



Escola de Design IFSUL

WHATSAPP

BUSINESS

PARA A COMUNICAÇÃO COM
SEU CLIENTE



INSTITUTO FEDERAL

Sul-rio-grandense
Câmpus Pelotas

**DESIGN
NO BAIRRO**



MATERIAL IMPRESSO PARA A SEMANA MUNICIPAL
DO EMPREENDEDORISMO FEMININO.
LEI 7447/2025, DE AUTORIA DO VEREADOR ANTONIO PEIXOTO



Sumário

Capítulo 1	_____	02
Introdução ao WhatsApp Business		
Capítulo 2	_____	05
Como criar e configurar sua conta		
Capítulo 3	_____	08
Funcionalidades do WhatsApp Business		
Capítulo 4	_____	14
Boas práticas de comunicação digital		
Agradecimentos	_____	19
Boa sorte nos seus negócios e mãos à obra!		

INTRODUÇÃO

O que é WhatsApp Business
e quais são seus benefícios

01

Introdução

Olá! seja bem-vindo(a) à nossa apostila sobre WhatsApp Business!

Este material foi pensado especialmente para ajudar pequenos empreendedores, autônomos e pessoas que estão começando a usar a tecnologia para vender mais, atender melhor e se organizar com mais facilidade.

Nesta apostila você irá aprender sobre o WhatsApp Business e por que ele é diferente do WhatsApp comum. Aqui você também encontrará o passo a passo de como baixar e configurar o aplicativo, criar um perfil comercial atrativo e eficiente, montar seu catálogo de produtos ou serviços, mensagens automáticas para facilitar o atendimento, além de boas práticas de atendimento online.



Dica

Utilize o espaço dedicado às anotações para registrar dúvidas, observações ou até mesmo relações que você possa estabelecer entre alguma informação do material e o seu trabalho.

Saiba mais

Você sabia que mais de 80% dos brasileiros utilizam o WhatsApp como principal canal de contato com empresas, seja para tirar dúvidas ou solicitar informações?

IMPORTANTE

Aprender a usar o WhatsApp Business pode ser um divisor de águas para melhorar seu atendimento, ganhar tempo e transmitir mais confiança. Mesmo pequenas ações, como criar um catálogo com seus produtos ou configurar uma mensagem de saudação já fazem diferença na experiência do cliente.

O que é Whatsapp Business?

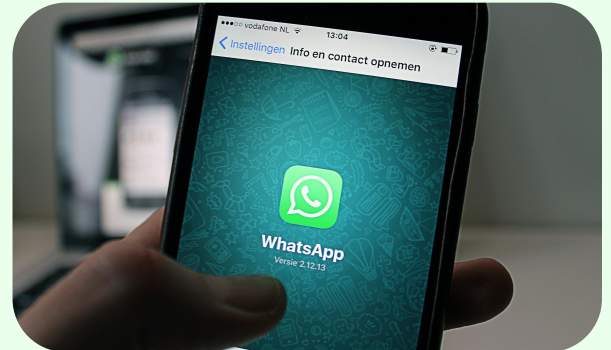
O WhatsApp Business é uma versão do WhatsApp criada especialmente para pequenos negócios. Ele funciona de forma parecida com o WhatsApp comum, mas oferece recursos extras que ajudam empreendedores e empresas a se comunicarem melhor com seus clientes.

Com o WhatsApp Business, você pode criar um perfil para o seu negócio, com informações importantes como nome, endereço, horário de funcionamento, perfil nas redes sociais e o que você faz. Além disso, ele permite usar mensagens automáticas, como saudações de boas-vindas ou respostas rápidas, o que facilita o atendimento mesmo fora do horário.

Aqui estão algumas das ferramentas do WhatsApp Business que podem facilitar no seu dia a dia:

- Organizar suas conversas com etiquetas, como “novo pedido”, “pagamento pendente” ou “cliente fiel”;
- Montar um catálogo dos seus produtos, com foto, preço e descrição;
- Criar mensagens automáticas para facilitar o atendimento.

Agora que você já entende o que é o WhatsApp Business e para que ele serve, vamos avançar para a próxima etapa: a configuração da sua conta!





CONFIGURAÇÃO

Como criar e configurar sua
conta no WhatsApp Business

02

Configuração

Ajustes iniciais para começar com o WhatsApp Business do jeito certo

Configurar a conta do WhatsApp Business corretamente é fundamental para usar o aplicativo de forma organizada e eficiente. Este capítulo apresenta um passo a passo que ajuda desde a instalação do aplicativo até o preenchimento das informações básicas do perfil comercial. Também mostra como preparar a conta para aproveitar recursos que facilitam a comunicação e o gerenciamento dos contatos. Com essas orientações, a conta fica pronta para um uso tranquilo e bem estruturado.



1. O que você vai ver nesse capítulo:

- Como baixar e instalar o WhatsApp Business;
- Como fazer o registro de seu número e confirmar o código;
- Como preencher o perfil da empresa com as principais informações;
- Como acessar as configurações iniciais do WhatsApp Business;
- Como ativar os primeiros recursos importantes do aplicativo.



2. Você vai precisar de:

- Um celular com acesso à internet;
- Um número de telefone ativo;
- Sinal de rede para receber SMS ou chamada;
- Informações básicas da empresa.

Dica

É recomendável usar um número de telefone diferente do seu WhatsApp pessoal para a conta comercial. Assim, você evita confundir suas conversas pessoais com as conversas profissionais de sua empresa, mantendo seu atendimento muito mais organizado.

Baixando o aplicativo

O primeiro passo é ir à loja de aplicativos disponível no seu celular (Play Store se for Android ou App Store se for iOS) e procurar por **WhatsApp Business**. O ícone do aplicativo é semelhante ao do WhatsApp comum, diferenciando-se apenas por um símbolo “+” em sua parte superior direita. À direita está um QR Code que leva à página do aplicativo na Play Store para facilitar o processo.

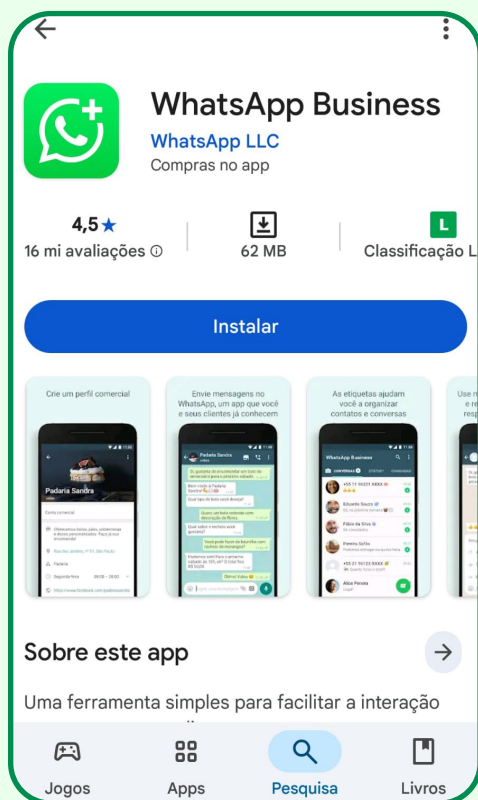


Imagem da página do aplicativo disponível na Play Store

1. Baixar o aplicativo

Com a página do aplicativo aberta, aperte no botão de “Instalar” em azul e aguarde a instalação terminar em seu dispositivo. Isso pode demorar alguns minutos dependendo da velocidade da internet.

2. Abrir e aceitar os termos de serviço

Após a instalação, abra o aplicativo. Em seguida, aceite os termos de serviço e a política de privacidade. Esse passo é obrigatório, garantindo que você está de acordo com as regras de uso do WhatsApp Business e a forma que o aplicativo coleta e protege seus dados.

ATENÇÃO!

Antes de instalar o aplicativo, verifique se há espaço de armazenamento disponível no seu dispositivo. O WhatsApp Business ocupará 62 MB de armazenamento interno.





FUNCCIONALIDADES

Descomplicando as funcionalidades
do WhatsApp Business

03

Mensagem de saudação

O primeiro passo para um atendimento eficiente

A mensagem de saudação é uma ferramenta automática usada para dar as boas-vindas aos clientes assim que entram em contato. Ela garante que o primeiro atendimento seja rápido, e profissional. Além de criar uma boa impressão, ajuda a iniciar a conversa com clareza. É ideal para mostrar disponibilidade e organização desde o primeiro momento.

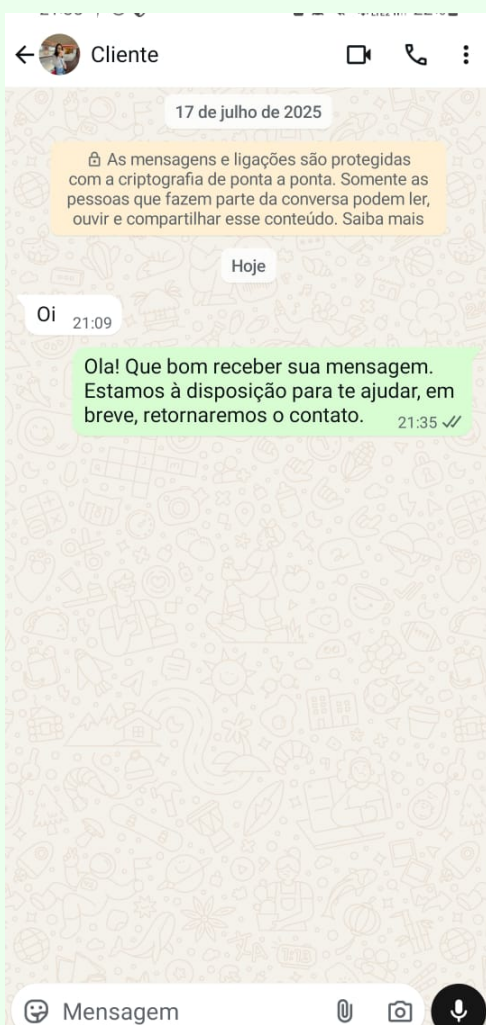


Imagem do aplicativo

1. Como configurar a mensagem

Abra o aplicativo e toque nos três pontinhos no canto superior direito. Em seguida, vá em “Configurações” e depois em “Ferramentas comerciais”. Dentro dessa seção, selecione “Mensagem de saudação”. Ative a opção “Enviar mensagem de saudação” e escreva o texto que deseja enviar. Por fim, toque em “Salvar” para concluir a configuração.

Sugestão de mensagem:

Olá! Que bom receber sua mensagem. Estamos à disposição para te ajudar. Em breve, retornaremos o contato!"

Ela é uma oportunidade de causar uma boa primeira impressão e guiar o cliente de forma clara desde o início do contato.

Dica

Na mensagem de saudação você pode incluir informações úteis, como horário de atendimento, site ou suas outras redes sociais.

Mensagens de ausência

Mantendo o cliente informado mesmo fora do atendimento

A mensagem de ausência é usada para informar ao cliente que a empresa está temporariamente indisponível. Ela é enviada automaticamente fora do horário de atendimento ou durante períodos específicos, como feriados ou folgas. Essa funcionalidade evita que o cliente fique sem resposta e demonstra cuidado e profissionalismo. É uma forma eficiente de manter a comunicação clara mesmo quando ninguém está online.

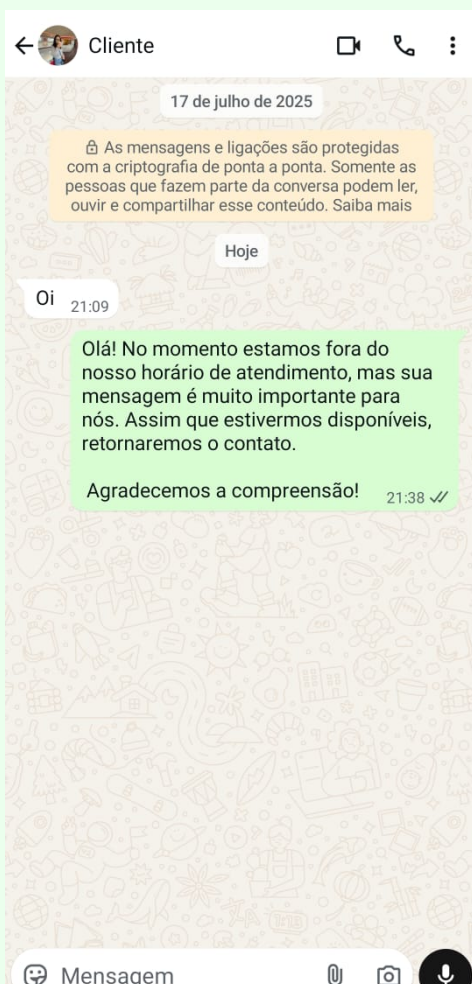


Imagem do aplicativo

1. Como configurar a mensagem

Abra o aplicativo e toque nos três pontinhos no canto superior direito. Em seguida, vá em “Configurações” e depois em “Ferramentas comerciais”. Dentro dessa seção, selecione “Mensagem de ausência”. Ative a opção “Enviar mensagem de ausência” e escreva o texto que deseja enviar. Por fim, toque em “Salvar” para concluir a configuração..

Sugestão de mensagem:

"Olá! No momento estamos fora do nosso horário de atendimento, mas sua mensagem é muito importante para nós. Assim que estivermos disponíveis, retornaremos o contato. Agradecemos a compreensão!"

ATENÇÃO!

Para que a mensagem funcione corretamente, é fundamental informar o horário de atendimento da empresa ao configurar a conta.



Respostas rápidas

Agilidade e eficiência no atendimento diário

São mensagens pré-salvas que você pode enviar com atalhos, economizando tempo no atendimento. Elas funcionam como modelos para perguntas frequentes, orientações ou mensagens recorrentes. Basta digitar “/” seguido de uma palavra-chave para visualizar e selecionar a resposta desejada. É possível cadastrar várias respostas e personalizá-las conforme a necessidade do negócio. Essa função agiliza a comunicação e mantém o padrão no atendimento.

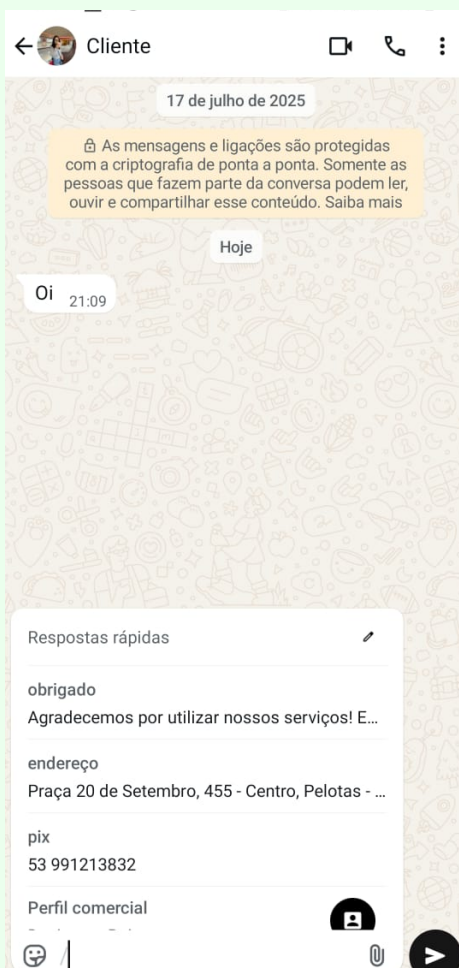


Imagem do aplicativo

Como configurar a mensagem

Para criar respostas rápidas vá em “Ferramentas comerciais” e selecione “Respostas rápidas”. Toque no botão “+”, escreva a mensagem e defina um atalho começando com “/”. Você pode adicionar palavras-chave para facilitar a busca. Salve a resposta e, durante as conversas, digite “/” para acessar e enviar rapidamente a mensagem. Essa função agiliza o atendimento e mantém o padrão da comunicação.

Sugestão de mensagem automática:

Cliente pede a chave PIX para pagamento, no lugar de enviar manualmente você pode digitar “/” e selecionar a mensagem pronta

Dica

Evite usar imagens da chave pix, pois texto puro é o que permite copiar e colar com facilidade.

Etiquetas

Organização: use etiquetas para gerenciar clientes

As etiquetas servem para organizar conversas com clientes, facilitando o acompanhamento de atendimentos, pedidos e etapas do processo de venda. Você pode criar etiquetas personalizadas com nomes e cores diferentes, como: verde para novo cliente; amarelo para pagamento pendente; azul para pedido em produção; vermelho para atendimento finalizado.



Imagem do aplicativo

1. Como configurar as etiquetas:

Para usar, basta abrir a conversa, tocar nos três pontinhos no canto superior direito, selecionar "Adicionar etiqueta" e escolher (ou criar) a etiqueta desejada.

Depois, é possível filtrar as conversas por etiqueta, tornando mais fácil encontrar contatos específicos ou saber em que etapa está cada cliente. Isso traz mais organização e controle no dia a dia da empresa.

Situação exemplo:

Uma loja que recebe pedidos pelo WhatsApp, pode usar etiquetas como "Orçamento enviado", "Aguardando pagamento" e "Pedido entregue" ajuda a visualizar rapidamente em que etapa cada conversa está.

Dica

Crie etiquetas que estejam alinhadas à demanda da sua empresa e adapte-as constantemente para que fiquem cada vez mais personalizadas ao seu nicho de mercado.



Catálogo

Exibindo seus produtos de forma prática e profissional

O catálogo do WhatsApp Business permite que você apresente seus produtos ou serviços diretamente no aplicativo, com fotos, descrições e preços. Isso facilita a consulta dos clientes, que podem navegar pelas opções sem sair da conversa. Além de tornar o atendimento mais ágil, o catálogo ajuda a destacar o que sua empresa oferece de forma organizada e visualmente atraente.

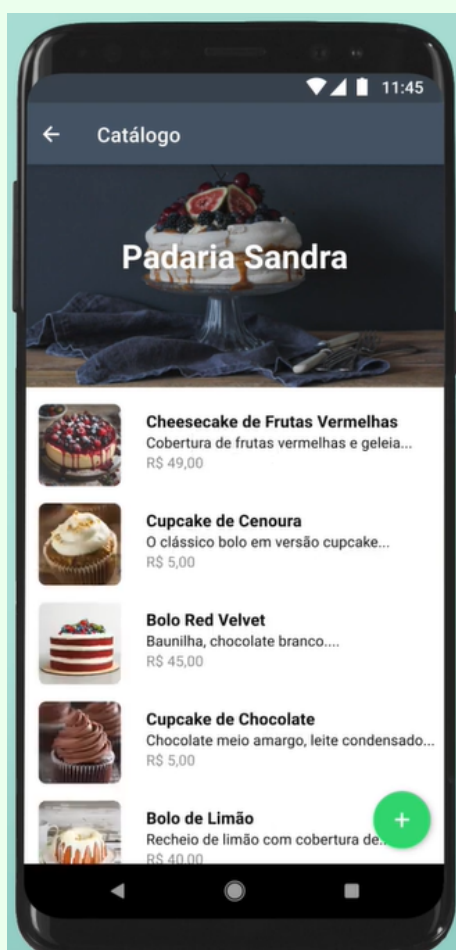


Imagem do aplicativo

1. Como configurar o catálogo:

Para configurar o catálogo, abra o aplicativo e vá em Configurações > Ferramentas comerciais > Catálogo. Toque no botão “Adicionar produto ou serviço”, depois insira fotos, nome, preço, descrição e link (se tiver). Após preencher os dados, salve o item. Você pode adicionar quantos produtos ou serviços quiser, organizando seu catálogo para facilitar a visualização pelos clientes durante as conversas.

Importante:

O catálogo facilita o acesso a fotos, preços e detalhes dos produtos, sem precisar esperar por respostas.

O catálogo dá autonomia ao cliente, permitindo que ele conheça os produtos a qualquer momento, pode ajudar a reduzir o volume de perguntas repetitivas.





BOAS PRÁTICAS

Aprendendo as boas práticas
da comunicação digital

04

Conversa com o cliente

Estabelecendo conexões

Ter boas práticas ao conversar com o cliente é fundamental para construir confiança, transmitir profissionalismo e garantir uma experiência positiva. Uma comunicação clara, respeitosa e empática fortalece o relacionamento, aumenta as chances de fidelização e contribui diretamente para a reputação da marca. Clientes que se sentem bem atendidos tendem a voltar e recomendar a empresa. Por isso, conversar com atenção e cuidado é um diferencial estratégico para qualquer negócio.



Dicas

Evite abreviações excessivas: Nem todos entendem gírias ou siglas.

Use emojis com moderação 😊: Eles ajudam a dar um tom leve, mas em excesso podem parecer pouco profissionais.

Revise antes de enviar: Corrija erros de digitação ou ambiguidade.

Use o nome da pessoa, isso cria conexão e faz o cliente se sentir valorizado.

Mesmo que não tenha a resposta na hora, envie uma mensagem avisando que está verificando. Isso mostra respeito pelo tempo do cliente.

Após a finalização do atendimento, envie uma mensagem de agradecimento. Pergunte se ficou tudo certo e ofereça suporte, se necessário.

“Escuta” ativa

Entenda antes de responder

Demonstre real interesse pelo que o cliente precisa antes de oferecer soluções. Leia com atenção, evite interromper com mensagens automáticas fora de contexto e responda de forma personalizada. Pratique a escuta ativa para gerar confiança, fortalecer o vínculo e mostrar que sua empresa valoriza cada atendimento. Adapte sua linguagem conforme o perfil do cliente. Uma comunicação humanizada faz toda a diferença na experiência do consumidor.



Dica

Quando o cliente compartilhar uma informação importante, responda destacando-a para mostrar que você está atento e valoriza o que ele diz.

Situação exemplo

Se o cliente disser:

“Preciso do bolo para o aniversário da minha filha no sábado.”

Responda destacando:

“Ótimo, vou garantir que seu bolo esteja pronto e fresquinho para o aniversário da sua filha no sábado!”

Assim, você mostra que está atento ao pedido e valoriza a ocasião especial do cliente.

Rapidez no atendimento

Garantindo satisfação e fidelização

Atender o cliente com rapidez é fundamental para garantir uma experiência positiva e eficiente. Respostas ágeis mostram que sua empresa está atenta, aumentando a satisfação e a confiança. Além disso, a rapidez no atendimento ajuda a resolver dúvidas e problemas rapidamente, evitando que o cliente busque outras opções. No ambiente digital, onde tudo acontece em tempo real, ser rápido pode ser o fator decisivo para conquistar e fidelizar clientes.



Dica

Use a ferramenta de respostas rápidas

Use atalhos simples: crie palavras-chave fáceis de lembrar para acessar as respostas rapidamente.

Atualize regularmente: revise e adapte as respostas para refletir novidades e feedback dos clientes.

Evite respostas genéricas demais: sempre que possível, complemente com detalhes específicos do atendimento.

Revise a ortografia: mensagens bem escritas passam mais profissionalismo.

Monitore a eficácia das respostas rápidas — avalie quais mensagens são mais usadas e quais geram melhores resultados, para otimizar continuamente seu atendimento.

Fotos de qualidade

Imagens que vendem

Tirar boas fotos é essencial para valorizar seus produtos. Imagens de qualidade chamam mais atenção, despertam interesse e ajudam o cliente a confiar na compra, especialmente em atendimentos online. Uma boa foto mostra detalhes, cores reais e o acabamento do produto, reduzindo dúvidas e aumentando as chances de conversão. Onde a imagem é um dos primeiros contatos com o cliente, fotos bem feitas fazem toda a diferença na experiência e na decisão de compra.



Dica

Use boa iluminação natural ou luz branca direta para evitar sombras e realçar os detalhes do produto.

Fotografe em um fundo neutro e limpo, evite fotos que mostrem mais elementos

Faça edições simples nas fotos, aumente brilho, contraste e nitidez

Limpe o produto antes de fotografar para evitar manchas ou sujeiras visíveis.

Padronize o estilo das fotos para manter a identidade visual do catálogo organizada e profissional.

Mostre diferentes ângulos para que o cliente visualize bem o formato, tamanho e acabamento.

AGRADECIMENTOS

Esperamos que este material tenha te ajudado a conhecer melhor as principais funcionalidades do WhatsApp Business e como elas podem contribuir para o crescimento do seu negócio.

Organizar seu atendimento, se comunicar com mais agilidade e profissionalismo e aproveitar os recursos da ferramenta pode ser um diferencial importante no seu dia a dia.

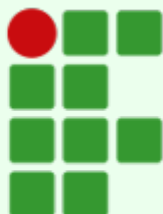
Lembre-se: a tecnologia é uma aliada. Use o WhatsApp Business a seu favor para fortalecer o relacionamento com seus clientes e valorizar ainda mais o seu trabalho.

Se surgir alguma dúvida ou quiser explorar mais possibilidades, volte a esta apostila sempre que precisar!

Boa sorte nos seus negócios e mãos à obra! 🚀



**DESIGN
NO BAIRRO**



**INSTITUTO
FEDERAL**
Sul-rio-grandense
Câmpus Pelotas

**DESIGN
NO BAIRRO**

Este material foi desenvolvido como parte das atividades da disciplina **Práticas de Extensão em Design II (PED2)**, do curso **Bacharelado em Design** do **Instituto Federal Sul-rio-grandense - Campus Pelotas**.

As apostilas e oficinas aqui apresentadas integram o **projeto de extensão “Design no Bairro”**, cujo objetivo é aproximar o design das realidades locais, promovendo o diálogo entre estudantes, comunidade e empreendedores por meio de práticas colaborativas e transformadoras.

Os conteúdos foram elaborados por grupos de estudantes da turma, sob orientação **da professora Ruth Lerm e do professor Gustavo Brod**, resultando nas seguintes oficinas:

WhatsApp Business - Para a Comunicação com seu Cliente

Estefano Rodrigues, Paula Dias, Vinicius Nobre, Vitória Mello

Como Fotografar seus Produtos

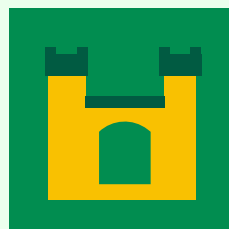
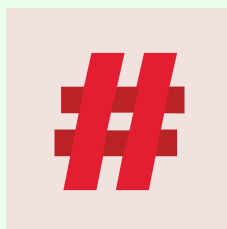
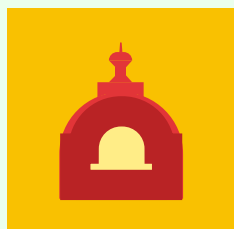
Alice Schwochow, Betânia Strelow, Bruno Cunha Bartz, Roberta Jouglard, Nathalia de Oliveira

Criação de Posts para Redes Sociais

Geovanna Antonello, Isabel Azavedo, Joana Meiatto, Luísa Grupelli

Cada uma dessas oficinas representa a aplicação prática dos princípios do design social e da extensão universitária, articulando teoria, prática e engajamento comunitário.

Este conjunto de materiais reflete o compromisso do curso de Design do IF Sul com a formação crítica, empática e transformadora, fortalecendo a integração entre **ensino, pesquisa e extensão**.



Projeto de Extensão em Design
Estefano Rodrigues
Paula Dias
Vinicius Nobre
Vitória Mello