



ONBOARDING · TIME COMERCIAL

TREINAMENTO ZENDESK

Onde a magia acontece. Guia completo da nossa principal área de trabalho: chats, e-mails, mensagens offline, classificação de oportunidades e finalização de tickets.

[Página Inicial](#)

[Chats](#)

[Tipos de Atendimento](#)

[E-mails & Offline](#)

Sumário

Clique em qualquer item para ir direto à seção.

1 · Sobre a Plataforma e Login	3
2 · Página Inicial	4
2.1 Visitantes · 2.2 Histórico · 2.3 Configurações · 2.4 Team	4
3 · Iniciando os Atendimentos	7
4 · Chats	9
4.1 Aceitando um chat	9
4.2 Finalizando chats (campos do ticket)	9
5 · Tipos de Atendimento (classificação)	12
6 · Resolvendo o ticket	14
7 · E-mails e Mensagens Offline	15
8 · Resumo Rápido (cola do dia a dia)	17
9 · Quiz de Fixação	18
10 · Glossário	19

1 · Sobre a Plataforma e Login

O **Zendesk** é a nossa principal área de trabalho — "onde a magia acontece". É nele que recebemos **chats**, recebemos e enviamos **e-mails**, respondemos **mensagens offline** e classificamos cada atendimento.

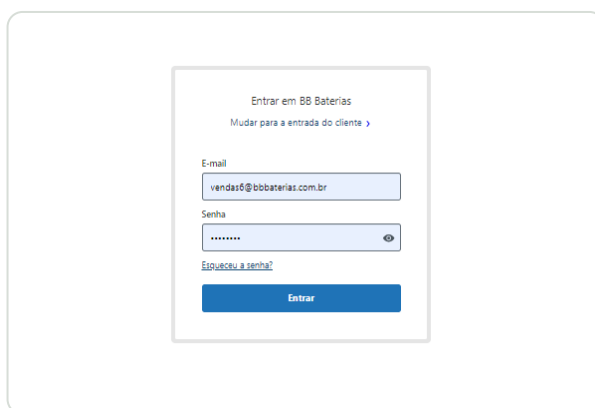
Login na plataforma

1 Acesse o link do Zendesk

Use o link interno da equipe (favorite-o no navegador).

2 Entre com e-mail e senha padrão

Confira que está em "**Entrar em BB Baterias**", informe o seu e-mail (ex.: **vendas6@bbbaterias.com.br**) e a senha padrão, e clique em **Entrar**.



Tela de login do Zendesk

DICA **Como usar este material:** siga as seções na ordem na primeira leitura. Depois use o sumário clicável e a seção **8 · Resumo Rápido** como consulta no dia a dia.

2. Página Inicial

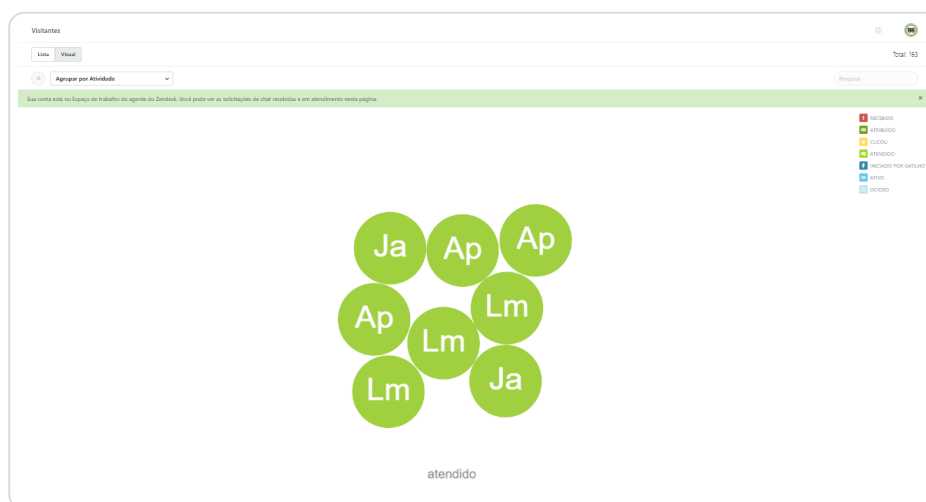
Logo após o login você cai na **Página Inicial**, com atalhos (Widget, Visitantes, Análise, Gatilhos) e o gráfico de análise do site. No menu lateral esquerdo ficam as áreas principais:



Página Inicial do Zendesk

2.1 Visitantes

Mostra os chats e visitantes ativos — quem está sendo atendido, por quem, etc.



Área de Visitantes

2.2 Histórico

Colocando **seu nome** no campo de pesquisa, você vê o histórico de chats que atendeu.

Nome	Agente	Hora	Classif...	Departame...	Mensagens
#12148959	Melissa Soares	há 1 horas	-	Vendas	8 Oi, posso ajudar a encontrar sua bateria? part number da bateria da acer ap1483k Oia bom dia, bem-vindo ao atendimento da BB Baterias, tudo
#1120963	Melissa Soares	há 1 horas	-	Vendas	27 Oi, nossos teclados possuem 12 meses de garantia, posso ajudar a localizar o seu modelo? Bom dia! Oia bom dia, bem-vindo ao atendimento da B
#13210644	Melissa Soares	há 1 horas	👍	Vendas	9 Oi, posso ajudar a encontrar sua bateria? bomieia Victor uploaded: WhatsApp-Image-2024-07-18-at-11:01:52.jpeg URL: https://bbbaterias.zendesk
ricardo	Melissa Soares	há 1 horas	-	Vendas	6 Tela LCD para Notebook Lenovo N140W-IM N44 na promoção ate quando Oia bom dia, bem-vindo ao atendimento da BB Baterias, tudo bem? Qual seu
valmir	Melissa Soares	há 1 horas	-	Vendas	12 Bom dia. Preço de Bateria para Notebook Dell Inspiron 3421 14.8V 40Wh E tela para Notebook Dell Inspiron 3421 Oia bom dia, bem-vindo ao at
Gabriele	Melissa Soares	há 1 horas	-	Vendas	14 Bom dia! Estou entrando em contato para saber se tem a tela para esse notebook. ldspeaq? 3 Y5M6J5 vcl. 828500038R Oia bom dia, bem-vindo ao
Flav	Atendimento Pís...	há 1 horas	-	Pós-Venda	8 rastreio Oia bom dia, bem-vindo ao atendimento da BB Baterias, tudo bem? Qual seu nome e email para registro do atendimento? Atendimento de
#16117553	Melissa Soares	há 1 horas	👍	Vendas	17 Oi, posso ajudar a encontrar sua bateria? Temos baterias HP com a maior garantia do mercado e de alta performance, me informe o modelo que t
#11891842	Melissa Soares	há 2 horas	-	Vendas	11 Oi, posso ajudar a encontrar seu produto? Bom dia Oia bom dia, bem-vindo ao atendimento da BB Baterias, tudo bem? Qual seu nome e email par
#18781455	Melissa Soares	há 2 horas	👍	Vendas	26 Oi, posso ajudar a encontrar sua bateria? bom dia eu gostaria de saber se vocis tem a bateria para o Dell Inspiron 5000 Oia bom dia, bem-vin
#14868154	Melissa Soares	há 2 horas	-	Vendas	4 Oi, nossos teclados possuem 12 meses de garantia, posso ajudar a localizar o seu modelo? Bom dia! Oia bom dia, bem-vindo ao atendimento da
#79429553	Melissa Soares	há 2 horas	-	Vendas	14 Oi, posso ajudar a encontrar sua bateria? bom dia Oia bom dia, bem-vindo ao atendimento da BB Baterias, tudo bem? Qual seu nome e email par
#1897625	Melissa Soares	há 2 horas	👍	Vendas	14 Oi, posso ajudar a encontrar sua bateria? Temos baterias Lenovo com a maior garantia do mercado e de alta performance, me informe o modelo q
#2269446	Melissa Soares	há 2 horas	-	Vendas	16 Oi, nossos teclados possuem 12 meses de garantia, posso ajudar a localizar o seu modelo? NP9003L Oia bom dia, bem-vindo ao atendimento da B
Claudio Prado	Melissa Soares	há 2 horas	-	Vendas	11 Oi, posso ajudar a encontrar sua bateria? Comprar bateria Oia bom dia, bem-vindo ao atendimento da BB Baterias, tudo bem? Qual seu nome e e
#13845653	Melissa Soares	há 2 horas	-	Vendas	16 Oi, posso ajudar a encontrar sua bateria? Bom dia tudo bem? Oia bom dia, bem-vindo ao atendimento da BB Baterias, tudo bem? Qual seu nome e
#7289467	Melissa Soares	há 2 horas	-	Vendas	17 Oi, posso ajudar a encontrar sua bateria? Bom dia, voce teria tm o carregador para notebook posivo slim + 7511 Oia bom dia, bem-vindo ao
Marco	Melissa Soares	há 2 horas	-	Vendas	5 Oi, posso ajudar a encontrar sua bateria? bateria do notebook Compac presario 439 Oia bom dia, bem-vindo ao atendimento da BB Baterias, tudo
#13848959	Melissa Soares	há 2 horas	-	Vendas	7 Oi, posso ajudar a encontrar sua bateria? Oi, nossos teclados possuem 12 meses de garantia, posso ajudar a localizar o seu modelo? dell insp
#584894	Melissa Soares	há 2 horas	👍	Vendas	14 Oi, posso ajudar a encontrar sua bateria? Bom dia, tudo bem? Oia bom dia, bem-vindo ao atendimento da BB Baterias, tudo bem? Qual seu nome
#16817752	Melissa Soares	há 2 horas	-	Vendas	5 Oi, nossos teclados possuem 12 meses de garantia, posso ajudar a localizar o seu modelo? a1278 Oia bom dia, bem-vindo ao atendimento da BB B

Histórico de atendimentos

2.3 Configurações

Aqui você ajusta preferências. Na parte **Pessoal**, altere as **notificações** e os **sons** (solicitação de conversa, novas mensagens, alterações de status etc.).

The screenshot shows the 'Pessoal' (Personal) settings page. It has tabs for 'Perfil', 'Sons e notificações', and 'Sua rede de notificações por e-mail'. The 'Notificações' section includes:

- Solicitação de conversa: Mostrar notificações para solicitações de conversa recebidas
- Novas mensagens: Mostrar notificações para novas mensagens em chats abertos
- Alterações de status: Mostrar notificações para alterações automáticas de status
- Validade de vendas: Mostrar notificações dentro de 1 minuto da sessão expirar

 The 'Sons' section includes:

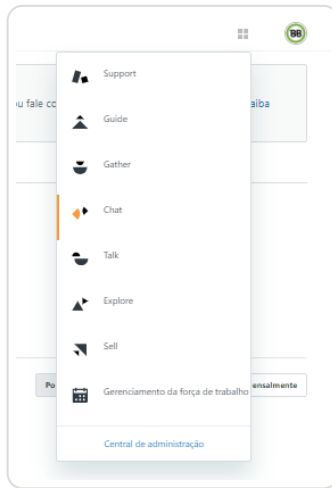
- Solicitação de conversa: Dropdown set to 'Oh oh' with a volume slider.
- Requisito: 1 (1 a 10)
- Mensagens recebidas: Dropdown set to 'Pulsos de bateria' with a volume slider.

 Buttons at the bottom include 'Salvar alterações', 'Reverter alterações', and 'Restaurar aos padrões'.

Configurações → Pessoal → Notificações e Sons

2.4 Team (Agentes)

Nessa área você visualiza os atendentes **online** e os **ausentes** (em pausa).

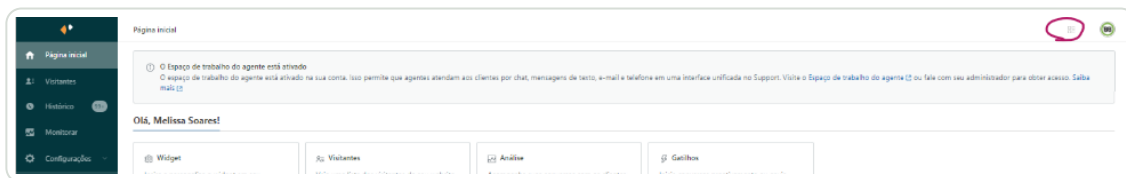


Team — agentes online/ausentes

3 · Iniciando os Atendimentos

1 Abra o menu de produtos

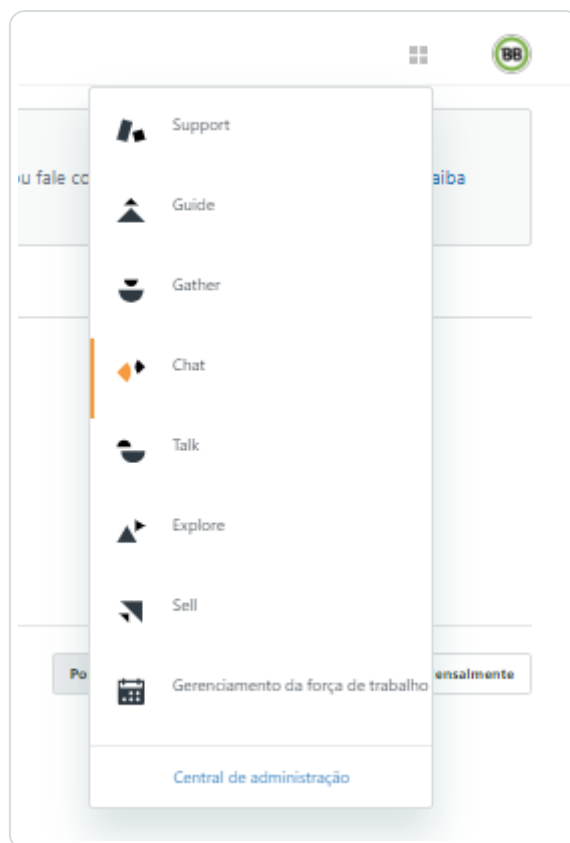
Na parte superior direita, ao lado da foto do seu usuário, clique no ícone de **quatro quadradinhos**.



Ícone de produtos (quatro quadradinhos), no topo direito

2 Selecione SUPPORT

No menu que abre, escolha a **primeira opção, Support** (Espaço de trabalho do agente). Você será levado à sua área de trabalho, onde visualiza chats e e-mails.



Menu de produtos — selecione Support

3 Fique Online e abra as Visualizações

Para que os chats sejam atribuídos a você, mude seu status para **Online (1)**. Em seguida, abra a aba **Visualizações (2)** para ver os e-mails e tickets.

The screenshot displays the Zendesk interface. On the left, a sidebar shows chat notifications with a status icon (1) and a view icon (2). The main area shows a list of tickets with columns for ID, Assunto, Solicitante, Solicitante atualizado, Grupo, and Atribuído. The tickets are sorted by priority and show various customer inquiries and missed chats.

ID	Assunto	Solicitante	Solicitante atualizado	Grupo	Atribuído
#68156	Missed Chat with Paloma	Paloma	08 Jun 2020	Vendas	Melissa Soares
#59160	Missed Chat with Edison	Edison	10 Jun 2020	Vendas	-
#56461	Missed Chat with Savaia	Savaia	10 Jun 2020	Vendas	-
#59656	Missed Chat with Luiz Carlos	Luiz Carlos	10 Jun 2020	Vendas	Melissa Soares
#70014	Missed Chat with Guilherme	Guilherme	12 Jun 2020	Vendas	-
#70026	Missed Chat with Davi	Davi M Santos	15 Jun 2020	Vendas	-
#70954	Missed Chat with Guilherme	Guilherme	15 Jun 2020	Vendas	-
#71203	Missed Chat with Vítor59391169	Vítor59391169	16 Jun 2020	Vendas	-
#72614	Missed Chat with Vítor 3565139	Vítor 3565139	18 Jun 2020	Vendas	-
#72799	Missed Chat with Guilherme Freitas	Guilherme Freitas	18 Jun 2020	Vendas	Melissa Soares
#73630	Missed Chat with Vítor91119735	Vítor91119735	22 Jun 2020	Vendas	-
#73667	Missed Chat with Vítor5529713	Vítor5529713	22 Jun 2020	Vendas	Melissa Soares
#74030	Missed Chat with Renata Andrade	Renata Andrade	23 Jun 2020	Vendas	-
#74228	Missed Chat with Vítor79292043	Vítor79292043	23 Jun 2020	Vendas	Melissa Soares
#74713	Missed Chat with michal	michal	24 Jun 2020	Vendas	-
#74715	Missed Chat with Vítor53845320	Vítor53845320	24 Jun 2020	Vendas	Melissa Soares
#75002	Missed Chat with Natália	Natália	24 Jun 2020	Vendas	-
#75268	Missed Chat with Bruno	Bruno	25 Jun 2020	Vendas	Melissa Soares
#75379	Missed Chat with Vítor87627121	Vítor87627121	25 Jun 2020	Vendas	-

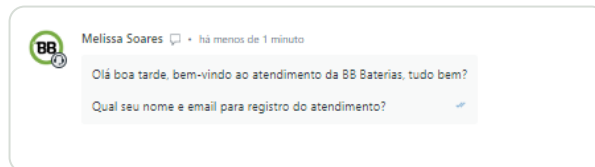
Status Online (1) e ícone de Visualizações (2)

ATENÇÃO Status é tudo: se você não estiver **Online**, nenhum chat é atribuído a você. Lembre de voltar ao Online após pausas.

4 · Chats

4.1 Aceitando um chat

Quando o cliente inicia um chat, ele é distribuído a nós, vendedores, com **notificação e som**. Na plataforma aparece o botão **Aceitar**:

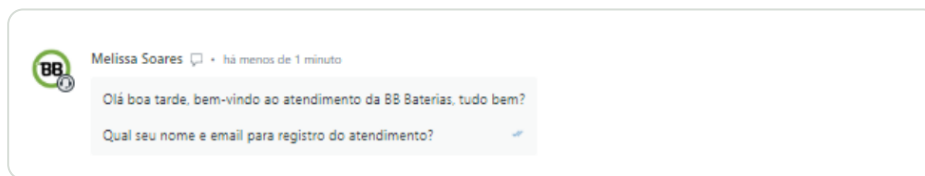


Notificação de chat recebido

ATENÇÃO Você tem **20 segundos** para aceitar o chat e mandar a primeira mensagem. Tenha a saudação à mão.

1 Aceite e cumprimente

Clique em **Aceitar** e envie a saudação padrão, pedindo nome e e-mail para registro do atendimento.



Primeira mensagem do atendimento

REFERÊNCIA Para o roteiro completo de como conduzir o atendimento, consulte o treinamento **Padrão de Atendimento**.

4.2 Finalizando chats — os campos do ticket

1 Selecione seus chats

Em **Visualizações**, abra **Chats — Seu nome** e clique no primeiro chat. **Dica:** clique antes na coluna **Data da Solicitação** para começar pelos mais antigos.

Visualizações

Chats - Melissa Soares

41 tickets (Página 1 de 2)

Satisfação	Assunto	Solicitante	Data da solicitação	Atribuído
<input type="checkbox"/>	Não oferecida	Conversa com Visitor 50220718	21 minutos atrás	Melissa Soares
<input type="checkbox"/>	Não oferecida	Conversa com Visitor 4157900	25 minutos atrás	Melissa Soares
<input type="checkbox"/>	Não oferecida	Conversa com rafael	39 minutos atrás	Melissa Soares
<input type="checkbox"/>	Não oferecida	Conversa com Visitor 13700736	40 minutos atrás	Melissa Soares
<input type="checkbox"/>	Não oferecida	Conversa com Visitor 65211182	41 minutos atrás	Melissa Soares
<input type="checkbox"/>	Não oferecida	Conversa com silvio luiz	aproximadamente 1 hora atrás	Melissa Soares
<input type="checkbox"/>	Não oferecida	Conversa com Luciana	aproximadamente 1 hora atrás	Melissa Soares
<input type="checkbox"/>	Não oferecida	Conversa com Visitor 69931364	aproximadamente 1 hora atrás	Melissa Soares
<input type="checkbox"/>	Não oferecida	Conversa com Visitor 20006648	Hoje 14:24	Melissa Soares
<input type="checkbox"/>	Não oferecida	Conversa com Visitor 66417208	Hoje 14:13	Melissa Soares
<input type="checkbox"/>	Não oferecida	Conversa com Visitor 20006648	Hoje 13:59	Melissa Soares
<input type="checkbox"/>	Não oferecida	Conversa com Visitor 35502841	Hoje 13:59	Melissa Soares
<input type="checkbox"/>	Não oferecida	Conversa com Visitor 76762246	Hoje 13:54	Melissa Soares
<input type="checkbox"/>	Não oferecida	Conversa com Visitor 30310576	Hoje 13:34	Melissa Soares
<input type="checkbox"/>	Não oferecida	Conversa com Visitor 82052013	Hoje 13:30	Melissa Soares
<input type="checkbox"/>	Não oferecida	Conversa com Visitor 62288407	Hoje 13:03	Melissa Soares
<input type="checkbox"/>	Não oferecida	Conversa com Visitor 68742593	Hoje 12:50	Melissa Soares
<input type="checkbox"/>	Não oferecida	Conversa com Visitor 66727932	Hoje 12:47	Melissa Soares
<input type="checkbox"/>	Não oferecida	Conversa com Visitor 67667764	Hoje 12:47	Melissa Soares
<input type="checkbox"/>	Não oferecida	Conversa com Zoltan Rhamur	Hoje 12:42	Melissa Soares

Lista de chats em Visualizações

Solicitante: Visitor50220718

Atribuído: arthur

Compartilhando: -

Tags: zapin chat, zapin chat embed

Tipo de Chat: 1

Link do Produto: 2

Preço do Produto: 3

Social Messaging Channel Info

E-mail

Fluxo organizacional (PI)

Código do Produto

Conversa com Visitor 50220718

Olá boa tarde, bem-vindo ao atendimento da BB Baterias, tudo bem?

Qual seu nome e email para registro do atendimento?

o nome é igual a 599553

o email é vignacio@gmail.com

Aguarde um momento enquanto verifico para você.

Para visualizar a bateria correta para seu notebook, basta clicar no link a seguir: https://www.bbaterias.com.br/bateria-para-notebook-4959553001/p?utm_source=137

O valor da bateria de 6 células é R\$147,26.

O valor da bateria de 9 células, alta capacidade é R\$199,89.

Garantia de 14 meses, a maior do mercado.

Produto novo, com embalagem e nota fiscal.

como faço para comprar o modelo citado?

Observação interna

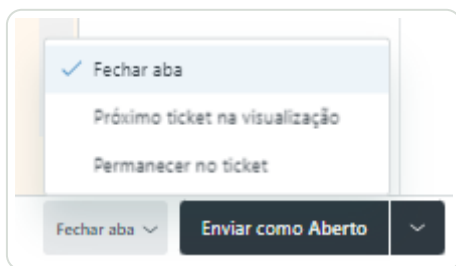
Fechar aba

Enviar como Aberto

Tela do ticket — painel de campos à esquerda

No painel à esquerda do ticket, preencha:

- 1 **Tipo de Chat**
A classificação da oportunidade (detalhada na seção 5).
- 2 **Link do Produto**
O link do produto que o cliente precisa.
- 3 **Preço do Produto**
O preço do produto que o cliente precisa.
- 4 **Ver mais tickets**
Botão ao lado de "Enviar": **Fechar aba** finaliza o ticket e fecha a aba; **Próximo ticket na visualização** abre o próximo ao fechar (ideal para resolver vários de uma vez); **Permanecer no ticket** mantém aberto.



Opções de "Ver mais tickets"

5. Tipos de Atendimento (classificação)

Todo chat precisa ser classificado no campo **Tipo de Chat**. Essa classificação alimenta o sistema, gera oportunidades de venda e avisa o marketing. Resumo:

Tipo	Quando usar	O que preencher
Oportunidade	Atendimento finalizado: passou produto, preço e temos o e-mail do cliente	Tipo de Chat, Link, Preço e e-mail — gera o e-mail de oportunidade
Oportunidade sem Email	Passou produto e preço, mas o cliente não deu o e-mail	Tipo de Chat, Link e Preço (insista pelo e-mail antes — ver abaixo)
Não Trabalhamos	Cliente pediu um modelo que não trabalhamos	Apenas nome do produto + código (fica no histórico para o marketing)
Sob Encomenda / Indisponível	Cliente pediu, mas estamos sem estoque do produto	Link, preço (se capturar no Protheus), código e e-mail do cliente
Dúvidas	Cliente só tirou dúvidas, ou não falou nada	Tipo de Chat = Dúvidas

ATENÇÃO **Oportunidade sem Email:** insista pelo e-mail **pelo menos 3 vezes**. Se o cliente ignorar ou deixar claro que não quer repassar, siga sem o e-mail.

POR QUÊ? **Sob Encomenda/Indisponível** com e-mail preenchido faz o cliente ser **notificado automaticamente quando o produto chega ao estoque** — e o link já vem com a **sua UTM**. Não pule esse campo.

Exemplos na prática

Oportunidade — produto, preço e e-mail do cliente

Compartilhando

-

Tags

nao-trabalhos x zopim_chat x

Tipo de Chat

Não trabalhamos

Link do Produto

Bateria_Asus

Preço do Produto

0

Código do Produto

E510MA-BR702X

E-mail

suportleo@gmail.com

Conversa com Leonardo

Pelo chat

Leonardo • há 1 minuto

Entrou

Leonardo • há 1 minuto

BATERIA PARA O MODELO ASUS E510MA-BR702X

Kamila Nogueira • há menos de 1 minuto

Entrou

Kamila Nogueira • há menos de 1 minuto

Olá boa tarde, bem-vindo ao atendimento da BB Baterias, tudo bem?

Qual seu nome e email para registro do atendimento?

Aguarde um momento enquanto verifico para você

Chat

Não Trabalhamos — nome do produto e código no histórico

Solicitante

Visitor548681...

Atribuído

Vendas/Meliss...

Compartilhando

-

Tags

atendimento em w... x

teclado-notebook x

zopim_chat x

zopim_chat ended x

Tipo de Chat

-

Link do Produto

Preço do Produto

Conversa com Visitor 54868154

Pelo chat

Entrou

BBBaterias • Hoje 10:40

Oi, nossos teclados possuem 12 meses de garantia, posso ajudar a localizar o seu modelo?

Visitor54868154 • Hoje 10:53

Som dia !

Melissa Soares • Atribuir • Hoje 11:01

Entrou

Melissa Soares • Atribuir • Hoje 11:01

Olá bom dia, bem-vindo ao atendimento da BB Baterias, tudo bem?

Qual seu nome e email para registro do atendimento?

Melissa Soares • Atribuir • Hoje 11:07

No que podemos lhe auxiliar no dia de hoje?

Acredito que você esteja ocupado, não é mesmo? Vou finalizar o chat, caso você ainda tenha dúvidas, é só retornar o contato.

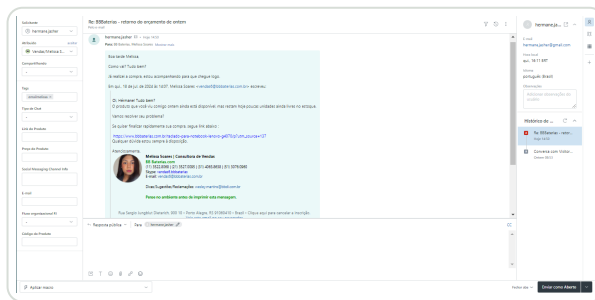
Tenha um excelente dia!

Dúvidas — cliente só tirou dúvidas / não respondeu

6 · Resolvendo o ticket

Ao finalizar, escolha uma das três opções de envio:

Status	O que acontece
● Aberto	O ticket permanece aberto, sem alterações, e continua na sua visualização
● Pendente	Passa para pendente e continua na sua visualização
● Resolvido	É dado como resolvido e sai da sua visualização



Opções de finalização do ticket

Concluídas essas etapas, um **e-mail é enviado ao cliente** com o produto que ele buscou — isso é uma **Oportunidade**.

POR QUE FECHAR OS CHATS Muitas vezes o cliente esquece ou perde o link. Gerando a oportunidade, ele recebe tudo salvo no e-mail — e isso **converte venda para nós**.

7. E-mails e Mensagens Offline

E-mails

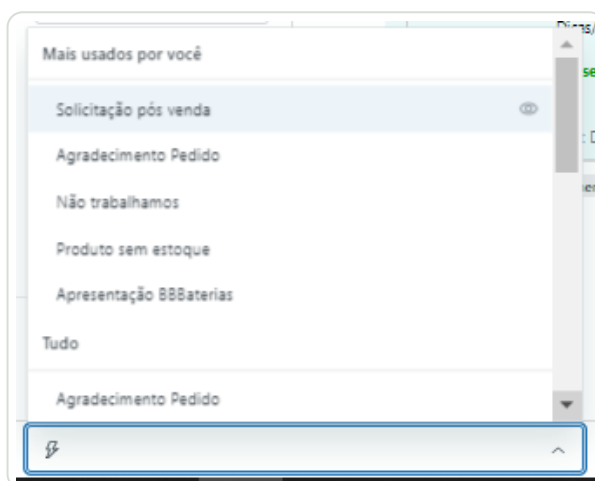
São e-mails normais encaminhados pelos clientes para o nosso endereço (ex.: vendas6@bbbaterias.com.br). Basta responder — e você pode usar as **macros** (funcionam como os atalhos do chat).



Atendimento por e-mail no Support

1 Aplique a macro adequada

Ex.: se o cliente informou que já comprou, use a macro **Agradecimento Pedido**. Note que esse cliente respondeu a um e-mail de **oportunidade** — exatamente o ciclo que fechar os chats gera.



Lista de macros (Agradecimento Pedido, Solicitação pós venda, etc.)

Offline Message

São as mensagens que os clientes deixam quando **não há vendedor disponível**. Aparecem no painel e são **respondidas e resolvidas igual aos e-mails**.

Solicitante: Rafael Santos da R...

Atividade: Vendas/Ativida S...

Compartilhando: -

Tipo: copiar offline message: X

Tipo de Chat: -

Link de Produto: -

Propriedades: -

Social Messaging Channel Info: -

E-mail: -

Fluxo original (ocultar?)

Offline Message from Rafael Santos da Rocha
Pelo chat

Sistema detectado: pt-br pt-br

Rafael Santos da Rocha - Online 19:27

Tem o rastreamento da troca ?

Rafael Santos da Rocha - Online 19:27

Mensagem sent: 2024-07-17 19:27 PM UTC
Name: Rafael Santos da Rocha
Email: rocha_upgrade@hotmail.com
Phone: -
Notes: -
IP: 200.148.248.22
User Agent: Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64; AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/126.0.0.0 Safari/537.36
Country: Brazil
City: Porto Alegre
URL: https://www.bbbaratae.com.br/
Chat ID: 24078350277134671NoOChF
Offline transcript: Tem o rastreamento da troca ?

Elas são assim, e são respondidas e resolvidas igual os emails.

Exemplo de Offline Message com dados do contato

8 · Resumo Rápido — cola do dia a dia

O essencial para começar o dia

Entrar no atendimento	Ícone de produtos (4 quadradinhos) → Support
Receber chats	Status Online (sem isso, nada é atribuído a você)
Ver e-mails/tickets	Aba Visualizações
Tempo para aceitar chat	20 segundos (aceitar + 1ª mensagem)

Como classificar (Tipo de Chat)

Oportunidade	Produto + preço + e-mail
Oportunidade sem Email	Produto + preço, sem e-mail (insistir 3x)
Não Trabalhamos	Nome + código do produto
Sob Encomenda/Indisponível	Link + preço + código + e-mail (notifica quando chegar)
Dúvidas	Cliente só tirou dúvidas / não respondeu

Finalização e boas práticas

● Aberto / ● Pendente	Continuam na sua visualização
● Resolvido	Sai da visualização e dispara o e-mail de oportunidade

✓ Fechar sempre os chats · ✓ Preencher Link e Preço · ✓ Insistir pelo e-mail · ✓ Usar macros · ✓ "Próximo ticket" para resolver em lote

9 . Quiz de Fixação

Responda sem consultar o material — depois confira no gabarito.

1. Qual status você precisa estar para receber chats?
a) Ausente b) Online c) Invisível d) Pendente
2. Qual produto do menu de quadradinhos abre o espaço de trabalho do agente?
a) Chat b) Guide c) Support d) Explore
3. Quanto tempo você tem para aceitar um chat e mandar a 1ª mensagem?
a) 10 segundos b) 20 segundos c) 1 minuto d) Sem limite
4. Cliente passou produto e preço, mas não deu o e-mail. Classificação?
a) Oportunidade b) Oportunidade sem Email c) Dúvidas d) Não Trabalhamos
5. Em "Oportunidade sem Email", quantas vezes insistir pelo e-mail?
a) 1 b) 2 c) Pelo menos 3 d) Não insistir
6. Modelo que não trabalhamos: o que preencher?
a) Só o preço b) Nome do produto e código c) Nada d) Apenas o link
7. Por que preencher o e-mail em "Sob Encomenda/Indisponível"?
a) Só por registro b) Para o cliente ser notificado (com sua UTM) quando chegar ao estoque c) Não precisa d) Para o financeiro
8. Qual status faz o ticket **sair** da sua visualização?
a) Aberto b) Pendente c) Resolvido d) Nenhum
9. O que é uma mensagem **Offline**?
a) Um chat ativo b) Mensagem deixada quando não há vendedor disponível c) Um e-mail interno d) Um relatório
10. Para resolver vários tickets em sequência, qual opção usar?
a) Permanecer no ticket b) Fechar aba c) Próximo ticket na visualização d) Enviar como Aberto

Gabarito: 1-b · 2-c · 3-b · 4-b · 5-c · 6-b · 7-b · 8-c · 9-b · 10-c

10 · Glossário

Termo	Significado
Zendesk	Plataforma de atendimento usada para chats, e-mails e mensagens offline
Support	Espaço de trabalho do agente (onde ficam chats e e-mails)
Ticket	Cada atendimento registrado na plataforma
Visualizações	Listas de tickets organizadas (ex.: "Chats — Seu nome")
Macro	Resposta pronta reutilizável (como os atalhos do chat). Ex.: Agradecimento Pedido
Oportunidade	Atendimento com produto, preço e e-mail — gera e-mail automático ao cliente
UTM	Seu código de vendedor, embutido nos links enviados ao cliente
Offline Message	Mensagem deixada pelo cliente quando não há vendedor online
Aberto / Pendente / Resolvido	Status de finalização do ticket
Team	Painel com os agentes online e ausentes



SEMPRE LIGADO.

Treinamento Zendesk · Time Comercial · Grupo BBDI
Material de uso interno — dúvidas, fale com a sua liderança.