COLB TALKS · GUIA PRÁTICO

seu whatsapp está pronto para vender e encantar?

7 ajustes para organizar o atendimento, facilitar a compra e melhorar a experiência do cliente.

7 AJUSTES

01 02 03 04 05 06 07

ANTES DE COMEÇAR

seu whatsapp é muito mais do que uma caixa de entrada.

Você investe em produtos, serviços, estrutura e divulgação para atrair clientes. Mas o que acontece quando alguém finalmente entra em contato?

Uma conversa confusa pode dificultar uma compra. Uma informação incompleta pode gerar insegurança. Um atendimento desorganizado pode fazer uma oportunidade ser esquecida. E tudo isso influencia a experiência que o cliente tem com a sua marca.

um bom atendimento precisa fazer três coisas

01.	**transmitir confiança.**	O cliente precisa reconhecer sua empresa e encontrar informações confiáveis.
02.	**facilitar a decisão.**	Comprar, agendar ou solicitar um orçamento não deveria ser mais complicado do que precisa.
03.	**cuidar da continuidade.**	Uma conversa não pode depender exclusivamente da memória de quem está atendendo.

Este guia reúne sete ajustes práticos para melhorar a organização do seu WhatsApp Business. Você não precisa contratar nenhuma ferramenta adicional para começar.

como usar este guia

Abra o WhatsApp Business no celular. Siga as instruções, faça os ajustes e marque cada tarefa concluída.

Os nomes e a localização dos menus podem variar conforme o sistema operacional e a versão do aplicativo. Vamos começar?

AJUSTE 01 / PERFIL COMERCIAL

sua empresa transmite confiança antes mesmo de responder?

01

O perfil comercial é uma das primeiras referências que o cliente tem para entender com quem está falando. Uma foto inadequada, uma descrição vaga ou informações desatualizadas podem gerar dúvidas desnecessárias.

o que revisar

Foto de perfil	use um logotipo legível ou uma imagem profissional que identifique claramente o negócio.
Nome comercial	utilize o nome pelo qual seus clientes conhecem a empresa.
Categoria	escolha a que melhor representa sua atividade.
Descrição	explique de forma objetiva o que sua empresa oferece.
Horário	informe quando o atendimento está disponível.
Endereço	mantenha atualizado, quando aplicável.
Site, e-mail e outros links	confira se estão corretos.

na prática

DESCRIÇÃO POUCO INFORMATIVA

"Trabalhamos com qualidade e excelência. Entre em contato."

DESCRIÇÃO MAIS ÚTIL

"Loja de roupas femininas em Belo Horizonte. Atendimento online, retirada na loja e entregas sob consulta."

A segunda opção ajuda o cliente a entender o que a empresa oferece e como pode comprar.

como configurar

No aplicativo WhatsApp Business, abra **Ferramentas > Perfil comercial** ou acesse o perfil pelas configurações do aplicativo. Revise os campos disponíveis, atualize as informações e salve.

sua tarefa

- [ ] Atualizei a foto de perfil.
- [ ] Revisei nome, categoria e descrição.
- [ ] Conferi horário, endereço e links.

LEMBRE-SE

confiança também começa com informações simples, corretas e fáceis de encontrar.

AJUSTE 02 / CATÁLOGO

facilite o acesso ao que você vende.

02

Quantas vezes sua equipe envia as mesmas fotos, explica os mesmos serviços ou procura informações de preços em conversas antigas? O catálogo do WhatsApp Business pode funcionar como uma vitrine de produtos e serviços. Ele ajuda o cliente a conhecer opções e permite compartilhar itens diretamente na conversa.

o que um bom item de catálogo precisa ter

- Nome claro.
- Foto que represente o produto ou serviço.
- Descrição objetiva.
- Preço atualizado, quando aplicável.
- Informações que ajudem a compreender a oferta.
- Link complementar, se necessário e disponível.

como configurar

No WhatsApp Business, procure **Ferramentas > Catálogo**. Adicione um produto ou serviço, inclua as informações necessárias e salve. Alguns itens podem passar por análise antes de aparecer. Comece pelos produtos ou serviços que recebem mais perguntas.

atenção

O catálogo ajuda a apresentar opções, mas não substitui a conversa. Se uma cliente procura uma peça para uma ocasião específica, por exemplo, é melhor recomendar itens adequados do que simplesmente enviar o catálogo inteiro.

na prática

Em vez de cadastrar apenas “Limpeza de pele”, experimente uma descrição informativa:

ITEM DO CATÁLOGO

“Limpeza de pele realizada mediante avaliação profissional. Entre em contato para conhecer as etapas, a duração e os cuidados indicados.”

Adapte as informações ao seu segmento e às regras profissionais aplicáveis.

sua tarefa

- [ ] Revisei meu catálogo atual.
- [ ] Atualizei fotos, descrições e informações.
- [ ] Cadastrei até três itens prioritários para começar, se o recurso fizer sentido para meu negócio.

LEMBRE-SE

uma boa vitrine facilita a escolha. um bom atendimento ajuda o cliente a encontrar o que faz sentido para ele.

AJUSTE 03 / RESPOSTAS RÁPIDAS

padronize informações. não pessoas.

03

Respostas rápidas são atalhos para mensagens que sua empresa envia com frequência. Elas economizam tempo, reduzem retrabalho e ajudam a manter informações consistentes. Mas existe uma diferença importante entre padronizar uma informação e transformar todo atendimento em uma sequência de mensagens copiadas.

o que vale cadastrar

- Endereço e localização.
- Horários de funcionamento.
- Formas de pagamento.
- Orientações para agendamento.
- Informações de retirada ou entrega.
- Políticas comerciais frequentes.

como configurar

No WhatsApp Business, acesse **Ferramentas > Respostas rápidas**. Crie uma mensagem, escolha um atalho e salve. Durante uma conversa, digite **/** no campo de mensagem para localizar as respostas disponíveis. Selecione a resposta, revise e adapte antes de enviar.

três exemplos para começar

/endereco

"Estamos na [rua e número], em [bairro/cidade]. Aqui está nossa localização: [link]. Se precisar de alguma orientação para chegar, pode me chamar."

/pagamento

"Trabalhamos com [formas de pagamento]. Para [parcelamento ou condições específicas], as condições são [informações atualizadas]."

/agendamento

"Para verificar a disponibilidade, me conta qual serviço você procura e se tem preferência de dia ou horário."

o cuidado mais importante

Imagine que uma paciente diga: "Tenho muito medo de ir ao dentista." Enviar uma resposta rápida com apenas preço e horários ignora uma informação importante. A resposta pode aproveitar informações padronizadas, mas precisa reconhecer o contexto e oferecer orientação adequada.

sua tarefa

- [ ] Cadastrei três respostas rápidas úteis.
- [ ] Testei os atalhos em uma conversa.
- [ ] Revisei os textos para garantir que possam ser personalizados.

LEMBRE-SE

a informação pode ser padronizada. a escuta precisa continuar humana.

AJUSTE 04 / ETIQUETAS

uma conversa sem organização pode virar uma oportunidade esquecida.

04

Uma pessoa pede orçamento. Outra aguarda confirmação. Uma terceira precisa de informações para decidir. Se todas essas conversas ficam misturadas, torna-se difícil saber quem precisa de atenção. As etiquetas do WhatsApp Business ajudam a classificar e localizar conversas.

comece com cinco etapas simples

01	• novo interessado	A pessoa entrou em contato, mas o atendimento ainda precisa avançar.
02	• em atendimento	A equipe está entendendo a necessidade e apresentando opções.
03	• proposta enviada	O cliente recebeu orçamento, condições ou uma proposta comercial.
04	• aguardando decisão	A pessoa recebeu as informações e ainda não confirmou como deseja prosseguir.
05	• cliente	A compra ou contratação foi concluída.

como configurar

No WhatsApp Business, localize a função Etiquetas nas ferramentas comerciais ou na área de organização de conversas. Crie as categorias necessárias. Abra uma conversa e utilize a opção de etiqueta para classificá-la. A localização exata desse recurso pode variar conforme a versão do aplicativo.

um cuidado importante

As etiquetas precisam representar a situação atual. Se alguém concluiu uma compra, atualize a classificação. Se uma proposta foi enviada, registre essa etapa. Evite manter várias etiquetas de etapas contraditórias na mesma conversa.

sua tarefa

- [ ] Criei as cinco etiquetas ou adaptei as etapas ao meu negócio.
- [ ] Classifiquei cinco conversas recentes.
- [ ] Defini quem será responsável por manter as classificações atualizadas.

LEMBRE-SE

organização não é apenas saber onde a conversa está. é saber o que precisa acontecer depois.

AJUSTE 05 / SAUDAÇÃO E AUSÊNCIA

não deixe o cliente sem saber o que acontece depois.

05

Uma mensagem automática pode ajudar a acolher quem entra em contato e informar quando a empresa estará disponível. Mas ela também pode criar frustração quando promete algo que não será cumprido. O objetivo não é fingir que existe alguém atendendo o tempo inteiro. É deixar as expectativas claras.

mensagem de saudação

Utilize para receber novos contatos.

> "Olá! Seja bem-vindo(a) à [empresa]. Recebemos sua mensagem. Nossa equipe vai te atender assim que estiver disponível. Enquanto isso, se quiser, já pode nos contar o que procura."

mensagem de ausência

Utilize para informar que a equipe está fora do horário de atendimento.

> "Olá! Nosso atendimento funciona de segunda a sexta, das 9h às 18h. Recebemos sua mensagem e responderemos durante o próximo período de atendimento. Até breve!"

como configurar

No WhatsApp Business, acesse **Ferramentas** e procure **Mensagem de saudação** ou **Mensagem de ausência**. Ative a funcionalidade desejada, personalize o texto e confira os destinatários e horários configurados.

evite estas situações

- × Prometer resposta imediata sem conseguir cumprir.
- × Enviar uma saudação excessivamente longa.
- × Pedir informações que o cliente já forneceu.
- × Fazer a mensagem automática parecer uma resposta humana individual.
- × Utilizar a mesma mensagem para situações diferentes sem necessidade.

sua tarefa

- [ ] Revisei a mensagem de saudação.
- [ ] Configurei a mensagem de ausência, se aplicável.
- [ ] Conferi os horários e as condições de envio.

LEMBRE-SE

uma experiência melhor começa quando o cliente sabe o que esperar.

AJUSTE 06 / FACILIDADE NA COMPRA

comprar de você precisa ser fácil.

06

Uma pessoa decidiu comprar. Mas não encontra o endereço. Não sabe como pagar. Precisa perguntar novamente sobre entrega. Ou recebe informações diferentes de cada atendente. São dificuldades que poderiam ser evitadas. Depois que o cliente decide avançar, sua empresa precisa facilitar a conclusão.

revise cinco informações

01	**pagamento**	Quais formas são aceitas? Há condições específicas? Os dados informados estão corretos?
02	**entrega ou retirada**	Quais são as opções, prazos e custos aplicáveis?
03	**agendamento**	Como funciona a confirmação? Há orientações que o cliente precisa receber?
04	**condições comerciais**	As informações sobre troca, cancelamento, reagendamento e outras políticas estão claras e atualizadas?
05	**confirmação**	O cliente sabe se a compra, reserva ou agendamento foi concluído?

na prática

EM VEZ DE:

"Pode fazer o Pix."

"Perfeito! Para concluir seu pedido, o valor é de R$ [valor]. A chave Pix da empresa é [chave]. Confira o nome do recebedor antes de confirmar. Assim que identificarmos o pagamento, vamos te enviar a confirmação e as próximas orientações."

Adapte o procedimento à rotina e aos meios de pagamento do negócio. **Não solicite senhas, códigos de autenticação ou dados desnecessários.**

como organizar

Cadastre informações recorrentes como respostas rápidas. Revise os dados comerciais e mantenha um procedimento claro para a equipe.

sua tarefa

- [ ] Conferi os dados de pagamento.
- [ ] Revisei informações de entrega, retirada ou agendamento.
- [ ] Preparei uma mensagem clara de confirmação.

LEMBRE-SE **facilitar a compra também é cuidar da experiência.**

AJUSTE 07 / ROTINA DE ACOMPANHAMENTO

o atendimento não termina quando o cliente para de responder.

07

Uma proposta enviada não é necessariamente uma proposta perdida. Um cliente que precisa confirmar uma data não é necessariamente alguém sem interesse. E uma conversa que ficou sem resposta não deve ser automaticamente tratada como autorização para insistir. O segredo está em saber o que aconteceu e qual próximo passo faz sentido.

crie uma rotina de cinco minutos

1. revise as conversas abertas.

Observe as etiquetas de propostas enviadas e decisões pendentes.

2. leia o histórico antes de agir.

O que o cliente realmente disse? Existe alguma informação ou compromisso pendente?

3. identifique o próximo passo.

Pode ser enviar uma informação prometida, confirmar uma disponibilidade ou aguardar o retorno combinado.

4. acompanhe quando fizer sentido.

Se houver uma razão legítima para retomar a conversa, envie uma mensagem contextualizada e respeitosa.

5. atualize a organização.

Depois da interação, ajuste a etiqueta conforme a situação.

um exemplo de acompanhamento

A cliente demonstrou interesse em um serviço, mas precisava combinar a data com uma amiga. Uma mensagem possível, se o contato for apropriado:

> “Oi, [nome]! Tudo bem? Passando para saber se vocês conseguiram conversar sobre a data do spa. Se ainda estiverem pensando em um sábado, posso verificar as disponibilidades para vocês.”

o que evitar

- × Mensagens repetidas sem contexto.
- × Cobranças como “você sumiu”.
- × Urgência artificial.
- × Insistência depois de uma recusa clara.
- × Contatos comerciais sem respeitar as preferências da pessoa.

sua tarefa

- [ ] Revisei três conversas recentes.
- [ ] Identifiquei se existe um próximo passo pertinente.
- [ ] Atualizei as etiquetas e combinei uma rotina diária de revisão.

LEMBRE-SE

acompanhar não é pressionar. é cuidar da continuidade quando ela faz sentido para o cliente.

se você fosse seu cliente, compraria de você?

Agora que você organizou a ferramenta, vamos olhar para o atendimento. Escolha uma conversa comercial recente e leia tudo novamente. Não procure apenas erros de português ou demora na resposta. Observe a experiência que a pessoa recebeu.

checklist de uma boa conversa

- [ ] Respondi ao que o cliente realmente perguntou.
- [ ] Considerei as informações que ele já tinha contado.
- [ ] Expliquei o produto ou serviço com clareza.
- [ ] Ajudei a pessoa a compreender as opções ou o próximo passo.
- [ ] Respeitei o contexto, o tempo e as necessidades do cliente.
- [ ] Deixei a conversa organizada para uma possível continuidade.

o exercício

Releia uma mensagem importante do cliente. Depois, responda:

01
o que eu sei?

Escreva apenas informações que a pessoa realmente forneceu.

02
o que estou supondo?

Identifique interpretações que ainda não foram confirmadas.

03
como posso conduzir melhor?

Pense em uma pergunta, orientação ou próximo passo que seja útil para aquela pessoa.

perceber → interpretar → conduzir.

Não existe uma frase pronta capaz de substituir a atenção ao contexto.

LEMBRE-SE **quem só responde, perde o que o cliente está dizendo.**

SEU PLANO DE AÇÃO

30 minutos para começar a mudar seu atendimento.

Você não precisa transformar toda a operação hoje. Comece com o que está ao seu alcance.

seu checklist de implementação

☐	**5 minutos:**	revisar foto, descrição, horários e links do perfil comercial.
☐	**5 minutos:**	conferir o catálogo e as informações necessárias para comprar ou agendar.
☐	**5 minutos:**	cadastrar três respostas rápidas.
☐	**5 minutos:**	criar ou revisar as etiquetas comerciais.
☐	**5 minutos:**	ajustar mensagens de saudação e ausência.
☐	**5 minutos:**	revisar três conversas e identificar os próximos passos.

Os tempos são estimativas para uma revisão inicial. Algumas configurações podem exigir mais tempo, especialmente quando informações ou materiais precisam ser preparados.

uma mudança para começar amanhã

No meu próximo atendimento, antes de responder, eu vou:

o compromisso

Não tente mudar tudo de uma vez. Escolha uma melhoria, coloque em prática e observe o que acontece nas próximas conversas. Uma experiência melhor é construída nas decisões do dia a dia.

ENCERRAMENTO

atendimento sem script. com técnica.

Um WhatsApp organizado ajuda você a encontrar informações, acompanhar conversas e reduzir dificuldades no atendimento.

Mas nenhuma configuração substitui a capacidade de escutar.

De perceber o que o cliente está dizendo.

De reconhecer quando ele precisa de orientação.

De compreender que, por trás de uma mensagem, existe uma pessoa com expectativas, dúvidas e experiências anteriores.

A tecnologia organiza. A técnica orienta.

e a maneira como você trata as pessoas constrói a experiência.

Que este guia seja o primeiro passo para transformar seu WhatsApp em um canal mais profissional, humano e preparado para vender.

quem só responde, perde o que o cliente está dizendo.

INSTAGRAM
@eusouabiabarbosa

INSTAGRAM
@somoscolb