



WHATSAPP BUSINESS

## COMO ATENDER SEU CLIENTE DE FORMA RÁPIDA

### NÃO DEIXE SEU CLIENTE SEM RESPOSTA

O WhatsApp é um aplicativo de mensagem instantânea. Diferente de um contato por e-mail, onde você pode levar um tempo maior para responder, no WhatsApp o cliente espera ser respondido de forma rápida. Por isso, não deixe o cliente esperando e busque responder o quanto antes.

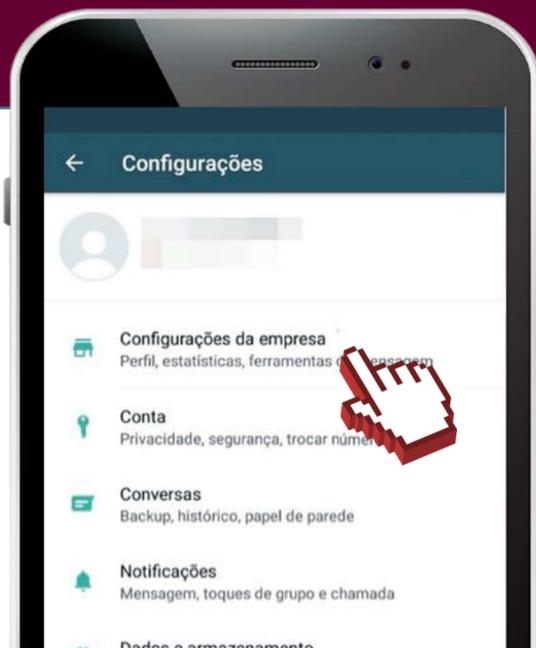
É importante mostrar que sua empresa possui um atendimento ágil e está comprometida com o cliente.

A funcionalidade “Ferramentas de mensagens” possibilita o cadastro prévio de mensagem de ausência, de saudação e respostas rápidas.

Clique em  
“Configuração  
da empresa”



Clique em nas  
opções de  
mensagens



## MENSAGEM DE AUSÊNCIA

Informa ao cliente que o horário de atendimento da empresa pelo canal já encerrou, mas que em breve o cliente será atendido, ou que você está ausente por um período.

**Horário:** defina a opção que a mensagem deverá ser enviada.

**“Enviar sempre”** - quando ficar ausente por um período indeterminado ou extenso.

**“Horário programado”** - período para envio da mensagem.

**“Fora do horário de atendimento”** – para essa opção é necessário que os horários de funcionamento na ferramenta estejam definidos.

Clique em “Destinatários” para definir quem receberá a mensagem.

A mensagem de ausência só será enviada quando o celular estiver conectado à internet.



### Quem recebe sua mensagem de saudação

- Todos
- Ninguém na agenda de contatos
- Todos, exceto...
- Enviar apenas para...

### Exemplo:

*“Olá, é muito bom ter você aqui na (o) <nome da empresa>.*

*Nosso horário de atendimento é de segunda a sexta, das 9h às*

## MENSAGEM DE SAUDAÇÃO

Ative a opção “Mensagem de saudação” para que a ferramenta envie automaticamente uma mensagem para os clientes que entrarem em contato pela primeira vez ou após 14 dias de inatividade deles.

Clique em “Destinatários” para definir quem receberá a mensagem.

A mensagem de saudação só será enviada quando o celular estiver conectado à internet.



### Quem recebe sua mensagem de saudação

- Todos
- Ninguém na agenda de contatos
- Todos, exceto...
- Enviar apenas para...

### Exemplo:

*“Olá, é muito bom ter você aqui na (o) <nome da empresa>.  
Nosso horário de atendimento é de segunda a sexta, das 9h às 18h.  
Enquanto isso, sinta-se à vontade para nos dizer como podemos ajudar.  
Aproveite também para acessar o nosso catálogo aqui no WhatsApp e o nosso Instagram <@...> .  
Confira nossas novidades.*



## RESPOSTAS RÁPIDAS

Crie mensagens para responder perguntas frequentes. Este recurso ajuda a ampliar o envio de mensagens para seus clientes.

Ao digitar “/” no campo de entrada de texto para selecionar uma resposta rápida já cadastrada.

Também é possível adicionar e editar respostas rápidas no telefone.

Exemplo:

*/Obrigado  
Agradecemos a compra! Esperamos que tenha sido uma boa experiência e que você faça outras compras com a gente.*

