

Caixa de Ferramentas >>>

WhatsApp Business

Parte 3 | Dicas



Já pensou em ter um canal de comunicação eficiente para conectar os seus clientes ao seu negócio?

O **WhatsApp** é o aplicativo de mensagens mais utilizado no mundo, e a versão Business foi feita especialmente para você, empreendedor, se comunicar diretamente com seu público.

Na plataforma é possível inserir informações como o seu site, e-mail e endereço, configurar mensagens automáticas e mensagens rápidas, enviar catálogos e muito mais!

Venha aprender a criar e gerenciar o WhatsApp Business agora!

Clique em **próximo** e acesse o passo a passo!

1º Passo | Tenha atenção com o conteúdo e o tom das mensagens

Defina uma linguagem para que sua empresa utilize e alinhe as formas de comunicação com a pessoa responsável pelas postagens do WhatsApp.



Não esqueça de destacar as seguintes orientações a esse profissional:

- > Não dê opiniões pessoais nas postagens.
- > Não faça piadas de mal gosto, machistas, racistas ou de qualquer natureza que ofenda o próximo.
- > Preze sempre pelo bom português. O cliente merece uma boa ortografia.
- > Evite imagens de má qualidade.
- > Não replique fake news.

DICA! Se precisar posicionar a sua marca politicamente, faça isso com muito cuidado e sempre respeitando opiniões alheias.



2º Passo | Deixe uma mensagem de ausência

Utilize esse recado para informar ao cliente os **horários** de funcionamento ou outra informação importante: Em “**Mensagem de ausência**”, escolha:

- > Horário.
- > Data de envio.
- > Destinatários que não receberão a mensagem.
- > Conteúdo do corpo da mensagem.



DICAS!

- O ideal é que essa mensagem seja enviada fora do horário de funcionamento da sua empresa.
- Ela pode ser programada para alguns minutos antes do fim do expediente.
- Você pode editar a opção sugerida pelo aplicativo para que se adeque melhor à sua empresa.
- A mensagem precisa ser educada.
- Não esqueça de informar quando sua empresa voltará a responder as mensagens.



DICAS!

- > Clicando em “**Destinatários**”, você pode escolher quem receberá a mensagem.
- > Fique atento aos contatos nas exceções.
- > Se quiser que a mensagem seja enviada apenas em um período, edite o **horário de início e término**.
- > Caso queira o envio frequente, selecione “**enviar sempre**”.
- > Não esqueça de revisar a mensagem antes de enviar.



3º Passo | Aposte em uma boa mensagem de saudação

Crie uma mensagem automática de saudação para tornar mais **eficiente e rápida** a resposta inicial ao cliente.



A **mensagem de saudação** também deve ser educada, mas pode ser informal. Por exemplo:

- > “Olá! Tudo bem? Como podemos ajudar?”
- > “Olá! Estamos felizes com o seu contato.”
- > “Como podemos ajudar?”
- > “Olá! Tudo bem? Já vamos atender você.”

Lembre-se de se demonstrar que está disposto a ajudar.



4º Passo | Aposte nas respostas rápidas

Este recurso do WhatsApp Business cria **atalhos no teclado** para facilitar as respostas aos consumidores. São ideais para frases muito usadas, como:

- > “Agradecemos a preferência”
- > “Como podemos ajudar?”



4º Passo | Aposte nas respostas rápidas

Para adicionar um novo atalho para respostas rápidas, selecione o “+” no canto superior direito.

- > Toque no campo de texto para escrever a mensagem da sua resposta rápida.
- > Toque em “**Atalho**” para inserir o atalho para a resposta rápida.
- > Insira as **palavras-chave** que você usará para localizar rapidamente a resposta.

Atenção! São permitidas, no máximo, três palavras-chave por resposta rápida.



5º Passo | Identifique conversas com as etiquetas

As etiquetas irão te ajudar a identificar clientes, organizar as conversas e auxiliar com o fluxo de atendimento. Você pode usá-las para separar clientes, por exemplo:

- Pela situação de pagamento.
- Pelas reclamações.
- Pelos atendentes.
- Pelas compras frequentes.



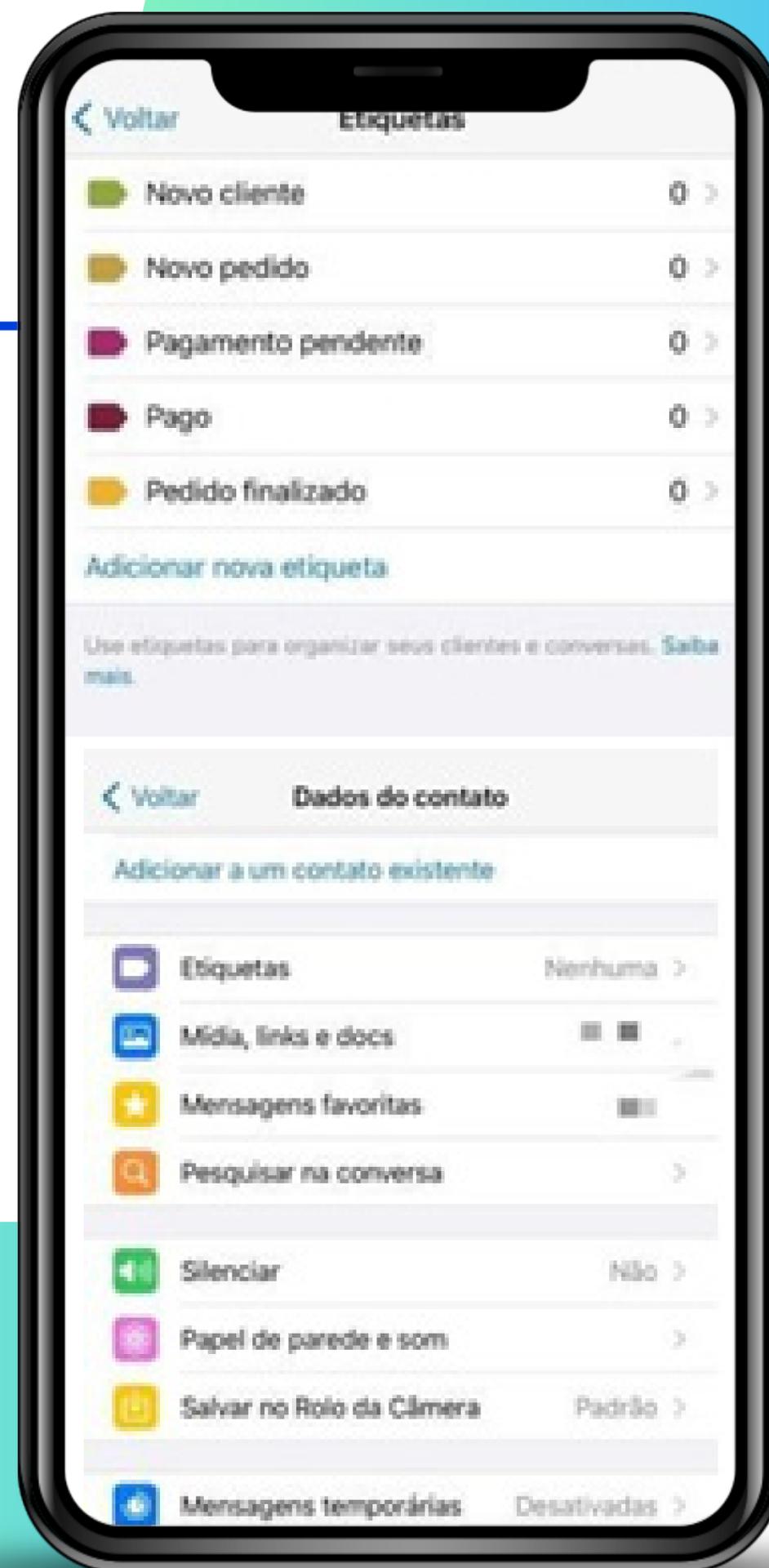
5º Passo | Identifique conversas com as etiquetas

Quando vários atendentes usam o mesmo número, é interessante empregar etiquetas com os nomes de cada **atendente** para saber quem está responsável por cada cliente.

Além disso, use etiquetas para identificar clientes novos e clientes frequentes.

DICA!

O aplicativo já indica etiquetas relacionadas a pagamento, como: “Pagamento pendente”, “Pago” ou “Pedido finalizado”.



6º Passo | Vincule sua conta do WhatsApp ao Facebook

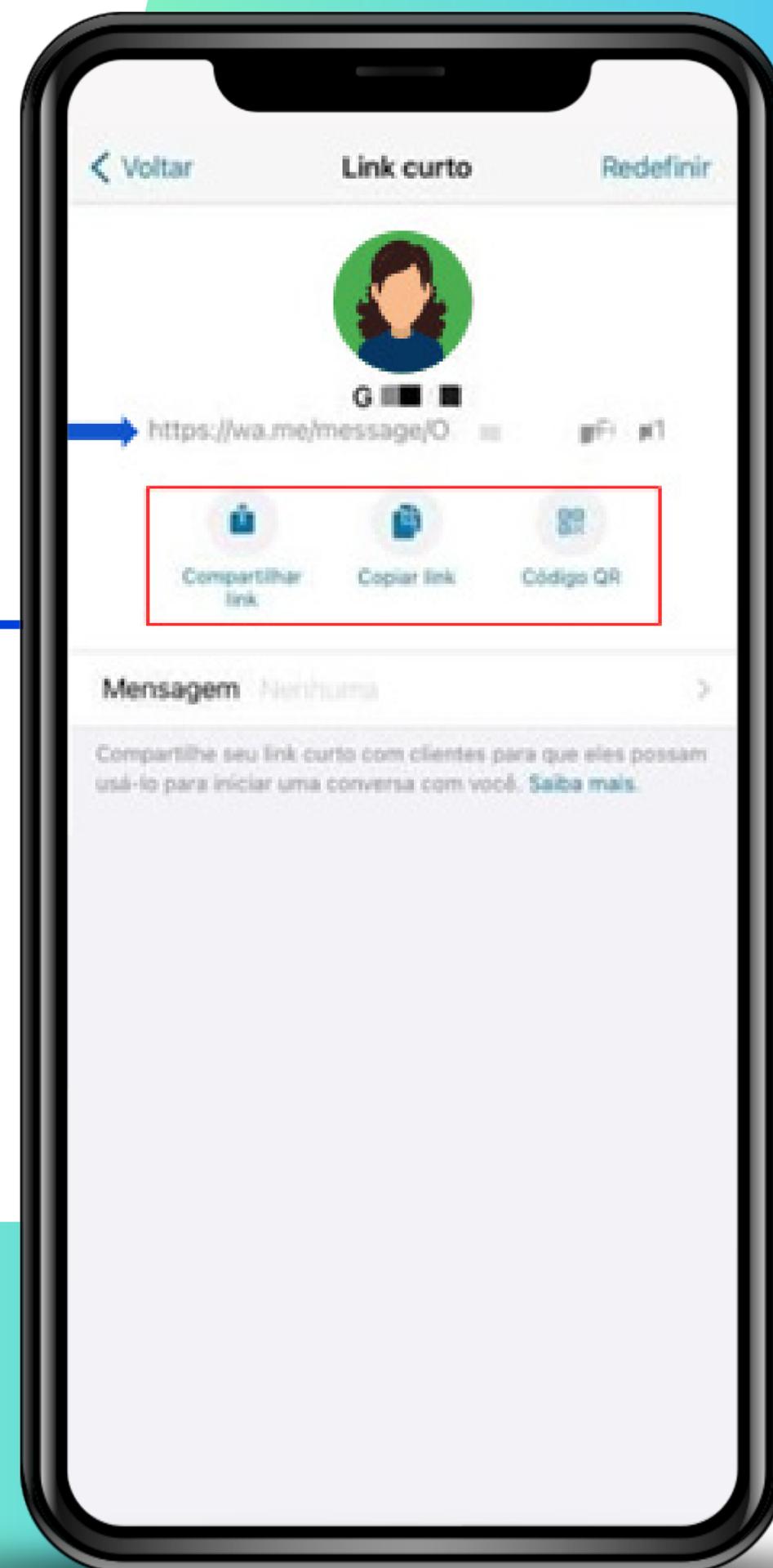
Em “**Contas conectadas**” você pode conectar seu WhatsApp Business ao **Facebook** e sincronizar as informações das duas contas.

- Você deve ser administrador da página do Facebook para fazer isso.
- Mudanças feitas na página da sua empresa no Facebook se refletirão na conta do Business, mas não o contrário.
- A sincronização de contas enriquece o perfil da sua empresa em ambas as contas.



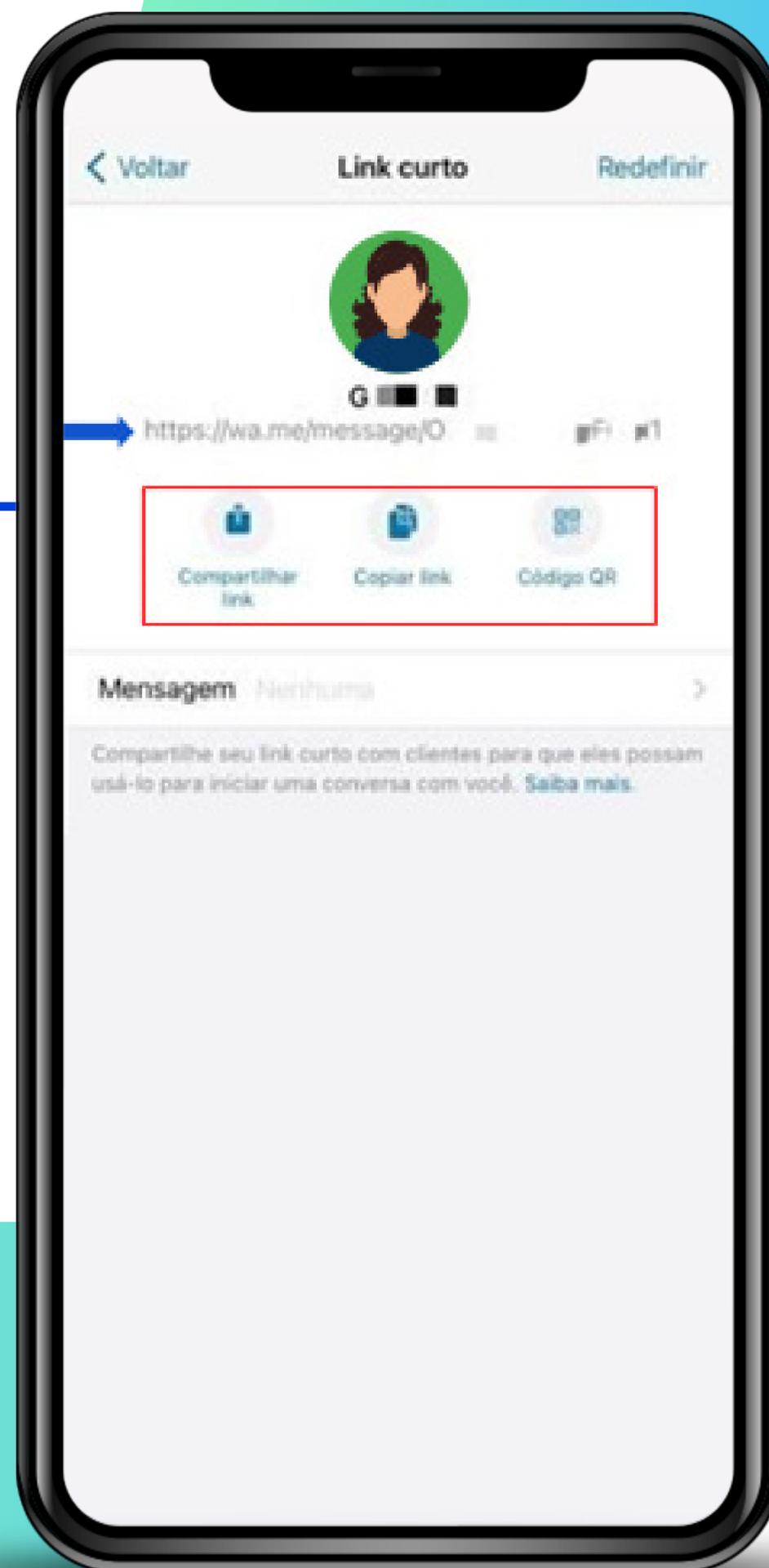
7º Passo | Compartilhe um link curto com a clientela

O link curto é gerado automaticamente quando você cria uma conta no WhatsApp Business, e você pode compartilhá-lo com seus clientes.



7º Passo | Compartilhe um link curto com a clientela

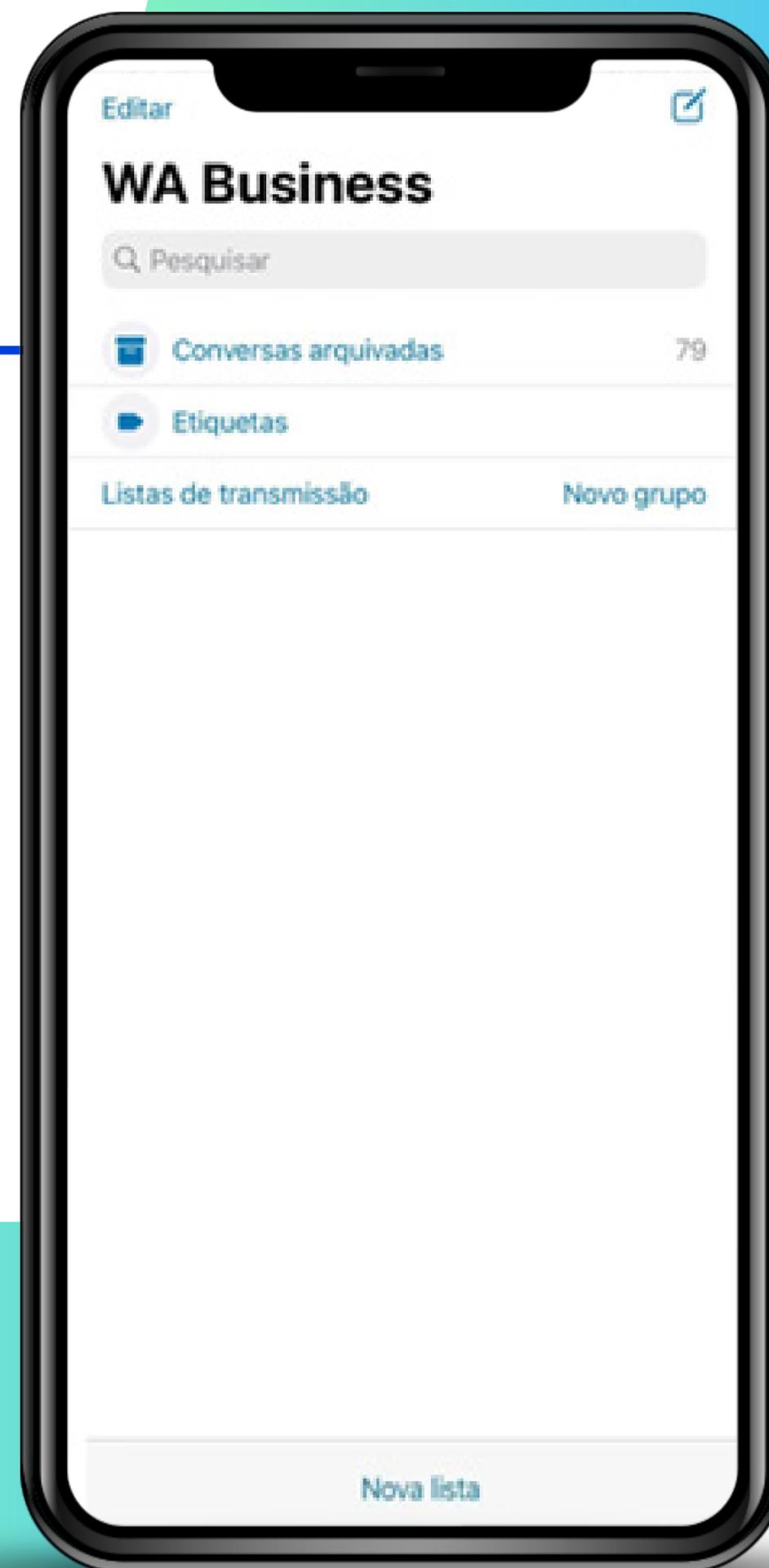
- > Você pode personalizar a mensagem que será usada para os seus clientes falarem com você tocando em **“Mensagem”**.
- > Os links podem ser compartilhados em redes sociais, site, banners: isso facilita o contato direto com a sua empresa!



8º Passo | Crie uma lista de transmissão

Com a “**Lista de transmissão**”, você pode enviar uma mensagem para até **256 contatos** de uma vez só vez e de forma individualizada, diferentemente dos grupos.

- > Clique em “**Nova lista**”.
- > Adicione membros .
- > Crie um nome para a lista.

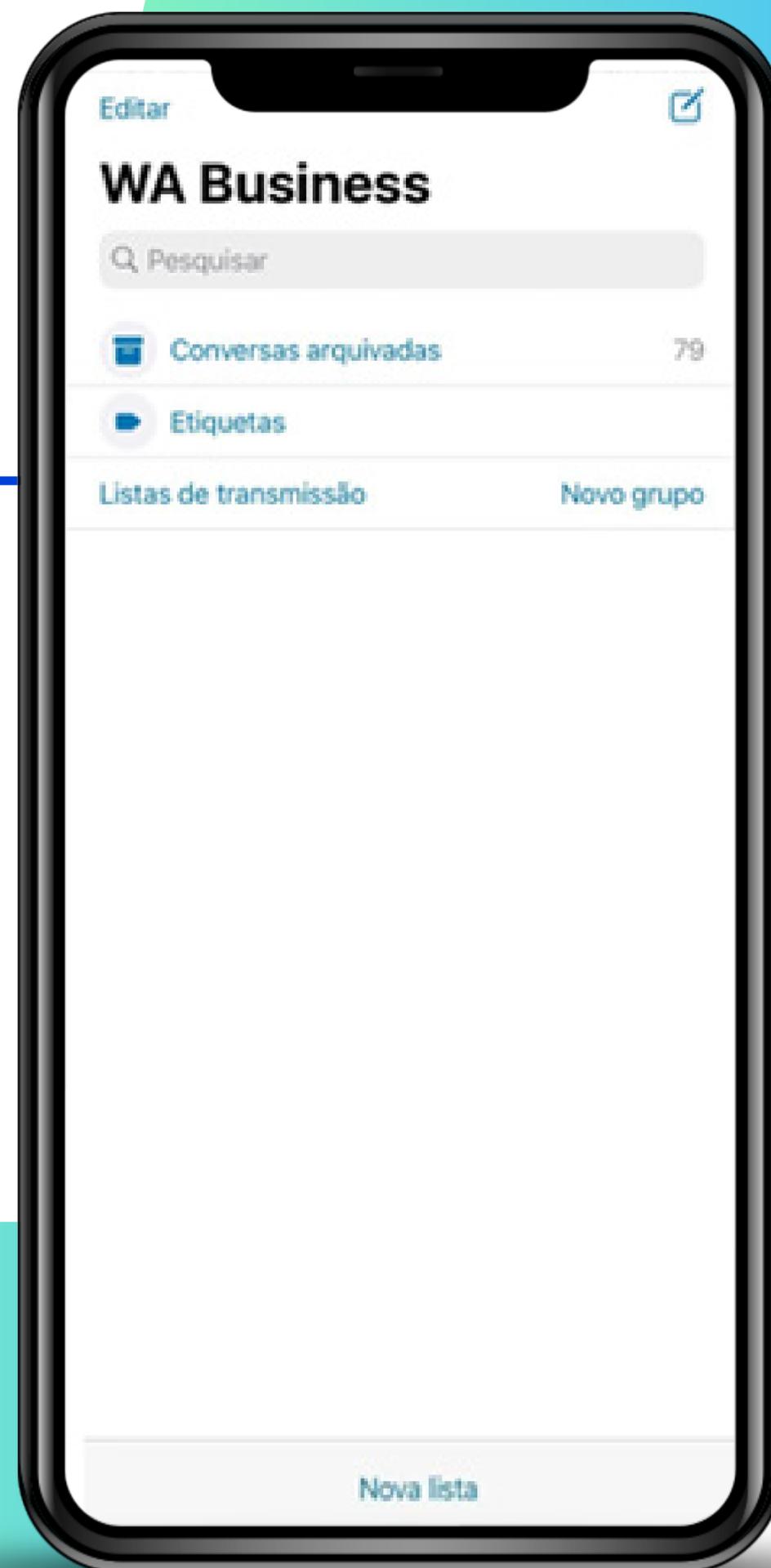


8º Passo | Crie uma lista de transmissão

Inicie a conversa de forma casual, estimulando a interação e a curiosidade do seu cliente.

Por exemplo:

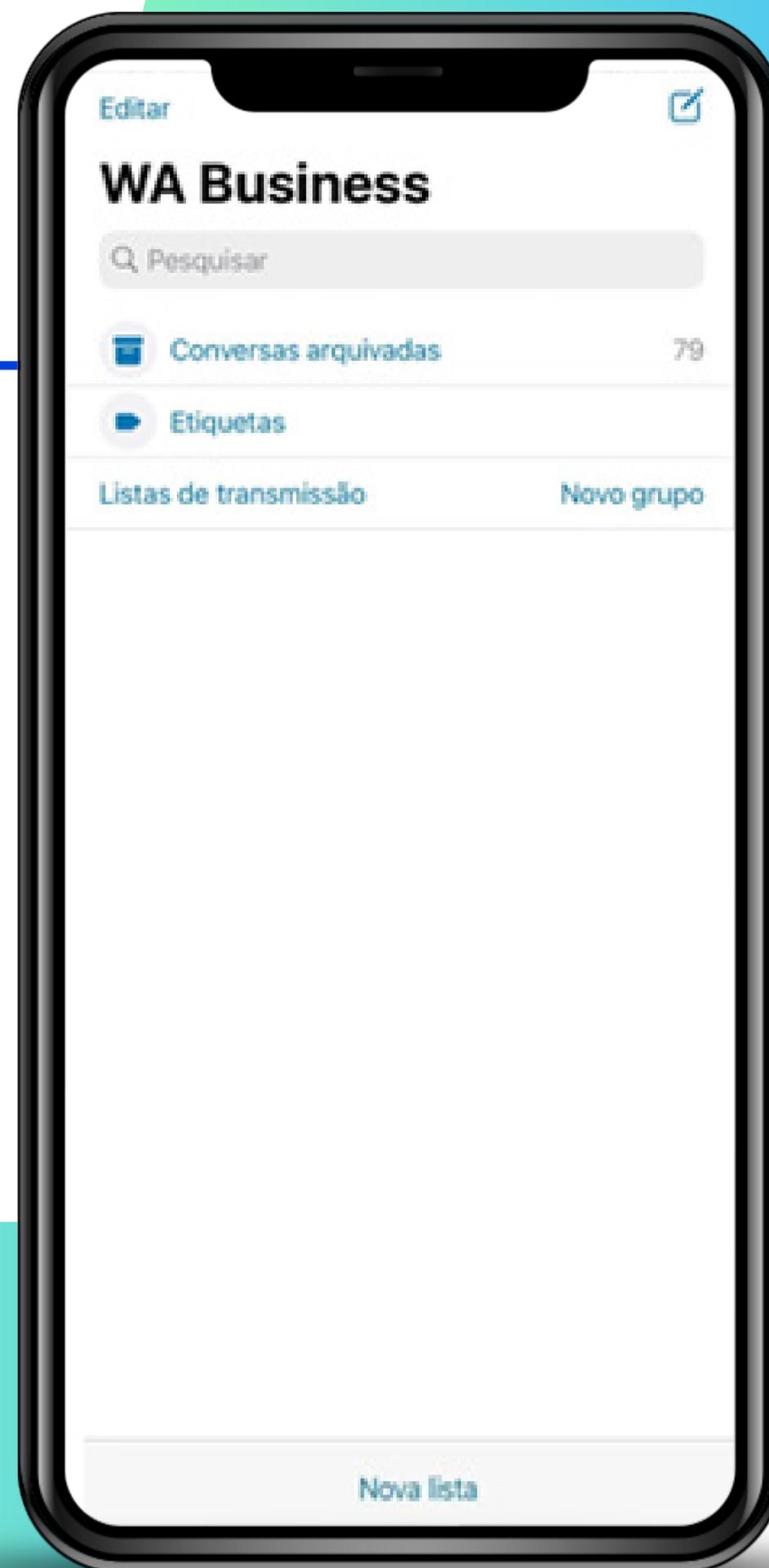
“Olá! Trabalho na Empresa X, lembra da gente? Estamos em promoção!”



8º Passo | Crie uma lista de transmissão

DICAS!

- Envie promoções e novidades por este canal, mas evite o excesso de informações e mensagens.
- Procure não ser inoportuno e mandar muitas mensagens via lista de transmissão. Não use esse recurso com frequência.



8. Crie uma lista de transmissão

DICA!

- > **Importante:** somente pessoas com seu contato salvo receberão mensagens enviadas pelas listas de transmissão. Por isso, estimule que salvem o seu contato.



9º Passo | Organize grupos

Utilize esse recurso apenas em momentos importantes. As pessoas tendem a sair de grupos.

Eles podem ser usados com a sua equipe para:

- > Dar recados.
- > Reunir informações ou membros de uma equipe ou setor.



DICAS!

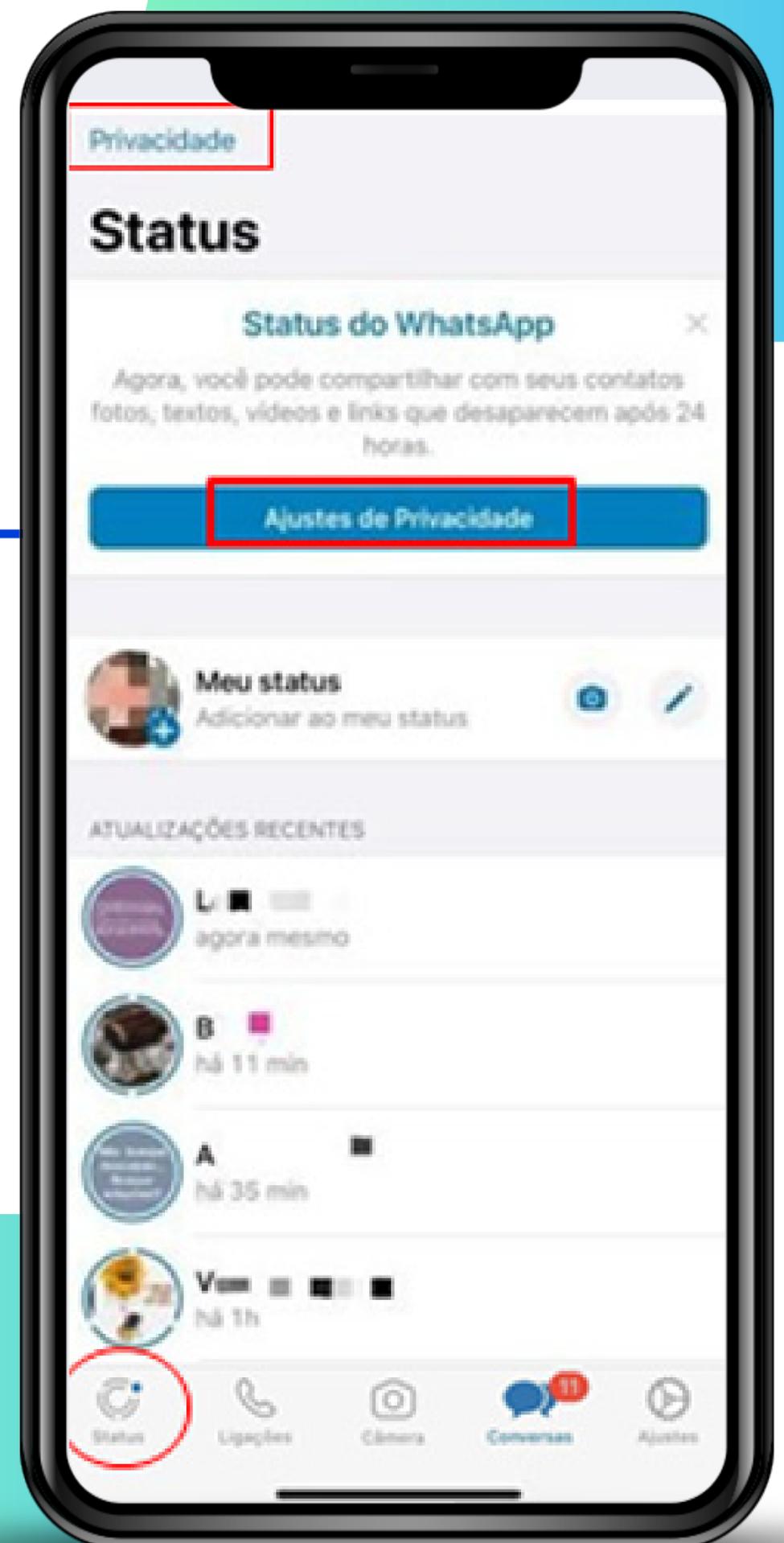
- > Você pode alterar as configurações para que apenas os administradores tenham permissão para enviar mensagens e editar as informações do grupo.
- > Você também pode criar um grupo pessoal para salvar dados e documentos importantes.
- > Para isso, **adicione** uma pessoa da empresa e em seguida a **exclua**. Assim só terá você no grupo.



10º Passo | Utilize o status para atualizar seus clientes

No “**Status**” você pode compartilhar fotos, vídeos, textos e GIFs, que ficam disponíveis por 24 horas.

Este recurso é ótimo para divulgar conteúdos interativos, promoções, produtos novos e avisos.



DICAS!

- > Evite utilizar demais ao longo do dia para que as pessoas vejam todas as suas postagens. Faça, no máximo, dez publicações.
- > É possível escolher quem assistirá a seu status.

