



Checklist

Automação de Respostas para WhatsApp e Redes Sociais



SEBRAE

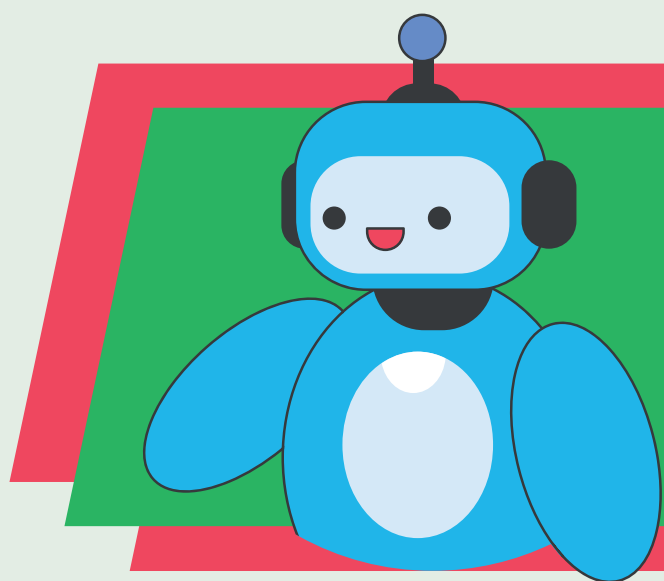


Automação não é solução mágica

Automatizar respostas ajuda a ganhar tempo no atendimento ao cliente, principalmente no WhatsApp e nas redes sociais, que hoje são os canais mais usados pelos pequenos negócios. **Mas é importante entender: automação não resolve tudo sozinha.**

Sem critério, ela pode gerar respostas confusas, frias ou até fora de contexto, e, em vez de ajudar, **pode prejudicar a experiência do cliente.**

Nesse sentido, é importante que você entenda a diferença: automação serve para organizar e agilizar, e **atendimento humano serve para resolver e criar conexão.**



Esse **checklist** foi criado para ajudar você a fazer o **básico bem-feito** antes de automatizar, garantindo que a tecnologia trabalhe a favor do seu negócio. Ele traz boas práticas para melhorar a comunicação com clientes, otimizar o atendimento e aumentar sua produtividade usando respostas automáticas e chatbots de **forma simples e estratégica.**

Vamos começar a pensar nisso?



Onde usar automação



WhatsApp Business:

Hoje é o principal canal de atendimento e permite uma automação mais completa. Aqui, você organiza melhor a conversa, ganha tempo no dia a dia e aumenta a sensação de segurança do cliente.

CONFIRA ALGUNS EXEMPLOS PRÁTICOS DE COMO APLICAR:



Mensagem de boas-vindas

Use para recepcionar o cliente e já orientar as próximas etapas.

Exemplo:

"Oi! 😊 Boas-vindas à [nome da loja]. Como posso te ajudar hoje?"

"Olá! Agradecemos o contato. Conte o que precisa que em breve te retornamos."



Confirmação de mensagem ou pedido

Mostra que você recebeu a solicitação e evita ansiedade no cliente.

Exemplo:

"Recebemos sua mensagem e já vamos te responder."

"Pedido recebido com sucesso! Em breve te enviaremos mais informações."



Respostas para dúvidas frequentes

Padronize informações básicas para conseguir dar respostas rápidas.

Exemplo:

"Nosso horário é de segunda a sábado, das 9h às 18h."

"Estamos localizados em [bairro/cidade]."

"Aceitamos Pix, cartão de débito, crédito e dinheiro."



Facebook e Instagram

Nesses canais, a automação costuma ser mais simples e serve como apoio ao atendimento. Geralmente, é aqui que o cliente inicia o contato com o seu negócio. Considerando que o Instagram funciona como uma vitrine do que você vende, é onde o cliente sente o desejo de compra.

ACOMPANHE ALGUNS EXEMPLOS PRÁTICOS DE COMO APLICAR:



Resposta automática inicial (DM)

Avisue que a mensagem foi recebida e alinhe expectativa de resposta.

Exemplo:

"Oi! 😊 Recebemos sua mensagem e já vamos te responder."

"Olá! Agradecemos o contato. Nosso atendimento é de segunda a sexta, das 9h às 18h. Retornamos assim que possível."



Respostas rápidas (atalhos)

Use para agilizar respostas repetidas em comentários ou inbox.

Exemplo: Cliente pergunta: Onde é a loja? Faz entrega?

"Nossa loja fica no Brás, em São Paulo/SP, mas enviamos pra todo o Brasil!"

"Não temos loja física, mas enviamos com segurança para todo o Brasil por meio da nossa transportadora parceira."



Direcionamento para o WhatsApp

Use quando o atendimento precisa continuar ou fechar uma venda.

Exemplo:

"Para poder te atender mais rápido, chame a gente no WhatsApp: [link]"

"Clique no link da bio e fale direto com nosso atendimento no WhatsApp."

"Me manda o seu WhatsApp que eu te passo todos os detalhes por lá, pode ser?"



Passo a passo para automação de respostas



Facebook e Instagram



1 Acesse a ferramenta **Business** e entre na conta que administra a página.



2 No menu lateral, clique em **"Caixa de entrada"**.



3 Procure a opção **"Automatização"**.



4 Você vai encontrar algumas **opções de respostas prontas** de acordo com cada momento: mensagem de saudação (para iniciar a conversa), respostas instantâneas (para serem enviadas assim que receber mensagem de cliente), perguntas frequentes e mensagem de ausência.



5 Clique na opção desejada, ative a automação e vai aparecer um campo de texto. E aí você pode **escrever a mensagem automática**, como por exemplo: "Oi, obrigada pela mensagem! Em breve vamos responder, mas conte pra gente: o que você procura?"



6 Clique em **Salvar** e pronto! Sua automação está funcionando.



WhatsApp



1 Abra o **WhatsApp business** e toque nos **três pontinhos** no canto superior direito.



2 Vá em ferramentas comerciais e escolha o seu tipo de mensagem: **mensagem de saudação / mensagem de ausência / respostas rápidas**



Mensagem de Saudação

(primeiro contato)

- >Ative a opção
- >Clique em mensagem
- >Escreva o texto

Exemplo:

"Oi! 🤗 Boas-vindas à nossa loja. Me conte, como posso te ajudar?"



Mensagem de Ausência

(fora do horário)

- >Ative a opção
- >Escolha o horário
- >Clique em mensagem
- >Insira o texto

Exemplo:

"Oi! No momento não estamos atendendo, mas, assim que voltar eu te respondo, tá. 🙏"



Mensagem de Respostas Rápidas (atalhos)

- >Clique em Respostas rápidas
- >Toque no + (adicionar)

>Agora você preenche:
Mensagem → (o texto pronto)
Atalho → (ex: /preço)

Esse é o principal lugar pra automatizar atendimento no dia a dia.

Exemplo:

Atalho: /serviço

Exemplo: "Trabalho com gestão de redes sociais. Quer que eu te explique como funciona?"

Depois, no chat, é só digitar /serviço que a mensagem aparece pronta.

O que NÃO automatizar?



Evite usar automação em situações que precisam de atenção, cuidado e personalização.

Usar automação nesses casos **pode gerar erros e afastar o cliente.**

Fique atento:

Reclamações ou clientes insatisfeitos

Aqui o cliente quer ser ouvido. Resposta automática pode piorar a situação.

Negociações (preço, prazo, condições)

Essas conversas precisam de flexibilidade.

Mensagens confusas ou fora do padrão

Nem tudo dá para responder com resposta pronta.

Atendimento personalizado

Quando o cliente espera algo sob medida, o ideal é atendimento individual.

Organize antes de automatizar

Antes de ativar qualquer automação, organize o caminho da conversa. Isso evita erros e melhora muito o atendimento.

Pense como um passo a passo:

- 1 Qual é a primeira mensagem?**
Uma saudação clara e objetiva.
- 2 Quais são as opções do cliente?**
Ex: comprar, horário de funcionamento, localização da loja, falar com atendente etc.
- 3 O que acontece depois de cada resposta?**
Cada escolha deve levar para o próximo passo.
- 4 Quando entra uma pessoa no atendimento?**
Defina em quais momentos você (ou alguém da equipe) assume.



Revisão final

WhatsApp e Redes Sociais

- >Automatize apenas o que é repetitivo (tanto no WhatsApp quanto nas redes sociais);
- >Mantenha o atendimento humano. Esta proximidade com o cliente é fundamental;
- >Organize uma sequência lógica de respostas (principalmente no WhatsApp);
- >Revise a clareza do que está sendo dito e se está escrito de forma correta;
- >Atente-se ao tempo de resposta humana após a resposta automática;
- >Depois de configurar, teste como a resposta está chegando para quem entra em contato;
- >Nas redes sociais, garanta que o cliente saiba como continuar o atendimento (ex: ir para o WhatsApp).



Que tal colocar em prática?

1. Escolha 1 mensagem que possa deixar automática (ex: boas-vindas ou dúvida frequente);
2. Escreva a mensagem de forma clara e revise se está escrita corretamente;
3. Defina quando você entra com a resposta humana (principalmente no WhatsApp);
4. Se usar redes sociais, pense como vai direcionar o cliente (ex: link para WhatsApp);
5. Teste o fluxo inteiro antes de ativar;
6. Ajuste tudo que parecer confuso.



Automatizar mensagens é ganhar tempo sem perder o lado humano do atendimento.

No dia a dia, o ideal é usar:

Redes sociais para iniciar o contato;
WhatsApp para continuar e concluir o atendimento/venda.

Comece pelo básico e evolua conforme a necessidade do seu negócio. Quando usada com cuidado, a automação organiza o atendimento, melhora a comunicação com clientes e aumenta a sua produtividade.

E não se esqueça: use este manual sempre que for configurar ou revisar suas automações.

Acesse o Portal Sebrae para encontrar mais conteúdos práticos para o seu negócio.

