

# DOMINE O ATENDIMENTO NA SHOPEE:



*Como vender mais automatizando seu atendimento*

# SUMÁRIO

<a href="#">Domine o atendimento na Shopee</a>	3
<a href="#">Por que o atendimento rápido é essencial na Shopee</a>	5
<a href="#">O papel da Inteligência Artificial no atendimento eficiente</a>	10
<a href="#">Automatizando com qualidade e segurança</a>	12
<a href="#">Construindo um Fluxo de Atendimento Realmente Inteligente</a>	16
<a href="#">Como reduzir cancelamentos e devoluções na Shopee</a>	20
<a href="#">Automatizando o Pós-venda para Fidelizar Clientes</a>	23
<a href="#">Erros comuns na automação e como evitá-los</a>	28
<a href="#">Mensuração dos resultados da automação</a>	31
<a href="#">Prompts prontos para turbinar sua operação na shopee</a>	33
<a href="#">Checklist final para implementar agora</a>	37
<a href="#">Atendimento inteligente e centralizado</a>	39



## INTRODUÇÃO

# **DOMINE O ATENDIMENTO NA SHOPEE**

O mercado digital brasileiro não para de crescer, e a Shopee é hoje uma das plataformas que mais se destaca nesse cenário competitivo. Muitos lojistas já entenderam que apenas ter bons produtos e preços atrativos não é suficiente para garantir o sucesso. O atendimento ao cliente, especialmente em marketplaces como a Shopee, tornou-se um fator decisivo para quem deseja crescer de maneira sustentável.

Se você já possui uma operação consolidada, com vendas mensais significativas, provavelmente está enfrentando desafios relacionados à escala da sua operação. Aumentar as vendas sem inflar sua estrutura com novos funcionários é uma das dores mais frequentes entre gestores experientes de e-commerce.

Este guia foi criado justamente pensando em você, gestor de e-commerce, que já conhece bem o seu negócio e agora busca estratégias inteligentes para acelerar o crescimento. Nele, você entenderá com o uso de I.A. no atendimento, pode resolver seus desafios operacionais, melhorar a experiência dos seus clientes, reduzir cancelamentos, aumentar sua reputação dentro da plataforma e, conseqüentemente, impulsionar suas vendas.



Este e-book oferece estratégias comprovadas para você transformar seu atendimento ao cliente em um verdadeiro diferencial competitivo dentro da Shopee.

Você verá também, de forma prática, como outros lojistas que faturam alto estão implementando estratégias automatizadas de atendimento para conquistar o topo dos rankings e aumentar suas conversões sem precisar expandir suas equipes.

Prepare-se para descobrir como sua loja pode acompanhar as tendências do mercado e liderá-las, entregando um atendimento excepcional que fideliza clientes e impulsiona resultados reais e duradouros.

Vamos começar?

O time Loopia deseja uma boa leitura!

---



## CAPÍTULO 1

# POR QUE O ATENDIMENTO RÁPIDO É ESSENCIAL NA SHOPEE



*O sucesso na Shopee depende muito da sua capacidade de atender rapidamente seus clientes. Diferente de lojas físicas, onde a experiência é mais controlada, em marketplaces a concorrência está literalmente a uma aba de distância.*

## O IMPACTO DO TEMPO DE RESPOSTA NO ALGORITMO

Na Shopee, o tempo médio de resposta é um dos principais indicadores que o algoritmo utiliza para classificar sua loja. Quanto mais rápido você responde de forma efetiva, maior será sua visibilidade e, conseqüentemente, sua capacidade de converter vendas. A plataforma valoriza lojistas que demonstram agilidade e eficiência no atendimento ao cliente.

## QUANTO CUSTA UMA RESPOSTA LENTA?

Cada minuto que você demora para responder uma dúvida do cliente aumenta as chances de perder aquela venda para um concorrente mais ágil, assim como a chance de fazer parte do programa de vendedores indicados.

De acordo com estudos do mercado de e-commerce, em geral, as lojas que respondem rapidamente e de forma eficiente podem ter taxas de conversão significativamente maiores comparadas às lojas que levam mais tempo para responder.



## BENEFÍCIOS PRÁTICOS DO ATENDIMENTO RÁPIDO

- **Aumento da reputação:** lojas que respondem rapidamente recebem avaliações melhores e ganham destaque na Shopee.
- **Redução de desistências:** clientes satisfeitos com o tempo de resposta dificilmente desistem de uma compra
- **Fidelização:** um atendimento ágil e eficiente cria uma relação de confiança que incentiva a recompra e recomendação.

## PROGRAMA DE VENDEDORES INDICADOS: AQUI SEU ATENDIMENTO IMPORTA MAIS DO QUE NUNCA

Muitos lojistas ainda não sabem, mas a Shopee mantém um programa exclusivo chamado Programa de Vendedores Indicados.

Um programa que oferece benefícios importantes, como maior exposição, destaque nas buscas e o selo de vendedor indicado, para quem mantém um padrão de excelência em vendas e atendimento.

Receber essa indicação da Shopee é um reconhecimento valioso e, mais do que isso, uma vantagem competitiva concreta dentro do marketplace, afinal ele não só te coloca no topo, como deixa claro pro cliente que você é um **vendedor indicado pela Shopee**.

O programa não está aberto a qualquer loja: ele avalia, com rigor, os dados de desempenho e relacionamento da sua operação com os clientes antes de realizar a indicação.



## QUAIS SÃO OS CRITÉRIOS ANALISADOS?



Segundo a própria Shopee, os vendedores precisam se destacar em áreas fundamentais, como:

### **TAXA DE RESPOSTA RÁPIDA:**

Responder o mais rápido possível às perguntas dos compradores é um dos fatores mais valorizados. O ideal é manter sua taxa acima de 90%, com tempo de resposta médio inferior a 5 minutos.

### **TAXA DE CANCELAMENTO BAIXA:**

Mostrar comprometimento com a entrega do que foi vendido. A Shopee espera taxas de cancelamento sempre abaixo de 2%.

### **TAXA DE AVALIAÇÃO POSITIVA:**

Quanto mais compradores satisfeitos, maiores são suas chances. Avaliações com 4 ou 5 estrelas são o objetivo.

### **TEMPO DE ENVIO CONSISTENTE:**

Não basta prometer, é preciso cumprir. O envio precisa ser realizado dentro do prazo informado na sua configuração de loja.

### **ENGAJAMENTO COM OS COMPRADORES:**

Responder com atenção e cordialidade pesa na decisão da Shopee.



Todos esses pontos são monitorados de forma contínua, e o time interno da Shopee avalia os dados para selecionar as lojas que farão parte do programa. Ou seja, não basta ter um bom produto: o processo desde o atendimento até a entrega precisa ser excelente em todos os momentos. Aqui, a tecnologia faz toda a diferença. Por que assim você consegue:

## ONDE A AUTOMAÇÃO AJUDA, NESSE CASO?

Aqui, a tecnologia faz toda a diferença. Por que assim você consegue:

- Responder mais rápido e manter uma taxa de tempo médio excelente.
- Evitar erros manuais que causam cancelamentos, com mensagens de verificação pós-compra.
- Manter o tom de voz cordial, mesmo quando o volume de mensagens cresce.
- Oferecer acompanhamento no pós-venda com mensagens personalizadas, reforçando a experiência positiva.

### Em outras palavras:

Um bom uso da automação pode ser o que separa sua loja daquelas que nunca recebem destaque.

O selo de **Vendedor Indicado** não é apenas simbólico. Ele influencia diretamente o tráfego da sua loja, a confiança dos novos compradores e sua posição nos resultados de busca. Estar nesse programa significa sair na frente, e isso se traduz em mais vendas.



A Shopee analisa tudo de forma silenciosa, você não recebe um formulário para se candidatar. Por isso, é essencial que sua operação esteja sempre alinhada com os critérios de excelência.

Automatize o que for possível, mantenha a qualidade nas respostas e trate cada cliente como prioridade. Isso é o que torna um vendedor indicado.

Aqui vale um adendo, é bom ter atenção com o tipo de automação escolhida, o uso de um bot tradicional pode afetar sua reputação, por isso busque utilizar automações modernas que fazem o uso de I.A.



## CAPÍTULO 2

# O PAPEL DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NO ATENDIMENTO EFICIENTE



A utilização da Inteligência Artificial (I.A.) no atendimento ao cliente representa um avanço importante para o e-commerce. A Shopee é uma plataforma que recebe diariamente milhares de interações. Manter a **eficiência e a qualidade do atendimento** pode ser um desafio para lojistas com alto volume de vendas.

A Inteligência Artificial oferece soluções eficazes para lidar com essas demandas de forma organizada e produtiva. Sistemas automatizados permitem o envio imediato de respostas a dúvidas comuns, proporcionando rapidez e precisão ao atendimento. Dessa forma, as questões mais simples são resolvidas rapidamente, enquanto sua equipe se dedica aos casos mais complexos.

## AUTOMATIZAÇÃO DAS PERGUNTAS FREQUENTES

Grande parte das dúvidas dos consumidores está relacionada a prazos de entrega, condições de pagamento e informações básicas sobre produtos. A utilização da I.A. de verdade, permite automatizar essas respostas, de forma humanizada, agilizando o atendimento e proporcionando respostas assertivas.



Com a automação, é possível reduzir consideravelmente o volume de mensagens que sua equipe precisa gerenciar diariamente, sem contar o fim das mensagens que acumulam finais de semana. Isso melhora a eficiência operacional e aumenta a satisfação do cliente, que obtém respostas imediatas e corretas para suas dúvidas.

## PRECISÃO E REDUÇÃO DE ERROS

Erros no atendimento podem gerar problemas sérios como reclamações, cancelamentos e devoluções. A implementação da Inteligência Artificial contribui diretamente para **reduzir essas falhas operacionais**.

Sistemas automatizados garantem consistência nas informações transmitidas ao cliente, aumentando a confiança do consumidor em sua loja.

## ATENDIMENTO PERSONALIZADO

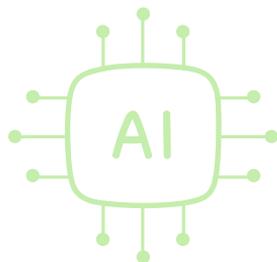
Além da automação básica, a Inteligência Artificial permite uma análise profunda dos hábitos e preferências dos consumidores.

Com essas informações, você pode personalizar ainda mais o atendimento, oferecendo produtos e soluções que atendam exatamente às expectativas do seu público. Esse tipo de abordagem contribui para fidelizar clientes e aumentar o valor percebido da sua loja.

Implementar a I.A. no atendimento ao cliente é uma estratégia inteligente para potencializar suas vendas na Shopee, garantir eficiência operacional e oferecer uma experiência de compra altamente positiva e memorável.



# AUTOMATIZANDO COM QUALIDADE E SEGURANÇA



## I.A. DE VERDADE X BOTS

Nem toda ferramenta que promete “atendimento automático” usa Inteligência Artificial de fato. Muitos fornecedores entregam **robozinhos** que apenas disparam frases pré-gravadas. Eles funcionam como um FAQ automático: você cadastra a pergunta, define a resposta e pronto. Parece prático, mas cria dois problemas:

- respostas engessadas que soam mecânicas;
- necessidade de manutenção constante para cada nova dúvida.

Uma **I.A. autêntica** trabalha de forma muito diferente. Ela interpreta a intenção do cliente, busca contexto no histórico da conversa e gera uma **resposta exclusiva**, sem depender de menus “aperte 1, 2 ou 3”. Isso reduz atrito e transmite profissionalismo.



Aspecto	Robô (scripts fixos)	I.A.
Configuração inicial	Cadastro manual de Q&A	Treinamento automático a partir de dados reais
Adaptação a novas perguntas	Necessita edição constante	Aprende e responde sem intervenção
Variedade de respostas	Limitada, repetitiva	Natural, contextual e variada
Penalização por repetição	Alta (mesma frase sempre)	Baixa (respostas únicas)

## PENALIZAÇÕES POR RESPOSTAS REPETITIVAS

A Shopee monitora **qualidade de atendimento**. Mensagens idênticas enviadas a muitos compradores sinalizam baixo valor e podem derrubar a reputação da loja. **Robozinhos** que repetem a mesma frase acabam gerando:

- Queda no índice de satisfação;
- Menor visibilidade nos resultados de busca;
- Risco de bloqueio temporário em casos extremos.

A **I.A.** contorna esse problema produzindo **variações naturais de linguagem**, mantendo a coerência sem parecer spam.



## FALSAS PROMESSAS DE “MACHINE LEARNING”

Algumas soluções dizem usar “machine learning”, mas dependem de você alimentar planilhas de perguntas e respostas. Se a ferramenta precisa que você adivinhe todas as dúvidas antes, não há aprendizado real. Desconfie de:

- Planos que exigem uploads constantes de arquivos CSV;
- Sistemas que só funcionam se o cliente digitar a frase exata;
- Promessas de automação que ainda pedem para selecionar opções numéricas.



### DICA PRÁTICA: COMO ESCOLHER UMA AUTOMAÇÃO SEGURA

1. **Peça demonstrações reais:** teste perguntas fora do script e veja se o sistema entende.
2. **Avalie métricas:** procure cases com redução de tempo de resposta e aumento de satisfação.
3. **Verifique integração nativa com a Shopee:** evita quebras de API e garante métricas oficiais.
4. **Analise relatórios de aprendizagem:** a plataforma deve mostrar como evolui com as conversas.



## **BENEFÍCIOS DIRETOS DE UMA I.A. BEM IMPLEMENTADA**

Ao diferenciar uma I.A. genuína de simples bots, você protege sua operação, evita penalizações e cria um atendimento realmente escalável:

- Respostas contextuais que elevam a confiança do comprador.
- Menos tempo gasto pela equipe com dúvidas repetitivas.
- Redução de cancelamentos por informação incompleta.
- Reputação crescente graças a avaliações positivas.



# CONSTRUINDO UM FLUXO DE ATENDIMENTO REALMENTE INTELIGENTE

A automação eficaz começa antes mesmo da primeira mensagem. Ela se baseia em dados sólidos, processos bem definidos e uma tecnologia capaz de aprender com cada interação.

Abaixo, reunimos práticas adotadas por sellers de alto desempenho na Shopee, alinhadas a recomendações oficiais da própria plataforma.

## USE DADOS PARA ENTENDER A JORNADA DO COMPRADOR

O painel da Shopee fornece relatórios de perguntas recebidas por anúncio, tempo de resposta e avaliações pós-compra. Analise esses relatórios quinzenalmente. Eles revelam onde os clientes travam e quais informações ainda faltam nas páginas de produto.

### DICA PRÁTICA: ANALISE AS PERGUNTAS

Exporte o relatório de "**Perguntas de clientes**" e marque os assuntos que aparecem em mais de 5% das conversas. Esses temas devem virar conteúdo automático ou ser destacados na descrição.



## CRIE UMA BASE DE CONHECIMENTO VIVA

Uma I.A. moderna **aprende a partir de contexto**, mas precisa de referências confiáveis. Alimente-a com:

- Especificações completas dos produtos (dimensões, compatibilidade, garantia);
- Políticas atualizadas de envio, troca e devolução da Shopee;
- Respostas aprovadas pela equipe para questões delicadas (ex.: defeito ou atraso).

Quando a informação está correta na origem, o sistema gera respostas coerentes sem exigir “menus” ou códigos numéricos.

## INTEGRE FONTES EXTERNAS RELEVANTES

Além da API da Shopee, conecte a automação a:

- Sistemas de logística para status de entrega em tempo real;
- ERP para evitar venda de item indisponível;
- Catálogo de variações para confirmar cor, tamanho e voltagem.

Essas integrações permitem que a I.A. responda perguntas como “Chega amanhã no meu CEP?” ou “Tem no 220V?” com base em dados atualizados e sem intervenção humana.



## AUTOMATIZE, MAS MANTENHA MARGEM PARA PERSONALIZAÇÃO

Boa parte das mensagens envolve dúvidas simples. Deixe que a I.A. cuide disso. Para perguntas que exigem empatia (reclamações, elogios ou casos fora do padrão), estabeleça regras de encaminhamento para um atendente. Essa combinação garante velocidade sem perder o toque humano.

Cenário detectado pela I.A.	Ação recomendada
Pergunta sobre prazo, estoque, variação	Resposta automática com dados ao vivo
Mensagem contendo “reclamação”, “defeito”, “não chegou”	Transferir para humano em até 3 min
Segunda interação sem solução	Escalar para supervisor

## INTEGRE FONTES EXTERNAS RELEVANTES

Além da API da Shopee, conecte a automação a:

- Sistemas de logística para status de entrega em tempo real;
- ERP para evitar venda de item indisponível;
- Catálogo de variações para confirmar cor, tamanho e voltagem.

Essas integrações permitem que a I.A. responda perguntas como “Chega amanhã no meu CEP?” ou “Tem no 220V?” com base em dados atualizados e sem intervenção humana.



## AJUSTE CONTINUAMENTE COM MÉTRICAS CLARAS

Monitore três indicadores que a própria Shopee utiliza em seu painel de performance, quando qualquer indicador cair, revise os diálogos onde houve insatisfação, atualize a base de conhecimento e teste novas variações de resposta.

Indicador	Boa prática*
Tempo de primeira resposta	≤ 5 min
Índice de respostas dentro do SLA	≥ 90%
Avaliação média (★)	≥ 4,7

\*Valores alinhados às recomendações oficiais do Centro de Educação para Vendedores Shopee.

## RESULTADOS OBSERVADOS POR SELLERS DE ALTO VOLUME

Vendedores que adotaram esse fluxo completo relatam:

- redução notável nas perguntas repetitivas;
- aumento na taxa de conversão de visitantes em compradores, graças à clareza de informação;
- menos cancelamentos por escolha errada de variação ou atraso não comunicado.

Esses ganhos surgem porque a automação deixa de ser um simples “atalho” de velocidade e passa a entregar valor real: informação precisa, personalização e agilidade.



## CAPÍTULO 5

# COMO REDUZIR CANCELAMENTOS E DEVOLUÇÕES NA SHOPEE



Cancelamentos e devoluções afetam margem e reputação. A própria Shopee destaca três fatores como os mais citados em reclamações de compradores: informações incompletas, variações escolhidas incorretamente e atraso na expedição.

A seguir, um plano prático, baseado nas diretrizes do Centro de Educação para Vendedores Shopee, para minimizar esses pontos.

## GARANTA INFORMAÇÕES COMPLETAS NO ANÚNCIO

- **Título claro:** inclua marca, modelo e variação principal.
- **Bullets detalhados:** dimensões, material, voltagem, garantia e conteúdo da embalagem.
- **Fotos reais:** mostre o produto em uso e em diferentes ângulos. Imagens genéricas aumentam a chance de devolução.
- **Boa prática Shopee:** anúncios com pelo menos 5 fotos têm menor taxa de devolução



## USE A FERRAMENTA “GERENCIAR ESTOQUE” DIARIAMENTE

A Shopee penaliza pedidos cancelados por falta de estoque. Faça conciliação diária entre o painel e seu ERP ou planilha. Se trabalha com variações (cor, tamanho), mantenha saldo separado para cada SKU. Cancelamentos por “item esgotado” derrubam o índice de desempenho e reduzem visibilidade nos resultados de busca.

## AJUSTE PRAZOS DE PROCESSAMENTO REALISTAS

Nas configurações de prazo, defina um tempo de preparação que você realmente consegue cumprir. Enviar fora do prazo gera pontos negativos no Indicador de Atraso. Prefira prometer 2 dias úteis e postar em 1, do que o contrário.

## CONFIRME DADOS SENSÍVEIS ANTES DO ENVIO

Se vende produtos que dependem de voltagem, numeração ou medidas, envie uma mensagem logo após a compra:

Oi, [Nome]! Obrigado pela compra! Para garantir que sua peça sirva perfeitamente, confira a tabela de medidas aqui: [link]. Caso tenha dúvidas, fale com a gente antes do envio!

Esse simples check, onde você pode usar I.A. para realizar, reduz trocas por variação errada.

Oi, [Nome]! Seu pedido está quase pronto para envio! Apenas confirmando: você escolheu a versão de 220V. Está correto? Caso precise alterar, nos avise em até 2 horas!



## TENHA UM PASSO A PASSO DE TROCA ACESSÍVEL

Inclua na descrição e nas respostas rápidas:

1. Prazo legal de 7 dias para arrependimento (CDC).
2. Link da Shopee para geração de etiqueta reversa.
3. Tempo médio de reembolso ou reenvio.

Quando o processo é transparente, o comprador sente segurança e evita abrir reclamação no SAC da plataforma.

## MONITORE OS INDICADORES DE PÓS-VENDA

No painel de métricas da loja acompanhe semanalmente:

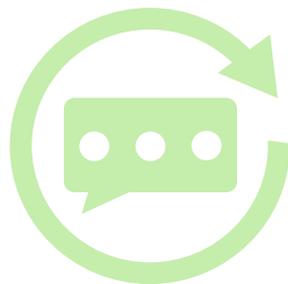
Métrica	Alvo recomendado
Taxa de cancelamento	< 2%
Taxa de devolução	< 3%
Índice de atraso (envio)	< 5%

Ao ultrapassar qualquer limite, revise imediatamente descrição, estoque ou fluxo de envio.

Aplicando essas boas práticas, você diminui frustrações do comprador, mantém sua reputação em alta e protege a margem de lucro, fundamentos essenciais para escalar com segurança na Shopee.



# AUTOMATIZANDO O PÓS-VENDA PARA FIDELIZAR CLIENTES



*Um pós-venda estruturado transforma compradores eventuais em clientes recorrentes. Na Shopee, avaliações positivas e recompra impactam diretamente a visibilidade da loja. Automatizar partes desse processo garante consistência e libera a equipe para ações estratégicas.*

## CONFIRMAÇÃO AUTOMÁTICA DE ENTREGA

Assim que o status de entrega muda para “Entregue” no painel da Shopee, programe uma mensagem cordial:

“Olá, vimos que seu pedido foi entregue hoje. Precisando de ajuda, estou à disposição!”

Esse toque demonstra cuidado e reduz a chance de o cliente abrir disputa por engano.

## CONFIRMAÇÃO AUTOMÁTICA DE ENTREGA

A Shopee só permite avaliar após a entrega confirmada. Configure um lembrete 24h depois da confirmação, agradecendo a compra e convidando a avaliar. Lojas com nota média acima de 4,7 estrelas tendem a aparecer mais em destaque.



## RESPOSTAS AUTOMÁTICAS PARA AVALIAÇÕES

- **Elogio:** responda com agradecimento e cupom para próxima compra.
- **Crítica construtiva:** peça detalhes e ofereça solução. Mesmo a resposta padrão deve ser empática e indicar ação (troca, reembolso, suporte).

## PROGRAMA DE RECOMPRA AUTOMATIZADO

Analise categorias com ciclo de reposição curto (cosméticos, itens para pets). Após 30 dias da entrega, envie lembrete com recomendação personalizada e cupom. Segundo relatório interno Shopee (2024), campanhas de recompra aumentam o ticket médio em até 12 %.

## INDICADORES DE PÓS-VENDA

Indicador	Meta sugerida
Taxa de avaliação	≥ 60% dos pedidos
Nota média	≥ 4,7
Taxa de recompra 60 dias	≥ 15%

Se a taxa de avaliação estiver baixa, revise o timing da mensagem ou ofereça incentivo maior. Caso a nota média caia, investigue produtos com maior índice de reclamação.



## RESPOSTAS AUTOMÁTICAS PARA AVALIAÇÕES

- **Elogio:** responda com agradecimento e cupom para próxima compra.
- **Crítica construtiva:** peça detalhes e ofereça solução. Mesmo a resposta padrão deve ser empática e indicar ação (troca, reembolso, suporte).

## PROGRAMA DE RECOMPRA AUTOMATIZADO

Analise categorias com ciclo de reposição curto (cosméticos, itens para pets). Após 30 dias da entrega, envie lembrete com recomendação personalizada e cupom. Segundo relatório interno Shopee (2024), campanhas de recompra aumentam o ticket médio em até 12%.

## INDICADORES DE PÓS-VENDA

Indicador	Meta sugerida
Taxa de avaliação	≥ 60% dos pedidos
Nota média	≥ 4,7
Taxa de recompra 60 dias	≥ 15%

Se a taxa de avaliação estiver baixa, revise o timing da mensagem ou ofereça incentivo maior. Caso a nota média caia, investigue produtos com maior índice de reclamação.



## BENEFÍCIOS DIRETOS

- Mais avaliações positivas → maior relevância nos filtros de busca.
- Clientes recorrentes → CAC reduzido e receita previsível.
- Equipe focada em casos complexos, não em rotinas repetitivas.

Automatizar o pós-venda garante experiência consistente, fortalece a reputação e aumenta a receita sem sobrecarregar a operação.

## UM PÓS-VENDA SÓLIDO NASCE DE UM PRÉ-VENDA BEM-FEITO

Experiência positiva depois da compra começa muito antes da entrega. Quando o cliente encontra descrição completa, fotos fiéis e recebe resposta rápida e clara durante o pré-venda, ele compra com confiança. Esse alinhamento de expectativa reduz dúvidas, reclamações e devoluções no pós-venda.

Boas práticas no pré-venda que refletem no pós-venda:

- Transparência total sobre prazo, variação e política de troca.
- Resposta em até 5 min às perguntas chave, mostrando profissionalismo.
- Links diretos para variações corretas, evitando compras equivocadas.

Quanto mais certa a informação antes da compra, menos intervenções serão necessárias depois.



## Transforme dados em crescimento com apoio da I.A.

A Shopee oferece relatórios detalhados de vendas, perguntas e avaliações. Some a isso as informações que sua I.A. coleta em cada conversa e você terá um banco de dados valioso.

Use-o para:

1. Identificar gargalos: se 30% das perguntas são sobre prazo, reforce essa informação nos anúncios.
2. Ajustar estoque: produtos com alta taxa de recompra merecem reabastecimento antecipado.
3. Criar ofertas personalizadas: a I.A. pode segmentar clientes por histórico e sugerir kits ou acessórios.

*Utilizando a I.A., você ganha tempo para pensar em crescimento estratégico, reserve 30 min por semana para revisar dashboards. Pequenos ajustes baseados em dados costumam gerar grandes ganhos em conversão e satisfação.*



## CAPÍTULO 7

# ERROS COMUNS NA AUTOMAÇÃO E COMO EVITÁ-LOS



*Mesmo uma boa solução de I.A. pode falhar se o processo não estiver bem configurado. A seguir, reunimos os deslizes mais relatados por vendedores experientes na Shopee e como corrigi-los.*

## MENSAGENS GENÉRICAS EM EXCESSO

Enviar sempre a mesma mensagem soa impessoal e tende a gerar avaliações neutras. Utilize a I.A. da Loopia para criar variações naturais de saudação, agradecimento e ordem das frases, mantendo o diálogo humanizado.

## FALTA DE INTERVENÇÃO HUMANA

Automação não substitui empatia. Utilize a I.A. para analisar o humor do cliente em tempo real, palavras, pontuação e emojis indicam frustração ou urgência. Quando o sistema classificar a mensagem como "alta prioridade" (termos como "defeito", "reclamação", ou tom irritado), direcione o caso imediatamente a um atendente humano. Ignorar esse passo costuma gerar disputas e avaliações baixas.



## **BASE DE CONHECIMENTO DESATUALIZADA**

Produtos mudam, políticas também. Revise a base de respostas a cada lançamento ou alteração de frete. Informação antiga é a principal causa de reclamações por expectativa não atendida.

## **ATENÇÃO ÀS TABELAS DE FRETE**

Planilhas de frete preenchidas à mão geram erros de cálculo, atrasos e cobranças incorretas. Sempre que possível, escolha transportadoras ou hubs logísticos que ofereçam atualização automática de tarifas e prazos. Dessa forma, a I.A. responde com valores corretos e evita surpresas no checkout.

## **AUSÊNCIA DE MÉTRICAS**

Sem acompanhar tempo de resposta, taxa de resolução e CSAT, você não sabe se a automação ajuda ou atrapalha. Use o painel de Métricas da Shopee e registre os números quinzenalmente.

## **PROMETER O QUE A TECNOLOGIA NÃO ENTREGA**

Evite anunciar chat 24h se sua equipe não cobre a madrugada. Prefira transparência: informe horário de atendimento e use respostas automáticas fora desse período.



Erro	Consequência direta	Ação corretiva
Mensagem genérica repetitiva	Avaliação neutra ou baixa	Use I.A. para gerar respostas personalizadas em escala
Falta de escalonamento	Disputa aberta	Gatilho de palavras negativas
Dados desatualizados	Devolução por engano	Revisão mensal da base de conteúdo
Métricas ignoradas	Falhas não detectadas	Monitoramento quinzenal de KPI

**DICA PRÁTICA:**

*Automação eficiente é viva: mede, aprende e melhora. Reserve 30 min por semana para revisar diálogos de baixa avaliação, ajustar respostas e treinar a equipe.*



## CAPÍTULO 8

# MENSURAÇÃO DOS RESULTADOS DA AUTOMAÇÃO



Implementar Inteligência Artificial só faz sentido quando os números confirmam o ganho. A Shopee exibe dados valiosos no painel de desempenho. Combine essas informações com relatórios da sua plataforma de atendimento para acompanhar a evolução semana a semana.

## INDICADORES PRINCIPAIS

Indicador	Onde consultar	Meta recomendada
Tempo de primeira resposta	Métricas da Loja Shopee	Até 5 minutos
Taxa de resolução automática	Relatório da plataforma	60 % ou mais
Índice de satisfação do cliente	Pesquisa pós-compra	85 % ou mais
Taxa de cancelamento do vendedor	Painel de pedidos	Abaixo de 2 %
Nota média de avaliação	Página da loja	4,7 ou mais



## INTERPRETANDO OS NÚMEROS

- Tempo de primeira resposta acima da meta mostra gargalo. Reveja gatilhos e base de conhecimento.
- Taxa de resolução automática baixa indica perguntas fora do escopo. Atualize as informações que a Inteligência Artificial utiliza.
- Queda na satisfação pode sinalizar tom impessoal ou demora em casos críticos.

## RELATÓRIO DE INSIGHTS SEMANAL

Reserve trinta minutos toda semana para exportar o CSV de perguntas e respostas. Peça ao ChatGPT um resumo dos tópicos mais citados e sugestões de melhoria. Exemplo de prompt:

Analise esta planilha de interações. Liste os três motivos mais frequentes de contato e proponha ações objetivas para reduzir cada um deles.

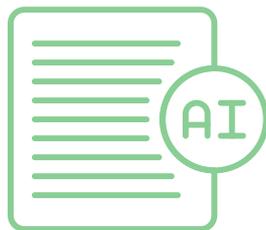
## CICLO DE MELHORIA CONTÍNUA

1. Coletar dados.
2. Analisar indicadores.
3. Ajustar base de conhecimento e gatilhos.
4. Treinar a equipe sobre as mudanças.
5. Medir novamente após quinze dias.

Repetir esse ciclo mantém a automação eficiente, melhora a conversão e sustenta a reputação no topo.



# PROMPTS PRONTOS PARA TURBINAR SUA OPERAÇÃO NA SHOPEE



*A Inteligência Artificial gera mais valor quando recebe instruções claras. A seguir, você encontra modelos de prompts testados com o ChatGPT (ou ferramentas compatíveis) para acelerar tarefas diárias de descrição, atendimento e análise de dados. Copie, adapte e use na sua rotina.*

## DESCRIÇÕES DE PRODUTO

Prompt para bullet points detalhados:

Gere cinco bullets claros e objetivos destacando material, dimensão, benefício principal, garantia e conteúdo da embalagem para o produto:  
[nome do produto]

Prompt para título otimizado

Crie um título para Shopee com até 60 caracteres que inclua marca, modelo, variação e benefício. Produto: [detalhes]



Prompt para descrição de produto:

Crie uma descrição completa para uma camiseta [link do produto], seguindo boas práticas de SEO para e-commerce, com as seguintes características:

- Gênero: [ex: masculina, feminina, unissex]
- Tecido: [ex: algodão 100%, malha penteada, poliéster com elastano]
- Cores disponíveis: [ex: preta, branca, azul-marinho]
- Tamanhos: [ex: P ao GG]
- Estampa: [ex: silk frontal minimalista, frase inspiracional, sem estampa]
- Estilo: [ex: básica, streetwear, casual, oversized]
- Situações de uso recomendadas: [ex: dia a dia, trabalho informal, passeio]

Destaque os diferenciais do produto, os benefícios do tecido, o conforto no uso e a versatilidade da peça. Finalize com informações de composição e instruções de lavagem.

## IMAGENS E CRIATIVOS

Prompt para da foto principal

Crie uma imagem ambientada do produto [nome] colocado em [local desejado], com iluminação natural suave e foco na textura e na cor do item.

Prompt para roteiro de vídeo curto

Escreva um roteiro de 15 segundos mostrando o uso do [produto] em três cenas: apresentação, demonstração do benefício e call to action.



Prompt para descrição de produto:

Crie uma descrição completa para uma camiseta [link do produto], seguindo boas práticas de SEO para e-commerce, com as seguintes características:

- Gênero: [ex: masculina, feminina, unissex]
- Tecido: [ex: algodão 100%, malha penteada, poliéster com elastano]
- Cores disponíveis: [ex: preta, branca, azul-marinho]
- Tamanhos: [ex: P ao GG]
- Estampa: [ex: silk frontal minimalista, frase inspiracional, sem estampa]
- Estilo: [ex: básica, streetwear, casual, oversized]
- Situações de uso recomendadas: [ex: dia a dia, trabalho informal, passeio]

Destaque os diferenciais do produto, os benefícios do tecido, o conforto no uso e a versatilidade da peça. Finalize com informações de composição e instruções de lavagem.

## IMAGENS E CRIATIVOS

Prompt para da foto principal

Crie uma imagem ambientada do produto [nome] colocado em [local desejado], com iluminação natural suave e foco na textura e na cor do item.

Prompt para roteiro de vídeo curto

Escreva um roteiro de 15 segundos mostrando o uso do [produto] em três cenas: apresentação, demonstração do benefício e call to action.



## ANÁLISE DE DADOS

Prompt para identificar gargalos de atendimento

Analise esta planilha de perguntas (coluna A) e tempos de resposta (coluna B). Liste os três tópicos mais recorrentes e sugira melhorias na descrição do produto.

Prompt para roteiro de vídeo curto

Considerando os seguintes indicadores: tempo de resposta médio 5,2 min, CSAT 82 % e taxa de cancelamento 3 %. Crie um plano de ação em cinco passos para alcançar as metas: tempo de resposta até 5 min, CSAT a partir de 85 % e cancelamento abaixo de 2 %.

Esses prompts servem como ponto de partida. Ajuste detalhes, insira contexto do seu nicho e teste diferentes variações. A prática constante refinará os resultados e trará ganhos de eficiência visíveis.



# CHECKLIST FINAL PARA IMPLEMENTAR AGORA



*Agora que você aprendeu as melhores estratégias é hora de colocar tudo em prática. Aqui está um checklist prático para dominar o atendimento na Shopee e melhorar suas vendas.*

Etapa	Ação	Status
1	Revisar títulos e descrições, incluindo dimensão, material e variação	<input type="checkbox"/>
2	Ativar respostas automáticas para perguntas de prazo e estoque	<input type="checkbox"/>
3	Criar regras de encaminhamento para mensagens de reclamação ou atraso	<input type="checkbox"/>
4	Atualizar base de conhecimento com políticas de troca e devolução recentes	<input type="checkbox"/>
5	Ajustar prazos de preparação no painel da Shopee para valores realistas	<input type="checkbox"/>



Etapa	Ação	Status
6	Revisar títulos e descrições, incluindo dimensão, material e variação	<input type="checkbox"/>
7	Ativar respostas automáticas para perguntas de prazo e estoque	<input type="checkbox"/>
8	Criar regras de encaminhamento para mensagens de reclamação ou atraso	<input type="checkbox"/>
9	Atualizar base de conhecimento com políticas de troca e devolução recentes	<input type="checkbox"/>
10	Ajustar prazos de preparação no painel da Shopee para valores realistas	<input type="checkbox"/>

Ao completar este checklist, você terá uma operação automatizada, eficiente e alinhada às melhores práticas da Shopee. Mantenha o hábito de revisar processos regularmente para garantir crescimento contínuo.



## A FERRAMENTA CERTA

# ATENDIMENTO INTELIGENTE E CENTRALIZADO



A Loopia é uma plataforma brasileira, dedicada ao atendimento para marketplaces como a Shopee. Ela reúne, em um painel intuitivo, todas as conversas de Shopee, Mercado Livre, Amazon Magalu e outros, oferecendo visão unificada e respostas em poucos cliques.

## COMO A I.A. DA LOOPIA TRABALHA

- ✔ Responde mais de 90% das perguntas de pré-venda em até 2 minutos com linguagem natural.
- ✔ Detecta tom de frustração, marca prioridade e envia alerta para o atendente certo.
- ✔ Aprende a cada interação, refinando respostas sem precisar implementar planilhas ou perguntar pré-prontas.

## BENEFÍCIOS EXTRAS QUE FAZEM DIFERENÇA

- ✔ Fila inteligente distribui mensagens entre atendentes, equilibrando carga de trabalho.
- ✔ Assinatura automática adiciona nome e cargo, mantendo a identidade da marca.
- ✔ Fluxos de pós-venda envia, em um clique, agradecimento, pedido de avaliação ou cupom de recompensa.
- ✔ Controle de SLA mostra quem está dentro ou fora do tempo de resposta definido.



## A FERRAMENTA CERTA

- ✓ Multiusuário sem custo extra permite incluir toda a equipe de atendimento.
- ✓ CS exclusivo para sua conta Responsável por analisar resultados e te auxiliar no que for preciso para melhorar sua performance.

### **RELATÓRIOS PRÁTICOS**

- ✓ Volume de mensagens por canal e horário de pico.
- ✓ Tempo médio de resposta por atendente.
- ✓ Assuntos mais recorrentes para ajustar anúncios.
- ✓ Histórico completo de conversas por pedido.

### **SEU PRÓXIMO PASSO**

Quer ver tudo funcionando? Agende uma demonstração personalizada. Em quinze minutos você entende como a Loopia eleva o atendimento e impulsiona as vendas na Shopee.



**CLIQUE E ENTRE EM CONTATO**



Saiba mais em [loopia.com.br](https://loopia.com.br)

