TUTORIAL 27 · WHATSAPP

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

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

Toda conversa pode ter um **Responsável**, a pessoa que vai responder aquele cliente naquele número. Quando chega uma conversa **sem responsável**, o vendedor precisa **assumir** antes de escrever. Isso evita duas pessoas respondendo o mesmo cliente ao mesmo tempo.

Situação	O que acontece
Vendedor abre conversa sem responsável	Aparece um aviso amarelo e o campo de mensagem some até ele clicar em **Assumir**.
Proprietário ou gerente abre conversa sem responsável	Responde direto, sem precisar assumir.
A conversa já tem responsável	Quem tem acesso à conversa escreve normalmente.

PARTE 1 Assumir a conversa (vendedor)

1. Abra a conversa. Embaixo aparece: **Essa conversa ainda não tem responsável. Deseja assumir?**
2. Clique em **Assumir**. Aparece "Você assumiu essa conversa" e o campo de mensagem libera.
3. Só quer olhar? Clique em **Só visualizar**. Você lê tudo, mas não escreve. A faixa "Você está visualizando essa conversa. Para responder, assuma a responsabilidade." tem um botão **Assumir** para quando decidir responder.

> **Participante não conta como responsável.** Se a conversa só tem participantes, o vendedor ainda precisa assumir.

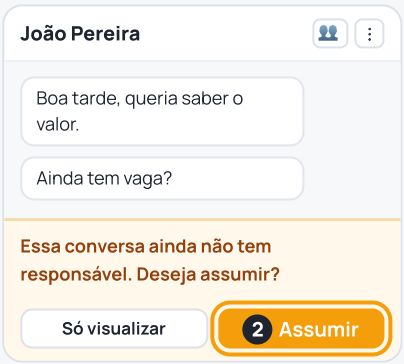


ILUSTRAÇÃO DA CONVERSA SEM RESPONSÁVEL

PARTE 2 Atribuir a conversa a alguém

1. No topo da conversa, clique no botão de responsável (ícone de pessoas, "Atribuir conversa"). Em telas menores, use o menu de três pontinhos > **Atribuir responsável**.
2. Na aba **Responsável**, busque e clique na pessoa. A lista mostra **Agentes do canal** nos números restritos ou **Membros da equipe** nos abertos.
3. Na aba **Participantes**, adicione quem também acompanha e responde, sem ser o responsável.
4. Para tirar o responsável, clique no nome dele e confirme em **Remover**. Se ele também for responsável do lead, a plataforma pergunta se quer remover lá também. Participante sai com um clique em **Participantes atuais**.



ILUSTRAÇÃO DA ATRIBUIÇÃO

Responsável da conversa não é o responsável do lead (a estrela). Se o lead continuar com um responsável, as mensagens novas desse contato aparecem só para ele, o proprietário e os gerentes.

Para achar as conversas sem dono: clique em **Filtros** no alto do Chat e, em **Atribuído a**, escolha **Não atribuídos**.

PROBLEMAS Erros comuns e como resolver

O que aconteceu	O que fazer
Vendedor não vê o campo de mensagem	A conversa está sem responsável. Clique em **Assumir**, ou peça ao gerente para atribuir.
O campo aparece, mas diz "Use um template para iniciar"	É WhatsApp Oficial fora da janela de 24 horas. Envie um modelo aprovado (tutorial 22).
"Erro ao assumir conversa"	Atualize a página e tente de novo. Se continuar, fale com o suporte.
"Sem acesso aos canais"	O vendedor não está liberado em nenhum número. Veja o tutorial 23.

PRÓXIMO TUTORIAL
28 · Como conectar e cobrar por Pix no Chat

PRECISA DE AJUDA?
Suporte: _____