TUTORIAL 24 · WHATSAPP

Respostas rápidas (texto e mídia)

Para: **todos os usuários** (proprietário, gerente e vendedor) | Plano: **Médio e Completo** | Tempo: **3 minutos**

Resposta rápida é uma mensagem pronta que você manda com dois cliques ou com um atalho, como **/boasvindas**. Pode ser texto, áudio, foto, vídeo ou documento. As respostas ficam salvas para toda a organização, então a equipe inteira usa as mesmas.

PARTE 1 Criar uma resposta rápida

1. No menu **WhatsApp**, abra qualquer conversa.
2. Ao lado do campo de mensagem, clique no botão do raio ⚡ **Respostas rápidas**. No painel, clique em `+ Nova`.
3. Dê um **Título** (ex.: Boas-vindas) e um **Atalho** curto, sem espaço (ex.: boasvindas).
4. Se quiser, escolha uma **Categoria**.
5. Escolha a aba do tipo: **Texto**, **Áudio**, **Mídia** ou **Documento**, e preencha o conteúdo.
6. Clique em `Salvar`.



ILUSTRAÇÃO DA NOVA RESPOSTA RÁPIDA

Aba	O que vai na mensagem
Texto	O texto. Use as variáveis **{{nome}}**, **{{telefone}}**, **{{email}}** e **{{etapa}}**: na hora do envio elas viram os dados do lead.
Áudio	Grave na hora em **Clique para gravar** ou use **Enviar arquivo de áudio** (até 16 MB).
Mídia	Uma imagem (até 16 MB) ou vídeo (até 64 MB), com legenda opcional.
Documento	PDF, Word, Excel etc. (até 100 MB), com um texto opcional que vai junto.

PARTE 2 Usar no atendimento

1. **Pelo atalho:** digite **/** e o começo do atalho no campo de mensagem. Aparecem sugestões: pressione **Tab** ou **Enter** para usar.
2. **Pelo painel:** clique no ⚡, busque ou filtre (**Tudo**, **Mais usadas**, Texto, Áudio, Mídia, Documento) e clique na resposta.
3. Texto vai para o campo de mensagem, já com as variáveis trocadas. Revise e envie.
4. Áudio, mídia e documento mostram uma prévia antes. Clique em `Enviar` para mandar ou **Voltar** para desistir.

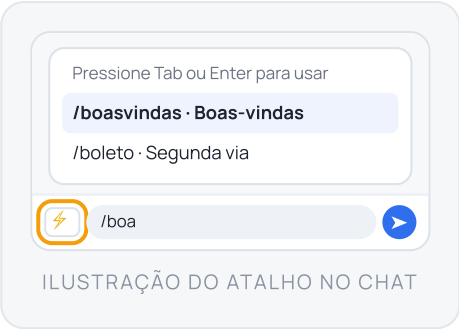


ILUSTRAÇÃO DO ATALHO NO CHAT

PARTE 3 Organizar em categorias

1. No painel do ⚡, clique no ícone de engrenagem (**Gerenciar categorias**) e depois em `Nova Categoria`.
2. Dê um **Nome** (ex.: Vendas, Suporte), escolha um **Emoji** e uma **Cor**, e salve. As setas mudam a ordem das categorias.
3. Para editar ou excluir uma resposta, passe o mouse sobre ela no painel e use os ícones de editar ou de lixeira.

PROBLEMAS Erros comuns e como resolver

O que aconteceu	O que fazer
Não acho o botão do raio	O painel de respostas rápidas fica na versão de computador. No celular, use o atalho com **/**.
O botão do raio está apagado	No WhatsApp Oficial fora da janela de 24 horas só vale modelo aprovado (tutorial 22).
Arquivo recusado ao salvar	Confira o limite: áudio e imagem 16 MB, vídeo 64 MB, documento 100 MB.
A variável saiu em branco	O lead não tem aquele dado preenchido. Confira a ficha do lead.

PRÓXIMO TUTORIAL
25 · Assinatura do atendente e etiquetas de conversa

PRECISA DE AJUDA?
Suporte: _____