

Conversando com o Cliente

Conversando com o Cliente

Depois de abrir um ticket na lista, a conversa aparece à direita. Esta página cobre o que você pode fazer dentro dela — como enviar mensagem (incluindo as interativas) fica no próximo capítulo.

Cabeçalho da conversa

No topo aparece o avatar e nome do contato, quem está atendendo ("Atribuído a...") e o número do ticket (`#123`). **Clicar no nome/avatar abre um painel lateral** com informações rápidas do contato:

- Nome, telefone, e-mail (editáveis ali mesmo).
- **Observações do Contato** — um bloco de notas internas (só a equipe vê, o cliente não). Cada observação fica registrada com data, e pode ser apagada depois. Útil pra deixar contexto pro próximo atendente ("cliente já reclamou disso antes", "prefere ser chamado de...").
- **Outras informações** — campos extras que foram cadastrados pra esse contato especificamente (endereço, CPF, o que fizer sentido pra sua empresa — ver capítulo Contatos pra como cadastrar).

“  **[Captura de tela aqui]** — painel lateral do contato aberto, mostrando observações.

Esse painel é rápido e resumido, pensado pra consulta durante o atendimento. Pra ver o **histórico completo** desse cliente (todos os tickets, agendamentos, oportunidades, arquivos trocados), use a **Gestão 360°**, coberta no capítulo Contatos — ela é uma tela bem mais completa, aberta a partir da lista de Contatos, não do meio da conversa.

Tags no ticket

Logo abaixo do cabeçalho fica a barra de tags — clique para adicionar. Comece a digitar: se a tag já existe, ela aparece na lista pra você escolher; **se não existe ainda, aparece a opção "Criar [nome]"**, e ela é criada e já aplicada ao ticket na hora, sem precisar ir em Administração → Tags. Pra remover, clique no × na tag.

“ [Captura de tela aqui] — barra de tags com uma tag sendo criada na hora.

Toda mudança de tag é salva na hora, não tem botão "salvar" separado.

Enviando mensagem: Enter se comporta diferente no computador e no celular

Vale reparar nessa diferença pra não se surpreender: **no computador**, apertar **Enter** já envia a mensagem — pra quebrar linha sem enviar, use **Shift+Enter**. **No celular**, é o contrário: Enter só quebra linha, nunca envia sozinho (igual o aplicativo oficial do WhatsApp) — pra enviar, toque no botão de enviar.

Editor expandido e formatação de texto

Ao lado do campo de digitação (e também dentro do modal de editar mensagem) tem um botão de **expandir** (ícone de setas diagonais). Ele abre um editor maior, com uma barra de formatação:

- **Negrito** (Ctrl+B), **Itálico** (Ctrl+I), **Riscado** (Ctrl+Shift+X), **Monoespaçado** (Ctrl+E) — aplicam a marcação do WhatsApp (`*negrito*`, `_itálico_`, `~riscado~`, ```monoespacado```) no texto selecionado.
- **Lista com marcas**, **Lista numerada**, **Citação** — inserem o prefixo certo na linha atual.
- Contador de caracteres no rodapé.

“ [Captura de tela aqui] — editor expandido aberto, com a barra de formatação.

Atenção a uma pegadinha: dentro desse editor expandido, no computador, é **Shift+Enter** que salva/envia — Enter sozinho só quebra linha (inverso do campo de digitação normal, onde Enter sozinho envia e Shift+Enter quebra linha). No celular, Enter (com ou sem Shift) nunca salva — só o botão explícito funciona, porque teclados virtuais reportam a tecla Shift de forma inconsistente entre fabricantes de aparelho.

Ações em cada mensagem

Passe o mouse (ou toque e segure, no celular) sobre uma mensagem pra ver o menu de opções:

- **Encaminhar** — veja a seção própria abaixo, é um pouco diferente do que parece.
- **Responder** — cita a mensagem, como um "reply" normal de WhatsApp.
- **Editar** — só nas suas próprias mensagens. O modal mostra a mensagem atual, um campo pequeno pra digitar a correção, e o mesmo botão de expandir citado acima, caso precise de mais espaço ou formatação.
- **Excluir** — só nas suas próprias mensagens. Pede confirmação, e não tem como desfazer.
- **Reagir** — emoji de reação, com um atalho pros 6 mais usados e um "+" pra abrir o seletor completo.

“ [Captura de tela aqui] — menu de opções de uma mensagem aberto.

Como funciona o "Encaminhar"

Diferente do que se imagina, clicar em **Encaminhar** não abre um formulário na hora — ele liga um **modo de seleção**: uma caixinha aparece em todas as mensagens da conversa, e você marca quantas quiser (não precisa ser só a que você clicou primeiro). Depois, clique no ícone que substitui o botão de enviar (fica com uma seta ao contrário) pra abrir a tela de destino.

Nessa tela, você escolhe **um único contato de destino** (não dá pra encaminhar pra vários de uma vez) — pode ser um contato existente ou criar um novo ali mesmo. Se você marcou várias mensagens, elas são enviadas uma a uma, com uma pequena pausa entre cada envio (evita que o WhatsApp identifique como spam).

“ [Captura de tela aqui] — modo de seleção de mensagens ativado, com o botão de encaminhar.

Próxima página: **Ações do Ticket**, sobre os botões de transferir, fechar, agendar e todo o resto da barra de ações.

Revision #3
Created 2026-08-25 01:44:01 UTC by Maurilio Vilela
Updated 2026-08-25 03:37:59 UTC by Maurilio Vilela