Eleva Digital

Material grátis

VOCÊ COMENTOU RESPOSTA

Seu lead esfriou na fila

Como medir e baixar o tempo de resposta no WhatsApp, do jeito que eu faço com 13 números.

NESTE MATERIAL

1 Página 1 · Medir antes de mudar

2 Página 2 · O checklist

RESPOSTA · 1 DE 2

1 Página 1 · Medir antes de mudar

- **"Esperando"** = conversa em que o cliente falou por último e está parada há 15 minutos ou mais (até 12 horas; depois disso já é outra conversa).
- Teste manual de hoje: abra o WhatsApp no fim do expediente e conte quantas conversas têm a última mensagem do cliente. Anote por 5 dias.
- Teste do cliente oculto: peça pra alguém mandar "quanto custa?" em 3 horários (manhã, almoço, 18h) e cronometre a resposta.
- Meta pra começar: ninguém esperando mais de 15 minutos no horário comercial.

RESPOSTA · 2 DE 2

2

Página 2 · O checklist

Atendimento

- [ ] Uma pessoa responsável por horário (plantão), com nome.
- [ ] Respostas rápidas salvas pras 10 perguntas que mais chegam (preço, horário, endereço, formas de pagamento).
- [ ] Mensagem de ausência que não mente: diga quando vai responder ("respondemos até as 9h de amanhã"), não "já te respondemos".
- [ ] Etiquetas no WhatsApp Business: novo, aguardando cliente, aguardando a gente, fechado.

Vigia

- [ ] Alguém (ou um sistema) olha as conversas esperando a cada hora.
- [ ] Aviso agrupado: um resumo por período, nunca um alerta por mensagem. Alerta demais vira barulho e ninguém lê.
- [ ] Se o número cair ou desconectar, alguém fica sabendo no mesmo dia.

Depois

- [ ] Quem sumiu recebe um retorno em até 2 dias.
- [ ] Toda sexta: quantas conversas ficaram esperando, quanto tempo, e de onde vieram (anúncio, Instagram, indicação).

Quando automatizar: se o volume não cabe numa pessoa, ou se as conversas chegam fora do horário, é hora de um monitor automático (o meu lê os números a cada 5 minutos e manda um resumo por dia) ou de um agente que faz o primeiro atendimento.

Métrica bonita não paga conta. Tempo de resposta paga.

E AGORA?

Quer isso montado no seu negócio?

A Eleva monta o motor: tráfego, site, CRM, automação e IA pra negócio local.

elevabrands.com.br

Eleva Digital
Taubaté/SP