

3 falhas impedem o cliente de chegar ao atendimento

oticavistaclara.com.br · outubro de 2026

O WhatsApp é onde a venda começa

79,5%

dos brasileiros com smartphone conversaram com marcas ou empresas pelo WhatsApp nos últimos 12 meses.

64,8% têm o WhatsApp na tela inicial do celular, a um toque.

Fonte: Super Panorama Mobile Time/Opinion Box, junho de 2026.

O cliente vê o anúncio ou faz a busca, entra no site, escolhe a loja e clica no WhatsApp. **Tudo o que a loja investe em mídia e no site termina nesse click.**

Se ele falha, o investimento não vira conversa, e a venda vai para quem atende primeiro.

Esse caminho quebra, e ninguém dentro da empresa vê

85%

312 de 365 redes



têm erros ou pontos fracos no caminho do site até o atendimento

72%

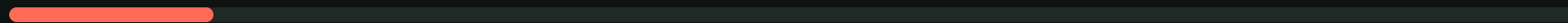
264 de 365 redes



têm pelo menos um problema no próprio WhatsApp

13%

49 de 365 redes



tinham o contato quebrado: o cliente tocava e não chegava a ninguém

Quem trabalha na empresa não entra pelo site como cliente. Um link errado não gera erro, reclamação nem alerta: o cliente só desiste.

Estudo Check Contatos com 365 franquias e redes de serviço em 19 segmentos, outubro de 2026.

As quebras mais comuns custam clientes todo dia

36%

A página inicial não mostra o WhatsApp

O cliente que chega pelo anúncio procura o botão, não encontra e volta para a busca.

35%

Nada de contato na primeira tela do celular

Justo quando está decidido, o cliente precisa rolar e procurar.

28%

A conversa não diz de onde o cliente veio

O atendimento começa perguntando de onde o cliente veio, e o cliente espera.

23%

Agendamento e orçamento sem WhatsApp

O cliente chega pronto para conversar e o botão não está ali.

Parte das 365 redes do estudo com cada problema.

Verificamos o caminho como o cliente faz, em cada loja

01

O site funciona?

Páginas que abrem bem no celular, com segurança e clareza.

02

O cliente encontra o WhatsApp?

O botão à vista onde o cliente decide, já na primeira tela.

03

A conversa abre?

O click abre a conversa, com um número que funciona.

04

A mensagem chega à loja certa?

Cada loja com o seu WhatsApp, sem fila central.

05

A loja sabe quem chegou?

A mensagem já diz de onde o cliente veio.

Leitura das páginas públicas do site, link por link e loja por loja. **Sem acesso a sistemas e sem projeto de TI:** o resultado aponta o que corrigir e entrega a correção pronta.

Agora,

oticavistaclara.com.br

O caminho do nosso cliente, loja por loja

10

itens verificados

23/10/2026

data da leitura

1 falha impede o contato, e 3 pontos fazem o cliente desistir ou esperar

1

falha que impede o cliente de chegar ao atendimento

3

pontos que fazem o cliente esperar, procurar ou desistir

10

links, botões, números e páginas verificados, como o cliente faz

Fora do site: 2 falhas e 1 ajuste

G1 A ficha do Google mostra um telefone que a loja não usa mais

A ficha mostra (19) 3241-0000. Você declarou (19) 99812-4455 como o número certo.

Entre em business.google.com com a conta dona da ficha. Editar perfil > Contato > Telefone: troque para (19) 99812-4455.

G2 O botão de WhatsApp do link da bio não abre a conversa

O botão abre wa.me/19998124455, sem o código do Brasil.

No Linktree, edite o botão "Chame no WhatsApp". Troque o endereço pelo valor corrigido.

G3 O campo "site" da ficha leva ao WhatsApp, não ao site

O botão "Site" abre api.whatsapp.com.

Editare perfil > Contato > Site: coloque o endereço do site.

A régua é o número que a loja declarou como certo. Conferido como um cliente faz, sem o número salvo.

O cliente esbarra em 4 das 5 etapas, e na etapa 4 a mensagem não chega à loja certa

01

O site funciona?

1 MELHORIA

O Google não recebe os dados de cada unidade

02

O cliente encontra o WhatsApp?

1 MELHORIA

Páginas de agendamento ou de unidade sem WhatsApp

03

A conversa abre?

SEM PONTOS

04

A mensagem chega à loja certa?

1 FALHA

Um telefone do site não liga ou liga para o número errado

05

A loja sabe quem chegou?

1 MELHORIA

O WhatsApp não diz de onde o cliente veio

69% das redes analisadas têm um caminho mais limpo que o nosso

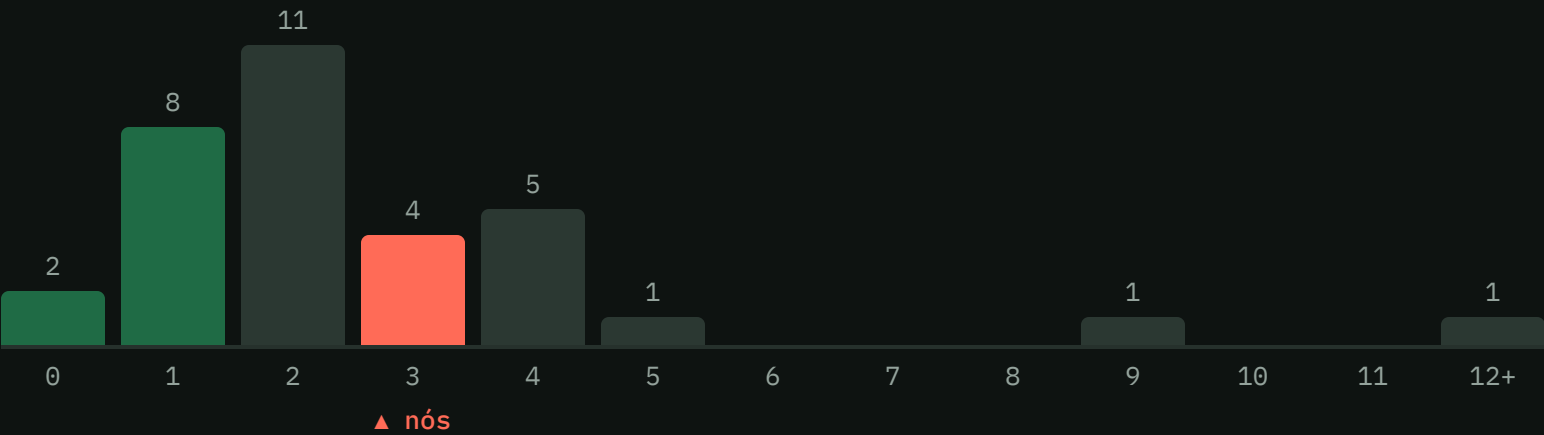
14%

das 365 redes analisadas ficam atrás de nós

24%

das 33 redes de Saúde ficam atrás de nós

REDES DE SAÚDE · PONTOS NO CAMINHO ATÉ O ATENDIMENTO



Meta: chegar a 1 ponto ou menos, onde estão as 25% melhores de Saúde. Faltam 2 pontos.

Quanto menos pontos, melhor. Comparação com as redes lidas pelo Check Contatos até 19/10/2026.

Três correções resolvem o que mais pesa

1

Um telefone do site não liga ou liga para o número errado

O cliente liga e cai em outro lugar ou em lugar nenhum: venda perdida e imagem arranhada.

Peça à equipe do site para corrigir o link do telefone. A correção exata está no kit.

2

O WhatsApp não diz de onde o cliente veio

Sem saber de onde o cliente veio, o atendimento começa perguntando, demora mais e a loja não sabe qual página gera venda.

Inclua uma mensagem pronta que diga de onde o cliente veio em cada link. O kit traz os links prontos.

3

Páginas de agendamento ou de unidade sem WhatsApp

É justamente onde o cliente decide; sem o WhatsApp ali, ele precisa procurar ou desiste.

Coloque o WhatsApp da unidade nas páginas onde o cliente decide.

✓ O material já está pronto: kit de correção com os links ✓ Planilha de tarefas por loja ✓ Relatório técnico para a equipe do site

Corrigir em 30 dias e provar com o antes e o depois

SEMANA 1

Corrigir 1 falha

O que impede o cliente de chegar. O kit traz a correção exata, pronta para a equipe do site.

SEMANAS 2 E 3

Tratar 3 melhorias

Uma tarefa por item na planilha, com responsável e prazo.

DIA 30

Reavaliar o mesmo site

O que foi resolvido, o que falta e a nova posição diante das redes do estudo.

O cliente decide em um click.
O Check Contatos confere, loja por loja, se esse click chega.

checkcontatos.com.br

Diagnóstico de oticavistaclara.com.br gerado em 23/10/2026 a partir das páginas públicas do site. Comparação com 365 redes lidas pelo Check Contatos. Dados de mercado: Super Panorama Mobile Time/Opinion Box, junho de 2026. Estudo: 365 franquias e redes de serviço, outubro de 2026. O relatório técnico completo, com cada ocorrência e a correção, acompanha esta apresentação.