

Cielo + WhatsApp + Seu negócio  
Cielo + WhatsApp + Seu negócio  
Cielo + WhatsApp + Seu negócio  
Cielo + WhatsApp + Seu negócio  
Cielo + WhatsApp + Seu negócio  
Cielo + WhatsApp + Seu negócio  
Cielo + WhatsApp + Seu negócio  
Cielo + WhatsApp + Seu negócio  
Cielo + WhatsApp + Seu negócio  
Cielo + WhatsApp + Seu negócio  
Cielo + WhatsApp + Seu negócio  
Cielo + WhatsApp + Seu negócio  
Cielo + WhatsApp + Seu negócio  
Cielo + WhatsApp + Seu negócio  
Cielo + WhatsApp + Seu negócio  
Cielo + WhatsApp + Seu negócio  
Cielo + WhatsApp + Seu negócio  
Cielo + WhatsApp + Seu negócio  
Cielo + WhatsApp + Seu negócio  
Cielo + WhatsApp + Seu negócio



## Como vender com o WhatsApp

Guia completo para você aumentar  
as vendas com o aplicativo de  
mensagens mais popular do Brasil!

# O WhatsApp é um dos aplicativos mais populares do Brasil.

Certamente, se você está lendo este guia, já deve ter o app instalado no celular, não? Se não tiver, é uma rara exceção.

O que muita gente não sabe é que, além de ajudar você a se comunicar, essa ferramenta também pode trazer clientes para o seu negócio.

Neste guia, você poderá conferir todo o potencial que o famoso aplicativo de mensagens tem para melhorar as suas vendas.

Não deixe de ler até o fim, porque vamos dar também dicas preciosas para que você explore ao máximo a plataforma. Afinal, não adianta saber o que o WhatsApp pode fazer se você não entender a melhor maneira de aplicar isso na prática, certo?

Então, boa leitura!

# O celular como um canal de venda

O celular vem sendo cada vez mais usado para compras. De acordo com uma [pesquisa](#) da Opinion Box e Ocadesk, 73% dos brasileiros usam seus telefones para fazer compras.

Uma das razões de todo esse sucesso é que há **várias formas de comprar pelo smartphone**:

- O usuário pode entrar em um site de vendas ou baixar aplicativos de marketplaces – grandes “shoppings” virtuais com vendedores independentes, como Magazine Luiza e Amazon.
- Outra possibilidade é a venda direta pelas redes sociais, como Instagram, Facebook e TikTok.

Quando não é possível receber os pagamentos direto pelas plataformas, é possível gerar **links de pagamento** com o valor. Essa alternativa torna possível realizar vendas online mesmo sem ter uma loja virtual, utilizando e-mail, redes sociais e até apps de mensagens, como o próprio WhatsApp, por exemplo.

Porém, o que vamos ver neste guia é como fazer vendas diretamente por este aplicativo, tornando suas transações mais práticas e agregando uma imagem de profissionalismo ao seu negócio.



# O que é o WhatsApp?

O popular aplicativo de mensagens foi lançado em 2009 por dois ex-funcionários da empresa Yahoo!, Brian Acton e Jan Koum, e ficou famoso na década passada.

Essa fama é ainda maior nos países em desenvolvimento, como o Brasil - onde o uso do SMS é mais caro em comparação com **lugares como os Estados Unidos.**

Desde 2014, o popular “Whats” – que no Brasil chegou a ganhar o apelido carinhoso de “Zap” – é uma das empresas controladas pelo Facebook. Em 2021, o grupo passou a se chamar Meta, mantendo apenas a rede social com esse nome.

Além do envio de mensagens e a realização de ligações de áudio e vídeo, o app permite trocar arquivos em vários formatos, enviar emojis, gifs, “stickers” (as já famosas figurinhas) e oferece muitos outros recursos.



**Curiosidade:** o nome “WhatsApp” é um trocadilho com o termo inglês “What’s Up” que, em tradução livre, significa “E aí” ou “Beleza”.



**O WhatsApp também tem uma versão “For Business” (para negócios), para a qual daremos mais atenção.**



# Números do WhatsApp no Brasil e no mundo

O WhatsApp tem mais de



## 2 bilhões

de usuários em 180 países, segundo o site de dados Statista.

No Brasil, o app é usado por aproximadamente

## 147 milhões

de pessoas – o equivalente a **70%** da população nacional.



Mais de

## 100 bilhões

de mensagens são enviadas diariamente pela plataforma em todo o planeta.



Por isso, somos o **segundo país no mundo em percentual de usuários, perdendo apenas para a Índia, com 82% de usuários ativos.**



## E as compras pelo Whatsapp estão cada vez mais comuns!

Segundo uma pesquisa de 2022 da Opinion Box,

## 66% dos usuários

já haviam feito alguma compra pelo app.

Em 2021, essa porcentagem havia sido de

## 52%

Além disso, **80%** dos usuários se comunicam com empresas por algum motivo usando o app. Portanto, é uma ferramenta que também pode abrir novos caminhos para fechar transações que seriam concluídas em outros canais de vendas.

De uma forma geral, o estudo mostrou também que o WhatsApp está cada vez mais presente na rotina do brasileiro.

Afinal, **99%** dos usuários abrem o app uma vez por dia – em 2021, eram **86%**.



## Conhecendo o WhatsApp?

**Você pode estar pensando:  
“mas eu já conheço bem o  
WhatsApp, uso ele todo dia!”.**

Acontece que essa plataforma vai **muito além do que você já conhece.**

Para começar, o aplicativo instalado no seu celular provavelmente é a versão para uso pessoal, que é diferente da versão que você utilizará no seu negócio.

Nesta etapa, você vai entender bem **a diferença entre o WhatsApp de uso pessoal e profissional.**

Existe também uma versão paga, mas não se preocupe com isso – a opção gratuita para uso empresarial provavelmente já tem tudo o que você precisa para impulsionar suas vendas.

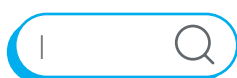
Vamos agora ver os principais recursos de cada versão e como eles podem ajudar o seu negócio.

# Como baixar e instalar

Em primeiro lugar, é importante ressaltar que é muito comum no Brasil você comprar um celular e ele já vir com o WhatsApp instalado.

Portanto, se você tiver um aparelho novo em mãos, procure pelo famoso ícone verde em forma de balão com o desenho de um telefone antigo dentro.

## Se não for o caso, os passos para instalar o app são muito simples:



**1.** Abra a **Google Play Store** (em aparelhos com o sistema operacional Android) ou a **App Store** (em iPhones) e pesquise por **“WhatsApp”**



**2.** Selecione **“WhatsApp Messenger”** para a versão pessoal ou **“WhatsApp Business”** para a profissional



**3.** Toque em **“Instalar”** (Android) ou **“Obter”** (iPhone)



**4.** Leia os termos de serviço e **aceite**



**5. Confirme** seu número de telefone por meio de um SMS



**6.** Insira seu **nome**



Se você já usou o app em outro dispositivo, poderá recuperar seu histórico de mensagens.

Para isso, é preciso utilizar o backup (cópia de segurança) no aparelho antigo, indo em “Configurações” (Android) ou “Ajustes” (iPhone) – “Conversas” – “Backup de conversas”.

# WhatsApp – uso no celular (app) ou computador (web)

Ao baixar o aplicativo, você já pode conversar com seus contatos diretamente no celular ou pelo computador, com o recurso “WhatsApp Web”.



## Celular

**Pelo celular, basta procurar por um contato já salvo no seu celular a partir do ícone de “Nova conversa” que fica no canto inferior direito ou na lupa do canto superior direito.**

Quando alguém entrar em contato com você, as mensagens aparecerão na aba “Conversas”.

As outras abas servem para conferir os “status” de seus contatos (semelhantes aos stories do Instagram) e conferir as chamadas de áudio e vídeo.



## Computador

**Pelo computador, o primeiro passo é acessar o endereço web. [whatsapp.com](https://www.whatsapp.com) no navegador.**

No celular Android, vá nos três pontos do canto superior esquerdo, selecione “Aparelhos conectados” e depois “Conectar um aparelho”.

No iPhone, selecione “Ajustes” e “WhatsApp Web”.

**Depois, aponte a câmera do celular para o QR Code que aparecerá no navegador.** A partir do escaneamento, já será possível conferir suas conversas na tela do computador!

## Uso pessoal x uso comercial

Embora o WhatsApp tenha sido criado inicialmente para uso pessoal, a popularização da ferramenta levou várias empresas a criarem contas para atenderem seus clientes.

Por isso, em 2018, foi lançado o **WhatsApp Business**, a versão empresarial do app.

Inicialmente disponível apenas para celulares com o sistema operacional Android, a ferramenta foi liberada para iPhones um ano mais tarde.



Desde então, ela é usada por empresas de diversos segmentos, nichos e tamanhos, de pequenos empreendedores a grandes conglomerados.

Como ela tem recursos exclusivos, é preciso fazer o download de um aplicativo diferente. Ou seja, você deverá **seguir os passos que demos anteriormente**, mas fazendo a busca pelo WhatsApp Business na loja de aplicativos do seu celular.

**Porém, não é possível usar o mesmo número de telefone celular para uma conta pessoal e outra profissional.**

No entanto, o WhatsApp Business dá a opção de migrar o número para o uso por uma empresa.





# WhatsApp “pessoal”

Esta é a versão que provavelmente está instalada no seu celular.

É um aplicativo bastante popular, e justamente por isso, vale muito a pena para sua empresa vender por essa plataforma.

## **As funcionalidades básicas do aplicativo são:**

- Envio de mensagens de texto
- Armazenamento do histórico de conversas
- Envio de arquivos de imagens, vídeos e documentos em PDF
- Criação de grupos

## **Ao longo do tempo, a plataforma foi desenvolvendo outros recursos como:**

- Chamadas de voz e vídeo
- WhatsApp Web
- Criptografia das mensagens
- Aviso de mensagem visualizada (os “risquinhos” azuis)
- Ilustração de conversas com emojis, GIFs e “stickers”
- Compartilhamento de localização
- Status
- Busca avançada de mensagens
- Aceleração de mensagens de áudio
- Mensagens com autodestruição programada
- Opção para silenciar conversas por tempo indeterminado
- Formação de “comunidades” para conectar grupos de uma mesma categoria
- Pagamentos



# WhatsApp Business

A versão de WhatsApp Business foi criada para facilitar a vida de empresas que usam o app como canal de atendimento aos clientes.

Por isso, conta com recursos exclusivos.

## Os principais são:

- Automatização de mensagens a serem enviadas imediatamente
- Criação de um catálogo de itens
- Classificação de contatos em etiquetas

É importante ressaltar que esses recursos são gratuitos.

Porém, para quem quiser investir, existe também uma versão paga com mais funcionalidades, como vamos mostrar a partir de agora.

## WhatsApp Business versão Premium

Esta é uma alternativa para empresas de médio ou grande porte que quiserem investir em mais recursos para atender seu público.

**Ele preserva todas as funções do WhatsApp Business gratuito, mas garante algumas vantagens adicionais:**

- Criação de um link personalizável e fácil de lembrar
- Produção de uma página personalizada completa com informações como horário de atendimento, localização, site e catálogo de produtos
- Possibilidade de até dez aparelhos se conectarem para realizar conversas separadas, enquanto na versão gratuita o número máximo é quatro
- Possibilidade de atribuir conversas a determinados atendentes e conferir qual deles enviou uma mensagem



## Por que você deve usar a versão Business no seu negócio

Se você for um pequeno empreendedor, a versão gratuita do WhatsApp Business tem funções que podem servir muito bem para suas necessidades.

**Por exemplo:** ao criar uma mensagem automática, você garante que o cliente não ficará sem resposta, independente do horário em que ele enviou a mensagem. Mesmo que você não possa dar uma resposta direta para a pergunta, você já vai gerar um primeiro contato!

Além disso, muitos consumidores já estão acostumados a encontrar versões profissionais no WhatsApp em diversos tipos de negócio, portanto, também é uma forma de **demonstrar seu profissionalismo**. Fora que na versão pessoal do aplicativo não existe um espaço para apresentar seus produtos ou serviços.

Sem contar que, com a versão profissional, é possível **separar e classificar os contatos conforme a jornada de compra**. Assim, em cada conversa, você já saberá que está conversando com alguém que ainda não sabe muito bem o que quer ou que já tomou a decisão de comprar determinado item.

### **Só vantagens, não é mesmo?**

Então, confira na próxima etapa como tirar o melhor dos recursos que essa plataforma oferece.



## Funcionalidades e boas práticas no WhatsApp Business

Até aqui, mostramos todos os tipos de versões do WhatsApp e demos as informações básicas.

***Portanto, você já sabe que o WhatsApp Business é a melhor alternativa para seu negócio.***

Agora é a hora de **entender o porquê.**

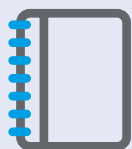
Afinal, não basta usar uma boa ferramenta sem saber explorar o que ela tem a oferecer.

Por isso, vamos mostrar como usar cada recurso do WhatsApp para turbinar suas vendas e dar dicas para você ter o melhor relacionamento possível com seus consumidores.

Isso passa pela forma como você apresenta e divulga as informações sobre o seu negócio e os produtos ou serviços que você oferece, e também pela organização dos seus contatos.

Além de tudo isso, há várias práticas bem simples que podem melhorar bastante os resultados do seu negócio.





## Catálogo de produtos

***Você pode criar um catálogo com até 500 itens.***

Defina um nome exclusivo para cada um deles, seja um produto ou serviço.

Pense em uma maneira clara e simples, mas que se diferencie de alguma forma dos demais itens.

Nele, você poderá incluir:

- O preço do produto
- Uma breve descrição de uma linha
- Um link para o seu site
- Um código

***Você também poderá compartilhar o seu catálogo diretamente com o cliente.***





## Etiquetas

***As etiquetas são pequenos ícones coloridos que ficam ao lado do nome de cada contato para ajudar você a se organizar.***

Você pode definir uma cor para diversos tipos de clientes, pelo critério que escolher.

É possível separar clientes VIP dos demais, categorizar clientes de determinadas soluções ou até de acordo com a região que ele mora, caso faça sentido para o seu negócio.

Para criar as etiquetas em aparelhos com Android, basta ir em “Conversas”, clicar no ícone de três pontos e selecionar “Etiquetas”. Depois, é só tocar e segurar o nome do contato e a opção de atribuir etiquetas vai aparecer.

Em iPhones, o caminho é “Configurações” – “Ferramentas comerciais” – “Etiqueta” – “Adicionar nova etiqueta”. Para atribuir, é só deslizar a conversa para a esquerda e selecionar “Mais” e “Etiquetar conversa”.

**É possível criar até 20 etiquetas.**

## Status do WhatsApp

O recurso existe da mesma forma em contas pessoais e profissionais e pode ser uma forma interessante de divulgar promoções ou dar avisos.



O funcionamento é bem parecido ao dos stories do Instagram: você pode escrever textos, publicar fotos tiradas na hora ou outras imagens e acrescentar emojis, e até publicar áudios gravados na hora.

O uso dessa ferramenta é bem fácil: basta ir na aba “Status” e escolher o tipo de publicação que quer fazer.

## Mantenha um número exclusivo para o seu negócio

Como já explicamos na etapa anterior, você vai precisar de um número exclusivo para **configurar seu WhatsApp Business**.



Por isso, se baixar o app em seu telefone particular e já tiver a conta pessoal instalada, o app oferecerá a opção de migrar essa conta. Porém, você vai acabar perdendo seu número pessoal ou pior: vai misturar os contatos pessoais e profissionais, atrapalhando a organização do seu empreendimento.

Se você quiser manter seu número particular, o ideal é usar uma linha de telefone somente para atender seus clientes com a plataforma.

É possível usar um telefone com dois chips, por exemplo, desde que cada número esteja vinculado a uma versão diferente.



## Não use fotos pessoais no seu perfil

Você já ouviu falar que **“a primeira impressão é a que fica”**?

No mundo dos negócios, isso faz ainda mais sentido, já que faz muita diferença mostrar profissionalismo desde o primeiro contato.

Bom, **a foto do seu perfil do WhatsApp Business é o seu cartão de visitas.**

Por isso, evite colocar fotos pessoais suas e de seus familiares e prefira usar uma imagem limpa e bem definida do logotipo de seu negócio.

Se você possui uma loja física, uma boa foto da fachada também é uma alternativa.

Em alguns casos, pode fazer sentido usar uma imagem sua. Por exemplo, se você for um(a) advogado(a), médico(a) ou alguma outra profissão que atenda diretamente o cliente.

Neste caso, faça uma foto sua no ambiente profissional e, de preferência, invista em um bom tratamento da imagem.



## Informe os horários de funcionamento

Esta é uma das principais informações, e precisa estar bem evidente.

Afinal, em um atendimento a distância, o cliente que precisa de uma informação quer saber quando receberá uma resposta. Se a pessoa pretende se dirigir à sua loja física, é ainda mais importante saber em que horário você vai abrir.

***No WhatsApp Business, é possível informar o horário de atendimento em cada dia da semana.***

Para isso, vá no ícone dos três pontos, selecione “Ferramentas comerciais” e “Perfil comercial”.

No iPhone, o caminho é um pouco diferente: “Ferramentas” – “Perfil comercial” – “Editar perfil”.

Aproveite para se certificar que as informações básicas estão devidamente preenchidas, como o nome da empresa, a área de atuação, uma descrição e o endereço comercial.

Em seguida, você já poderá encontrar as opções para informar o horário de cada dia da semana.



## Use a versão Web

**A versão para a Web do WhatsApp é muito útil, mesmo se o uso for apenas pessoal.**

No computador, é mais fácil digitar as mensagens, e você consegue enviar arquivos salvos apenas arrastando os ícones até a conversa.

Então, se você ainda não conectou seu WhatsApp na Web, é só seguir os passos que mostramos na etapa anterior.

Para o uso profissional, a versão Web pode ser usada por **até quatro pessoas diferentes, e uma quinta ainda pode acessar no celular.**

Empresas maiores podem assinar a versão Premium, em que até dez pessoas podem usar o recurso de forma simultânea.

Essa possibilidade pode ser decisiva para melhorar a experiência dos clientes caso você lance uma promoção ou passe a oferecer alguma novidade que provoque um aumento na procura pela sua empresa.



## Só mande mensagens com consentimento do cliente

Desde setembro de 2020, está em vigor a **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)**, que regula a forma como uma empresa pode usar informações de clientes.

Em resumo, a LGPD determina **que os dados de uma pessoa só podem ser usados com o devido consentimento dela**, e se você envia uma mensagem a um cliente, está usando dados pessoais como nome, sobrenome e número de telefone.

Outras informações também entram nessa lista: documentos como RG ou CPF, endereço, gênero e hábitos de consumo, por exemplo.

Conhecer as diretrizes básicas da LGPD é importante porque muitas ações de marketing e vendas usam essas informações para direcionar ofertas a determinados públicos.

***Portanto, peça sempre o consentimento de cada cliente antes de começar a encaminhar mensagens.***

É importante ressaltar que esse consentimento precisa especificar todas as formas de utilização dos dados, porque a lei considera nulos os termos “genéricos”.



## Evite excessos

Mesmo com o consentimento, é importante manter uma relação saudável e de respeito com seu público.

Por isso, evite excessos e deixe para enviar apenas mensagens que realmente tenham relevância.  
Exemplo: promoções ou a chegada de novos itens.

Você pode também usar informações como gênero, profissão e preferências de consumo para delimitar o envio, segmentando as mensagens.

Dessa forma, você **poderá enviar conteúdos que sejam do interesse de cada pessoa.**

Mas lembre-se de garantir o devido consentimento para o uso de cada informação e a autorização para envio dessas mensagens.



## Não exagere nos emojis

Emojis... você pode não saber o que significa esse termo, mas certamente já usou vários.

Emojis são aqueles pequenos ícones acrescentados nas mensagens para ilustrar emoções ou objetos.

Como esses: 😊 🎉 🙌 🎂

Usar alguns desses símbolos ao lado de determinadas frases é uma forma de se aproximar do público, **demonstrando simpatia e quebrando a formalidade.**

Porém, se você acrescentar uma quantidade exagerada de emojis nas suas mensagens, elas vão ficar poluídas e mais difíceis de compreender.

Por isso, **use um ou no máximo dois** ao lado de algumas frases.



## Cuidado com o português

***Seguir as normas gramaticais é um cuidado essencial para demonstrar a seriedade e o profissionalismo do seu negócio.***

Algumas pessoas podem não notar erros de português, mas muitos reparam e até perdem a confiança de uma empresa por conta deles.

Mensagens mal escritas podem despertar uma desconfiança em relação a golpes, afinal, é normal ver criminosos usando o celular para atrair vítimas e eles geralmente tropeçam bastante nisso.

Ou seja, **um deslize pode comprometer todo o potencial de engajamento de uma campanha no WhatsApp.**

Você não precisa ser especialista, mas editores de texto como o Microsoft Word e o Google Drive têm recursos para avisar sobre eventuais erros. Então, escreva o conteúdo primeiro nas ferramentas e depois cole no WhatsApp – a versão Web pode ser bem útil para isso.

E mesmo tomando todos os cuidados, vale sempre dar aquela última revisada, pois a desatenção é bem normal – principalmente para quem exerce uma tarefa trabalhosa como gerenciar uma empresa.



## Não utilize apps de terceiros

Existem aplicativos criados por desenvolvedores independentes que prometem “turbinar” o WhatsApp com recursos que não existem na plataforma.

***Porém, eles podem trazer vários riscos ao seu dispositivo e até à privacidade das suas informações.***

**Por exemplo:** apps para recuperar conteúdos apagados exigem acesso a todo o conteúdo que chega por notificações. Com isso, dados como o código de autenticação para acessar seu perfil podem cair em mãos erradas.

Além disso, esses apps não ficam hospedados em lojas oficiais e, por isso, você não tem nenhuma garantia de que eles estão livres de vírus ou códigos mal-intencionados.

E por serem proibidos, podem até resultar em banimento da plataforma, comprometendo o contato com vários clientes.

Para evitar esses problemas, faça o download do WhatsApp Business diretamente da **Play Store** (Android) ou **App Store** (iPhone).



## Como receber pagamentos pelo WhatsApp

As transações pelo WhatsApp surgiram graças a uma parceria da Cielo com a Meta, empresa que controla o Facebook, Instagram e WhatsApp.

Assim, a **Cielo se tornou a primeira parceira oficial a processar as transações financeiras dentro do app de mensagens.**

Inicialmente, o recurso só existia na modalidade P2P (“person to person”, ou “pessoa para pessoa”). Esse recurso é conhecido como **Transferências pelo WhatsApp** de pessoa para pessoa.

Em outras palavras, as transações só podiam ser feitas entre pessoas físicas. A Cielo continua sendo a única empresa responsável por viabilizar essa funcionalidade.

Em 2023, o uso da modalidade P2M (“person to merchant” ou “pessoa para comerciante”) também foi implementado e começou a ser habilitado aos poucos para quem utiliza o WhatsApp Business. Esse recurso é conhecido como **Pagamentos pelo WhatsApp.**

Com isso, seu negócio pode fazer vendas diretamente pelo aplicativo.

Nesta etapa, você vai conferir tudo sobre essas duas modalidades e como receber pagamentos em cada uma delas.



## Transferências pelo WhatsApp de pessoa para pessoa

O recurso de transferências entre pessoas físicas no WhatsApp **foi anunciado** em junho de 2021 pela plataforma.

***Com ele, pessoas físicas passaram a poder receber e enviar valores sem taxas e limite de horário.***

Para isso, é preciso ter um cartão de débito Visa ou Mastercard emitido por determinados bancos – de acordo com a bandeira.

Cada usuário pode fazer **até 20 transferências por dia**, tanto para enviar quanto para receber, e os envios não podem superar esses limites:

- R\$ 1 mil por transação
- R\$ 2,5 mil a cada 24 horas
- R\$ 30 mil a cada 30 dias

Essas regras existem para garantir que o recurso seja usado apenas para ações que não envolvem empresas, como fazer “vaquinhas” ou ressarcir amigos ou parentes por algo comprado.

***Ou seja: embora possa ser útil na sua vida pessoal, o recurso de Transferências pelo WhatsApp de pessoa para pessoa não é o ideal para sua empresa.***

Veja agora a melhor opção para o seu negócio.



## Pagamentos pelo WhatsApp

***O Pagamentos pelo WhatsApp surgiu para ajudar comerciantes a venderem de uma forma fácil e prática diretamente pelo aplicativo.***

Por essa funcionalidade, uma pessoa física realiza pagamentos para uma pessoa jurídica – uma empresa com CNPJ.

Tem interesse em fazer vendas diretamente pelo WhatsApp?

Então, é hora de aprender como fazer!



## O que você precisa para vender com o WhatsApp Business

Clientes da Cielo já podem vender pelo WhatsApp de forma rápida e simples!

Basta acessar os Canais Digitais (App Cielo Gestão ou Site Cielo) e contratar o produto.

Ao finalizar a operação, você receberá um link de habilitação que permite que o WhatsApp Business do cliente contratante esteja pronto para vendas.

***Importante: certifique-se de que você está usando a versão mais atual do WhatsApp Business. Se for preciso, faça uma atualização na Play Store (Android) ou App Store (iPhone).***

# Como configurar

O seu WhatsApp Business pode ficar habilitado para vendas de duas maneiras: através do recebimento de um link de habilitação disponibilizado pela Cielo ou através de uma habilitação massiva feita pela Meta (empresa proprietária do WhatsApp) para o número do seu DDD.

Se o DDD do seu número no WhatsApp Business foi habilitado para vendas automaticamente pela Meta, você verá uma notificação na tela inicial do aplicativo e bastará clicar nela para começar. Caso não encontre a notificação ou ela desapareça, você pode clicar em Configurações > Pedidos > e iniciar fluxo de cadastro para vendas.

Se você receber um link de habilitação para vendas disponibilizado pela Cielo, basta clicar nele e começar o cadastro para vendas. Abaixo iremos explicar o passo a passo a partir do clique na notificação, Configurações > Pedidos ou link de habilitação:



Selecione “Começar agora”



Escolha a Cielo como parceira de pagamento



Leia os “Termos de Serviço” e selecione “Aceitar e continuar”



Preencha seu CPF ou o CNPJ cadastrado em sua conta da Cielo e vá em “Continuar”



Você receberá um código de 6 dígitos por e-mail. Digite na tela seguinte



Agora, aguarde a conexão da sua conta Cielo com o WhatsApp Business

**Após isso, você já poderá vender pelo aplicativo**

O prazo para que a sua conta da Cielo seja conectada ao WhatsApp Business demora poucos segundos. Em poucos casos de exceção, a duração pode ser de 1 a 3 dias.

## Como criar e enviar um pedido

***Para receber cada pagamento, é preciso encaminhar um pedido ao cliente seguindo os passos abaixo:***

- Na tela da conversa, ao lado do campo para digitar a mensagem, procure pelas opções de recursos no ícone de clipe (em aparelhos com Android) ou na opção “+” (em iPhones)
- Selecione “Pedido” e depois, “Adicionar item”
- Informe o item a ser vendido, o preço e, se for o caso, a quantidade
- Selecione “Continuar”
- Confira as informações e toque em “Enviar pedido”

## Como gerenciar as vendas feitas pelo WhatsApp Business

Em aparelhos com Android, toque no ícone dos três pontos no canto superior direito e vá em “Pedidos”.

Já no iPhone, vá em “Ferramentas Comerciais” – “Pedidos”.

Uma lista com suas vendas irá aparecer, selecione qual delas você quer conferir mais detalhes.

## Estratégias para impulsionar as vendas do seu negócio

Até aqui, vimos as diferentes versões do WhatsApp, qual é a mais adequada para transações comerciais e as principais funcionalidades para turbinar seu negócio.

Você já descobriu que pode até fazer a cobrança e receber seu pagamento pelo aplicativo, não é?

***Ou seja, o WhatsApp é uma ferramenta completa de vendas.***

Porém, para aproveitar ao máximo o WhatsApp Business, é importante conhecer as melhores práticas para o seu negócio.

É sobre isso que tratamos neste capítulo.

Com as dicas que você vai conferir, vai ficar mais fácil se aproximar de cada cliente, ser encontrado pelo seu público e nunca deixar as pessoas esperando por uma mensagem



## Divulgue o QR Code do WhatsApp do seu negócio

Você já deve ter ouvido falar, mas QR Code é aquele código em forma de imagem que, quando um usuário aponta a câmera do celular para ele, direciona o acesso para um determinado link.

***Você pode aproveitar o WhatsApp Business para criar um código para facilitar o contato com sua empresa!***

Para isso, siga os passos:

- Vá no ícone dos três pontos (Android) ou em “Configurações” (iPhone) e toque em “Ferramentas comerciais”
- Selecione “Link curto”
- Vá em “Ver código QR”
- Selecione “Compartilhar código” e “Fotos” (Android) ou “Salvar imagem” (iPhone)



## Inclua o link do WhatsApp nas redes sociais (Linktree) e no site da sua empresa

**Linktree** é um agregador de links muito útil para divulgar o seu negócio em redes sociais, já que, geralmente, só há espaço para um único endereço na página do perfil.

Para usar esse recurso, basta criar um usuário e listar todos os links importantes para seu negócio.

Também há outras opções, como **Linkme.bio**, **Utapy** e **Linkkle**.

É bem fácil incluir o link direto para que o cliente converse com você pelo WhatsApp no Linktree, basta repetir os dois primeiros passos que mostramos na etapa anterior!

Porém, em vez de selecionar “Ver código QR”, você tem as opções de ver o link para copiar ou compartilhar com seus clientes por outro aplicativo.

## Responda clientes o mais rápido possível

É importante **manter o contato direto e ágil com os clientes.**

Para isso, aproveite o recurso da versão Web para manter mais pessoas da sua equipe conectadas para atender seus clientes.

O importante é garantir que ninguém fique sem resposta – pelo menos dentro do horário de funcionamento!

Afinal, o consumidor que ficar alguns minutos esperando pode acabar migrando para a concorrência.





## Monte um cronograma para o envio de mensagens

**Você pode usar o WhatsApp Business para elaborar uma estratégia de marketing ativo.**

Nessa modalidade, em vez de esperar pelo cliente, você mesmo dá início ao contato por meio de uma mensagem pelo aplicativo.

A partir desse planejamento, elabore um cronograma para se organizar em relação aos envios.

A primeira parte é delimitar o público-alvo para garantir que o conteúdo da mensagem é de interesse da pessoa. Depois, liste em uma planilha todos os contatos e as informações que você tiver de cada um deles.

Se tiver uma equipe realizando a tarefa, use um editor que possa compartilhar o arquivo entre várias pessoas, como o Google Drive, de forma que elas possam trabalhar em conjunto.

Vale lembrar que você vai precisar do consentimento de cada cliente que vai receber estas mensagens, OK?

# Segmente os contatos de acordo com as etapas do funil de vendas

O funil de vendas é uma forma de classificar clientes de acordo com a etapa que eles estão durante a relação com o seu negócio.

Em resumo, eles são divididos em três partes:

- **Topo:** o cliente percebe que seu negócio pode ajudar a solucionar alguma dor e busca mais informações
- **Meio:** ele já sabe do que precisa, mas ainda procura dicas e técnicas
- **Fundo:** ele percebeu que precisa de uma solução como a sua e busca a melhor alternativa.

Você pode usar as etiquetas para classificar os consumidores conforme a etapa em que eles estão. Dessa forma, é possível identificar de antemão a melhor forma de se comunicar com o cliente.

**Dica: assista o vídeo onde falamos mais sobre funil de vendas!**





## Use listas de transmissão para fazer promoções segmentadas

**Listas de transmissão são um recurso criado para possibilitar envios a vários contatos com apenas uma ação.**

Você pode criar listas de transmissão com todos os clientes que estiverem no topo do funil de vendas, por exemplo.

Assim, pode enviar conteúdos relevantes somente para quem estiver nesta etapa de busca de informação sobre negócios.

Em iPhones, você pode criar listas tocando na opção “Listas de transmissão” no topo da aba “Conversas”. Depois, vá em “Nova Lista”, busque os contatos para acrescentar e vá em “Criar”.

Em aparelhos com Android, basta ir no ícone dos três pontos e selecionar “Nova transmissão”. Depois, busque os contatos e toque na marca de confirmação.



## Use grupos fechados

Grupos de WhatsApp tendem a ser agitados, e se você reunir clientes em um espaço onde todos estão habilitados a enviar mensagens, pode perder o controle da situação rapidinho!

Para evitar isso, **crie um grupo fechado, onde apenas pessoas que são administradoras podem enviar mensagens.**

Dessa forma, pode repassar suas ofertas ou conteúdos úteis a várias pessoas de uma vez sem risco de confusão.

Basta criar o grupo normalmente, no ícone de “Nova conversa”.

Abra o grupo e vá no ícone de três pontos e em “Dados do grupo” (Android) ou em “Configurações do grupo” – “Editar configurações do grupo” (iPhone).

Selecione a opção “Admin” e apenas você (ou quem você nomear como Administrador) poderá enviar mensagens.



## Configure mensagens automáticas

***O WhatsApp Business permite a criação de até 50 respostas automáticas para o seu negócio.***

Para gerenciar, vá no ícone dos três pontos (no Android) ou em “Configurações” (em iPhones).

Na opção “Ferramentas comerciais”, você encontra as mensagens de ausência, saudação e respostas rápidas.

A **mensagem de saudação** é enviada a contatos que ainda não conversaram com você.

Já **as mensagens de ausência** podem ser enviadas como resposta a qualquer contato sempre que você não estiver em horário de funcionamento.

As **respostas rápidas** permitem a criação de um atalho para que você envie uma mensagem personalizada para responder perguntas feitas com frequência.

Por exemplo: você pode usar o atalho “/horário” para definir a resposta a perguntas sobre o horário de funcionamento de uma loja.

Assim, quando você digitar apenas a barra na caixa de mensagens, poderá selecionar entre as opções de mensagens rápidas que irão aparecer!



## Modelos de mensagens para você se inspirar

Veja agora alguns exemplos de mensagens para você se inspirar e criar suas próprias, pensando sempre na realidade do seu negócio e nas características de seu cliente.

### Saudação/boas-vindas

- Bem-vindo à Padaria do Sonho! Estamos felizes de ter você conosco. Como podemos ajudar?
- Está com fome? Então, chamou o número certo! Confira nosso cardápio para entrega ou venha nos visitar aqui na Rua Duque de Caxias, 120!

### Ausência/espera

- Olá! Muito obrigado por entrar em contato com a Lua Celulares. No momento, estamos ocupados. Então, deixe sua mensagem e dentro de instantes poderemos atender você!
- A Padaria do Sonho pede desculpas pela demora no atendimento. Em breve, vamos responder sua mensagem. Fique com a gente!



## Agradecimento (contato)

- Muito obrigado por entrar em contato com a Lua Celulares! Temos celulares, artigos de games e outros acessórios, e também realizamos consertos em eletrônicos. Estamos sempre à sua disposição!
- Obrigado pelo contato com o Restaurante Ala Minuta! Esperamos que você conheça as delícias que temos a oferecer. Estamos sempre com as portas abertas para satisfazer seu apetite.

## Agradecimento (pós-venda)

- Foi um prazer conhecer você! Aproveite suas roupas novas e não deixe de conferir nossas promoções!
- Muito obrigado por escolher nossa loja! Esperamos que você tenha curtido o nosso atendimento. Volte sempre!

## Resolução de problemas

- Puxa, lamentamos muito que isso tenha ocorrido. Pode ter certeza de que nossas equipes estão trabalhando para resolver essa situação o mais rápido possível.
- A Lua Celulares lamenta que a sua experiência conosco não tenha sido como você esperava. Por favor, envie mais informações para entendermos como podemos ajudar.

## Convite

- Se você gostou das nossas promoções de roupas para o outono, não deixe de conferir as próximas ofertas. Envie uma mensagem para que possamos incluir você no nosso grupo e receba descontos exclusivos!
- A Lua Celulares convida você a participar do grupo de WhatsApp onde divulgamos ofertas especiais para os nossos melhores clientes. Mande uma mensagem para fazer parte do nosso grupo VIP!

## Despedida

- Agradecemos por entrar em contato com a Padaria do Sonho. Estamos sempre à disposição para tornar seu dia mais saboroso!
- Até a próxima! Nossa loja tem promoções em todas as estações e nosso time de atendentes está sempre pronto para receber você com muita alegria!



# Vender com o WhatsApp: como começo?



Este guia tem tudo o que você precisa saber para começar a melhorar os resultados do seu negócio utilizando o WhatsApp para vender.

Mas são muitas informações, não é mesmo? Por isso, guarde-o com carinho e consulte-o sempre que precisar!

O importante é que **agora você já sabe o potencial do WhatsApp Business.**

## ***Mas então, já fez o download do aplicativo?***

Este é o primeiro passo.

Garanta um número exclusivo para a sua empresa e já faça a instalação. A partir daí, insira as primeiras informações sobre o seu negócio e não perca mais tempo!

Se você ainda não é cliente da **Cielo**, aproveite para conferir nossas soluções e já entre na fila de espera para poder receber Pagamentos pelo WhatsApp.

Além dos pagamentos pelo aplicativo de mensagens mais usado no Brasil, **temos as soluções que você precisa para oferecer pagamentos rápidos e seguros!**

Seja loja física ou virtual, conte com a nossa parceria para melhorar as vendas, as finanças e a gestão do seu negócio!

## **Saiba mais sobre os Pagamentos pelo WhatsApp.**



**cielo** |  
Todo dia,  
juntos pelo seu negócio.

 **WhatsApp**