

TREINAMENTO DE FERRAMENTA

# Chatfluxx para Atendentes

*Guia rápido para atendimento ao cliente*

## Sobre este guia

Este material é um manual de uso da ferramenta Chatfluxx focado em atendimento ao cliente. Você vai aprender onde fica cada funcionalidade e como usar no dia a dia para atender bem. Leitura estimada: 10 minutos.

## Introdução

O WhatsApp deixou de ser um aplicativo pessoal e virou o principal canal de atendimento das empresas no Brasil. Cliente espera respostas rápidas, contato direto e a mesma agilidade que usa para falar com amigos.

O problema é que a maioria das empresas começou a atender clientes pelo WhatsApp sem qualquer estrutura. E quando o volume cresce, vem o caos.

### As dores mais comuns

Empresas que atendem clientes pelo WhatsApp sem uma plataforma de gestão geralmente enfrentam os mesmos problemas:

#### **Atendimento no celular pessoal do colaborador**

Quando alguém sai da empresa, o histórico vai junto.

Não há controle do que foi conversado, prometido ou combinado.

Cliente fica refém de uma pessoa, não da empresa.

#### **Cliente fala com várias pessoas e repete tudo**

Sem histórico centralizado, cada novo atendente começa do zero.

Cliente precisa explicar o problema de novo. E de novo. E de novo.

A insatisfação cresce a cada repetição.

#### **Ninguém sabe quem está atendendo o quê**

Mensagens chegam e ficam paradas porque "achei que alguém ia responder".

Dois atendentes respondem ao mesmo cliente ao mesmo tempo.

Atendimento urgente se mistura com pergunta simples na mesma fila.

#### **Gestor sem visibilidade do que está acontecendo**

Quantos atendimentos cada pessoa fez hoje? Não se sabe.

Qual o tempo médio de resposta? Não se mede.

Quais clientes estão sem retorno há mais de um dia? Ninguém vê.

### Mensagens perdidas e clientes esquecidos

Conversa sobe na lista do WhatsApp e some das vistas.

Cliente que prometeu retornar — e ninguém lembra de fazer follow-up.

Oportunidades e relacionamentos se perdem por puro desorganização.

## Como o Chatfluxx resolve isso

O Chatfluxx é uma plataforma profissional de atendimento que organiza tudo isso em um só lugar. Em vez de cada atendente abrir o WhatsApp no próprio celular, todos trabalham em uma central única, com regras, histórico e controle.

O que muda	Como o Chatfluxx entrega
<b>Centralização</b>	Todos os atendimentos em uma única tela, independente do canal de origem
<b>Histórico completo</b>	Cada mensagem trocada com o cliente fica salva e disponível pra qualquer atendente
<b>Atribuição clara</b>	Toda conversa tem um responsável definido — sem mais "achei que alguém ia responder"
<b>Padronização</b>	Respostas prontas, etiquetas e atributos garantem consistência no atendimento
<b>Visibilidade pra gestão</b>	Métricas em tempo real: volume, tempo de resposta, atendimentos por pessoa
<b>Continuidade</b>	Quando alguém sai ou tira férias, o histórico permanece com a empresa

### O ponto-chave

Atender pelo WhatsApp não é o problema — é exatamente o que o cliente quer.

O problema é atender pelo WhatsApp sem estrutura.

O Chatfluxx é a estrutura: profissionaliza o canal sem tirar a praticidade que o cliente já gosta.

## **Por que isso importa pra você como atendente**

Como atendente, você é quem dá a cara da empresa pro cliente. Usar a ferramenta direito significa:

- Atender mais rápido — sem perder tempo procurando informação
- Dar continuidade ao que outro colega começou — sem fazer o cliente repetir
- Não perder follow-up — o sistema te lembra
- Trabalhar de forma organizada — sua produtividade aparece nos números

*Os próximos capítulos mostram, passo a passo, como usar cada funcionalidade pra fazer isso acontecer no seu dia a dia.*

# 1. O que é o Chatfluxx

O Chatfluxx é a plataforma onde você atende todos os clientes em um só lugar. WhatsApp, Instagram, e-mail e site — todas as conversas chegam aqui.

## Em uma frase

O Chatfluxx é sua central de atendimento — onde você recebe, responde e organiza todas as conversas com clientes.

## Como acessar

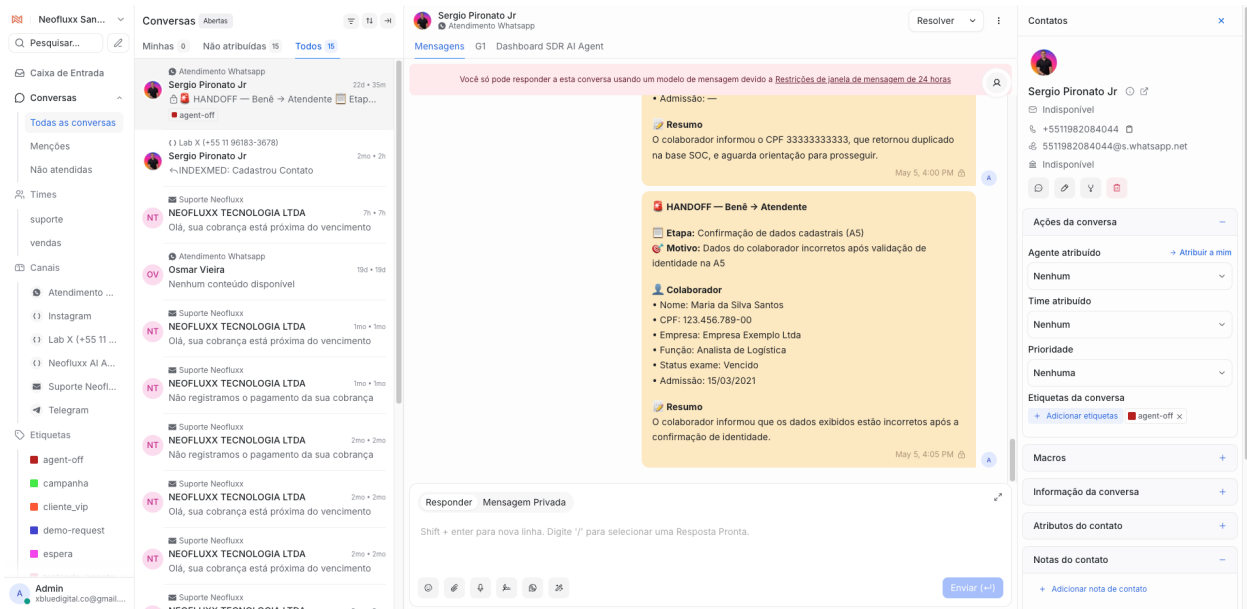
1. Abra o navegador (preferencialmente Chrome ou Edge).
2. Acesse o link enviado pelo seu líder.
3. Faça login com seu e-mail corporativo e senha.
4. Pronto — você cai direto na caixa de entrada de atendimentos.

## Importante

- Não compartilhe seu login com ninguém
- Sempre saia da conta ao usar computador compartilhado
- Se esquecer a senha, peça reset ao seu líder

## 2. Conhecendo a tela

A tela principal do Chatfluxx é dividida em 3 áreas. Conhecer cada uma é o primeiro passo para atender com agilidade:



### Menu lateral (esquerda)

- Caixa de entrada (Inbox) — onde ficam todos os atendimentos
- Contatos — cadastro de clientes
- Relatórios — métricas do seu atendimento
- Notificações — sininho com alertas de novas mensagens

### Lista de conversas (centro)

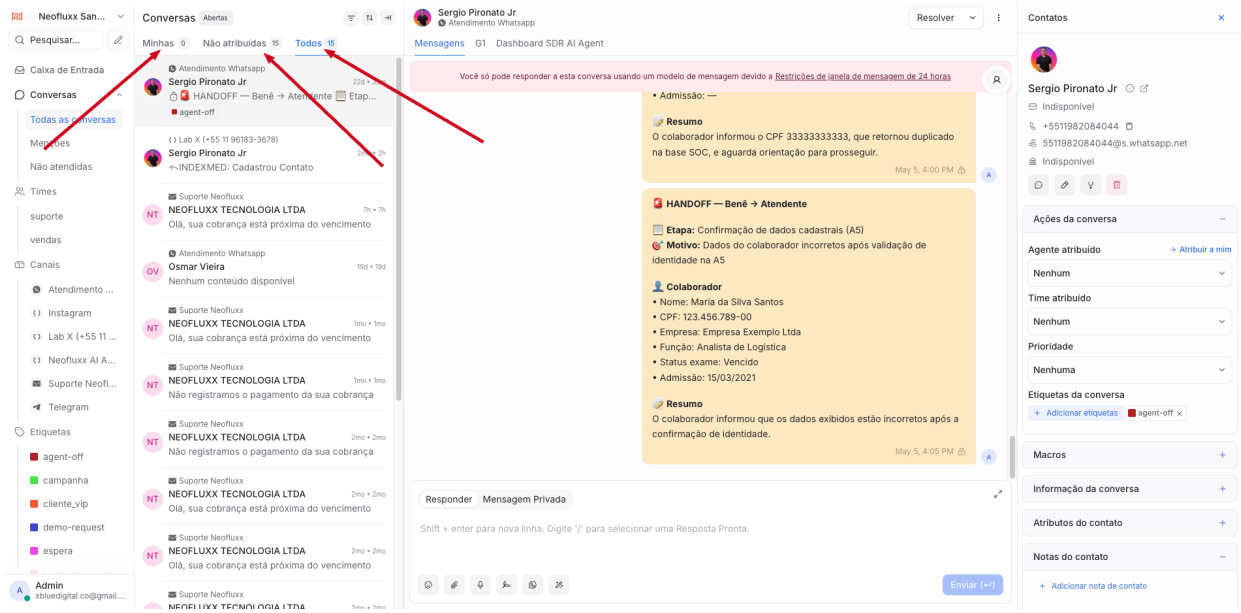
- Mostra os atendimentos de acordo com o filtro selecionado
- Cada item exhibe: nome do cliente, prévia da mensagem e horário
- Atendimentos não lidos aparecem em destaque (negrito)
- Bolinha colorida indica o status (aberto, pendente, resolvido)

### Painel do cliente (direita)

- Aparece quando você abre um atendimento
- Mostra dados do cliente, histórico e atributos
- É aqui que você adiciona etiquetas, notas e atributos personalizados

### 3. Filtros da caixa de entrada

No topo da lista de atendimentos, você tem filtros que mudam o que aparece. Saber usá-los economiza muito tempo no dia a dia:

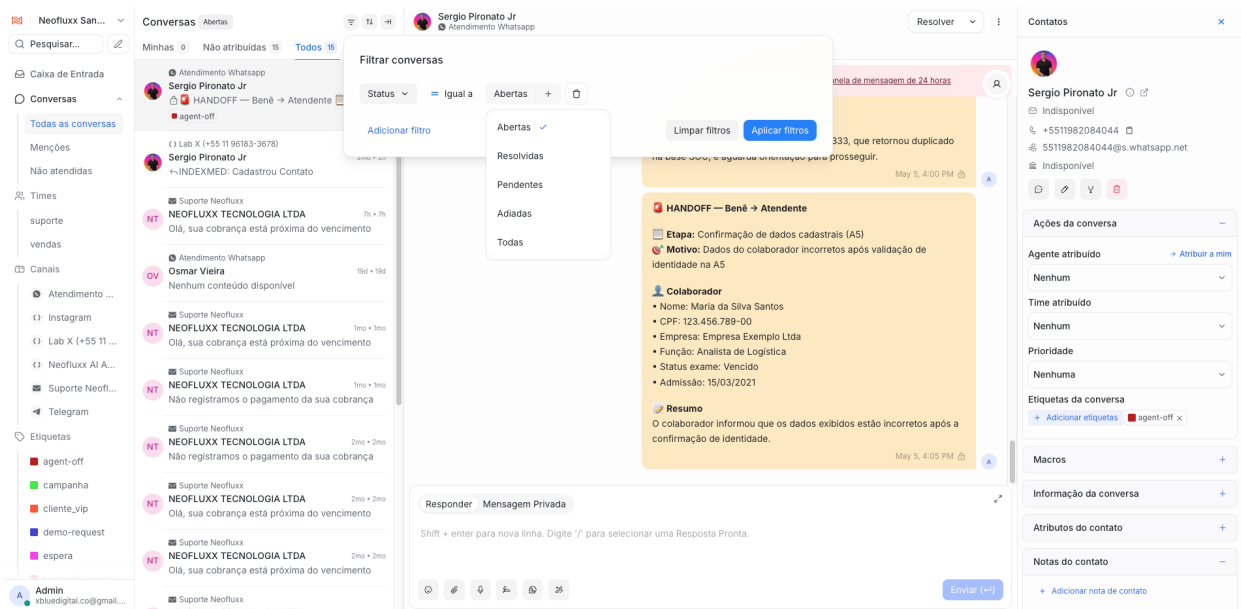


Filtro	O que mostra
Mine	Apenas atendimentos atribuídos a você
Unassigned	Atendimentos sem responsável (precisam ser pegos)
All	Todos os atendimentos da inbox
Mentions	Conversas onde alguém te marcou em uma nota

### Filtros por status

Ao lado dos filtros principais, você pode filtrar por status do atendimento:

Status	O que significa
Open	Atendimentos abertos, em andamento
Pending	Pausados aguardando algo
Resolved	Já encerrados
Snoozed	Adiados para uma data futura



### Dica de uso diário

Comece o dia em "Mine + Open" — são seus atendimentos em andamento.

Depois, dê uma olhada em "Unassigned" pra puxar clientes que ainda estão sem atendimento.

## 4. Atendendo o cliente

Ao clicar em um atendimento, você vê o histórico completo de mensagens trocadas com aquele cliente. Na parte de baixo fica o campo de envio, com várias opções.

### Tipos de mensagem

Aba	Função
Reply	Resposta normal — o cliente recebe
Private Note	Nota interna — só o time vê, o cliente NÃO recebe

#### **Atenção**

Antes de digitar, sempre confirme se está na aba certa.

Mandar uma observação interna como mensagem pro cliente é um erro comum — e constrangedor.

### Anexos e mídia

- Clipe de papel: anexar arquivos (PDF, imagem, planilha)
- Emoji: para humanizar o tom (use com moderação)
- Microfone: gravar áudio (alguns canais aceitam, outros não)

### Atalhos úteis

Atalho	O que faz
/	Abre o menu de respostas prontas
@	Mencionar um colega numa nota interna
Enter	Enviar mensagem
Shift + Enter	Quebra de linha sem enviar

### **Tempo de resposta**

Cliente esperando é cliente insatisfeito. Atenda o mais rápido possível.

- Primeira resposta: até 5 minutos no horário de expediente
- Respostas seguintes: até 15 minutos durante o atendimento ativo

## 5. Notas privadas

As notas privadas são mensagens internas que ficam dentro do atendimento, mas o cliente não vê. São essenciais pra registrar contexto e passar informação para colegas.

### Como criar uma nota

5. Dentro do atendimento, clique na aba "Private Note" (logo acima do campo de mensagem).
6. Digite o conteúdo da nota.
7. Para mencionar um colega, digite "@" e selecione o nome — ele recebe notificação.
8. Clique em enviar.

#### Quando usar nota privada

- Resumir o que foi conversado com o cliente (pra outro time não começar do zero)
- Registrar informações importantes do atendimento
- Pedir orientação a um colega sem o cliente ver
- Deixar avisos para o próximo atendente que pegar a conversa

#### Como identificar visualmente

Notas privadas aparecem com fundo amarelo claro dentro do atendimento, diferente das mensagens normais. Sempre confira a cor antes de enviar.

## 6. Etiquetas (Labels)

Etiquetas são marcadores coloridos que organizam seus atendimentos. Use sempre — facilita encontrar e filtrar depois, principalmente quando precisar retomar um cliente.

### Como aplicar uma etiqueta

9. Abra o atendimento.
10. No painel do cliente (lado direito), encontre a seção "Conversation Actions".
11. Clique no campo de etiquetas.
12. Selecione uma existente ou digite o nome de uma nova.

#### Boa prática

Use as etiquetas padrão do time. Não invente nomes novos sem combinar antes — senão vira bagunça.

Em caso de dúvida sobre qual usar, pergunte ao seu líder.

### Filtrando por etiqueta

Na barra lateral esquerda, role até a seção "Labels". Clicando em qualquer etiqueta, a lista mostra só atendimentos com aquele marcador. Útil pra revisar follow-ups, casos pendentes, clientes prioritários, etc.

## 7. Respostas prontas (Canned Responses)

São mensagens pré-cadastradas que você dispara rapidamente. Servem pra ganhar tempo em mensagens recorrentes — saudação, pedido de dados, despedida, etc.

### Como usar

13. No campo de mensagem, digite "/".
14. Aparece uma lista das respostas disponíveis.
15. Continue digitando pra filtrar (ex: /boas).
16. Clique na resposta desejada — o texto aparece no campo.
17. Personalize antes de enviar (nome do cliente, contexto, etc.).

#### Não envie sem personalizar

Resposta pronta crua é facilmente percebida como genérica e robótica pelo cliente. Sempre ajuste com o nome do cliente e adapte uma frase ou outra antes de mandar.

#### Criando suas próprias

Se você manda muito a mesma mensagem, peça ao seu líder para cadastrar como resposta pronta. Vai economizar muito tempo no atendimento.

## 8. Atribuição e mudança de status

### Atribuir atendimento

Todo atendimento precisa ter um responsável. No painel direito, na seção "Conversation Actions":

- Assignee: pessoa responsável pelo atendimento
- Team: time que está cuidando (ex: Comercial, Suporte)

#### Quando transferir

- Assunto não é da sua área → atribua ao time correto
- Cliente precisa falar com especialista → transfira para o responsável
- Sempre deixe uma nota privada antes de transferir, explicando o contexto
- Assim o próximo atendente não pede ao cliente as mesmas informações de novo

### Mudando o status

No topo do atendimento, você tem botões pra alterar o status:

Botão	O que faz
Resolve	Encerra o atendimento (use ao finalizar)
Reopen	Volta um atendimento resolvido ao status aberto
Mark as Pending	Pausa aguardando algo (cliente, sistema, terceiro)
Snooze	Adia até uma data específica (ótimo pra retorno agendado)

#### Sobre o Snooze

Use sempre que combinar de retornar ao cliente em uma data específica.

Você escolhe quando o atendimento volta automaticamente pra sua caixa.

Opções: amanhã, próxima semana, ou data customizada.

## 9. Painel do cliente

À direita do atendimento, você tem todos os dados do cliente. É a sua mini-ficha de cadastro — sempre confira antes de responder.

### Informações que aparecem

Seção	Conteúdo
Dados básicos	Nome, telefone, e-mail, empresa
Atributos	Campos personalizados (cargo, segmento, plano, etc.)
Atendimentos anteriores	Histórico de outros contatos com esse cliente
Etiquetas	Marcadores aplicados nos atendimentos dele

### Editando o cadastro do cliente

18. Clique no nome do cliente no topo do painel.
19. Você é levado à página completa do contato.
20. Clique nos campos para editar nome, e-mail, telefone, empresa.
21. Os atributos personalizados aparecem mais abaixo — preencha conforme orientação do time.

#### **Mantenha sempre atualizado**

Quanto mais completo o cadastro, melhor o atendimento de todo o time.

Sempre que descobrir uma informação nova durante a conversa (cargo, e-mail, empresa), atualize na hora.

Isso evita ficar pedindo as mesmas informações ao cliente em atendimentos futuros.

## 10. Boas práticas no atendimento

### Comunicação com o cliente

- Sempre cumprimente pelo nome
- Use mensagens curtas, uma ideia por vez
- Português correto, mas tom humano (não robótico)
- Evite áudios longos — escreva, é mais fácil de revisar

### Organização dos atendimentos

- Não deixe atendimento aberto sem responsável
- Resolva quando terminar — não acumule "abertos"
- Aplique etiqueta antes de fechar
- Sempre deixe nota interna se transferir para outro atendente

### Evite

- Prometer ao cliente o que não pode cumprir
- Esquecer retornos combinados — use sempre o Snooze
- Apagar atendimentos — tudo é histórico do cliente
- Mandar a mesma resposta pronta sem personalizar

## 11. Cheat sheet rápido

Resumo das ações que você vai usar todo dia no atendimento:

Ação	Como fazer
Ver meus atendimentos	Filtro "Mine" no topo da inbox
Pegar cliente novo	Filtro "Unassigned" → abrir → atribuir a si
Mandar resposta pronta	Digite "/" no campo de mensagem
Anotar algo interno	Aba "Private Note" (não a Reply)
Marcar colega	Em uma nota, digite "@" e selecione
Aplicar etiqueta	Painel direito → seção de etiquetas
Transferir atendimento	Painel direito → trocar Assignee
Encerrar atendimento	Botão "Resolve" no topo
Retorno agendado	Botão "Snooze" → escolher data
Ver dados do cliente	Painel direito do atendimento

**Bons atendimentos!** 🚀

*Dúvidas no uso da ferramenta? Fale com seu líder.*