

Guia WhatsApp Business para Equipe Comercial

MSI Distribuidora - Documento Interno

Introducao

O WhatsApp Business e o principal canal de comunicacao direta com os clientes da MSI Distribuidora. Diferente do WhatsApp pessoal, a versao Business oferece ferramentas profissionais que organizam seu atendimento e transmitem credibilidade. Este guia ensina a configurar e usar cada recurso de forma profissional.

1. Configuracao do perfil comercial

Seu perfil e a primeira impressao que o cliente tem. Ele deve transmitir profissionalismo e facilitar o contato.

Passo a passo:

- Abra o WhatsApp Business.
- Va em "Configuracoes" > "Ferramentas comerciais" > "Perfil comercial".
- Preencha todos os campos:
 - Nome da empresa: MSI Distribuidora
 - Categoria: Distribuicao de produtos de higiene e limpeza
 - Descricao: Distribuicao das marcas Baby Club e Turma do Soninho. Produtos de higiene e limpeza para o varejo.
 - Endereco: endereco do escritorio ou CD
 - Horario de atendimento: segunda a sexta, 8h as 18h
 - Email: seu email corporativo
 - Site: site da empresa (se houver)
- Coloque uma foto de perfil profissional: logotipo da MSI Distribuidora (solicite ao marketing se nao tiver).

Nunca use foto pessoal, paisagem ou imagem generica como foto de perfil.

IMPORTANTE - TRANSICAO PARA TERCEIRIZEI: A partir de abril/2026, atualize o perfil comercial:

- Nome da empresa: Terceirizei (antes: MSI Distribuidora)
 - Descricao: Industria e distribuicao das marcas Baby Club e Turma do Soninho. Produtos de higiene e limpeza direto da fabrica para o varejo.
 - Foto de perfil: logotipo da Terceirizei (solicite ao marketing)
 - Mantenha seu nome e numero inalterados para que os clientes continuem te reconhecendo.
-

2. Catalogo de produtos

O catalogo permite que o cliente visualize os produtos sem precisar de PDF ou link externo.

Passo a passo:

- Va em "Configuracoes" > "Ferramentas comerciais" > "Catalogo".
- Clique em "Adicionar produto".
- Insira: foto do produto (fundo branco, boa resolucao), nome, preco (opcional - consulte a politica da empresa), descricao e codigo.

- Organize por categorias: Baby Club, Turma do Soninho, Linha Institucional, etc.
- Mantenha o catalogo atualizado. Remova produtos descontinuados imediatamente.

Dica: tire fotos dos produtos com fundo branco usando uma folha A4 como base. Isso da um aspecto limpo e profissional.

3. Mensagens automaticas

As mensagens automaticas garantem que nenhum cliente fique sem resposta, mesmo fora do horario.

Mensagem de ausencia:

- Va em "Configuracoes" > "Ferramentas comerciais" > "Mensagem de ausencia".
- Ative e defina o horario (fora do expediente).
- Modelo sugerido: "Obrigado pelo contato. Nosso horario de atendimento e de segunda a sexta, das 8h as 18h. Sua mensagem sera respondida no proximo dia util. Para urgencias, ligue para [telefone do suporte]."

Mensagem de saudacao:

- Va em "Configuracoes" > "Ferramentas comerciais" > "Mensagem de saudacao".
- Ative para novos contatos ou contatos inativos ha mais de 14 dias.
- Modelo sugerido: "Bem-vindo a MSI Distribuidora. Sou [seu nome], consultor comercial. Como posso ajudar voce hoje?"

Respostas rapidas:

- Va em "Configuracoes" > "Ferramentas comerciais" > "Respostas rapidas".
- Crie atalhos para mensagens frequentes:
 - /preco = "Vou consultar o preco atualizado e retorno em instantes."
 - /pedido = "Seu pedido foi registrado com sucesso. O numero e [X]. Prazo estimado de entrega: [X] dias uteis."
 - /estoque = "Vou verificar a disponibilidade em estoque e retorno em seguida."
 - /boleto = "Para segunda via de boleto, por favor informe o numero da nota fiscal ou pedido."
 - /obrigado = "Agradecemos a preferencia. Qualquer duvida, estamos a disposicao."

4. Etiquetas para organizar clientes

As etiquetas funcionam como pastas coloridas que classificam suas conversas.

Etiquetas sugeridas:

- Verde: "Cliente ativo" - compra regularmente
- Amarelo: "Prospeccao" - cliente em fase de negociacao
- Vermelho: "Pendencia financeira" - titulos vencidos
- Azul: "Pedido em andamento" - aguardando entrega
- Roxo: "Cliente inativo" - sem compra ha mais de 60 dias

Como aplicar:

- Abra a conversa do cliente.
- Toque no nome do contato no topo.
- Selecione "Etiqueta" e escolha a cor correspondente.

- Você pode filtrar conversas por etiqueta na tela inicial.
-

5. Listas de transmissão

Listas de transmissão permitem enviar a mesma mensagem para vários clientes de forma individual (cada um recebe como mensagem privada).

Passo a passo:

- Na tela inicial, toque nos três pontos > "Nova transmissão".
- Selecione os contatos (o cliente precisa ter seu número salvo na agenda dele para receber).
- Crie listas segmentadas:
 - "Clientes A" - para comunicados prioritários
 - "Clientes B" - para ofertas gerais
 - "Clientes região X" - por área geográfica
 - "Lançamentos" - clientes interessados em novidades

Regras para uso de listas:

- Máximo 2 mensagens por semana por lista.
 - Conteúdo relevante: promoções reais, lançamentos, comunicados importantes.
 - Nunca envie correntes, mensagens religiosas, políticas ou memes.
 - Sempre ofereça opção de saída: "Se não deseja receber nossos comunicados, responda SAIR."
-

6. Boas práticas

- Responda em até 30 minutos durante o horário comercial.
 - Use linguagem profissional: sem gírias excessivas, sem abreviações tipo "vc", "tb", "pq".
 - Envie áudios curtos (máximo 1 minuto). Para informações complexas, prefira texto.
 - Sempre confirme o recebimento de pedidos ou solicitações.
 - Identifique-se no primeiro contato: "Ola, sou [nome] da MSI Distribuidora."
 - Use o nome do cliente na mensagem. Personalização faz diferença.
 - Envie fotos de produtos com boa iluminação e descrição.
 - Confirme dados importantes por escrito (valores, prazos, quantidades).
-

7. O que NÃO fazer

- Não envie mensagens antes das 8h ou depois das 19h, exceto se o cliente iniciou a conversa.
 - Não discuta preços de concorrentes por mensagem.
 - Não envie áudios longos (acima de 2 minutos).
 - Não compartilhe informações internas da empresa (margens, custos, estratégias).
 - Não use o WhatsApp Business para conversas pessoais.
 - Não adicione clientes a grupos sem autorização.
 - Não envie mensagens em massa sem segmentação (spam).
 - Não prometa prazos ou condições que você não tem autonomia para garantir.
 - Não apague conversas com clientes - elas são registro comercial.
 - Não use status do WhatsApp com conteúdo pessoal (mantenha profissional ou desativado).
-

8. Backup e segurança

- Ative o backup automático: "Configurações" > "Conversas" > "Backup" > frequência diária.

- Ative a verificacao em duas etapas: "Configuracoes" > "Conta" > "Verificacao em duas etapas".
 - Nunca compartilhe o codigo de verificacao do WhatsApp com ninguem (prevencao de clonagem).
 - Se trocar de celular, faca o backup antes e restaure no aparelho novo.
-

Como usar este material

Leia este guia e configure seu WhatsApp Business seguindo cada etapa antes de comecar a usar a ferramenta no dia a dia. As configuracoes de perfil, mensagens automaticas e etiquetas devem ser feitas uma unica vez. As boas praticas e a lista do que nao fazer devem ser revisadas periodicamente. Mantenha este documento acessivel no celular para consulta rapida. Em caso de duvida sobre o que pode ou nao ser comunicado ao cliente, consulte seu gestor comercial antes de enviar.