



Mensagens para clientes no WhatsApp via HSM

Guia com 15 templates
prontos e boas práticas
do uso de HSM no
processo comercial.



piperun

Sumário

Introdução.....	03
Conceitos importantes.....	05
O que é HSM de WhatsApp?.....	12
Boas práticas para uma campanha.....	16
Templates prontos de mensagens HSM.....	21
Agilize o atendimento ao cliente.....	38

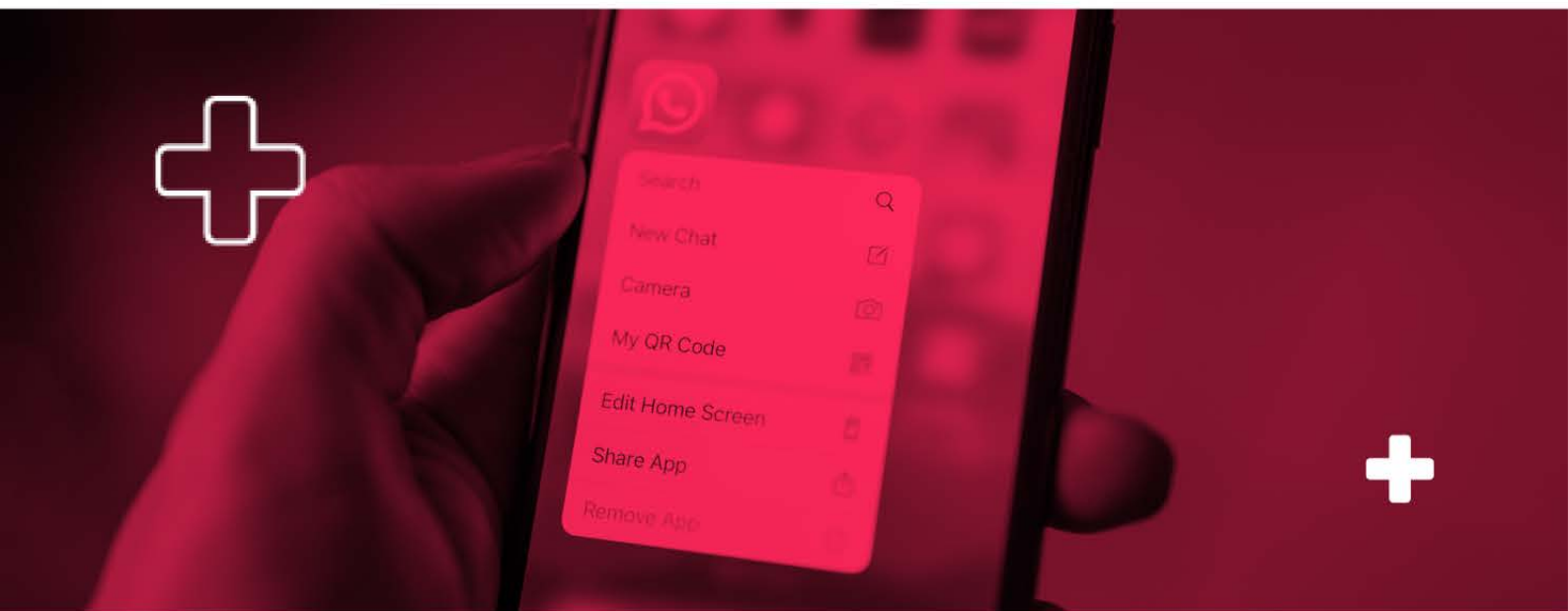
1. Introdução

Você sabia que é possível enviar mensagens em massa para seus clientes utilizando o WhatsApp?

Hoje, muitas empresas acabam sendo bloqueadas por enviarem uma grande quantidade de mensagens para suas bases, seja via grupo ou lista de transmissão.

Essas duas práticas não são recomendadas para médias e grandes empresas, afinal, é preciso ter a permissão do contato (opt-in) antes de enviar qualquer tipo de comunicação.

Além disso, essas funcionalidades não oferecem opções de segmentação, contribuindo para uma taxa de conversão baixa.



O pior de tudo é que, ao enviar uma grande quantidade de mensagens em um curto período de tempo, sua empresa ainda corre o risco de ser bloqueada por SPAM.

Apesar disso, é possível evitar esse problema utilizando o HSM WhatsApp, que diz respeito aos padrões de mensagens aprovados pelo próprio WhatsApp.

Se você faz atendimentos pela ferramenta, mas ainda não conhece o funcionamento do HSM WhatsApp, saiba que você pode estar perdendo muitas oportunidades.

Essas mensagens podem ser aplicadas em todas as etapas da sua máquina de vendas, desde marketing, pré-vendas, vendas, pós-venda, retenção de clientes, suporte, etc.

São úteis para otimizar a comunicação, diminuir o tempo de resposta e, é claro, aumentar suas chances de fechar negócios.

Para te ajudar a entender, desenvolvemos este e-book completo, com as melhores práticas para implementar esse novo modelo de comunicação em sua empresa.

Se você já conhece o conceito de HSM, mas não sabe como criar boas mensagens, esse material também é para você, afinal, compartilhamos 15 mensagens prontas para enviar para seus clientes via WhatsApp.

Continue com a gente e confira!



2. Conceitos importantes



WhatsApp Business

WhatsApp Business nada mais é do que a versão do WhatsApp desenvolvida para facilitar o dia a dia de empresas que utilizam o aplicativo para se comunicar com clientes e potenciais clientes.

A ferramenta possui funcionalidades semelhantes ao WhatsApp Messenger que conhecemos, porém, com alguns recursos pensados exclusivamente para o uso comercial, como por exemplo:

Perfil Comercial

Possibilita adicionar informações sobre o negócio, como endereço, e-mail e site.

Etiquetas

Recurso que facilita a organização de conversas e mensagens. Com elas, fica muito mais fácil diferenciar mensagens que já foram respondidas ou não, assim como as mais prioritárias.

Ferramentas de mensagem

Permitem responder os contatos de forma mais rápida.



O WhatsApp Business pode ser vantajoso para pequenos negócios, pois possui funcionalidades úteis para facilitar a comunicação no dia a dia.

Mesmo sendo mais completo que o WhatsApp tradicional, o WhatsApp Business possui uma série de limitações, principalmente para empresas que costumam enviar e receber um volume considerável de mensagens. Dentre elas, podemos ressaltar:

- ✗ Não é possível trabalhar com chatbots. Permite cadastrar apenas uma mensagem de saudação e ausência;
- ✗ Não há opções de segmentação de bases;
- ✗ Inviável para quem possui uma equipe de atendimento e precisa de acessos simultâneos;
- ✗ Não oferece selo de verificação;
- ✗ Sem possibilidade de integração com outros sistemas;
- ✗ E muitas outras!

WhatsApp Business API

WhatsApp Business API é uma tecnologia que tem como objetivo otimizar o trabalho de empresas que usam o aplicativo para trocar um grande volume de mensagens.

De forma resumida, a ferramenta possibilita a integração do WhatsApp com diversas outras plataformas, contribuindo para a escalabilidade da comunicação.

Com o WhatsApp Business API é possível integrar o WhatsApp com sistemas de gestão, plataformas de atendimento, chatbots e muito mais.

Essa tecnologia oferece diversos benefícios para qualquer negócio, como por exemplo:

Escalabilidade de comunicação

Aumento do número de pessoas atendidas por meio de atendimentos personalizados e criação de respostas automáticas para direcionar o contato.

Segurança

Oferece maior camada de segurança quando comparamos com APIs não oficiais.

Integração de atendimento com marketing

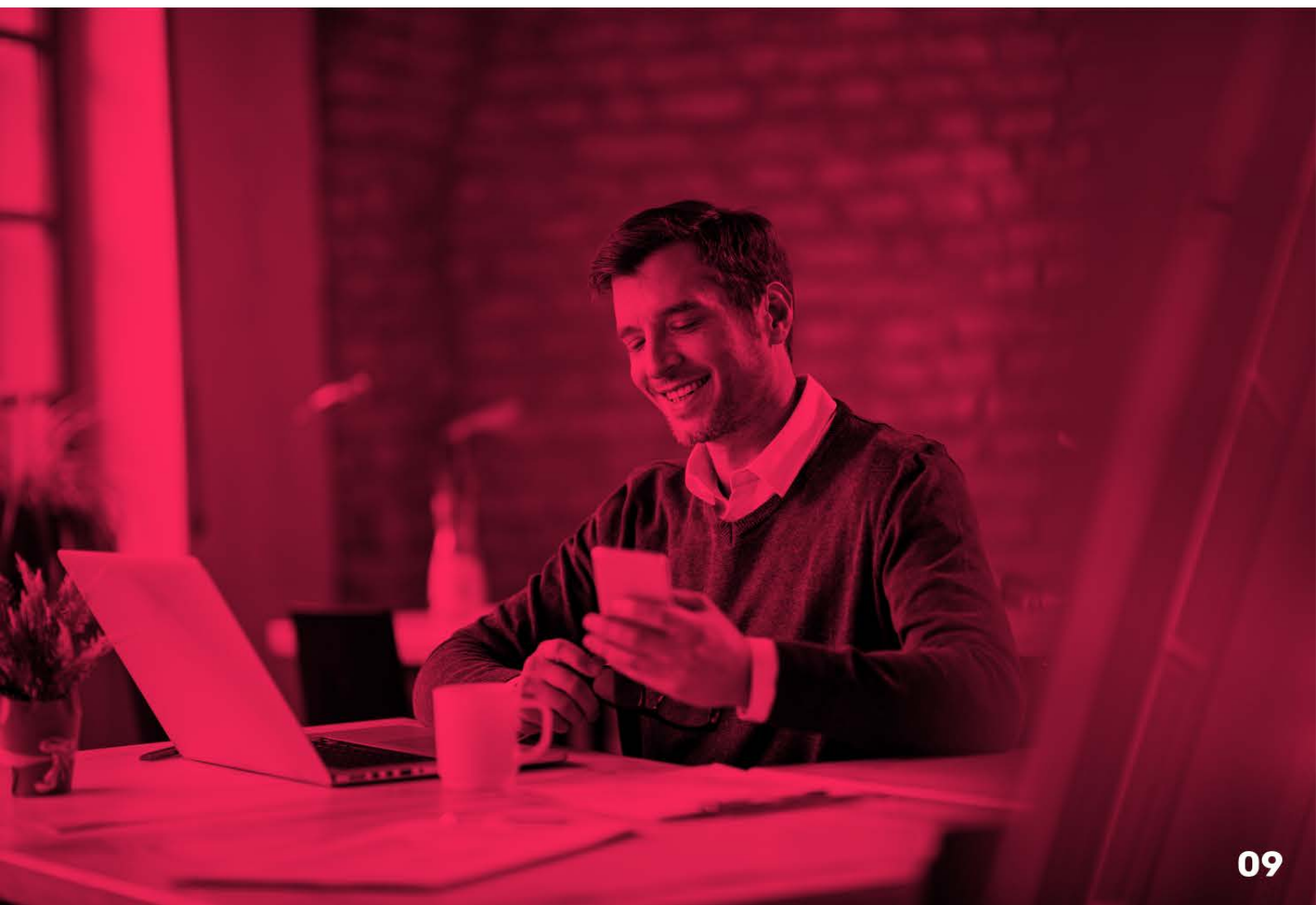
Permite integração com plataformas de marketing, melhorando o controle das estratégias aplicadas e seus resultados.

Chatbots

Podem ser integrados com a API para agilizar o atendimento e diminuir o tempo de resposta.

Controle de relatórios

Ao ser integrada com plataformas de atendimento, oferece visão de métricas importantes para guiar o processo de tomada de decisão.



Entenda as diferenças entre cada versão



WhatsApp tradicional

É um aplicativo;

Desenvolvido para o uso pessoal gratuito;

Acesso único pelo celular ou via web;

Não é possível automatizar respostas e não possui integração com outros sistemas.



WhatsApp Business

É um aplicativo;

Desenvolvido para o uso profissional de pequenas empresas;

Permite apenas 4 usuários por número;

Possibilita apenas a criação de mensagens automáticas de saudação e ausência.



WhatsApp Business API

É um serviço;

Desenvolvido para o uso profissional;

Permite atendimentos simultâneos em um mesmo número com acesso ao histórico de conversas;

Possibilita a criação de chatbots e pode ser integrado com outros sistemas;

Há rastreabilidade dos atendimentos com possibilidade de transferência das conversas.

HSM

HSM ou High Structured Message é um modelo padrão de mensagem utilizado por empresas para o disparo de comunicações individuais ou em massa.

No caso do WhatsApp, as empresas devem seguir um modelo aprovado pela Meta (antiga Facebook, Inc.) para iniciar qualquer conversa com seus clientes.

Essas diretrizes foram desenvolvidas para garantir que a plataforma não se torne um canal de SPAM.

Ao longo deste e-book, explicaremos melhor o que é HSM de WhatsApp e como utilizá-la da melhor maneira.

Olá, Flavio, aqui é da **Loja do Biscoito**

Essa mensagem é para confirmar sua compra.

O número do pedido é o [202355220711](#).

Logo mais mandaremos informações sobre o status do seu pedido.

Se tiver alguma dúvida, por favor responda essa mensagem.

Mais uma vez, obrigado pela confiança!

15:32



3. O que é HSM de WhatsApp?



HSM de WhatsApp

Os HSMs de WhatsApp, também conhecidos como Templates de Mensagem, são mensagens que seguem uma determinada estrutura e que precisam ser aprovadas pela Meta antes de serem enviadas de forma ativa para seus clientes, seja individualmente ou em massa.

Ao desenvolver um template, você precisará incluir algumas variáveis, como por exemplo, nome do cliente, número do pedido, filial de cadastro, etc.

Quando uma mensagem é aprovada e enviada, o WhatsApp abre uma sessão que dura exatamente 24 horas. No entanto, vale ressaltar que a sessão só abre se o cliente/receptor da mensagem responder ao HSM enviado. Após 24h do envio do HSM, a sessão é encerrada dentro do CRM de Atendimento. Ou seja, não será possível conversar por tempo indeterminado com o lead ou cliente pelo sistema.

Geralmente, os HSMs de WhatsApp são usados para enviar, por exemplo:

- Alertas e informações importantes;
- Status de pedido;
- Instruções para cadastros;
- Promoções e ofertas;
- Respostas automáticas informando horários de atendimento.

Olá, Flavio. Aqui é da **Lupina Biscoitos**

Essa mensagem é para atualizar sobre o status do seu pedido número [202355220711](#).

Ele está pronto para ser enviado na data combinada.

Vamos seguir mantendo-o informado sobre o progresso.

Caso tenha alguma dúvida pode responder esta mensagem.

15:39

Por que é importante ter uma estratégia de HSM WhatsApp?

Se você quer se comunicar melhor com seus clientes e prospects, saiba que o WhatsApp pode e deve fazer parte de sua estratégia.

Hoje, o WhatsApp é o aplicativo de mensagens mais utilizado pelos brasileiros. Ele ganha até mesmo de grandes redes sociais, como o Instagram e o Facebook.

Segundo levantamento sobre Mensageria no Brasil, feito pela Mobile Time/Opinion Box em agosto de 2022:

99%

dos usuários de smartphone possuem o app instalado.

95%

usam o WhatsApp todo dia ou quase todo dia.

81%

costumam se comunicar com marcas pelo aplicativo.

Dentre as principais finalidades de se comunicar com marcas via WhatsApp, estão:

80% Tirar dúvidas/pedir informações;

56% Comprar produtos e serviços;

72% Receber suporte técnico;

50% Cancelar serviços;

57% Receber ofertas e promoções;

05% Não acha adequado se comunicar com marca ou empresa através do app.

Esses números só provam que sim, seus clientes e potenciais clientes estão no WhatsApp!

Por que não utilizá-lo como canal de comunicação? Uma boa estratégia de HSM pode ajudar sua empresa a:

1. Fidelizar clientes

Seus clientes querem se sentir próximos da sua marca e não há plataforma melhor para construir um relacionamento do que o WhatsApp. Além de otimizar o dia a dia do cliente, com um canal de comunicação prático e acessível, você também abre mais uma janela de diálogo, impulsionando a fidelização.

2. Diminuir o tempo de resposta

Com a implementação de chatbots, você diminui o tempo de resposta e ainda pode ajudar o seu cliente na hora que precisar, mesmo em períodos de ausência.

3. Aumentar as vendas

Se você chegou até aqui, já sabe que o WhatsApp é um excelente canal de venda. Você pode utilizar os HSMs para ativar seus clientes de forma massiva, aumentando suas chances de retorno.

4. Analisar resultados com precisão

Ao utilizar uma plataforma de atendimento para enviar HSMs de WhatsApp, você também ganha com relatórios e dados precisos sobre a operação. Dessa forma, é possível aplicar melhorias nos processos e tomar melhores decisões.



4. Boas práticas para uma campanha de HSM de WhatsApp

Dicas para ter o uso regularizado

Para ter o uso regularizado das campanhas de HSM, você deve seguir algumas boas práticas:

Tenha um número oficial do WhatsApp

Após criar sua conta, o WhatsApp realiza uma verificação para confirmar se o seu número é real e se pertence à empresa. O famoso selo verde é liberado após esse processo. Lembrando que o selo não é liberado para todas as empresas. Apenas companhias altamente reconhecidas no mercado recebem o selo.

Cuidado com ações proibidas

Você não deve enviar mensagens ativas para números que não deram Opt-In, ou seja, que não permitiram o contato. Essa prática é totalmente proibida pelo WhatsApp, pois é reconhecida como SPAM. Seu número pode, inclusive, ser banido por isso.

Mensagens invasivas

Você também deve ter bastante cuidado com mensagens que podem perturbar seus clientes. Lembre-se sempre do Opt-In para garantir que o contato quer receber a mensagem.

Opt-In

Opt-In é a permissão que o cliente dá para sua empresa enviar comunicações para ele.

Como falamos neste e-book, é obrigatório solicitar o Opt-In antes de enviar qualquer mensagem ativa para seus clientes.

Você pode fazer isso via WhatsApp, e-mail, SMS ou adicionar em contrato.

Opt-Out

O Opt-Out é a opção que seu cliente tem de cancelar uma inscrição na lista de contatos da sua empresa. Após essa solicitação, você não poderá mais enviar mensagens para ele, apenas se o mesmo der o Opt-In novamente.



Como criar boas mensagens?

Para evitar que o WhatsApp recuse suas mensagens, é preciso tomar alguns cuidados essenciais, como:

Use uma boa ortografia

O WhatsApp rejeita HSMs que possuam erros de ortografia e de gramática. Portanto, faça uma revisão minuciosa antes de enviar sua mensagem para aprovação. Evite gírias e chavões.

Não use vocabulários ameaçadores

Cuidado ao utilizar palavras ameaçadoras, pois não são aceitas pelo WhatsApp. Na hora de enviar cobranças, procure utilizar palavras amigáveis. Não adicionei as consequências legais que o não pagamento da dívida poderá ocasionar.

Não escreva uma mensagem longa

Um HSM só pode ter até 1024 caracteres. Apesar disso, recomendamos resumir ao máximo a sua mensagem. Quanto mais objetiva, melhor! Lembrando que o WhatsApp não aceita quebras de linha e mais de quatro espaços consecutivos.

Tenha uma nomenclatura clara

Seu HSM precisa ter um nome claro que defina o conteúdo da mensagem a ser enviada. Se você costuma nomear seus arquivos com letras, números e outros caracteres, saiba que essa prática não é recomendada. A dica é ser direto e bem específico. Se o objetivo da mensagem é confirmar uma entrega, use o nome “confirmação de entrega”.

Segmentos e modelos de negócios que não podem utilizar

Segundo o WhatsApp, existem alguns segmentos e modelos de negócios que não podem utilizar campanhas de HSM. São eles:

- Armas de fogo;
- Álcool e tabaco;
- Drogas recreativas, sujeitas a prescrição médica ou outras drogas;
- Produtos médicos e de saúde;
- Espécies ameaçadas de extinção (vida selvagem e plantas);
- Animais vivos não ameaçados de extinção, com exceção de gado;
- Mercadorias e materiais perigosos;
- Moeda real, virtual ou falsa, incluindo ofertas iniciais de moedas e opções binárias
- Partes ou fluidos corporais;
- Modelos de negócios, produtos, itens ou serviços comerciais que concluirmos poderem ser fraudulentos, enganosos, ofensivos, ilusórios, exploradores, inadequados ou que exerçam intimidação indevida de determinados grupos;
- Serviços de jogos de azar valendo dinheiro real;
- Produtos e serviços para adultos;
- Serviços de encontros;
- Marketing multinível;
- Créditos consignados, adiantamentos de salário, empréstimos P2P, cobrança de dívidas e fiadores.



5. Templates prontos de mensagens HSM

Templates prontos

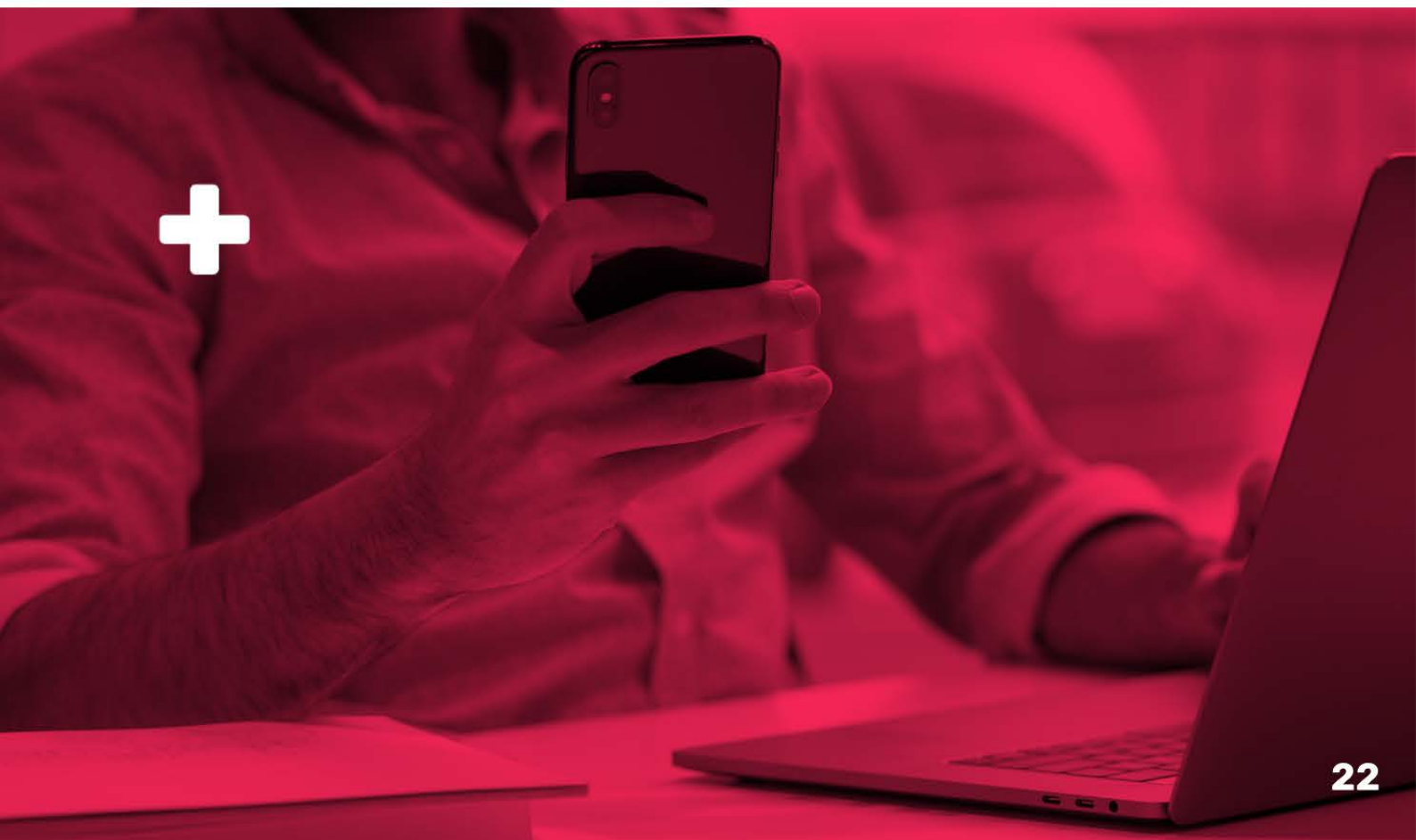
A partir de agora, iremos compartilhar com você 15 mensagens de HSM prontas para usar com leads e clientes no WhatsApp.

Elas podem ser facilmente configuradas e gerenciadas no CRM de Atendimento da PipeRun, com uso de diversas variáveis (que irão aparecer ao longo do scripts) e também recursos como “Quick Reply”, gerando um botão de CTA para rápida interação de quem recebe a mensagem.

Além disso, vale destacar que essas mensagens que virão a seguir funcionam especialmente para empresas B2B, combinado?

Mas, claro, você pode adaptar para a sua realidade. A ideia é que você não precise começar do zero para comunicar situações importantes do seu processo.

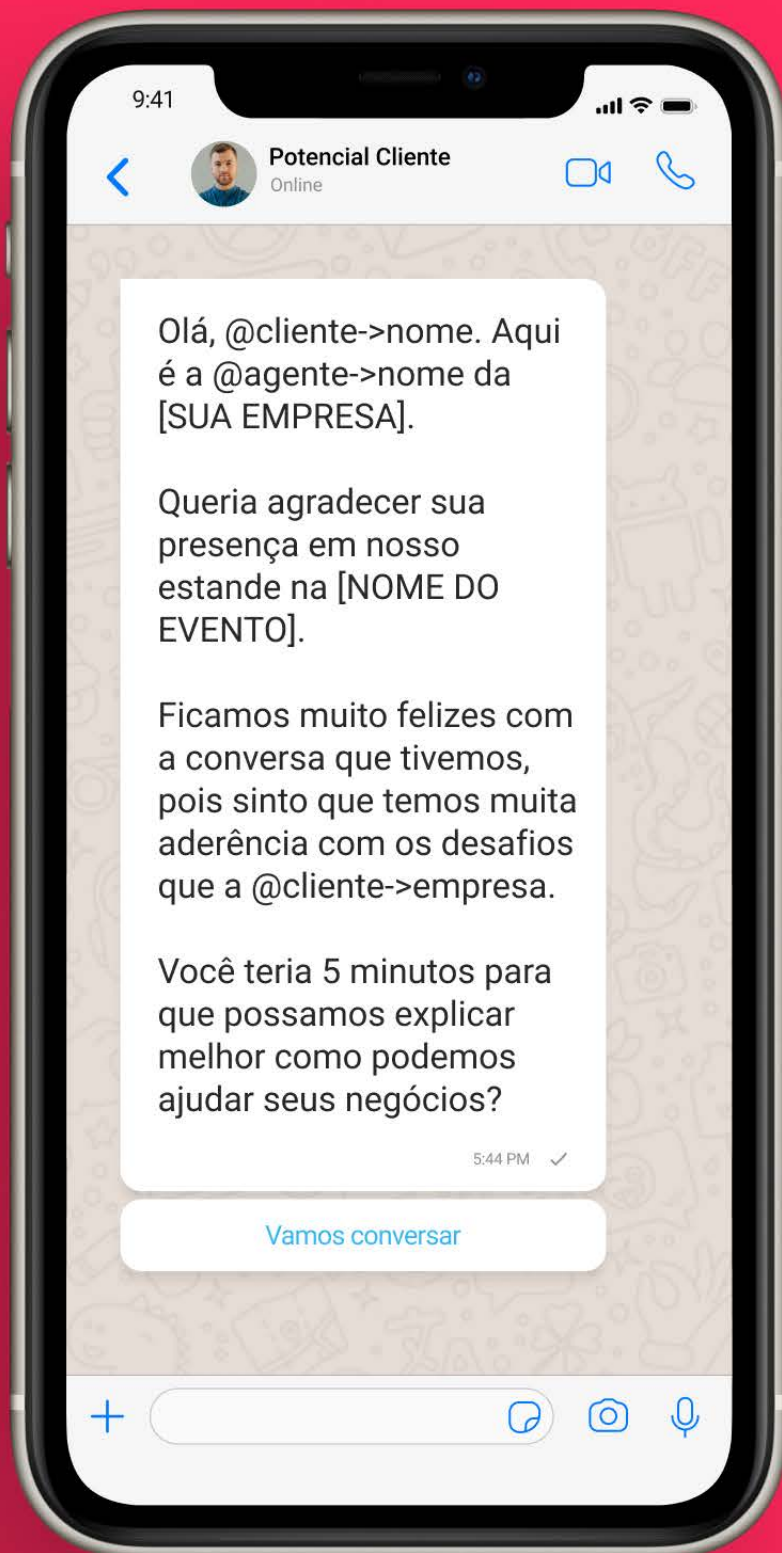
Confira 15 mensagens prontas para WhatsApp!



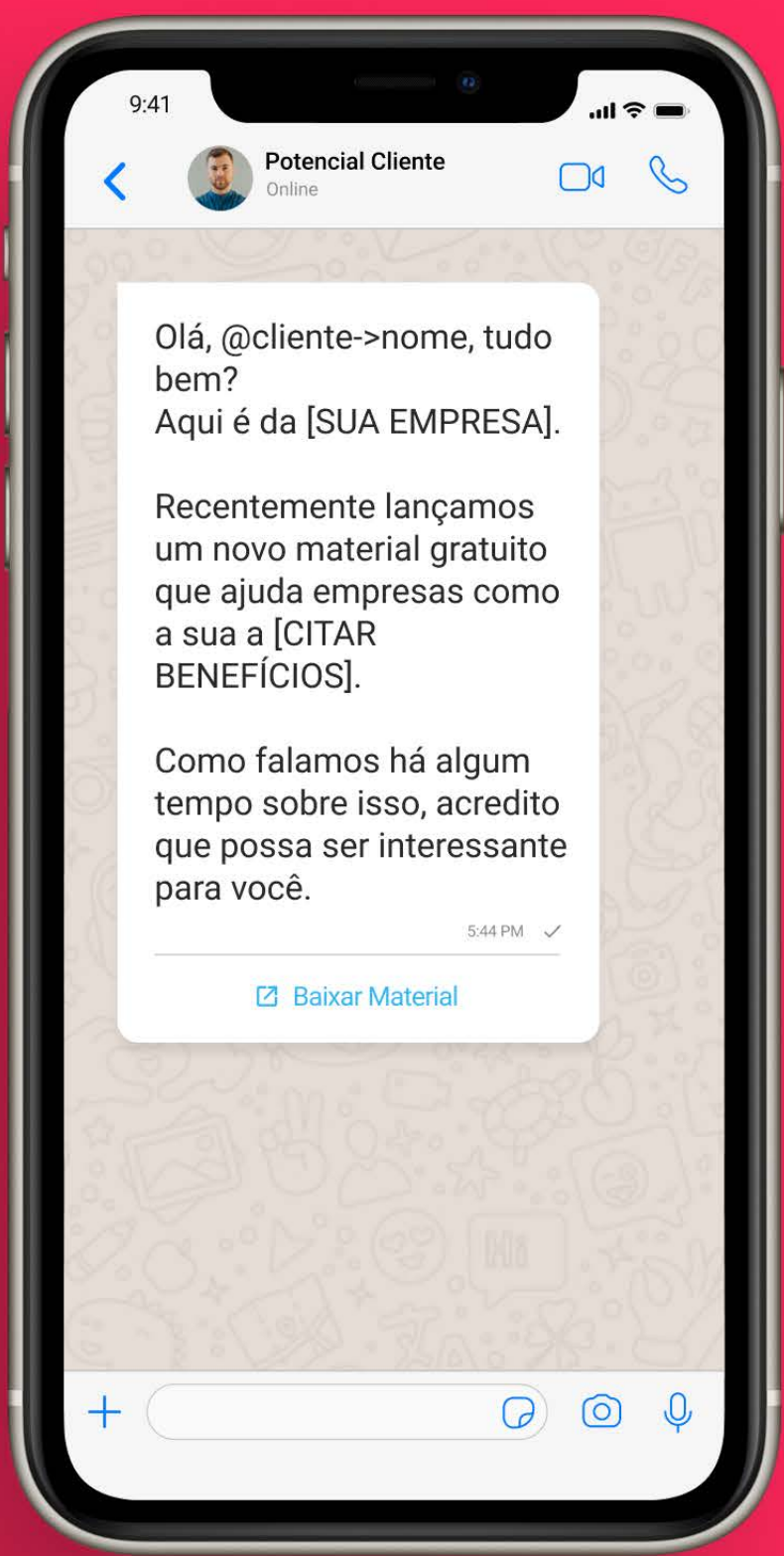
Após conversão do lead no site



Após contato em um evento



Distribuição de conteúdo (texto de blog, material rico, etc)



Observação:

Direcione o cliente para um link externo configurando URL no recurso de quick reply do CRM de Atendimento da PipeRun, como na imagem abaixo:

Status

Aprovado

Canal do WhatsApp

Whatsapp

Categoria

Marketing

* Descrição

Conteúdos do Marketing

* Conteúdo

Olá, @cliente->nome, tudo bem? Aqui é o @agente->nome da PipeRun

Recentemente lançamos um novo material gratuito que ajuda empresas como a sua a se comunicar melhor com clientes pelo WhatsApp.

Como falamos há algum tempo sobre isso, acredito que possa ser interessante para você.

* Tipo dos botões

Botões de ações (Call to action)

Abrir site

Texto do botão

Baixe grátis

URL do site

https://cmpiperun.com/

Liberado?

NÃO

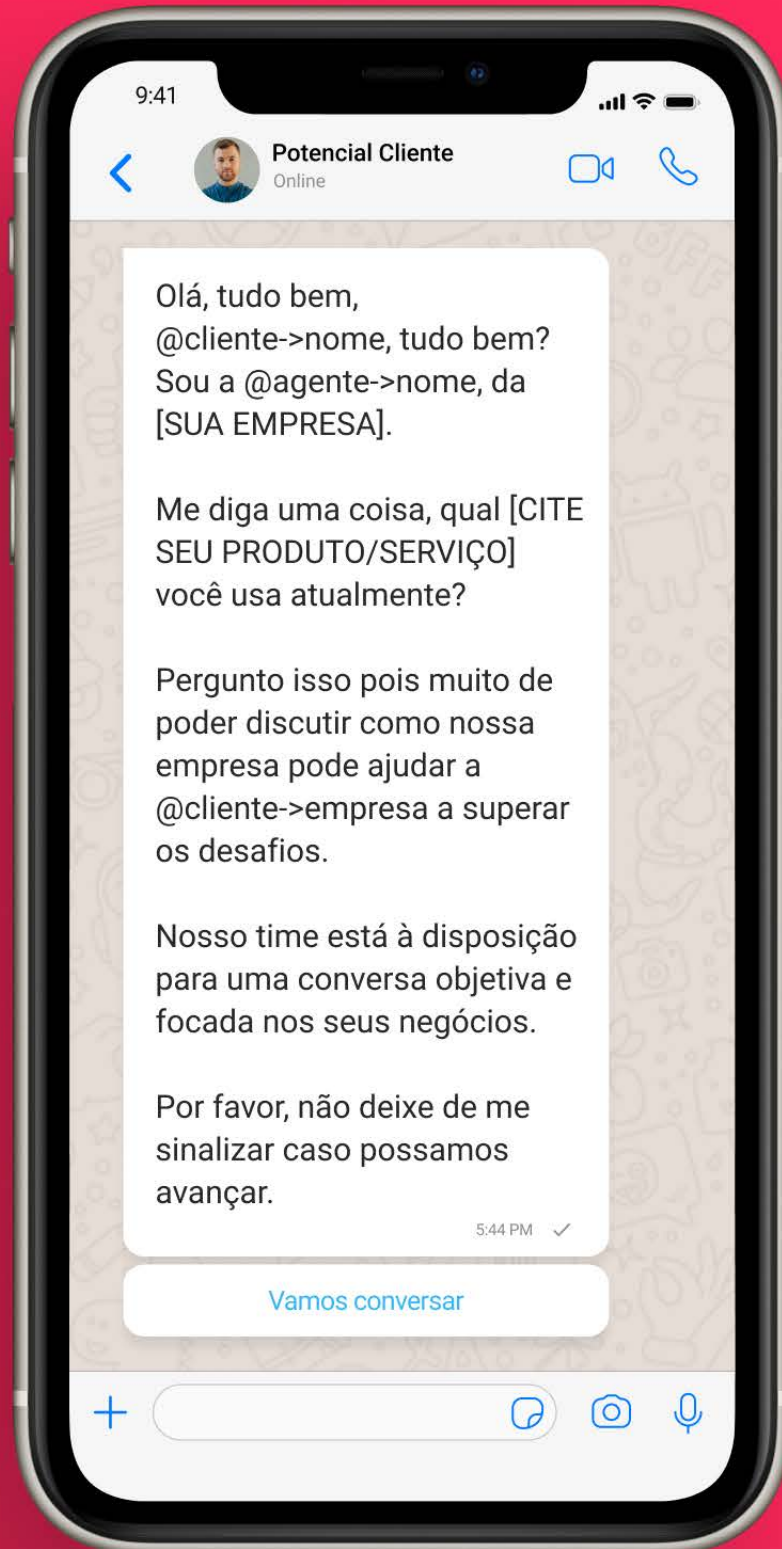
Externo?

NÃO

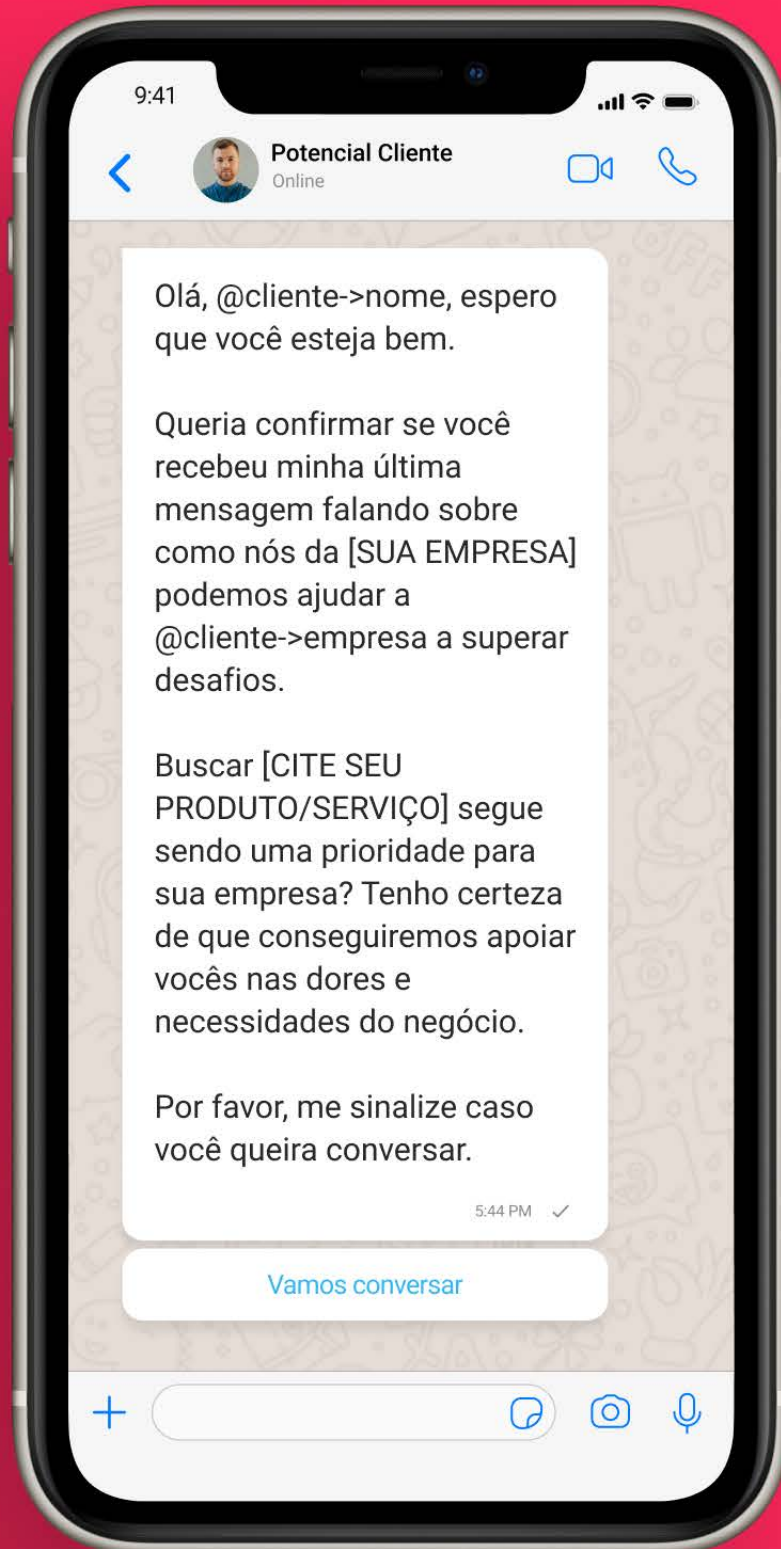
Tela de visualização de mensagem HSM criada no CRM de Atendimento da PipeRun

25

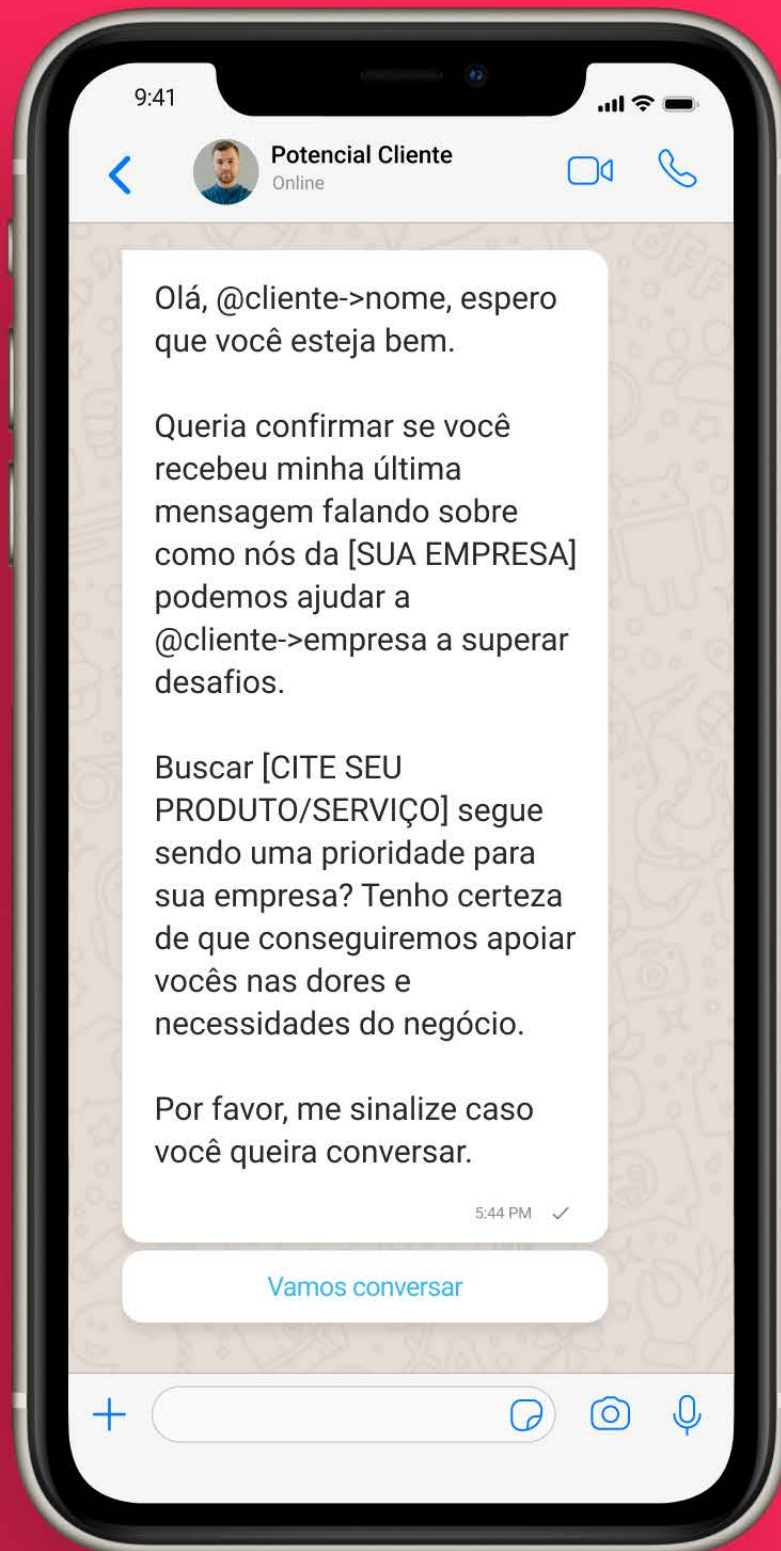
Time de Pré-Vendas tentando marcar reunião com lead



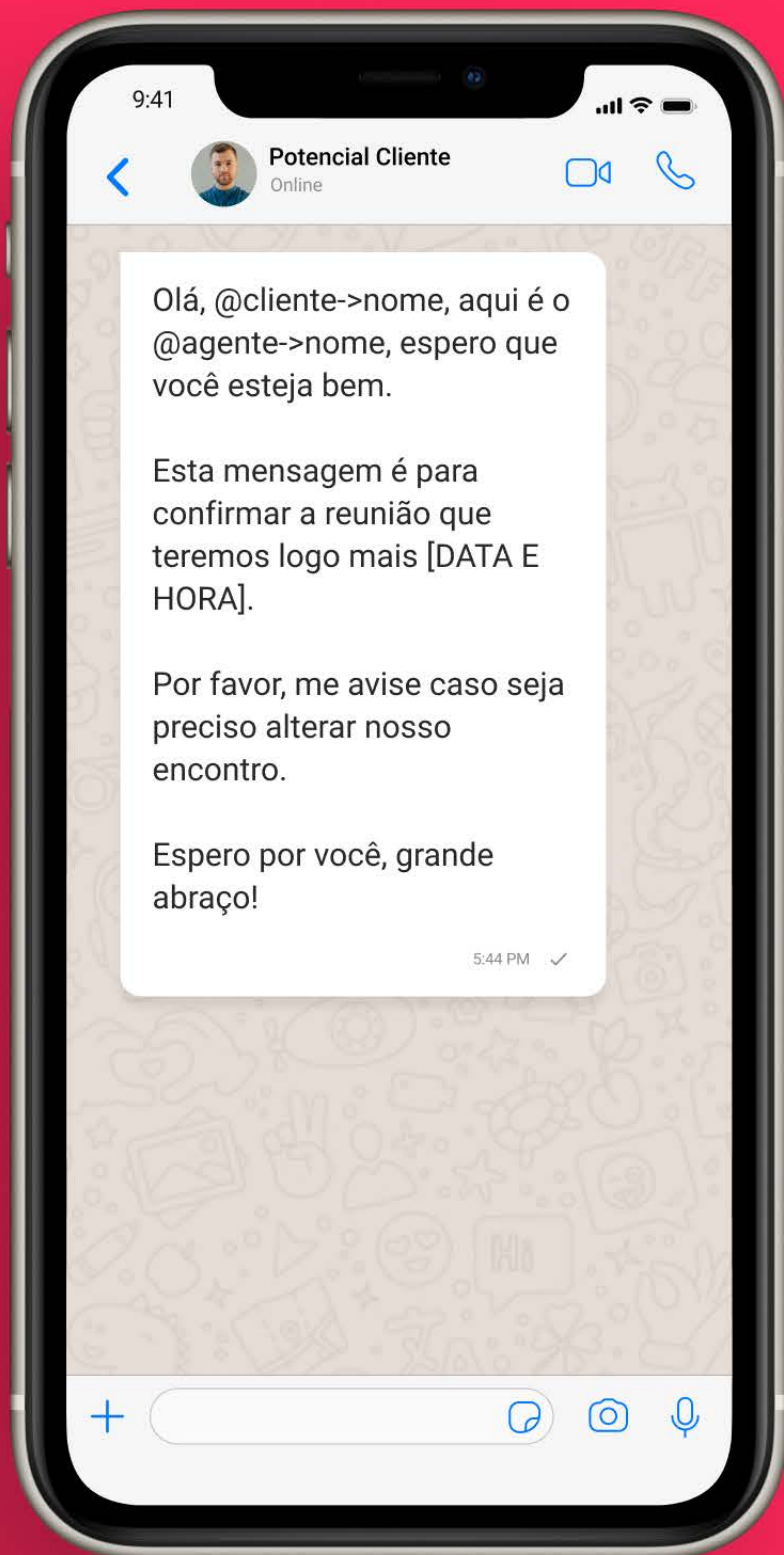
Nova tentativa de marcar uma reunião com o lead



Desistência de tentar marcar reunião com o lead (break up)



Lembrete ao cliente da reunião marcada com sua empresa



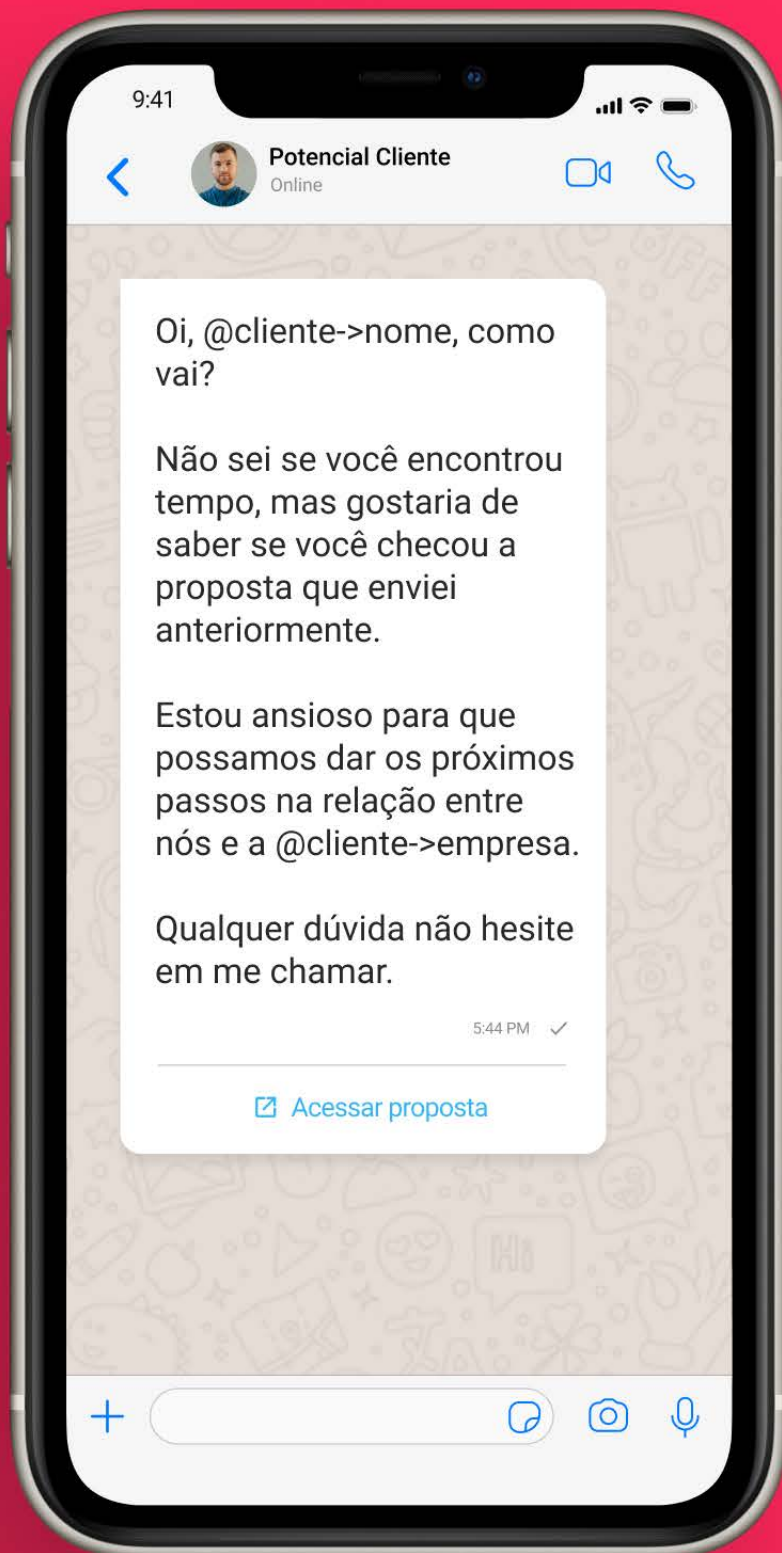
Envio de proposta para o cliente



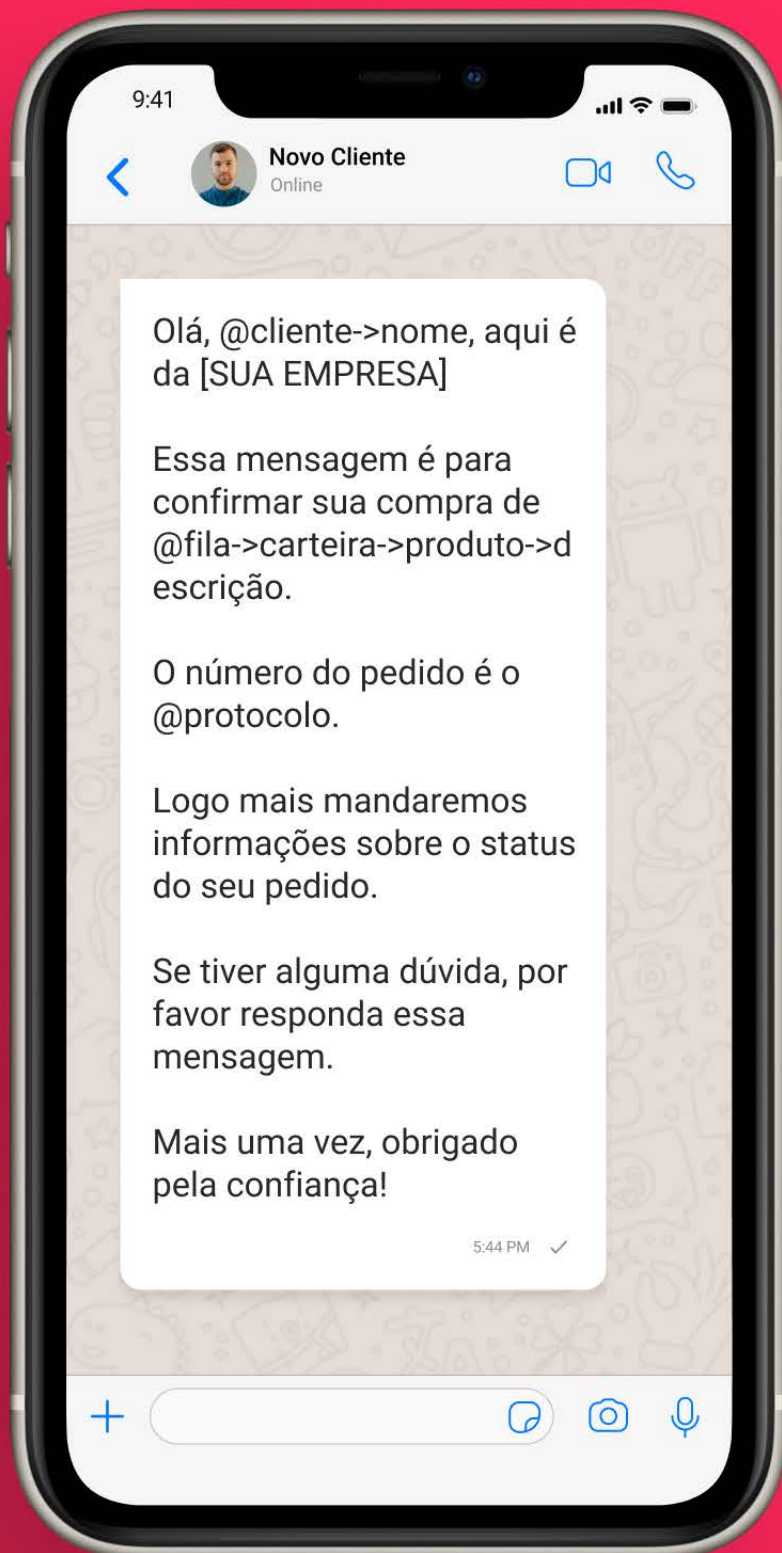
Observação:

Envie o link público da proposta para fácil visualização por parte do cliente, rastreio de abertura da mesma e também possibilidade de aceite através de assinatura eletrônica.

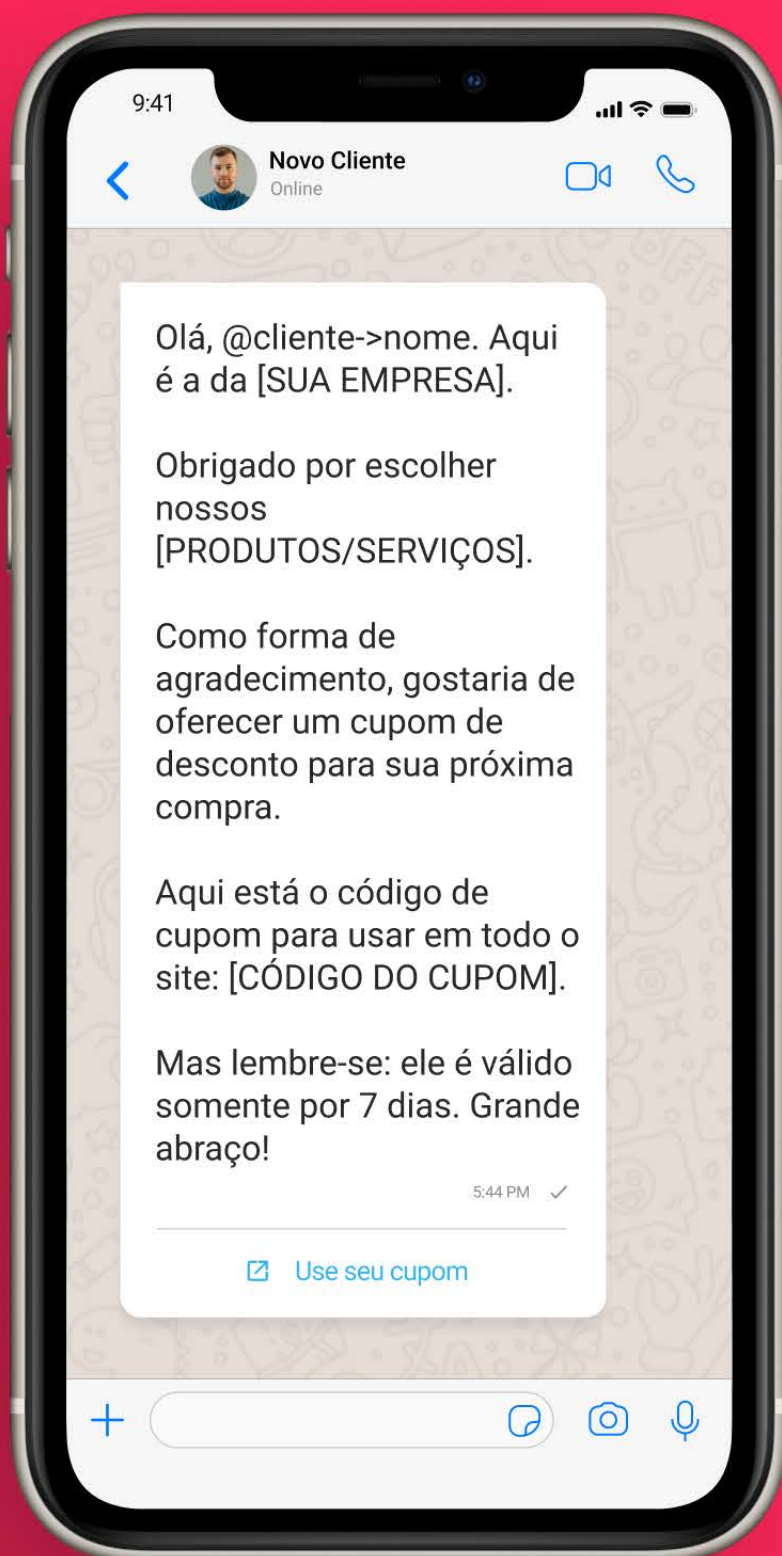
Follow-up da proposta enviada ao cliente



Mensagem de confirmação de compra



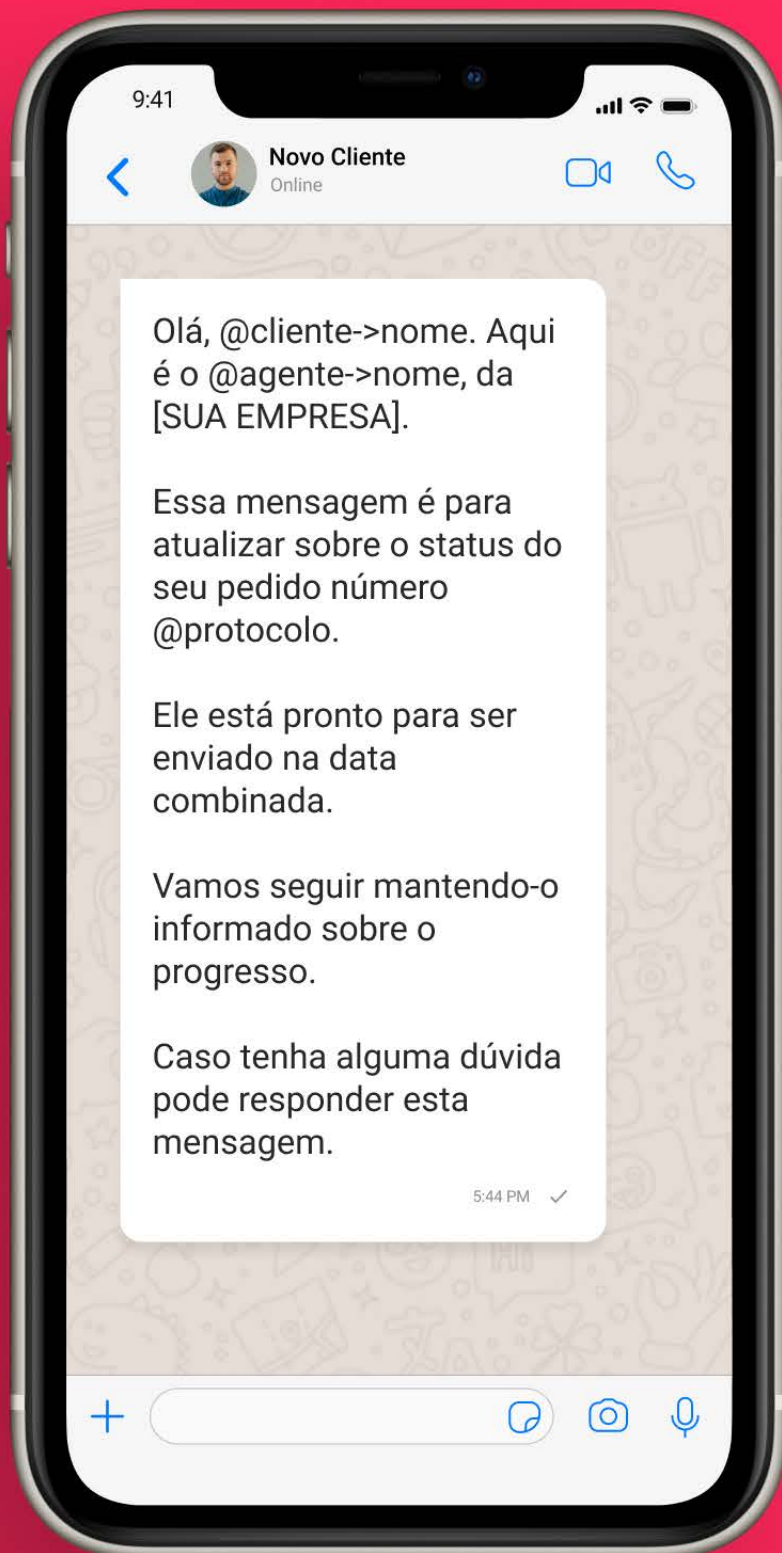
Ativação pós-venda para cliente seguir comprando



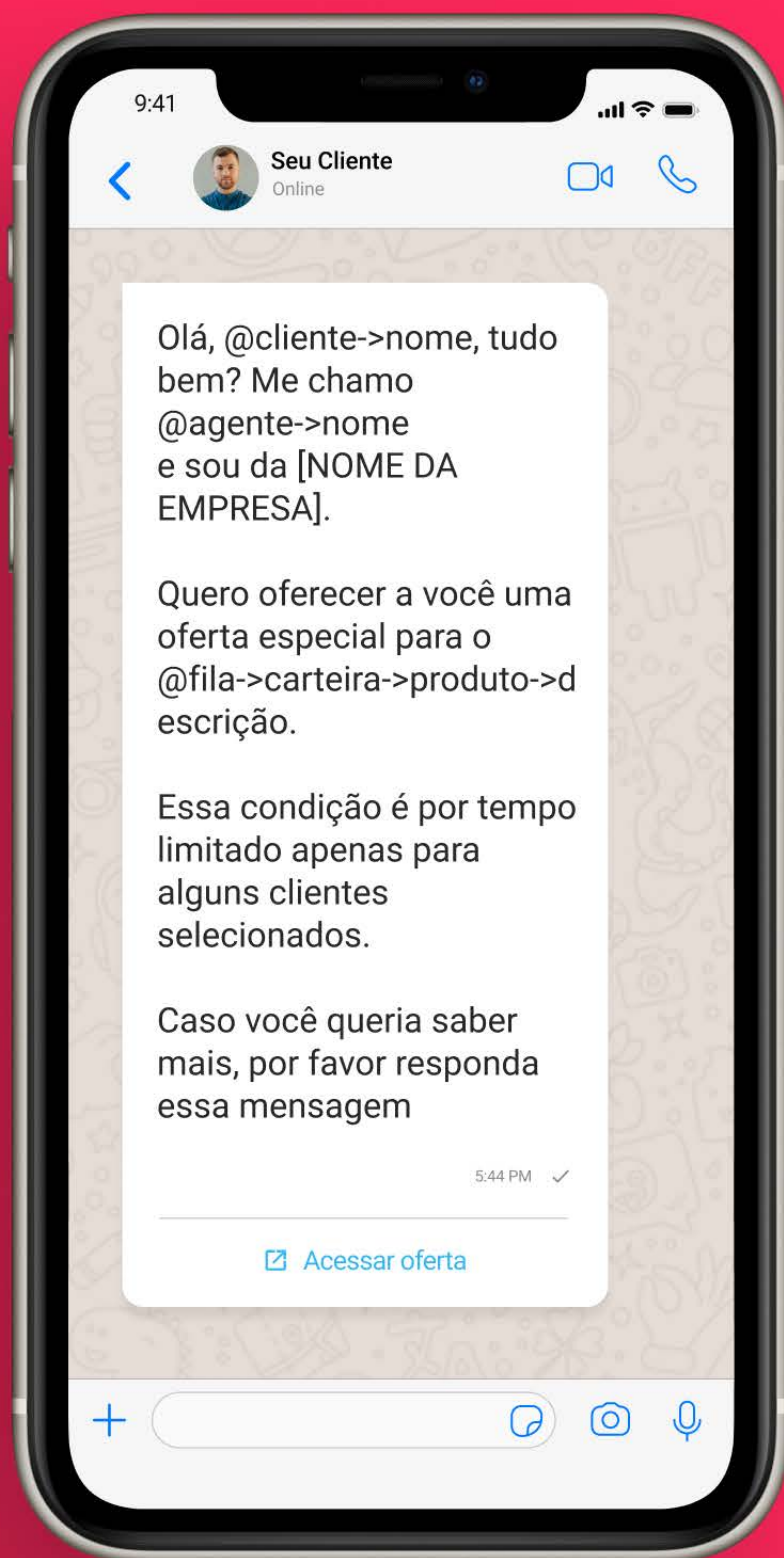
Observação:

Direcione o cliente para seu site ao final da mensagem para que ele possa utilizar de imediato o cupom.

Status da compra/pedido do cliente



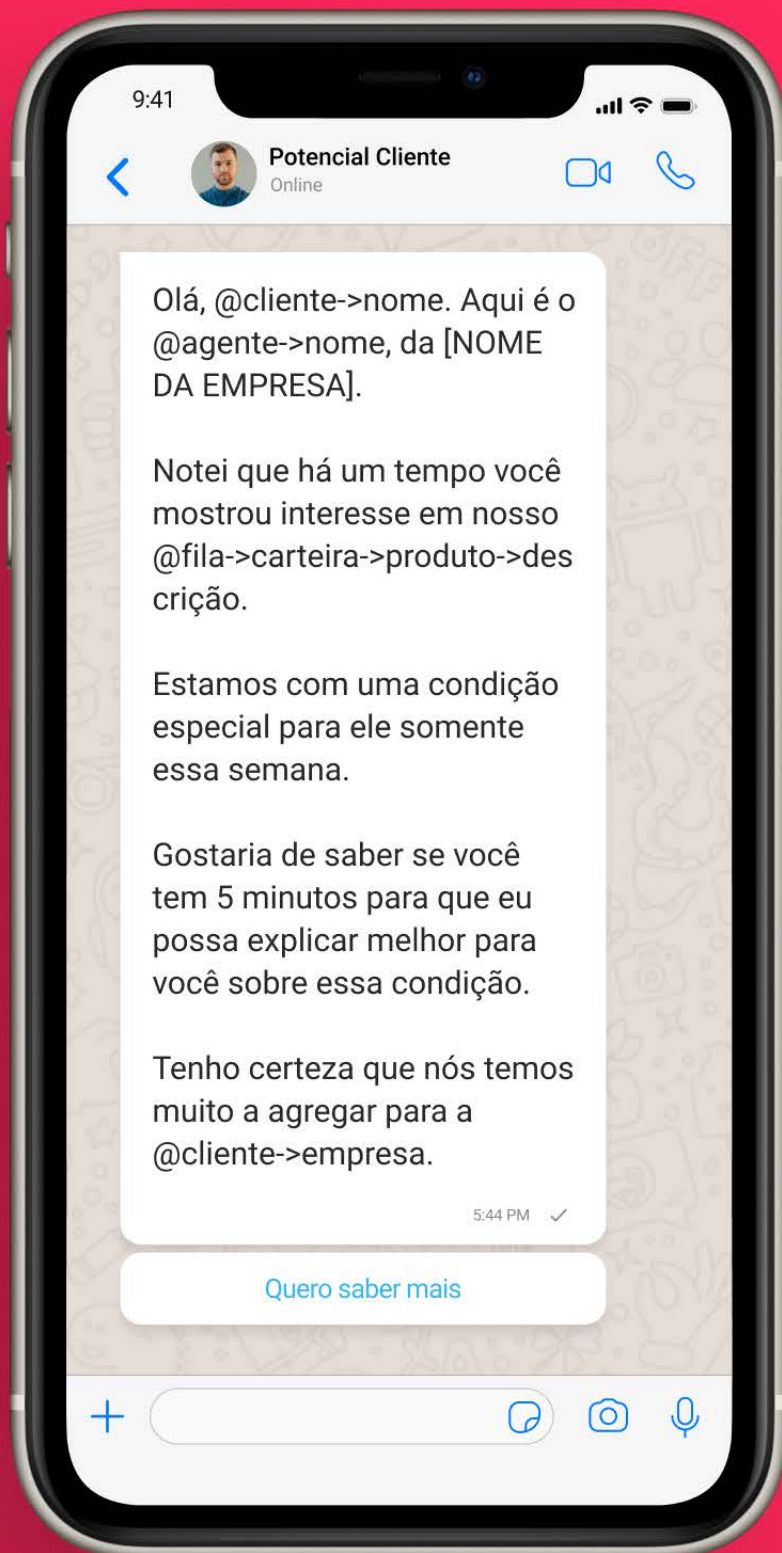
Oferta para clientes que já compraram de você



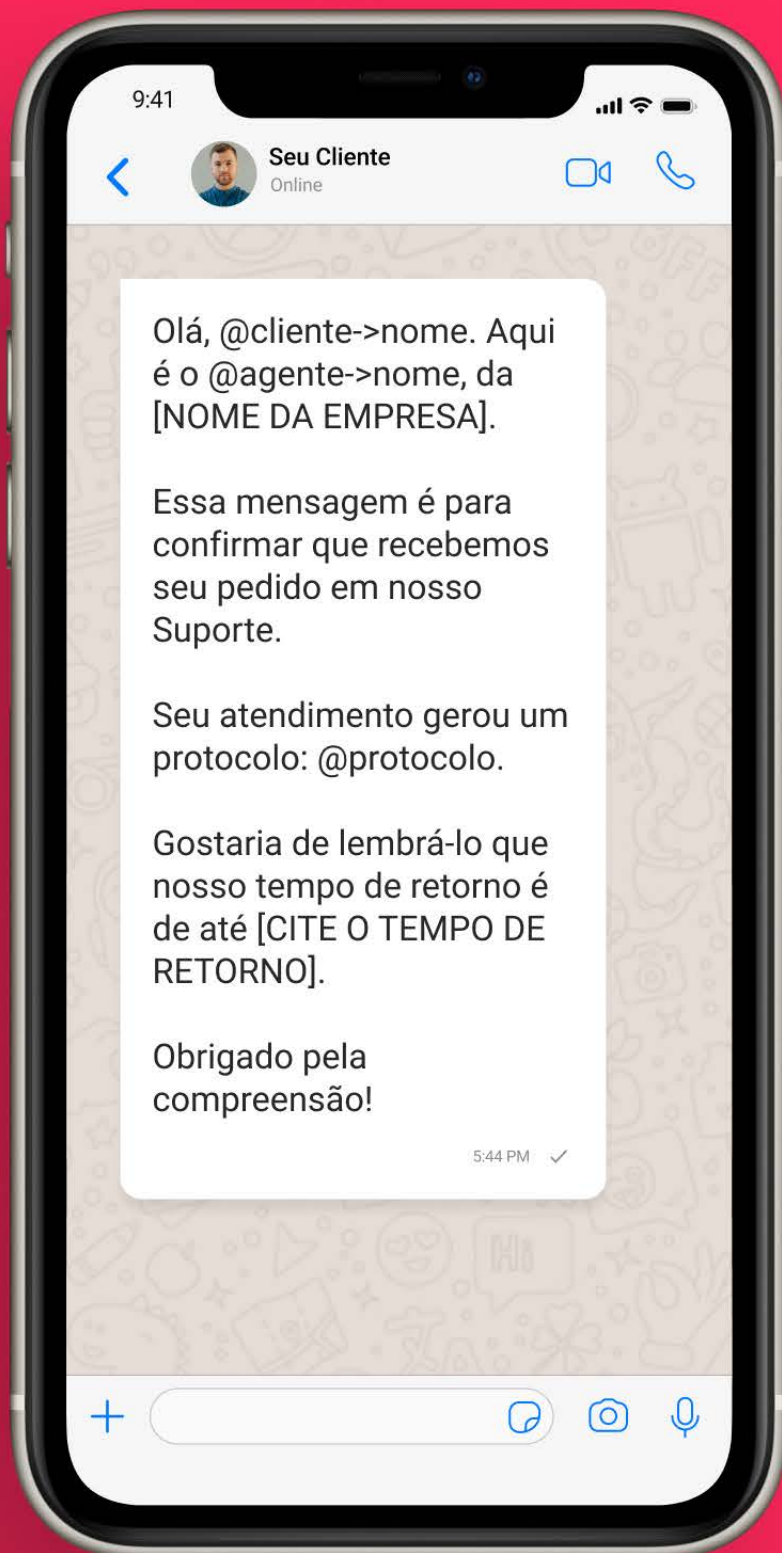
Observação:

Uma boa prática aqui é levar o cliente para uma página específica da promoção, por isso, coloque um link com UTMs para rastrear conversões.

Reaquecimento de um lead que nunca comprou de você



Abertura de ticket no suporte





6. Agilize o atendimento ao cliente



Atendimento mais ágil



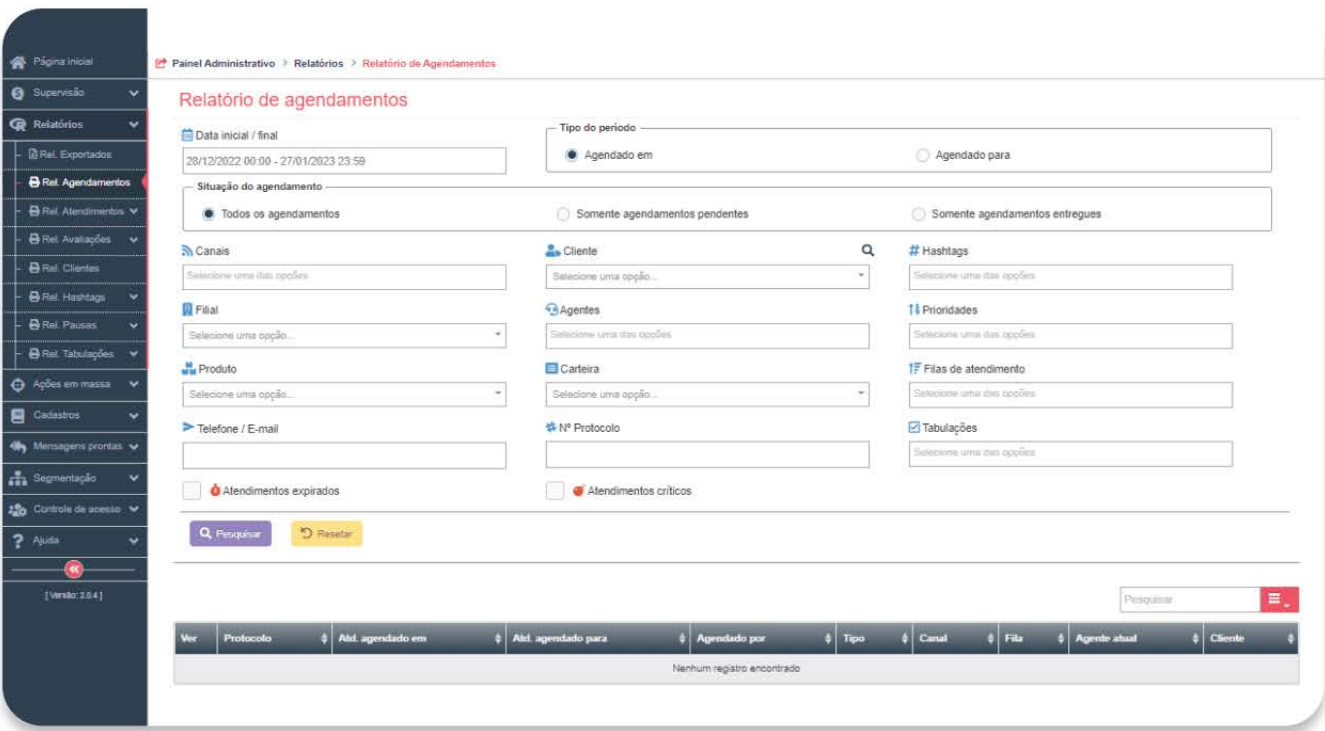
Se você chegou até aqui, é porque sabe que o atendimento ao cliente é imprescindível em todos os momentos.

Além disso, entendeu que para uma mensagem de HSM ser interessante para o receptor, é sempre importante fazer alguma pergunta que o incentive a interagir.

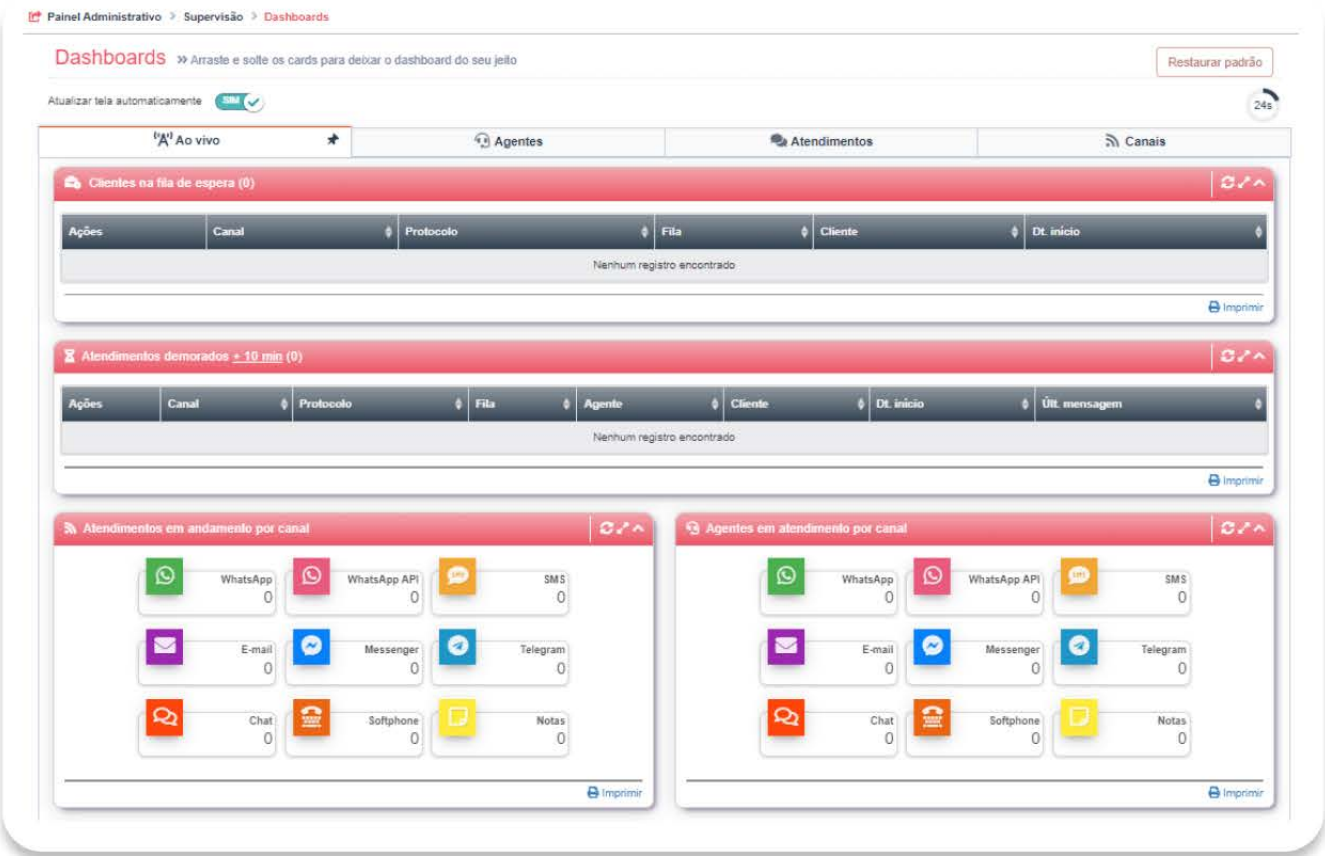
Assim, para sempre ser assertivo e encantar o cliente, conte com o CRM de Atendimento da PipeRun.

Com essa ferramenta omnichannel, você consegue centralizar todos os canais de atendimento ao cliente em uma só plataforma.

No mesmo sistema você atende seus clientes via: WhatsApp, Instagram, Messenger, Webchat, E-mail, Telegram, SMS, PABX e mais!



Tela do CRM de Atendimento da PipeRun



Tela do CRM de Atendimento da PipeRun

Tenha ainda:

Campanha de mensagens

Automatize os envios em massa de mensagens por email e WhatsApp oficial conquistando seus clientes.

WhatsApp API Oficial com mensagens

Centralize todos seus atendimentos, históricos e negociações com leads e clientes em uma única plataforma.

Telefonia e e-mail integrados

Faça ligações mantendo gravações e todos os históricos, inclusive dos e-mails enviados e recebidos nos negócios.

Atendimento em Redes Sociais

Aproveite a opção omnichannel e tenha o Direct, Messenger e Telegram integrados nativamente.

Pronto para começar?

Conheça o CRM de Atendimento da PipeRun e comece a encantar seus clientes!

SAIBA MAIS!

