

O pedido do cliente aparece dentro da conversa

A situação de cada compra vem escrita em português claro, ao lado da mensagem, sem trocar de aba nem pedir número para começar a ajudar.

cadê meu pedido

15:47

 **nuvemshop** | Pedidos

Pedidos do contato
Loja Exemplo · Atendimento 4821



Informações do contato
Marina Oliveira
marina@exemplo.com.br · (47)
99999-1234 · Empresa: Loja Exemplo

ÚLTIMO PEDIDO

#1048

Realizado em 18/09/2026

Pedido entregue

VALOR

R\$ 329,80

Histórico de pedidos (3)

Pedido #1048

R\$ 329,80

O topo do card. Ele continua, e a tela inteira aparece mais abaixo.

A resposta está sempre em outra tela

Quem atende no WhatsApp não sabe onde está a compra da pessoa que está falando com ele. Para responder, sai da conversa, abre o painel da loja em outra aba, procura pelo nome, confere se achou mesmo a pessoa certa e ainda precisa traduzir o que a plataforma mostra em termo técnico. Do outro lado, alguém espera.

Cada atendente responde de um jeito, e quanto maior o time, mais a resposta depende de quem pegou a conversa. Quando a busca no painel devolve alguém de nome parecido, a chance de falar da compra de outra pessoa é real. E quando a dúvida é pagamento ou despacho, a conversa para até o financeiro ou a expedição confirmarem.

O que chega todo dia

cadê meu pedido?

já saiu pra entrega?

meu pagamento caiu?

vcs receberam o pix?

fiz a compra ontem, ta tudo certo?

quanto ficou meu pedido?

o que veio nesse pedido?

meu pedido foi cancelado?

comprei semana passada e ainda nao chegou nada

eu ja comprei com voces antes?

Isto aparece sozinho, ao lado da conversa



Recortado no topo para caber aqui — na tela do atendente o card vai até o fim.

Topo com o contexto

A linha abaixo do título diz de qual atendimento o card está falando. Quando a instância atende mais de uma loja, o nome dela vem antes, para o pedido nunca ser lido como se fosse da outra.

O e-mail à vista

O e-mail do contato aparece de propósito: é por ele, e só por ele, que os pedidos abaixo foram encontrados. Quem atende vê na hora por qual endereço a busca foi feita.

Último pedido em destaque

O cartão azul traz o pedido mais recente com número, data, situação e valor. Sem nenhuma compra, o cartão continua ali dizendo que não há pedidos associados — ausência de pedido é informação, não falha.

Uma situação por pedido

Cada linha da lista carrega uma etiqueta só, nunca três competindo. Pagamento e envio aparecem separados apenas para quem abre os detalhes, que nascem fechados e mostram também os itens comprados.

A tela por inteiro

O mesmo card aberto em tela cheia, para a sala enxergar o detalhe numa reunião. É o mesmo código do card estreito.

Pedidos do contato

Loja Exemplo · Atendimento 4821



Informações do contato

Marina Oliveira

marina@exemplo.com.br · (47) 99999-1234 · Empresa: Loja Exemplo

ÚLTIMO PEDIDO

#1048

Realizado em 18/09/2026

● Pedido entregue

VALOR

R\$ 329,80

Histórico de pedidos (3)

Pedido #1048

R\$ 329,80

Realizado em 18/09/2026

● Pedido entregue

[Detalhes do pedido](#)

Pedido #1031

R\$ 189,90

Realizado em 12/09/2026

● Em separação

[Detalhes do pedido](#)

Pedido #1009

R\$ 98,00

Realizado em 03/09/2026

● Aguardando envio

[Detalhes do pedido](#)

No papel esta tela aparece recortada no topo; na versão em navegador ela vai até o fim.

Para de fazer

Abrir o painel da loja em outra aba

Decifrar termo de plataforma para saber se o pedido

Procurar o cliente e conferir se é ele mesmo

Pedir o número do pedido antes de começar a ajudar

saiu

Chamar o financeiro para saber se o pagamento caiu

Chamar a expedição para confirmar se a encomenda saiu

Copiar valor, data e número de uma tela para a conversa

Rolar o histórico atrás de um pedido antigo

Passa a entregar

Resposta igual em todo o time

A situação vem escrita na tela em português claro — entregue, aguardando pagamento, em separação. A frase é a mesma para qualquer atendente, então a resposta deixa de depender de quem pegou a conversa.

Só o pedido da pessoa certa

A associação é feita por e-mail exato, nunca por nome parecido ou telefone. O risco de mostrar o pedido de outra pessoa sai da mesa. Quando o contato não tem e-mail cadastrado, o card avisa e se recusa a adivinhar.

O que ele mais pergunta, primeiro

O pedido mais recente fica num cartão em destaque, sem rolar a tela. Logo abaixo vem o histórico do contato, que mostra na hora se a pessoa já comprou antes e o que comprou.

Cada equipe vê o que deve

Valores, itens, situação do pagamento e situação do envio são ligados e desligados um a um na instalação. Dá para liberar o card a todo o atendimento e ainda deixar o faturamento fora da tela.

Nada muda na loja

O card só lê. Não altera pedido, não cancela, não reabre e não escreve nada na loja — não existe botão para isso. Ninguém estraga uma venda por acidente, nem no dia mais corrido.

Demonstração antes da ligação

Um item no menu superior abre o mesmo card com pedidos de exemplo e não consulta loja nenhuma. Dá para mostrar a tela funcionando na reunião, antes de o cliente entregar qualquer acesso.

Loja que vende pela Nuvemshop e atende no WhatsApp

Loja virtual que vende pela Nuvemshop e atende pelo WhatsApp com mais de uma pessoa no atendimento. Moda, cosmético, suplemento, pet, acessório — qualquer varejo em que a pergunta mais repetida do dia seja sobre onde está a encomenda que a pessoa comprou.

O ganho cresce com o tamanho do time, porque é aí que a resposta deixa de variar por atendente. Ele encolhe onde o cadastro de contato não tem e-mail preenchido: essa é a única chave de associação, e contato sem e-mail não traz compra nenhuma para a tela.

O que precisamos receber do cliente

o que	onde o cliente pega, ou o que ele decide
Acesso de leitura à loja	Uma chave de acesso que o próprio sistema da empresa gera, no painel da Nuvemshop do cliente. Ela fica guardada do lado da EvoTalks e nunca chega ao navegador de quem atende.
Identificador da loja	O número que identifica aquela loja dentro da Nuvemshop, encontrado no mesmo painel em que a chave de acesso é gerada. Sem ele, não há como saber qual loja consultar.
E-mail no cadastro do contato	O e-mail do comprador precisa estar preenchido na ficha do contato dentro do EvoTalks. É a única chave que liga a pessoa da conversa às compras dela.
O que fica visível	Decidir com o cliente se valores, itens, pagamento e envio aparecem, quantos pedidos a lista mostra (até 20) e quais perfis recebem o card no atendimento.
Endereço do serviço de pedidos	A EvoTalks devolve esse endereço, e ele é o único campo obrigatório na tela de instalação da extensão. Preenchido ele, o card já aparece na lateral do atendimento.

Dá para mostrar antes de instalar

A extensão tem um item de demonstração no menu superior que abre o card com pedidos de exemplo, sem qualquer ligação com a loja de ninguém. Leve a demonstração para a reunião, mostre a tela e saia de lá com a chave de acesso e o identificador da loja combinados.

[Peça a demonstração ao time técnico e leve a tela pronta para a reunião.](#)