

WhatsApp Business

Aprenda como utilizar a plataforma e adaptar seu negócio para um novo canal de comercialização.



Realização:



Apresentação

Este material didático foi criado no projeto “Inserção de Pequenos Negócios nas Plataformas de Redes Sociais”, pertencente ao edital 02/2020 - SELEÇÃO DE PROJETOS DE COMBATE À PANDEMIA DA COVID-19 E GERAÇÃO DE EMPREGO E RENDA, da Pró-Reitoria de Extensão e Cultura da Universidade Federal de Viçosa, em parceria com o Ministério Público do Trabalho e a Vara da Justiça do Trabalho de Ouro Preto.

Sua atualização acontece no projeto “Inserção de Pequenos Negócios nas Plataformas de Redes Sociais: apoio ao projeto “Acesso a Mercados e Programa de Fomento à Agricultura - Ampliação da Capacidade Produtiva e Geração de Renda”, pertencente ao edital 02/2021 - SELEÇÃO DE PROPOSTAS DE INICIAÇÃO À EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA, da Pró-Reitoria de Extensão e Cultura da Universidade Federal de Viçosa¹, com o apoio do Núcleo de Educação do Campo e Agroecologia da UFV (ECO/UFV).

O material objetiva auxiliar pequenos negócios e produtores rurais a se posicionarem no mercado digital local, visando a exploração de um novo canal de vendas para a complementação de suas rendas.

¹ O material foi cedido ao projeto AKSAAM como uma contrapartida da UFV.

Sumário

O que é?	5
Por que utilizar o WhatsApp Business?	5
Como instalar?	7
Android	
Sistema iOS (Iphone)	
Como criar um perfil?	9
Funcionalidades	10
Catálogo	
Link Curto	
Etiquetas	
Respostas não lidas	
Automações	21
Mensagens de saudação	
Mensagens de despedida	
Mensagem rápida	
Recurso de Pagamentos	26

O que é?

O WhatsApp Business é um aplicativo gratuito e voltado, principalmente, para pequenos e médios negócios, com o objetivo de promover a aproximação dos clientes, realizando atendimentos, tirando dúvidas, apresentando seu catálogo de serviços e produtos, etc.



Por que utilizar o WhatsApp Business??

- 1º** O WhatsApp Business é um aplicativo gratuito e de muita praticidade.
- 2º** Possibilita vincular links de websites dentro do aplicativo.
- 3º** Possibilita disponibilizar o link do WhatsApp Business nas redes sociais.
- 4º** Possibilita ter maior proximidade com o cliente, com rápido atendimento e contato direto.
- 5º** Permite categorizar clientes e contatos, separando-os por etiquetas coloridas.

6º As automações permitem maior agilidade no atendimento, por meio de mensagens rápidas: de saudação, despedida e de atendimento. A ferramenta permite ainda configurar respostas rápidas pré-programadas, assim, ao digitar apenas uma palavra obtém-se um texto previamente definido.

7º Possibilidade de criar catálogo de produtos e serviços, contendo fotos dos produtos, preços ou arte ilustrativa dos serviços oferecidos.

WhatsApp é o aplicativo mais usado do mundo todo!

Fonte: Techtudo, 2019.



**120 milhões
de BRASILEIROS
utilizam o WhatsApp**

Fonte: WhatsApp, 2019.

**+ de 2 bilhões
de pessoas
utilizam o WhatsApp**

Fonte: Oberlo, 2020.

Como Instalar?

Android

1. Para baixar o WhatsApp Business, vá até a Play Store e pesquise pelo nome do aplicativo.
2. Selecione WhatsApp Business e clique em "Instalar" (Install).



Iphone - Sistema IOS

1. Para baixar o "WhatsApp Business", vá até a App Store e pesquise pelo nome do aplicativo.
2. Selecione "WhatsApp Business" e clique em "Obter".



**Vídeo
explicativo!
Clique aqui!**

Fique Ligado!



Não é possível utilizar os aplicativos WhatsApp pessoal e WhatsApp Business com o mesmo número de telefone. Entretanto, é possível utilizar os dois aplicativos ao mesmo tempo no celular, desde que se tenha duas linhas de telefone.

Para utilizar o WhatsApp Business, com seu número pessoal, faça o *backup* das conversas, para tê-las no aplicativo novo. Vale ressaltar que, caso o *backup* não seja realizado, existe o risco de perder as conversas do WhatsApp ao mudar de aplicativo.

É muito comum as pessoas utilizarem o WhatsApp Business para o seu negócio e para uso pessoal. Porém, cuidado com a mistura das contas pessoais e profissionais, pois isso pode causar confusões indesejadas para o seu negócio.

Como criar um perfil?

1. Em “Configurações”, clique em “Ferramentas comerciais”.

2. Clique em “Perfil comercial”.

Nesta etapa, coloque a logo do negócio, o nome do estabelecimento, o número de contato, a descrição da empresa, o horário de atendimento, o endereço do negócio, o site (se houver), todas as informações que julgar importantes e necessárias para o cliente.

Observação: Caso não tenha uma logo criada, sugerimos que realize a criação de uma. Ela é importante para a identidade visual da marca da empresa.



Vídeo
explicativo!
[Clique aqui!](#)

Funcionalidades

Catálogo de produtos e serviços

Link curto

Etiquetas

Respostas não lidas



Catálogo de produtos e serviços

No "Catálogo", é possível colocar o nome do produto/serviço, a descrição, o preço, a página de pagamento, entre outros. O catálogo pode ser enviado para os clientes como um link, dentro do próprio WhatsApp, possibilitando que o cliente veja todas essas informações.

Como configurar o catálogo no WhatsApp?

Para configurar o Catálogo de produtos e serviços:

1. No aplicativo WhatsApp Business, vá em “Configurações”.

Observação:

No Android: essa opção está no canto superior direito.

No Iphone (sistema iOS): essa opção estará em ajustes, no símbolo de ferramenta, no canto inferior direito.

2. Clique em “Ferramentas comerciais”. A opção de “Catálogo” estará embaixo do “Perfil comercial”.

3. Adicione cada produto ou serviço.

4. Nesta etapa, cadastre o serviço ou o produto com as informações destacadas na imagem ao lado. Os produtos/serviços devem ser adicionados aos poucos, um de cada vez.

Observação: É possível enviar um produto específico em uma conversa privada ou em um grupo.



Link curto



O link curto é uma funcionalidade que permite criar um link, com menos caracteres, para inclusão em redes sociais, sites ou até mesmo para o envio diretamente para o cliente clicar, direcionando, automaticamente, para uma conversa no WhatsApp. Dessa forma, não há necessidade de adicionar o contato para iniciar uma conversa no WhatsApp, sendo possível configurar uma mensagem pré-programada para aqueles que entrarem em contato pelo link curto.

Como configurar o link curto?

1. No aplicativo do WhatsApp Business, vá em “Configurações”.

Observação:

No Android: essa opção está no canto superior direito.
No Iphone (sistema iOS): essa opção estará em “Ajustes”, no símbolo de ferramenta, no canto inferior direito.

**Vídeo
explicativo!
Clique aqui!**

2. Clique em ferramentas comerciais. A opção “Link curto” estará embaixo de “Facebook e Instagram”.

3. Na imagem, indica-se o link curto que deverá ser copiado e compartilhado, como também uma sugestão de mensagem para deixar pré-pronta. É interessante personalizá-la de acordo com cada negócio.

Observações:

Todas as vezes que houver alteração na mensagem automatizada, o WhatsApp Business mudará o link. Assim, é necessário atualizar o link em todos os lugares que desejar que a mensagem esteja.

Caso mude a mensagem e não mude o link em alguma rede social, por exemplo, ele ainda dará acesso ao seu WhatsApp Business. A única diferença é que a mensagem que já havia sido criada será enviada e não atualizada.

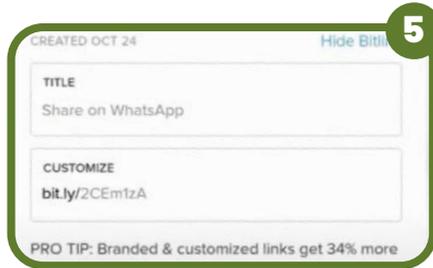
Vale ressaltar que não é necessária a criação de uma mensagem. Ainda assim, o link curto encaminhará a pessoa ao WhatsApp Business do empreendimento.



Personalização do link curto

É possível editar o link curto fora da plataforma do WhatsApp Business. A sua personalização pode ser feita no site: Bitly.

1. Após entrar no site, crie uma conta para poder prosseguir.
2. Clique em "Create".
3. Cole o link que o WhatsApp Business havia criado.
4. Clique novamente em "Create".
5. Em "Customize", digite como deseja que apareça o link.
6. Clique em "Save".
7. Copie o link criado e pronto! Só compartilhar nas redes sociais.



**Vídeo
explicativo!
Clique aqui!**

Etiquetas

Por meio das etiquetas é possível segmentar os grupos por perfis. Por exemplo, podemos adotar uma estratégia de venda separando os grupos por temperaturas, tais como:

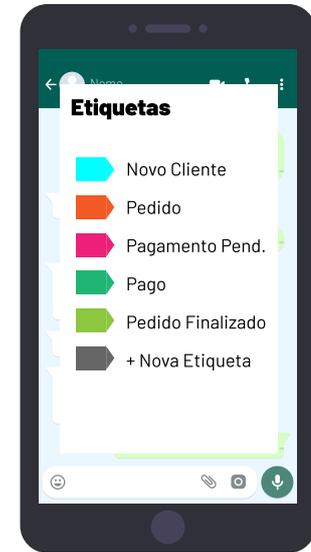
Frio: aquele que está fazendo os primeiros contatos.

Morno: aquele que já está mais interessado, querendo realmente comprar.

Quente: aquele que já está negociando o produto/serviço ou realmente precisa do seu serviço com uma certa urgência.

Também podemos categorizá-los, criando etiquetas de clientes fidelizados, ou seja, clientes que sejam fiéis aos seus produtos/serviços.

Esse recurso traz ainda, estrategicamente, como benefício, a possibilidade de criar promoções destinadas a um grupo específico de clientes, podendo trabalhar estratégias e ações diferentes para cada grupo etiquetado.



Como configurar as etiquetas?

1. Dentro do aplicativo do WhatsApp Business, vá em configurações.

Vídeo explicativo!
[Clique aqui!](#)



2. Nessa etapa encontram-se as etiquetas já existentes.

Também é possível adicionar novas. Exemplos de

etiquetas que o próprio WhatsApp

Business oferece:

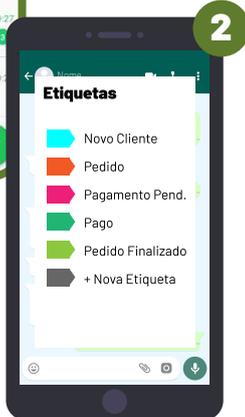
Novo Cliente;

Novo Pedido;

Pagamento Pendente;

Pago;

Pedido Finalizado.



Como colocar etiqueta em um contato?

Adicionando uma etiqueta para um contato:

1. Selecione o contato que deseja etiquetar;

2. Clique na aba de "Etiquetas" e selecione a

mais adequada

OU

1. Entre na conversa com o contato que deseja

etiquetar;

2. Clique em "Etiquetar conversa".

**Vídeo
explicativo!
Clique aqui!**

Como criar uma nova etiqueta?

Para criar uma etiqueta, além das já existentes do próprio WhatsApp Business, siga os passos:

1. Clique em “Configurações” (Android) ou vá em “Ajustes” (Iphone - Sistema iOS).

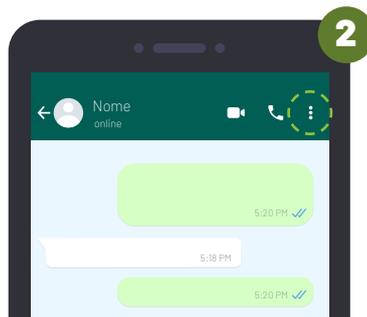
2. Vá em “Etiqueta”.

3. Clique na opção “Nova Etiqueta”.
OU

1. Entre na conversa com o contato que deseja adicionar etiqueta.

2. Clique em “Etiquetar conversa”

3. Clique na opção “Nova Etiqueta”.



Respostas não lidas

É possível fixar conversas no topo da tela permanentemente, assim como marcá-las como não lidas, para que fiquem com a notificação para serem vistas posteriormente.

Esse recurso também está disponível para contas pessoais do WhatsApp. No WhatsApp Business, é interessante utilizar esses recursos de forma estratégica, fixando conversas importantes no topo da tela e marcando mensagens como não lidas para responde-las em outro momento, com mais calma.

Recursos estratégicos

Fixar conversa no topo do WhatsApp

Quando estiver muito ocupado ou não puder responder algum cliente em um determinado momento, fixe a conversa para que esta fique no topo.

Isso o ajudará a não esquece-la, caso receba muitas mensagens ao dia. Esse recurso serve também, por exemplo, para priorização de contatos, deixando os mais recorrentes no topo.

Marcar uma mensagem como não lida

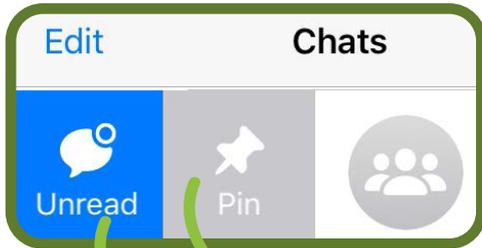
Esse recurso é muito interessante de ser utilizado quando se lê rapidamente uma mensagem, para o caso de não poder responder no momento, ou então quando se abre uma conversa sem intenção e acaba se esquecendo de responder.

Nesse caso, esse recurso permite entrar na conversa e marcá-la como não lida, evitando que esqueçamos de retornar com uma resposta.

Como utilizar esse recurso?

1. Ao arrastar a conversa do contato da esquerda para a direita, serão apresentadas as seguintes opções:
 - Não lido;
 - Fixar.
2. Clique no ícone de fixar, como mostrado na imagem. A pessoa, grupo ou conversa selecionada estará no todo das mensagens.

3. Observação: se marcar uma conversa como não lida e entrar de novo nela, automaticamente o WhatsApp entenderá que a mensagem foi lida, não sendo necessário uma nova marcação.



Para fixar mensagem.

Para marcar a mensagem como não lida.



O Pin é o ícone de fixar conversas no WhatsApp.



Este ícone marca mensagens como não lidas.

Automações

Mensagem de saudação
Mensagem de despedida
Respostas rápidas

Mensagem de saudação

O que é?

A mensagem de saudação é um recurso utilizado no primeiro contato com o cliente, quando este lhe envia mensagem, ou seja, ele inicia a conversa. Ela é utilizada, por exemplo, quando se faz um pedido pelo delivery através do WhatsApp e é dada uma resposta automática.

Essa saudação é uma automação de mensagem configurada pelo empreendimento para atendimento dos seus clientes.



**Video
explicativo!
Clique aqui!**

Personalizando as saudações

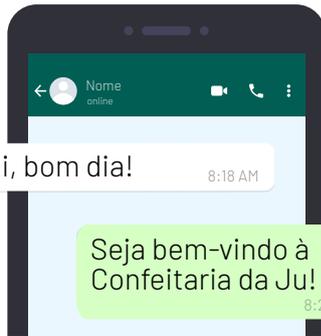
Personalize a mensagem de saudação do jeito que desejar, de acordo com seu tipo de negócio. Insira uma mensagem, ainda que simples, como “Olá, tudo bem? Como posso te ajudar?”. Esse primeiro contato com o cliente é importante.

Lembre-se, além de poder personalizar sua própria mensagem de saudação, é possível escolher, nas configurações dessa automação, o público ao qual esta mensagem será destinada.

As possíveis configurações de envio da mensagem de saudação:

Será enviado para todos, exceto os seus contatos

Dessa forma, caso o número de celular pessoal seja o mesmo que o comercial, evita-se que essa mensagem seja enviada para os contatos pessoais.



Enviar somente para...

Pode-se selecionar um grupo seletivo de pessoas, como clientes mais antigos e fiéis, ou então separar por outras categorias, garantindo a melhor forma de atendimento do seu público.

Essas mensagens também podem ser configuradas para tratar com seus fornecedores.

Mensagem de despedida

A mensagem de despedida é uma automação utilizada para programar um horário específico em que é disparada uma mensagem, caso alguém entre em contato.

Por que utilizar a mensagem de despedida?

A mensagem de despedida mostra que está ocupado ou fora do horário de atendimento. Com essa definição, a mensagem será enviada no horário determinado.



Esse tipo de configuração permite que o cliente saiba da impossibilidade de atendimento naquele momento. Deixe claro quando poderá responder, isso o ajudará em questões de relacionamento.

Tipos de configurações

Alguns exemplos de configurações de envio da mensagem de despedida:

Enviar sempre

Nessa configuração, automatize para sempre ser enviada uma mensagem automática.

Fora do horário de atendimento

Nessa configuração, uma mensagem, pré-pronta, será enviada para todos que enviarem mensagens fora do horário de atendimento. Lembre-se de que o horário deve ser estipulado na criação do perfil comercial do WhatsApp Business.

Horário programado

Programe as mensagens para serem enviadas no horário que desejar. Selecione o tipo de automação de ausência e escreva a mensagem.

Qual a diferença entre mensagem de saudação e de despedida?

A mensagem de saudação é enviada quando alguém mandar uma mensagem pela primeira vez ou ao iniciar uma conversa. Já a mensagem de despedida, é enviada de acordo com os horários que desejar estipular, neste caso, independe de ser o primeiro contato.

Mensagens rápidas

O que são?

Mensagens rápidas são atalhos criados para frases ou palavras sem a necessidade de digitá-las.

São respostas rápidas para perguntas ou informações que as pessoas pedem, como, por exemplo, os tamanhos disponíveis de roupas, sapatos ou outras informações relacionadas ao seu ramo de negócio.

Com as mensagens rápidas, evita-se a constante necessidade de escrever um mesmo texto para contatos diferentes. Um exemplo prático para mensagens rápidas são os dados bancários para pagamento, simplificando a mensagem quando inseridos dessa forma.

Exemplo



Na imagem ao lado, observe que as setas apontam para uma informação abreviada que corresponde ao conteúdo respondido na mensagem.

Cada abreviação foi escrita como forma de exemplificação. Nesse caso, escreva o atalho que melhor lhe atenda, assim como a mensagem que corresponderá a um atalho.

Para utilizar esse recurso, basta escrever as abreviações, como, por exemplo **"/frete"**. Dessa forma, a mensagem que foi programada será enviada em resposta. Nesse exemplo, foi a mensagem **"É R\$5,00. Para compras acima de R\$70,00, o frete é gratuito."**. Crie vários tipos de abreviações para as perguntas e as informações que está acostumado a receber. Isso agilizará o atendimento ao cliente.

Observação: as abreviações/atalhos utilizados foram inventados para fins didáticos. Crie o que for mais conveniente para o seu negócio. Lembre-se de colocar sempre algum caractere que separe seus atalhos das suas mensagens normais, como, por exemplo a barra "/" na frente de "frete".

Caso não utilize esse caractere, toda vez que digitasse a palavra "frete" a mensagem rápida seria enviada. Assim, sempre utilize algo que diferencie as mensagens de uma conversa das mensagens rápidas.

Observe o uso da "/" no diálogo e como aparecerá as respostas rápidas já criadas



Pagamentos

Como utilizar essa função no WhatsApp Business?

Envie e receba dinheiro usando um cartão de débito, pré-pago ou cartão múltiplo com a função débito emitidos por um dos bancos participantes.

Observações: De acordo com o Facebook Pay, não há taxas para envios e recebimentos de dinheiro de amigos e familiares, entretanto, há um limite diário e mensal em relação ao volume de recursos transacionados.

Para transações entre amigos e familiares, há um limite de R\$1.000,00 por transação. Em um dia, o Facebook permite que sejam realizadas até 20 transações, desde que não ultrapasse o limite mensal de R\$5.000,00.
vídeos.

Observações

Por enquanto, o pagamento está liberado apenas para pessoas físicas e com cartão de débito, cartão pré-pago ou cartão múltiplo com função débito, contanto que seja emitido pelos bancos parceiros.

É importante ressaltar que não existe a possibilidade de reverter uma transação, ou seja, se você fizer uma transação para a pessoa errada, a única forma de seu dinheiro retornar é entrando em contato com essa pessoa.

Ainda não existe uma data para que o pagamento para pessoas jurídicas seja liberado, mas, segundo a empresa, haverá essa opção no futuro, além de uma possível integração com o Pix.

As instituições financeiras participantes são:

Banco do Brasil (Visa)

Banco Inter (Mastercard)

Bradesco (Visa)

BTG+ (Mastercard)

Itaú (Mastercard)

Mercado Pago (Visa)

Neon (Visa)

Next (Visa)

Nubank (Mastercard)

Santander (Mastercard)

Sicoob (Mastercard)

Sicredi (Mastercard e Visa)

Woop, a conta digital da Sicredi (Visa)

Passo a passo



1. No aplicativo do WhatsApp Business, vá até o símbolo , localizado no canto superior direito da tela, e clique em “Pagamentos”.
2. Selecione “Começar” ou “Adicionar forma de pagamento” e, logo após, clique em “Continuar” para aceitar os termos do aplicativo.
3. Crie um PIN (uma espécie de senha) de 6 dígitos para o Facebook Pay.
4. Insira o PIN criado novamente para confirmá-lo e aperte “Avançar”.
5. Configure as opções de segurança. Caso seu celular apresente a opção de biometria (impressão digital), insira clicando em “Usar impressão digital” ou toque em “Pular” para inserir o PIN manualmente.
6. Insira seu nome completo e CPF. Em seguida, aperte em “Avançar”.
7. Preencha as informações solicitadas de endereço, cidade, estado e CEP.

8. Preencha os dados referentes ao cartão de débito escolhido como número do cartão, data de validade e código de segurança. Em seguida, clique em “Salvar”.

9. Selecione “App do banco” ou “E-mail” para receber um código de verificação e, logo após, aperte em “Avançar”.

10. Insira o código de verificação enviado pelo aplicativo do banco ou e-mail no local solicitado e finalize.



Observação: Após ativar o Facebook Pay em seu WhatsApp Business, para solicitar ou enviar dinheiro aos clientes, entre no contato da pessoa em questão, clique no símbolo “ ” e selecione “Pagamento”. Em seguida, insira a quantia desejada e a envie apertando no botão “ ”. Porém, para que a transação ocorra, ambos os usuários devem ter o Facebook Pay ativado no aplicativo.



Facebook e Instagram

Adicione o WhatsApp às suas contas

O WhatsApp Business possibilita vincular uma página comercial do Facebook e uma conta comercial do Instagram.



Facebook

1. Entre em “Configurações” e, logo após, clique em “Ferramentas comerciais”.
2. Acesse “Facebook e Instagram”.
3. Selecione “Facebook”, apertando no botão de (+) e, logo após, “Continuar”.
4. Preencha os dados necessários para acessar sua conta do Facebook como e-mail/telefone e senha. Em seguida, selecione uma página comercial para realizar a vinculação. Por fim, aperte “Conectar WhatsApp”.

Observação: A partir dessa configuração, a página comercial do Facebook ganhará um botão intitulado “WhatsApp”, onde os clientes poderão clicar e serem direcionados para o WhatsApp Business.

Vídeo explicativo!
Clique aqui!

Instagram

1. Entre em “Configurações” e, logo após, clique em “Ferramentas comerciais”.
2. Acesse “Facebook e Instagram”.
3. Selecione “Instagram”, apertando no botão de (+) e, logo após, “Continuar”.
4. Preencha os dados necessários, como e-mail e senha, para acessar sua conta do Instagram. Por fim, aperte “Adicionar”.

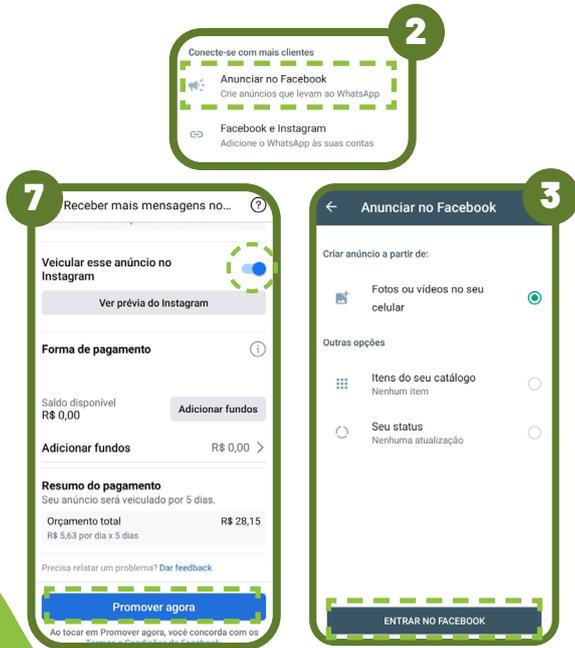


Anunciar no Facebook

Crie anúncios que levam ao WhatsApp

É possível, através do WhatsApp Business, criar anúncios pagos no Facebook e no Instagram com a finalidade de atrair mais clientes para o negócio, direcionando-os ao WhatsApp do empreendimento.

**Vídeo
explicativo!
Clique aqui!**



**Vídeo
explicativo!
Clique aqui!**

1. Entre em “Configurações” e, logo após, clique em “Ferramentas comerciais”.
2. Acesse “Anunciar no Facebook”.
3. Em seguida, escolha entre “Fotos ou vídeos no seu celular”, “Itens do seu catálogo” e “Seu status” para criar um anúncio.
4. Logo após, clique em “Entrar no Facebook”, preenchendo as informações solicitadas, tais como e-mail e senha. Por fim, aperte “Continuar”.
5. Clique em “Continuar para criar o anúncio”.
6. Selecione a imagem que acompanhará o anúncio e pressione “Concluir”.
7. Adicione uma legenda para o anúncio, estipulando, também, um público-alvo, orçamento, duração da campanha e forma de pagamento.

Observação: Caso deseje promover o anúncio no Instagram também, selecione “Veicular esse anúncio no Instagram”.

8. Clique em “Promover agora” para realizar a publicação do anúncio.

Equipe

Pablo Murta Baião Albino

Possui Pós-doutorado em Economia Aplicada pela Universidade Federal de Viçosa (UFV), é doutor em Sistemas Flexíveis de Gestão pela Universidade Pública de Navarra/Espanha (UPNA) e graduado em Administração com Habilitação de Cooperativas pela UFV. Atualmente professor do curso de Cooperativismo da UFV e coordenador do Programa Gestão na Prática.



Rafael Castilho Moreira Guedes

Graduado em Administração pela Universidade Federal de Viçosa (UFV) e Mestrando em Administração pela UFV. Atualmente trabalha como Servidor Público Federal, exercendo o cargo de Administrador no Departamento de Economia Rural da UFV. É membro do grupo Gestão na Prática.





Yullia da Costa Farias

Graduanda em Cooperativismo pela Universidade Federal de Viçosa (UFV). Foi Assessora de Projetos, Conselheira Fiscal e atualmente exerce o cargo de Diretora de Gestão de Pessoas da Campic, Empresa Júnior de Cooperativismo. Foi bolsista no Projeto de Inserção de Pequenos Negócios nas Plataformas de Redes Sociais. Foi membro do grupo Gestão na Prática.

Michel Assef Jorge Ferreira

Graduando em Cooperativismo pela Universidade Federal de Viçosa (UFV). Foi bolsista no Projeto de Inserção de Pequenos Negócios nas Plataformas de Redes Sociais. É membro do grupo do Gestão na Prática.



Diogo Vieira Cabral

Graduando em Cooperativismo pela Universidade Federal de Viçosa (UFV). Foi Assessor e Diretor de Marketing e Relações Públicas da Campic, Empresa Júnior de Cooperativismo. Bolsista no Projeto de Inserção de Pequenos Negócios nas Plataformas de Redes Sociais: apoio ao projeto "Acesso a Mercados e Programa de Fomento à Agricultura - Ampliação da Capacidade Produtiva e Geração de Renda". É membro do grupo Gestão na Prática.



Realização:



