

Maratona da INOVAÇÃO
favela digital

SEBRAE

GUIA PRÁTICO

Destrave seu WhatsApp Business

Como transformar o WhatsApp em uma ferramenta de vendas, relacionamento e crescimento

Interno

©2026. Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas no Estado do Rio de Janeiro – Sebrae/RJ.
Avenida Marechal Câmara, 171, Centro, Rio de Janeiro /RJ.

Todos os direitos reservados. A reprodução não autorizada desta publicação, no todo ou em parte, constitui violação dos direitos autorais (Lei nº 9.610/1998).

PRESIDENTE DO CONSELHO DELIBERATIVO ESTADUAL
Robson Carneiro

DIRETOR-SUPERINTENDENTE
Antonio Alvarenga Neto

DIRETOR DE DESENVOLVIMENTO
Sergio Malta

DIRETOR DE PRODUTO E ATENDIMENTO
Marcelo Fiorini

GERÊNCIA DE EMPREENDEDORISMO SOCIAL
Carla Geraldo de Moraes Teixeira Panisset – Gerente

COORDENAÇÃO DE COMUNIDADES
Juliana Cristina Carlos de Oliveira – Coordenadora
Gabriel de Barros Borges da Silva – Analista
Thainar Geronimo da Silva Xavier – Analista

GERÊNCIA DE EDUCAÇÃO
Antonio Carlos Kronemberger – Gerente

COORDENAÇÃO DE EDUCAÇÃO E CULTURA EMPREENDEDORA
Amanda Alexandre Borges Fernandes – Coordenadora
Heloisa Gomes de Souza Oliveira – Analista e Designer Educacional
Milton Dias – Analista e Designer Gráfico

CONSULTOR
Seraphim Miguel Rodrigues Junior – FOCCO SOLUÇÕES CONSULTORIA E INSTRUTORIA EMPRESARIAL LTDA

Bibliotecário catalogador – Leandro Pacheco de Melo – CRB 7ª 5471

J95 Junior, Seraphim Miguel Rodrigues
Destrave seu Whatsapp Business / Seraphim Miguel Rodrigues Junior. – Rio de Janeiro : Sebrae/RJ, 2026.
67 p.

ISBN 978-65-5818-925-1

1. Inovação. 2. Favela Digital. 3. Vendas I. Sebrae/RJ. II. Título

CDD 658.408
CDU 658

Sumário

Introdução 3

01 WhatsApp comum × Business 4

02 D – Destaque seu perfil 11

03 E – Encante no primeiro contato 21

04 S – Segmente seus clientes 28

05 T – Transforme conversas em vendas 33

06 R – Relacione-se continuamente 41

07 A – Automatize processos 48

08 V – Venda com estratégia 55

09 E – Evolua com IA 60

Conclusão: destrave em 7 dias 63

Anexos 65

Introdução

Este guia acompanha a metodologia **Destrave seu WhatsApp Business**. Ele foi feito para você consultar com o celular na mão: cada capítulo mostra onde tocar, o que preencher e como aplicar no seu negócio.

COMO USAR ESTE GUIA

- **Passo a passo com imagens:** as telas e os caminhos no aplicativo estão marcados em dourado.
- **IA ajuda:** em cada etapa, uma forma rápida de usar inteligência artificial gratuita para ganhar tempo.
- **Mão na massa:** ao final de cada capítulo, um exercício para aplicar no seu WhatsApp.

O Método D.E.S.T.R.A.V.E.

A metodologia segue oito etapas, uma para cada letra. Antes delas, o próximo capítulo mostra como ter o WhatsApp Business instalado.

Letra	Etapa	O que você vai fazer
D	Destaque seu perfil	Montar um perfil comercial que transmita confiança
E	Encante no primeiro contato	Atrair clientes com link e QR Code e atender bem desde a primeira mensagem
S	Segmente seus clientes	Organizar os contatos em um funil de vendas com listas
T	Transforme conversas em vendas	Usar o catálogo e receber pagamentos com facilidade
R	Relacione-se continuamente	Vender pelo Status, usar a transmissão e fidelizar
A	Automatize processos	Programar mensagens e respostas rápidas
V	Venda com estratégia	Fazer propostas, responder objeções e fechar a venda
E	Evolua com IA	Usar inteligência artificial gratuita no dia a dia do negócio

01

WhatsApp comum × Business

Entenda a diferença entre os dois aplicativos, decida entre um número ou dois e faça a migração sem perder suas conversas.

Por que usar o WhatsApp Business

Os dois aplicativos são gratuitos e parecidos à primeira vista, mas foram feitos para coisas diferentes. O WhatsApp comum é para conversar. O **Business** é para atender e vender: ele traz ferramentas que transformam o seu WhatsApp na vitrine e no balcão de atendimento do negócio.



Figura 1 — Os dois aplicativos podem conviver no mesmo celular

	WhatsApp comum	WhatsApp Business
Para que serve	Conversa pessoal	Atender e vender
Custo	Gratuito	Gratuito
Perfil	Nome, foto e recado	Perfil comercial: categoria, descrição, horário, endereço e site
Organização	Só a lista de conversas	Listas para montar o funil de vendas
Vitrine	Não tem	Catálogo de produtos e serviços
Atendimento	Tudo manual	Mensagens de saudação e de ausência, além de respostas rápidas
Divulgação	Só o número	Link curto e QR Code do negócio
Para o cliente	Parece uma pessoa	Parece uma empresa

Um número ou dois?

Cada número de telefone funciona em **um aplicativo por vez**. Para usar o WhatsApp comum (pessoal) e o Business (negócio) ao mesmo tempo, você precisa de um segundo número. Veja o caminho para o seu caso:

Sua situação	Como ter o segundo número
Celular Android com duas entradas de chip	Coloque um segundo chip (pode ser pré-pago) e use esse número no Business.

Sua situação	Como ter o segundo número
iPhone ou Android mais novo	Use o **eSIM**, o chip digital, como segundo número. A ativação é feita com a operadora, sem chip físico.
Sem segundo chip	Use o **telefone fixo** do negócio. O Business confirma o número por uma ligação, em vez de SMS.

Tenho dois números

O pessoal fica no WhatsApp comum e o do negócio vai para o Business. Os dois convivem no mesmo celular. É o cenário ideal: o segundo número tem custo de linha, mas separa a vida pessoal do negócio.

Tenho um número só

Migre o seu número para o Business. As conversas pessoais continuam, só que dentro dele.

USANDO O TELEFONE FIXO DO NEGÓCIO

1. Instale o WhatsApp Business **no seu celular** e digite o número do **fixo**, com DDD.
2. Na tela do código, espere o tempo do SMS acabar (não vai chegar) e toque em **"Me ligue"**.
3. Atenda o telefone fixo: uma gravação dita o código de 6 dígitos. Digite no celular.

Vantagem: o cliente vê o número que já conhece (o da fachada, do cartão, da nota), e o seu celular pessoal fica separado do negócio. Depois de confirmado, o WhatsApp funciona no celular, pela internet.

ATENÇÃO

Evite aplicativos "clonadores" que prometem dois WhatsApps sem um segundo número. São de terceiros e colocam a segurança da sua conta em risco.

Antes de migrar: faça o backup

O backup é a cópia de segurança das suas conversas. Faça antes de qualquer mudança, para não perder nada.



Figura 2 — Caminho no iPhone: Você > Conversas > Backup de conversas > Fazer backup agora

ONDE O BACKUP É GUARDADO

No iPhone, o backup vai para o iCloud: ele precisa estar ativo e com espaço livre. No Android, vai para o Google Drive. Se aparecer a mensagem "Backup incompleto", confira a conexão com o iCloud ou com o Google Drive nos ajustes do celular.

PARA NÃO ESQUECER: ANTES DE MIGRAR, CONFIRA

- **Backup concluído**, sem aviso de erro.
- **Bateria** carregada ou o celular no carregador.
- **Wi-Fi** ligado, para não gastar o pacote de dados.
- **Espaço livre** no celular para instalar o aplicativo.

Onde baixar o WhatsApp Business



Figura 3 — Procure por "WhatsApp Business" na loja do seu celular

DICA

O ícone do Business tem um sinal a mais: um **+** ou a letra **B**, conforme o celular. É esse que você vai baixar.

A migração passo a passo

Com o backup feito e o aplicativo instalado, siga as seis etapas.

PENSE ANTES DE VOLTAR ATRÁS

Antes de migrar ou trocar de aplicativo, faça um backup atualizado. A possibilidade de transferir ou restaurar o histórico pode variar conforme o sistema operacional, a versão do aplicativo e o tipo de backup disponível. Consulte as orientações oficiais antes de realizar a mudança.

MINHAS DÚVIDAS SOBRE A MIGRAÇÃO



Figura 4 — Do primeiro toque ao WhatsApp Business pronto para vender

Proteja sua conta: verificação em duas etapas

O golpe do WhatsApp clonado é muito comum: alguém consegue o código da sua conta e passa a falar com os seus clientes como se fosse você. Para se proteger, ative a **verificação em duas etapas**. É uma senha extra que o aplicativo pede quando alguém tenta usar o seu número em outro celular.

COMO O GOLPE ACONTECE

- Alguém liga ou manda mensagem dizendo ser de uma loja, do banco ou de uma pesquisa.
- Pede um **código de 6 números** que chegou por SMS "para confirmar".
- Com esse código, a pessoa entra no seu WhatsApp e pede dinheiro aos seus contatos.



Figura 5 — Caminho: Configurações > Conta > Verificação em duas etapas > Ativar

REGRA DE OURO

- **Ninguém do WhatsApp liga pedindo código.** Nunca passe o código que chega por SMS, nem para quem diz ser do banco, da loja ou da família.
- **A verificação em duas etapas usa um PIN criado por você. Não compartilhe esse PIN nem o código de confirmação recebido por SMS. Cadastre também um endereço de e-mail para ajudar na recuperação da conta.**
- **Guarde o PIN em local seguro: o aplicativo poderá solicitá-lo periodicamente.**

MÃO NA MASSA

Checklist: pronto para começar

Marque cada item quando concluir:

- ☐ Decidi se vou usar um número ou dois
- ☐ Fiz o backup das conversas
- ☐ Baixei o WhatsApp Business
- ☐ Confirmei meu número com o código
- ☐ Transferi minhas conversas
- ☐ Coloquei o nome do negócio e a categoria
- ☐ Ativei a verificação em duas etapas

02

D – Destaque seu perfil

Monte um perfil comercial que transmita confiança: foto, nome, descrição, horário, links e os erros que afastam clientes.

Imagine duas lojas na mesma rua. Uma tem placa, horário na porta e vitrine arrumada. A outra está com a porta meio fechada e sem placa. Em qual você entra? No WhatsApp é igual: antes de responder, o cliente toca no seu nome e olha o seu **perfil**. Em poucos segundos, ele decide se você é um negócio de confiança.

> **O perfil é a fachada da sua loja no WhatsApp.**

Como chegar ao seu perfil



Figura 6 — Caminho: Configurações > toque no nome do negócio > Editar perfil

Preencha campo a campo

Na tela de editar o perfil, cada linha é uma informação para o seu cliente. Toque em cada uma, preencha e salve.

ANTES DE COMEÇAR, TENHA EM MÃOS

- O **logo** ou uma boa foto do seu produto.
- O **horário** em que você atende.
- O **endereço** ou o bairro, e os seus links (Instagram, site).

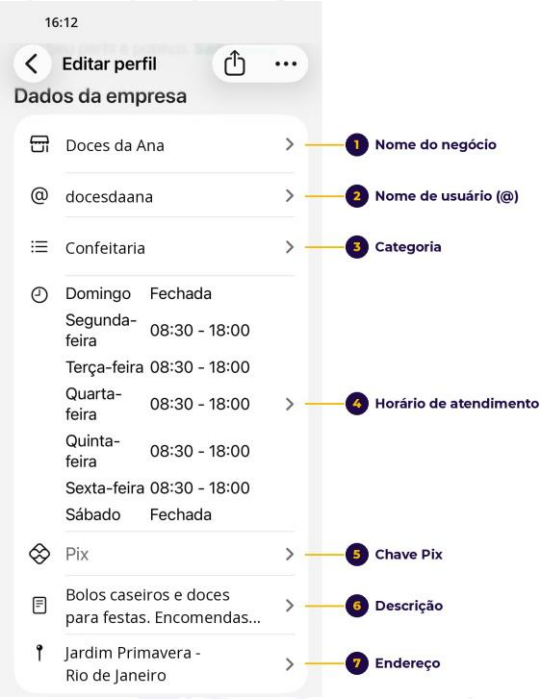


Figura 7 — Os campos do perfil comercial, com o exemplo da Doces da Ana

DICA DE OURO

Um perfil completo apresenta informações do negócio mesmo fora do horário de atendimento.

Cada campo vazio pode gerar uma pergunta adicional. Nem todo cliente fará a pergunta: alguns podem desistir antes de iniciar a conversa.

Campo	O que colocar	Dica
1. Nome do negócio	O nome que o cliente conhece	Pode ser alterado depois, mas evite mudar sempre: o cliente estranha.
2. Nome de usuário (@)	Um apelido do negócio, sem espaços	Serve para o cliente achar você sem precisar do número. É opcional.
3. Categoria	O tipo do seu negócio	Escolha a mais parecida com o que você faz.
4. Horário	Os dias e horários em que você atende	Assim o cliente sabe quando vai ter resposta.
5. Chave Pix	A chave para receber pagamentos	Vamos ver em detalhe no capítulo de vendas (letra T).
6. Descrição	O que você faz, para quem e como pedir	Frases curtas. Veja a fórmula abaixo.
7. Endereço	Onde fica o negócio	Atende em casa? Veja o quadro de atenção mais à frente.

Categoria e horário

Na **categoria**, digite o tipo do seu negócio na busca (por exemplo, "confeitaria") e escolha a opção mais parecida. No **horário**, escolha "Horário específico", toque em cada dia, ajuste e salve.

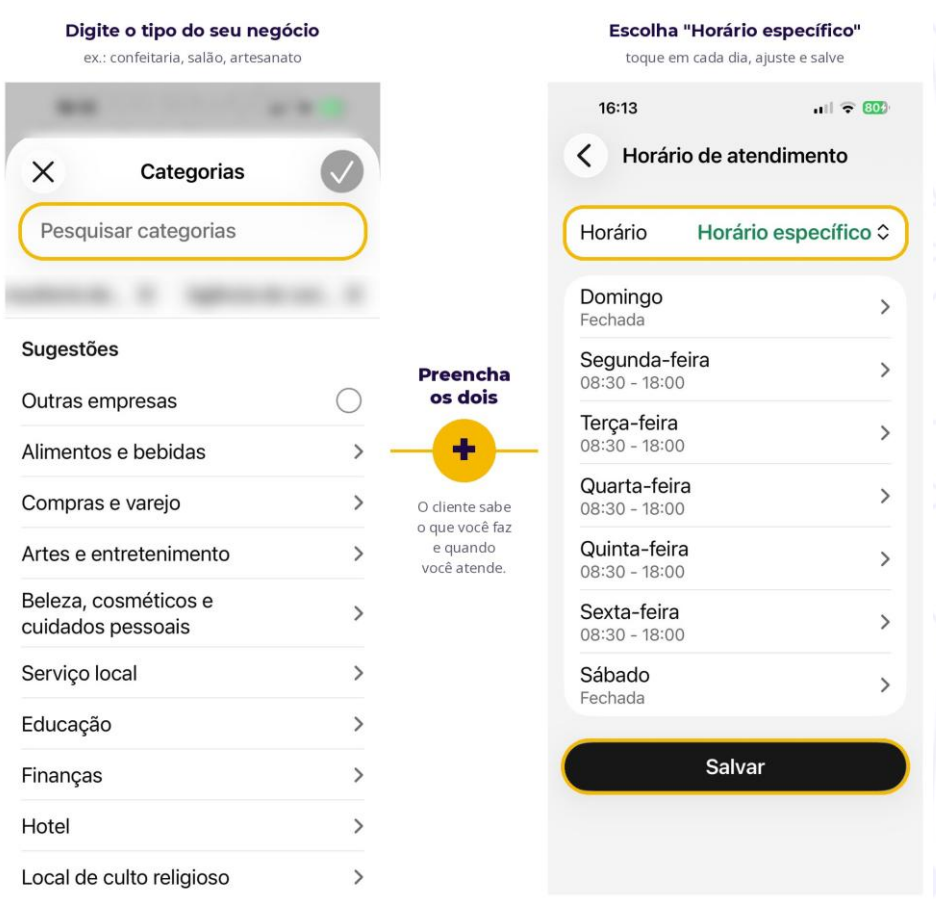


Figura 8 — À esquerda, a busca de categoria; à direita, o horário de atendimento

A descrição: o seu negócio em poucas palavras

Use esta fórmula simples, com quatro partes:

1. **O que você vende.** Ex.: bolos caseiros e doces para festas.
2. **Onde você está.** Ex.: no Jardim Primavera.
3. **O seu diferencial.** Ex.: feitos com carinho, receita de família.
4. **Como pedir.** Ex.: encomendas com 3 dias de antecedência, pelo catálogo.

EXEMPLO PRONTO

"Bolos caseiros e doces para festas, feitos com carinho no Jardim Primavera. Encomendas com 3 dias de antecedência. Peça pelo catálogo ou mande sua ideia aqui!"

IA AJUDA

Abra uma inteligência artificial gratuita (ChatGPT, Gemini ou Copilot), copie o texto abaixo, troque o que está entre colchetes e envie:

"Escreva uma descrição curta para o perfil do WhatsApp Business do meu negócio. Eu vendo [o que vende], no bairro [bairro]. Meu diferencial é [diferencial]. O cliente pede por [como pede]. Use linguagem simples e amigável."

Leia o resultado, ajuste do seu jeito e cole no campo de descrição.

A foto e a identidade da marca

A foto do perfil aparece **pequena e redonda**. Por isso, ela precisa ser simples. Use o seu logo ou uma foto bonita do seu produto, com fundo limpo. E use **a mesma foto e o mesmo nome** no WhatsApp, no Instagram e na fachada: assim o cliente reconhece você em qualquer lugar.



Figura 9 — A foto que funciona é simples, legível e igual em todas as redes



Figura 10 — No alto da tela Editar perfil: toque na câmera ou em "Editar"

NÃO TEM LOGO?

Você pode criar um logo simples de graça, por exemplo no Canva. A inteligência artificial também ajuda a escolher cores e um nome curto e fácil de lembrar.

O recado: um mural de avisos rápidos

No fim da tela Editar perfil, depois do e-mail e do telefone, existe um campo de **recado** (no app, aparece como "Compartilhe um pensamento", com sugestões como "Ausente" ou "No trabalho"). É um texto curto que aparece no seu perfil. Funciona como um **mural de recados na porta da loja**: quem abre o seu contato lê, sem você precisar mandar mensagem.

- **Campanha:** "Encomendas de Natal abertas até 15/12"
- **Aviso:** "Fechado para férias até dia 10"
- **Informação útil:** "Pedidos para o fim de semana até quinta-feira"

É opcional. Se usar, lembre de atualizar quando o aviso perder a validade.

Mídias conectadas, links e contato

Mais abaixo, no mesmo perfil, você pode conectar o Instagram e o Facebook (o cliente vê as suas últimas fotos) e colocar os seus links e contatos.



Figura 11 — Mídias conectadas, links e contato da Doces da Ana

- **Não tem site?** Coloque o link do Instagram ou do perfil da sua empresa no Google, que é gratuito.
- Coloque **só os canais que você usa de verdade**. Link abandonado passa a impressão de negócio parado.

ATENDE EM CASA?

Você não precisa mostrar o endereço completo. Coloque só o bairro, ou uma frase como "Entregamos no Jardim Primavera e região".

Antes e depois



Figura 12 — Mesmo negócio, duas impressões diferentes

5 erros que afastam clientes

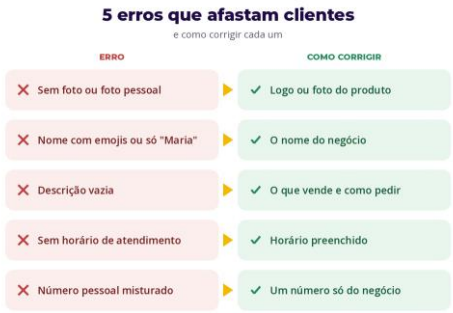


Figura 13 — Confira se o seu perfil não tem nenhum deles

MÃO NA MASSA

Escreva a descrição do seu negócio

Use a fórmula: o que você vende, onde está, o seu diferencial e como pedir.

MÃO NA MASSA

Checklist: meu perfil está completo?

- ☐ Foto: logo ou produto, simples e legível
- ☐ Nome do negócio, sem emojis
- ☐ Categoria escolhida
- ☐ Descrição com a fórmula das 4 partes
- ☐ Horário de atendimento
- ☐ Endereço ou bairro
- ☐ Links e redes que eu uso de verdade
- ☐ Recado atualizado (opcional)

Teste final: peça para alguém da família abrir o seu perfil e dizer se entendeu o que você vende.

MINHAS ANOTAÇÕES

03

E – Encante no primeiro contato

Facilite o caminho até você com link e QR Code, dê boas-vindas automáticas e faça um primeiro atendimento que conquista.

Encantar o cliente começa antes do "oi". Primeiro, você **facilita o caminho** até você. Depois, **recebe bem**, como quem atende na porta da loja com um sorriso.

O link curto: o atalho até você

O link curto é um endereço que abre a conversa com você na hora. O cliente não precisa salvar o seu número. E ainda dá para deixar uma mensagem pronta para ele enviar.

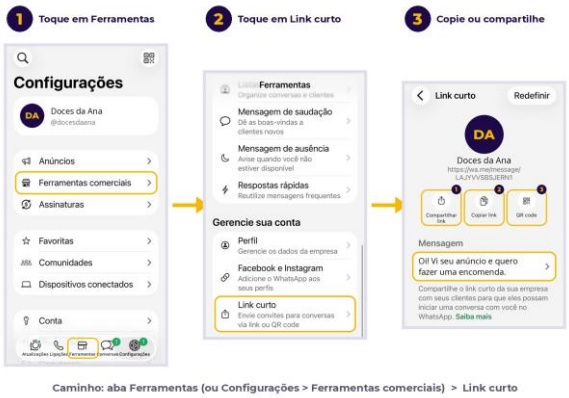


Figura 14 — Caminho: aba Ferramentas > Link curto



Figura 15 — Os três botões do link curto: escolha conforme onde vai divulgar

Onde divulgar o link: na bio do Instagram, no Facebook, no Status, no perfil da empresa no Google e em grupos do bairro.

QR Code: o link para quem está perto

O QR Code é aquele "código quadradinho". O cliente aponta a câmera do celular e cai direto na sua conversa. Toque em QR Code na tela do link curto, salve a imagem e imprima.



Figura 16 — Lugares onde o QR Code ajuda a vender

Não confunda: duas mensagens diferentes

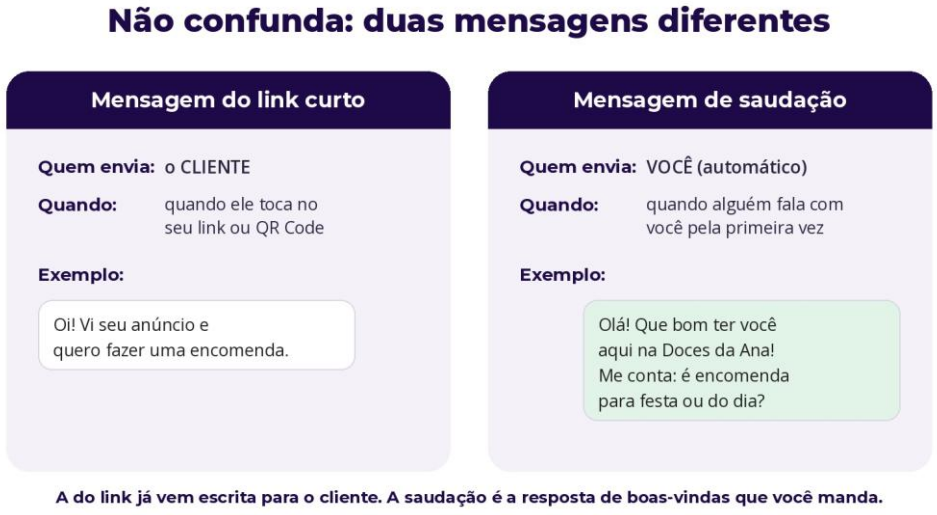


Figura 17 — A mensagem do link é do cliente; a saudação é sua

A mensagem de saudação: um "bom dia" automático

A saudação é uma mensagem que o WhatsApp manda sozinho quando alguém fala com você pela primeira vez, ou depois de um tempo sem conversar. Assim, ninguém fica sem resposta.



Caminho: aba Ferramentas > Mensagem de saudação. Os nomes podem variar um pouco conforme o celular.

Figura 18 — Caminho: aba Ferramentas > Mensagem de saudação

MODELO PRONTO

"Olá! Que bom ter você aqui na Doces da Ana! Me conta: é encomenda para festa ou docinho do dia? Veja nosso catálogo aqui: [link]. Respondo rapidinho no horário de atendimento."

IA AJUDA

Copie, troque o que está entre colchetes e envie para uma IA gratuita (ChatGPT, Gemini ou Copilot):

"Crie uma mensagem de boas-vindas curta e simpática para o WhatsApp do meu negócio, [tipo de negócio]. Ela deve perguntar o que o cliente precisa e indicar o catálogo. Depois, crie 3 respostas para quando o cliente perguntar o preço."

O primeiro atendimento

A primeira resposta influencia a continuidade da conversa. Siga cinco regras simples:

1. **Responda rápido, ou avise quando vai responder: "Respondo em até 10 minutos!"**
2. **Chame pelo nome.**
3. **Pergunte antes de oferecer:** o que precisa, para quando, para quantas pessoas.
4. **Envie fotos nítidas e informe claramente o preço. Evite respostas vagas, como "depende" ou "chama no privado".**
5. **Áudio: pergunte se o cliente prefere áudio ou texto e nunca mande um áudio longo.**

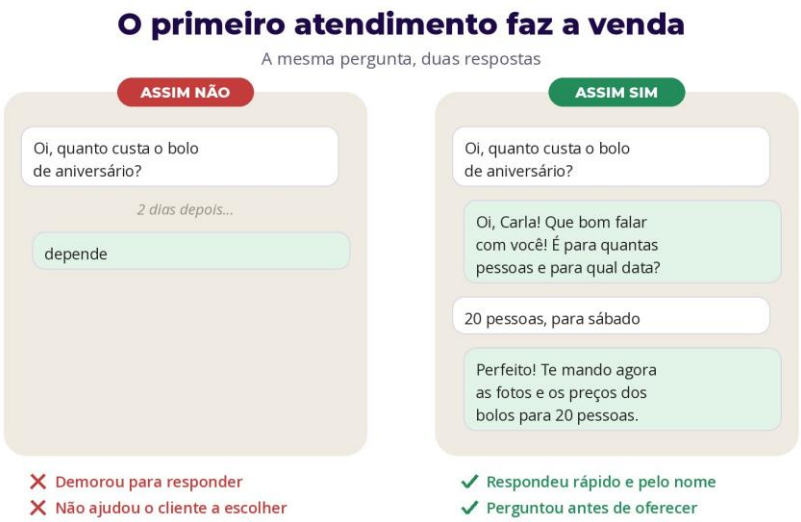


Figura 19 — A mesma pergunta, duas respostas

RELACIONAMENTO ANTES DA VENDA

Trate bem até quem só pergunta o preço. Quem pergunta hoje pode comprar futuramente. Salve o contato com o nome do cliente: no próximo capítulo, ele vai para uma lista.

Gatilhos de confiança

O cliente compra de quem ele confia. Mostre que o seu negócio é de verdade:



Figura 20 — Cinco jeitos de ganhar a confiança do cliente

MÃO NA MASSA

Escreva a sua mensagem de saudação

Diga olá, pergunte o que o cliente precisa e indique como pedir.

MÃO NA MASSA

Checklist: pronto para receber clientes

- ☐ Criei o meu link curto, com a mensagem pronta
- ☐ Coloquei o link na bio do Instagram ou no Status
- ☐ Salvei o QR Code para imprimir
- ☐ Liguei a mensagem de saudação

MINHAS ANOTAÇÕES

04

S – Segmente seus clientes

Organize as conversas com as listas do WhatsApp, entenda o funil de vendas e retome o contato com quem sumiu.

Pense numa gaveta bagunçada e numa gaveta organizada em potinhos. No WhatsApp é igual: quando as conversas estão separadas, você sabe com quem falar e o que dizer. Para isso, o WhatsApp Business tem as **listas**.

Listas: os adesivos coloridos das conversas

Uma lista é como um **adesivo colorido** que você cola na conversa. Ela mostra em que momento o cliente está. O aplicativo já traz cinco listas prontas, e você pode criar as suas.



Caminho: Configurações > Listas > Criar lista personalizada. Os nomes podem variar um pouco conforme o celular.

Figura 21 — Caminho: Configurações > Listas > Criar lista personalizada

O funil de vendas

As cinco listas prontas formam o **funil de vendas**: o caminho do cliente, da vontade de comprar até receber o pedido. Muita gente entra em cima e menos gente chega ao fim. O seu trabalho é ajudar cada cliente a descer mais um degrau.



Figura 22 — O funil da Doces da Ana: cada degrau é uma lista do WhatsApp

NA PRÁTICA

Quando o cliente avança, troque a lista dele. A Carla fez o pedido? Tire de "Novo cliente" e coloque em "Novo pedido". Assim você sabe, num olhar, quem precisa pagar, quem já pagou e qual pedido falta entregar.

Frio, morno ou quente?

Além da etapa, observe o **interesse** do cliente. Isso ajuda a saber o que dizer.



Figura 23 — Reconheça o momento do cliente e saiba o que fazer

Os clientes mornos que ainda não compraram podem ir para a lista **Interessados**, que você cria. Assim eles não se perdem no meio das conversas.

Follow-up: retome a conversa

Follow-up (em português, "acompanhamento") é voltar a falar com quem sumiu, sem ser chato.

QUANDO VALE RETOMAR A CONVERSA

- O cliente pediu preço e **não respondeu**.
- Disse **"vou pensar"** e sumiu.
- Deixou um pedido pela metade, sem confirmar a data.



Figura 24 — As regras do follow-up e três modelos de mensagem

IA AJUDA

Copie, troque o que está entre colchetes e envie para uma IA gratuita:

"Crie 3 mensagens curtas e gentis de follow-up para o WhatsApp do meu negócio, [tipo de negócio]. Uma para quem só perguntou, uma para quem pediu preço e não respondeu, e uma para quem já comprou, agradecendo."

MÃO NA MASSA

Checklist: conversas organizadas

- ☐ Conheço as cinco listas prontas do funil
- ☐ Criei a minha lista "Interessados"
- ☐ Coloquei pelo menos 3 clientes em listas
- ☐ Sei ver só os clientes de uma lista, na tela de Conversas
- ☐ Mandei um follow-up para quem sumiu

MINHAS ANOTAÇÕES

05

T – Transforme conversas em vendas

Monte a sua vitrine no catálogo, receba pelo Pix e por link de pagamento e leve o cliente do "quero" ao "recebi" sem atrito.

Até aqui, você arrumou a fachada (perfil), abriu a porta (link e saudação) e organizou os clientes (listas). Agora é hora de vender. Neste capítulo, você vai montar a sua vitrine dentro do WhatsApp, o catálogo, e simplificar o pagamento para reduzir obstáculos na decisão de compra.

> **Quanto mais simples for escolher e pagar, menores serão os obstáculos para concluir a compra.**

O catálogo: a sua vitrine no WhatsApp

O catálogo é uma **vitrine digital**: cada produto ou serviço vira um "item", com foto, nome, preço e descrição. O cliente olha tudo sem você precisar mandar foto por foto, e você economiza tempo em toda conversa.

Passo a passo: criar um item

1. **Abra o catálogo.** Na aba Ferramentas, toque em Catálogo.
2. **Toque em "Adicionar novo item".**
3. **Coloque as fotos.** Até 10 por item. A primeira é a que aparece na vitrine: escolha a melhor.
4. **Escreva o nome.** Diga o que é e o tamanho. Ex.: "Bolo de morango (20 pessoas)".
5. **Coloque o preço.** É opcional, mas item com preço vende mais: o cliente não precisa perguntar.
6. **Escreva a descrição.** O que vem, o sabor, o prazo e como pedir.
7. **Link e código** são opcionais. Se não souber o que colocar, deixe em branco.
8. **Toque em Salvar. O item será enviado para análise e aparecerá no catálogo após a aprovação.**

ANTES DE CADASTRAR, SEPARE

- As **fotos** dos seus produtos mais vendidos.
- O **preço** de cada um.
- Uma frase sobre cada produto: o que vem, o tamanho e o prazo.

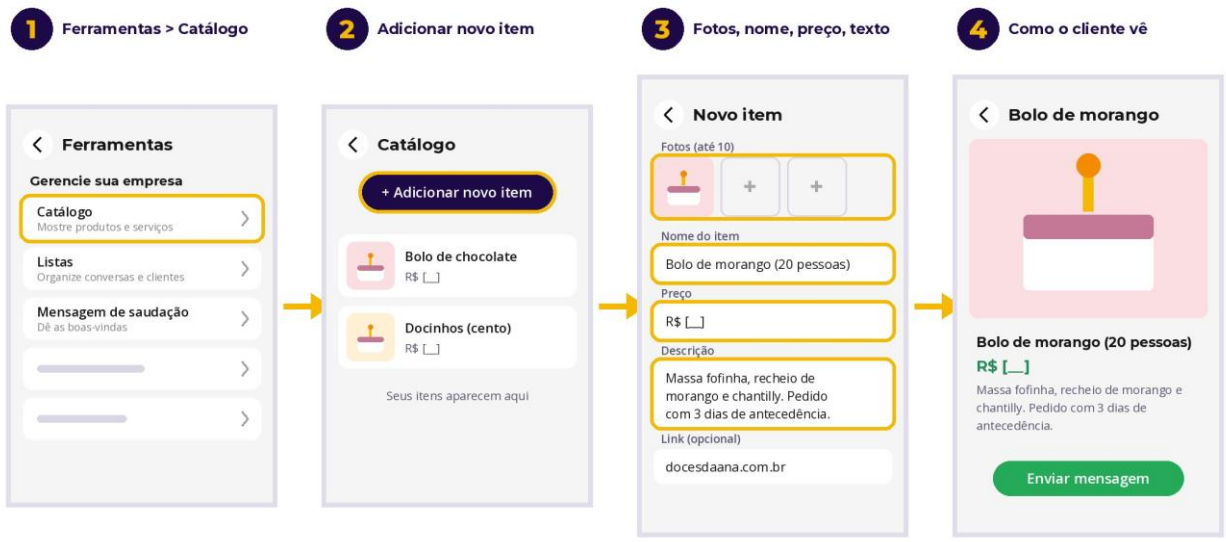


Figura 25 — Caminho: aba Ferramentas > Catálogo > Adicionar novo item

ATENÇÃO ÀS REGRAS

O WhatsApp analisa cada item. Produtos proibidos pelas regras de comércio da plataforma (como remédios, bebidas alcoólicas e animais) podem ser recusados. Se um item for reprovado, revise a foto e o texto.

O item que vende

A foto e o texto fazem o papel do vendedor. Compare:



Figura 26 — Foto clara, nome completo, preço e descrição: o item que vende

FOTOS QUE VENDEM, SÓ COM O CELULAR

- Fotografe **perto de uma janela**, com luz do dia.
- Use um **fundo limpo**: uma toalha lisa, uma parede clara.
- Mostre o produto **inteiro** e, se puder, uma foto dele em uso (o bolo na festa, a peça vestida).
- Limpe a lente do celular antes de fotografar.

IA AJUDA

"Escreva uma descrição curta e atraente para o catálogo do WhatsApp do meu produto: [produto]. Diga o que vem, o tamanho, o prazo de encomenda e como pedir. Use linguagem simples, no máximo 4 linhas."

Coleções: organize a vitrine

Com muitos itens, junte os parecidos em **coleções**, como prateleiras de uma loja: "Bolos", "Docinhos", "Kits festa". O cliente acha o que quer mais rápido.

Enviar o catálogo na conversa

1. Na conversa com o cliente, toque no **+** (ou no clipe).
2. Escolha **Catálogo**.
3. Selecione o item ou a coleção e envie.
4. O cliente vê as fotos e os preços e pode montar um **carrinho** e enviar o pedido para você.

OUTROS JEITOS DE MOSTRAR O CATÁLOGO

- Copie o **link do catálogo** e coloque na bio do Instagram e no Status.
- No perfil, a **faixa de preço** (por exemplo, "$ · Econômico") ajuda o cliente a saber se cabe no bolso.
- Quem vende serviço (salão, conserto, aula) também pode usar o catálogo: cada serviço vira um item.



Figura 27 — Coleções são prateleiras de sua vitrine: servem para organizar, não para enviar

Receber pelo Pix

Dependendo da versão do aplicativo e dos recursos disponíveis na conta, pode aparecer a opção de cadastrar ou compartilhar uma chave Pix. Se essa opção não estiver disponível, envie a chave diretamente ao cliente e confira os dados antes do pagamento.

1. **Cadastre a chave.** Em Editar perfil, toque em Pix.
2. **Escolha o tipo de chave** (CNPJ, celular, e-mail ou chave aleatória), digite e salve.
3. **Na conversa,** toque no + e escolha Pix (se aparecer no seu app), coloque o valor e envie.
4. **O cliente copia o código** e paga no banco. Peça o comprovante.

QUAL CHAVE PIX USAR?

- **CNPJ do MEI: pode ser uma opção para separar os recebimentos do negócio dos recebimentos pessoais.**
- **Chave aleatória:** boa para não expor CPF nem telefone.
- Evite usar o **CPF** ou o **celular pessoal** como chave do negócio.

SEGURANÇA

Sempre confira se o dinheiro caiu na sua conta antes de entregar. O comprovante pode ser falsificado.

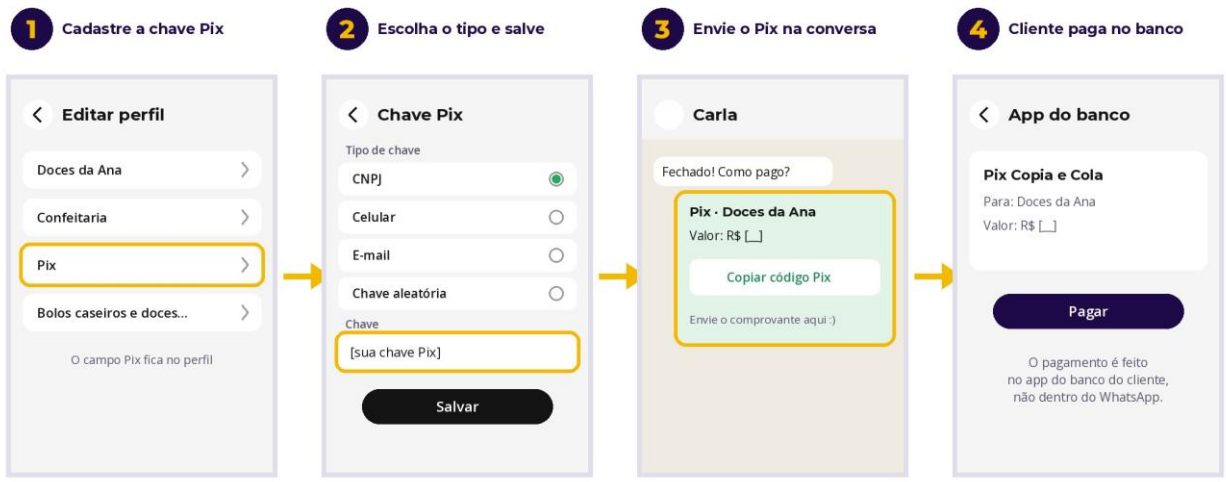


Figura 28 — Do cadastro da chave ao pagamento no banco do cliente

Outras formas de receber



Figura 29 — Pix, link de pagamento e pagamento na entrega

O **link de pagamento** é um endereço que você gera em aplicativos como Mercado Pago ou PagBank e envia na conversa. O cliente toca e paga com cartão, inclusive parcelado. Há uma taxa por venda: coloque isso no seu preço.

A compra sem atrito: do "quero" ao "recebi"

Atrito é tudo que faz o cliente desistir no meio do caminho: demora, dúvida sobre o valor, dificuldade para pagar. Siga estes cinco passos e troque a lista do cliente a cada um:



Figura 30 — Cada passo com uma mensagem clara e a lista certa

MODELO: RESUMO DO PEDIDO

"Carla, confere seu pedido? Bolo de morango para 20 pessoas + 1 cento de docinhos. Entrega sábado, às 15h, no Jardim Primavera. Total: R$ [__]. Para reservar, é só enviar 50% no Pix."

MÃO NA MASSA

Checklist: vitrine pronta para vender

- ☐ Cadastrei pelo menos 5 itens no catálogo, com foto, nome e preço
- ☐ Organizei os itens em coleções
- ☐ Testei enviar um item numa conversa
- ☐ Cadastrei a chave Pix no perfil
- ☐ Defini pelo menos duas formas de receber
- ☐ Escrevi o meu modelo de resumo do pedido

MINHAS ANOTAÇÕES

06

R – Relacione-se continuamente

Use o Status, as mensagens de transmissão e o pós-venda para o cliente voltar e indicar você.

Vender uma vez é bom. Estimular a recompra contribui para a sustentabilidade do negócio. Neste capítulo, você vai manter o contato com quem já conhece você: pelo Status, pelas mensagens de transmissão e pelo pós-venda.

Status: o "Instagram esquecido"

O Status é aquela área onde você publica fotos, vídeos e textos que somem em 24 horas. Quem tem o seu número salvo vê, **de graça**. Muita gente olha o Status todo dia, e poucos negócios usam bem.



Figura 31 — Aba Atualizações > + > foto e legenda > enviar

DICAS PARA UM STATUS QUE FUNCIONA

- Peça para os clientes **salvarem o seu número**: só assim eles veem o seu Status.
- Responda quem **reagir ou comentar**: é uma conversa começando.
- Sem foto boa? Use o **texto colorido** do Status.

O que publicar



Figura 32 — Uma ideia para cada dia da semana

- **Bastidores:** mostrar o trabalho gera confiança.
- **Prova social:** depoimentos e fotos de clientes satisfeitos, **sempre com permissão**.
- **Promoções:** com prazo, para criar urgência.
- **Enquetes e perguntas:** fazem o cliente responder e puxar conversa.

> **IA AJUDA**
>
> *"Crie um calendário de Status de WhatsApp para 7 dias para o meu negócio, [tipo de negócio]. Para cada dia, sugira o tipo de publicação e uma legenda curta e simpática."*

Mensagens de transmissão: um recado para muitos

Na transmissão, você escreve **uma vez** e a mensagem chega para vários clientes, **cada um na sua conversa**, como se fosse individual. Ninguém vê quem mais recebeu.



Os nomes podem variar um pouco conforme o celular e a versão do app.

Figura 33 — Escolha os contatos (ou uma lista inteira) e envie

REGRA DE OURO DA TRANSMISSÃO

Para aumentar as chances de recebimento das mensagens de transmissão, peça ao cliente que salve o número do negócio nos contatos. E não exagere: mensagem demais vira incômodo e o cliente pode bloquear você.

Transmissão, grupo ou comunidade?

Três jeitos de falar com muitos clientes

Transmissão	Grupo	Comunidade
Como funciona Uma mensagem vai para vários, cada um na sua conversa. Ninguém vê os outros.	**Como funciona** Todos conversam juntos e veem os números uns dos outros.	**Como funciona** Reúne vários grupos e um canal de avisos que só você escreve.
Use para Novidades, promoções, avisos	**Use para** Clientes que se conhecem, turma de curso, revendedoras	**Use para** Muitos clientes, com assuntos separados

Figura 34 — Quando usar transmissão, grupo ou comunidade

Pós-venda: a venda não acaba na entrega

Um bom pós-venda aumenta as chances de recompra e indicação. Siga esta sequência:

POR QUE CUIDAR DE QUEM JÁ COMPROU

- Vender para quem **já conhece** você é mais fácil do que conquistar um cliente novo.
- Cliente satisfeito **indica** para amigos e família.

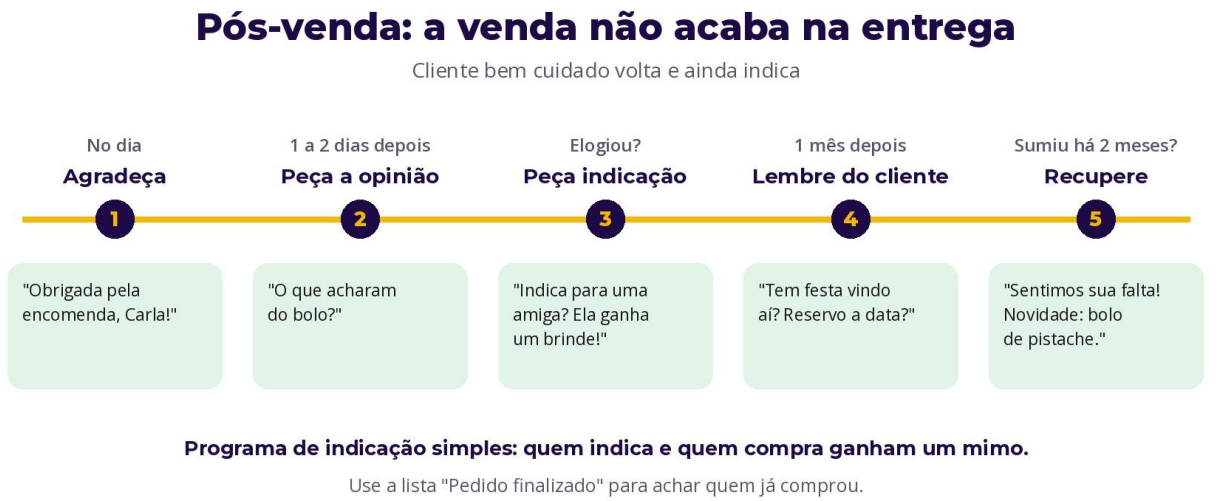


Figura 35 — Agradecer, pedir opinião, pedir indicação, lembrar e recuperar

- **Peça a opinião** (feedback) 1 ou 2 dias depois da entrega. Elogio vira depoimento no Status (com permissão).
- **Programa de indicação:** quem indica e quem compra ganham um mimo. Simples e barato.
- **Clientes sumidos:** procure na lista "Pedido finalizado" quem não compra há mais de 2 meses e mande uma novidade.

MÃO NA MASSA

Checklist: cliente por perto

- ☐ Publiquei o meu primeiro Status do negócio
- ☐ Montei o meu calendário de Status da semana
- ☐ Enviei uma mensagem de transmissão para a lista "Pago"
- ☐ Pedi a opinião de um cliente que já comprou
- ☐ Defini o mimo do meu programa de indicação

MINHAS ANOTAÇÕES

07

A – Automatize processos

Configure a mensagem de ausência, as respostas rápidas e o seu banco de respostas, e saiba quando vale investir em automação.

Você não precisa ficar grudado no celular para atender bem. O WhatsApp Business tem **três automações gratuitas** que trabalham por você: a **saudação** (que você já ligou na letra E), a **mensagem de ausência** e as **respostas rápidas**. Neste capítulo, você vai configurar cada uma, passo a passo.



Figura 36 — Cada automação entra em ação num momento diferente

1. Mensagem de ausência: o aviso de "volto já"

Sabe a placa "volto em 5 minutos" na porta da loja? A mensagem de ausência é isso. Quando o cliente escreve **fora do seu horário**, ele recebe na hora um aviso dizendo quando você vai responder. Assim ele não acha que foi ignorado.

1. **Abra a ferramenta.** Na aba Ferramentas, toque em Mensagem de ausência.
2. **Ligue o botão** "Enviar mensagem de ausência".
3. **Escreva a mensagem.** Diga que está fora do horário, quando volta e o que o cliente pode fazer enquanto isso.
4. **Escolha quando enviar:**
   - **Sempre enviar:** para férias ou folga (lembre de desligar na volta!).
   - **Fora do horário comercial:** usa o horário que você preencheu no perfil. É o mais usado.
   - **Horário personalizado:** você escolhe o dia e a hora de início e de fim.
5. **Escolha os destinatários** ("Todos" é o mais simples) e toque em Salvar.



Caminho: aba Ferramentas > Mensagem de ausência. Os nomes podem variar um pouco conforme o celular.

Figura 37 — Caminho: aba Ferramentas > Mensagem de ausência

MODELOS DE AUSÊNCIA

Fora do horário: "Oi! Agora estamos fora do horário de atendimento. Respondemos amanhã a partir das 9h. Enquanto isso, veja nosso catálogo e deixe seu pedido!"

Férias: "Oi! Estamos de férias até o dia [__]. Na volta, respondemos todas as mensagens. Obrigada pela paciência!"

2. Respostas rápidas: a barra que economiza tempo

Quantas vezes por dia você digita o preço, a chave Pix ou o endereço? Com as respostas rápidas, você escreve o texto **uma vez só** e depois usa um atalho: digita **/** (a barra) e a palavra-chave, e o texto completo aparece pronto.

Passo a passo: criar uma resposta rápida

1. Na aba Ferramentas, toque em **Respostas rápidas**.
2. Toque no **+** para criar uma nova.
3. No campo **Atalho**, escreva a palavra-chave. Ex.: **preco** (sem acento e sem espaço).
4. No campo **Mensagem**, escreva o texto completo.
5. Toque em **Salvar**.

Passo a passo: usar na conversa

1. Na conversa, digite **/** no campo de mensagem.
2. A lista de respostas aparece. Continue digitando (por exemplo, **/pre**) para filtrar.

3 Toque na resposta: o texto completo entra no campo. Ajuste se precisar e envie.



Atalhos que ganham tempo todo dia

/oi	/preco	/pix	/prazo	/endereco	/horario
boas-vindas	preços	chave Pix	prazo de entrega	onde fica	quando atende

Digite / na conversa e a lista aparece. Toque na resposta e ela entra pronta: é só enviar.

Os valores entre colchetes são exemplos: troque pelos do seu negócio.

Figura 38 — Crie o atalho uma vez e use com a barra em qualquer conversa

3. O banco de perguntas frequentes

Para saber quais respostas rápidas criar, faça um teste simples: **durante uma semana, anote as perguntas que mais chegam**. Cada pergunta repetida vira uma resposta rápida.



Figura 39 — As perguntas mais comuns e os atalhos sugeridos

IA AJUDA

"Meu negócio é [tipo de negócio]. Escreva respostas curtas e simpáticas para o WhatsApp para estas perguntas de clientes: [cole aqui as perguntas que você anotou]. Use linguagem simples."

Revise os textos, ajuste preços e prazos, e cadastre cada um como resposta rápida.

4. Fluxos automáticos: quando vale investir?

Você já deve ter falado com um "robô" que responde "digite 1 para preços, 2 para horários". Isso é um **fluxo automático** (ou chatbot). O aplicativo WhatsApp Business gratuito não faz esse tipo de menu: para isso, é preciso contratar uma ferramenta paga.



Figura 40 — Comece pelo gratuito e suba de degrau só quando o volume pedir

Para a maioria dos pequenos negócios, as três automações gratuitas resolvem. Pense em ferramentas pagas só quando chegarem **dezenas de mensagens por dia** e você não der conta de responder. Antes de contratar, peça um período de teste e pergunte como os dados dos seus clientes são protegidos.

MANTENHA EM DIA

Atualize os textos da saudação, da ausência e das respostas rápidas sempre que mudar preço, prazo ou horário.

MÃO NA MASSA

Checklist: atendimento no automático

- ☐ Liguei a mensagem de ausência para "Fora do horário comercial"
- ☐ Anotei as perguntas que mais recebo
- ☐ Criei pelo menos 5 respostas rápidas (/preco, /pix, /prazo, /endereco, /horario)
- ☐ Testei usar a barra / numa conversa
- ☐ Revisei a minha mensagem de saudação

MINHAS ANOTAÇÕES

08

V – Venda com estratégia

Monte orçamentos claros, responda às objeções e conduza o cliente até o "sim".

O cliente chegou, gostou, perguntou o preço. E agora? Neste capítulo, você vai aprender a **conduzir a conversa até o "sim"**: montar um orçamento claro, responder às objeções e fechar a venda, tudo pelo WhatsApp.

O orçamento que fecha venda

Orçamento bagunçado gera dúvida, e dúvida faz o cliente adiar. Use sempre a mesma estrutura:

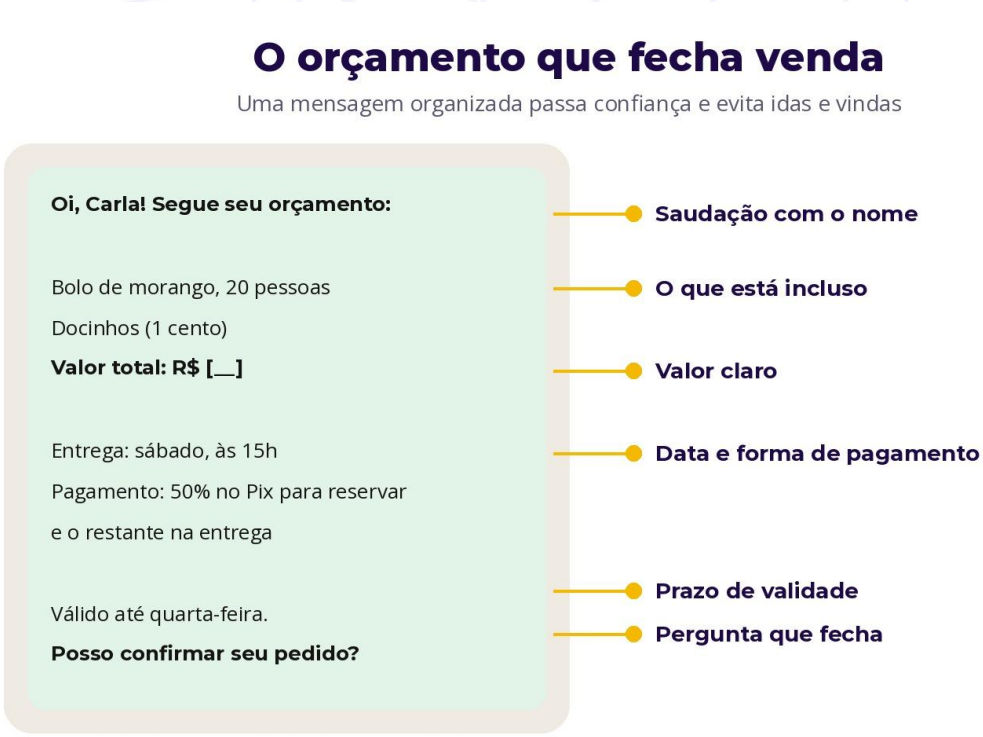


Figura 41 — As seis partes de um orçamento claro

> **IA AJUDA**
>
> *"Monte uma mensagem de orçamento para WhatsApp, clara e simpática, para o cliente [nome]. Pedido: [itens e quantidades]. Valor total: [valor]. Entrega: [data e local]. Pagamento: [forma]. Termine com uma pergunta que ajude a fechar."*

Objeções: a dúvida que falta resolver

Quando o cliente diz "está caro" ou "vou pensar", não é um "não". É uma dúvida que ainda não foi resolvida. Responda com calma, sem entrar em confronto sobre o preço:

Como responder às objeções

Objeção não é "não": é uma dúvida que ainda falta resolver

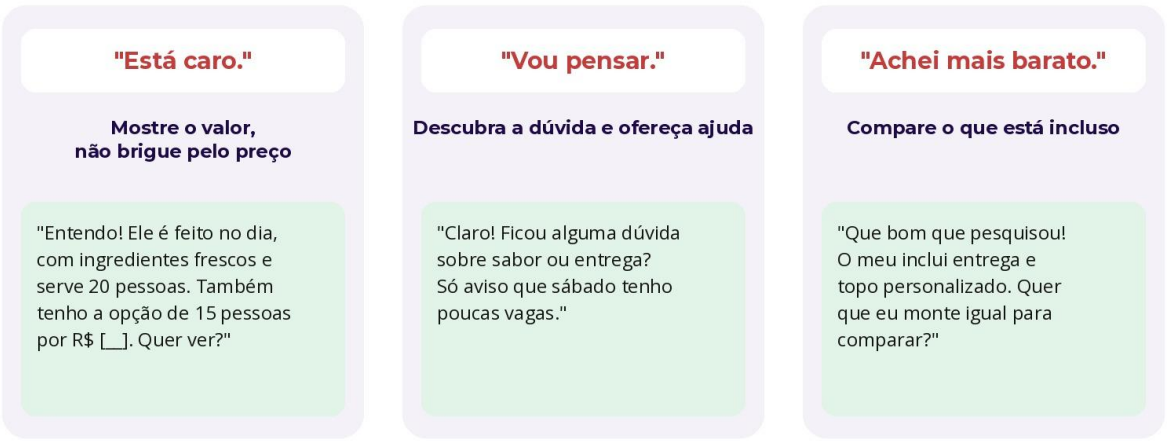


Figura 42 — As três objeções mais comuns e como responder

PARA NÃO ESQUECER

- **Ouça primeiro:** pergunte o que está pesando na decisão.
- **Mostre o valor:** o que está incluso, a qualidade, o cuidado.
- **Ofereça opções:** um tamanho menor, outra data, parcelar no cartão.
- Nunca fale mal do concorrente.

Fechamento: conduza até o "sim"

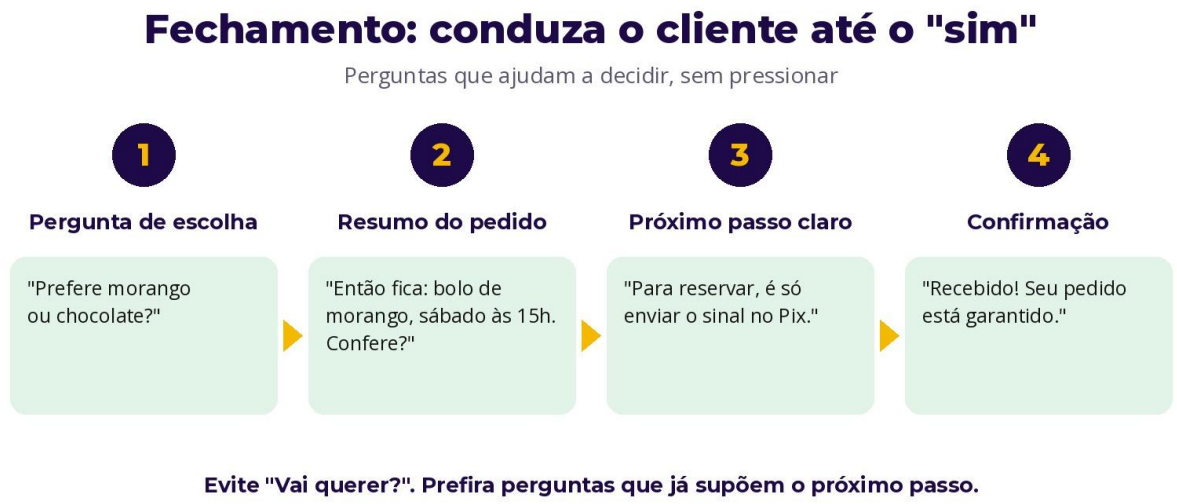


Figura 43 — Quatro passos para fechar sem pressionar

Depois do "sim", troque a lista do cliente para **Novo pedido** e siga a jornada de compra que você aprendeu na letra T.

IA AJUDA

"Um cliente do meu negócio, [tipo de negócio], disse '[objeção do cliente]'. Escreva 3 respostas curtas, gentis e sem pressão para o WhatsApp."

MÃO NA MASSA

Monte o seu modelo de orçamento

Escreva o orçamento do seu produto mais vendido, com as seis partes. Depois, salve como resposta rápida (/orcamento).

MINHAS ANOTAÇÕES

09

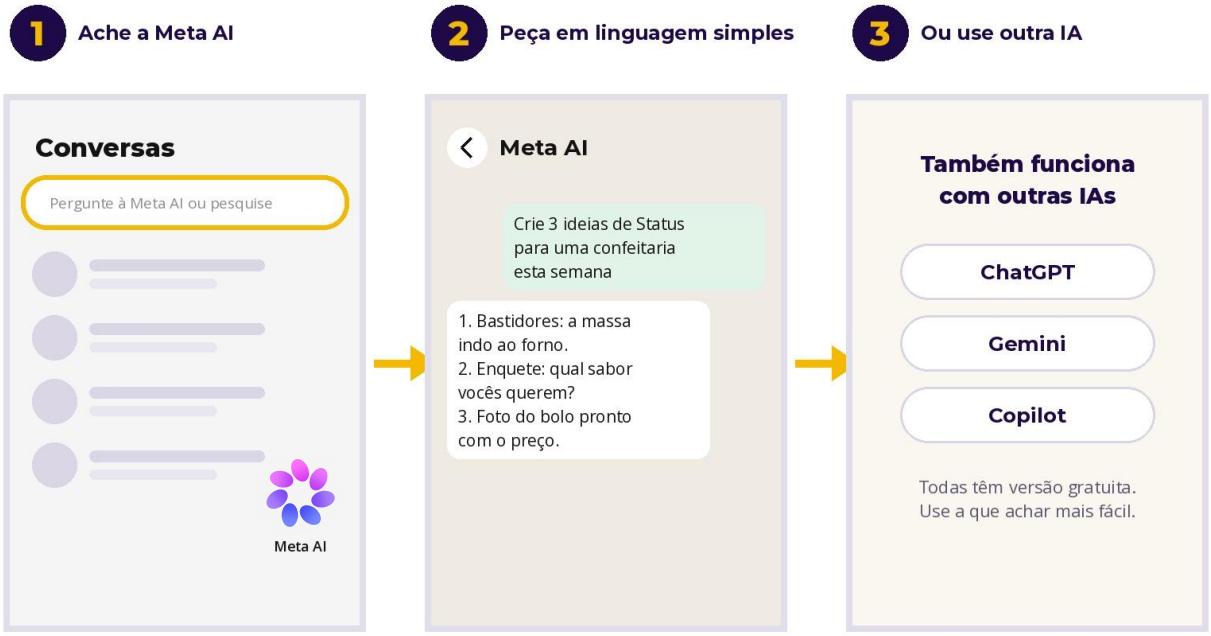
E – Evolua com IA

Use a inteligência artificial gratuita a seu favor, com os cuidados certos.

A inteligência artificial (IA) é um assistente que escreve, dá ideias e organiza informações quando você pede. Ao longo deste guia, você já viu vários quadros "IA ajuda". Neste capítulo, você vai ver **onde encontrar uma IA gratuita**, como pedir do jeito certo e os **cuidados** para usar com segurança.

A Meta AI: a IA dentro do WhatsApp

O próprio WhatsApp tem uma IA, a **Meta AI**. Ela aparece na tela de Conversas, como um círculo colorido ou na barra de pesquisa. Você conversa com ela como se fosse um contato.



A Meta AI aparece como um círculo colorido ou na barra de pesquisa. Pode variar conforme o celular.

Figura 44 — Meta AI no WhatsApp e outras opções gratuitas de IA

Prefere outra? **ChatGPT, Gemini e Copilot** têm versões gratuitas, no celular ou no computador. Todas funcionam de um jeito parecido: você escreve o pedido e ela responde.

Como pedir do jeito certo

Quanto mais você explica, melhor a resposta. Use esta receita de quatro partes:

1. **Quem você é:** "Tenho uma confeitaria no Jardim Primavera."
2. **O que você quer:** "Escreva uma mensagem de promoção para o Status."
3. **Para quem:** "Para clientes que compram bolo para festas de família."
4. **Como:** "Linguagem simples, curta, com um emoji no máximo."

Não gostou da resposta? Peça de novo: "Deixe mais curto", "Mais animado", "Sem emoji". A IA ajusta.

O que a IA faz pelo seu negócio

Tarefa	Onde aprendeu
Descrição do perfil	Letra D
Mensagem de saudação	Letra E
Mensagens de follow-up	Letra S
Descrições do catálogo	Letra T
Calendário de Status	Letra R
Banco de respostas rápidas	Letra A
Orçamentos e respostas às objeções	Letra V

Todos os textos prontos para copiar estão reunidos no **Anexo 1**.

Use com segurança

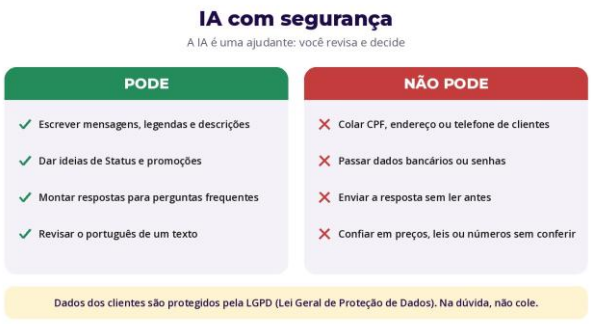


Figura 45 — O que pode e o que não pode fazer com a IA

A IA ERRA

Ela pode inventar informações ou errar números. **Sempre leia antes de enviar** e confira preços, datas e regras. Quem responde pelo negócio é você.

Conclusão: destrave em 7 dias

Parabéns! Você percorreu todas as letras do Método D.E.S.T.R.A.V.E. e agora tem um WhatsApp Business pronto para atender, organizar e vender.

Letra	O que você fez
D	Montou um perfil que transmite confiança
E	Criou o link e o QR Code e ligou a saudação
S	Organizou os clientes em listas e entendeu o funil
T	Montou o catálogo e facilitou o pagamento
R	Aprendeu a manter o cliente por perto
A	Ligou as automações gratuitas
V	Aprendeu a orçar, responder objeções e fechar
E	Descobriu como a IA ajuda no dia a dia

O seu plano: Destrave em 7 dias

Não precisa fazer tudo de uma vez. Faça uma tarefa por dia e marque o quadradinho:



Figura 46 — Uma tarefa por dia, durante uma semana

> **Pequenos ajustes, feitos todo dia, destravam grandes resultados.**

MINHAS METAS PARA OS PRÓXIMOS 30 DIAS

Anexos

Anexo 1: Textos prontos para a IA

Copie, troque o que está entre colchetes e envie para a Meta AI, o ChatGPT, o Gemini ou o Copilot. Sempre revise antes de usar.

Para quê	Texto para copiar
Descrição do perfil	"Escreva uma descrição curta para o perfil do WhatsApp Business do meu negócio. Eu vendo [o que vende], no bairro [bairro]. Meu diferencial é [diferencial]. O cliente pede por [como pede]. Use linguagem simples e amigável."
Saudação	"Crie uma mensagem de boas-vindas curta e simpática para o WhatsApp do meu negócio, [tipo de negócio]. Ela deve perguntar o que o cliente precisa e indicar o catálogo."
Follow-up	"Crie 3 mensagens curtas e gentis de follow-up para o WhatsApp do meu negócio, [tipo de negócio]: uma para quem só perguntou, uma para quem pediu preço e não respondeu, e uma para quem já comprou, agradecendo."
Catálogo	"Escreva uma descrição curta e atraente para o catálogo do WhatsApp do meu produto: [produto]. Diga o que vem, o tamanho, o prazo e como pedir. No máximo 4 linhas."
Status	"Crie um calendário de Status de WhatsApp para 7 dias para o meu negócio, [tipo de negócio], com o tipo de publicação e uma legenda curta para cada dia."
Respostas rápidas	"Meu negócio é [tipo de negócio]. Escreva respostas curtas e simpáticas para o WhatsApp para estas perguntas: [perguntas]."
Orçamento	"Monte uma mensagem de orçamento para WhatsApp para o cliente [nome]. Pedido: [itens]. Valor: [valor]. Entrega: [data e local]. Pagamento: [forma]. Termine com uma pergunta que ajude a fechar."
Objeção	"Um cliente do meu negócio, [tipo de negócio], disse '[objeção]'. Escreva 3 respostas curtas, gentis e sem pressão para o WhatsApp."

Anexo 2: Modelos de mensagens

SAUDAÇÃO

"Olá! Que bom ter você aqui na [nome do negócio]! Me conta: o que você está procurando? Veja nosso catálogo aqui: [link]. Respondo rapidinho no horário de atendimento."

AUSÊNCIA

"Oi! Agora estamos fora do horário de atendimento. Respondemos amanhã a partir das [hora]. Enquanto isso, veja nosso catálogo e deixe seu pedido!"

RESUMO DO PEDIDO

"[Nome], confere seu pedido? [itens e quantidades]. Entrega: [data, hora e local]. Total: R$ [__]. Para reservar, é só enviar [sinal] no Pix."

CONFIRMAÇÃO DE PAGAMENTO

"Recebido! Obrigada, [nome]. Seu pedido está garantido para [data]."

FOLLOW-UP

"Oi, [nome]! Tudo bem? Conseguiu ver as opções? Se quiser, separo a data para você."

PÓS-VENDA

"Oi, [nome]! Obrigada pela compra! O que achou? Sua opinião ajuda muito o nosso negócio."

INDICAÇÃO

"Que bom que gostou! Se indicar para uma amiga, vocês duas ganham [mimo] na próxima compra."

CLIENTE SUMIDO

"Oi, [nome]! Sentimos sua falta por aqui. Temos novidade: [novidade]. Quer conhecer?"

Maratona da INOVAÇÃO favela digital

Agora é com você: abra o WhatsApp Business e destrave as suas vendas.

SEBRAE