TUTORIAL 29 · WHATSAPP

Enquetes, mensagens com botões e localização

Para: **quem atende no Chat** (proprietário, gerente e vendedor) | Plano: **Médio e Completo** | Tempo: **3 minutos**

O Chat mostra as enquetes, os botões e as localizações que chegam do cliente. Para **enviar**, cada recurso tem um caminho próprio, e nem todos existem na conexão por QR Code. Este tutorial mostra o que funciona hoje.

PARTE 1 Ver o que o cliente mandou

1. **Enquete:** aparece como um cartão com o título **Enquete**, a pergunta, as opções e o número de votos.
2. **Lista de opções:** aparece com o botão `Ver opções`, como no celular.
3. **Resposta de botão:** quando o cliente toca em um botão, chega um balão com o texto do botão que ele escolheu.
4. **Localização:** chega como texto **Localização:** seguido do nome do lugar ou do endereço.
5. Na lista de conversas, a prévia mostra um ícone para **Localização** e para **Enquete**, assim você sabe o que chegou antes de abrir.



ILUSTRAÇÃO DE ENQUETE E LOCALIZAÇÃO RECEBIDAS

PARTE 2 Enviar mensagem com botões (WhatsApp Oficial)

1. No Chat, clique em `Ferramentas` e depois em `Templates`.
2. Clique em `Criar Template`, escolha em **Canal WhatsApp** o número do **WhatsApp Oficial** e escreva o texto (passo a passo completo no tutorial 22).
3. Em **Botões (opcional)**, clique em `Adicionar botão` e escolha: **Resposta rápida**, **Acessar site** (até 2) ou **Ligar** (até 1).
4. Escreva o **Texto do botão** (até 25 letras). No site, cole o link; no Ligar, o telefone com +55.
5. No fim da janela, clique de novo em `Criar Template` e espere a Meta aprovar.
6. Na conversa, clique em `Enviar template` (ícone de folha, ao lado do campo de texto) e escolha o template aprovado.



ILUSTRAÇÃO DOS BOTÕES DO TEMPLATE

> **Quem pode:** só proprietário e gerente criam templates. O vendedor usa os aprovados.

PARTE 3 Enquete e localização: o que fazer

> **Atenção:** na conexão por QR Code, o Chat **não tem** botão para criar enquete nem para enviar localização. Esses atalhos saíram da tela porque o envio falhava.

1. **Para mandar um endereço:** escreva o endereço e cole o link do mapa (Google Maps ou Waze). O cliente toca e abre a rota.
2. **Para perguntar entre opções:** escreva as opções numeradas ("1. Manhã, 2. Tarde") e peça para o cliente responder com o número.
3. **Para mandar um contato:** clique no clipe `Enviar anexo`, escolha `Contato`, preencha **Nome do contato** e **Telefone** e clique em `Compartilhar Contato`.

PROBLEMAS Erros comuns e como resolver

O que aconteceu	O que fazer
Não acho o botão de enquete ou de localização	É o esperado na conexão por QR Code. Use o texto numerado ou o link do mapa (Parte 3).
Cliquei em Templates e não abriu	A tela de templates é só do proprietário e do gerente. Peça a um deles para criar o template.
O template com botões não aparece para enviar	Ele precisa estar **aprovado** pela Meta e ser do mesmo canal da conversa. Confira o status em Templates.
A opção Contato não aparece no clipe	Ela existe só nos números conectados por QR Code. No WhatsApp Oficial, mande o contato por texto.

PRÓXIMO TUTORIAL

30 · Criar grupo de WhatsApp a partir dos contatos do CRM

PRECISA DE AJUDA?

Suporte: _____