

CHAMADA PARA AS REDES SOCIAIS

- **LinkedIn/Facebook**

CARD: [arte "É possível usar chatbots, para atender melhor?"]

LEGENDA: O atendimento é essencial não apenas para capturar leads, como também para atender às necessidades dos clientes. Porém, para oferecer o melhor atendimento, é preciso conhecer bem o seu cliente e construir um relacionamento com ele.

Saber o modo como seu cliente prefere acessar os seus canais de atendimento é o caminho para conseguir estabelecer uma conexão que gere frutos de maneira eficiente. Mas será que é possível usar chatbots para atender melhor?

Certamente! Os chatbots são o futuro do atendimento ao cliente, e a HubSpot tem as ferramentas certas para você! Descubra como configurá-las e otimize processos.

- **X**

Olá! Tudo bem com você? Transforme seu atendimento ao cliente! Descubra como configurar chatbots na HubSpot e otimize suas interações com clientes.

- **Instagram**

- **FEED**

CARD: [robô com balão com a frase "Em que posso lhe ajudar"]?

LEGENDA: Configure chatbots na HubSpot e leve seu atendimento ao próximo nível! Personalização, agilidade e eficiência, tudo em um só lugar. Confira como no link da bio.

- **Stories**

S1- Leia o artigo completo agora!

Clique no link e veja o passo a passo para criar seu chatbot na HubSpot.

META DESCRIÇÃO

Aprenda a configurar chatbots na HubSpot para melhorar o atendimento, aumentar a eficiência e oferecer uma experiência personalizada aos clientes.

Título SEO — Como configurar chatbots na HubSpot para melhorar o atendimento?

Título do post — Chatbots: configuração na HubSpot para melhorar o atendimento

Chatbots: configuração na HubSpot para melhorar o atendimento

Atualmente, os **chatbots** e **assistente virtual** são ferramentas indispensáveis para empresas que desejam oferecer um atendimento ao cliente ágil e personalizado. Ao serem configurados corretamente, eles podem transformar a experiência do cliente e aumentar a eficiência da sua equipe.

Neste artigo, descubra como configurar e usar chatbots na **HubSpot**, uma das plataformas mais completas de marketing e vendas, para melhorar a **experiência do cliente** em diversos níveis.

O que você vai ver neste post:

[Chatbots: o que são e como funcionam?](#)

[Chatbot da HubSpot e seus principais recursos](#)

[Qual a relação entre chatbot e canais de comunicação?](#)

[Chatbots na HubSpot: como configurar?](#)

[1º Passo: Acesso à conta](#)

[2º Passo: Organização do fluxo](#)

[3º Passo: Seleção de ações](#)

[4º Passo: Páginas definidas](#)

[5º Passo: Últimas configurações](#)

[Melhore o atendimento da sua empresa com chatbots](#)

Boa leitura!

O que são Chatbots?

Chatbots são assistentes virtuais desenvolvidos com **inteligência artificial** para interagir com os usuários de maneira automatizada. Eles podem responder perguntas, oferecer soluções rápidas e encaminhar demandas para as pessoas, quando necessário.

Além de economizar tempo das equipes, os chatbots aumentam a eficiência, proporcionando um atendimento automatizado que funciona 24 horas por dia, todos os dias da semana (24/7). Isso não só melhora a experiência do cliente, como também permite que sua empresa se concentre em questões mais estratégicas.

Em uma **estratégia de marketing**, eles são essenciais na captura de leads, na qualificação de contatos e na manutenção da comunicação com o cliente de forma consistente.

A [HubSpot possui uma série de soluções e ferramentas que podem ser utilizadas diretamente da plataforma](#) e de maneira gratuita. Veja agora como funcionam as suas principais ferramentas.



Legenda: Chatbots: atendimento humanizado

- [Link](#)

Quais os principais recursos do chatbot da HubSpot?

Como você já sabe, a HubSpot oferece uma solução robusta para criar e gerenciar chatbots diretamente dentro da plataforma. Essa funcionalidade está integrada à **conta HubSpot** e permite que as empresas configurem chatbots de maneira intuitiva. Entre os principais recursos, destacamos:

1. **Editor visual:** uma interface simples e intuitiva para criar fluxos de conversa;
2. **Integração com o CRM:** armazena interações no CRM para fornecer contexto às equipes;
3. **Opções de personalização:** permite ajustar mensagens para diferentes tipos de audiência;
4. **Automatização avançada:** redireciona interações complexas para atendentes humanos com base em regras predefinidas.

Ou seja, a partir de configurações elaboradas para melhor atender os seus leads, é possível desenvolver chatbots eficientes e obter o máximo de eficiência, com baixo custo e resultados otimizados.

Tudo isso depende também dos canais de comunicação que você utiliza na sua empresa para obter informações do seu cliente. Entretanto, sozinhos, esses canais não são capazes de criar valor para a empresa, sendo necessário focar nos canais mais utilizados pelos seus clientes.

Canais de comunicação e chatbot: entenda esta relação

Cada empresa tem um conjunto de canais de comunicação utilizados no relacionamento com os clientes. Observe na sua empresa quais são os canais que eles mais acessam, a fim de que as informações necessárias para a configuração do seu chatbot não estejam muito fragmentadas.

De [acordo com os dados coletados pela HubSpot](#), as empresas se comunicam com seus prospects e clientes principalmente através dos seguintes canais:

Canal de comunicação	Percentual de utilização dos clientes em geral
Bate-papo ao vivo	22%
Messenger	29%
E-mail/newsletters	84%
Telefone	75%
Plataformas comunitárias	37%
X	35%
Outras redes sociais	35%

Legenda: Canais de utilização utilizados pelos clientes

Assim, os canais que conectam os colaboradores a clientes e/ou prospects contêm informações sobre o cliente, onde é preciso reuni-las para entender as necessidades e o contexto completo das situações que precisam ser resolvidas.

Por isso, é muito importante reunir o máximo de informações possíveis nos canais que mais são utilizados por seus clientes e prospects, podendo variar entre empresas de um mesmo setor e também de acordo com o produto ou serviço comercializado por você.

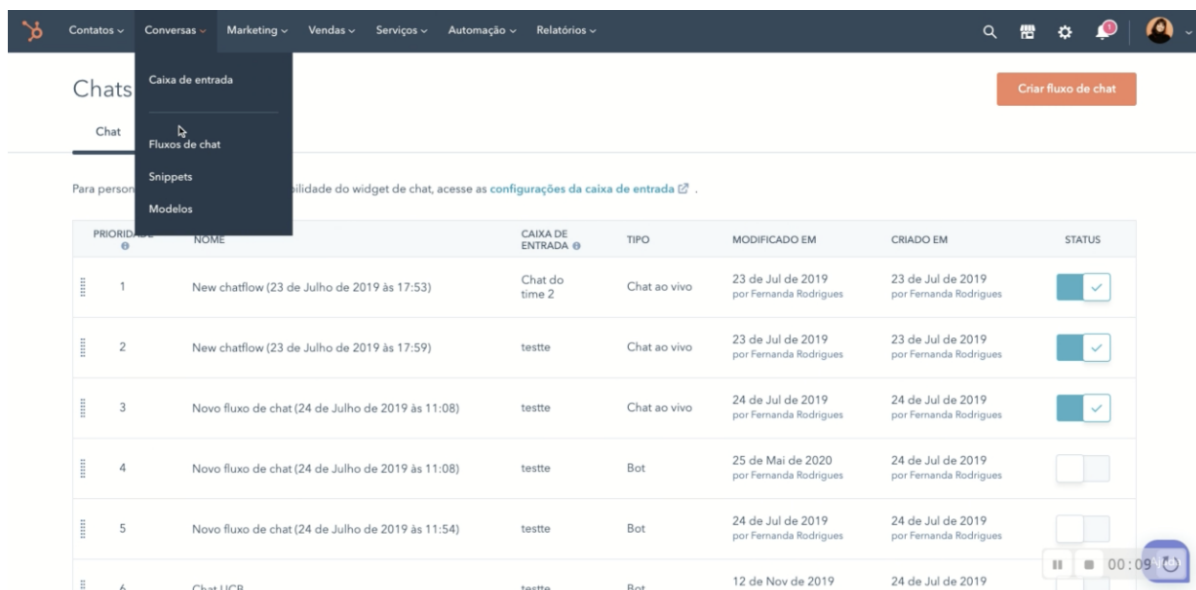
Por exemplo, se seu público é jovem, com idade média entre 18 e 35 anos, é bem provável que eles não usem com frequência plataformas comunitárias e, portanto, é importante saber quais as redes sociais que utilizam. É necessário fazer esta análise antes de dar continuidade ao processo de configuração do chatbot.

Como configurar chatbots na HubSpot?

A configuração de um chatbot na HubSpot é um processo simples e intuitivo, especialmente pela forma como as ferramentas estão disponíveis na plataforma. A seguir, veja os passos necessários para garantir que você configure seu chatbot de forma eficaz e alinhada aos objetivos da sua empresa e para melhor atender seus clientes.

1º Passo: Acesse a HubSpot:

Para começar, acesse na sua plataforma “conversas” e em seguida, “fluxo de chat”.



The screenshot shows the HubSpot interface. The top navigation bar includes 'Contatos', 'Conversas', 'Marketing', 'Vendas', 'Serviços', 'Automação', and 'Relatórios'. The 'Conversas' menu is open, showing options: 'Caixa de entrada', 'Fluxos de chat', 'Snippets', and 'Modelos'. The 'Fluxos de chat' option is selected. Below the menu, there is a table with columns: 'PRIORIDADE', 'NOME', 'CAIXA DE ENTRADA', 'TIPO', 'MODIFICADO EM', 'CRIADO EM', and 'STATUS'. The table contains six rows of chat flow data.

PRIORIDADE	NOME	CAIXA DE ENTRADA	TIPO	MODIFICADO EM	CRIADO EM	STATUS
1	New chatflow (23 de Julho de 2019 às 17:53)	Chat do time 2	Chat ao vivo	23 de Jul de 2019 por Fernanda Rodrigues	23 de Jul de 2019 por Fernanda Rodrigues	☒
2	New chatflow (23 de Julho de 2019 às 17:59)	teste	Chat ao vivo	23 de Jul de 2019 por Fernanda Rodrigues	23 de Jul de 2019 por Fernanda Rodrigues	☒
3	Novo fluxo de chat (24 de Julho de 2019 às 11:08)	teste	Chat ao vivo	24 de Jul de 2019 por Fernanda Rodrigues	24 de Jul de 2019 por Fernanda Rodrigues	☒
4	Novo fluxo de chat (24 de Julho de 2019 às 11:08)	teste	Bot	25 de Mai de 2020 por Fernanda Rodrigues	24 de Jul de 2019 por Fernanda Rodrigues	☐
5	Novo fluxo de chat (24 de Julho de 2019 às 11:54)	teste	Bot	24 de Jul de 2019 por Fernanda Rodrigues	24 de Jul de 2019 por Fernanda Rodrigues	☐
6	Chat UCB	teste	Bot	12 de Nov de 2019	24 de Jul de 2019	☐

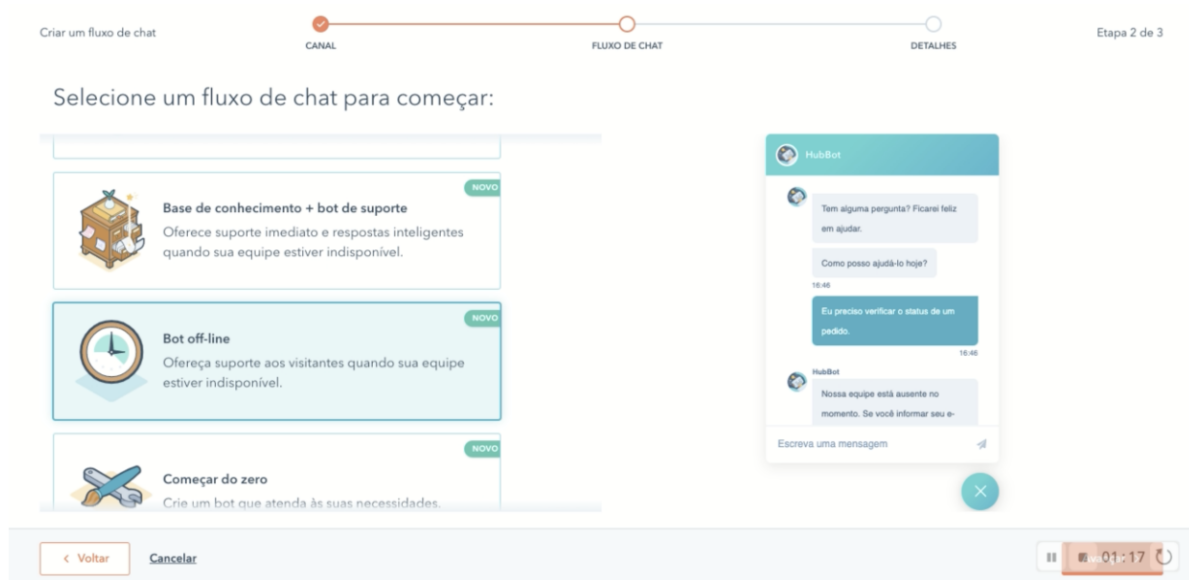
Legenda: Chatbot: criar fluxo de chat

Observação muito importante: caso você não esteja vendo essa tela, provavelmente é porque ainda não conectou a sua caixa de entrada na HubSpot. Nessa situação, a própria plataforma vai te direcionar ou se preferir, você pode acessar a base de conhecimentos e encontrar o tutorial que fala sobre a caixa de entrada.

Vale mencionar que tanto o chatbot quanto o chat ao vivo podem estar disponíveis na página do site que tem o código de rastreamento da HubSpot. Portanto, certifique-se que você tem esse código instalado em suas páginas para fazer o chatbot funcionar bem.

2º Passo: Selecionar onde o fluxo irá aparecer

Neste passo, você irá selecionar onde o fluxo de chat vai aparecer: se vai ser nas páginas do seu site ou no Facebook Messenger. Caso a sua escolha seja o site, você pode navegar pelos bots pré-configurados que já estão na sua conta ou criar um do zero. Vale lembrar que mesmo os bots que já estão configurados podem ser personalizados.



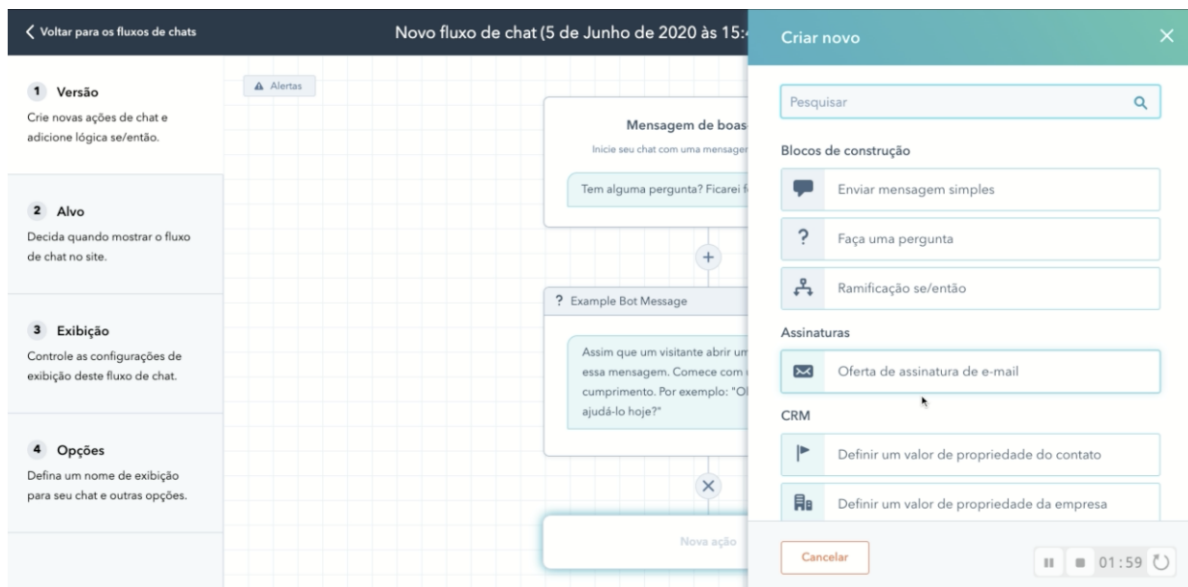
Legenda; chatbots: onde o fluxo aparece

Agora selecione a caixa de entrada que vai receber as mensagens e, em seguida, selecione o idioma que será utilizado na comunicação e comece a criar.

3º Passo: Selecione as ações do chatbot

Neste momento, você irá selecionar as ações desse chatbot. Para encontrar as ações, basta clicar no botão de [+] e navegar entre as ações disponíveis. Algumas das ações que você pode optar são:

- Envio de mensagem simples;
- Pergunta;
- Ramificação;
- Definir valor de propriedade;
- Enviar um tíquete;
- Enviar para membros de equipe; e
- Reservar reunião.



Legenda: chatbots: selecione as ações

Explore todas as opções para ter certeza que o bot está fazendo ações que vão ao encontro do seu objetivo. Feito isso, tudo que você colocar ficará nessa visualização e assim, poderá navegar em “ir para ação” para ver detalhes de cada ação. Sempre que quiser, clique na caixa da ação para evitar a configuração atual.

4º Passo: Definição de páginas

Agora, você vai para a “aba de alvo”. Nesta aba, serão definidas quais páginas este chatbot vai ou não aparecer. Então, você pode dizer, por exemplo, que quer que apareça em todas as páginas do seu site ou só em uma página específica.

< Voltar para os fluxos de chats

Novo fluxo de chat (5 de Junho de 2020 às 15:45)

Visualizar

1 Versão

Crie novas ações de chat e adicione lógica se/então.

2 Alvo

Decida quando mostrar o fluxo de chat no site.

3 Exibição

Controle as configurações de exibição deste fluxo de chat.

4 Opções

Defina um nome de exibição para seu chat e outras opções.

Exibição

Personalize o cabeçalho do chat, o comportamento de exibição do chat e os controles de tempo

Exibir opções

Título do chat

HubBot

Comportamento de exibição do chat

Controle a aparência do widget de chat quando os visitantes acessarem o seu site.

Computador **Móvel**

☒ Abrir uma mensagem pop-up de boas-vindas como um prompt
☐ Mostrar apenas o iniciador de chat
☐ Abrir widget de chat

Disparadores de exibição de chat

Decida quando a mensagem de boas-vindas do chat deve ser exibida para os visitantes direcionados.

☐ Com interação de saída

Legenda: chatbot: definição de páginas

Você também pode determinar se o chatbot vai aparecer quando:

- O usuário estiver tentando sair da página; ou
- Depois de rolar uma quantidade determinada da página.

Se você deseja personalizar o chat, é possível modificar a cor de destaque, editar o posicionamento e muito mais. Lembre-se também de fazer as configurações do dispositivo móvel, para ficar exatamente como você espera.

5º Passo: Configurações fundamentais

Por fim, clique nas opções para inserir algumas configurações fundamentais para seu chatbot:

1. Selecione o tempo limite da sessão e reinicie no tempo que você indicar;
2. Defina o atraso de envio de cada mensagem do chatbot;
3. Configure uma mensagem caso o chatbot apresente algum erro; e
4. Defina o idioma que você está configurando este bot.

Legenda: chatbot: configurações fundamentais

Configure em seguida a disponibilidade do chatbot. Pode ser definida conforme a disponibilidade da equipe, tendo por base o horário comercial ou se preferir, pode ser configurada para que o bot apareça em tempo integral no seu site.

Finalmente, configure a privacidade de dados e consentimento, marcando o botão que faz a coleta de cookies e processa os dados dos usuários do seu site. Configurar o chatbot da HubSpot é muito fácil e você pode fazer mesmo sem conhecer programação.

Mas existem muitas outras opções de ferramentas e recursos disponíveis juntamente com o CRM da HubSpot. Confira no link abaixo como simplificar os processos da sua empresa, além da configuração de chatbot.

CTA Banner: [Simplifique os processos da sua empresa!](#)

Com as configurações concluídas, utilize seu chatbot para melhorar o atendimento automatizado dos seus clientes. É preciso muita atenção para que suas ferramentas otimizem seus recursos e [maximizem a venda](#), pensando sempre no bem-estar do cliente.

Como usar o chatbot para melhorar o atendimento da minha empresa?

Os chatbots podem ser usados em diversas situações em uma [estratégia de marketing](#) e **atendimento automatizado**.

1. **Qualificação de leads:** identifique por meio do chatbot se o visitante do site está pronto para uma abordagem de vendas;
2. **Agendamento de reuniões:** também facilita o agendamento direto com os representantes da empresa, proporcionando a resolução dos problemas o mais rápido possível;
3. **Atendimento a dúvidas frequentes:** responda perguntas comuns, como "Qual é o horário de funcionamento?" ou "Vocês fazem entregas?". E com isso, é possível identificar o que pode ser melhorado em diversos setores da empresa;
4. **Campanhas de promoção:** divulga ofertas e produtos em interações personalizadas, ampliando o fiquete médio de vendas da empresa, que visa atender às necessidades de seus clientes;
5. **Suporte técnico:** resolve problemas simples ou encaminha casos complexos para a equipe especializada, com rigor e praticidade.

Configurar chatbots na HubSpot é uma estratégia poderosa para melhorar o **atendimento ao cliente** e otimizar a experiência do usuário. Além de reduzir custos, os chatbots tornam o atendimento mais ágil e personalizado, beneficiando tanto a empresa quanto seus clientes.

Ao seguir as dicas deste artigo, você estará pronto para criar um assistente virtual eficiente e alinhado às necessidades do seu negócio. Comece agora mesmo e leve sua estratégia de marketing e atendimento ao melhor nível possível.

Para melhorar seu atendimento, a automação de seus recursos e ferramentas, considere encontrar plataformas gratuitas para criar chatbots que estejam alinhadas com os seus objetivos.

CTA: [Conheça as melhores plataformas para criar chatbots!](#)