



Starter kit For UMKM



PANDUAN GRATIS

Wati Starter Kit

Otomatisasi WhatsApp untuk UMKM & bisnis menengah Indonesia

Kewalahan membalas chat, biaya admin mahal, respon lambat? Starter Kit ini berisi panduan praktis, dari teman yang sudah memakai Wati, untuk mulai mengotomatiskan WhatsApp bisnismu dalam 7 hari.

- **5 Chatbot Flow siap pakai**
- **Panduan setup KnowBot (AI Knowledge Base)**
- **3 Template broadcast + retargeting**
- **Checklist setup 7 hari trial**
- **Cheat sheet Custom Attributes**

Oktober 2026 · Versi 1.0

Coba Wati gratis 7 hari: <https://affiliates.wati.io/b3tqhydplbj7>

SEBELUM MULAI

Daftar Isi & Catatan

Bagian	Isi	Cakupan
1	5 Chatbot Flow Siap Pakai	Sambutan, FAQ harga, booking, kualifikasi lead, handover
2	Panduan Setup KnowBot	Upload FAQ, struktur dokumen, integrasi, optimasi
3	3 Template Broadcast + Retargeting	Flash sale, follow-up leads, re-engagement
4	Checklist Setup 7 Hari Trial	Tugas, estimasi waktu, dan fitur per hari
5	Cheat Sheet Custom Attributes	10 attribute + contoh use case nyata

Cara memakai panduan ini

- Kerjakan berurutan sesuai **Checklist 7 Hari** (Bagian 4), atau langsung lompat ke bagian yang kamu butuhkan.
- Teks dalam kurung siku seperti **[Nama Bisnis]** harus kamu ganti dengan data bisnismu.
- Variabel dalam kurung kurawal seperti **{{nama}}** adalah placeholder untuk data kontak. Sisipkan lewat editor variabel/attribute di Wati.

Catatan penting

Wati rutin memperbarui tampilan dan nama menu. Nama fitur di panduan ini (Flow Builder, KnowBot, Rules, Sequences, Broadcast, Team Inbox, Attributes) mengacu pada versi terbaru yang kami rujuk. Jika ada label yang sedikit berbeda di akunmu, cari fitur dengan fungsi yang sama. Fitur lanjutan seperti retargeting tingkat lanjut dapat bergantung pada paket langganan.

Disclosure

Link Wati di panduan ini adalah link afiliasi. Jika kamu mendaftar lewat link tersebut, penulis dapat menerima komisi tanpa biaya tambahan untukmu.

BAGIAN 1

5 Chatbot Flow Siap Pakai

Lima alur yang bisa langsung kamu bangun di Flow Builder, lengkap dengan trigger, diagram, pesan, dan tips setup.

⚡ **Fitur ini tersedia di Wati — coba gratis 7 hari:**

<https://affiliates.wati.io/b3tqhydplbj7>

Cara umum membuat flow di Wati

1. Buka menu **Chatbot** (Automation) → **New Chatbot**.
2. Kamu masuk ke **Flow Builder**, kanvas drag-and-drop. Tarik elemen (pesan teks, button, pertanyaan, kondisi, assign agen) lalu sambungkan dengan garis.
3. Atur **trigger** lewat **Keyword Recognition** (Keyword Action) atau **Rules**.
4. Tes dulu dengan fitur **Test Chatbot** di dalam Flow Builder, tanpa perlu setup keyword. Kirim ke nomor yang di-whitelist.
5. Setelah lolos tes, aktifkan chatbot.

FLOW 1 DARI 5

Flow Sambutan Pelanggan Baru

Trigger keyword	halo, hi, hai, mau tanya, assalamualaikum, selamat pagi. Menu Keyword Action (Keyword Recognition), tipe match “contains” supaya “halo kak mau tanya” tetap terdeteksi.
Estimasi setup	15 menit

Diagram alur

```

Keyword "Halo / Hi / Mau tanya"
  → Pesan sambutan + 3 Button Reply
    → [Lihat Produk]      → Pesan katalog → Flow 2 (FAQ Harga)
    → [Booking]           → Flow 3 (Booking)
    → [Bicara dgn Admin] → Flow 5 (Handover)
  
```

Pesan di tiap node

NODE 1 — PESAN SAMBUTAN + BUTTON

Halo {{nama}} 🙋 Selamat datang di [Nama Bisnis]!
 Aku asisten virtual yang siap bantu 24 jam. Mau dibantu apa hari ini?
 [📄 Lihat Produk & Harga] [📅 Booking] [🗣️ Bicara dengan Admin]

NODE 2 — SETELAH PILIH “LIHAT PRODUK”

Siap! Ini katalog kami 📄 [link katalog]. Mau aku kirim info harga juga?

Tips setup di Wati

- Pakai elemen **Button Reply** (maksimal 3 tombol per pesan di WhatsApp). Untuk lebih dari 3 pilihan, pakai **List**.
- Tambahkan elemen **Set Attribute** di awal untuk menyimpan `sumber_lead = organik`, sehingga kamu bisa segmentasi nanti.
- Selalu sediakan jalur keluar ke agen manusia di setiap pesan.
- Manfaatkan **Chatbot Library** Wati untuk template sambutan siap import (lihat Hari 4 di checklist).

💡 **Mau langsung praktek?** Setup ini butuh waktu kurang dari 15 menit di Wati. Coba trial gratis 7 hari →

<https://affiliates.wati.io/b3tqhydp1bj7>

FLOW 2 DARI 5

Flow FAQ Harga (Button Reply)

Trigger keyword	harga, price list, pricelist, berapa, biaya, tarif
Estimasi setup	10 menit

Diagram alur

```

Keyword "harga"
  → Pesan pilih kategori (Button Reply)
    → [Basic] → Detail harga Basic → [Pesan Sekarang] [Tanya Lain]
    → [Premium] → Detail harga Premium → [Pesan Sekarang] [Tanya Lain]
    → [Custom] → Set Attribute minat = custom → Handover ke agen
  
```

Pesan di tiap node

NODE 1 — PILIH KATEGORI

Boleh banget {{nama}}! Kamu tertarik paket yang mana?

[Basic] [Premium] [Custom]

NODE 2A — PAKET BASIC

Paket Basic — Rp [xxx.000] ☒ [Benefit 1] ☒ [Benefit 2] ☒ [Benefit 3]

[Pesan Sekarang] [Tanya Lain]

NODE 2B — PAKET PREMIUM

Paket Premium — Rp [xxx.000] ☒ Semua di Basic + [Benefit tambahan]

[Pesan Sekarang] [Tanya Lain]

NODE “PESAN SEKARANG”

Mantap! Aku sambungkan ke tim kami untuk proses order ya 🙌

Tips setup di Wati

- Simpan pilihan paket ke attribute `produk_diminati` (elemen **Set Attribute**). Data ini sangat berguna untuk broadcast nanti.
- Sambungkan tombol “Tanya Lain” kembali ke Node 1 agar pelanggan bisa membandingkan paket.
- Untuk pertanyaan di luar tombol (misalnya “ada diskon nggak?”), pasang **KnowBot** sebagai fallback (lihat Bagian 2).

 **Mau langsung praktek?** Setup ini butuh waktu kurang dari 10 menit di Wati. Coba trial gratis 7 hari →

<https://affiliates.wati.io/b3tqhydplbj7>

FLOW 3 DARI 5

Flow Booking / Appointment (Custom Attribute)

Trigger keyword	booking, reservasi, jadwal, appointment, book
Estimasi setup	25 menit

Diagram alur

```

Keyword "booking"
  → Tanya layanan (Button/List) → simpan ke layanan_dipilih
  → Tanya tanggal (pertanyaan teks) → simpan ke tanggal_booking
  → Tanya jam (List 10.00/13.00/16.00) → simpan ke jam_booking
  → Konfirmasi ringkasan + [Ya, Benar] [Ubah]
    → [Ya, Benar] → status_booking = pending → Assign ke agen/tim → Selesai
    → [Ubah] → kembali ke tanya layanan
  
```

Pesan di tiap node

NODE 1 — TANYA LAYANAN

Siap, aku bantu booking ya {{nama}} 🗓️ Layanan apa yang kamu mau?

NODE 2 — TANYA TANGGAL (QUESTION)

Mau di tanggal berapa? Tulis dengan format DD/MM ya, contoh: 25/10

NODE 3 — TANYA JAM (LIST)

Jam berapa yang paling pas? Pilih di bawah 📌

List: 10.00 | 13.00 | 16.00

NODE 4 — KONFIRMASI

Cek lagi ya:

📌 Layanan: {{layanan_dipilih}}

🗓️ Tanggal: {{tanggal_booking}}

🕒 Jam: {{jam_booking}}

Sudah benar?

[Ya, Benar] [Ubah]

NODE 5 — SELESAI

Terima kasih! Booking kamu kami catat dengan status menunggu konfirmasi. Tim kami akan konfirmasi dalam maks. 1 jam kerja ✅

Tips setup di Wati

- Buat dulu attribute `layanan_dipilih`, `tanggal_booking`, `jam_booking`, dan `status_booking` di **Contacts** → **Manage Attributes** sebelum membangun flow.
- Elemen **Question** menyimpan jawaban pelanggan langsung ke attribute yang kamu pilih.
- Buat **Rule**: jika `status_booking` = `pending`, assign ke tim admin. Admin cukup membuka Contact, melihat attribute, lalu konfirmasi manual.
- Gunakan **Sequence** untuk reminder H-1 (template reminder yang disetujui Meta). Ini sangat menurunkan angka no-show.

Catatan

Validasi format tanggal di WhatsApp terbatas. Cara paling aman: beri contoh format di pertanyaan, atau gunakan List untuk pilihan tanggal.

💡 **Mau langsung praktek?** Setup ini butuh waktu kurang dari 25 menit di Wati. Coba trial gratis 7 hari →

<https://affiliates.wati.io/b3tqhydplbj7>

FLOW 4 DARI 5

Flow Kualifikasi Lead (Rule Builder)

Trigger keyword	info, tertarik, order, pesan, mau beli, konsultasi
Estimasi setup	30 menit

Diagram alur

```

Keyword "tertarik / order / info"
  → Q1: Kebutuhan? (Button) → attribute kebutuhan
  → Q2: Budget? (List) → attribute budget_range
  → Q3: Kapan mulai? (Button) → attribute timeline
  → Pesan terima kasih

[Rule Builder – berjalan otomatis setelah flow selesai]
  JIKA budget_range = ">5jt" DAN timeline = "Minggu ini"
    → lead_status = HOT → assign agen senior + notifikasi
  JIKA budget_range = "1-5jt"
    → lead_status = WARM → masuk Sequence nurturing
  LAINNYA
    → lead_status = COLD → broadcast edukasi bulanan

```

Pesan di tiap node

Q1 — KEBUTUHAN

Seru! Biar aku arahkan ke solusi yang pas, boleh tahu kebutuhanmu?

[Untuk Pribadi] [Untuk Bisnis] [Untuk Hadiah]

Q2 — BUDGET

Kira-kira budget yang kamu siapkan di kisaran berapa?

List: < Rp1 juta | Rp1–5 juta | > Rp5 juta

Q3 — TIMELINE

Terakhir, kapan kamu berencana mulai?

[Minggu ini] [Bulan ini] [Masih cari-cari]

PENUTUP

Makasih {{nama}}! Tim kami akan menghubungi sesuai kebutuhanmu 🙏

Tips setup di Wati

- Di menu **Rules**, buat rule dengan kondisi berbasis **contact attribute**. Gabungkan beberapa kondisi dengan AND/OR.
- Aksi yang umum dipakai: set/update attribute, tambah tag, assign ke agen/tim, jalankan chatbot, masukkan ke Sequence.
- Beri nama rule yang jelas, misalnya **Lead HOT - assign senior**, agar mudah dirawat.
- Tambahkan tag **lead_hot**, lalu pakai tag itu untuk filter di **Contacts** dan target **Broadcast**.

💡 **Mau langsung praktek?** Setup ini butuh waktu kurang dari 30 menit di Wati. Coba trial gratis 7 hari →

<https://affiliates.wati.io/b3tqhydp1bj7>

FLOW 5 DARI 5

Flow Handover ke Agen Manusia

Trigger keyword	admin, cs, agent, orang, komplain, bicara dengan manusia, telepon
Estimasi setup	15 menit

Diagram alur

Keyword "admin / cs / komplain"

- Pesan "Aku sambungkan ke tim" + cek jam operasional
 - Jam kerja → Assign ke agen/tim (Team Inbox) → Bot berhenti membalas
 - Luar jam → Pesan jam buka + simpan minta_dihubungi = ya
 - Besok pagi: Rule/Broadcast ke yang minta_dihubungi

Pesan di tiap node

SAAT JAM KERJA

Baik {{nama}}, aku sambungkan ke tim kami ya 🙏 Mohon tunggu sebentar, kami balas secepatnya.

DI LUAR JAM KERJA

Terima kasih sudah menghubungi kami 🙏 Tim kami online Senin–Sabtu jam 09.00–17.00. Pesanmu sudah kami catat dan akan dibalas begitu kami online.

Tips setup di Wati

- Elemen **Assign to Team/Agent** di Flow Builder memindahkan percakapan ke **Team Inbox** untuk dibalas manual. Pastikan agen sudah ditambahkan di **Team Management**.
- Atur **auto-assignment rules / routing** agar chat terbagi rata atau diarahkan ke tim yang tepat (Sales, CS, dll.).
- Jika memakai **KnowBot**, aktifkan **Advanced Rules**: KnowBot bisa mengalihkan ke agen saat tidak tahu jawaban atau saat pelanggan jelas meminta bicara dengan manusia.
- Setelah agen selesai, tutup/resolve chat agar bot bisa aktif lagi di percakapan berikutnya.

Catatan istilah "Hybrid Mode"

Nama fitur ini bisa berbeda di akunmu. Intinya sama: bot menangani awal percakapan, lalu manusia mengambil alih lewat assign ke agen. Cek opsi Assign dan pengaturan KnowBot.

💡 **Mau langsung praktek?** Setup ini butuh waktu kurang dari 15 menit di Wati. Coba trial gratis 7 hari →

<https://affiliates.wati.io/b3tqhydplbj7>

BAGIAN 2

Panduan Setup KnowBot

KnowBot adalah AI Knowledge Base milik Wati. Unggah FAQ atau dokumen bisnismu, lalu bot menjawab pertanyaan pelanggan dengan bahasa natural.

⚡ **Fitur ini tersedia di Wati — coba gratis 7 hari:**

<https://affiliates.wati.io/b3tqhydpbj7>

KnowBot cocok untuk pertanyaan yang jawabannya beragam dan terlalu banyak untuk dibuat menjadi tombol.

A. Cara upload dokumen FAQ ke KnowBot

1. Buka menu **KnowBot** (bagian Automation/AI).
2. Klik **Add Knowledge / Upload**, lalu pilih sumber pengetahuan (file dokumen, teks, atau sumber lain yang tersedia di akunmu).
3. Beri nama sumber, misalnya **FAQ Toko - Okt 2026**.
4. Tunggu proses indexing selesai, lalu tes lewat fitur test/preview.
5. Atur **bahasa jawaban** (Language Settings) ke Bahasa Indonesia.
6. Aktifkan KnowBot lewat **Rules** (misalnya: jawab semua pesan masuk yang tidak cocok dengan keyword) atau panggil dari dalam chatbot flow.

B. Contoh dokumen FAQ yang ideal

Aspek	Rekomendasi
Format	Teks / Docs / PDF dengan teks yang bisa diseleksi (bukan hasil scan gambar).
Panjang	2–10 halaman. Beberapa dokumen pendek per topik lebih baik daripada satu dokumen raksasa.
Struktur	Satu pertanyaan = satu jawaban yang lengkap dan berdiri sendiri.
Bahasa	Tulis seperti pelanggan bertanya (“COD bisa?”), bukan bahasa formal kaku.

Contoh struktur dokumen

```
# TENTANG BISNIS
[Nama bisnis] menjual [produk/jasa], berlokasi di [kota].
Jam operasional: Senin-Sabtu, 09.00-17.00 WIB.

# HARGA & PAKET
Q: Berapa harga paket Basic?
A: Paket Basic Rp 150.000, termasuk [benefit 1], [benefit 2].

Q: Apakah ada diskon untuk pembelian banyak?
A: Ya, pembelian 10 pcs ke atas dapat diskon 10%.

# PEMESANAN & PEMBAYARAN
Q: Pembayaran bisa lewat apa saja?
A: Transfer BCA/Mandiri, QRIS, dan e-wallet (GoPay, OVO, DANA).

# PENGIRIMAN
Q: Berapa lama pengiriman ke luar Jawa?
A: Estimasi 3-7 hari kerja via JNE/J&T. Resi dikirim H+1.

# RETUR & GARANSI
Q: Bagaimana kalau barang rusak?
A: Kirim foto/video unboxing maks. 2x24 jam, kami ganti baru.

# KONTAK
Q: Bagaimana menghubungi tim langsung?
A: Ketik "admin" di chat ini, kami sambungkan ke tim.
```

Aturan emas isi dokumen

- Gunakan bahasa yang dipakai pelanggan nyata.
- Cantumkan angka konkret: harga, durasi, syarat, jam.
- Jangan memasukkan hal yang sering berubah tanpa tanggal update.
- Sertakan juga apa yang **tidak** kamu layani, agar bot tidak mengarang.

C. Mengintegrasikan KnowBot ke flow chatbot

KnowBot bisa dipakai bersama chatbot flow, dua arah:

1. **Dari flow ke KnowBot:** di Flow Builder, tambahkan elemen untuk memicu KnowBot. Contoh: di Flow 2 (FAQ Harga), tambahkan opsi "Tanya hal lain" yang mengarah ke KnowBot.
2. **Dari KnowBot ke flow:** buka **Advanced Rules** di KnowBot, lalu atur aksi saat KnowBot tidak tahu jawaban atau pelanggan meminta bicara dengan manusia: jalankan chatbot tertentu (misalnya Flow 5) atau assign ke agen/tim.
3. **Filter di Team Inbox:** pakai quick filter **KnowBot chats** untuk memantau percakapan yang ditangani bot, lalu pelajari pertanyaan yang gagal dijawab.

Pola yang direkomendasikan

```
Pesan masuk
→ Cocok keyword? (halo / harga / booking) → Jalankan flow terkait
→ Tidak cocok → KnowBot jawab dari FAQ
→ KnowBot tidak tahu / minta manusia → Flow 5 (Handover ke agen)
```

D. Tips optimasi jawaban KnowBot

1. **Review mingguan.** Buka percakapan KnowBot di Team Inbox, catat pertanyaan yang salah atau tidak terjawab, lalu tambahkan ke dokumen FAQ.
2. **Tulis variasi pertanyaan.** Satu jawaban bisa punya 3 versi pertanyaan (“ongkir ke Bandung?”, “kirim ke Bandung berapa?”).
3. **Pecah dokumen per topik** (Harga, Pengiriman, Retur) agar pencarian lebih akurat.
4. **Kunci bahasa jawaban** ke Bahasa Indonesia di Language Settings.
5. **Pasang jalan keluar.** Akhiri jawaban penting dengan ajakan: “Mau aku sambungkan ke admin?”
6. **Update dokumen setiap kali harga/promo berubah.** Dokumen usang adalah penyebab utama jawaban salah.
7. **Tes dengan pertanyaan nyata.** Ambil 20 pertanyaan teratas dari riwayat chat dan uji satu per satu.

💡 **Mau langsung praktek?** Setup ini butuh waktu kurang dari 30 menit di Wati. Coba trial gratis 7 hari → <https://affiliates.wati.io/b3tqhydplbj7>

BAGIAN 3

3 Template Broadcast + Retargeting

Template pesan siap submit ke WhatsApp, lengkap dengan setting retargeting dan waktu kirim terbaik.

⚡ **Fitur ini tersedia di Wati — coba gratis 7 hari:**

<https://affiliates.wati.io/b3tqhydplbj7>

Sebelum broadcast

Broadcast ke pelanggan di luar jendela 24 jam wajib memakai Message Template yang sudah disetujui Meta. Buat di menu Template Messages, lalu tunggu approval (beberapa menit sampai 24 jam). Kirim hanya ke kontak yang sudah opt-in. Template kategori Marketing berbiaya per pesan sesuai tarif Meta, jadi segmentasi yang tepat berarti hemat. {{1}}, {{2}} adalah variabel template WhatsApp.

TEMPLATE 1 DARI 3

Flash Sale

Nama campaign	FlashSale_[Bulan]_[Produk]
Estimasi setup	20 menit

Template pesan (siap submit)

MESSAGE TEMPLATE

Halo {{1}} 🤖

⚡ FLASH SALE 24 JAM! ⚡

Khusus hari ini, {{2}} diskon {{3}}% jadi hanya Rp{{4}}.

Stok terbatas, berlaku sampai pukul {{5}}.

Klik tombol di bawah untuk amankan sebelum kehabisan 🖱️

[\[Belanja Sekarang → link\]](#) [\[Tanya Dulu\]](#)

Contoh isi variabel: {{1}} Rina · {{2}} Paket Skincare Glow · {{3}} 30 · {{4}} 175.000 · {{5}} 21.00 WIB

Setting retargeting di Wati

- **Target awal:** filter kontak di **Contacts** dengan tag `pernah_beli` atau attribute `produk_diminati` yang cocok. Segmentasi lebih baik daripada blast ke semua.
- **Retargeting #1 (3–4 jam setelah kirim):** buka **View Insights** di campaign, lalu retarget kontak yang delivered/read tetapi belum klik atau balas dengan pengingat: “Tinggal beberapa jam lagi, {{1}}! 🕒”
- **Retargeting #2 (jam terakhir):** hanya untuk kontak yang membuka tapi belum membeli. Pesan singkat dengan urgensi.
- Pakai tombol Quick Reply “Tanya Dulu” agar yang ragu masuk ke Flow 2 atau KnowBot.

Tips waktu kirim terbaik

- **Hari:** tanggal gajian/tanggal kembar (25, 1, 10.10) serta Jumat–Minggu biasanya efektif untuk ritel.
- **Jam:** 11.00–13.00 (istirahat) atau 19.00–21.00 (waktu santai). Uji kedua slot, lalu pilih yang CTR-nya tertinggi.
- Hindari kirim sebelum 08.00 atau lewat 21.30.

💡 **Mau langsung praktek?** Setup ini butuh waktu kurang dari 20 menit per campaign (di luar waktu approval template Meta) di Wati. Coba trial gratis 7 hari →

<https://affiliates.wati.io/b3tqhydplbj7>

TEMPLATE 2 DARI 3

Follow-up Leads yang Belum Reply

Nama campaign	FollowUp_Leads_Diam_[Tanggal]
Estimasi setup	20 menit

Template pesan (siap submit)

MESSAGE TEMPLATE

Halo {{1}}, kemarin kamu sempat tanya soal {{2}} ya 😊

Aku cuma mau pastikan kamu sudah dapat info yang dibutuhkan. Ada yang masih membingungkan?

Kalau mau, aku bantu rekomendasikan pilihan yang paling cocok. Tinggal balas pesan ini ya 🙌

[Ya, Bantu Saya] [Nanti Dulu]

Kategori template: Marketing atau Utility, sesuaikan dengan isi pesan.

Setting retargeting di Wati

- **Sumber audiens:** dari **View Insights** broadcast sebelumnya, pilih kontak yang tidak membalas (delivered/read tanpa reply). Opsi retargeting lanjutan bisa bergantung pada paket langganan.
- **Waktu:** kirim 24–48 jam setelah pesan terakhir dari kamu. Jangan terlalu cepat agar tidak terkesan memaksa.
- **Batasi frekuensi:** maksimal 2 kali follow-up per lead. Setelah itu tandai `lead_status = COLD` dan keluarkan dari follow-up.
- **Otomatisasi:** buat **Sequence**: Hari 1 → pesan di atas; Hari 3 → “Masih butuh bantuan?”; Hari 7 → penawaran terakhir. Pasang Rule agar kontak yang membalas otomatis keluar dari sequence.
- Tombol “Ya, Bantu Saya” bisa memicu Flow 4 (Kualifikasi Lead).

Tips waktu kirim terbaik

- 10.00–11.30 atau 15.00–16.30 di hari kerja, saat orang mengecek ponsel di sela pekerjaan.
- Hindari weekend untuk B2B. Untuk B2C, weekend pagi (09.00–11.00) bisa bagus.

Catatan status “ignored”

Jika status ini tidak muncul dengan nama persis itu di akunmu, gunakan filter “tidak ada balasan / no reply” di View Insights atau Contacts. Tujuannya sama.

💡 **Mau langsung praktek?** Setup ini butuh waktu kurang dari 20 menit per campaign (di luar waktu approval template Meta) di Wati. Coba trial gratis 7 hari →

<https://affiliates.wati.io/b3tqhydplbj7>

TEMPLATE 3 DARI 3

Re-engagement Pelanggan Lama

Nama campaign	Reengage_Pelanggan60Hari_[Bulan]
Estimasi setup	20 menit

Template pesan (siap submit)

MESSAGE TEMPLATE

Hai {{1}}, apa kabar? 😊 Sudah lama kita tidak ngobrol.

Kami kangen! Sebagai ucapan terima kasih karena sudah jadi pelanggan {{2}}, ini ada voucher {{3}} khusus buat kamu, berlaku sampai {{4}}.

Mau lihat yang baru? Klik tombol di bawah 🖱️

[\[Lihat Produk Terbaru → link\]](#) [\[Tidak Tertarik\]](#)

Contoh isi variabel: {{1}} Budi · {{2}} Kopi Nusantara · {{3}} KANGEN15 (diskon 15%) · {{4}} 31 Oktober 2026

Setting retargeting di Wati

- **Segmentasi:** gunakan attribute `tanggal_order_terakhir` (lihat Bagian 5). Target kontak yang order terakhirnya lebih dari 60–90 hari lalu, atau tag `pelanggan_lama`.
- **Retargeting:** setelah 3 hari, kirim pesan kedua yang lebih singkat ke kontak yang membaca tapi tidak mengklik.
- **Opt-out:** kontak yang menekan “Tidak Tertarik” → Rule: tambah tag `opt_out_promo` dan kecualikan dari broadcast berikutnya.
- Kontak yang balas/klik → Rule: update `lead_status = WARM`, assign ke agen CS.

Tips waktu kirim terbaik

- Sabtu atau Minggu pagi (09.00–11.00), atau malam hari kerja (19.00–20.30).
- Tulis personal: sebut produk terakhir yang dibeli jika datanya ada. Tingkat balasan biasanya jauh lebih baik.

💡 **Mau langsung praktek?** Setup ini butuh waktu kurang dari 20 menit per campaign (di luar waktu approval template Meta) di Wati. Coba trial gratis 7 hari →

<https://affiliates.wati.io/b3tqhydplbj7>

BAGIAN 4

Checklist Setup Wati 7 Hari Trial

Total waktu kerja sekitar 5–6 jam dalam 7 hari. Cukup 30–60 menit per hari, bukan maraton.

⚡ Fitur ini tersedia di Wati — coba gratis 7 hari:

<https://affiliates.wati.io/b3tqhydpbj7>

HARI 1 Setup akun + hubungkan nomor WhatsApp Business

Waktu & fitur	±45 menit · Fitur Wati: Onboarding/Channels, Contacts
Tugas	☐ Daftar trial, verifikasi email. ☐ Hubungkan nomor lewat proses onboarding WhatsApp Business API (siapkan akun Meta Business Manager; nomor sebaiknya belum aktif di aplikasi WhatsApp biasa, atau ikuti opsi migrasi yang diarahkan Wati). ☐ Lengkapi profil bisnis: nama, deskripsi, jam operasional, logo. ☐ Import 20–50 kontak awal di Contacts (pastikan ada izin/opt-in).

HARI 2 Buat flow pertama di Flow Builder

Waktu & fitur	±45 menit · Fitur Wati: Chatbot → Flow Builder, Keyword Action
Tugas	☐ Bangun Flow 1 (Sambutan) dari Bagian 1. ☐ Pasang keyword halo, hi, mau tanya. ☐ Tes dengan Test Chatbot ke nomor sendiri.

HARI 3 Setup KnowBot dengan FAQ bisnis

Waktu & fitur	±45 menit · Fitur Wati: KnowBot, Rules
Tugas	☐ Siapkan dokumen FAQ sesuai format Bagian 2 (10–20 Q&A cukup untuk awal). ☐ Upload ke KnowBot, atur bahasa Indonesia, tes 10 pertanyaan. ☐ Atur Advanced Rules agar KnowBot mengalihkan ke agen saat tidak tahu.

HARI 4 Import template dari Wati Chatbot Library

Waktu & fitur	±30 menit · Fitur Wati: Chatbot Library, Flow Builder, Attributes
Tugas	☐ Buka Chatbot Library (wati.io/chatbotlibrary), pilih template yang cocok dengan bisnismu. ☐ Import 1-klik, lalu ganti teks ke gaya bahasa brand-mu. ☐ Bangun Flow 2 (FAQ Harga) dan Flow 3 (Booking). ☐ Buat 4–5 Custom Attributes pertama (lihat Bagian 5).

HARI 5 Buat broadcast pertama

Waktu & fitur	±45 menit · Fitur Wati: Template Messages, Broadcast, View Insights
Tugas	☐ Submit template Flash Sale atau Re-engagement di Template Messages (approval Meta bisa memakan waktu, jadi kerjakan lebih awal). ☐ Siapkan segmen audiens, lalu jadwalkan broadcast. ☐ Setelah terkirim, buka View Insights untuk memantau delivered/read/reply.

HARI 6 Setup Shared Inbox + assign agent

Waktu & fitur	±40 menit · Fitur Wati: Team Inbox, Team Management, Routing/Assignment Rules
Tugas	☐ Undang 1–3 anggota tim di Team Management, buat tim (Sales/CS). ☐ Atur auto-assignment / routing rules. ☐ Bangun Flow 5 (Handover) dan tes serah terima dari bot ke agen. ☐ Buat 5–10 Canned Replies untuk jawaban yang sering dipakai.

HARI 7 Review analytics + optimasi

Waktu & fitur	±40 menit · Fitur Wati: Analytics/Insights, Rules, Sequences
Tugas	☐ Cek hasil broadcast: delivery, read, reply. Jalankan retargeting ke yang belum membalas. ☐ Review percakapan KnowBot chats di Team Inbox, lalu perbaiki FAQ. ☐ Bangun Flow 4 (Kualifikasi Lead) + Rule HOT/WARM/COLD jika waktu masih ada. ☐ Putuskan lanjut berlangganan atau tidak. Hitung jam kerja admin yang terselamatkan selama 7 hari.

 **Mau langsung praktek?** Setup ini butuh waktu kurang dari 45 menit untuk Hari 1 di Wati. Coba trial gratis 7 hari →

<https://affiliates.wati.io/b3tqhydplbj7>

BAGIAN 5

Cheat Sheet Custom Attributes

Custom Attributes adalah kolom data tambahan di setiap kontak. Buat lewat Contacts → Manage Attributes → Add Attribute.

⚡ Fitur ini tersedia di Wati — coba gratis 7 hari:

<https://affiliates.wati.io/b3tqhydpbj7>

Setelah dibuat, attribute bisa diisi lewat flow (elemen Question/Set Attribute), diimpor lewat CSV, diubah lewat Rules, dan dipakai untuk segmentasi broadcast serta personalisasi pesan.

10 attribute paling berguna untuk bisnis Indonesia

#	Nama attribute	Contoh nilai	Dipakai untuk
1	kota	Bandung, Surabaya	Info ongkir, broadcast per wilayah
2	produk_diminati	Paket Premium	Broadcast tertarget
3	lead_status	HOT / WARM / COLD	Prioritas follow-up
4	budget_range	1-5jt	Kualifikasi lead (Flow 4)
5	sumber_lead	Instagram, Iklan FB, Organik	Mengukur channel paling efektif
6	tanggal_order_terakhir	2026-08-14	Re-engagement pelanggan lama
7	total_order	3	Segmentasi pelanggan loyal / VIP
8	tanggal_booking / jam_booking	25/10, 13.00	Flow booking + reminder
9	metode_bayar	QRIS, Transfer, COD	Reminder pembayaran yang sesuai
10	ulang_tahun	12/03	Broadcast ucapan + voucher

Tips: gunakan format penulisan yang konsisten (tanpa spasi, huruf kecil) agar filter tidak meleset.

Cara pakai di Flow Builder

1. Tambahkan elemen **Question**, pilih attribute tujuan. Jawaban pelanggan otomatis tersimpan.
2. Elemen **Condition** di flow bisa membaca attribute, misalnya `kota = Bandung` → tampilkan ongkir lokal.
3. Sisipkan attribute di pesan sebagai variabel: “Halo {{nama}}, order terakhirmu {{produk_diminati}}...”

Cara pakai di Rule Builder

Kondisi	<code>lead_status = HOT, total_order ≥ 3, kota = Jakarta</code>
Aksi	Assign agen, tambah tag, update attribute lain, jalankan chatbot, masukkan ke Sequence

Wati mendukung rule berbasis attribute, sehingga satu aturan bisa menggantikan banyak pekerjaan manual.

Contoh use case nyata

Bisnis	Skenario
Toko online kosmetik	<code>produk_diminati = serum</code> → 2 minggu kemudian broadcast “Serummu sudah mau habis? Restock diskon 10%”.
Klinik / salon	Flow 3 menyimpan <code>tanggal_booking</code> dan <code>jam_booking</code> . Sequence H-1 mengirim reminder. Rule mengubah <code>status_booking</code> jadi confirmed setelah pelanggan membalas “Ya”.
Kursus / bimbel	<code>kebutuhan = persiapan UTBK + budget_range = 1-5jt</code> → Rule set <code>lead_status = WARM</code> → Sequence 3 hari berisi testimoni dan jadwal kelas percobaan.
Katering / makanan	<code>ulang_tahun = 12/03</code> → broadcast tahunan: “Selamat ulang tahun! Gratis 1 dessert untuk pesananmu hari ini.”
Properti / otomotif	<code>budget_range = >5jt</code> DAN <code>timeline = minggu ini</code> → Rule: HOT → langsung assign ke sales senior + notifikasi.
Retail multi-kota	<code>kota = Medan</code> → broadcast promo khusus gerai Medan, hemat biaya karena tidak blast ke semua.

 **Mau langsung praktek?** Setup ini butuh waktu kurang dari 15 menit di Wati. Coba trial gratis 7 hari →

<https://affiliates.wati.io/b3tqhydpbj7>

PENUTUP

Mulai dari yang Paling Berdampak

Kalau kamu hanya punya 1 jam minggu ini, kerjakan urutan berikut:

1. **Flow 1 (Sambutan) + Flow 5 (Handover)**
2. **KnowBot** dengan 15 Q&A terpenting
3. **1 broadcast re-engagement** ke pelanggan lama

Itu saja sudah cukup untuk mengurangi chat berulang dan mempercepat respon.

 **Mau langsung praktek?** Setup ini butuh waktu kurang dari 60 menit di Wati. Coba trial gratis 7 hari →
<https://affiliates.wati.io/b3tqhydplbj7>

Panduan ini bersifat edukasi. Fitur, nama menu, dan batasan paket Wati dapat berubah sewaktu-waktu. Cek dokumentasi resmi Wati (support.wati.io) untuk detail terbaru. Link di dokumen ini adalah link afiliasi.