Gerado a 14/11/2026 22:21

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Organizar clientes com etiquetas no app WhatsApp Business

Aplicativo WhatsApp Business

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-BR-KB-4494	v2026.10.10	Brasil · Português (Brasil)

MozOut Brasil
RLX Holdings (Pty) Ltd. · Grupo RLX Holdings
N.º fiscal (SARS) 943 907 6234 · N.º de registo (CIPC) 2025/667953/07

https://www.my.mozout.com/knowledgebase/4494

Organizar clientes com etiquetas no app WhatsApp Business

Aplicativo WhatsApp Business · Criado em **10 de outubro de 2026** · 2 min de leitura



As **etiquetas** são o único sistema de organização que o app WhatsApp Business tem, e chegam para uma ou duas pessoas a atender. Cada conversa pode ter uma ou mais etiquetas (*Novo cliente*, *Pagamento pendente*, *Entregue*), e depois filtra-se a lista por etiqueta. Se hoje a sua lista de pedidos é «subir e descer até encontrar», são dez minutos que mudam o seu dia.

Como se usam, passo a passo

1. **Abra uma conversa** e, no menu ou clicando na mensagem (depende da versão), escolha *Etiqueta*.

2. **Escolha uma das etiquetas que já vêm** no app (as predefinições são de venda: novo cliente, novo pedido, pagamento pendente, pago, pedido concluído) ou crie uma sua, com nome e cor.

3. **Para ver só uma etiqueta**, abra a aba das etiquetas e toque na que quer: aparece a lista das conversas que a têm.

4. **Mude a etiqueta à medida que o pedido avança**: de «Pagamento pendente» para «Pago», e daí para «Entregue». É o hábito que dá valor ao sistema.

Um conjunto pequeno que funciona

Etiqueta	Quer dizer	Quem a muda
Novo	Escreveu pela primeira vez e ainda não lhe respondeu a fundo.	Quem atende, ao responder.
À espera de resposta	Ficou de decidir ou de enviar informação.	Quem atende.

Etiqueta	Quer dizer	Quem a muda
Pagamento pendente	Tem pedido, falta pagar.	Quem confirma pagamentos.
Pago, a preparar	Pagou, falta enviar ou entregar.	Quem prepara.
Concluído	Entregue e deu certo.	Quem entrega.

Menos de oito etiquetas é o ideal. Cada uma a mais é uma decisão a mais à hora de a pôr, e as que ninguém usa só atrapalham.

As etiquetas são suas, não do cliente.
O cliente nunca as vê. Escreva-as para si e para a equipe, mas sem comentários sobre a pessoa («chato», «não paga»): se algum dia essa conversa for pedida por quem lá está, ou mostrada por engano, o que escreveu fica à vista. Os dados em conversas são dados pessoais: **consentimento para mensagens de WhatsApp**.

As etiquetas não viram uma lista de envio sem cuidado.
O app deixa mandar uma mensagem a todos os que têm uma etiqueta, mas sofre da mesma regra das listas de difusão: só recebe quem tem o seu número guardado nos contatos. Veja **listas de difusão, grupos e canais** antes de contar com isso.

Com várias pessoas, as etiquetas deixam de chegar.
O app foi pensada para um celular e poucos aparelhos associados. Quando começam a faltar «de quem é esta conversa?» e «quem respondeu?», é a altura de olhar para uma caixa de entrada compartilhada: **o Chatwoot num VPS** ou a **Cloud API**.

PRECISA DE AJUDA?

Quer tirar o seu atendimento do celular de uma só pessoa? Conte-nos como atende hoje.

Abrir um pedido de suporte →

VEJA TAMBÉM

- **O app WhatsApp Business: vantagens, desvantagens e a quem serve** →
- **Mensagens de saudação, de ausência e respostas rápidas** →

Listas de difusão, grupos e canais

Criar um catálogo de produtos

Mozout

MozOut Brasil

RLX Holdings (Pty) Ltd. · Grupo RLX Holdings

N.º FISCAL (SARS)	943 907 6234
N.º DE REGISTO (CIPC)	2025/667953/07
SEDE	72 York Road, Kensington Joanesburgo 2094, Gauteng, África do Sul
CONTACTOS	info@mozout.com · +27 78 823 3325 · www.mozout.com
HORÁRIO	2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas Sábado & Domingo - Fechado

RLX-BR-KB-4494 · v2026.10.10 · Gerado a 14/11/2026 22:21

Versão online deste documento