



Depois de instalar

Template

Pós-venda com Avaliação e Indicação

Configuração passo a passo: conectar o WhatsApp, responder a configuração guiada, importar as vendas recentes e testar antes de colocar a equipe para usar.

Tempo total estimado

WhatsApp e configuração guiada: 15 minutos · Importação das vendas recentes: 10 a 30 minutos · Teste: 1 hora · Equipe rodando: em até 5 dias.

Antes de começar

Tenha estes itens em mãos. A configuração guiada pede quase todos de uma vez.

- ☐ **Um número de WhatsApp dedicado à empresa**, nunca o pessoal. De preferência conectado por QR code (veja o passo 2).
- ☐ **O nome da empresa**, do jeito que o cliente conhece: ele assina as mensagens.
- ☐ **O prazo entre a venda e a avaliação** (padrão 7 dias) e a hora do envio (padrão 10h).
- ☐ **A recompensa de quem indica**: um desconto, um brinde, um crédito. Em uma frase.
- ☐ **O link de avaliação pública** (Google, por exemplo), se quiser pedir avaliação aos promotores. Opcional.
- ☐ **Quem faz cada papel**: gestor de pós-venda, vendedor das indicações e financeiro, cadastrados como usuários na Olie, com os e-mails. Pode ser a mesma pessoa.
- ☐ **O modelo de planilha preenchido** com as vendas das últimas semanas (acompanha o template).
- ☐ **Créditos de IA na conta Olie**. Sem crédito, a IA não lê as respostas; as mensagens continuam saindo.
- ☐ **Um segundo celular** para fazer o papel do cliente no teste.

Resumo dos passos

#	PASSO	OBRIGATÓRIO?	TEMPO
1	Conferir os créditos de IA	Sim	2 min
2	Conectar o WhatsApp	Sim	5 min
3	Responder a configuração guiada	Sim	10 min
4	Ligar o aviso ao responsável	Sim	2 min
5	Importar as vendas recentes	Recomendado	10–30 min
6	Ligar a venda fechada ao pós-venda	Opcional	Na configuração guiada
7	Revisar os textos das mensagens	Opcional	10 min
8	Personalizar o nome e o tom da IA	Opcional	10 min
9	Testar de ponta a ponta	Sim	1 h

Passo a passo

Logo depois da instalação, a Olie abre uma configuração guiada que cobre os passos 2, 3, 5 e 6. Use este documento para conferir cada item e para refazer algum ajuste depois.

1

Conferir os créditos de IA **Obrigatório**

ONDE	Área de créditos e cobrança da sua conta Olie.
O QUE FAZER	Confirme que há saldo. A IA consome créditos quando lê uma resposta do cliente ou resume uma reclamação.
CONFERIR	Saldo maior que zero.

2

Conectar o WhatsApp **Obrigatório**

ONDE	Primeira pergunta da configuração guiada, ou em Ajustes → Integrações .
O QUE FAZER	Conecte o número dedicado lendo o QR code, ou escolha um WhatsApp que já esteja conectado na sua empresa. As mensagens do template passam a sair por ele.
CONFERIR	A integração aparece como conectada.

Atenção: com a API oficial da Meta, uma mensagem só chega se o cliente escreveu para a empresa nas últimas 24 horas. Como a pergunta sai 7 dias depois da venda, prefira a conexão por QR code. Não mude a etapa de "Criação automática de projetos" desse WhatsApp: este template não cria cards a partir de mensagens novas.

3

Responder a configuração guiada **Obrigatório**

ONDE	Abre sozinha logo depois de instalar o template.
O QUE FAZER	Informe: • Nome da empresa, que assina as mensagens ao cliente. • Dias até a avaliação (padrão 7) e hora do envio (padrão 10h). • Recompensa de quem indica, em uma frase. • Link de avaliação pública (opcional). • Gestor de pós-venda, vendedor e financeiro: o usuário e o e-mail de cada um. O gestor vira responsável pelos detratores e o vendedor pelas indicações. • Apresentação ao indicado: ligar ou não. Vem desligada, porque manda mensagem a quem nunca falou com a empresa.
CONFERIR	Ao final aparece "Pronto". Em Automações, as regras que começam com "Pós-venda" e "Indicações" estão ativas.

Empresa de uma pessoa só? Use o mesmo usuário e e-mail nos três papéis.

4

Ligar o aviso ao responsável **Obrigatório**

- ONDE** **Ajustes → Ajustes da empresa**, opção de notificação de atribuição.
- O QUE FAZER** Ligue a notificação, sem selecionar um papel específico. É ela que avisa o gestor quando um detrator chega e o vendedor quando uma indicação nasce.
- CONFERIR** Ao atribuir um card de teste a você mesmo, a notificação chega.

Atenção: esse aviso vem desligado nas empresas novas. Sem ele, só o e-mail avisa a equipe.

5

Importar as vendas recentes **Recomendado**

- ONDE** Última pergunta da configuração guiada.
- O QUE FAZER** Preencha o **modelo de planilha** (uma linha por venda: nome, telefone com DDD, produto ou serviço, data da venda, vendedor), selecione as linhas preenchidas no Excel ou no Google Planilhas, copie e cole no campo. Datas como DD/MM/AAAA; telefone só com números ou no formato (11) 99999-9999.
- CONFERIR** Cada venda aparece em **Pós-venda › Aguardando avaliação**, com a data da avaliação preenchida.

Atenção: vendas cuja data de avaliação já passou são agendadas para o dia seguinte, no horário configurado. Se você importar 200 vendas antigas, 200 mensagens saem no dia seguinte. Prefira importar as vendas das últimas 2 ou 3 semanas.

6

Ligar a venda fechada ao pós-venda **Opcional**

- PARA QUEM** Quem já usa um funil de vendas na Olie.
- O QUE FAZER** Na configuração guiada, escolha o funil e a etapa que significa "venda fechada". A Olie cria lá a regra que coloca o card também em **Pós-venda › Venda concluída**. A ficha do pós-venda usa o nome e o telefone do card da venda.
- CONFERIR** Mova um card de teste para a etapa de venda fechada: ele aparece em Venda concluída e segue para Aguardando avaliação.

7

Revisar os textos das mensagens Opcional

ONDE Em Automações, nas regras "Pós-venda · Enviar avaliação", "Pós-venda · Lembrete", "Pós-venda · Pedir indicação", "Indicações · Apresentação ao indicado" e "Indicações · Avisar quem indicou".

O QUE FAZER Ajuste o tom. Mantenha os trechos entre chaves, que trazem o nome do cliente, da empresa e a recompensa. Sem emoji, em até 300 caracteres.

Pergunta de avaliação

Olá, {nome}. Aqui é da {empresa}. Faz {dias} dias que você comprou com a gente e queremos saber como foi. De 0 a 10, quanto você recomendaria a {empresa} para um amigo? Se quiser, conte o motivo.

Pedido de indicação

Que bom saber, {nome}. Você conhece alguém que também gostaria de {produto ou serviço}? É só me passar o nome e o telefone. Quem indica ganha {recompensa}.

Apresentação ao indicado

Olá, {indicado}. Aqui é {vendedor}, da {empresa}. {Indicador} nos indicou você. Posso te contar como podemos ajudar?

Aviso de recompensa

{nome}, boa notícia: {indicado} fechou com a {empresa}. Sua recompensa ({recompensa}) já está garantida. Obrigado por indicar.

8

Personalizar o nome e o tom da IA Opcional

O QUE FAZER Troque o nome do agente "Lia · Pós-venda" e ajuste o tom da apresentação (mais formal, mais próximo).

CUIDADO Mude só nome e tom. A regra da nota (0 a 6, 7 e 8, 9 e 10) e os passos das ferramentas são da Olie; para mudar prazos ou papéis depois da instalação, fale com o seu implantador.

9

Testar de ponta a ponta Obrigatório

Siga o roteiro da próxima página antes de colocar a equipe para usar.

Roteiro de teste

Use o segundo celular como cliente. Crie um card de teste em Venda concluída com o telefone desse celular. Se algo não acontecer, pare e confira o item da última coluna antes de seguir.

#	FAÇA	DEVE ACONTECER	SE NÃO FUNCIONAR, CONFIRA
1	Crie um card em Pós-venda › Venda concluída e preencha a ficha com o telefone do segundo celular.	O card vai para Aguardando avaliação com a data da avaliação preenchida.	Telefone na ficha.
2	Mude a data da avaliação para hoje, daqui a alguns minutos.	Na hora, o card vai para Avaliação pelo WhatsApp e o segundo celular recebe a pergunta.	Passo 2 (WhatsApp conectado).
3	Responda "5, demorou muito".	A IA agradece, grava nota 5 e o card vai para Recuperação. O gestor recebe e-mail e vira responsável.	Passo 1 (créditos); passo 3 (e-mails); passo 4.
4	Como gestor, responda ao cliente pelo card e preencha a tratativa com "Pedir nova avaliação: sim".	O card volta para Aguardando avaliação com nova data.	—
5	Adiante a data de novo e responda "10, resolveram rápido".	O card vai para Indicação e o celular recebe o pedido de indicação (e o link, se configurado).	Passo 3 (recompensa, link).
6	Responda "Minha irmã Ana, 11 98888-7777".	A IA confirma e um card filho nasce em Indicações com nome e telefone no título, passa para Contato e o vendedor recebe e-mail.	Passo 3 (vendedor).
7	Mova o card da indicação até Convertida e preencha o resultado.	O card vai para Recompensa, o financeiro recebe e-mail e o segundo celular recebe o aviso de recompensa.	Passo 3 (financeiro).
8	Marque "recompensa entregue".	O card fica verde em Encerrado. Tente mover sem marcar: a Olie bloqueia.	—

Dica: adiantar a data da avaliação faz o envio sair em minutos, sem esperar 7 dias. Depois do teste, apague os cards de teste.

Problemas comuns

O QUE ACONTECE	CAUSA MAIS COMUM	COMO RESOLVER
A pergunta não chega ao cliente	WhatsApp desconectado, telefone errado na ficha, ou API oficial fora da janela de 24 horas	Passo 2; corrija o telefone; use QR code
O cliente respondeu e nada aconteceu	Sem créditos de IA ou automação "IA · Ler avaliação" desligada	Passo 1; religue a automação; registre a nota à mão
Ninguém recebe os avisos	Aviso ao responsável desligado, ou e-mail errado na configuração guiada	Passo 4; confira o spam; peça o ajuste ao implantador
Muitas mensagens saíram de uma vez	Importação de vendas antigas	Importe só as últimas semanas; apague os cards antigos
A indicação não virou card	A IA não achou nome e telefone na resposta	Preencha o formulário Indicação à mão no card
O card não sai de Recuperação ou de Recompensa	Formulário obrigatório em branco	Preencha a tratativa ou marque a entrega

Colocar a equipe para rodar

Depois da configuração e do teste, siga este plano para entrar em produção com segurança.

Dia 1

15 min

Configurar

Passos 1 a 4 deste documento.

Quem faz: dono ou gestor.

Dia 2

1 h

Testar

Roteiro de teste completo, com o gestor e o vendedor.

Pronto quando: o card de teste chegou a Encerrado nos dois funis.

Dia 3

10–30 min

Importar as vendas recentes

Passo 5. Acompanhe as primeiras respostas no mesmo dia.

Dia 4

1 h

Treinar a equipe

- **Quem vende:** toda venda fechada vai para a etapa de venda fechada (ou vira card em Venda concluída), sempre com telefone.
- **Gestor:** responder ao detrator em até 2 dias, pelo card, e registrar a tratativa.
- **Vendedor:** falar com o indicado em até 2 dias e registrar o resultado, convertida ou perdida.
- **Financeiro:** entregar a recompensa e marcar no card no mesmo dia.

Dia 5

30 min

Revisar

Quantas avaliações saíram, quantas respostas, a média das notas, quantos detratores resolvidos e quantas indicações convertidas.

Checklist final

- ☐ Créditos de IA com saldo.
- ☐ WhatsApp dedicado conectado.
- ☐ Configuração guiada respondida (empresa, prazo, recompensa, papéis).
- ☐ Aviso ao responsável ligado.
- ☐ Vendas recentes importadas e conferidas.
- ☐ Teste completo feito e cards de teste removidos.
- ☐ Equipe treinada.

Template Pós-venda com Avaliação e Indicação · versão 1.1 · Olie Flow AI. Para entender a lógica do template, leia também **Pós-venda com Avaliação e Indicação · O que faz.**