aumenta

PLANTILLA

Plantilla para diseñar la conversación de tu bot de atención

Define qué dirá tu bot, qué preguntas resolverá y en qué momento debe pasar la conversación a una persona de tu equipo, antes de configurarlo en cualquier plataforma.

Cómo usar esta plantilla

Llena cada sección con tu equipo de ventas o de atención al cliente, que son quienes mejor conocen las preguntas de tus clientes. Los textos en gris son ejemplos que deberás reemplazar con los de tu negocio.

Al terminar, tendrás todo lo necesario para configurar tu bot en WhatsApp, Messenger, Instagram o tu sitio web.

Así fluye una conversación



Sí → Despedida
El bot agradece, ofrece ayuda adicional y cierra la conversación.

No → Pasar a una persona
El bot avisa que alguien del equipo continuará la conversación y en cuánto tiempo.

1. Datos generales

Nombre del bot	
Responsable del bot	
Horario de atención de tu equipo	

CANALES DONDE ESTARÁ

- ☐ WhatsApp
- ☐ Instagram
- ☐ Messenger
- ☐ Sitio web
- ☐ Otro: _____

OBJETIVO PRINCIPAL

- ☐ Responder preguntas frecuentes
- ☐ Atraer contactos interesados
- ☐ Agendar citas
- ☐ Recibir pedidos o reservas
- ☐ Dar seguimiento a clientes
- ☐ Otro: _____

2. Personalidad y tono

Tu bot habla en nombre de tu marca. Elige cómo debe sonar:

- ☐ Cercano y amigable
- ☐ Profesional y formal
- ☐ Divertido
- ☐ Breve y directo

Palabras o expresiones que sí usa tu marca:

Ejemplo: *“¡Hola!”, “con gusto”, “te ayudamos”.*

Palabras o expresiones que nunca debe usar:

Ejemplo: *Tecnicismos o abreviaturas que tus clientes no entiendan.*

3. Mensaje de bienvenida

Es lo primero que lee tu cliente. Preséntate, di en qué puedes ayudar y muestra las opciones.

Ejemplo: *¡Hola! Soy Ana, la asistente virtual de Pastelería Dulce Hogar. ¿En qué te puedo ayudar hoy? Elige una opción:*

4. Menú de opciones

Incluye entre 3 y 5 opciones. Más de eso confunde a tus clientes.

#	Opción del menú	Qué responde o hace el bot
1	*Ver productos y precios*	*Envía el catálogo y pregunta qué producto le interesa*

5. Preguntas frecuentes

Anota las preguntas que más recibe tu negocio y la respuesta exacta que debe dar el bot.

Pregunta del cliente	Respuesta del bot	¿Pasa a una persona?
¿Hacen envíos a domicilio?	*Sí, hacemos envíos en la ciudad. El costo depende de la zona. ¿Me compartes tu dirección?*	*No*

6. Datos que debe pedir el bot

Marca solo lo que realmente necesitas: pedir demasiados datos hace que la gente abandone la conversación.

- [ ] Nombre
- [ ] Correo electrónico
- [ ] Ciudad o zona
- [ ] Presupuesto
- [ ] Teléfono
- [ ] Producto o servicio de interés
- [ ] Fecha deseada
- [ ] Otro: _____

7. Cuándo pasar a una persona

Un buen bot sabe cuándo necesita ayuda. Marca en qué casos la conversación debe pasar a tu equipo:

- [ ] El cliente pide hablar con una persona
- [ ] El bot no entiende la pregunta después de 2 intentos
- [ ] El cliente está listo para comprar
- [ ] Es una queja o reclamo
- [ ] Es una cotización especial
- [ ] Otro: _____

Mensaje al pasar la conversación:

Ejemplo: *Gracias por tu paciencia. En unos minutos una persona de nuestro equipo continuará la conversación contigo.*

8. Mensaje fuera de horario

Ejemplo: *¡Gracias por escribirnos! Nuestro horario es de lunes a viernes de 8:00 a 18:00. Déjanos tu mensaje y te responderemos en cuanto estemos de vuelta.*

9. Mensaje de despedida

Ejemplo: *¡Fue un gusto ayudarte! Si necesitas algo más, aquí estaremos.*

Antes de activar tu bot revisa si cumples los siguientes requisitos

- ☐ Ya probaste todas las opciones del menú
- ☐ Hay una persona asignada para atender las conversaciones transferidas
- ☐ Le pediste a alguien externo que lo probara
- ☐ Revisaste que las respuestas estén actualizadas
- ☐ Configuraste el mensaje fuera de horario
- ☐ Definiste cada cuánto se revisarán las respuestas

Si quieres que tu bot atienda mejor a tus clientes y se conecte con tus otras herramientas, podemos ayudarte a configurarlo.

Conversemos sobre tu tecnología → aumenta.do/contactanos