

Antes del bot.

Qué tener listo antes de sumar un bot a tu
WhatsApp o Instagram.

Ordená primero. Automatizá después.

Diez decisiones para tomar antes de configurar el bot. Completala con tu equipo, a lápiz, en una hora o dos.

- | | |
|--|--|
| 01 El objetivo del bot | 06 Los límites del bot |
| 02 Las preguntas frecuentes | 07 Los datos a capturar |
| 03 Quién recibe el lead y con qué rapidez | 08 Dónde se guardan los leads |
| 04 Horarios y fuera de horario | 09 Plan de pruebas de la primera semana |
| 05 El tono de voz | 10 Cómo medir |

Al final hay un resumen de una página para imprimir. Sirve para cualquier herramienta.

01 El objetivo del bot

Elegí un objetivo principal y tildalo.

- ☐ **Recibir y ordenar** las consultas que hoy se pierden o tardan (repcionista)
- ☐ **Calificar** a los interesados y pasárselos al vendedor con el contexto (pre-vendedor)
- ☐ **Agendar** turnos o reservas de forma automática
- ☐ **Atender al instante** a quien llega desde un anuncio
- ☐ **Reactivar** a clientes que ya tenés

Completá la frase:

El bot va a lograr que _____ en lugar de _____, y lo vamos a saber porque _____.

REGLA DE ORO

Un buen objetivo se puede contar, tiene una persona responsable y se ve en una conversación. Si falta alguna, reformulalo.

02 Las 10 a 15 preguntas más frecuentes

La mayoría de las consultas se repite. Escribí las preguntas y sus respuestas antes de que el bot las use.

Cómo sacarlas

- Revisá los chats de WhatsApp e Instagram de las últimas semanas y marcá lo que se repite.
- Preguntale a quien atiende: sabe cuáles le hacen todos los días.
- Sumá las que hoy responden con un audio o con una foto de la lista de precios.

Temas que casi siempre aparecen

- Precios y promociones vigentes
- Horarios y cómo llegar
- Formas de pago y facturación
- Disponibilidad, turnos o stock
- Envíos y tiempos de entrega
- Garantía, cambios y cancelaciones
- Requisitos o documentos
- Cómo comprar o reservar

N.º	PREGUNTA (COMO LA ESCRIBE EL CLIENTE)	RESPUESTA CORTA, EN 2 O 3 ORACIONES	CAMBIA SEGUIDO
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			

REGLA DE ORO

Si una respuesta cambia seguido (precio, stock, promoción), decidí de dónde la lee el bot o si esa pregunta la deriva a una persona. Una respuesta vieja es peor que ninguna.

03 Quién recibe el lead y con qué rapidez

El bot recibe y califica; la venta la cierra una persona. Definí quién es y en cuánto tiempo.

Quién recibe el lead _____

Suplente _____

Cómo le avisa el sistema _____

Qué información le llega _____

Tiempo máximo de respuesta en horario _____

Tiempo máximo fuera de horario _____

Qué pasa si nadie responde a tiempo _____

REGLA DE ORO

Elegí un plazo que tu equipo pueda cumplir todos los días.

04 Horarios y fuera de horario

Los clientes escriben a cualquier hora. Decidí qué pasa en cada una.

Definí

- Horario de atención humana, día por día.
- Qué hace el bot en horario: responde y deriva.
- Qué hace fuera de horario: responde lo que sabe, toma los datos y avisa cuándo lo va a contactar una persona.
- Feriados y días especiales: quién actualiza el mensaje y con cuánta anticipación.

Mensaje modelo fuera de horario

Hola, gracias por escribirnos. Ahora estamos fuera de horario: atendemos de ____ a _____. Dejanos tu nombre y qué necesitás, y mañana a primera hora te responde una persona.

OJO

Prometé solo la atención que después vas a cumplir.

05 El tono de voz

El bot habla en nombre de tu negocio. Que suene a tu negocio.

Tres palabras que describen cómo hablamos

Saludo de siempre

Despedida de siempre

Palabras que sí usamos

Palabras que evitamos

ANTES

Estimado cliente, le informamos que los valores están sujetos a modificación.

Decisiones a tomar

- ☐ Tratamiento: vos, tú o usted
- ☐ Mensajes cortos, un tema por mensaje
- ☐ Usar emojis: sí o no, y cuáles
- ☐ Avisar en el primer mensaje que es un asistente virtual y ofrecer hablar con una persona

DESPUÉS

Hola, te cuento cómo está hoy el precio. Si querés, te lo confirma una persona del equipo.

EJERCICIO

Copió tres mensajes reales tuyos que te gustaron y tres que no.

06 Los límites del bot

Tildá lo que aplica a tu negocio y agregá lo tuyo.

Límites

- ☐ Inventar precios, plazos ni promociones
- ☐ Prometer resultados
- ☐ Negociar descuentos o excepciones
- ☐ Dar consejos médicos, legales o financieros
- ☐ Pedir datos sensibles (tarjetas, claves, códigos)
- ☐ Discutir con un cliente molesto
- ☐ Responder sobre temas ajenos al negocio

Pasa a una persona cuando

- ☐ El cliente pide hablar con una persona
- ☐ Hay un reclamo o un enojo
- ☐ Después de dos intentos fallidos
- ☐ Piden un descuento o una excepción
- ☐ Se trata de un pago, una devolución o un problema de salud
- ☐ La venta es de ticket alto y conviene el trato humano

REGLA DE ORO

Si el bot duda, lo dice y deriva. Al derivar, avisa al cliente quién lo va a atender y cuándo, y pasa la conversación completa.

07 Los datos a capturar

Pedí solo lo que vas a usar. Cada pregunta extra hace que alguien abandone la conversación.

Mínimo útil

- ☐ Nombre
- ☐ Teléfono (WhatsApp ya lo trae)
- ☐ Qué necesita o qué producto le interesa
- ☐ Ciudad o zona, si cambia la respuesta
- ☐ Urgencia o fecha deseada
- ☐ Cómo nos conoció: anuncio, recomendación, Instagram

Reglas

- Una pregunta por vez, en orden de importancia.
- Pedí solo lo que vas a usar.
- Contale al cliente para qué usás sus datos.
- Guardalos donde los vea solo quien los necesita.

Estado de cada lead

Nuevo

En conversación

Derivado

Ganado

Perdido, con motivo

08 Dónde se guardan los leads

Elegí un lugar y un responsable.

Opciones

- ☐ Un CRM, si ya tenés uno
- ☐ Una planilla compartida, si recién empezás
- ☐ La herramienta del bot, con exportación periódica

Reglas

- Una sola fuente de verdad.
- Una persona responsable de mantenerla.
- El teléfono como identificador, para evitar duplicados.
- Una copia de respaldo cada tanto.

Columnas sugeridas

Fecha	Nombre
Teléfono	Canal
Origen	Interés
Estado	Responsable
Próxima acción	Fecha de contacto
Observaciones	

REGLA DE ORO

Definí quién lo mira y cada cuánto.

09 Plan de pruebas de la primera semana

Empezá con un grupo chico. Una semana de pruebas evita meses de arreglos.

Día 1	Prueba interna Tu equipo le escribe al bot con las preguntas de la lista, con errores de tipeo y con mensajes raros. Anotá lo que falla.
Día 2	Corrección y derivación Ajustá respuestas y flujos. Probá que el aviso llega a la persona correcta, con la conversación completa.
Día 3	Los límites Probá fuera de horario y los casos de la lista de límites: descuento, reclamo, tema ajeno.
Día 4	Piloto chico Activalo solo para un canal, un horario o un grupo reducido. Avisale al equipo.
Día 5	Leer conversaciones Leé cada conversación del piloto. Anotá dónde se trabó y qué preguntó el cliente que faltaba en la lista.
Día 6	Datos y leads Verificá que los leads llegan bien al CRM o a la planilla.
Día 7	Decisión Reunión corta con el equipo: qué anda, qué corregir y si se amplía. Anotá tres cambios para la semana 2.

10 Cómo medir

Compará con vos mismo. Anotá tu punto de partida antes de prender el bot.

QUÉ MEDIR Y CÓMO SE CUENTA	HOY, ANTES DEL BOT	SEMANA 1
Conversaciones iniciadas Cuántas personas escribieron		
Resueltas por el bot Solo con el bot		
Derivadas a una persona Y si llegaron con el contexto		
Leads calificados Vos definís qué es calificado, con ventas		
Tiempo de primera respuesta Del bot y de la persona		
Consultas fuera de horario Cuántas se atendieron		
Ventas, turnos o reservas Los que salieron de esta vía		
Preguntas pendientes Para sumar a la lista		

REGLA DE ORO

Revisá esta tabla una vez por semana durante el primer mes.

Antes del bot, en una página.

01 Objetivo

- ☐ Elegí un objetivo principal
- ☐ Escribí cómo vas a saber que se cumplió

03 Lead

- ☐ Definí quién lo recibe y su suplente
- ☐ Escribí el tiempo máximo de respuesta

05 Tono

- ☐ Elegí tratamiento, saludo y despedida
- ☐ Reuní ejemplos de mensajes reales

07 Datos

- ☐ Elegí el mínimo de datos a pedir
- ☐ Definí los estados de cada lead

09 Pruebas

- ☐ Agendé la semana de pruebas
- ☐ Elegí un piloto chico

02 Preguntas

- ☐ Listé las 10 a 15 preguntas más frecuentes
- ☐ Cada una tiene su respuesta corta
- ☐ Marqué las que cambian seguido

04 Horarios

- ☐ Definí el horario humano
- ☐ Escribí el mensaje de fuera de horario

06 Límites

- ☐ Listé los límites del bot
- ☐ Definí cuándo pasa a una persona

08 Almacenamiento

- ☐ Elegí dónde se guardan los leads
- ☐ Nombré a una persona responsable

10 Medición

- ☐ Anoté mi punto de partida
- ☐ Elegí qué números miro cada semana

¿Preferís revisarlo juntos?

En una reunión de 45 minutos entendemos tu proyecto y vemos qué falta.

WhatsApp +595 984 670 192
hola@somosmark.com