

Guia WhatsApp Business - Terceirizei

Documento interno - Equipe comercial Terceirizei

Versao 1.0 - Abril 2026

Introducao

O WhatsApp Business e a principal ferramenta de comunicacao rapida com clientes e parceiros. Na Terceirizei, usamos o WhatsApp de forma profissional e organizada, refletindo nosso posicionamento como industria. Este guia cobre desde a configuracao ate as boas praticas do dia a dia.

1. Configuracao do Perfil Comercial

Seu perfil deve transmitir credibilidade industrial. Configure:

- Nome da empresa: Terceirizei Industria
- Foto do perfil: logo oficial da Terceirizei (solicite ao marketing)
- Descricao: "Industria de higiene e limpeza. Marcas Baby Club, Turma do Soninho e linha propria. Venda direta para varejo e distribuidores."
- Endereco: endereco da fabrica
- Horario de atendimento: segunda a sexta, 8h as 18h
- Email: seu email corporativo @terceirizei.com.br
- Site: site oficial da Terceirizei

Importante: nunca use foto pessoal ou apelidos no perfil comercial.

2. Catalogo Industrial

O catalogo do WhatsApp Business funciona como uma vitrine digital:

- Cadastre os produtos principais com foto profissional, nome, descricao curta e faixa de preco.
- Organize por categorias: Baby Club, Turma do Soninho, Linha Propria, Promocional.
- Na descricao de cada produto, inclua: apresentacao (unidade, caixa, fardo), MOQ e prazo medio.
- Atualize o catalogo sempre que houver lancamento ou mudanca de linha.
- O catalogo facilita a apresentacao quando voce nao tem amostra fisica em maos.
- Solicite as fotos e descricoes ao departamento de marketing para manter o padrao.

3. Mensagens Automaticas

Configure tres tipos de mensagem automatica:

Mensagem de saudacao (para primeiro contato): "Bem-vindo a Terceirizei Industria. Somos fabricantes das marcas Baby Club, Turma do Soninho e linha propria de higiene e limpeza. Como posso ajudar voce?"

Mensagem de ausencia (fora do horario): "Obrigado pelo contato. Nosso horario de atendimento e de segunda a sexta, das 8h as 18h. Retornaremos assim que possivel."

Resposta rapida (atalhos para mensagens frequentes):

- /preco - "Para cotacao, preciso do CNPJ da empresa, produtos de interesse e quantidade estimada. Envio a proposta em ate 24h."
- /prazo - "O prazo de producao varia conforme o produto e volume. Consulto e retorno com a informacao exata."
- /catalogo - "Segue nosso catalogo digital com as linhas disponiveis. Posso detalhar qualquer item."
- /visita - "Posso agendar uma visita para apresentacao da fabrica e dos produtos. Qual a melhor data para voce?"

4. Sistema de Etiquetas

Organize todos os contatos com etiquetas coloridas:

- PROSPECT (amarelo): empresas que demonstraram interesse mas ainda nao compraram.
- CLIENTE ATIVO (verde): clientes com pedidos nos ultimos 90 dias.
- CLIENTE INATIVO (vermelho): clientes sem pedido ha mais de 90 dias. Requer acao de reativacao.
- DISTRIBUIDOR (azul): distribuidores parceiros que revendem nossas marcas.
- FORNECEDOR (cinza): fornecedores de insumos e servicos.
- VIP (roxo): clientes de grande volume ou estrategicos.

Regras de uso:

- Todo contato novo deve receber uma etiqueta no mesmo dia.
- Revise as etiquetas semanalmente. Clientes que deixaram de comprar devem migrar para INATIVO.
- Use as etiquetas para filtrar contatos quando precisar enviar comunicados segmentados.

5. Listas de Transmissao por Segmento

Crie listas de transmissao separadas por perfil de cliente:

- Lista VAREJO: supermercados, farmacias, lojas de conveniencia.
- Lista DISTRIBUIDORES: distribuidores e atacadistas parceiros.
- Lista LANCAMENTOS: contatos interessados em novidades e lancamentos.
- Lista MARCA PROPRIA: clientes de marca propria/private label.

Regras para listas de transmissao:

- So inclua contatos que salvaram seu numero (caso contrario, nao recebem a mensagem).
- Limite de 256 contatos por lista. Crie sublistas se necessario.
- Frequencia maxima: 2 envios por semana. Mais que isso gera bloqueios.
- Conteudo relevante: tabelas atualizadas, lancamentos, campanhas, informacoes de producao.
- Nunca envie conteudo pessoal ou nao relacionado ao negocio.

6. Boas Praticas de Comunicacao

- Responda em ate 2 horas durante o horario comercial.
- Seja objetivo. Cliente industrial quer informacao precisa: preco, prazo, quantidade.
- Use linguagem profissional, sem gurias ou abreviacoes excessivas.
- Envie audios somente se o cliente preferir. Na duvida, escreva.
- Documentos importantes (propostas, tabelas) devem ser enviados em PDF, nunca como foto.
- Confirme dados importantes por escrito, mesmo que tenha combinado por telefone.
- Nunca compartilhe informacoes de um cliente com outro.

7. Seguranca e Privacidade

- Ative a verificacao em duas etapas no WhatsApp.

- Nunca compartilhe seu acesso com terceiros.
 - Faça backup das conversas semanalmente.
 - Conversas com dados sensíveis (preços especiais, contratos) devem ser tratadas com sigilo.
 - Em caso de perda ou roubo do celular, avise imediatamente o gestor para bloqueio.
-

Como usar este material

Configure seu WhatsApp Business seguindo cada seção deste guia, na ordem apresentada. Revise semanalmente suas etiquetas e listas de transmissão. Mantenha o catálogo atualizado e use as mensagens automáticas para garantir atendimento rápido mesmo quando estiver em visita. Este documento e seu manual de referência para qualquer dúvida sobre o uso profissional do WhatsApp.