chatPro®

Parceiro Oficial WhatsApp Business

Boas Práticas no WhatsApp Business

Um guia para você usar o **Oficial** com **segurança** e **eficiência** dentro das diretrizes da plataforma.

3 Temas Essenciais

10+ Dicas Práticas

Checklist Incluso

INTRODUÇÃO

O que você encontra nesse guia.

O que você pode fazer

01

Tipos de uso, comunicações permitidas e como aproveitar ao máximo o Oficial.

Como criar bons templates

02

O que evitar, o que funciona e exemplos práticos para garantir a aprovação.

Como proteger sua conta

03

Boas práticas para manter a qualidade do número e evitar restrições.

01

O QUE VOCÊ PODE FAZER

01 - O QUE VOCÊ PODE FAZER

O WhatsApp Cloud API foi feito para conversas de valor.

Atendimento ao Cliente

Tire dúvidas, resolva problemas e ofereça suporte em tempo real de forma ágil e humanizada.

Notificações e Alertas

Confirmações de pedido, avisos de entrega, alertas de conta e lembretes de agendamento.

Relacionamento e Fidelização

Envio de ofertas relevantes, novidades, pesquisas de satisfação e conteúdo de valor para sua base.

Suporte Pós-Venda

Acompanhamento após compra, pesquisa NPS, troca e devoluções - tudo no canal preferido do cliente.

01 - O QUE VOCÊ PODE FAZER

O ponto de partida: o consentimento do seu cliente.

O que é opt-in?

É a autorização que o seu cliente dá para receber mensagens suas via WhatsApp. Sem esse consentimento, o envio não é permitido pela plataforma.

Como coletar da forma certa:

- Formulário no site com checkbox explícito
- Confirmação via SMS ou e-mail
- Termo no momento da compra ou cadastro
- Mensagem de boas-vindas respondida pelo cliente



Regra de Ouro

Só envie mensagens para quem te deu o número e autorizou o contato.

Ter o número na agenda não é suficiente.

Sempre documente o opt-in.

01 - O QUE VOCÊ PODE FAZER

Entendendo a janela de atendimento de 24 horas.

Cliente envia uma mensagem
Janela abre

Você responde livremente
Dentro das 24h

24h se passam sem resposta
Janela fecha

Novo contato pelo template
Modelo aprovado

Dentro da janela de 24h

- Envie qualquer tipo de mensagem de forma livre.
- Use automações, mas ofereça sempre opção de atendimento humano.
- Responda dúvidas, envie documentos, links, imagens.

Fora da janela de 24h

- Só é possível iniciar contato usando templates aprovados.
- Templates precisam ser criados e aprovados previamente.
- Isso garante que o cliente não receba mensagens inesperadas.

02

COMO CRIAR BONS TEMPLATES

02 - COMO CRIAR BONS TEMPLATES

O que a plataforma avalia antes de aprovar um template



Clareza

Quem envia deve estar identificado.

O assunto precisa ser compreensível.

O destinatário deve saber
por que recebe.



Relevância

Mensagem condizente com a relação.

Conteúdo esperado pelo cliente.

Contexto claro para quem recebe.



Conformidade

Sem promessas exageradas.

Sem urgência artificial ou
manipulação.

Sem solicitação de dados sensíveis .

02 - COMO CRIAR BONS TEMPLATES

Linguagens e padrões que costumam causar reprovação.

Promessas de resultado

”Ganhe R$5.000/mês”, ”Perca 10kg garantido”, ”Aprovação imediata”.

Urgência artificial

”Só hoje!”, ”Últimas vagas!!”, ”Expira em 1 hora!”.

Conteúdo enganoso

Imitar outra marca, usar nome de empresa diferente da registrada.

Solicitação de dados sensíveis

Pedir CPF, número de cartão ou senha no corpo da mensagem. .

Linguagem genérica demais

Template sem identificação da empresa ou sem contexto para o cliente.

Variáveis sem exemplo

Variáveis sem exemplo Campos {{1}} preenchíveis sem deixar claro o que vão conter.

02 - COMO CRIAR BONS TEMPLATES

Veja a diferença na prática: mesma ideia, linguagem diferente.

Clínica / Estética

Evitar

Oi Cliente! 70% OFF no tratamento que ELIMINA celulite em 3 sessões! Só até amanha!!!

Melhor assim:

Ola, Cliente! Temos horários disponíveis esta semana para avaliação de estética corporal.
Posso te ajudar a agendar?

Curso / Educação

Evitar

Cliente, fature R$10.000/mês como afiliado!
Nossa turma começa segunda. ÚLTIMAS VAGAS!!

Melhor assim:

Ola, Cliente! A turma do nosso curso inicia em [data].
Gostaria de confirmar sua participação?

Varejo / Promoção

Evitar

IMPERDÍVEL! Só hoje desconto insano! Você não pode perder isso! COMPRE AGORA!

Melhor assim:

Olá, Cliente! Temos uma oferta especial em [produto] esta semana. Gostaria de conferir os detalhes?

03

COMO PROTEGER

SUA CONTA

03 - COMO CRIAR BONS TEMPLATES

O que mantém sua conta saudável e seu canal sempre ativo.

Cuide da qualidade da sua lista

Envie apenas para quem autorizou. Listas com muitos bloqueios ou reclamações reduzem a pontuação do número

Gerencie o opt-out com respeito

Quem pede para sair da lista deve ser removido imediatamente. É uma regra da plataforma e uma boa prática.

Escale os envios gradualmente

Aumentos bruscos de volume podem ser interpretados como comportamento suspeito. Suba o ritmo de forma progressiva.

Revise seus templates

A cada 3 meses, revise se as mensagens ainda fazem sentido, estão atualizadas e seguem as diretrizes vigentes.

Responda dentro da janela de 24h

Quanto mais ágil for o atendimento, melhor a experiência do cliente e mais saudável fica o histórico do número.

Mantenha seu perfil completo

Informações de contato, descrição e categoria atualizadas passam credibilidade e evitam suspeitas na plataforma.

03 - COMO CRIAR BONS TEMPLATES

Se sua conta receber uma **restrição**, siga estes passos.

1	**Pause os envios.**	Interrompa imediatamente qualquer disparo em andamento. Continuar pode agravar a situação.
2	**Entenda o que aconteceu.**	Verifique o painel de qualidade do número. Identifique qual template ou comportamento gerou o alerta.
3	**Corrija o problema.**	Revise os templates em uso, remova contatos sem opt-in e ajuste a linguagem das mensagens.
4	**Solicite revisão.**	Entre em contato com o nosso Suporte. Nosso time vai te apoiar no processo de solicitação de revisão.
5	**Acompanhe o retorno.**	Revisões costumam levar de 3 a 7 dias úteis.

RESUMO
PRÁTICO

RESUMO PRÁTICO

Checklist: antes de enviar qualquer campanha ou template.

✓ **Confirme que sim**	Minha lista foi formada com opt-in explícito e documentado?
✓ **Confirme que sim**	O destinatário sabe quem está enviando a mensagem?
✓ **Confirme que sim**	A mensagem tem relação com o que o cliente esperaria receber?
✗ **Confirme que não**	A mensagem faz promessas de resultado ou usa urgência artificial?
✗ **Confirme que não**	A mensagem solicita dados sensíveis como CPF, cartão ou senha?
✓ **Confirme que sim**	As variáveis {{ }} têm exemplos claros de preenchimento?
✓ **Confirme que sim**	Existe uma saída clara para atendimento humano se o cliente precisar?
✓ **Confirme que sim**	Quem pediu para sair da lista já foi removido?

O WhatsApp é um canal poderoso, utilize com responsabilidade.

Seguindo estas **boas práticas**, você garante uma **experiência melhor** para os seus clientes e **protege a sua conta**.

Conheça nossos canais oficiais








chatPro®

Descomplicando sua comunicação.