

Redigir mensagens automáticas eficazes

1. O que é uma mensagem automática?

- É uma mensagem que é enviada de forma automática por um sistema (por exemplo, um chatbot, um CRM, o WhatsApp Business ou uma resposta automática de e-mail) em situações pré-definidas.
- Exemplos: mensagem de boas-vindas, aviso de fora de horário, confirmação de marcação, aviso de atraso, agradecimento após a compra.

Ideia-chave: a mensagem é automática, mas deve soar humana, clara e respeitosa.

2. Princípios de uma mensagem automática eficaz

Uma boa mensagem automática deve:

- Ser clara e curta.
- Identificar a empresa e, se possível, o canal ou o motivo do contacto.
- Explicar o que vai acontecer a seguir (prazo, próximo passo, quem responde).
- Dar, sempre que fizer sentido, forma de falar com uma pessoa.

Checklist rápida:

- Quem está a enviar? (nome da empresa)
 - Por que motivo? (contexto da mensagem)
 - O que o cliente precisa de saber agora?
 - O que o cliente pode fazer a seguir?
-

3. Estruturas-tipo (modelos) de mensagem

3.1. Boas-vindas / primeira resposta

Objetivo: reconhecer o contacto e gerir expectativas.

Elementos:

1. Saudação + nome do cliente (se for possível)
2. Nome da empresa
3. Informação de que é uma resposta automática
4. Tempo médio de resposta / próximo passo
5. Alternativa em caso de urgência (se existir)

Modelo:

Olá [NOME], obrigado por entrar em contacto com a [EMPRESA].

Esta é uma resposta automática para confirmar que recebemos a sua mensagem.

Em horário de atendimento, respondemos normalmente em até [X TEMPO].

Se o assunto for urgente, pode ligar para [CONTACTO] dentro do nosso horário: [HORÁRIO].

3.2. Fora de horário / ausência

Objetivo: evitar frustração quando ninguém está disponível.

Elementos:

1. Saudação + empresa
2. Informação clara de que está fora de horário
3. Horário de atendimento
4. O que será feito com a mensagem

Modelo (WhatsApp ou e-mail):

Olá, fala com a [EMPRESA].

Neste momento o nosso atendimento está encerrado.

O nosso horário é de [DIAS/HORAS].

A sua mensagem será registada e entraremos em contacto no próximo dia útil.

Obrigado pela compreensão.

Modelo (gravação telefónica):

Bem-vindo(a) à [EMPRESA].

Neste momento estamos fora do nosso horário de atendimento.

Atendemos de [DIAS/HORAS].

Por favor, deixe a sua mensagem e o seu contacto após o sinal.

Entraremos em contacto no próximo dia útil.

3.3. Confirmação de marcação ou pedido

Objetivo: reduzir dúvidas, evitar falhas e dar segurança ao cliente.

Elementos:

1. Agradecimento
2. Confirmação clara
3. Data, hora, local/canal
4. Como alterar ou cancelar

Modelo:

Olá [NOME], obrigado pelo seu contacto.

A sua marcação na [EMPRESA] está confirmada para [DIA] às [HORA], em [LOCAL ou ONLINE].

Se precisar de alterar ou cancelar, contacte-nos através de [CANAL] com pelo menos [X TEMPO] de antecedência.

3.4. Agradecimento e follow-up

Objetivo: cuidar da relação e abrir porta para novo contacto.

Elementos:

1. Agradecimento pela compra/visita/participação
2. Referência ao serviço/produto
3. Disponibilidade para dúvidas
4. Convite para voltar ou dar feedback

Modelo:

Olá [NOME], obrigado por escolher a [EMPRESA].

Esperamos que tenha ficado satisfeito(a) com o nosso [SERVIÇO/PRODUTO].

Se tiver alguma dúvida ou sugestão, responda a esta mensagem ou contacte-nos através de [CONTACTO].

Será um gosto voltar a receber-lo(a).

4. Adaptação por canal

4.1. Atendimento presencial (apoio com IA)

Mesmo no atendimento ao balcão, a IA pode sugerir frases padrão no ecrã ou no CRM.

- A mensagem escrita serve como base, mas o colaborador deve “traduzir” para linguagem oral natural.
- Exemplo:
 - Mensagem no sistema: “Informar cliente sobre política de cancelamento (24h) com tom cordial.”
 - Fala do colaborador: “Só para informar, [NOME], que caso precise desmarcar, agradecemos que o faça até 24 horas antes, está bem?”

4.2. Telefone

Ao telefone, as mensagens automáticas normalmente surgem como gravações ou IVR (menu de opções).

- Frases curtas e simples.
- Voz calma e articulação clara.

Modelo de mensagem automática com opções:

Bem-vindo(a) à [EMPRESA].

Para marcações, prima 1.

Para informações sobre horários e localizações, prima 2.

Para falar com um dos nossos colaboradores, aguarde na linha.

4.3. E-mail

- Usar uma linha de assunto clara (ex.: “Confirmação da sua marcação – [EMPRESA] – [DATA]”).
- Texto dividido em parágrafos curtos.
- Verificar sempre dados antes de enviar, mesmo que a IA tenha sugerido o texto.

Pequenas boas práticas:

- Não usar textos demasiado longos.
- Ir direto ao ponto nos primeiros 2–3 parágrafos.
- Terminar com uma despedida simples: “Com os melhores cumprimentos, [NOME] – [EMPRESA]”.

4.4. WhatsApp

- Frases curtas e linguagem simples, mas profissional.
- Evitar abreviaturas excessivas.
- Útil usar respostas por opções:

Para saber o estado da sua encomenda, responda 1.

Para agendar um serviço, responda 2.

Para falar com um colaborador, responda 3.

5. Boas práticas antes de aprovar uma mensagem automática

Usa esta check-list sempre que criares ou revêres uma mensagem:

1. Clareza: qualquer cliente compreenderia a mensagem à primeira leitura?
2. Tamanho: o texto é curto o suficiente para ser lido sem esforço?
3. Tom: a forma de falar está alinhada com a imagem da empresa (mais formal / mais próxima)?
4. Informação: o cliente fica a saber o que vai acontecer a seguir?
5. Erro zero: nomes, datas, horas, contactos e preços estão correctos?
6. Pessoa humana: existe uma forma simples do cliente pedir para falar com alguém, quando necessário?

6. Ideias-chave para levar desta aula

- Mensagens automáticas são uma ajuda para tornar o atendimento mais rápido e organizado, não para afastar o cliente das pessoas.
- O segredo não está só na tecnologia, mas nas palavras: mensagens automáticas bem escritas transmitem clareza, respeito e profissionalismo.
- Quem trabalha em atendimento é uma peça essencial para validar, melhorar e adaptar estas mensagens à realidade das pequenas empresas e dos seus clientes.