

# Benchmarking Menu Saudação



MARÇO 2024



PESQUISA E  
EXPERIMENTAÇÃO

CAD



B E N C H M A R K I N G   M E N U   S A U D A Ç ã O

Objetivo da **Pesquisa**

**Benchmarking para identificar  
boas práticas de outras  
empresas na mensagem do  
Menu da Saudação.**



# Conceito

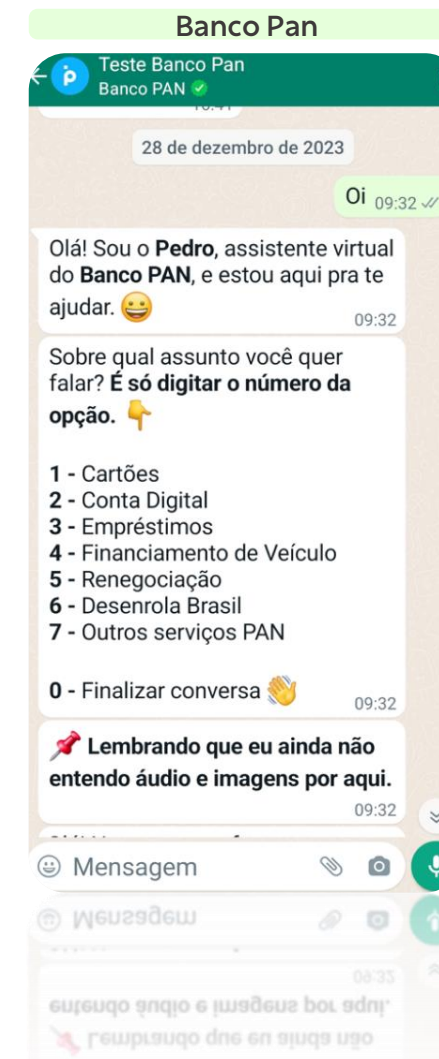
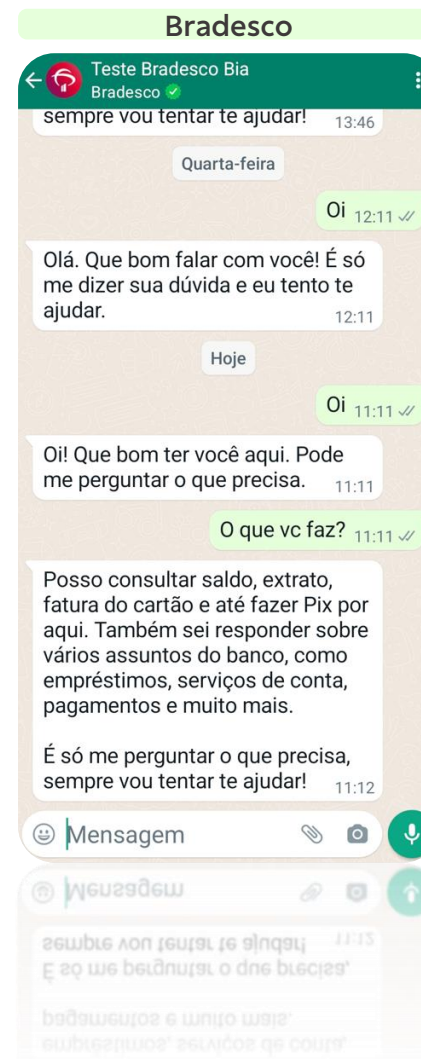
**O Menu na Saudação de um chatbot facilita a compreensão e navegação, permitindo que os usuários interajam com as opções de maneira rápida e mais assertiva.**



## BENCHMARKING MENU SAUDAÇÃO

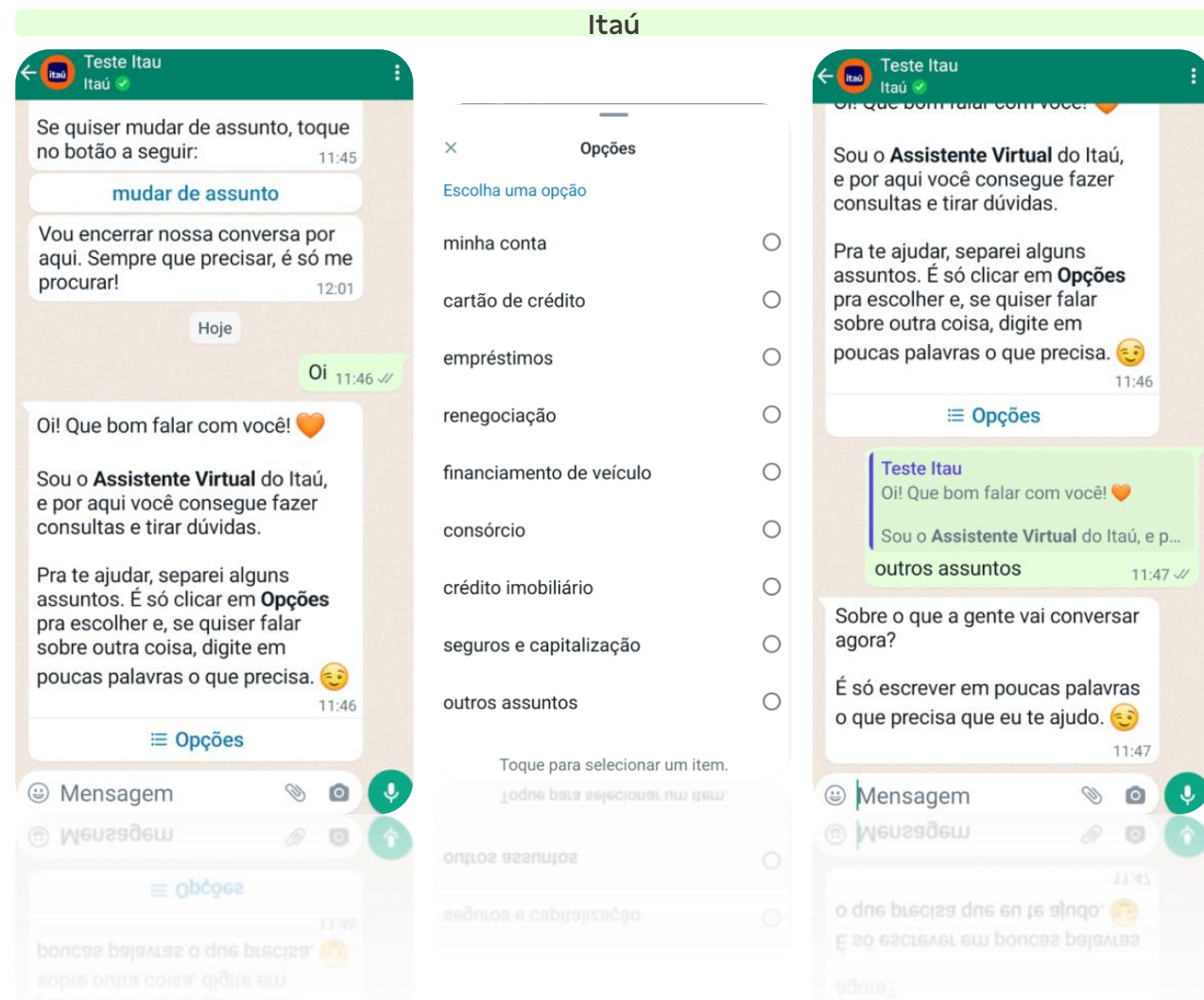
# Menu Simples

Apresentação do Menu simples sem lista e opções de números



# Menu com opções de outros assuntos

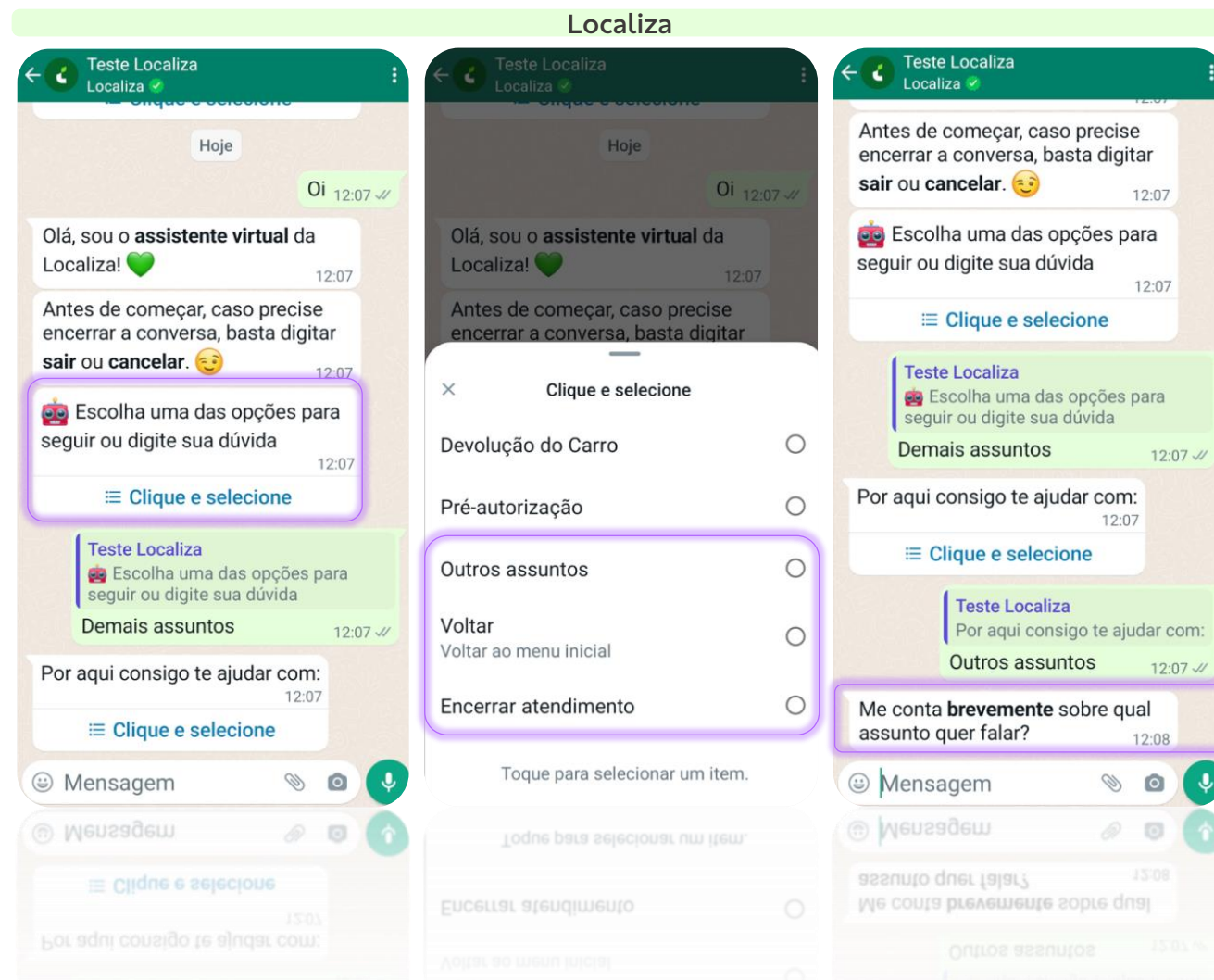
Apresentação do Menu com Outros assuntos  
e opção de escrever o que precisa





# Menu com opções e Botão Voltar

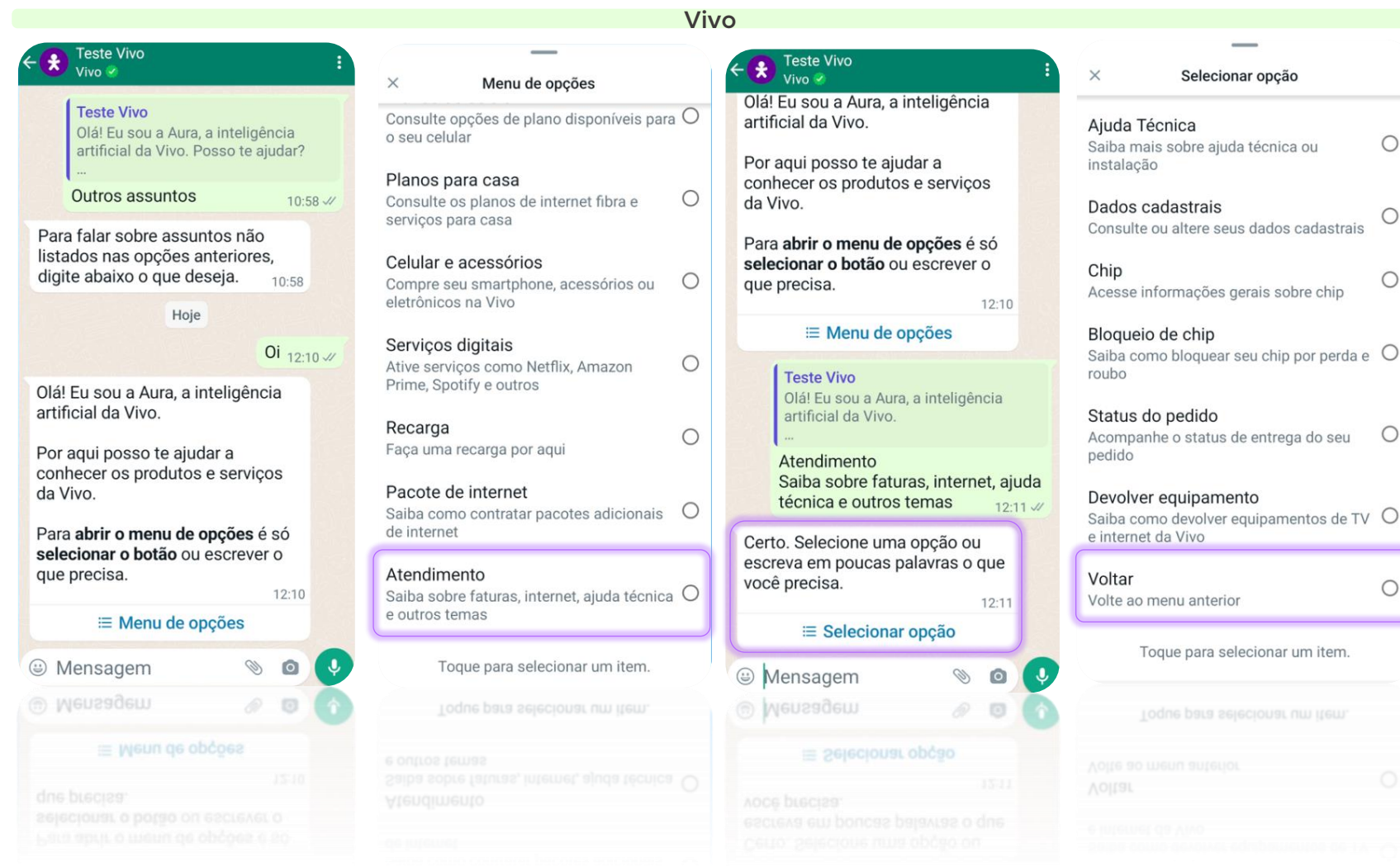
Apresentação do Menu com Botão Outros Assuntos,  
Voltar e Encerrar atendimento



## BENCHMARKING MENU SAUDAÇÃO

# Menu com Botão Voltar

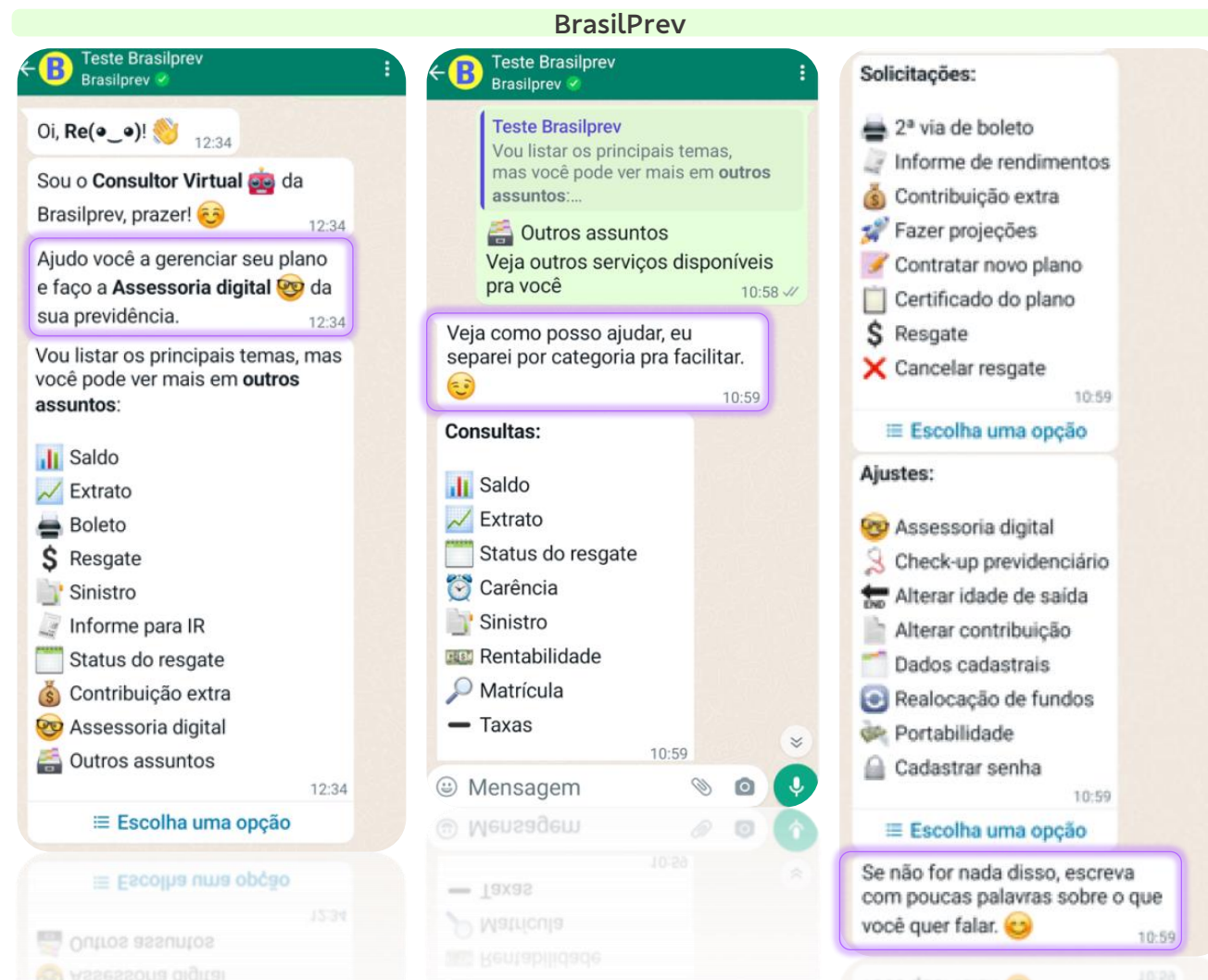
O usuário pode escolher ir para atendimento e voltar ao menu anterior



## BENCHMARKING MENU SAUDAÇÃO

# Menu com opções e Submenus

Apresentação do Menu e Submenus separados por categoria

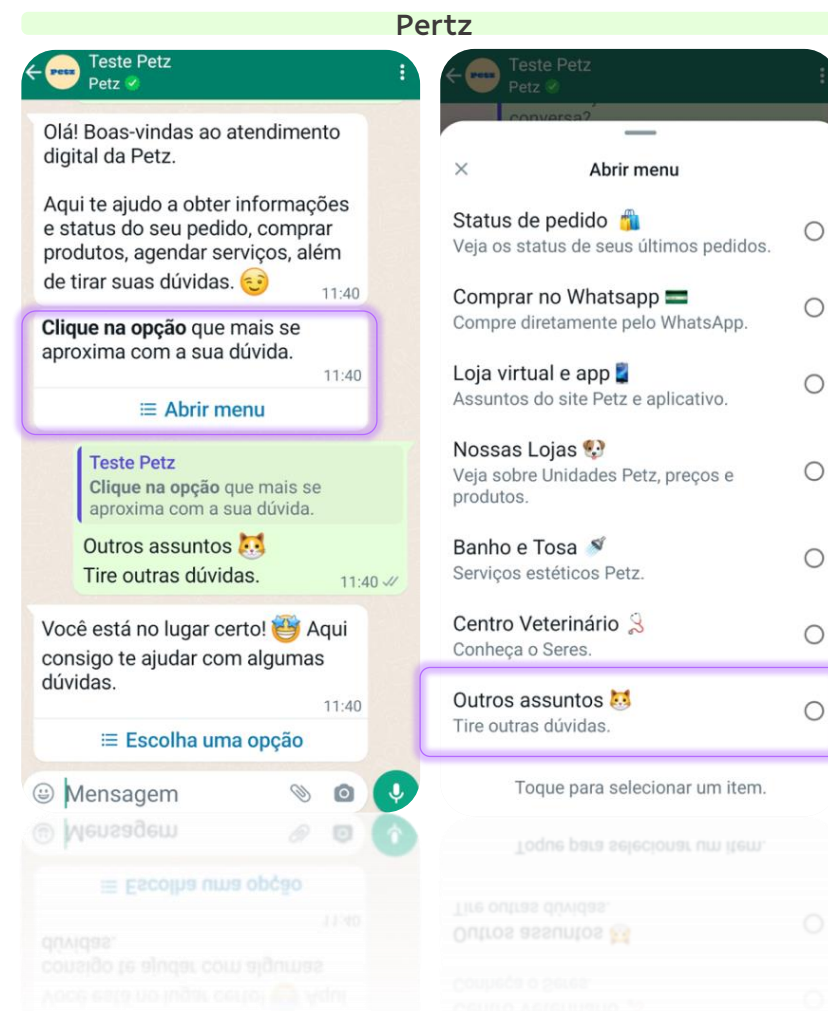




## BENCHMARKING MENU SAUDAÇÃO

# Menu com emojis

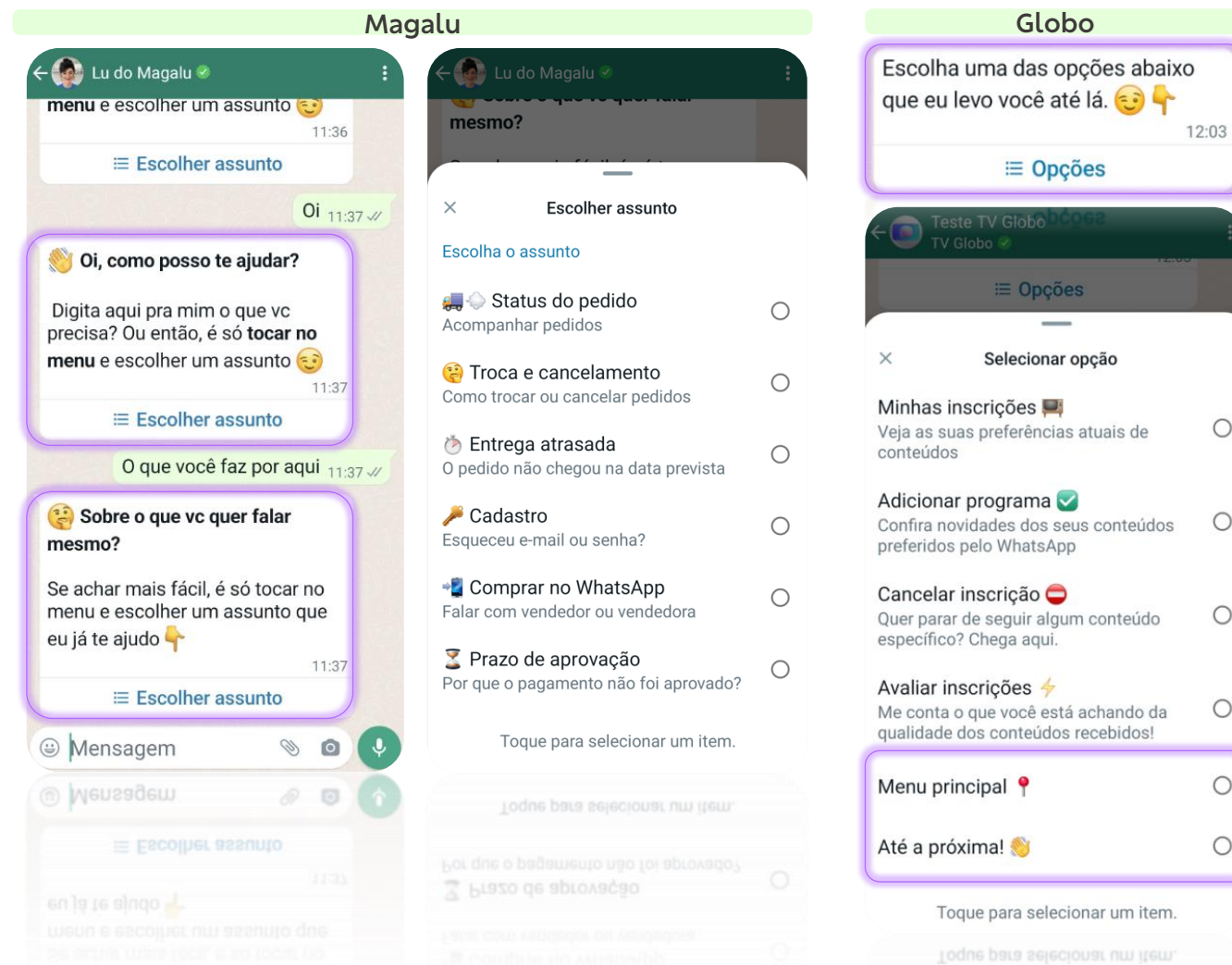
Forma mais descontraída de apresentar o Menu e opção Outros Assuntos



## BENCHMARKING MENU SAUDAÇÃO

# Menu com linguagem mais descontraída

Forma mais descontraída de apresentar o Menu



## BENCHMARKING MENU SAUDAÇÃO

# Menu com linguagem mais descontraídas

Outras formas mais descontraídas de apresentar o Menu e botão voltar



# Aspectos importantes para o Menu

- ✓ **Clareza:** O menu deve ser direto, com instruções claras que facilitem a escolha dos usuários.
- ✓ **Opções de Resposta Rápida:** Aproveite as funcionalidades de resposta rápida do WhatsApp para que os usuários possam escolher opções com apenas um clique.
- ✓ **Estrutura Organizada:** Apresente as informações de forma organizada, agrupando itens semelhantes e utilizando submenus quando for apropriado.
- ✓ **Customização:** Adapte o menu conforme as interações passadas do usuário para oferecer uma experiência mais personalizada.
- ✓ **Manutenção Atualizada:** Assegure-se de que o menu esteja sempre atualizado com as informações mais recentes sobre os produtos e serviços.



## Opção de Experimento

- ✓ **Conhecimento do Público-Alvo:** Pesquisa de curadoria para identificar as necessidades e preferências do público para personalizar a experiência conforme as interações do usuário.
- ✓ **Personalização:** Utilizar uma linguagem amigável, podendo fazer uso de emojis e utilizar o campo de descrição com uma maior explicação e detalhamento, que seja intuitiva e fácil de interagir.
- ✓ Testar menus e colocar submenus em **"Mais opções"** e opção de **"voltar"** ou **"finalizar"**.
- ✓ Além do Menu na Saudação, também colocar em **"o que você sabe fazer"** dividido em itens por categorias.
- ✓ A **experiência do usuário deve ser a prioridade**, assegurando que o menu seja uma ferramenta de auxílio e não um empecilho na comunicação com o chatbot.







Renata Ferreira Lopes | Pesquisadora