

GUIDE

Toutes les fonctionnalités de WhatsApp

Messages & boutons disponibles et leurs spécifications

CONTENU

Les messages

Les différents types de messages offerts par WhatsApp Business permettent une **interaction fluide et multimédia**, idéale pour vos conversations de Customer Care.





texte

La fonctionnalité texte est synonyme d'opportunités nouvelles avec des messages exhaustifs intégrant nativement URL et emojis.

Spécifications

- Message long pouvant contenir jusqu'à 4 096 caractères max.
- Support des caractères spéciaux, des caractères issus des langues non latines, des émoticônes et des hyperliens
- Mise en forme du texte possible: gras (sous la forme **texte en gras**), italique (*_texte en italique_*), barré (*~texte barré~*) ou code (*""du code""*)

Disponibilité

- ✓ Message template
- ✓ Message de session
- ✓ Message de bienvenue

Bonjour et bienvenue sur notre chatbot WhatsApp 🙋

Je suis l'assistant virtuel de votre boutique.

Posez-moi votre question, consultez notre FAQ [ici](#), ou écrivez "menu" pour consulter le type d'information que je peux vous donner.

8:54



image

Les messages image sont sûrement le meilleur moyen d'être impactant et de véhiculer son image de marque.

Spécifications

- Image HD d'un poids maximum de 5 Mo
- Formats supportés : JPEG, PNG
- Possibilité d'associer une légende de 4096 caractères max.
- Média stocké 14 jours sur les serveurs WhatsApp

Disponibilité

- ✓ Message template
- ✓ Message de session
- ✓ Message de bienvenue



Qui sommes-nous ?

Deux amies, Caroline et Julia, fleuristes depuis plus de 7 ans et qui donnent toute leur énergie pour vous concocter vos plus beaux bouquets !

18:12



sticker

La fonctionnalité Sticker, forme d'expression plus personnelle qu'un emoji, donne à votre conversation un aspect plus original.

Spécifications

- Image d'une taille de 512 x 512px, avec un background transparent et une marge de 16px de chaque côté (attention: pas de stickers animés)
- Format supporté : webp uniquement
- Fichier d'un poids maximum de 100 Ko

Disponibilité

- ✗ Message template
- ✓ Message de session
- ✓ Message de bienvenue



Préparez-vous à déguster votre meilleur thé détox : votre commande est en route !

10:00



audio

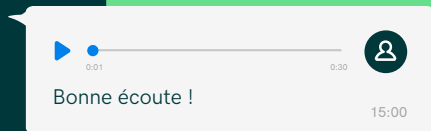
La fonctionnalité de transfert de fichier audio permet de délivrer un message audio directement écoutable par le destinataire dans l'application WhatsApp.

Spécifications

- Fichier audio d'un poids maximum de 16 Mo
- Formats supportés : AAC, MP4, AMR, MPEG, OGG codecs=opus
- Possibilité d'associer une légende de 4 096 caractères max.

Disponibilité

- ✘ Message template
- ✔ Message de session
- ✔ Message de bienvenue





vidéo

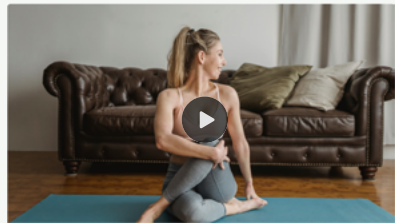
La fonctionnalité de messages vidéo est un parfait allié pour la diffusion de promotion ou le partage de tutoriel.

Spécifications

- Fichier audio d'un poids maximum de 16 Mo
- Formats supportés : MP4, 3GPP (codecs vidéo H.264 et audio AAC uniquement)
- Vidéo ne devant comporter qu'un seul flux audio
- Possibilité d'associer une légende de 4 096 caractères maximum

Disponibilité

- ✓ Message template
- ✓ Message de session
- ✓ Message de bienvenue



Clara, découvrez notre vidéo et offrez-vous une session de relaxation.

14:32



document

L'envoi de document permet au destinataire de consulter le fichier que vous lui envoyez, directement dans le fil de conversation WhatsApp, sans passer par un téléchargement externalisé ou une application tierce.

Spécifications

- Fichier d'un poids maximum de 100 Mo
- Formats supportés : tout type de MIME valide (.pdf, .doc, etc)
- Possibilité d'attribuer un nom de fichier de 240 caractères max.
- Possibilité d'associer une légende de 4 096 caractères max.
- Document stocké 14 jours sur les serveurs WhatsApp

Disponibilité

- ✓ Message template
- ✓ Message de session
- ✓ Message de bienvenue



Plan du domaine skiable

1 page PDF

Voici le plan de notre domaine skiable, avec 16 remontées mécaniques et 35 pistes.



localisation

Le message localisation composé d'une prévisualisation de carte associée à un bouton, permet d'accéder à l'application de cartographie définie par défaut, au lieu renseigné.

Spécifications

- Spécification d'un emplacement défini par une latitude et une longitude
- Possibilité d'ajouter le nom du lieu (256 caractères maximum)
- Possibilité d'ajouter l'adresse du lieu (256 caractères maximum)

Disponibilité

- ✓ Message template
- ✓ Message de session
- ✓ Message de bienvenue



Boutique Montmartre

12, boulevard Montmartre - 75009 Paris

11:00



message liste

Permettant de choisir en 1 clic une option parmi plusieurs, cette fonctionnalité est idéale pour les menus de restauration, horaires de livraison ou de reservation, etc.

Spécifications

- Minimum 4 options et jusqu'à 10 options possibles
- 1 message introductif comprenant un titre (60 caractères max.), une description (1 024 caractères max.) et un bouton (20 caractères max, sans emojis)
- Options comprenant un intitulé (24 caractères max.) et une description (72 caractères max.)
- Un titre de liste et des titres de section (60 caractères max. chacun)

Disponibilité

- ✗ Message template
- ✓ Message de session
- ✗ Message de bienvenue

Que souhaitez-vous faire ?

Pour commencer, cliquez sur le bouton "Menu" et choisissez vos options.

- Souscrire une assurance
- Prendre un RDV
- Gérer votre compte
- Consulter notre FAQ



partage de produit & panier

En partageant des produits directement dans la conversation, l'expérience du commerce conversationnel s'ouvre pleinement.

Spécifications

- Partage des produits issus du catalogue Facebook
- 2 options offertes : le message "Produit unique" ou "Selection de produits" (jusqu'à 30 produits dans un message)
- Fiche "Produit unique" comprenant une description optionnelle et un bouton
- "Selection de produits" comprenant un titre pour la liste, une description, un bouton et entre 1 et 10 sections.

Disponibilité

- ✓ Message template
- ✓ Message de session
- ✓ Message de bienvenue



Canapé cuir

2590 €

11:00

[Voir](#)

INTERACTIVITÉ

Les boutons

Passez à la vitesse supérieure : combinez messages et boutons !
Une interaction simplifiée, avec des conversations fluides et intuitives, et **une expérience client réinventée**.





réponses rapides

Alternative plus simple et plus accessible que le message liste, les boutons "Réponses rapides" permettent d'envoyer en un clic une réponse textuelle suggérée. A utiliser dans vos scénarios de chatbot, vos enquêtes de satisfaction, etc.

Spécifications

- Jusqu'à 3 réponses suggérées
- 20 caractères maximum par réponse, sans emojis
- Réponse pouvant être associée à un événement par un ID

Disponibilité

- ✓ Message template
- ✓ Message de session
- ✗ Message de bienvenue

Pour votre séjour, souhaitez-vous réserver le petit-déjeuner ?

11:00

Oui

Non

Réserver plus tard



appel téléphonique

Idéal pour une escale vers un agent humain ou pour contacter un service (SAV, service client, etc.), le bouton Appel permet à l'utilisateur d'appeler en un clic le numéro renseigné.

Spécifications

- Numéro de téléphone au format international E. 164 (ex:+33611223344)
- 20 caractères maximum par réponse, sans emojis
- Possibilité d'associer ce bouton avec un bouton "visite d'un site web" par exemple pour mettre à disposition un lien de paiement, de suivi, d'informations supplémentaire, etc.


Disponibilité

- ✓ Message template
- ✗ Message de session
- ✗ Message de bienvenue

Bonjour. Votre commande X0565 sera livré demain, le 05/09, entre 9h et 11h. Absent ? Modifiez votre livraison avant minuit.

11:00

 [Contactez-nous](#)

 [RDV sur le site](#)



rich card (prévisualisation de lien)

Les URLs qui sont incluses dans les messages sont cliquables. Pour afficher une prévisualisation de lien, une fonctionnalité similaire à la rich card est disponible et rend accessible le lien partagé.

Disponibilité

- ✓ Message template
- ✓ Message de session
- ✓ Message de bienvenue

Spécifications

- Numéro de téléphone au format international E. 164 (ex:+33611223344)



e-shop | service client

Nos équipes - en boutique et en ligne - se tiennent à votre écoute pour répondre à vos questions.

www.my-shoes.com

N'hésitez pas à envoyer votre demande via le formulaire présent sur :

<https://www.my-shoes.com/service-client>

11:00



C'est parti !

Maintenant vous avez toutes les clés en main pour construire votre prochaine communication sur WhatsApp, en utilisant tout son potentiel !

Contactez un de nos experts et concrétisez votre projet en investissant ce canal de messagerie mobile dans votre communication.

Besoin d'en savoir plus ?
Contactez-nous.

www.smsmode.com

commercial@smsmode.com