TUTORIAL 26 · WHATSAPP

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

Para: **todos os usuários** (proprietário, gerente e vendedor) | Plano: **Médio e Completo** | Tempo: **4 minutos**

O Chat fica no menu lateral, em **WhatsApp** (seção Comunicação). À esquerda estão as conversas; no meio, a conversa aberta com o campo de mensagem embaixo.

PARTE 1 Texto, emoji e anexos

1. Clique na conversa e escreva no campo **Digite uma mensagem...**. **Enter** envia e **Shift+Enter** quebra a linha.
2. Use o botão de emoji para inserir emojis e figurinhas.
3. Para mandar arquivo, clique no clipe (**Enviar anexo**) e escolha **Foto ou Vídeo**, **Figurinha** ou **Documento**. Nos números por QR Code também aparece **Contato**.
4. Antes de enviar foto ou vídeo, escreva em **Adicionar legenda (opcional)**. Você também pode arrastar o arquivo direto para a conversa.
5. No celular, use o botão **+**: **Galeria**, **Tirar foto**, **Figurinha**, **Documento** e **Template**.



ILUSTRAÇÃO DO CAMPO DE MENSAGEM

PARTE 2 Gravar áudio

1. Clique no microfone (**Gravar áudio**). A barra mostra **Gravando...**.
2. Ao terminar, clique em **Enviar áudio**. Para desistir, use **Cancelar gravação**.

PARTE 3 Responder, reagir, encaminhar, editar e apagar

Passe o mouse sobre a mensagem. Aparecem o botão **Reagir** (emoji) e o menu de três pontinhos (**Opções da mensagem**):

Opção	Como funciona
Responder	Cita a mensagem. Escreva a resposta e envie.
Encaminhar	Envia a mensagem para outra conversa. Figurinha, contato e localização não podem ser encaminhados.
Editar	Só mensagens de texto **enviadas pela empresa** (por você ou pela equipe), até **15 minutos** depois. O campo mostra **Editando mensagem**; corrija e envie.
Apagar para todos	Só em números por QR Code, nas mensagens enviadas pela empresa. Não tem volta.
Apagar só pra mim	Some só da sua tela. O contato e a equipe continuam vendo.

PARTE 4 Agendar uma mensagem

1. No topo da conversa, clique no relógio (**Agendar mensagem**). Abre o painel **Mensagens Agendadas**. Em telas menores, use o menu de três pontinhos > **Agendar mensagem**.
2. Clique em `Agendar Nova Mensagem`.
3. Escolha o tipo: **Texto**, **Áudio**, **Mídia**, **Documento**, **Rápidas** (respostas rápidas) ou, no WhatsApp Oficial, **Template**.
4. Escolha a **Data** e a **Hora**. Confira em **Será enviada em:** e clique em `Agendar`.
5. Para ver os agendamentos de todas as conversas, vá em **Ferramentas** > **Mensagens Agendadas**. Lá você edita, cancela o envio ou exclui.

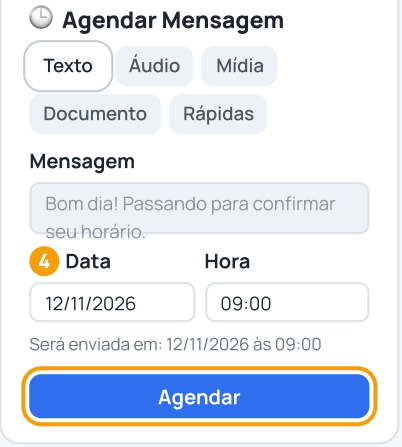


ILUSTRAÇÃO DO AGENDAMENTO

PROBLEMAS Erros comuns e como resolver

O que aconteceu	O que fazer
A opção Editar não aparece	Passou de 15 minutos, a mensagem foi recebida do cliente ou não é só texto.
O campo de mensagem está travado	Ou a conversa não tem responsável e você é vendedor (tutorial 27), ou é WhatsApp Oficial fora da janela de 24 horas (tutorial 22).
"Arquivo muito grande"	Limites: foto 16 MB, vídeo 64 MB, documento 100 MB. Reduza o arquivo ou mande um link.
Aviso "Canal desconectado"	As mensagens não saem até reconectar. Avise o proprietário ou o gerente (tutorial 33).

PRÓXIMO TUTORIAL

27 · Aceitar e atribuir conversas (por que o vendedor não consegue digitar)

PRECISA DE AJUDA?

Suporte: _____