# Guia de Atendimento pelo WhatsApp — PoliDados

Scripts prontos, integrações e boas práticas com IA para transformar o atendimento em uma máquina de vendas e satisfação.

## Sumário

1. 1. Objetivos e indicadores (KPIs)
2. 2. Configuração do WhatsApp Business e API
3. 3. Integração com IA (PoliWhats)
4. 4. Fluxos de Conversa (UX)
5. 5. Scripts Prontos (copiar e colar)
6. 6. Automação de Respostas e Regras
7. 7. Boas Práticas, SLA e Escalonamento
8. 8. LGPD, Consentimento e Opt-out
9. 9. Métricas, Rotina e Melhoria Contínua

## 1. Objetivos e indicadores (KPIs)

Principais metas do atendimento via WhatsApp:

* Tempo médio de primeira resposta (SLA inicial): até 2 min (horário comercial).
* Tempo médio de resolução: até 24h.
* Taxa de conversão (lead → proposta → venda).
* NPS / CSAT do atendimento.
* Taxa de recuperação de carrinho/boletos.

## 2. Configuração do WhatsApp Business e API

* Criar conta no WhatsApp Business e verificar empresa no Facebook Business Manager.
* Vincular número exclusivo de atendimento.
* Definir Catálogo, Horário de Atendimento e Mensagem de Ausência.
* Homologar modelos (templates) de mensagem para notificações ativas (HSM).
* Configurar Webhook/Conector com o PoliWhats para recebimento em tempo real.

## 3. Integração com IA (PoliWhats)

A IA ajuda a qualificar leads, responder FAQs, registrar protocolos e encaminhar para humano quando necessário.

* Base de conhecimento conectada (produtos, preços, políticas).
* Entidades: nome, CNPJ/CPF, e-mail, segmento, dor principal.
* Integrações: ERP (clientes, pedidos), pagamentos, agenda de demonstrações.
* Fallback para humano com transferência do contexto da conversa.

## 4. Fluxos de Conversa (UX)

Fluxos recomendados:

* Boas-vindas → Qualificação → Encaminhamento (vendas/suporte/financeiro).
* Pré-vendas (dúvidas) → Demonstração → Proposta → Fechamento.
* Suporte → Coleta de dados → Solução guiada → Ticket → Feedback.
* Cobrança preventiva → Link de pagamento → Confirmação.

## 5. Scripts Prontos (copiar e colar)

Use os placeholders entre chaves para personalizar.

* Boas-vindas (automatico)

Olá {{nome}}, tudo bem? 😊 Aqui é a PoliDados. Como posso te ajudar hoje?  
1️⃣ Quero conhecer os planos  
2️⃣ Suporte técnico  
3️⃣ Falar com financeiro  
4️⃣ Outras dúvidas

* Qualificação (vendas)

Perfeito! Para te indicar o plano ideal, me diga por favor:  
• Qual o segmento da sua empresa?  
• Quantos usuários usarão o sistema?  
• Você já emite NF-e hoje?

* Apresentação rápida dos planos

Temos 4 planos principais:  
• Light (R$ 99/mês): notas ilimitadas, clientes, vendas, serviços, estoque, painel.  
• Plus (R$ 180/mês): tudo do Light + fornecedor, contas a receber/pagar, livro caixa, NF-e/NFS-e/NFC-e, compras.  
• Master (R$ 190/mês): tudo do Light + TEF.  
• Pro (R$ 290/mês): tudo do Light + financeiro completo + TEF.  
Posso te enviar uma comparação completa com valores?

* Agendar demonstração

Show, {{nome}}! 🙌 Posso agendar uma demo de {{produto}}. Qual melhor dia/horário? Envio um link de calendário para você escolher.

* Envio de proposta

Acabei de enviar sua proposta por e-mail: {{email}}. Qualquer dúvida eu explico por aqui. Quer revisar juntos agora?

* Follow-up (24–48h)

Oi {{nome}}, passando para saber se conseguiu ver a proposta que enviamos ontem. Posso ajudar em algo para avançarmos?

* Suporte — coleta de dados

Para agilizar, me envie por favor: CNPJ, versão do sistema, print do erro e o passo a passo que gerou o problema.

* Suporte — solução guiada

Obrigado! Vamos seguir este passo a passo: {{passos}}. Me diga se funcionou ou se prefere falar com um analista.

* Cobrança preventiva

Oi {{nome}}, tudo bem? Identificamos fatura próxima do vencimento. Segue link para pagamento: {{link\_pagamento}}. Precisa de 2ª via?

* Encerramento com NPS

Conseguimos resolver hoje? De 0 a 10, qual a chance de indicar a PoliDados? Seu feedback ajuda a melhorar nosso atendimento 🙏

## 6. Automação de Respostas e Regras

* Mensagem de boas-vindas 24/7 + menu interativo.
* Respostas rápidas para FAQs (horário, preços, 2ª via, treinamento).
* Palavras-chave disparam fluxos: 'preço', 'nota fiscal', 'suporte', 'boleto'.
* Encaminhamento automático por assunto (vendas/suporte/financeiro).
* Alerta de inatividade (sem resposta do cliente por 10 min).

## 7. Boas Práticas, SLA e Escalonamento

* Tom de voz humano, claro e objetivo (sem jargões).
* Confirme entendimento antes de enviar listas longas.
* Use áudios curtos e só quando ajudar a resolver mais rápido.
* SLA: primeira resposta até 2 min; resolução até 24h.
* Escalonar para humano quando houver emoção, urgência, cobrança ou risco de cancelamento.

## 8. LGPD, Consentimento e Opt-out

* Solicite consentimento para comunicações ativas (ex.: ofertas, lembretes).
* Informe política de privacidade e finalidade do uso dos dados.
* Disponibilize opt-out claro (ex.: 'Para parar de receber mensagens, responda SAIR').
* Armazene logs de atendimento e consentimentos.

## 9. Métricas, Rotina e Melhoria Contínua

* Relatório diário: volume de conversas, tempo de resposta, dúvidas recorrentes.
* Reunião semanal: 30 min para revisar métricas e ajustes de scripts.
* Treinamento quinzenal: reciclagem de produto e objeções.