

Día 3

Mapa mental de flujos de conversación

Hoy conoceremos los 7 principales flujos de conversación que puede tener un chatbot y tendremos un esquema para crear los nuestros.

Un chatbot tiene conversaciones fácilmente identificables que por lo común vienen en secuencia:

Saludo inicial que por lo común contiene botones para ver los datos de la empresa y los servicios o productos de la empresa.

Datos de la empresa, que contiene los datos de contacto con la empresa, celular, sitio web, dirección, GPS, email, horarios, redes sociales, sucursales, etc.

Servicios/Productos, este bloque presenta los productos o servicios que tiene la empresa bien sea directamente o por categorías, suele llevar botones como ver detalles, comprar, más información, reservar, etc botones que llevan o bien a ver los detalles del producto/servicios o a la conversión.

Descripción de Servicios/Productos, estos bloques lleva la mayor cantidad de información descriptiva sobre el producto o servicio: descripción, precios, imágenes, pdf, videos, links, etc. lleva botones destinados a la conversión tales como reservar, comprar, inscribirse, pedir por whatsapp, contactar, solicitar, etc.

Tanto para la presentación como la descripción de los Servicios/Productos podemos usar una hoja de google sheets que desarrollaremos en lecciones más adelante.

Clic para acceder a la [plantilla de google sheets](#)

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	Foto	Producto	Precio	Tiempo-Implementación	Link	Descripción	Soporte	FilaUbicar	Link DEMO
2	https://alexhurtadomktd.com/wp-content/uploads/super-chatbot.png	Super Chatbot-RRSS	137 USD/pago único	Tiempo de implementación de 7 días por red social	https://alexhurtadomktd.com/superchatbot	Super Chatbot Multicanal (Facebook, Instagram, WhatsApp, Telegram y Google Business Messag, por un solo precio Automatiza la Atención al Cliente, el Marketing y las Ventas en TRES REDES SOCIALES. Tiene las siguientes características: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Construcción completa del Chatbot en 7 a 14 días por red social. Es ideal iniciar con Facebook y luego continuar con las demás. ✓ Control total y administrativo del Super Chatbot de parte del cliente ✓ 45 días de soporte, actualización y optimización ✓ Entrenamiento Básico ✓ Chatbot sin limite en flujos de conversaciones y con automatizaciones básicas. 	Más soporte de 45 días	FilaUbicar	https://wa.me/59172187232?text=Demo%20Chatbot
3	https://storage.googleapis.com/wfileuasss/107246281548990/images/chatbot-facebook.png	Chatbot Facebook	20 USD/Creación 20 USD/Mes	Tiempo de implementación de 7 días	https://alexhurtadomktd.com/chatbotFB	Chatbot para la fan page de tu negocio. Automatiza la atención al cliente, el marketing y las ventas de tu negocio en Facebook. 25 USD/Creación (pago único) <ul style="list-style-type: none"> ✓ Construcción completa del Chatbot en 7 a 14 días. ✓ Soporte, actualización y optimización mensual. ✓ Chatbot sin limite en flujos de conversaciones y con automatizaciones básicas. 25 USD/Mes (pago mensual) ✓ 500 usuarios por mes (leads) ✓ Soporte, actualización y optimización mensual. Chatbot de Instagram para tu negocio. Automatiza la atención al cliente, el marketing y las ventas de tu	Más soporte Mensual	FilaUbicar	https://wa.me/59172187232?text=Demo%20Chatbot%20FB

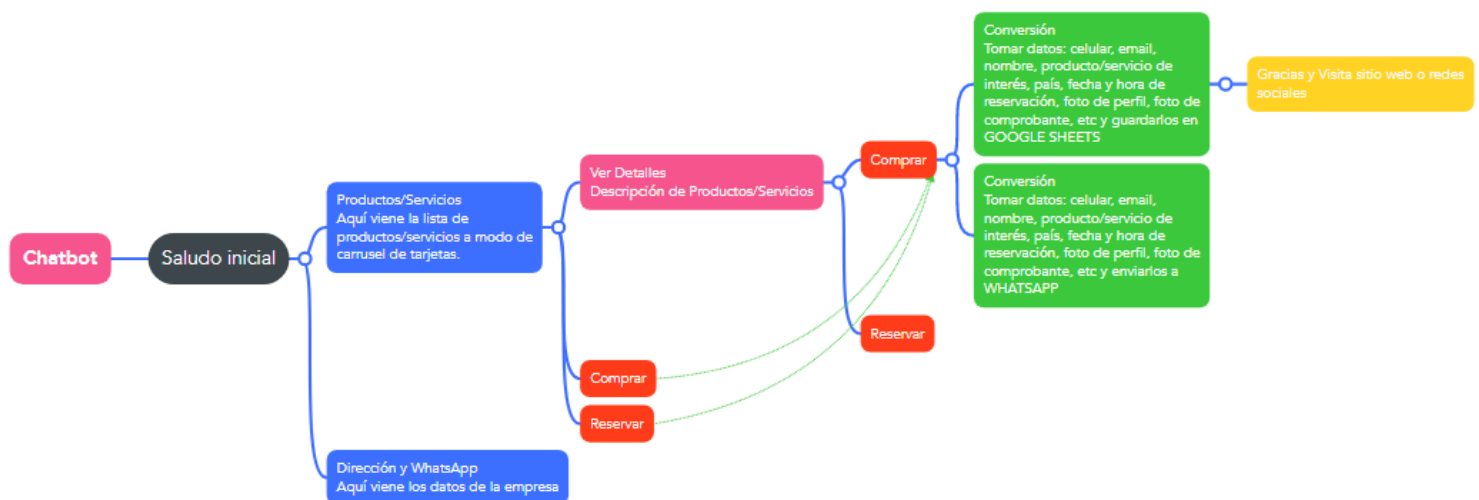
Conversión, en este bloque se recaba los datos de interés: celular, email, lugar, producto/servicio de interés, fecha de reserva, realizar pago, enviar comprobante, etc. para exportarlos a una hoja de google sheets o para pasarlos a un segundo canal de comunicación.

Gracias, este bloque simplemente agradece la confianza depositada e invita a ver las redes sociales u ofrece otros productos, etc.

Respuesta por Defecto, este bloque sirve para re-encauzar la conversación en caso de que el usuario haya consultado algo para lo cual el chatbot no está preparado. y en vez de dar un error ofrece algunas opciones para continuar con la conversación y lograr el objetivo del chatbot.

Mapa mental

[Clic para ver a detalle](#)



A continuación completa con la información de tu negocio para cada uno de los flujos.

Saludo Inicial, que por lo común contiene botones para ver los datos de la empresa y los servicios o productos de la empresa.

Aquí el saludo puede ser genérico o según la hora del día, es conveniente presentar una foto del logotipo o imagen del negocio.

Texto

Hola {{nombre_cliente}} bienvenido a {{nombre_negocio}}



Nombre del negocio

Descripción del negocio

Dirección y Contacto

Servicios/Productos

boton 3

Datos de la empresa, este bloque contiene los datos de contacto con la empresa, celular, sitio web, dirección, GPS, email, horarios, redes sociales, sucursales, etc.

Texto {{nombre_negocio}} se encuentra ubicado en la Ciudad de Santa Cruz de la Sierra - Bolivia, calle 24 de junio av. 7mo anillo No 15 1er piso. Nuestros horarios de atención son de lunes a sábado de 8 a 18hrs. Puedes contactarnos a traves de los siguientes: Email alexhurtadomktd@gmail.com admin@alexhurtadomktd.com Teléfonos 59178521146 - Recepción 59172187232 - Dirección Puedes visitar nuestra redes sociales en los siguientes enlaces 📌
Ubicación GPS
Facebook
Sitio web

Texto Este es nuestra ubicación GPS
Link de GPS
Productos/Servicios

Texto Visitanos en nuestra fan page o sitio web
Link de facebook o web site
Productos/Servicios

Servicios o productos en facebook, este bloque presenta los productos o servicios que tiene la empresa bien sea directamente o por categorías, suele llevar botones como ver detalles, comprar, más información, reservar, etc estos botones llevan a ver los detalles del producto/servicios o al bloque de conversión.

Aquí podemos hacer uso de una hoja de google sheets.

<u>1. Título de 24 caracteres</u> <u>Descripción de 70 caracteres</u>
<u>2. Título de 24 caracteres</u> <u>Descripción de 70 caracteres</u>
<u>3. Título de 24 caracteres</u> <u>Descripción de 70 caracteres</u>
<u>4. Título de 24 caracteres</u> <u>Descripción de 70 caracteres</u>
<u>5. Título de 24 caracteres</u> <u>Descripción de 70 caracteres</u>
<u>6. Título de 24 caracteres</u> <u>Descripción de 70 caracteres</u>
<u>7. Título de 24 caracteres</u> <u>Descripción de 70 caracteres</u>
<u>8. Título de 24 caracteres</u> <u>Descripción de 70 caracteres</u>
<u>9. Título de 24 caracteres</u> <u>Descripción de 70 caracteres</u>
<u>10. Título de 24 caracteres</u> <u>Descripción de 70 caracteres</u>

Descripción de Servicios o Productos, estos bloques lleva la mayor cantidad de información descriptiva sobre el producto o servicio: descripción, precios, imágenes, pdf, videos, links, etc. lleva botones destinados a la conversión tales como reservar, comprar, inscribirse, pedir por whatsapp, contactar, solicitar, etc.

Aquí va la descripción del producto o servicio, puede agregarse cuantos detalles se deseen, pero si es muy extenso tal vez sea conveniente acompañarlo de un video o enviarlo a hacia un sitio web

Foto



Titulo del producto

Breve descripcion

Botón comprar

Botón ver detalles

Botón reservar

Conversión de compra o mas información, en este bloque se recaba los datos de interés: numero de telefono, email, lugar, producto/servicio de interés, fecha de reserva, realizar pago, enviar comprobante, etc. para exportarlos a una hoja de google sheets, email del admin o para pasarlos a un segundo canal de comunicación.

Define hacia donde ira esta información:

- ☐ Notificación a Email del admin o agente
- ☐ Hoja de Google Sheets
- ☐ Otro whatsapp, para que continúe la conversación
- ☐ Notificación al WhatsApp del admin o agente (ventana de 24 hrs)

Definir qué datos se le solicitarán al usuario:

Dato: direccion
Dato: gps
Dato: fecha de nacimiento
Dato: carnet

Opcional, En caso de que se invite al usuario a realizar pagos para luego recepcionar comprobantes, anotar con detalles los métodos de pago a usar:

Depósitos:
QR:
Paypal:
Stripe:
Link de pago

Conversión de Reserva de cita, en este bloque llevamos al cliente a realizar el agendamiento de fecha y hora en la herramienta de Booking de la plataforma o desde Calendly, también se recaba los datos de interés: número de teléfono, email, producto/servicio de interés e incluso realizar pago y/o enviar comprobante, etc.

Si usaremos Calendly se debe proveer el usuario y contraseña para acceder a la cuenta, a la par esto demanda el uso de algún conector como Zapier, Pably o similar para el cual también se requiere proveer el usuario y contraseña, para configurar y sincronizar el chatbot con calendly, el conector y tu google calendar.

Si usamos la herramienta de la plataforma no se requiere nada adicional.

Para ambos casos necesitamos tener claro los siguientes:

Días y horarios disponibles

- ☐ Lunes:
- ☐ Martes:
- ☐ Miércoles:
- ☐ Jueves:
- ☐ Viernes:
- ☐ Sábado:
- ☐ Domingo:

- ☐ 12 horas
- ☐ 24 horas
- ☐ 48 horas
- ☐ 72 horas

Tiempo de sesion con cliente

- ☐ 30 minutos
- ☐ 60 minutos
- ☐ 90 minutos
- ☐ 120 minutos
- ☐ 3 horas
- ☐ 4 horas

Tiempo de reserva en el futuro

- ☐ En cualquier momento
- ☐ Dentro de 7 días
- ☐ Dentro de 15 días
- ☐ Dentro de 30 días
- ☐ Dentro de 60 días

Reuniones grupales:

- ☐ Si
- ☐ No

Tiempo de Antelación,

- ☐ Sin antelación
- ☐ 6 horas

Reservaciones múltiples del mismo usuario en la misma fecha:

- ☐ Si
- ☐ No

Gracias, este bloque simplemente agradece la confianza depositada e invita a ver las redes sociales u ofrece otros productos, etc.

Texto

Gracias por la compra o reserva, pronto te contactaremos para confirmar los datos.

Entre tanto te invito a visitar nuestras redes sociales 📌

Facebook
Instagram
Youtube
Web site

Facebook o Website

Volver al menú principal

Respuesta por defecto, este bloque sirve para re-encauzar la conversación en caso de que el usuario haya consultado algo para lo cual el chatbot no está preparado. y en vez de dar un error ofrece algunas opciones para continuar con la conversación y lograr el objetivo del chatbot.

Texto
Una disculpa {{nombre_cliente}} recuerda que soy un ChatBot y por ahora solo tengo estas respuestas
Menú Principal
Productos o Servicios
Hablar con Asesor

Preguntas Frecuentes, es conveniente que revises tus conversaciones y encuentres la mayor cantidad de preguntas frecuentes que te realizan tus clientes. Escríbelas en orden descendente de mayor a menor frecuencia en el siguiente recuadro junto con la respuesta:

Pregunta más frecuente	Respuesta
precio	De que producto buscas el precio
direccion	Flujo de dirección
horarios	Respuesta
	Respuesta
Pregunta menos frecuente	Respuesta