rapide | Di solito consegniamo in [giorni] dalla conferma. Per date strette scrivimi la scadenza. |
| Risposta rapida /dove | Strumenti attività, Risposte rapide | Siamo in [indirizzo], aperti [orari]. Qui la mappa: [link]. |
| Risposta rapida /ordine | Strumenti attività, Risposte rapide | Per ordinare bastano tre cose: [1], [2], [3]. Poi ti mando il riepilogo da confermare. |

## LE IMPOSTAZIONI DELL'APP

| Cosa | Cosa scrivere | Fatto |
|---|---|---|
| Profilo | Nome dell'azienda, categoria, descrizione in una frase, orari, indirizzo, sito, mail | |
| Catalogo | Gli articoli o i servizi che vendi di più, con foto, nome, prezzo o «da», descrizione, link | |
| Liste (etichette) | Nuovo contatto, preventivo mandato, in attesa, cliente | |
| Link con il messaggio | wa.me/39NUMERO?text=Ciao%2C%20arrivo%20dal%20sito (numero senza + e senza spazi) | |
| Dove metti il link | Sito, firma della mail, biglietto da visita con QR, profili social | |
| App o Platform | App: un telefono, a mano. Platform: più operatori, integrazioni, si paga per messaggio | |

## COSA PUOI MANDARE, E A CHI

| Situazione | Regola | Data del consenso |
|---|---|---|
| Rispondere a chi ti ha scritto | Rispondi alla sua richiesta | |
| Messaggi sull'ordine in corso | Messaggi di servizio, senza offerte dentro | |

| | | |
|---|---|---|
| Offerte e promozioni a chi non ti ha scritto | Serve il consenso, anche se è già cliente (art. 130 Codice privacy) | |
| Gruppi con i clienti | Ognuno vede il numero degli altri: da evitare per le promozioni (Garante, 2025) | |

*I messaggi promozionali a chi non ti ha scritto richiedono il consenso (art. 130 del Codice privacy; Garante, linee guida sullo spam del 4 luglio 2013 e ordinanza n. 12 del 16 gennaio 2025). L'eccezione per i clienti dell'art. 130, comma 4, parla di posta elettronica. Informativa, non consulenza legale.*

La guida completa, con le fonti:
itria.io/whatsapp-business-per-vendere

*Scheda costruita da Itria sulle fonti pubbliche, lette il 12 novembre 2026. Le funzioni dell'app e le regole cambiano: ricontrollate il Centro assistenza di WhatsApp prima di impostare.*

*Mattia Esposito lavora sul posizionamento delle aziende, con analisi di mercato per capire dove i concorrenti sono scoperti. Due righe su WhatsApp al 350 574 3578 o una mail a info@itria.io.*