TUTORIAL 25 · WHATSAPP

Assinatura do atendente e etiquetas de conversa

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

A **assinatura** coloca o seu nome no topo de cada mensagem enviada, para o cliente saber com quem está falando. As **etiquetas** marcam a conversa (ex.: Orçamento enviado, Pós-venda) para você achar e filtrar depois.

PARTE 1 Ativar a sua assinatura

1. No menu **WhatsApp**, clique em **Ferramentas**, no alto da tela, e escolha **Assinatura**. No celular, ela fica no menu de três pontinhos.
2. Ligue **Deixar a assinatura ativa**.
3. Em **Vincular ao usuário**, escolha o seu nome. Para outro nome, escolha **Nome personalizado...** e digite (até 50 caracteres).
4. Se quiser, ligue também **Identificar atendente no chat**, que mostra dentro da plataforma quem da equipe mandou cada mensagem.
5. Clique em Salvar. No menu Ferramentas aparece **Ativa** ao lado de Assinatura.

> **Como o cliente vê:** a primeira linha da mensagem sai com o seu nome em negrito seguido de dois pontos, e o texto vem logo abaixo.



ILUSTRAÇÃO DA ASSINATURA E DA MENSAGEM

> **A assinatura é de cada pessoa.** Cada atendente ativa a sua, e ela vale para a organização em que você está.

PARTE 2 Colocar etiquetas na conversa

1. Abra a conversa e clique no botão de etiqueta no topo, à direita. Em telas menores, ele fica no menu de três pontinhos, em **Etiquetas**.
2. Em **Buscar ou criar etiqueta...**, procure a etiqueta. As já existentes aparecem em **Etiquetas da organização**.
3. Clique na etiqueta para marcar. Aparece um ✓ e o botão ganha o número de etiquetas.
4. Não existe ainda? Digite o nome e clique em **Criar "nome"**.
5. Para tirar uma etiqueta da conversa, clique nela de novo.



ILUSTRAÇÃO DAS ETIQUETAS DA CONVERSA

PARTE 3 Filtrar e limpar etiquetas

1. Para ver só as conversas com uma etiqueta, clique em **Filtros** no alto do Chat e, em **Etiquetas**, escolha em **Adicionar etiqueta…**.
2. Para apagar uma etiqueta de vez, use a lixeira ao lado dela na lista (**Excluir etiqueta do sistema**) e confirme em **Excluir**.

> **Cuidado:** excluir do sistema tira a etiqueta de **todas as conversas e leads** da organização e não tem volta. Para tirar só de uma conversa, apenas desmarque.

PROBLEMAS Erros comuns e como resolver

O que aconteceu	O que fazer
O botão Salvar da assinatura não libera	Com a assinatura ativa, o nome não pode ficar vazio.
O cliente não vê o meu nome	Confira se **Deixar a assinatura ativa** está ligado na organização certa. Ela vale para as mensagens enviadas depois de salvar.
Não acho o botão de etiqueta	Em telas menores ele vai para o menu de três pontinhos da conversa, em **Etiquetas**.
Uma etiqueta sumiu de todas as conversas	Alguém usou **Excluir etiqueta do sistema**. Crie a etiqueta de novo e marque as conversas.

PRÓXIMO TUTORIAL

26 · Usar o Chat: mídia, áudio, responder, editar, agendar mensagem

PRECISA DE AJUDA?

Suporte: _____