



Templates para o WhatsApp Business:

**Exemplos e boas práticas
recomendadas.**

**Conheça as especificações e os
detalhes necessários para ter seus
templates aprovados para diversos
fins comerciais.**

Automatizar os processos de atendimento, suporte e comunicação com os usuários é a melhor forma de otimizar nossos recursos e criar melhores experiências para os clientes e aumentar as taxas de satisfação e retenção de usuários.

E um excelente canal para fazer isso é o WhatsApp, plataforma de chat preferida dos brasileiros e já utilizada por milhares de empresas pelo país.

Mas para que essa empreitada seja bem sucedida é importante conhecer as restrições e orientações fornecidas pela Meta (dona do WhatsApp) para que você possa gerar modelos de mensagens pré-definidas que serão pré-aprovadas sem problemas pelo canal nº1 de comunicação na América Latina.

É isso que vamos lhe mostrar neste whitepaper!



O que são modelos de mensagens e como eles diferem das mensagens de sessão do WhatsApp Business?

Um modelo, também conhecido como *template*, é uma mensagem padronizada usada para vários fins comerciais no [WhatsApp Business](#). Elas podem ser usadas para facilitar e escalar o envio de notificações personalizadas, como:

- ✓ Mensagens de boas-vindas ao chat
- ✓ Respostas automáticas (ideais para contatos fora do horário de expediente)
- ✓ Atualizações da conta
- ✓ Alertas (de uso, de pagamento, de segurança);
- ✓ Confirmação de agendamentos
- ✓ Acompanhamento de pedidos
- ✓ Lembretes
- ✓ Reservas de produtos



Os modelos diferem das mensagens de sessão do WhatsApp Business das seguintes maneiras:

Mensagens de sessão	Templates de mensagem
São mensagens enviadas em interações iniciadas pelo usuário e respondidas diretamente pela empresa, dentro de um período de 24 horas (também conhecido como sessão).	São usadas em interações não iniciadas pelo usuário. No entanto, esses modelos só podem ser enviados para aqueles que aprovaram previamente o recebimento de comunicações daquela empresa.
Não precisam ser pré-aprovadas pelo WhatsApp.	Precisam ser pré-aprovadas pelo WhatsApp.
As empresas podem responder gratuitamente as mensagens durante um período de 24 horas , a partir do recebimento dela.	Geralmente, esses tipos de mensagens têm um custo por disparo .
Permitem dar respostas instantâneas, resolver reclamações e/ou solicitações.	Permitem que você inicie conversas ou forneça atualizações sobre o serviço prestado.
São reativas.	São proativas.



Lembre-se de que, caso a sua empresa tenha ultrapassado a janela de tempo da sessão (24 horas do recebimento da última mensagem enviada pelo usuário), será possível reabrir uma conversa usando um modelo padrão - onde a empresa pode se desculpar pelo atraso na resposta e perguntar se o usuário deseja reabrir a conversa. Veja exemplos mais adiante.

Quais parâmetros o WhatsApp Business exige para aprovar os templates de mensagem da sua empresa?

- ✓ Ofertas, cupons, descontos e outros materiais promocionais **NÃO** são permitidos nos templates de mensagens. E isso inclui o uso de algumas palavras que podem fazer parecer isso, mesmo que o conteúdo em si não seja promocional.
- ✓ O nome do seu modelo só pode incluir letras (maiúsculas e minúsculas), números e sublinhados (_). **NÃO** são permitidos caracteres especiais como %&!@.
- ✓ Você deve evitar erros ortográficos em seus templates a todo custo para que eles sejam aprovados pelo WhatsApp.
- ✓ O corpo da sua mensagem **NÃO** deve exceder 1.024 caracteres, garantindo que sua comunicação seja o mais objetiva possível.
- ✓ Certos tópicos são estritamente PROIBIDOS, como referências explosivos, drogas, serviços ilegais, linguagem imprópria, entre outros. Não fale sobre eles nem dentro de uma brincadeira.
- ✓ Limite o número de templates enviados e o número de usuários que irão receber cada comunicação para não ser visto como SPAM.
- ✓ SÓ podem receber mensagens proativas com modelos os usuários que previamente derem autorização para essa comunicação. Saiba aqui como obter esse opt-in.
- ✓ Uma mensagem modelo **NÃO** pode ter apenas parâmetros personalizáveis “{{x}}” e nenhum texto.

Quais são algumas boas práticas para criar mensagens de modelo no WhatsApp Business?



Personalize suas mensagens incluindo parâmetros “{{xx}}”, como nome ou sobrenome do cliente, nome do produto, cidade, números específicos, etc.



Evite erros de digitação que fazem você perder credibilidade perante seu público. Lembre-se que depois de enviar seu modelo para aprovação do WhatsApp, ele não poderá mais ser editado.



Crie títulos ou nomes de templates que sejam claros, simples e diretos.



Não inclua URLs abreviados (por exemplo bit.ly).



Os modelos devem ter **um idioma e uma categoria bem definidos** e serem marcados assim.



Para mensagens de **reabertura de sessão** (após os 24 horas se expirarem), faça uma menção à conversa anterior. Por exemplo: “Olá, nos desculpe por não conseguir responder sua última mensagem mais cedo. Estou novamente disponível para responder qualquer dúvida. Se quiser continuar esta conversa, digite SIM”.

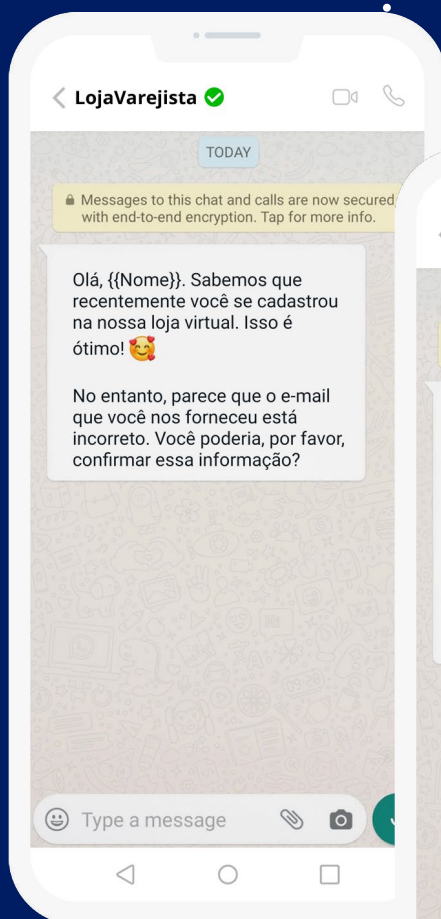


Lembre-se que você **pode usar emojis e outros recursos multimídia** em suas comunicações para torná-las mais engajadoras.

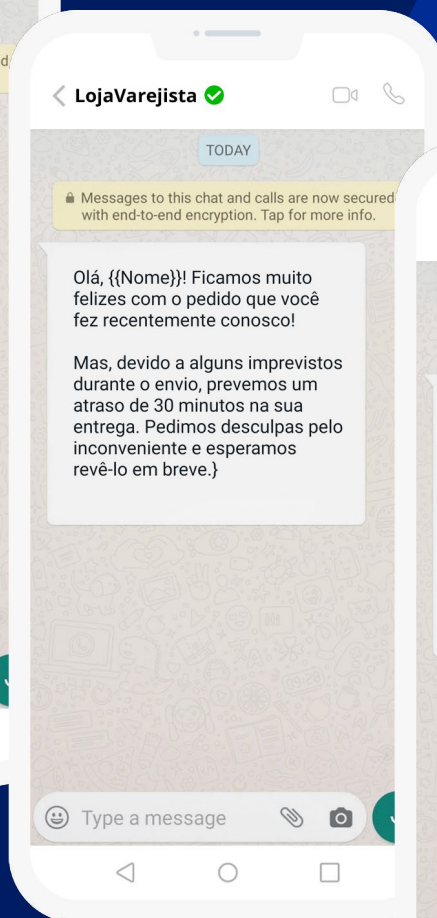
Seu provedor de soluções de WhatsApp pode ajudá-lo a escrever mensagens com mais chances de serem aprovadas e enviar seus templates para a aprovação do WhatsApp. Você também pode seguir o [passo a passo do envio descrito no site da Meta](#).

Kit de templates: exemplos e casos de uso para você se inspirar

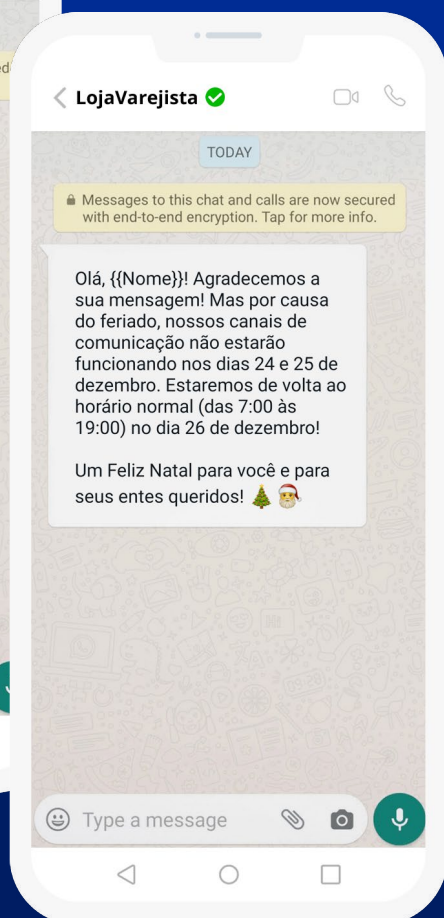
**Registro ou
atualização de
contas**



**Alertas e
notificações**

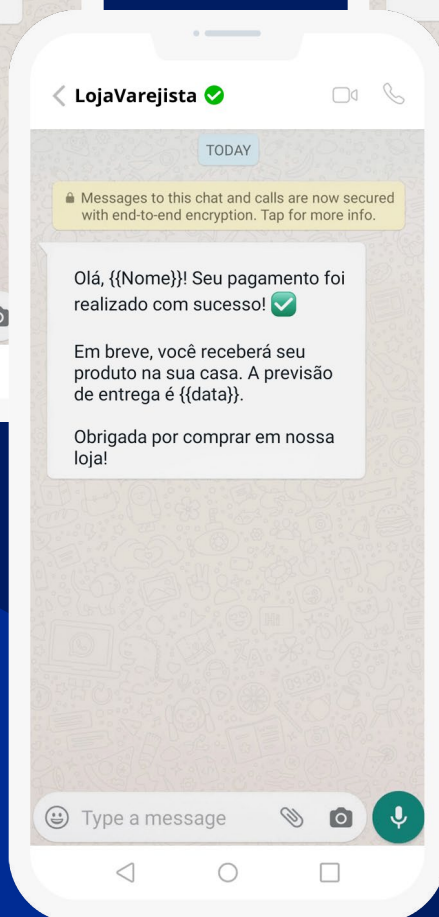
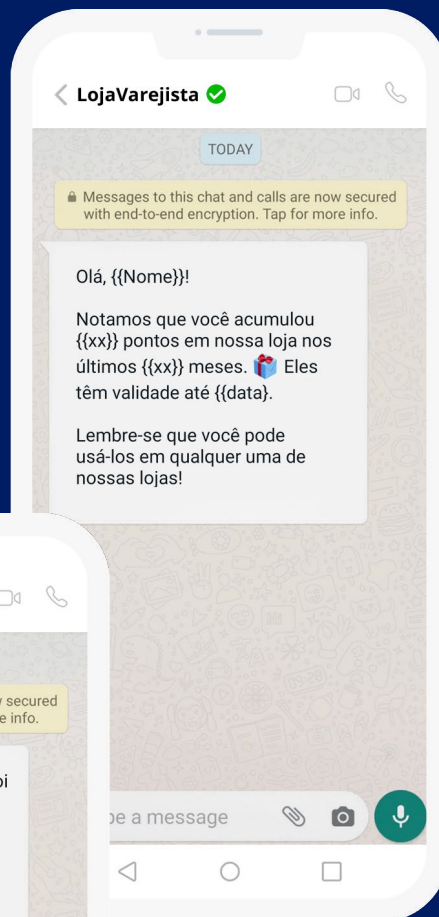
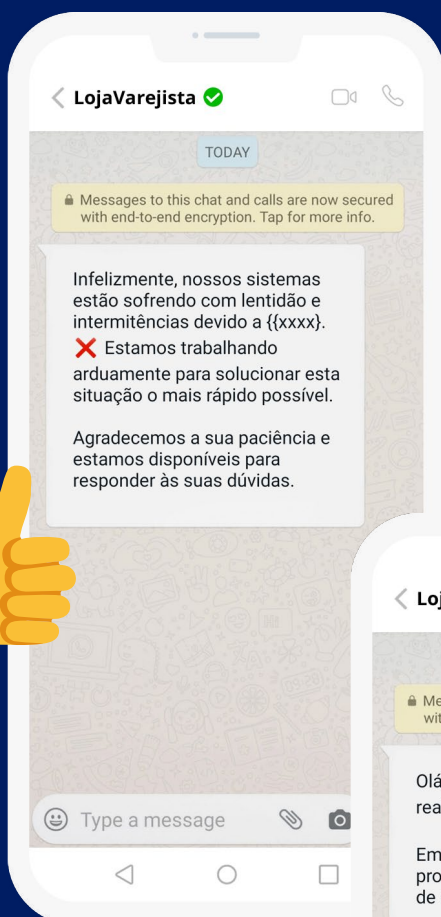


**Respostas
automáticas**



Solução de um problema ou falha

Status da conta



Notificação de pagamento

Reservas

Notificação de envio

Reabertura de conversas que ultrapassaram a janela de 24 horas



Infobip, o aliado que faz tudo possível

Somos provedores oficiais da API do WhatsApp Business e queremos lhe ajudar a enviar mensagens mais assertivas e que sejam melhor recebidas por seus clientes e usuários.

O que você está esperando para [entrar em contato conosco](#) e conhecer todas as possibilidades que este importante canal lhe oferece? Comece a usar o WhatsApp Business API agora na sua empresa em parceria com a Infobip!

