



O guia definitivo do **WhatsApp** Business para empresas

Como encantar clientes utilizando o aplicativo de mensagens mais popular do mundo

O guia definitivo do WhatsApp Business para empresas

De que forma os seus clientes preferem entrar em contato com você? O que eles esperam da sua empresa? Como você pode melhorar a experiência deles ao serem atendidos por você?

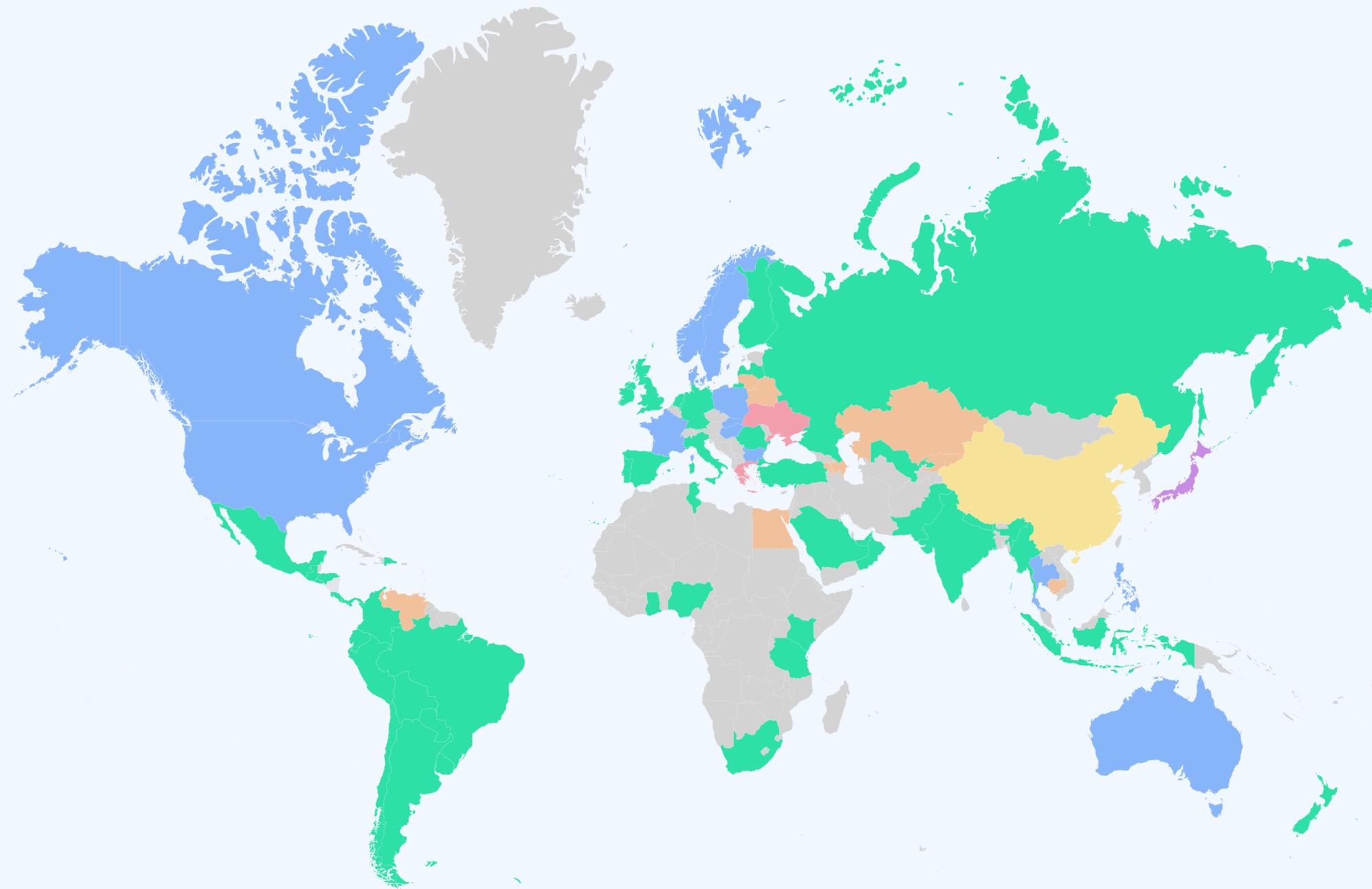
Essas são apenas algumas das perguntas que tiram o sono de líderes de empresas ao redor do mundo. **O cliente ainda tem sempre razão — entretanto, as suas necessidades mudaram e suas expectativas estão cada vez mais altas.** Ao entrar em contato com uma empresa para resolver um problema, consumidores do mundo inteiro buscam por respostas rápidas e soluções mais rápidas ainda.

A regra aqui é: você deve estar onde seus clientes estão. É por esse motivo que estratégias de atendimento ao cliente omnichannel (ou multicanal) são fortes tendências previstas para os próximos anos. Com o aumento da popularidade de aplicativos de mensagens instantâneas, estar nos mesmos canais que seus clientes significa estar no WhatsApp.



Por que a sua empresa precisa estar no WhatsApp

Apps de mensagem instantânea mais populares por país



- WhatsApp
- Telegram
- Facebook Messenger
- WeChat
- Viber
- Line

Fonte: Similarweb



Por que a sua empresa precisa estar no WhatsApp

Estar nos mesmos canais que seus clientes significa, acima de tudo, que você precisa ter uma presença digital. Pesquisas apontam que 60% da população mundial - cerca de 4.6 bilhões de pessoas - usam a internet. E a grande maioria o faz através de seus celulares.

Além disso, as pessoas passam a maior parte do seu tempo online nas redes sociais — e você sabe qual aplicativo está entre os mais utilizados no mundo? **Isso mesmo: o WhatsApp.**

Mais de 2 bilhões de usuários utilizam o aplicativo diariamente, totalizando mais de 100 bilhões de mensagens trocadas em um dia. E esses números só tendem a crescer. O app tem o potencial de ser um dos maiores players de comunicação na internet e ganhou ainda mais força ao ser comprado pelo Facebook em 2014, por cerca de 20 bilhões de dólares.

O WhatsApp mudou a forma com que nos comunicamos: a maior parte (se não todas) das mensagens que mandamos e recebemos por dia são enviadas através do app.

¹ de acordo com Datareportal 2020 Global Statshot

² de acordo com TechCrunch.com

³ de acordo com Investopedia.com

⁴ de acordo com MessengerPeople.com

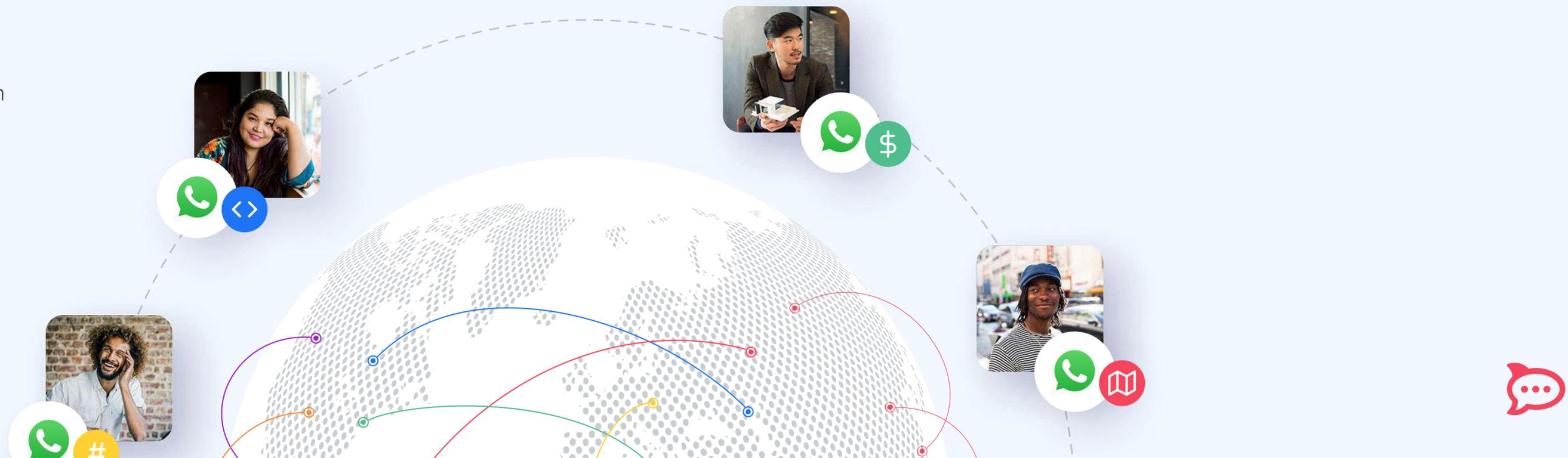


Por que a sua empresa precisa estar no WhatsApp

O que isso significa em termos de atendimento ao cliente? Pesquisas apontam que 70% das pessoas preferem enviar mensagens instantâneas a uma empresa do que fazer uma ligação. Mais especificamente, cerca de 84% de representantes de pequenos e médios negócios afirmam que o WhatsApp é a sua principal ferramenta de comunicação com seus clientes.

Oferecer atendimento via WhatsApp (ao invés dos meios tradicionais, como telefone ou e-mail) se prova, cada vez mais, não como uma opção, mas como uma necessidade. Uma prova disso é a popularidade do aplicativo verdeinho, que só cresce: estima-se que milhares de novos usuários façam o download do app diariamente. **Ainda não está convencido? Segundo pesquisas, 175 milhões de pessoas enviam mensagens diariamente a contas do WhatsApp Business.** Em outras palavras: todos os seus clientes estão no WhatsApp. E a sua empresa?

⁵ According to WhatsApp.com



Esteja onde seus **clientes** estão

2 bilhões

de usuários do
WhatsApp atualmente

28 minutos

média de tempo que as
pessoas passam no
WhatsApp por dia

175 milhões

enviam mensagens a
contas WhatsApp
Business diariamente

70%

preferem atendimento
comercial por
mensagens ao invés de
por telefone

84%

de representantes de pequenas e
médias empresas dizem que o
WhatsApp é crucial para a sua
comunicação com clientes



Os recursos mais importantes do WhatsApp Business e como usá-los ao seu favor

Confira as funcionalidades que são melhores amigas das empresas na hora de realizar atendimento via WhatsApp.

Envio de arquivos, fotos e vídeos

Comunique-se com clientes não apenas por texto, mas também por ligações, documentos, imagens, vídeos e links.

Mensagens rápidas

Crie atalhos para responder perguntas frequentes, evitando precisar digitar novas mensagens do zero.

Botões de resposta

Ofereça opções para seus usuários e encaminhe-os para o departamento correto, otimizando o tempo da sua equipe de suporte e dos clientes que entram em contato com você.



Whatsapp features for businesses explained

Mensagens automáticas

Dê boas-vindas a novos clientes, deixe-os cientes de que sua mensagem foi recebida ou informe-os sobre seu horário de atendimento através das mensagens automáticas.

Chatbots

Responder perguntas frequentes, direcionar consumidores para um especialista, enviar links úteis com base na necessidade do usuário, ajudar clientes com problemas complexos e muito mais: tudo é possível com chatbots.

Listas

Empresas podem enviar até dez opções para os usuários, permitindo que eles escolham como desejam continuar a conversa. Esse tipo de mensagem interativa ajuda a solucionar as demandas dos clientes mais rapidamente.

Mensagens de outbound

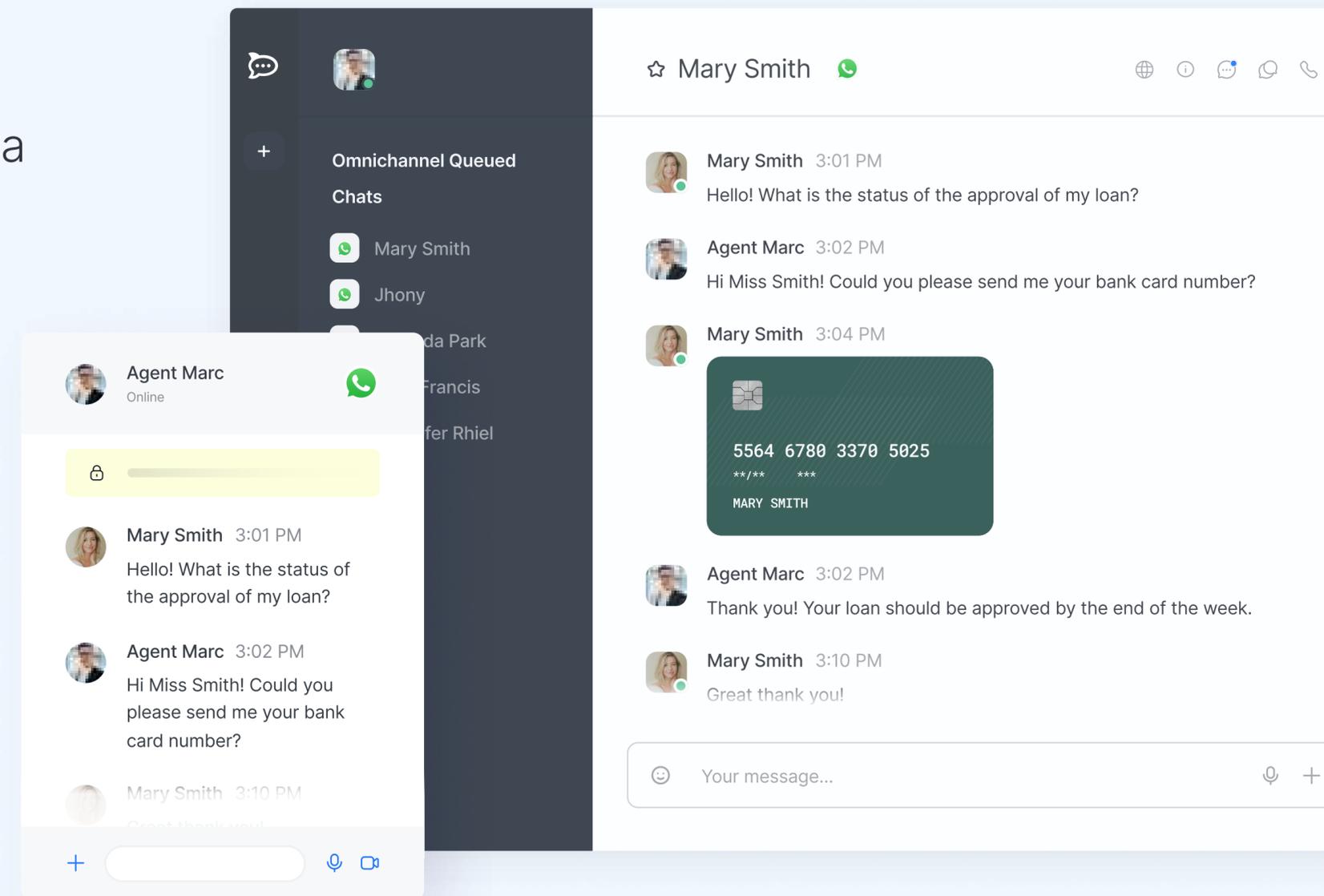
Empresas podem enviar notificações sobre eventos, produtos, serviços e promoções através de mensagens. Trata-se de uma ótima oportunidade para retomar conversas ou oferecer aos seus clientes ofertas que possam ser de seu interesse.



6 benefícios de usar o WhatsApp Business

Cada vez mais, os produtos e serviços que usamos se tornam digitais. Com o processo de digitalização a todo vapor, consumidores esperam um atendimento de alto nível — e é aqui que o WhatsApp é o seu maior aliado.

Confira os 6 maiores benefícios de usar o WhatsApp para conversar com seus clientes:



6 benefícios de usar o WhatsApp Business

Comunicação flexível

Ao falar por telefone, você precisa explicar verbalmente o que você precisa e qual é o seu problema. Muitas pessoas não gostam de fazer ligações, especialmente se precisam relatar uma situação mais complexa. Outras preferem a comunicação escrita pois ela permite manter registros daquilo que foi dito — e outras querem que seu problema seja resolvido logo, mas não podem esperar na linha até que alguém as atenda.

Ao oferecer um atendimento ao cliente via WhatsApp, você tem a possibilidade de resolver o mesmo problema de diversas formas. Você pode enviar instruções por escrito, enviar um link que contenha a resposta do problema, enviar uma imagem ou, quando necessário, fazer uma ligação para resolver o problema.

Que outro lugar permite que você tenha todas essas opções em um só lugar?

Comparado a outros canais de atendimento ao cliente, como telefone ou e-mail, o WhatsApp é infinitamente mais flexível. **E qual a importância disso? É permitir que você resolva o problema do seu cliente da forma mais rápida e eficiente possível.**



6 benefícios de usar o WhatsApp Business

Automações

Similar ao widget de live chat presente em páginas da internet, o WhatsApp permite a utilização de chatbots. **Chatbots ajudam empresas a responder às dúvidas mais frequentes dos consumidores e permitem o “self-service”.** Ou seja, em muitos casos, os próprios clientes encontram as respostas das suas dúvidas sozinhos.

É importante ter em mente que o uso de chatbots deve ser limitado, uma vez que a experiência dos usuários pode ser negativa se o tempo de espera para falar com um humano for muito longo. Entretanto, isso não muda o fato de que chatbots estão cada vez mais populares e são bem aceitos pelo público de forma geral: **63% das pessoas da Geração Z e Millennial gostam da autonomia oferecida pelos chatbots** e 53% dos consumidores os consideram a melhor forma para realizar o acompanhamento de fretes e encomendas.

Com automações eficientes, seu time de suporte pode dar prioridade a casos mais complexos e demandas mais urgentes. Além disso, pesquisas apontam um aumento de 24% na adoção de chatbots que utilizam inteligência artificial.

⁶ according to Gladly.com

⁷ according to Ultimate.ai



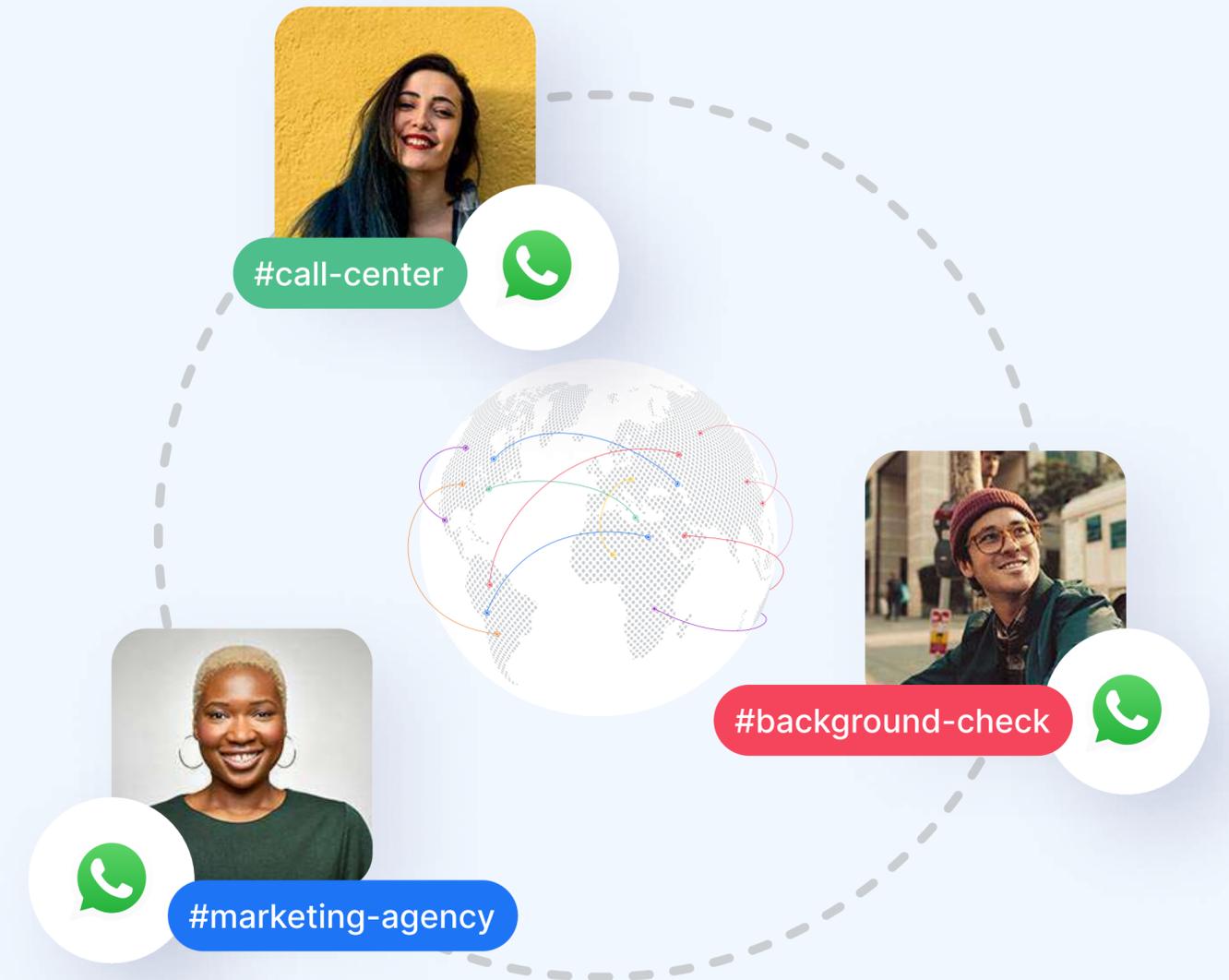
6 benefícios de usar o WhatsApp Business

Integrações com outros canais

Organização e processos eficientes são fatores chave para um bom desempenho no atendimento ao cliente. **Uma das maiores vantagens técnicas do WhatsApp é que você pode integrá-lo a outros canais e receber todas as suas mensagens em um só lugar.**

Isso permite não apenas que times de suporte tenham uma visão mais clara dos seus resultados, mas também melhora a qualidade do serviço oferecido. 83% dos consumidores não querem ter que repetir o seu problema depois de entrar em contato com um atendente, o que significa que eles esperam que a informação sobre a sua situação seja compartilhada entre um agente de suporte e outro.

⁸ according to Gladly.com



6 benefícios de usar o WhatsApp Business

Respostas mais rápidas

Você se lembra quando a maior regra do atendimento era responder os clientes em até uma hora? Pois bem, isso já é coisa do passado. Consumidores estão cada vez mais impacientes e esperam que seus problemas sejam resolvidos ainda mais rápido.

Pesquisas sugerem que **90% dos usuários esperam um tempo menor do que 5 minutos até receberem uma primeira resposta via chat**. Os consumidores modernos estão elevando o nível das suas expectativas quanto ao tempo de resposta e a tecnologia oferecida pelo WhatsApp está acompanhando essa tendência. Com chatbots e integrações, empresas podem atender às altas expectativas de seus clientes e oferecer baixíssimos tempos de espera.

Ironicamente, o tempo médio de espera para um atendimento aumentou 34% em 2020 por conta da pandemia do Covid-19. Em contrapartida, pesquisas apontam respostas em tempo real como uma das maiores tendências do atendimento ao cliente nos próximos anos.

⁹ according to Gladly.com

¹⁰ according to Harvard Business Review



6 benefícios de usar o WhatsApp Business

Eficiência

Uma coisa é certa: **oferecer atendimento via WhatsApp aumenta a eficiência do seu time de suporte.**

Uma vez que chatbots e automações resolvem as demandas menos críticas, o seu time de suporte consegue chegar aos problemas mais sérios mais rápido e atender diversas pessoas simultaneamente.

De forma geral, o atendimento via WhatsApp aumenta a satisfação dos consumidores, que têm suas perguntas respondidas mais rapidamente e de forma mais certa.

Redução de custos

Para reduzir custos de suporte, muitas empresas realizam a contratação de fornecedores externos (call centers). Esse tipo de estratégia reduz custos, porém também reduz a qualidade do atendimento. Mesmo assim, **pesquisas apontam que empresas pagaram uma média de 5 dólares para cada ligação de suporte recebida em 2017.**

O atendimento via WhatsApp ajuda a reduzir os gastos com call centers, uma vez que aumenta a produtividade dos times de suporte *in house*. Esse é um dos benefícios mais evidentes do WhatsApp: um atendimento mais eficiente e que requer menos pessoas online ao mesmo tempo.

¹¹ according to Forbes.com



Como manter seus clientes felizes via WhatsApp

Você pode até oferecer atendimento via WhatsApp, mas seus clientes estão cientes disso? E o mais importante, você está utilizando todas as possibilidades que esse canal oferece?

The image illustrates the 'AGENT VIEW' and 'CUSTOMER VIEW' of a WhatsApp chat. On the left, a 'CUSTOMER VIEW' shows a chat with 'Agent Marc' (Online) where the customer asks about loan approval and requests a bank card number. On the right, the 'AGENT VIEW' shows the same chat, but the agent has shared a bank card number (5564 6780 3370 5025) with the customer. A central panel shows 'Omnichannel Queued Chats' with contacts for 'Mary Smith' and 'Jhony'. A red speech bubble icon is in the bottom right corner.

AGENT VIEW

☆ Mary Smith

Mary Smith 3:01 PM
Hello! What is the status of the approval of my loan?

Agent Marc 3:02 PM
Hi Miss Smith! Could you please send me your bank card number?

Mary Smith 3:04 PM

Agent Marc 3:02 PM
Thank you! Your loan should be approved by the end of the week.

Mary Smith 3:10 PM
Great thank you!

CUSTOMER VIEW

Agent Marc Online

Mary Smith 3:01 PM
Hello! What is the status of the approval of my loan?

Agent Marc 3:02 PM
Hi Miss Smith! Could you please send me your bank card number?

Como manter seus clientes felizes via WhatsApp

Certifique-se de que seus clientes sabem como chegar até você

Deixe seu número de WhatsApp visível em seu site, redes sociais e assinaturas de email. **Torne o processo de entrar em contato com a sua empresa o mais claro possível:** tenha em mente que nem todos os seus clientes sabem que podem falar com você através desse canal.

Recolha feedback de seus clientes

Uma das formas de melhorar os seus produtos ou serviços é através do feedback de quem os consome. E que forma melhor de fazê-lo se não pelo WhatsApp? **Peça a seus clientes que avaliem a sua empresa, recolha respostas rapidamente e ofereça descontos para pesquisas mais longas.**

Mantenha seus clientes sempre informados

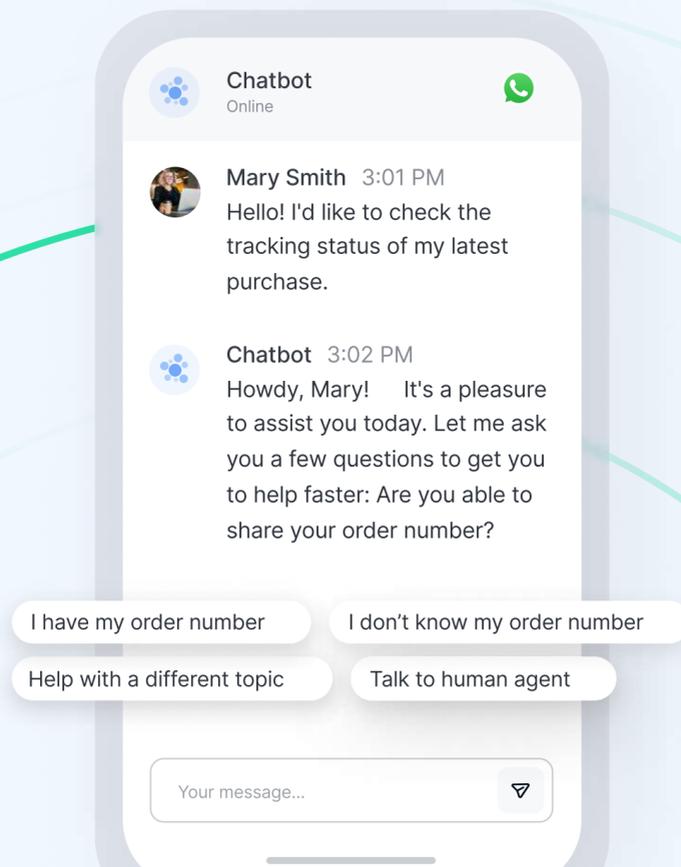
Se a demanda de um cliente for complexa, não deixe-o esperando. Mesmo que você não tenha uma resposta, é importante mantê-lo ciente de que ele não foi esquecido e que seu time está trabalhando para resolver o problema.



Como manter seus clientes felizes via WhatsApp

Responda perguntas frequentes facilmente e dê autonomia aos seus clientes através de chatbots

Não tenha medo dos chatbots e use-os ao seu favor! Eles são uma ferramenta poderosa para filtrar as demandas de seus clientes de acordo com suas necessidades. Em muitos casos, as dúvidas que chegam até a sua empresa podem ser respondidas com o envio de um link ou artigo da internet, e não necessariamente precisam do atendimento de um humano. Entretanto, é sempre importante oferecer aos seus clientes a opção de falar com alguém, caso seja do interesse deles.



Como manter seus clientes felizes via WhatsApp

Notifique seus clientes sobre novos produtos e serviços

Você tem um update importante sobre o seu produto ou serviço? Utilize o WhatsApp para informar isso aos seus clientes — porém o faça com parcimônia. **Crie automações e deixe seus clientes sempre informados sobre novos lançamentos ou envie updates personalizados.**

Transite entre canais de forma simples e fácil

Utilize as integrações do WhatsApp e conecte todas as suas caixas de entrada em um só lugar. Dessa forma, você poderá responder todos os seus clientes e ter acesso rápido ao seu histórico de conversas. **Não tenha medo de propor uma ligação ou enviar fotos para resolver problemas mais complexos**, afinal a ideia é justamente essa!

Proteja os dados dos seus consumidores

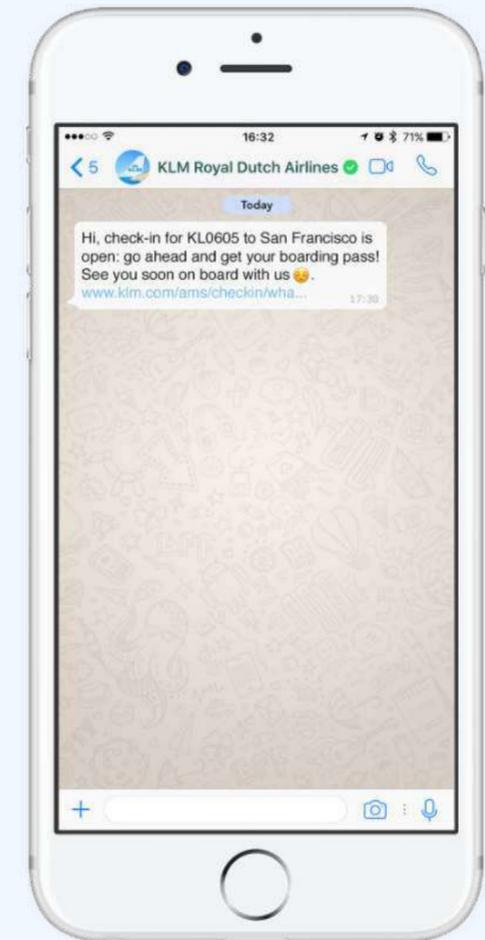
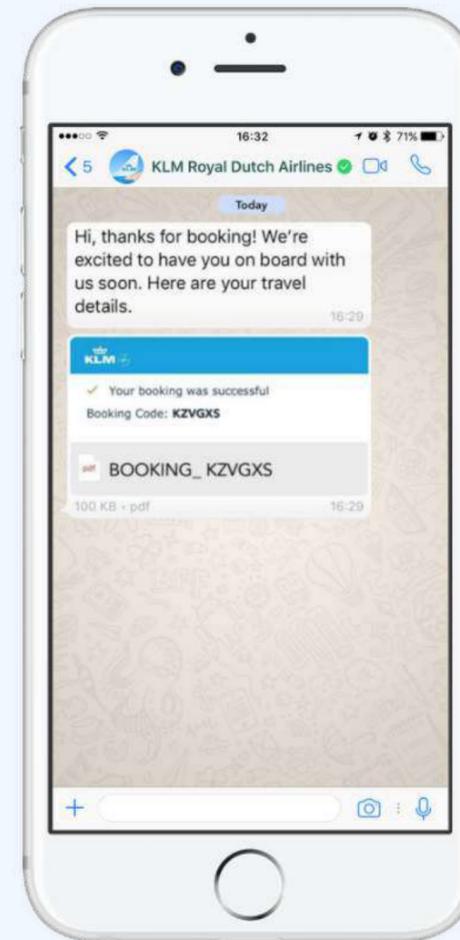
Se você planeja integrar o WhatsApp à tecnologias de atendimento ao cliente, certifique-se de **procurar por soluções que suportam encriptação end-to-end e implementação local**. Dessa forma os dados de seus clientes permanecem protegidos.



Como algumas das maiores empresas do mundo usam o WhatsApp

KLM Royal Dutch Airlines

A KLM é um excelente exemplo de como utilizar o WhatsApp. A companhia aérea permite que seus clientes recebam todas as informações sobre seus voos através de uma conversa rápida. Além disso, os passageiros também podem fazer alterações nas suas reservas e realizar o check-in através do app. Esse nível de personalização é um ótimo exemplo de como oferecer valor aos seus clientes e utilizar das tecnologias presentes no mercado para fidelizá-los.

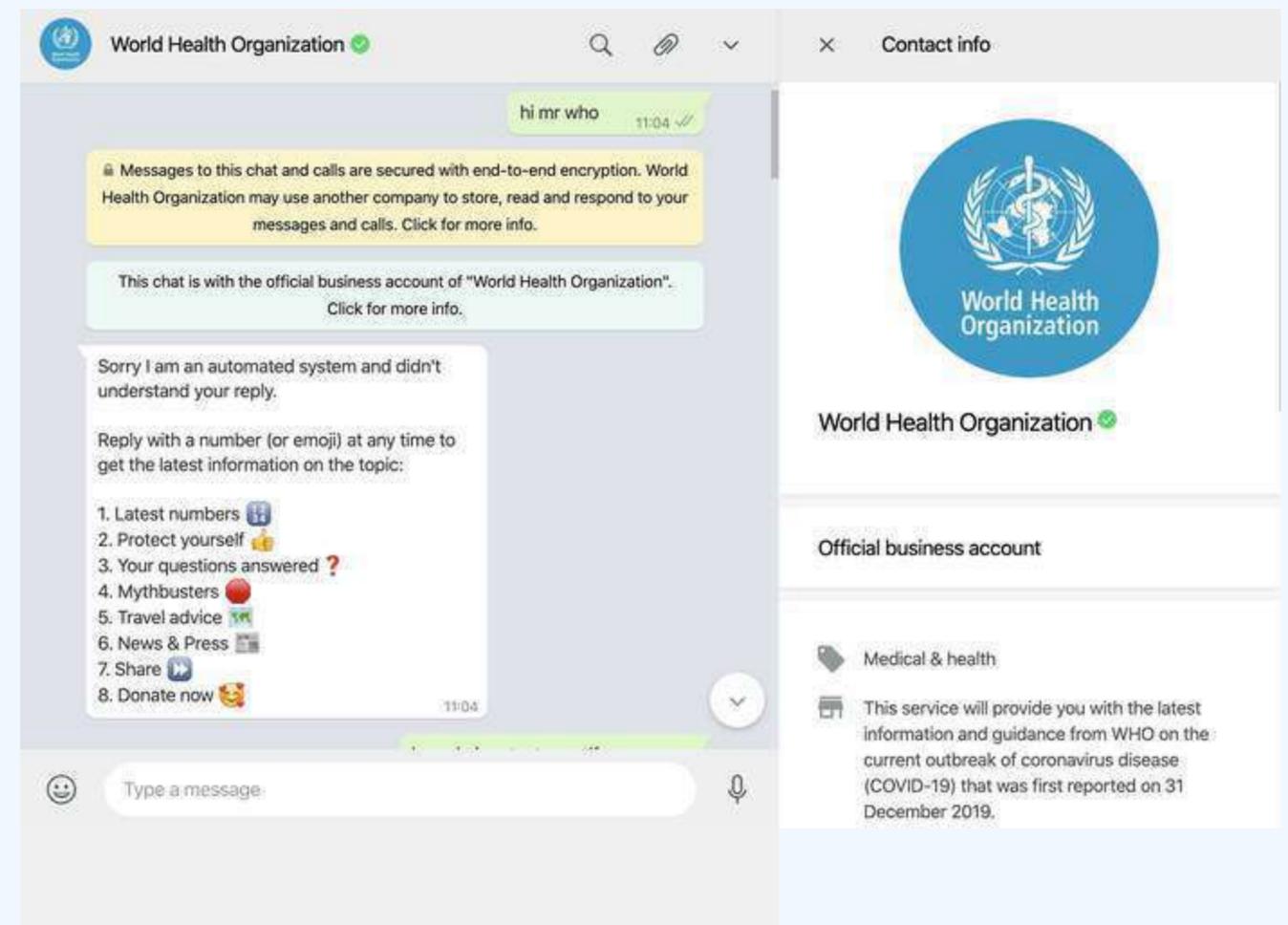


Como algumas das maiores empresas do mundo usam o WhatsApp

Organização Mundial da Saúde

A OMS foi a principal fonte de informações sobre a pandemia mundial de COVID-19. Através do WhatsApp, milhões de pessoas ao redor do mundo puderam ter um acesso fácil e rápido às informações atualizadas sobre a doença, bem como se informar sobre as recomendações oficiais da OMS.

Em tempos de crise, o WhatsApp oferece uma forma fácil e simples de democratizar a informação e proteger milhões de pessoas.

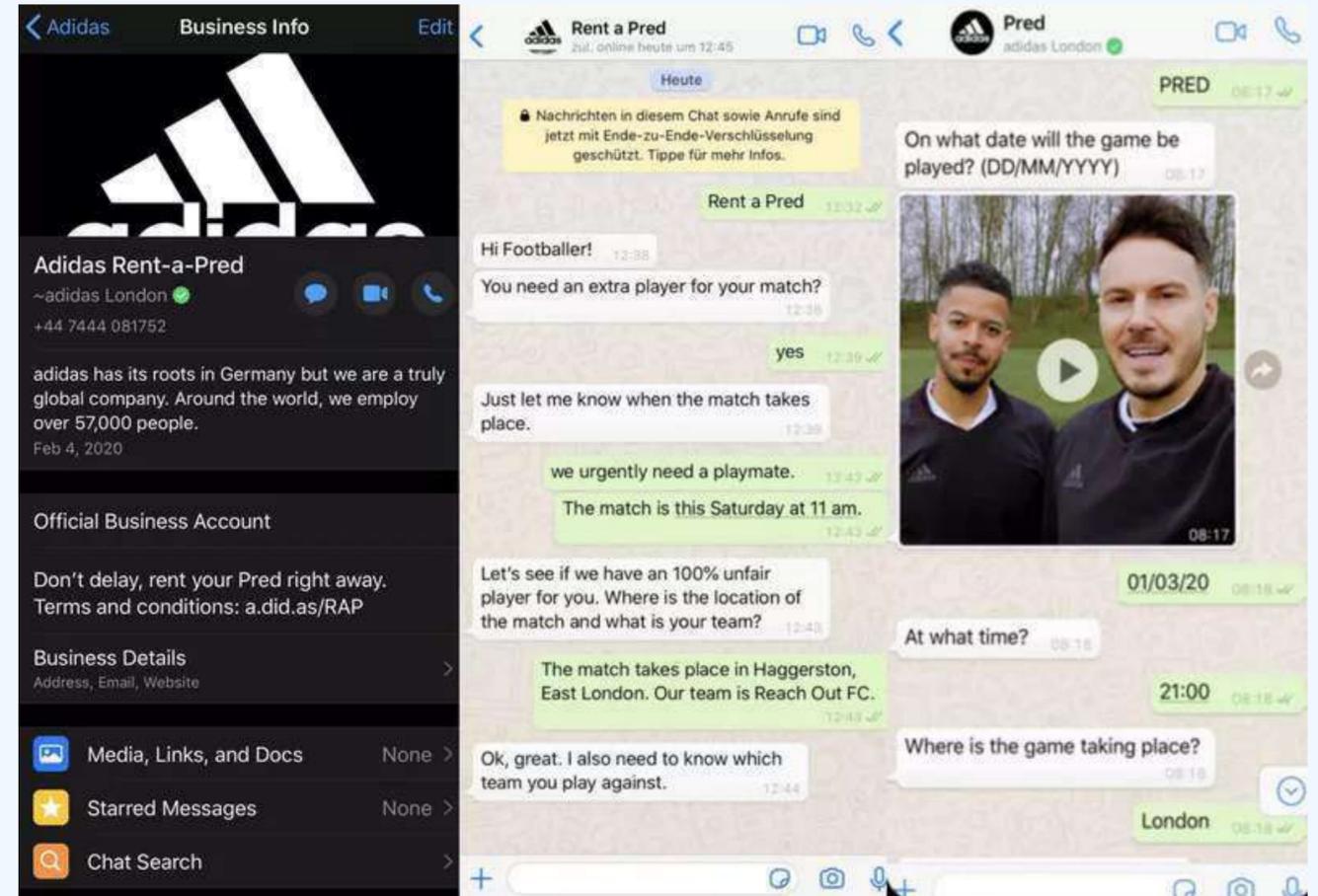


Como algumas das maiores empresas do mundo usam o WhatsApp

Adidas

Para promover uma de suas novas chuteiras, a Adidas criou uma campanha inovadora utilizando o WhatsApp. Ela conectou times de futebol amadores a jogadores profissionais aposentados e permitiu que os times pudessem “contratá-los” e ter uma “vantagem” sobre seus adversários.

A campanha foi um sucesso e aumentou ainda mais o laço entre a Adidas e seus consumidores.



Mantendo o foco na **segurança de dados**

Cada vez mais, as empresas estão abrindo os olhos para a necessidade de proteger os seus dados. O número de vazamentos e ataques relacionados à cibersegurança estão crescendo cada vez mais e empresas estão pagando caro por isso — não apenas com dinheiro, mas também com sua reputação.

Poucos sabem, mas vazamentos de dados são tão frequentes hoje em dia que 61% dos líderes de organizações afirmam estar preocupados com a segurança de seus dados. E eles estão certos! Estima-se que o custo médio de um vazamento de dados gira em torno de U\$3.86 milhões.

Em contrapartida, cada vez mais empresas buscam coletar os dados de seus clientes para oferecer um atendimento personalizado e automatizado. Isso pede que, mais do que nunca, organizações invistam tempo e dinheiro em manter os seus dados (e de seus clientes) protegidos. **Além disso, as empresas devem ter cautela ao escolher seus fornecedores e soluções de atendimento ao cliente, uma vez que esses dados são seus recursos mais valiosos.**

¹² according to Sas.com



Rocket.Chat: atendimento ao cliente de forma segura e eficaz

Seus clientes esperam que você esteja online sempre que eles precisarem. Para alcançar essa expectativa, seu time de suporte precisa estar alinhado e ter processos claros e organizados. A forma mais fácil e segura de se conectar com seus clientes pelo WhatsApp é através da Rocket.Chat: através da plataforma, você consegue melhorar o desempenho do seu time e utilizar a popularidade do WhatsApp ao seu favor, conectando-se com seus clientes que entram em contato com você por lá.

A Rocket.Chat permite que empresas ao redor do mundo elevem o nível do seu atendimento ao cliente pelo WhatsApp. Como? Nós te contamos:

- Oferecendo mensagens iniciadas pelo usuário e templates de mensagens de forma gratuita
- Fazendo a transferência de arquivos de forma segura e rápida
- Melhorando a performance de times através de chatbots
- Permitindo a utilização de respostas prontas para perguntas frequentes
- E muito mais!

A Rocket.Chat permite que você gerencie todas as interações com clientes vindos de diferentes canais em uma caixa de entrada. Com integrações com redes sociais (WhatsApp, Telegram, Facebook Messenger e mais), chatbots, CRMs e aplicativos de machine learning, você pode escalar e transformar o seu atendimento ao cliente. Isso tudo mantendo os seus dados (e de seus clientes) seguros e respeitando todas as legislações de proteção de dados.

Entre em contato com o nosso time! Nós te ajudamos a dar os primeiros passos com a Rocket.Chat e a revolucionar o seu atendimento ao cliente via WhatsApp.

[Primeiros passos](#)

[Saiba mais](#)

