



**WHATSAPP  
BUSINESS**

# Whatsapp Business



Nome:

\_\_\_\_\_



## Sobre o curso

O número de empreendedores cresce cada dia mais e para atender esta crescente demanda os aplicativos também desenvolvem ferramentas, especialmente para pequenas e médias empresas. Uma destas ferramentas é o WhatsApp Business. Este é um aplicativo gratuito, do famoso WhatsApp, que serve para facilitar a organização e comunicação de empreendedores e seus clientes.



**Quantidade de Aulas**  
4 aulas



**Carga horária**  
6 horas



**Programas Utilizados**  
WhatsApp Business

## O que aprender com este curso?

Neste curso você aprenderá a utilizar o WhatsApp Business. Esta ferramenta permite que você converse com seus clientes através do aplicativo de bate-papo mais usado no mundo. Além da comunicação, você também aprenderá a utilizar este aplicativo para reforçar seu marketing com catálogos de produtos, enviar ou receber pagamentos via WhatsApp, organizar seu negócio com etiquetas e cadastrar mensagens automáticas.



# Sumário

## 1 - Criando a conta no WhatsApp Business

- 1.1 - Executando o download do WhatsApp Business
- 1.2 - Criando seu perfil comercial
- 1.3 - Exercícios Passo a Passo
- 1.4 - Exercícios de Fixação

## 2 - Aprendendo os Menus e Criando um Catálogo

- 2.1 - Menus do WhatsApp
- 2.2 - Ferramentas comerciais
- 2.3 - Exercícios Passo a Passo
- 2.4 - Exercícios de Fixação

## 3 - Etiquetas

- 3.1 - Ferramenta Etiquetas
- 3.2 - Utilizando etiquetas para marcar contatos
- 3.3 - Utilizando etiquetas para marcar mensagens em uma conversa
- 3.4 - Exercícios Passo a Passo
- 3.5 - Exercícios de Fixação

## 4 - Mensagens automáticas e Respostas Rápidas

- 4.1 - Acessando o menu de mensagens
- 4.2 - Enviando mensagem de ausência
- 4.3 - Enviando Mensagem de saudação
- 4.4 - Exercícios Passo a Passo
- 4.5 - Exercícios de Fixação



WHATSAPP  
BUSINESS

Whatsapp Business

# 1. Criando a conta no WhatsApp Business

Aula  
1

**O** WhatsApp Business é um aplicativo gratuito feito para atender as demandas de organização e comunicação de pequenas e médias empresas com seus clientes.

Utilizando este aplicativo fica fácil você conversar com seus clientes, mostrar catálogos de produtos, exibir seus serviços e tirar suas dúvidas.

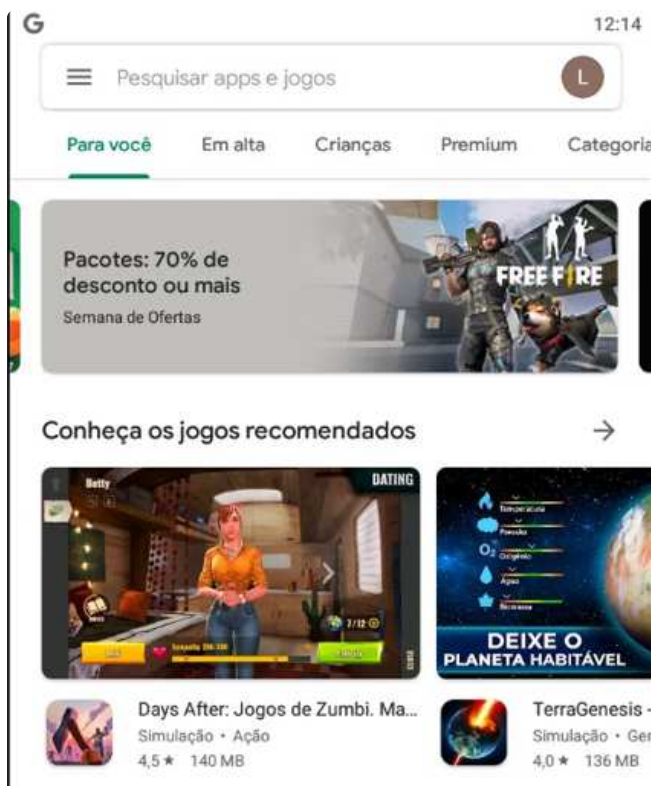
Você também pode utilizar as ferramentas especiais do WhatsApp Business para automatizar, organizar e responder mensagens rapidamente.

## 1.1. Executando o download do WhatsApp Business

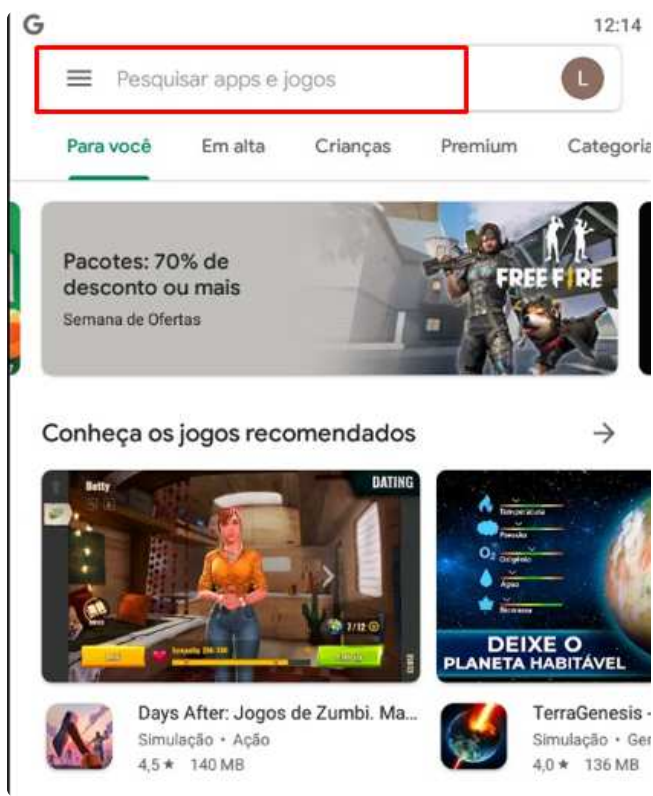
Para efetuar o download do WhatsApp Business é necessário que você possua um smartphone conectado à internet.

Caso seu Smartphone utilize Android, siga os seguintes passos para realizar o download do aplicativo:

1) Acesse a Play Store do seu celular;



2) Clique na caixa de pesquisa da Play Store;



3) Digite "WhatsApp Business" e clique em pesquisar;

4) Encontre o aplicativo correto (com o maior número de downloads e melhores avaliações) e efetue o download, clicando em "Instalar".



Caso você esteja utilizando um Smartphone com o SO da Apple, você terá de utilizar outro aplicativo para fazer o download.

Neste caso, siga os passos abaixo:

1) Abra a Apple Store;



2) Clique sobre a lupa para pesquisar;



3) Digite "WhatsApp Business" e pesquise;

4) Instale o aplicativo.

## 1.2. Criando seu perfil comercial

Antes de criar seu perfil comercial no WhatsApp Business, é aconselhado que você possua a marca de sua empresa e seus produtos criados.

Por exemplo, antes de criar seu perfil, é interessante que você possua foto dos seus produtos que serão ofertados no catálogo (caso você utilize um), é interessante que você possua um logotipo para sua empresa e que tenha em mente a melhor forma de comunicação com seus clientes para alcançar o que você deseja.

Alguns negócios requerem um pouco mais de formalidade por parte da conversa com clientes, outros ficam melhor de forma menos formal, deixando o cliente à vontade.

Uma vez que você tenha as características e a marca de seu negócio criados, você pode inseri-lo no WhatsApp Business.

Para cadastrar o WhatsApp em seu smartphone, siga os seguintes passos:

1) Quando abrir o aplicativo pela primeira vez, leia os termos de serviço do WhatsApp Business e, em seguida, clique em "Concordar e continuar".



2) Confirme seu número de telefone para o WhatsApp. Não se esqueça de digitar o DDD junto. Uma mensagem de SMS será enviada para seu número, afim de confirmar que o celular é seu;



3) Crie seu perfil comercial, digitando o maior número de informações relevantes possíveis para seus clientes.



4) Ajuste sua imagem de perfil.

Uma vez criado seu perfil, você poderá enviar seu número para seus contatos que, por sua vez, poderão visualizar você via WhatsApp.

*OBS: o WhatsApp e o WhatsApp Business se comunicam, não é necessário que seus clientes também usem o WhatsApp Business para que consigam contato com você.*

### 1.3. Exercícios Passo a Passo

1. Abra seu WhatsApp Business ou faça download do aplicativo caso não o possua.

2. Digite o nome de sua empresa ou de seu negócio.

3. Clique em "Categorias" e pesquise uma categoria que mais se adeque ao seu negócio.

4. Adicione uma descrição para seu WhatsApp Business.

5. Adicione seu endereço comercial.

6. Adicione uma foto de perfil que mais se adeque à sua marca. Por fim, clique em "Avançar".

## 1.4. Exercícios de Fixação

1. Crie fotos e bole textos para seu catálogo de produtos ou serviços.

Pelo menos 5 deles. Caso você não possua cinco serviços ou produtos diferentes, pode utilizar pacotes promocionais ou cadastrar o número máximo que conseguir.



WHATSAPP  
BUSINESS

Whatsapp Business

## 2. Aprendendo os Menus e Criando um Catálogo

Aula  
2

Os menus do WhatsApp Business são bastante simples e intuitivos. Eles possuem diversas ferramentas para chat e envio de arquivos.

Inclusive, há a opção de enviar catálogo e pedidos de pagamento para seus clientes.

### 2.1. Menus do WhatsApp

O WhatsApp possui alguns menus bem simples de utilizar.

Ao invés de vermos todas as ferramentas presentes em cada um dos menus, vamos entender como eles funcionam e qual a lógica por trás da organização destes.

#### Conversas

Você pode ver as conversas em ordem de data que ocorreram, na tela inicial do seu WhatsApp Business.

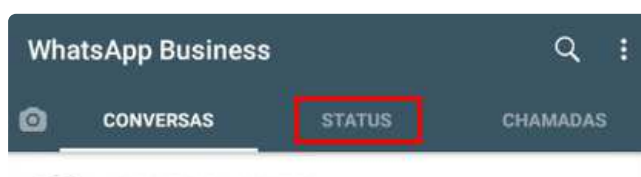
Para acessar uma conversa, basta pressionar o touch sobre um dos contatos.



#### Status

O menu de Status pode ser acessado da tela inicial.

Os Status se comportam de forma semelhante aos Stories do Instagram. São destaques que duram 24 horas. Você pode utilizar o Status para postar promoções relâmpago ou propagandas direcionadas.

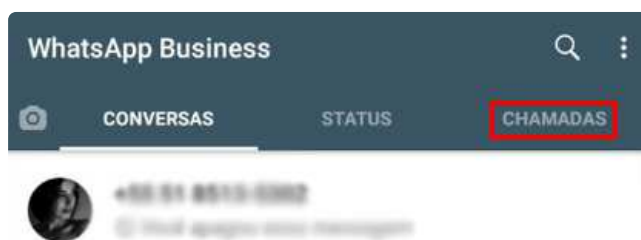


#### Chamadas

É possível realizar e receber chamadas via WhatsApp.

Você pode acessar o menu de chamadas de sua tela inicial.

Quando efetua uma chamada, você pode escolher entre as opções: chamada de voz e chamada de vídeo.



#### Pesquisar contatos

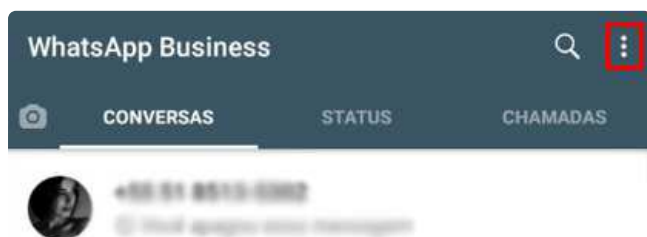
Você pode pesquisar contatos para iniciar uma conversa com eles, caso não os encontre na sua tela inicial.

Para isso, utilize a lupa no menu principal do WhatsApp.



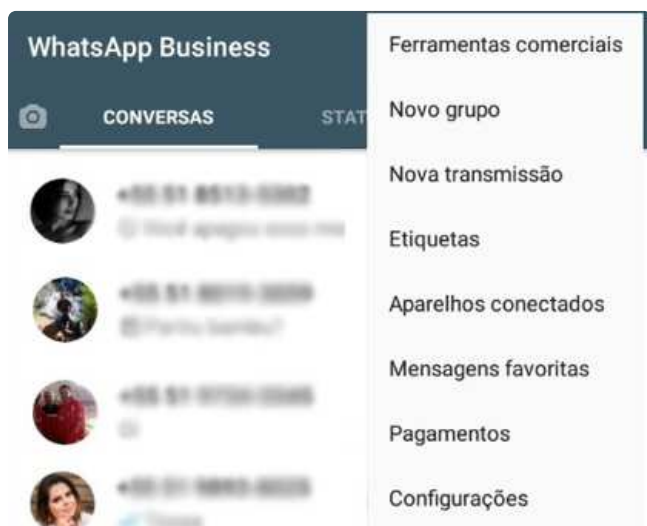
## Menu de ferramentas

O menu de ferramentas fica na parte superior da área principal. Você pode acessá-lo clicando sobre os três pontos dispostos verticalmente.



Ao clicar no menu de ferramentas você verá diversas outras ferramentas.

Algumas delas são mostradas neste curso, tais como: Ferramentas comerciais, Etiquetas e pagamentos.



O menu de ferramentas comerciais possui diversas ferramentas que você pode utilizar para facilitar sua vida e facilitar seu contato com os clientes.



**Perfil comercial:** Você pode acessar o seu perfil comercial por este menu e editar as informações sobre seu negócio.

**Catálogo:** O catálogo de produtos e serviços é uma ferramenta interessante deste menu. Permite que você crie uma lista de produtos e serviços, incluindo preço, descrição e foto. Você pode utilizar este catálogo para realizar vendas utilizando o WhatsApp Business, para deixar seus clientes à par de seus produtos, e/ou realizar promoções.

## 2.2. Ferramentas comerciais



**Conversa:** no menu de conversa você pode adicionar mensagens de ausência, saudação, respostas rápidas e etiquetas.

**Conecte-se com mais clientes:** este menu serve para que você conecte sua conta do WhatsApp Business com Facebook e Instagram, ou disponibilize links para conversas.

## 2.3. Exercícios Passo a Passo

1. Abra seu WhatsApp Business.
2. Entre em uma conversa com um de seus contatos.
3. Envie uma saudação com um emoji de sua escolha.
4. Retorne para a tela inicial do WhatsApp.
5. Pressione "Menu de ferramentas", os três pontos sobrepostos.
6. Entre em "Ferramentas comerciais".
7. Acesse "Catálogo".
8. Mantenha seu WhatsApp aberto em "catálogo" e siga para o exercício de fixação.

## 2.4. Exercícios de Fixação

1. Em seu WhatsApp Business, insira o catálogo de seus produtos e/ou serviços que criamos na aula 1.



**A**s vezes, precisamos organizar nossas agendas e utilizamos itens como "post-it" para criar divisões e etiquetar nossos arquivos.

Com o WhatsApp Business você pode esquecer a papelada. Ele possui uma opção chamada "Etiquetas" que serve justamente para isso.

Com ela você pode facilmente controlar pagamentos, cobranças, itens enviados, produtos recebidos, contatos, clientes novos ou antigos e tudo mais.

### 3.1. Ferramenta Etiquetas

As etiquetas do WhatsApp Business servem para organizar seus clientes e suas conversas.

Você pode acessá-las a partir do menu da tela inicial, clicando em ferramentas comerciais e a seguir, em etiquetas.



Algumas etiquetas já vem pré-criadas pelo WhatsApp Business.

São elas:

**Novo cliente:** serve para etiquetar contatos novos;

**Novo pedido:** serve para etiquetar mensagens de envio de pedido (normalmente utilizada dentro da conversa);

**Pagamento pendente:** serve para etiquetar clientes ou mensagens de pagamento. Você pode solicitar pagamento via WhatsApp Business também.

**Pago:** marca um pagamento efetuado.

**Pedido finalizado:** marca o fim de uma negociação ou um pedido realizado.

Você também pode criar novas etiquetas caso precise, clicando no botão com o símbolo de "+" no canto inferior da tela.



Ao clicar em adicionar, uma tela bem simples com o pedido de um nome para sua nova etiqueta será mostrada.

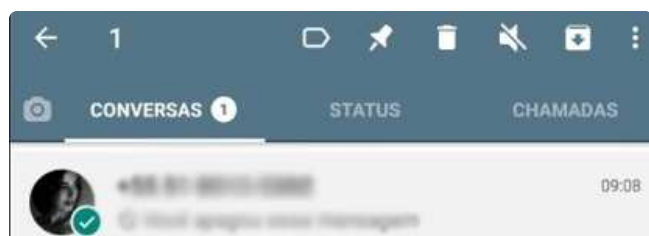
Basta você adicionar um nome à etiqueta e clicar em "Ok" para criá-la.



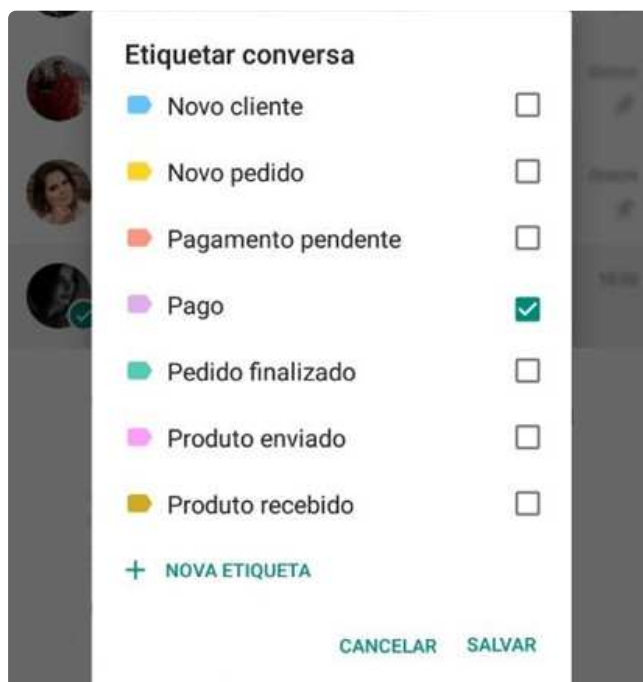
### 3.2. Utilizando etiquetas para marcar contatos

Você pode utilizar as etiquetas para marcar conversas com contatos e clientes.

Para isso, segure o dedo por alguns segundos sobre o contato, usando o Touch para selecioná-lo.



Uma vez selecionado o contato, basta clicar sobre a ferramenta etiqueta e selecionar a etiqueta desejada.

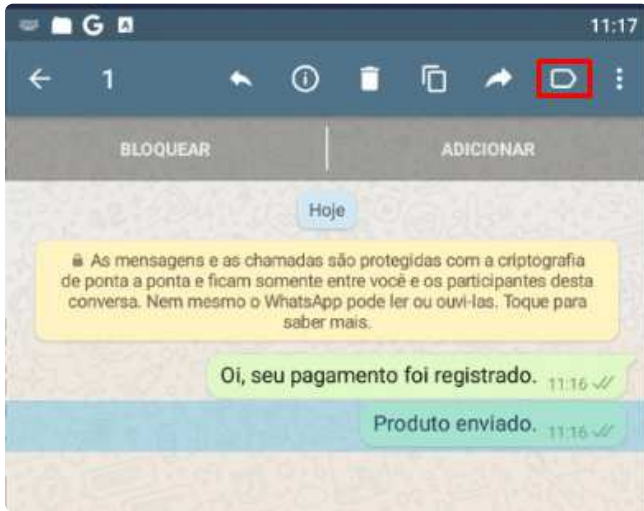


### 3.3. Utilizando etiquetas para marcar mensagens em uma conversa

Você também pode utilizar as etiquetas para marcar uma mensagem.

Para isso, siga os mesmos passos que você utilizou para etiquetar uma conversa.

Abra a conversa, selecione a mensagem (pressionando a mensagem por alguns segundos com o touch) e, em seguida, selecione a opção "Etiquetas" no topo da tela para selecionar a etiqueta desejada.



### 3.4. Exercícios Passo a Passo

1. Abra seu WhatsApp Business.
2. Acesse o menu de ferramentas (os três pontos sobrepostos).
3. Acesse Etiquetas.

4. Pressione o botão "+" para criar uma nova etiqueta. Coloque o nome dela de "Produto enviado". A seguir, crie outra etiqueta com o nome de "Produto recebido".

5. Retorne para a tela inicial do seu WhatsApp.

6. Entre em uma de suas conversas.

7. Selecione uma mensagem de negócios.

8. Coloque uma etiqueta nesta mensagem.

### 3.5. Exercícios de Fixação

1. Crie etiquetas que organizem seus contatos e suas conversas. Entre em sua lista de etiquetas e utilize a lista para pesquisar conversas e contatos que foram etiquetados para organização.



WHATSAPP  
BUSINESS

Whatsapp Business

## 4. Mensagens automáticas e Respostas Rápidas

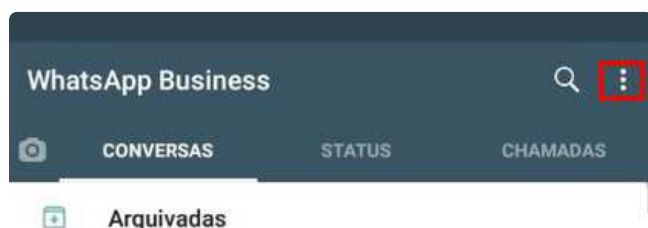
Aula  
4

Você pode cadastrar respostas rápidas que facilitam sua comunicação com seus clientes. Estas respostas servem para acelerar o diálogo e impedir que você precise digitar muitas vezes o mesmo conteúdo.

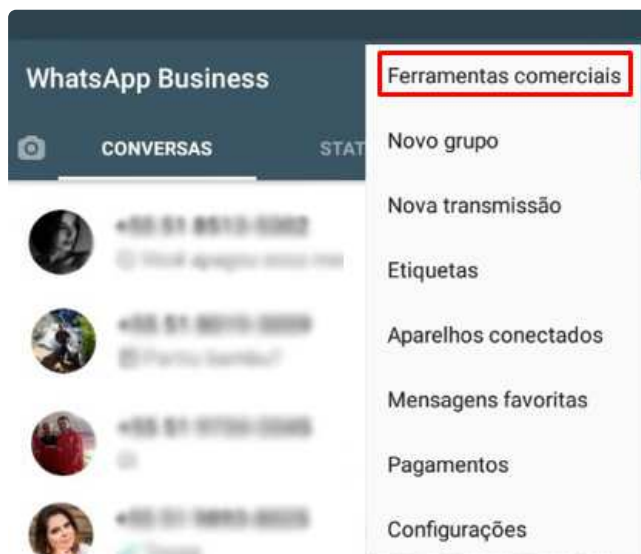
Você também pode utilizar mensagens automáticas para avisar um cliente que você não está disponível no momento, ou para dar as boas-vindas a um novo cliente.

### 4.1. Acessando o menu de mensagens

Para acessar o menu de mensagens, pressione o menu principal, na área inicial do WhatsApp Business.



A seguir, acesse a opção "Ferramentas comerciais".



O menu de ferramentas comerciais possui as seguintes opções de mensagens:

**Mensagem de ausência:** dispara sob uma condição para avisar que você está ausente;

**Mensagem de saudação:** dispara para novos clientes, ou clientes que estavam inativos por mais de 14 dias;

**Respostas rápidas:** dispara via comando "/comando" para enviar uma mensagem automática para um cliente.



## 4.2. Enviando mensagem de ausência

Para enviar uma mensagem de ausência você pode seguir os seguintes passos:

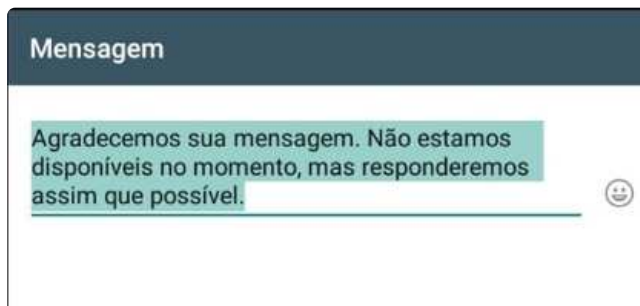
1) Acesse o menu mensagem de ausência;



2) Altere a posição do botão de switch para ativar as mensagens de ausência;

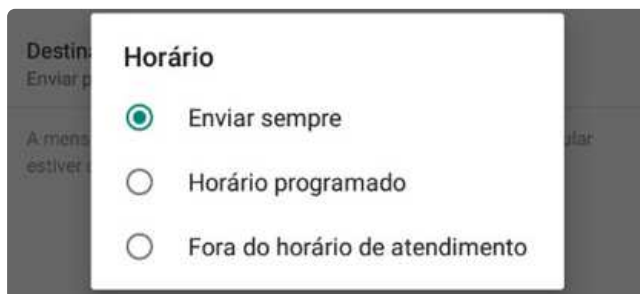


3) Configure a mensagem que deseja enviar clicando em editar Mensagem de ausência;

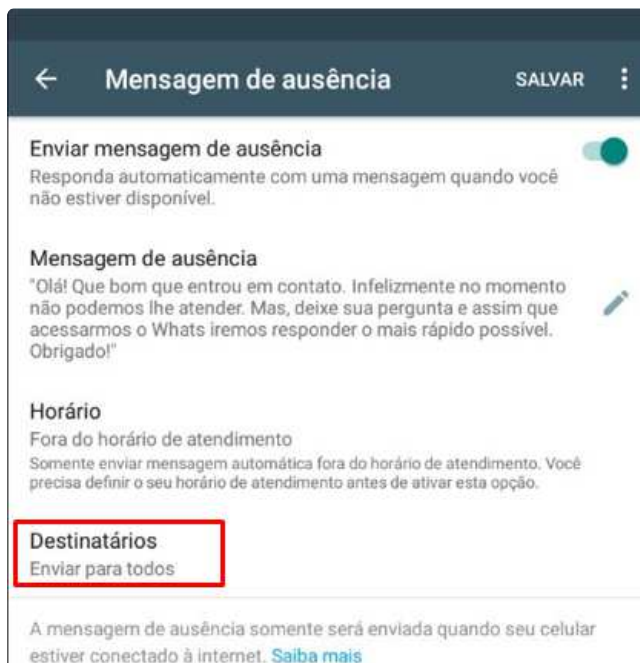


4) Selecione um horário para sua mensagem ser enviada.

OBS: caso você selecione "Fora do horário de atendimento" você também deverá configurar o horário de atendimento em Perfil Comercial.



5) Selecione os destinatários que estarão aptos a receber esta mensagem.



6) Clique em Salvar.

## 4.3. Enviando Mensagem de saudação

Para enviar uma mensagem de saudação você pode seguir os seguintes passos:

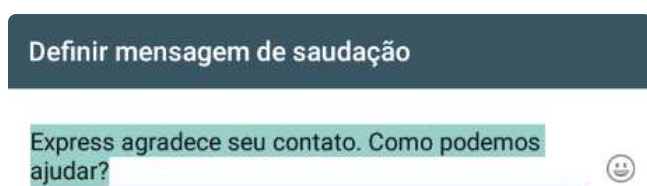
1) Acesse o menu Mensagem de saudação;



2) Altere a posição do botão switch para ativar as mensagens de saudação;



3) Digite sua mensagem de saudação utilizando o botão editar em "Mensagem de saudação";



4) Selecione quais destinatários estarão aptos a receber as mensagens de saudação.



5) Clique em Salvar.

## Enviando Respostas rápidas

Para criar uma resposta rápida você pode utilizar os seguintes passos:

1) Acesse o menu Respostas rápidas;



2) Clique em "+" no canto inferior direito para adicionar uma resposta;



3) Adicione a mensagem que será utilizada como resposta rápida. Você pode utilizar emojis

e arquivos de mídia também;

Adicionar resposta rápida SALVAR

Mensagem  
Insira um texto ou um arquivo de mídia

Atalho  
Insira um atalho

Palavras-chave (opcional)  
Insira até 3 palavras-chave (máximo de 15 caracteres cada). Assim, será mais fácil encontrar os atalhos depois.

4) Adicione um atalho para sua resposta rápida. Os atalhos sempre começam com "/" a seguir você pode selecionar uma tecla ou um texto para disparar a resposta rápida. Por exemplo "/oi";

Adicionar resposta rápida SALVAR

Mensagem  
Insira um texto ou um arquivo de mídia

Atalho  
/oi 23  
Insira um atalho

Palavras-chave (opcional)  
Insira até 3 palavras-chave (máximo de 15 caracteres cada). Assim, será mais fácil encontrar os atalhos depois.

5) Você também pode adicionar palavras-chave para encontrar suas respostas rápidas com mais facilidade;

Adicionar resposta rápida SALVAR

Mensagem  
Insira um texto ou um arquivo de mídia

Atalho  
/oi 23  
Insira um atalho

Palavras-chave (opcional)  
Insira até 3 palavras-chave (máximo de 15 caracteres cada). Assim, será mais fácil encontrar os atalhos depois.

6) Clique em salvar.

## 4.4. Exercícios Passo a Passo

1. Abra seu WhatsApp Business.
2. Acesse "Respostas Rápidas".
3. Pressione o botão "+" para adicionar uma nova resposta.
4. Digite uma mensagem de até logo com um agradecimento.
5. Em "atalho" selecione o seguinte: "/atelogo".
6. Teste sua mensagem.

## 4.5. Exercícios de Fixação

1. Crie respostas rápidas para as principais atividades do seu dia-a-dia. Crie uma mensagem de ausência (configurada para os horários que você estará ausente) e uma mensagem de saudação.