

Criar respostas rápidas

As Respostas Rápidas permitem salvar mensagens prontas para agilizar o atendimento e garantir mais produtividade e padronização na comunicação com os clientes.

Com elas, os atendentes podem inserir mensagens pré-cadastradas utilizando atalhos durante uma conversa.

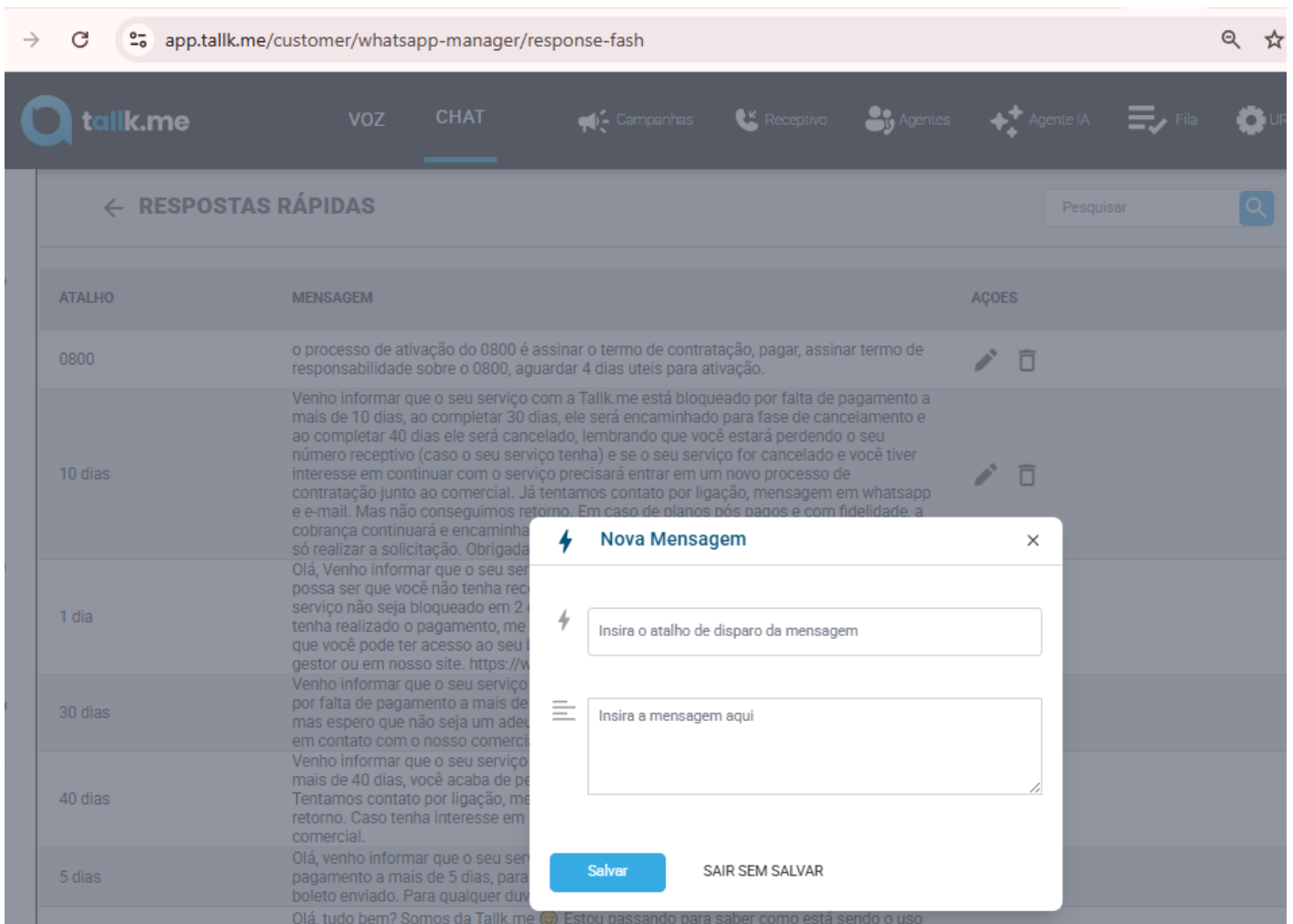
Quando utilizar?

As Respostas Rápidas são ideais para situações recorrentes, como:

- Mensagens de boas-vindas
- Apresentação da empresa
- Solicitação de documentos
- Informações de pagamento
- Instruções de suporte
- Encerramento de atendimento
- Perguntas frequentes

Passo 1: Acesse o menu de Respostas Rápidas

1. No menu superior acesse CHAT e na lateral da plataforma Talkk.me, acesse Respostas rápidas.
2. Clique em **Nova Resposta**.



Passo 2: Cadastre a Resposta Rápida

Ao criar uma nova resposta rápida, preencha os seguintes campos:

Atalho

Defina o comando que será utilizado pelo atendente para localizar a resposta durante o atendimento.

Exemplos:

- boasvindas
- cpf
- pagamento
- encerramento

Mensagem

Digite o texto que será enviado ao cliente.

Exemplo:

"Nosso endereço fica na Av Germano Magrin, 100 sala 107 - Centro - Criciúma"

"Nossa chave Piz é xxxxx"

"O prazo para entrega é de 5 dia apos a confifmação do pagamento"



Passo 3: Salve a configuração

Após preencher as informações:

1. Revise o conteúdo da mensagem.
2. Clique em **Salvar**.

A resposta rápida ficará disponível imediatamente para utilização pelos atendentes.

Como utilizar uma Resposta Rápida

Durante um atendimento:

1. Abra a conversa desejada.
2. No campo de mensagem, digite o caractere "/" seguido do nome ou atalho cadastrado.
3. Selecione a resposta rápida desejada.
4. Revise o conteúdo e envie para o cliente.

Boas práticas

- Utilize nomes fáceis de identificar.
- Crie atalhos curtos e intuitivos.
- Mantenha os textos atualizados.
- Evite mensagens muito extensas.
- Padronize as respostas utilizadas pela equipe.

Exemplo de utilização

Uma equipe comercial pode criar as seguintes respostas rápidas:

Nome	Atalho
Boas-vindas	/boasvindas
Apresentação Comercial	/apresentacao
Envio de Proposta	/proposta

Nome	Atalho
Encerramento	/encerramento

Dessa forma, os atendentes conseguem responder mais rapidamente, reduzindo o tempo de atendimento e mantendo um padrão de comunicação entre toda a equipe.

Pronto!

Agora você já sabe como criar e utilizar Respostas Rápidas na Talkk.me para tornar seus atendimentos mais rápidos, organizados e eficientes.

Revisão #5

Criado 11 junho 2026 13:51:05 por ivan.lopes@talkk.me

Atualizado: 11 junho 2026 14:02:28 por ivan.lopes@talkk.me