

# IA Conversacional na jornada de venda

Como usar o **Click To WhatsApp** e **Social Listening** da Inteligência Artificial Conversacional para engajar o cliente e aumentar as vendas.



**STILINGUE**  
by Blip



# O que você vai ver no conteúdo deste e-book?

Entenda o que são e como funcionam as estratégias de **Inteligência Conversacional e suas tecnologias**, ilustradas por cases de sucesso.

Você verá como oferecer ao cliente uma jornada encantadora de ponta a ponta, por meio de conversas inteligentes.

Além disso, conhecerá os cases de empresas que implementaram tecnologias conversacionais como o **Click to WhatsApp** e o **Social Listening** em seus processos comerciais para aumentar o engajamento e adaptar discursos e mensagens no intuito de transformar cliques em **boas conversas que engajam e convertem o usuário**.



# Boas-vindas à era conversacional

Hoje, **33% dos clientes** desejam comprar sem intermédio dos vendedores. Neste contexto, os chatbots automatizados e conectados à Inteligência Artificial são uma opção valiosa para manter os clientes satisfeitos.

Estamos sempre em busca das soluções que podem criar as melhores conversas, como o **Click to WhatsApp**, que, unido ao **Social Listening**, movimenta as métricas e gera resultados no marketing conversacional.



Imagine uma janela direta para seus clientes, um portal de possibilidades onde você consiga **escutar**, em tempo real, **tudo o que seus clientes estão falando sobre seus produtos, campanhas e lançamentos**.

Você poderia acessar dados valiosos, otimizar suas campanhas e adaptar a estratégia para gerar mais cliques, vendas através de mensagens no WhatsApp e faturar em um único dia o volume de vendas previsto para o mês, como aconteceu com as **Drogarias Araújo**.





Ao longo deste e-book, não apenas compartilharemos insights valiosos, mas também desvendaremos estratégias práticas para integrar o **Click to WhatsApp** e **Social Listening** em sua abordagem de conversação digital.

Quer explorar o futuro das conversas inteligentes? A Blip será sua guia, e cada página será uma etapa emocionante nesta jornada única de uma nova era de escuta ativa e boas conversas.

# Para você ter ideia

Antes de nos aprofundarmos em **Social Listening** e **Click to WhatsApp**, entenda rapidamente o que são essas funcionalidades!

## Click to WhatsApp

O WhatsApp é uma ferramenta poderosa para você **gerar leads**, vender mais e ganhar eficiência. Com o Click to WhatsApp fica mais fácil levar os consumidores para este canal.

Integrada à Blip, a sua conversa no WhatsApp se torna mais inteligente, robusta e escalável, disponível por **24 horas, 7 dias por semana**, para atender e garantir o suporte que seus clientes precisam.

Este processo facilita o contato rápido para informações, dúvidas ou suporte sobre produtos e serviços. É uma solução eficiente que beneficia tanto clientes quanto empresas, otimizando a comunicação.

## Social Listening

Estratégia digital na qual empresas monitoram as redes sociais para captar o que está sendo dito sobre elas.

Através da análise de **comentários, hashtags** e **tendências**, as empresas conseguem entender melhor as preferências dos clientes, as percepções sobre a marca - em tempo real - e antecipar possíveis crises. Por meio desta técnica aplicada pela STILINGUE by Blip é possível adaptar estratégias, aprimorar produtos e serviços, e estar sempre conectado às conversas e tendências atuais.

# O que é a Inteligência Conversacional?

**A tecnologia está sempre mudando e a forma como interagimos com ela também.** Consegue lembrar como era a experiência de interação virtual através dos websites e e-mails? Apesar de muito importante na evolução digital, as conversas eram limitadas e a comunicação diferente.

Então chegaram os **aplicativos**, impulsionados pelos celulares, que tornaram as experiências das conversas uma interação mais orgânica: a qualquer hora e em qualquer lugar você poderia enviar e receber uma mensagem.

Nesse contexto digital de respostas rápidas, as **interações digitais** ganharam espaço rapidamente e foram além da esfera pessoal para migrarem para a relação das empresas com seus consumidores.



# O que é a Inteligência Conversacional?

De acordo com Sinch Engage, **96% dos brasileiros** acessam o WhatsApp diariamente e 95% das empresas brasileiras estão presentes no aplicativo: um movimento que destaca a importância de canais digitais que atendam às expectativas de resposta dos clientes.

Por exemplo, usuários como Joana, ocupados durante o dia, precisam de serviços fora do horário comercial. A **automação de atendimento** pelos principais canais de mensagem, operando 24 horas por dia e 7 dias por semana, resolve esse problema, oferecendo suporte contínuo e mostrando o comprometimento da empresa em **atender a qualquer momento**.



Essa solução s é possível a partir da integração da eficiência na automação das conversas e dos sistemas, o que chamamos de **Inteligência Conversacional**. Combinando tecnologia e empatia, é possível oferecer respostas automatizadas rápidas, compreensivas e adaptáveis, entendendo nuances da linguagem humana. Assim, cada interação é **única e personalizada**, além de reduzir custos operacionais para empresas de todos os tamanhos e segmentos.

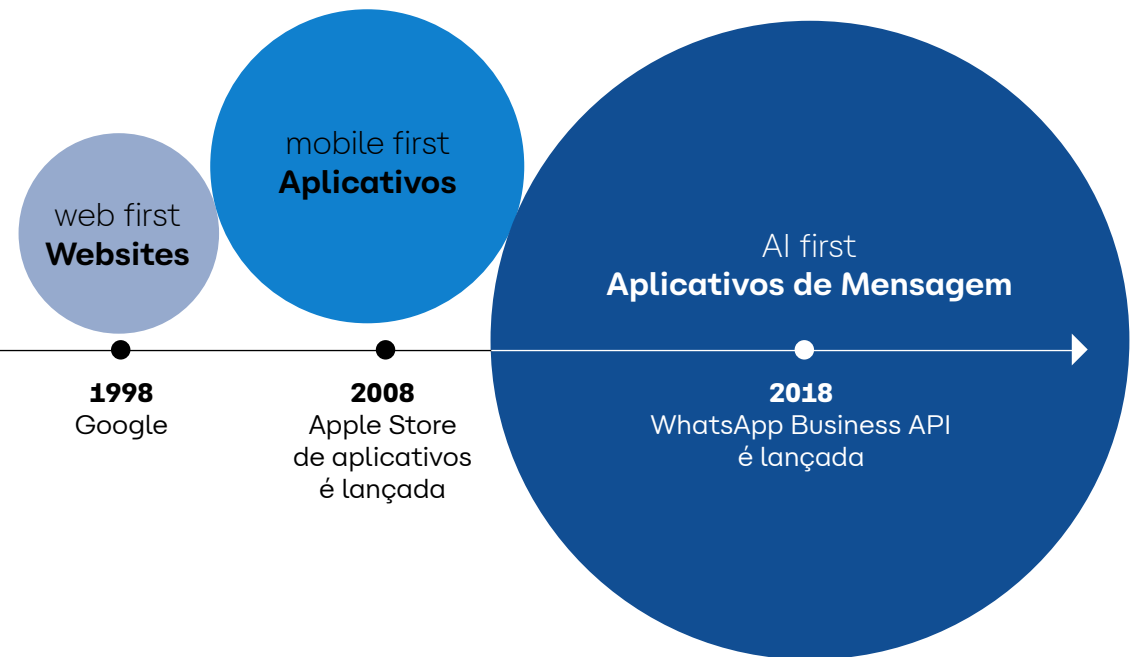


# O comportamento digital das pessoas muda conforme as tecnologias avançam

Perceba a mudança do comportamento e transformação de interação digital no surgimento de cada nova tecnologia. Hoje, estamos vivendo a **era conversacional** impulsionada ainda mais pela Inteligência Artificial.

**Apenas estar presente nos aplicativos de mensagens já não é mais suficiente.**

É preciso responder com agilidade e oferecer respostas integradas aos seus sistemas para resolver tudo com **boas conversas**.



# Comparamos cada vez mais pela internet

**33%**

dos clientes  
desejam comprar  
sem o intermédio  
de vendedores.

\* Future of Sales



Se considerados  
apenas os millenials  
(1981 a 1995),  
essa preferência  
sobe para

**44%**

# Conversas que geram valor

Ajustar o processo de vendas a uma **mentalidade conversacional**, trazendo a experiência e tecnologias do canal para o seu contexto.

**80%**

das **interações comerciais** ocorrerão no digital até 2025

\* Gartner



# Outros números do WhatsApp

**95%** das empresas brasileiras já estão no WhatsApp

**79%** das pessoas já entraram em contato com uma empresa pelo app

**60%** das marcas mais valiosas do país usam a API do WhatsApp

**68%** já contrataram um serviço

**96%** dos usuários acessam o WhatsApp todos os dias

**83%** falam com empresas para tirar dúvidas e receber informações



A força do WhatsApp no Brasil

**99.2%** dos brasileiros que possuem um smartphone **têm uma conta no WhatsApp**

**80%** dos brasileiros **conversam com as marcas** pelo WhatsApp

Source: Panorama Mobile Time - Opinion Box, 2022.



# Antes dos aplicativos de mensagens

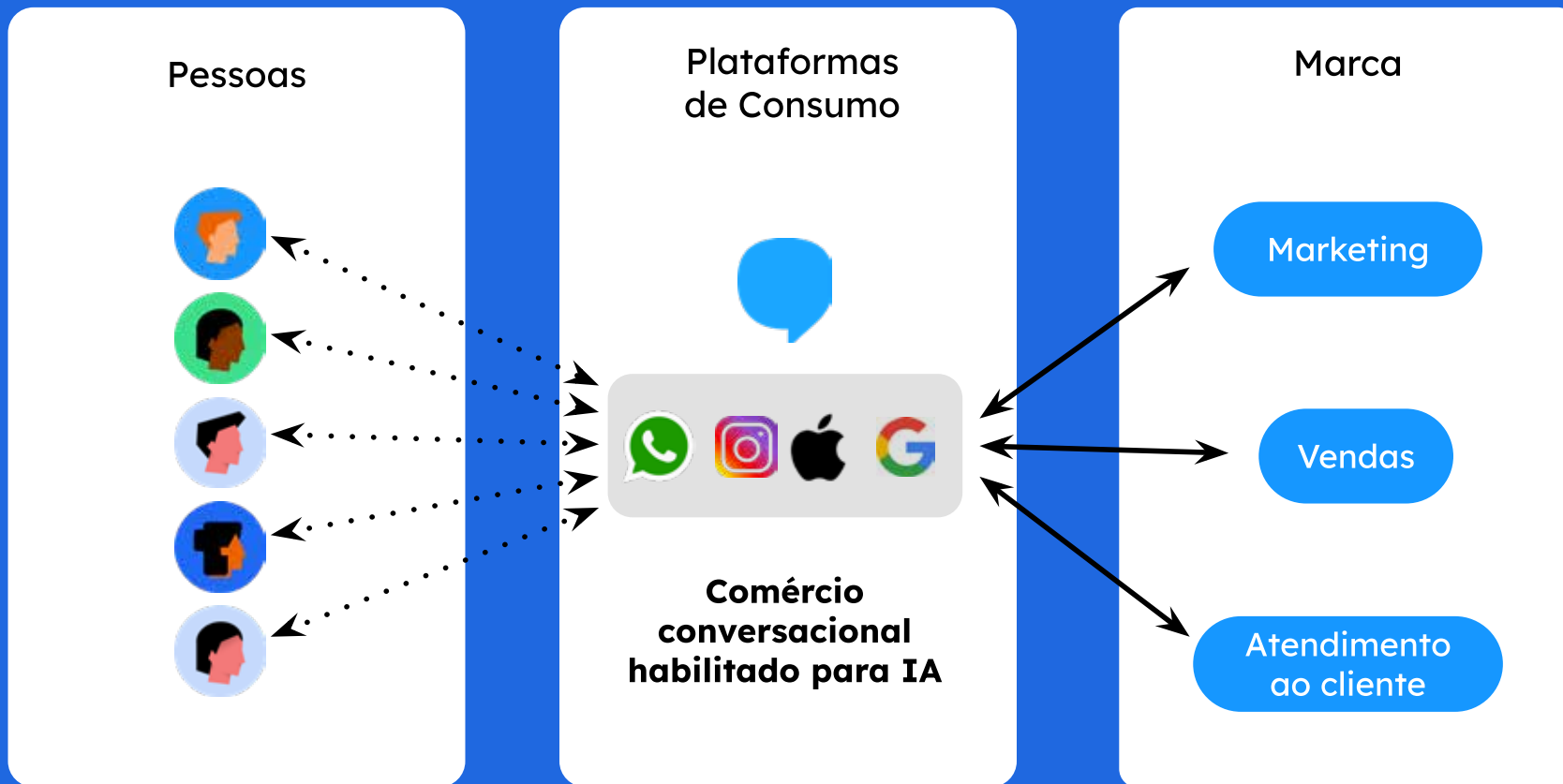
Tempos atrás, a comunicação acontecia de forma mais **setorizada** em diferentes canais com **interações mais complexas** e muitas vezes não satisfatórias.





# Depois dos aplicativos de conversa

Com a chegada dos aplicativos de mensagem, as interações migraram para as **conversas por mensagens** para fortalecer o relacionamento da marca com o cliente.



# Como implementar as conversas por Inteligência Artificial na sua empresa de forma eficiente?



O fato é que a era conversacional foi aderida por grandes empresas e evoluiu por meio da integração com a Inteligência Artificial, mas não são todos os negócios que conseguem implementá-la com eficiência, por entenderem que simples automações já bastam - **o que não é verdade!**

**Para respostas eficientes,** que reduzem custos e tempo de atendimento, é preciso um sistema completo de IA não apenas olhando para as respostas, **mas principalmente para a escuta, a fim de coletar dados e gerar insights e boas respostas.**

**Boas conversas vão muito além de boas respostas. Elas são construídas, principalmente, por uma boa escuta.**

**Mas como construir uma boa conversa sem escuta?** Você já teve a experiência de conversar com alguém desatento ao que você fala?

Se sim, então acredito que você experimentou a sensação de ter sido ignorado(a), como se falasse algo irrelevante na conversa.

Parecia mais um monólogo do que um diálogo, e despertou diversos sentimentos: irritação, frustração e desinteresse.



O mesmo acontece entre as conversas da sua **empresa** e seus **clientes**.

Antes de automatizar para gerar uma sequência de respostas, é preciso ouvir com atenção para entender o que seu cliente precisa e então responder com agilidade no canal digital que ele prefere.



# O poder do Social Listening

No meio de tantas conversas e conteúdos online, o Social Listening é o super poder que toda empresa precisa para criar as melhores conversas.

**Capaz de ouvir em tempo real o que está acontecendo nas redes sociais,** essa tecnologia permite entender o que as pessoas estão realmente sentindo. Como um radar que captura as tendências antes delas explodirem, o Social Listening permite que você antecipe tendências e comportamentos.



# O poder do Social Listening

A mágica acontece na transformação do grande volume de informações online em informação útil.



Cada **post, comentário e compartilhamento** é uma peça importante do quebra-cabeça. Essa ferramenta não só junta essas peças, mas também monta o quadro completo.

É como ter um diagnóstico completo do que está acontecendo na cultura digital e acessar as informações para criar **estratégias que fazem sentido.**

# O case de sucesso Araújo: 30 dias de faturamento em 1

A Drogaria Araújo se juntou à Blip desde o primeiro momento em que a Meta liberou para farmácias e drogarias a API do WhatsApp – Interface de Programação de Aplicação que disponibiliza a integração da plataforma a outras funções, possibilitando um **atendimento automatizado** e de **excelência**.

A rede de farmácias possui um catálogo de produtos com mais de **10 mil itens**, que foi disponibilizado para venda no WhatsApp com a tecnologia da Blip.



Para otimizar ainda mais a estratégia de conversas inteligentes, a Blip e Araújo desenvolveram o **avatar personalizado** chamada Jô, que dá ainda mais vida ao contato.



**Em parceria com a STILINGUE by Blip e com o objetivo de impactar os seus clientes no Dia Livre de Impostos, a Drogaria Araújo montou uma operação de War Room.**

Ela utilizou a solução do **Social Listening** para acompanhar em tempo real as conversas e comportamento dos consumidores com intenções de compra.

O **War Room** é uma estratégia de análise e monitoramento das publicações com acompanhamento de dados de todos os canais digitais, possibilitando a tomada de decisão de **forma inteligente** e em **tempo real**.

O **Dia Livre de Impostos (DLI)** é uma ação realizada em parceria com a Câmara dos Dirigentes Lojistas de Belo Horizonte e os varejistas, para oferecer um dia inteiro de acesso a produtos livres de impostos.

# O case de sucesso Araújo

**O uso da Inteligência Artificial em Social Listening permitiu uma interação personalizada e eficaz, resultando na receita projetada para o mês atingida em um único dia.**

O Contato Inteligente no WhatsApp, lançado em novembro de 2022, destacou a automação e inovação, evidenciando como a integração do Social Listening impulsionou resultados expressivos na campanha. A sincronia da equipe e a emoção de participar de uma campanha significativa foram fatores cruciais para o sucesso.

## Big numbers canais digitais:

Whatsapp

54.2 k interações coletadas no C.I. e Smart Sales.

Mar aberto

54.2 k publicações coletadas sobre DLI, Araujo e Concorrentes

Proprietários

372 novas conversas nas redes sociais da Araujo com 190 comentários atendidos





“ A gente ainda não reconhece o nosso cliente na loja física, então todas as informações que a gente acaba conseguindo via plataformas são **fundamentais pra gente conhecer mais o cliente.** ”

**Adriana Caram**

*Superintendente de Marketing e Cliente da Araujo*

“ A Blip nos ajudou a potencializar a nossa estratégia com IA para entregar uma **jornada personalizada** de ponta a ponta para os nossos clientes e, com isso, alcançamos em um dia uma receita maior do que a do último mês nas vendas realizadas pelo WhatsApp. **Parece que nossa curva de crescimento não vai parar tão cedo.** Agradeço aos parceiros da Blip. Vamos juntos! ”

**André Giffoni**

*Diretor de estratégia digital Araujo*

# Click to WhatsApp: complementando a estratégia digital

Agora imagine escutar todos os dados em tempo real e direcionar cada pessoa para conversas personalizadas de acordo com seus interesses ou necessidades! Esse é o poder do **Click to WhatsApp** vinculado ao **Social Listening**, que oferece assertividade fundamental para empresas que buscam interagir eficientemente com seus clientes.

Com um **simples clique**, ele permite iniciar conversas instantâneas no WhatsApp a partir de anúncios nas principais redes sociais, Instagram e Facebook, criando um caminho direto e pessoal de comunicação. Essa funcionalidade não só facilita

a interação imediata, mas também personaliza a experiência do cliente, transformando um anúncio digital em uma conversa real e significativa.

O poder do **Click to WhatsApp** está na sua capacidade de converter cliques em conexões reais. Ou seja, cada interação oferece insights valiosos sobre as necessidades e preferências dos clientes, possibilitando às empresas adaptarem suas estratégias e serviços de forma mais eficaz. É mais do que um canal de comunicação; é uma estratégia para **entender melhor o cliente e atender suas expectativas** com boas conversas no canal digital que ele prefere!

# O case de sucesso Stellantis

## Revolucionando a Comunicação no Setor Automotivo com Click To WhatsApp

Agora que você já conhece um pouco mais sobre o **Click to WhatsApp** na teoria, é hora de conhecer - na prática - um grande case de sucesso da Stellantis, uma líder no mercado automotivo, e seu aproveitamento estratégico do Click to WhatsApp: uma ferramenta que se tornou central no seu modelo de negócios.

Você vai descobrir como essa abordagem inovadora não apenas aprimorou a comunicação com os clientes, mas também impulsionou significativamente as **vendas** e a **eficiência operacional**.





# O case de sucesso Stellantis

Com **96% dos brasileiros** usando o WhatsApp diariamente e **95% das empresas** do país marcando presença no aplicativo, a Stellantis reconheceu a necessidade de se adaptar a este canal de comunicação popular.

Em parceria com a nossa experiência em soluções de IA conversacional, criamos um movimento para integrar o Click to WhatsApp de forma eficiente a sua estratégia de mercado. Junto com o **Contato Inteligente**, a Stellantis implementou o **Click Tracker**, uma ferramenta exclusiva da Blip que permite mensurar e otimizar o desempenho das campanhas **Click To WhatsApp** através de dados (data driven).

**O objetivo foi transformar cada interação em uma experiência personalizada e eficiente, atendendo às necessidades dos consumidores em tempo real.**



# O case de sucesso Stellantis

O grupo começou, em 2020, a realizar campanhas de anúncios **Click To WhatsApp (CTWA)**, direcionando usuários para a conversa inteligente do canal, como uma nova alternativa, além das lojas físicas e site.

Inicialmente, o objetivo das campanhas era gerar demanda e aquecer os contatos que demonstrassem interesse nos veículos das marcas do grupo, de forma a direcionar leads mais engajados para as concessionárias autorizadas.

Antes dessa implementação, o principal canal de contato online eram os formulários nos sites das concessionárias. Porém, a necessidade de preencher todas as informações (como nome, telefone e e-mail) acabava afastando alguns usuários, por se tratar de um processo trabalhoso.

Nesse sentido, os anúncios de Click To WhatsApp integrados à **conversa inteligente** foram uma estratégia assertiva para os objetivos da Stellantis, já que a funcionalidade possibilita alcançar o público em grande escala e trazer o usuário para mais perto da marca em menos passos, a partir de campanhas personalizadas e otimizáveis em tempo real.

# O case de sucesso Stellantis

As conversas inteligentes acontecem no ritmo dos clientes, que são atendidos automaticamente e seguem um fluxo não linear com diversas opções, entre elas:

- **agendar o test drive** de um veículo;
- consultar **localização** das concessionárias na região;
- acessar **catálogo** e detalhes sobre cada modelo de automóvel;
- falar com um consultor de vendas e **tirar dúvidas**.

Custo de aquisição 50% menor

16,2 de ROI

45% mais leads

Aumento de 33,6% nas vendas

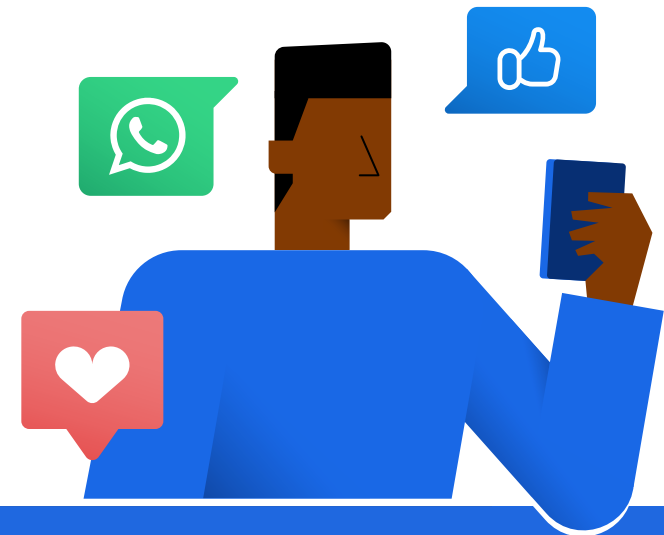
50% mais vendas pelo WhatsApp

# O futuro da comunicação por WhatsApp

## Sua empresa pode ser a próxima.

A jornada da Stellantis com o Click to WhatsApp é um exemplo claro do **poder da inovação digital**, mesmo no setor automotivo. Ao abraçar essa tecnologia, a empresa não só melhorou seu relacionamento com os clientes, mas também viu um **aumento significativo** em seus indicadores-chave de desempenho.

O resultado surpreendente confirma que a Inteligência Artificial Conversacional já não é mais uma tendência, mas uma **realidade** que pode ajudar empresas em qualquer setor, afinal, todos os clientes gostam de boas conversas \_ especialmente quando elas acontecem nos canais digitais que eles preferem, como o WhatsApp.



# Sua empresa está pronta para o próximo passo?

Através do conteúdo deste e-book sobre o poder da **Inteligência Conversacional**, exemplificada pelas tecnologias de Social Listening e o poder de boas conversas pelo WhatsApp, e impulsionadas pelo CTWA, explicamos um pouco mais sobre a importância de ouvir e compreender as conversas online para o sucesso do seu negócio.

Ao monitorar ativamente as redes sociais, fóruns e plataformas online, sua empresa pode acessar insights valiosos sobre a percepção do público, tendências e oportunidades de engajamento.

Integrar o Social Listening às estratégias de marketing e decisões oferece uma **vantagem competitiva**, permitindo ajustes rápidos e a construção de relacionamentos mais profundos.

Ou seja, é muito importante entender que o Social Listening vai além da coleta de dados.

**Ao adotar essa abordagem, sua empresa pode inovar, melhorar a experiência do cliente e gerar mais resultados, personalizando cada conversa.**



# Transforme mensagens da sua empresa em boas conversas que vendem mais.

Fale com um especialista em **Inteligência Artificial Conversacional** da Blip.

Tire todas as suas dúvidas sobre a implementação do CTXA e Social Listening para a sua empresa atender, engajar e criar uma experiência encantadora nos principais canais de mensagem.

Falar com um especialista





**STILINGUE**  
by Blip