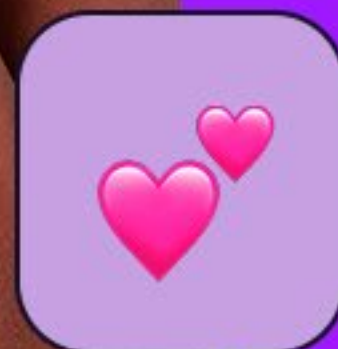


Dicas para conduzir uma conversa de alta qualidade

e melhorar a **classificação de qualidade no WhatsApp**



Se você procura **conduzir conversas de alta qualidade e melhorar a classificação de qualidade no WhatsApp...**

siga as dicas que estão de acordo com a Meta de como criar conversas iniciadas por negócios de alta qualidade.

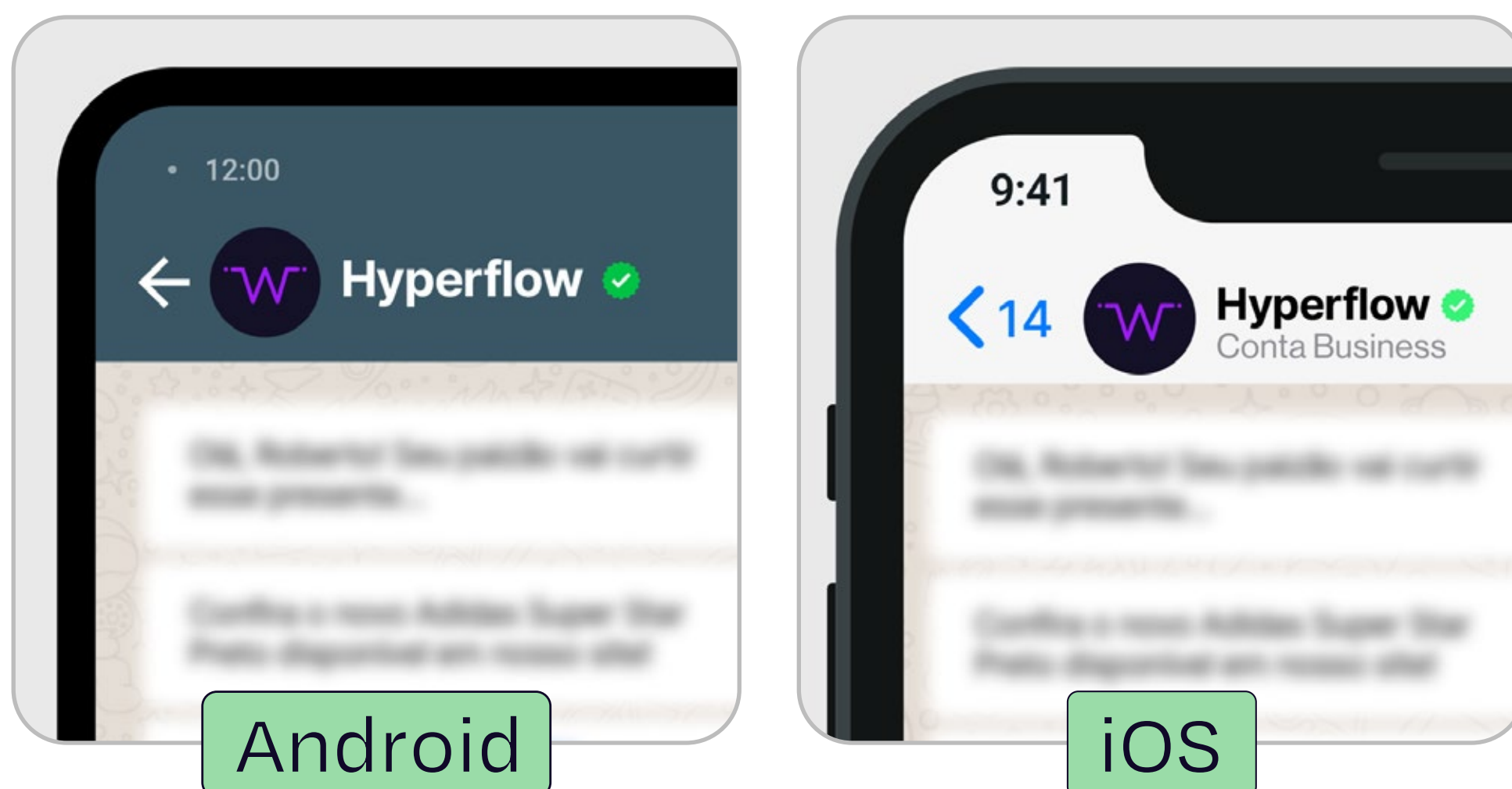


Lembrando que não é possível ver a qualidade das mensagens do WhatsApp Business API sem a **verificação do display name** (nome do perfil que será utilizado)



O selo verde é uma indicação de que a conta do *WhatsApp Business* foi verificada e está em conformidade com os requisitos estabelecidos pelo WhatsApp.

É possível **verificar o selo do *WhatsApp Business API*** tanto em dispositivos iOS quanto em dispositivos Android.



O selo verde é exibido ao lado do nome da empresa na janela de chat, independente do dispositivo.



As conversas iniciadas pelos negócios devem ser **esperadas, oportunas e relevantes.**





Esperado

Certifique-se de que seus clientes optaram por receber essas informações de sua empresa no WhatsApp.

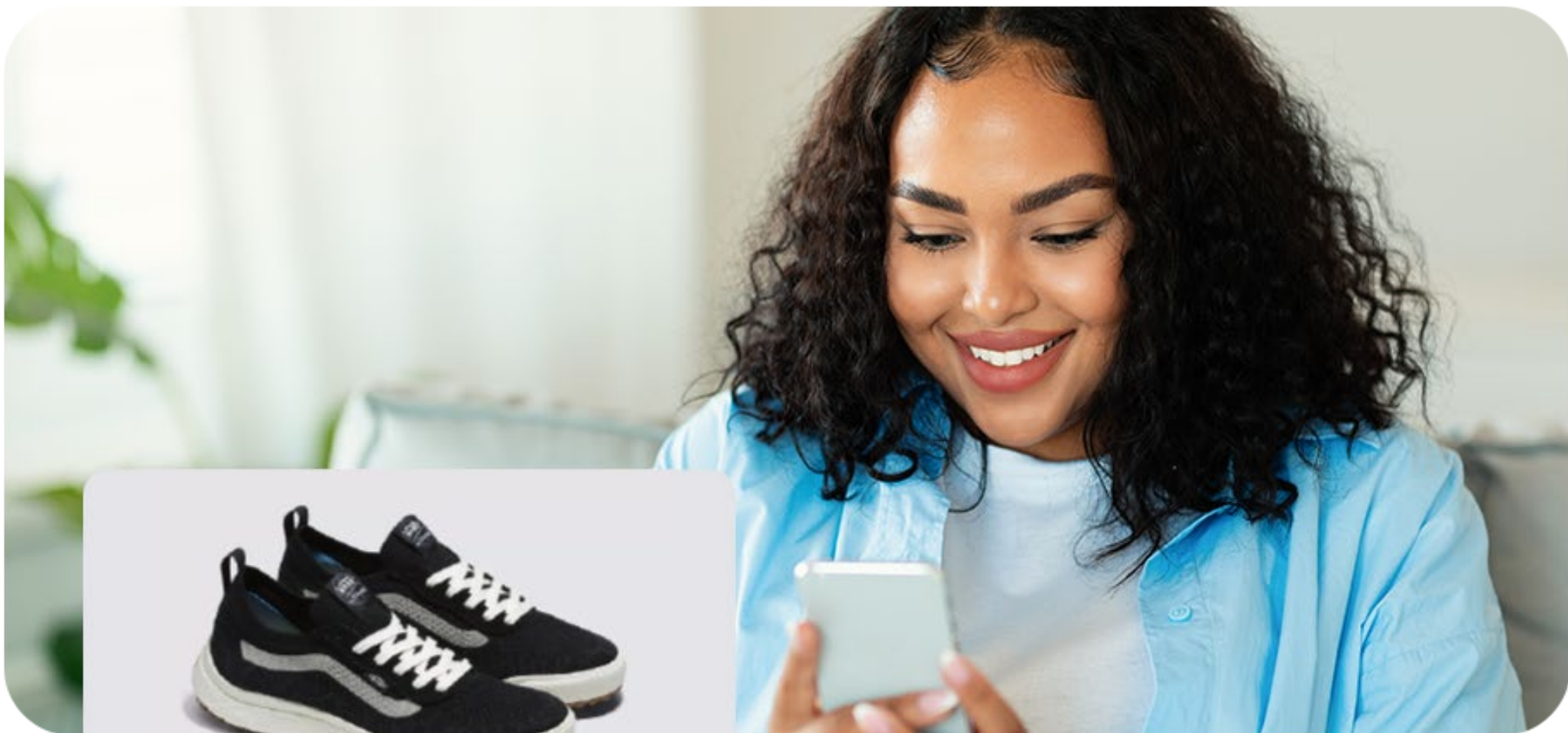




Oportuno

Certifique-se de que sua conversa esteja conectada a tópicos com limite de tempo, como:

- Um evento sazonal ou outro evento recorrente relacionado a compras anteriores
- Um produto recentemente navegado ou comprado dentro de um intervalo de tempo específico.



Olá, Raquel! Como vai? Vi que você pesquisou sobre o *Tênis Ultrarrange VR3 Marshmallow Black 35/36*

Que tal adquirir ele hoje mesmo com frete grátis para sua região? 📌





Relevante

Compartilhe as informações personalizadas com seus clientes com base em um sinal prévio que esteja relacionado aos seus interesses com um call-to-action claro, como:

- Informações adicionais relacionadas a um produto navegado ou relacionadas a uma oferta valiosa;
- Produtos, recursos ou atualizações complementares relacionados a compras anteriores ou serviços usados.



Novo modelo adicionado

Novo modelo adicionado

Como melhorar

a classificação de qualidade



Otimize a experiência do usuário para opt-in...

Envie mensagens apenas para clientes que optaram por receber mensagens da sua empresa e forneça uma maneira clara de optar por não receber a mensagem.

Se você não fornecer essas informações em pontos de entrada específicos, poderá prejudicar a experiência do usuário e a classificação de qualidade de sua empresa.

Crie mensagens envolventes

Crie mensagens oportunas e relevantes para o seu público-alvo.



Esteja atento à frequência com que envia mensagens

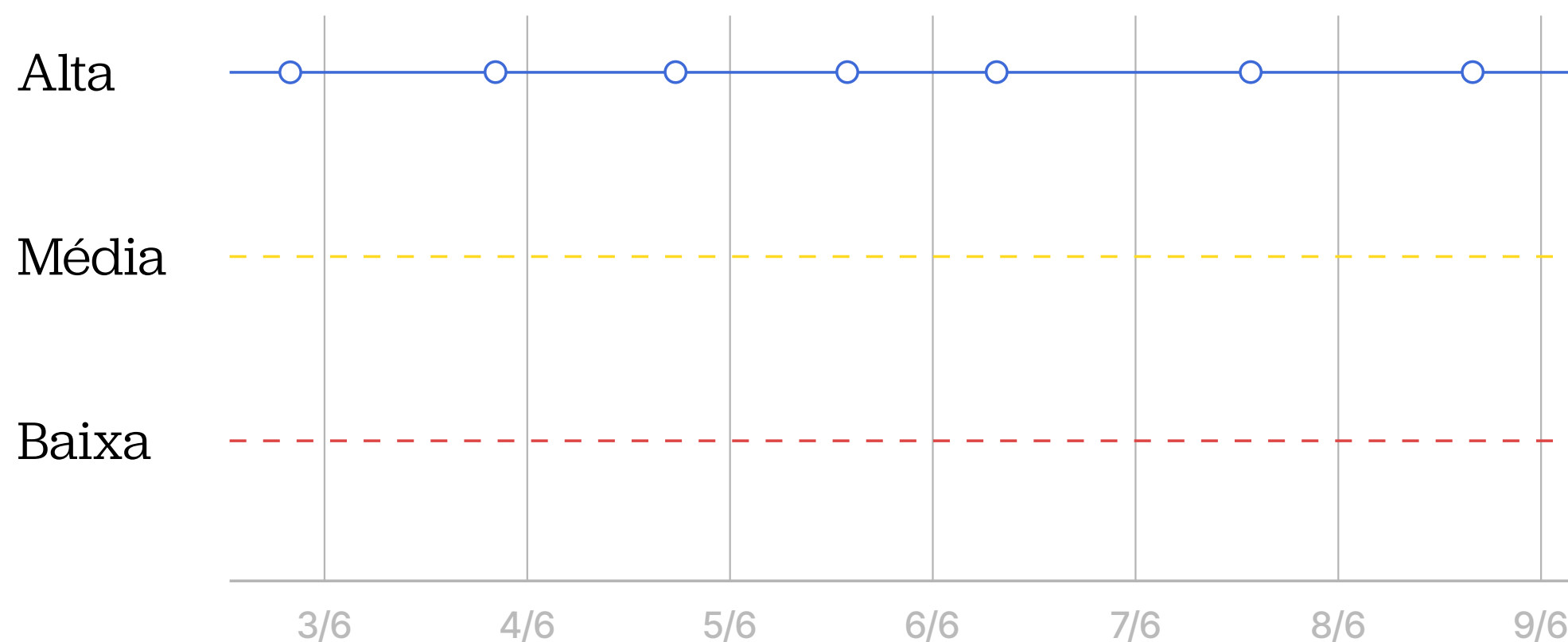
Evite enviar inúmeras mensagens para seus clientes em um curto período de tempo.



Monitore insights relacionados à qualidade

Acompanhe o histórico de qualidade de 30 dias, os motivos de qualidade fornecidos para baixa e média qualidade e a qualidade do modelo. Esses insights podem ajudar a identificar quando a qualidade caiu e os possíveis motivos.

Qualidade nos últimos 30 dias





Desenvolva e melhore sua estratégia de divulgação

Desenvolva uma estratégia de divulgação bem definida e uma abordagem baseada em experimentos para ver o que ressoa com seus clientes. Refine sua estratégia com base em suas tendências de classificação de qualidade e outras métricas de desempenho.



Verifique se a sua empresa adicionou novos modelos

Verifique se você ou alguém da sua empresa adicionou novos modelos nos últimos 7 dias. Isso pode ajudar a identificar o modelo problemático.

Novo modelo adicionado

Novo modelo adicionado

Novo modelo adicionado

Novo modelo adicionado

Siga as políticas do WhatsApp

Certifique-se de que suas mensagens sigam as Políticas de [Negócios](#) e [Comércio](#) do WhatsApp.



Embora as conversas iniciadas pelos negócios possam ser um impulsionador da classificação de qualidade do número de telefone, outros fatores também podem influenciar o sentimento do usuário e essa classificação, como a reputação geral da empresa, a funcionalidade do bot e a rapidez com que as perguntas e outras consultas são resolvidas.



Seu pedido está em transporte, Nina!
Ele chegará no seu endereço amanhã.

Sensacional! 😄😄😄



✓ Sua classificação atual de qualidade é Alta.

— Conversas gratuitas	493
- - - Nivel gratuito	333
- - - Ponto de entrada gratuito	160

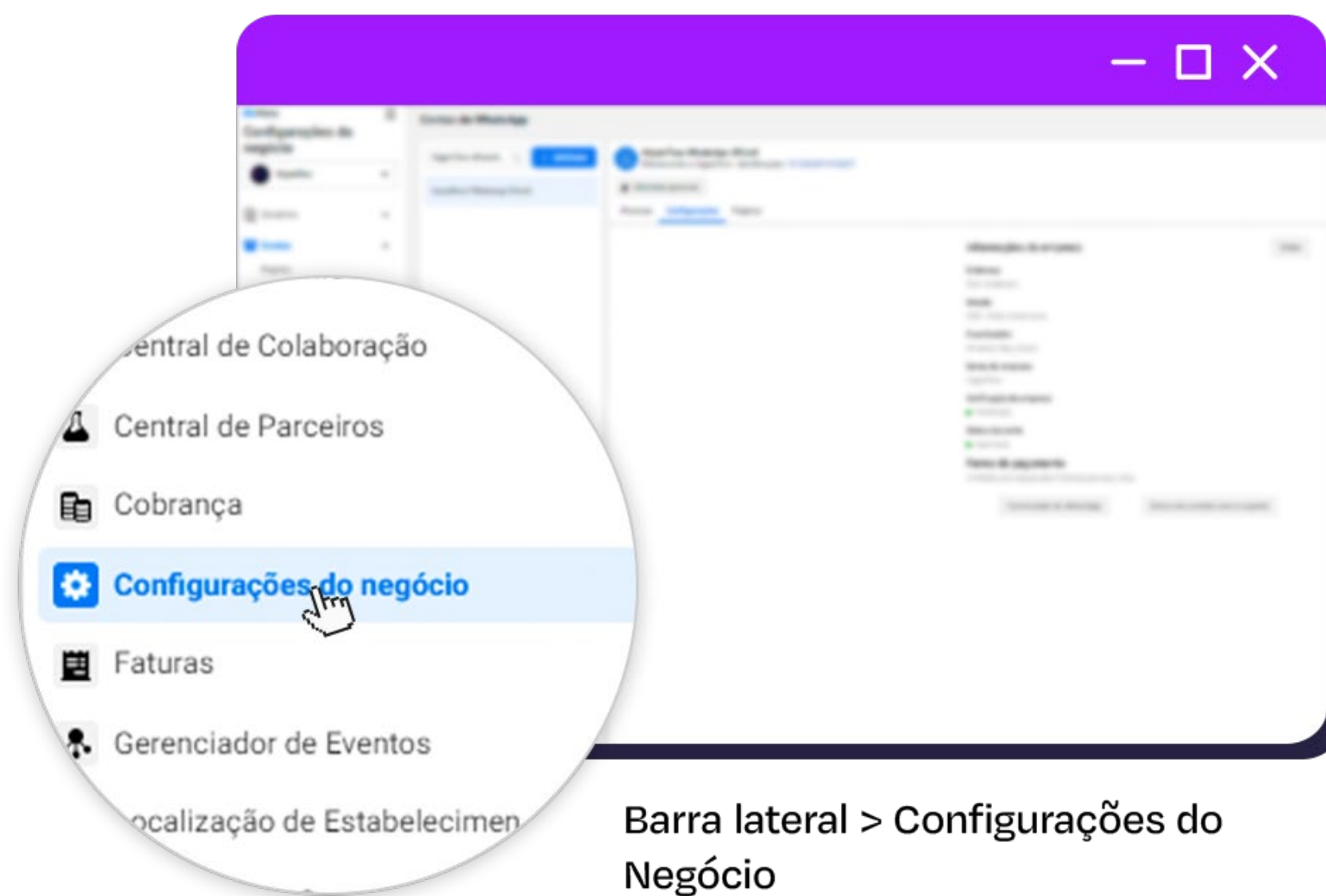
— Conversas pagas	1.107
- - - Marketing	666
- - - Utilidade	160
- - - Atendimento	0
- - - Serviço	0
- - - Outros	0
- - - Não classificados	0
- - - Não respondidos	0

Veja as métricas

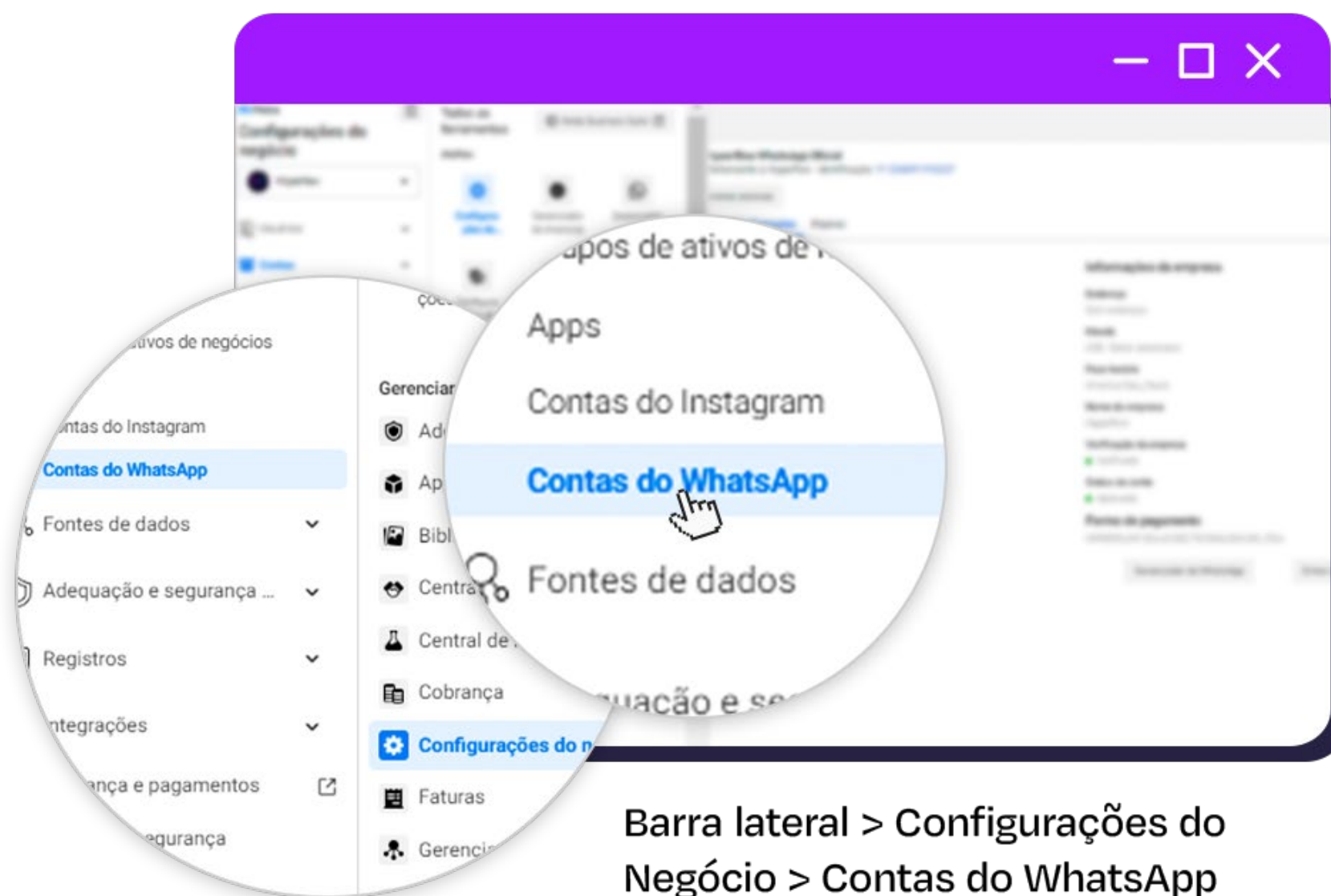
de todas as conversas

Para ver as métricas de todas as conversas:

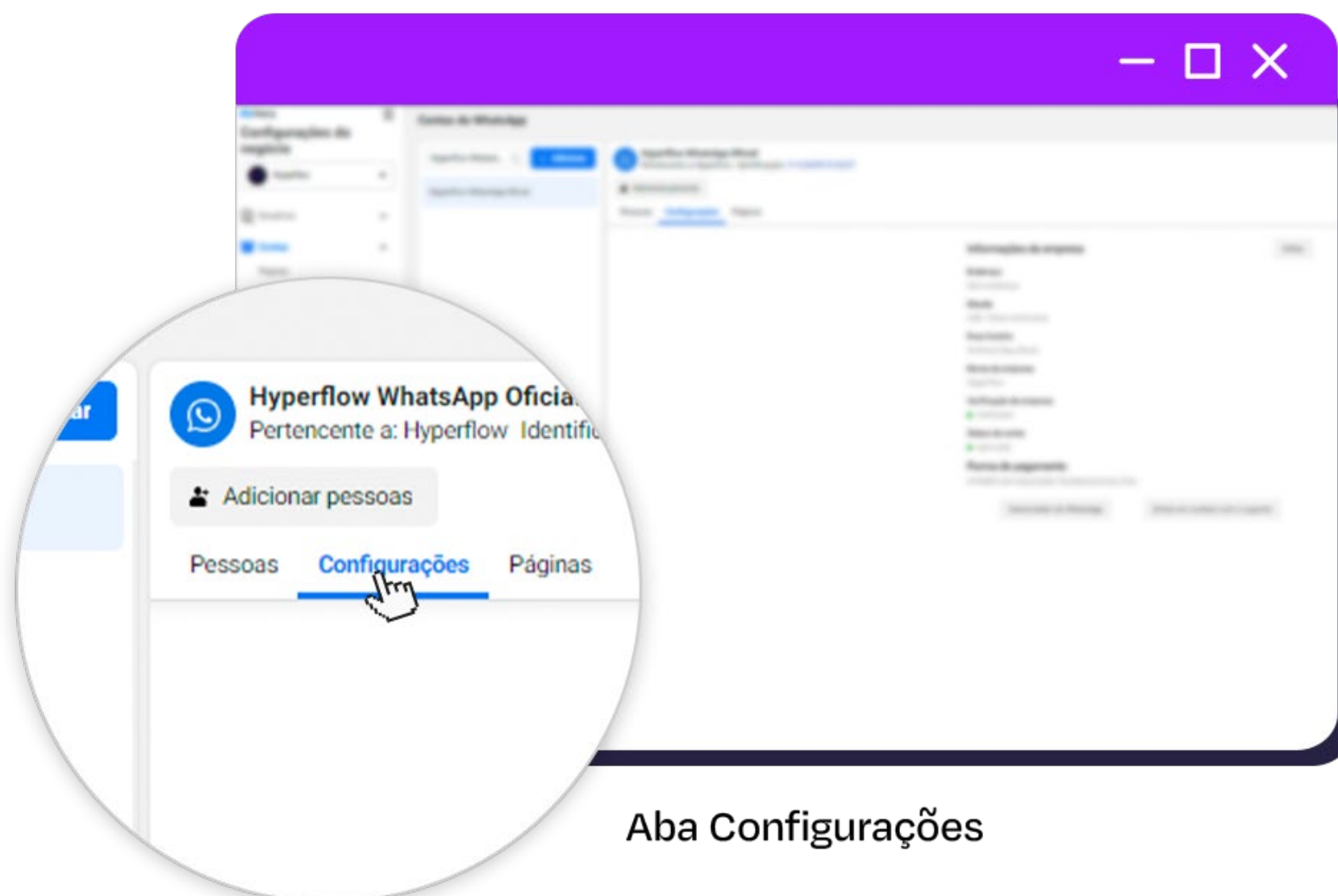
1. Acesse o [WhatsApp Business Accounts](#) 
2. Clique em 'Configurações do Negócio'



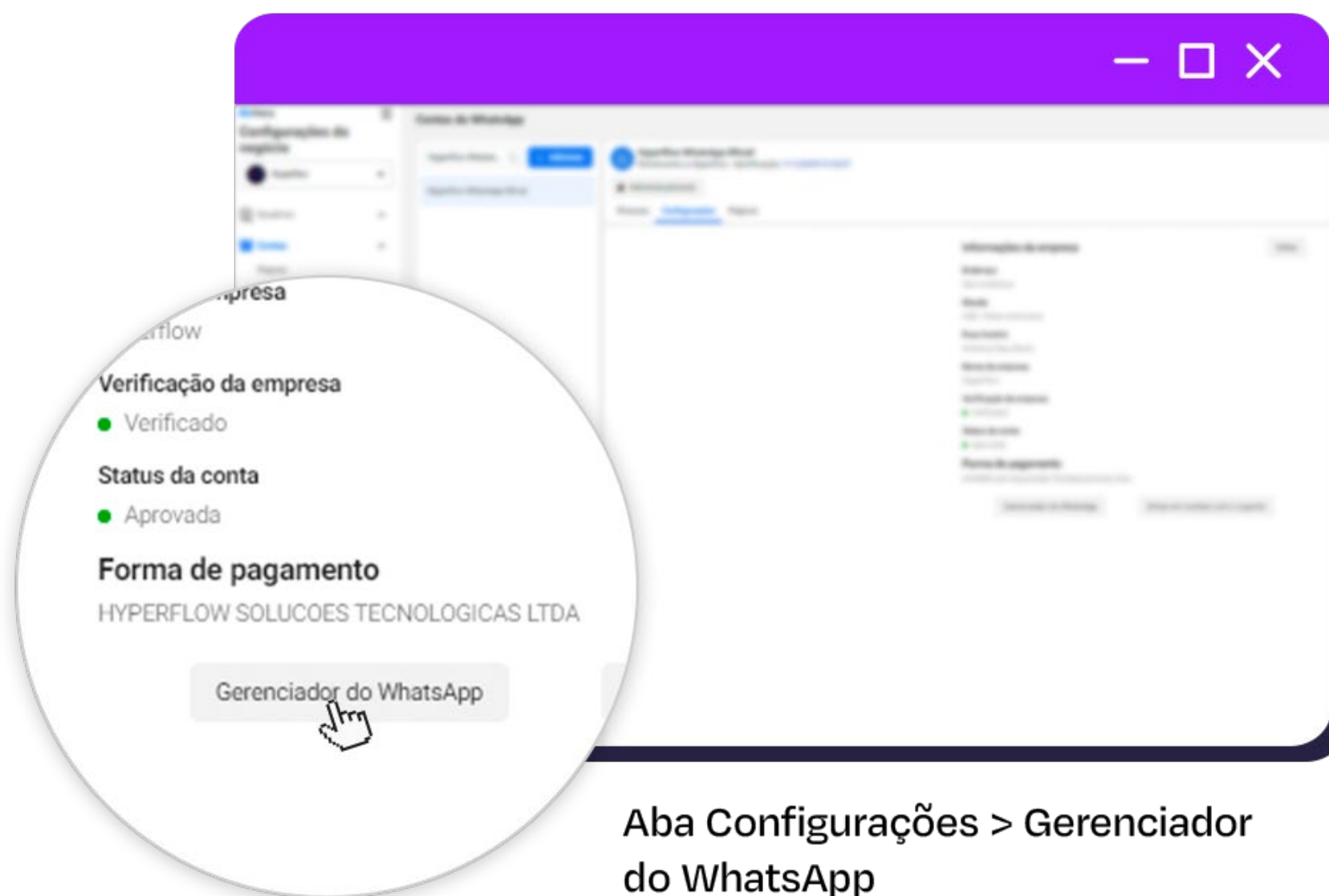
3. Clique em 'Contas do WhatsApp'



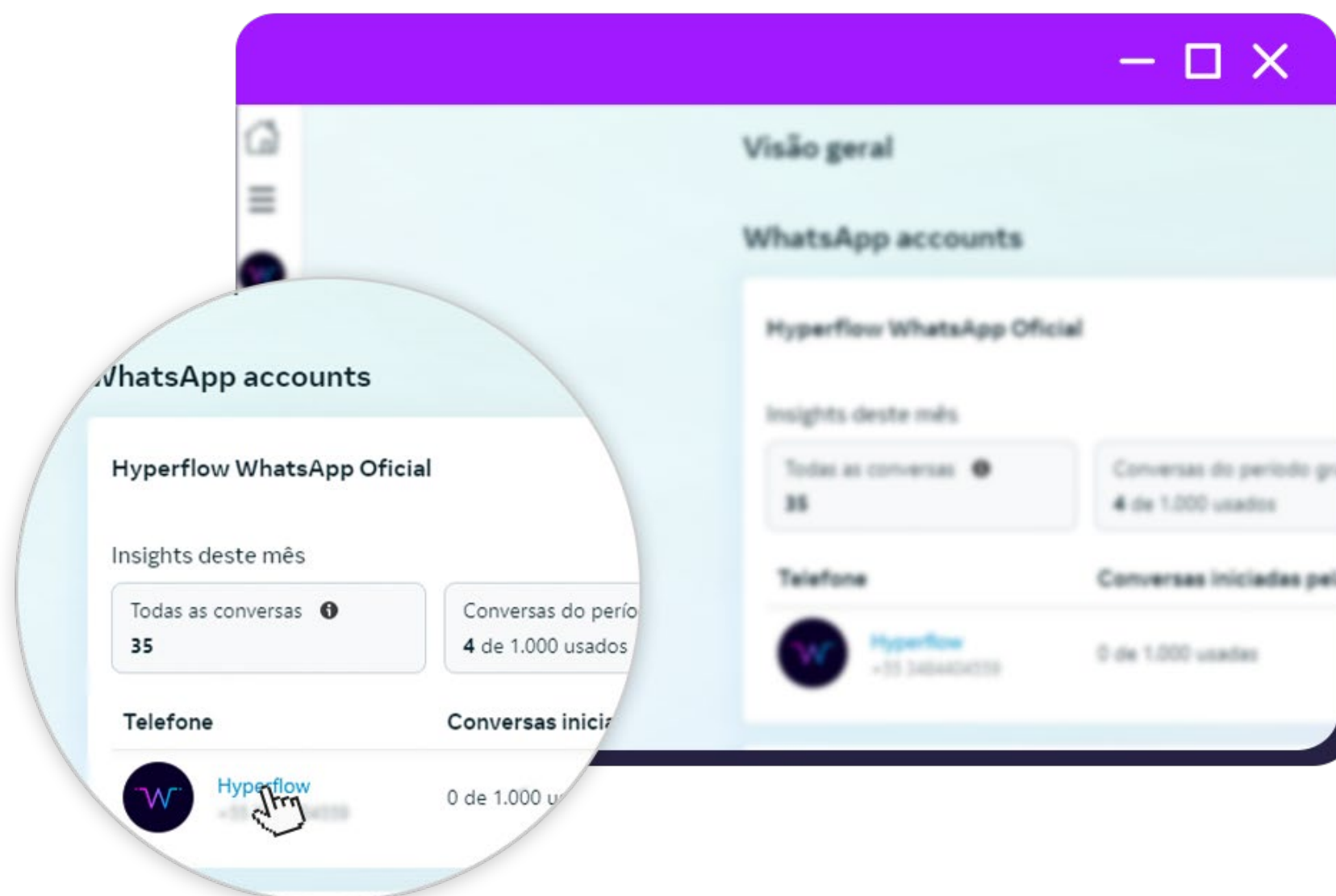
4. Clique na aba 'Configurações'



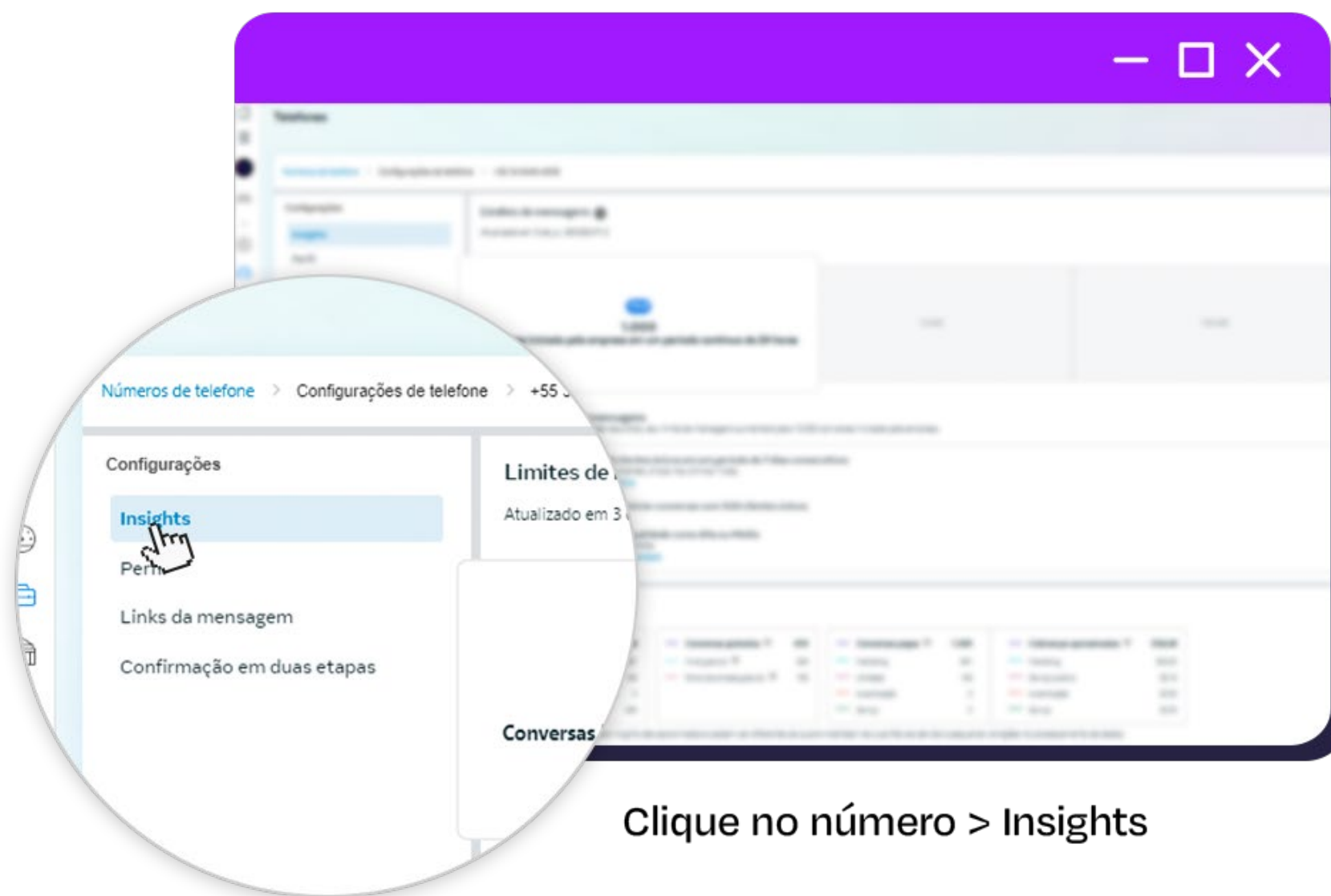
5. Clique em 'Gerenciador do WhatsApp'



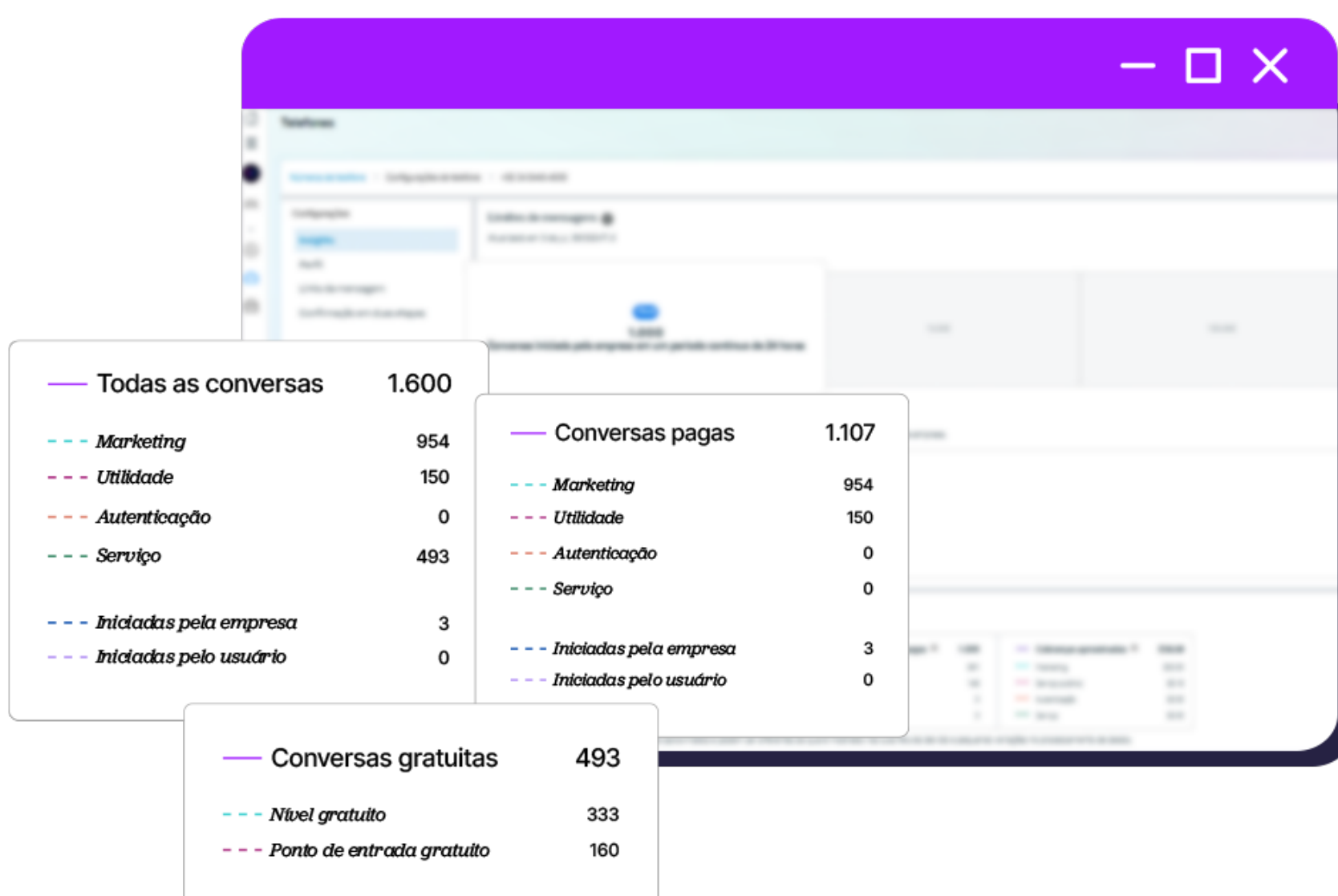
6. Na nova página, clique no número desejado



7. Clique em 'Insights'



8. Role a página e logo abaixo você terá os insights sobre a qualidade das mensagens dos últimos 30 dias.





Seu número
foi banido do WhatsApp. Fale conosco para obter ajuda.

[CANCELAR](#) [SUPORTE](#)



Riscos para conversas no WhatsApp Business API que tiverem baixa qualidade

Restrições na utilização da API

O WhatsApp pode impor restrições ou suspender sua conta na API se suas conversas não atenderem aos requisitos de qualidade estabelecidos pela Meta. Isso pode limitar ou interromper temporariamente sua capacidade de utilizar a API para enviar mensagens ou interagir com os clientes.

Reputação afetada

A baixa qualidade das conversas pode afetar negativamente a reputação de sua empresa. Se os clientes perceberem que as interações são confusas, demoradas ou não atendem às suas necessidades, isso pode prejudicar sua imagem e a confiança dos clientes em relação à sua marca.

Queda na satisfação do cliente

Clientes insatisfeitos com a qualidade das conversas podem se sentir frustrados, ignorados ou mal atendidos. Isso pode resultar em uma queda na satisfação do cliente, levando a uma possível perda de negócios e diminuição do engajamento com sua empresa.



Para **evitar essas consequências**, é importante garantir que suas conversas no *WhatsApp Business* API sejam claras, precisas e relevantes.

Treinar sua equipe de atendimento ao cliente, utilizar respostas prontas ou modelos de mensagens para garantir consistência e fornecer treinamento e orientação adequados para seus funcionários são algumas medidas que podem ajudar a melhorar a qualidade das conversas.

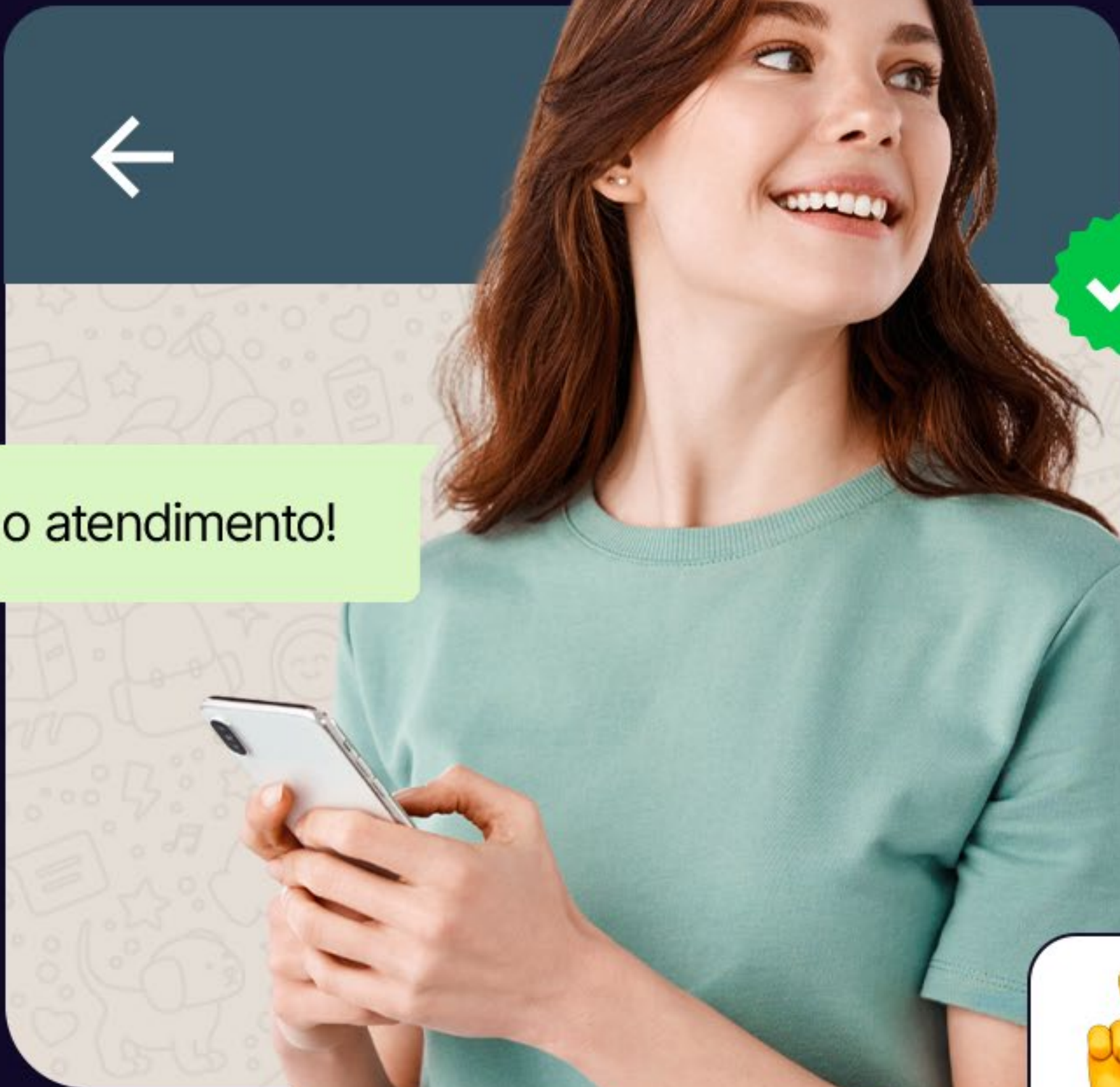
Além disso, estar aberto ao feedback dos clientes e realizar melhorias contínuas em seu processo de atendimento também pode ser muito benéfico.



Mantenha sempre a **qualidade das conversas** com seus leads e clientes



e se tiver dúvidas, clique aqui e **converse com nossos especialistas**



Eu amei o atendimento!

