

10 - Dicas de Uso

Boas práticas no uso da plataforma, como personalizar atendimentos, usar respostas rápidas, organizar com tags, entre outros recursos que otimizam o dia a dia.

- [Boas práticas](#)
- [Como otimizar seu atendimento](#)
- [Como evitar bloqueios do WhatsApp](#)
- [Melhor uso do Dashboard](#)
- [Boas práticas em campanhas](#)
- [Segurança e privacidade](#)
- [Como organizar o sistema](#)
- [Divulgação de Bebidas Alcoólicas no WhatsApp](#)

☐☐ Boas práticas

- ☐☐ **Princípios para um bom atendimento**

- **Responda rapidamente**

- ☐ Clientes valorizam agilidade. Sempre que possível, mantenha o tempo médio de resposta baixo. Use os alertas sonoros e visuais do sistema para não perder mensagens.

- **Use mensagens rápidas**

- ☐ Configure e utilize mensagens pré-definidas para dúvidas comuns (formas de pagamento, horário de funcionamento, status de pedido). Isso agiliza o atendimento e garante consistência.

- **Personalize o atendimento**

- ☐ Chame o cliente pelo nome, demonstre atenção às informações passadas e adapte o tom da conversa conforme o perfil do cliente (ex: formal para empresas, mais leve para consumidor final).

- **Organize com tags**

- ☐ Utilize tags para segmentar contatos e tickets (ex: VIP, Novo Cliente, Cobrança). Isso facilita futuras campanhas, filtros e relatórios.

- **Finalize corretamente o ticket**

- ☐ Ao concluir um atendimento, marque o ticket como finalizado. Isso mantém o painel organizado e permite relatórios mais precisos.

☐☐ Exemplos

- Mensagem rápida: *"Olá {nome}, seu pedido está em separação. Em breve você receberá novidades!"*
 - Tag: *Novo Cliente, Cobrança Pendente*
 - Personalização: *"Oi João, tudo bem? Recebemos seu pedido e estamos verificando o status para você."*
-

☐☐ Próximo passo

☐☐ Agora que você viu as boas práticas, siga para [☐☐ Como otimizar seu atendimento](#)

tendimento

📄 Como otimizar seu atendimento

📄 Dicas práticas para ser mais eficiente

- **Ative os alertas sonoros e visuais**

📄 Deixe o sistema configurado para emitir sons ou notificações no navegador ao receber novas mensagens. Isso ajuda a não perder nenhum atendimento.

- **Use a transferência de fila**

📄 Se o cliente cair na fila errada, transfira o ticket para o setor correto rapidamente. Isso evita perda de tempo e melhora a experiência do cliente.

- **Adicione notas internas**

📄 Anote informações importantes no ticket para que outros atendentes saibam o histórico, ou para você mesmo consultar depois. As notas não são vistas pelo cliente.

📄 Exemplo de nota interna:

“ "Cliente solicitou parcelamento, retornar até amanhã." ”

- **Utilize os agendamentos de mensagem**

📄 Você pode agendar uma mensagem para enviar automaticamente em outro dia ou horário (ex: lembrete para retorno de contato na próxima semana). Isso facilita o acompanhamento e evita esquecimentos.

📄 Exemplo:

“ "Oi {nome}, estamos retornando como combinado. Precisa de mais alguma informação?" ”

- **Defina horários no sistema**

📄 Configure os horários de expediente e mensagens automáticas de fora do horário. Isso gerencia a expectativa do cliente e evita frustração.

- **Monitore o tempo médio de resposta**

📄 Acompanhe os indicadores no Dashboard para identificar pontos de melhoria no atendimento.

📌 **Dica extra**

📌 Combine o uso de agendamentos com notas internas para não perder prazos de retorno!

📌 **Próximo passo**

📌 Agora que você aprendeu a otimizar o atendimento, siga para [📌 Como evitar bloqueios do WhatsApp](#)

📄 Como evitar bloqueios do WhatsApp

📄 Cuidados importantes

Para manter seu número ativo e evitar problemas com o WhatsApp, siga estas práticas:

- **Não envie mensagens em massa para números desconhecidos**

📄 Envie mensagens apenas para clientes que autorizaram o recebimento (consentimento prévio).

- **Respeite as diretrizes do WhatsApp**

📄 Não utilize o sistema para SPAM. Evite enviar mensagens repetitivas ou excessivas no curto espaço de tempo.

- **Use as campanhas com rotação de mensagens**

📄 Configure campanhas com rotação e variação no conteúdo das mensagens. Isso simula comportamento humano e reduz risco de bloqueio.

- **Configure intervalos de envio adequados**

📄 Nas campanhas, use os intervalos recomendados pelo sistema para espaçar os disparos. Evite reduzir esses tempos abaixo do padrão.

- **Mantenha a base de contatos atualizada**

📄 Garanta que os números estejam corretos e ativos no WhatsApp antes de enviar mensagens.

- **Utilize listas segmentadas**

📄 Crie listas direcionadas (ex: clientes ativos, leads com interesse) para envios mais precisos e seguros.

📄 Dicas extras

📄 Sempre peça consentimento explícito antes de incluir um contato em suas campanhas.

📄 Consulte as políticas oficiais do WhatsApp e nossa [Política de Privacidade](#) para mais informações.

📄 Próximo passo

📄 Agora que você conhece as boas práticas de segurança, siga para [📄 Melhor uso do Dashboard](#)

📄 Melhor uso do Dashboard

📄 Como aproveitar ao máximo o painel

O Dashboard do sistema oferece dados valiosos para acompanhar e melhorar o atendimento. Veja como usá-lo no dia a dia:

- **Acompanhe o tempo médio de resposta**
 - 📄 Verifique se sua equipe está respondendo com agilidade e identifique gargalos.
- **Monitore os atendimentos em andamento e pendentes**
 - 📄 Use essas informações para redistribuir a carga entre os atendentes, se necessário.
- **Use os gráficos para identificar padrões**
 - 📄 Visualize atendimentos por dia, performance por atendente, tempo médio de resposta e status dos atendentes (online/offline).
- **Analise o desempenho das filas**
 - 📄 Veja quais filas recebem mais contatos e avalie se a estrutura atual atende à demanda.
- **Compare períodos diferentes**
 - 📄 Use os filtros para comparar semanas, meses ou datas específicas e identifique melhorias ou quedas no atendimento.

📄 Dicas extras

- 📄 Acesse o Dashboard ao início e ao final do expediente para acompanhar a evolução do dia.
- 📄 Compartilhe os dados do Dashboard nas reuniões de equipe para alinhar estratégias.

📄 Próximo passo

- 📄 Agora que você sabe usar o Dashboard, siga para [📄 Boas práticas em campanhas](#)

☐☐ Boas práticas em campanhas

☐☐ Como criar campanhas seguras e eficazes

- **Escreva mensagens claras e objetivas**

- ☐☐ Use uma linguagem simples e direta. Evite textos muito longos ou confusos.

- **Personalize com variáveis**

- ☐☐ Utilize {nome}, {email} ou {numero} para deixar a mensagem mais próxima e humanizada.

☐☐ Exemplo:

“Olá {nome}, tudo bem? Temos uma oferta exclusiva para você!”

- **Use listas segmentadas**

- ☐☐ Crie listas específicas (ex: clientes ativos, leads quentes) para direcionar suas campanhas com mais precisão.

- **Respeite o horário comercial**

- ☐☐ Programe os envios para horários em que o cliente provavelmente estará disponível para ler e responder.

- **Configure rotação de mensagens**

- ☐☐ Nas campanhas, utilize o recurso de rotação para evitar envios com o mesmo conteúdo e reduzir o risco de bloqueio.

- **Revise os contatos antes do envio**

- ☐☐ Garanta que os números são válidos e que o cliente deu consentimento para receber mensagens.

☐☐ Dica extra

- ☐☐ Sempre revise o conteúdo e os destinatários da campanha antes de salvar ou agendar.

☐☐ Próximo passo

- ☐☐ Agora que você viu as boas práticas em campanhas, siga para [☐☐ Segurança e privacidade](#)

☐☐ Segurança e privacidade

☐☐ Como proteger seus dados e os dados dos clientes

- **Nunca compartilhe suas credenciais**

- ☐☐ Mantenha login e senha em segurança e troque periodicamente suas senhas de acesso.

- **Defina os acessos corretamente**

- ☐☐ Use o módulo de usuários para garantir que cada colaborador tenha apenas os acessos necessários (atendente, admin).

- **Mantenha os dados dos clientes seguros**

- ☐☐ Não envie informações sensíveis como senhas, documentos ou dados bancários no corpo das mensagens automáticas.

- **Revise os logs de atividade**

- ☐☐ Monitore as ações no sistema (disponível para administradores) para identificar possíveis acessos indevidos.

- **Respeite a LGPD e as regras do WhatsApp**

- ☐☐ Envie mensagens apenas para contatos com consentimento prévio.

- ☐☐ Consulte nossa [Política de Privacidade](#) para mais detalhes.

☐☐ Dica extra

- ☐☐ Periodicamente revise os usuários cadastrados e suas permissões no sistema.

☐☐ Próximo passo

- ☐☐ Agora que você viu como manter a segurança, siga para [☐☐ Como organizar o sistema](#)

📁 Como organizar o sistema

📁 Dicas para manter o sistema limpo e eficiente

- **Padronize o uso de tags**

- 📁 Crie um conjunto de tags padrão (ex: VIP, Novo Cliente, Cobrança) e oriente a equipe a usá-las corretamente. Isso facilita a busca, os filtros e as campanhas.

- **Nomeie filas e conexões de forma clara**

- 📁 Use nomes intuitivos para filas e conexões (ex: Comercial - Matriz, Suporte - Filial) para evitar confusão no atendimento.

- **Revise periodicamente os usuários e permissões**

- 📁 Verifique se os acessos ainda são necessários e se há contas que podem ser desativadas.

- **Atualize mensagens automáticas**

- 📁 Mantenha as mensagens de saudação, fora do expediente e avaliação atualizadas conforme as necessidades da empresa.

- **Limpe dados obsoletos**

- 📁 Remova campanhas antigas, arquivos não utilizados e contatos inativos para otimizar o uso do sistema.

- **Monitore o Kanban de tickets**

- 📁 Use a visão Kanban para identificar tickets pendentes e redistribuir atendimentos quando necessário.

📁 Dica extra

- 📁 Defina uma rotina mensal ou bimestral para revisar filas, conexões e configurações do sistema.

📁 Próximo passo

- 📁 Você concluiu o capítulo de Dicas de Uso! Agora explore os outros módulos como [Administração](#) ou [Campanhas de Marketing](#)

☐☐ Divulgação de Bebidas Alcoólicas no WhatsApp

A partir de agosto de 2024, a Meta atualizou suas políticas e passou a permitir uma **interação mais direta com clientes** através da **WhatsApp Business API** para empresas do setor de bebidas alcoólicas, em algumas regiões. No entanto, **a venda direta ainda permanece proibida na plataforma.**

☐ Venda Direta Proibida

O WhatsApp **não permite a comercialização direta** de bebidas alcoólicas dentro do aplicativo. Isso inclui:

- Recebimento de pagamentos via WhatsApp
 - Fechamento de pedidos com transações diretas
 - Indicação explícita de compra com valor/preço no catálogo
-

☐ O Que É Permitido

Empresas do setor podem usar o WhatsApp de forma **institucional** e de **relacionamento**, desde que sigam as diretrizes:

WhatsApp Business API

- **Permitido:** Atendimentos personalizados, envio de mensagens informativas, suporte ao cliente e feedback.
- **Proibido:** Venda direta ou cobrança dentro do chat.

Catálogos e Mensagens

- Catálogos podem ser usados, mas **sem incluir bebidas alcoólicas com preço ou botão de compra.**
 - Mensagens podem conter:
 - Dicas de harmonização
 - Conteúdo educativo sobre vinhos, cervejas etc.
 - Programas de fidelidade ou clube de vantagens
-

☐☐ Políticas de Publicidade da Meta

Se for fazer anúncios com redirecionamento para o WhatsApp (ex: via Facebook Ads):

- **Permitido:** Divulgação de bebidas alcoólicas com restrições.
 - **Obrigatório:**
 - Segmentar por faixa etária (ex: maiores de 18 anos)
 - Não associar o consumo de álcool com:
 - Atividades esportivas
 - Condução de veículos
 - Desempenho sexual
 - Situações de sucesso social ou pessoal
-

⚠ Riscos e Penalidades

Usar o WhatsApp de maneira inadequada pode resultar em:

- **Limitação de envio de mensagens**
- **Banimento da conta**
- **Suspensão da conexão da API**

Evite:

- Enviar spam ou campanhas agressivas
 - Uso de linguagem enganosa
 - Falsas promessas sobre efeitos do produto
-

☑ Exemplos de Uso Permitido

- “Conheça 3 rótulos perfeitos para acompanhar fondue neste inverno!”
 - “Participe do nosso Clube do Vinho e receba sugestões toda semana.”
 - “Atendimento exclusivo via WhatsApp para ajudar a escolher o presente ideal.”
-