

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Personalizar os e-mails das encomendas do WooCommerce: texto, logótipo e o que dizer

Lojas Online

CÓDIGO

RLX-PT-KB-5016

VERSÃO

v2026.10.10

PAÍS · IDIOMA

Portugal · Português

MozOut Portugal

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/5016>



O e-mail de «encomenda recebida» é a mensagem que o cliente mais abre numa loja. Por omissão sai com o texto do WooCommerce, sem o seu logótipo, e muitas vezes nem diz o que acontece a seguir. Mudá-lo não exige código: está tudo em **WooCommerce, Definições, E-mails**. Aqui fica o que mudar e o que dizer; se o problema é não chegarem, o artigo é outro.

O que se muda sem código

O quê	Onde	Nota
Nome e endereço do remetente	E-mails, opções do remetente	Use um endereço do seu domínio que exista. Um endereço de um serviço grátis é rejeitado por muitos destinatários.
Logótipo no topo	E-mails, modelo de e-mail, imagem do cabeçalho	Cole o endereço de uma imagem já enviada para a biblioteca de média. Leve, não muito larga.
Cores e rodapé	E-mails, modelo de e-mail	Cor base, fundo, texto e o texto do rodapé.
Assunto e título de cada e-mail	Clique no nome do e-mail na lista	Cada e-mail tem o seu: recebida, em processamento, concluída, reembolsada, nova encomenda para si.
Texto adicional	Dentro de cada e-mail	Um campo para acrescentar umas linhas ao fim, sem mexer no resto.
E-mail em HTML ou texto simples	Dentro de cada e-mail	HTML é o normal; o texto simples serve a quem tem um leitor antigo.

Que linhas acrescentar

1

Encomenda recebida: «Recebemos o seu pedido e vamos confirmá-lo.»
Diga quando espera confirmar o pagamento, sem prometer o que não controla.

2

Em processamento: o que vai acontecer a seguir e o prazo realista de preparação e envio. Escreva o que sabe cumprir.

3

Concluída: o número de seguimento, se tem, e uma ligação para pedir ajuda. É o melhor sítio para convidar o cliente a deixar uma avaliação.

4

Reembolsada ou cancelada: o que aconteceu, quando o dinheiro deve voltar e quem contactar. Veja **devoluções e reembolsos**.

5

Faça uma encomenda de teste e leia cada e-mail, no telemóvel também. As versões recentes têm uma pré-visualização, mas nada substitui receber o real.

Mexer nos ficheiros do modelo (copiar os e-mails para a pasta do tema) dá controlo total, mas esses ficheiros desactualizam-se quando o WooCommerce muda: o estado do sistema avisa de modelos antigos. Use só se tiver quem o mantenha; antes disso, veja o que as opções acima já resolvem.

Nunca ponha dados de cartão, palavras-passe ou ligações de pagamento cruzadas no texto de um e-mail. E se estas mensagens deixam de chegar depois de as mudar, veja **e-mails que não chegam**: o assunto e o remetente também contam para o filtro de spam, e **SPF, DKIM e DMARC** pesam mais que o texto.

Mudou o e-mail e agora cai no lixo, ou não sai? Diga-nos o endereço do remetente e uma encomenda de teste, e vemos o que o servidor fez.

[Abrir um pedido de suporte](#)

VEJA TAMBÉM

E-mails do WooCommerce que não chegam

Enviar e-mail do WordPress como deve ser, com SMTP

SPF, DKIM e DMARC: porque o seu e-mail cai no lixo



Versão online deste documento

A MozOut é uma empresa líder em serviços de internet, com a missão de ajudar negócios a nascerem e prosperarem por meio da tecnologia.

2020

FUNDADA

37 mil+

CLIENTES

130+

INSCRIÇÕES POR DIA

MozOut Portugal

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