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

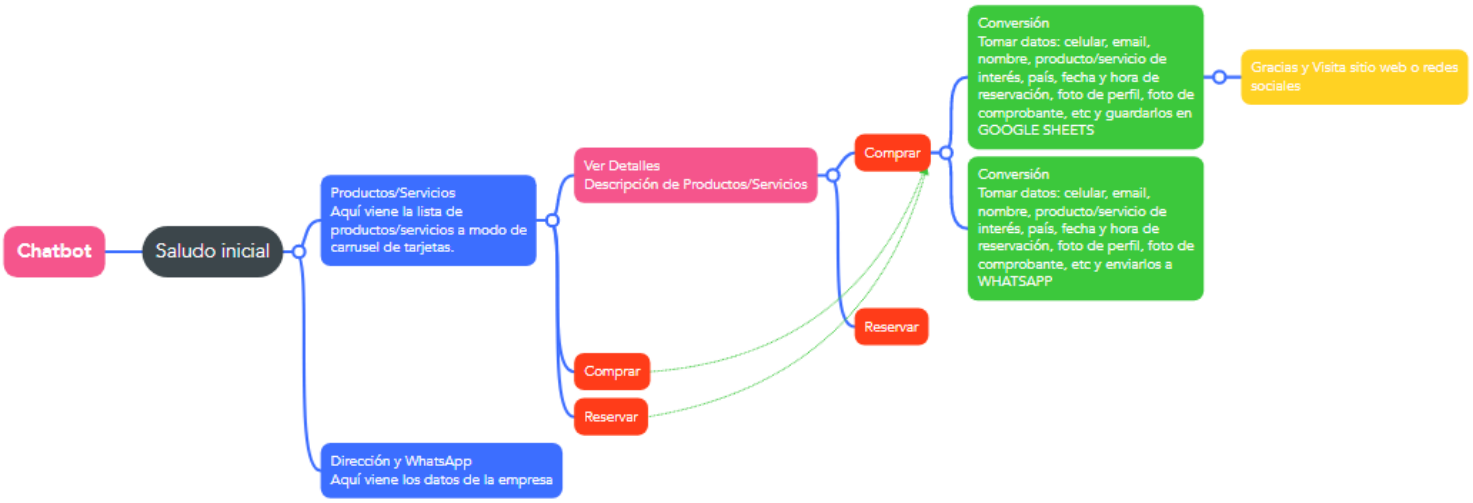
	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	Foto	Producto	Precio	Tiempo-Implementación	Link	Descripcion	Soporte	FilaUbicar	Link DEMO
2	https://alexhurtadomktd.com/wp-content/uploads/super-chatbot.png	Super Chatbot-RRSS	137 USD/pago único	Tiempo de implementación de 7 dias por red social	https://alexhurtadomktd.com/superchatbot	Super Chatbot Multicanal (Facebook, Instagram, WhatsApp, Telegram y Google Business Message) por un solo precio Automatiza la Atención al Cliente, el Marketing y las Ventas en TRES REDES SOCIALES. Tiene las siguientes características: ✅ 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 límite 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/wtleu/assets/107246281548590/images/chatbot-facebook.png	Chatbot Facebook	20 USD/Creación 20 USD/Mes	Tiempo de implementación de 7 dias	https://alexhurtadomktd.com/chatbotFB	Chatbot para la fan page de tu negocio.Automatiza la atencion al cliente, el marketing y las ventas de tu negocio en Facebook. 25 USD/Creación (pago único) ✅ Construcción completa del Chatbot en 7 a 14 días. ✅ Soporte, actualización y optimización mensual. ✅ Chatbot sin límite en flujos de conversaciones y con automatizaciones básicas. 25 USD/Mes (pago mensual) ✅ 500 usuarios por mes (leads) ✅ Soporte, actualización y optimización mensual.	Más soporte Mensual	FilaUbicar	https://wa.me/59172187232?text=/Demo%20Chatbot%20FB
						Chatbot de Instagram para tu negocio.Automatiza la atencion al cliente, el marketing y las ventas de tu			

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@alechurtadomktd.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.

1. Titulo de 24 caracteres Descripción de 70 caracteres
2. Titulo de 24 caracteres Descripción de 70 caracteres
3. Titulo de 24 caracteres Descripción de 70 caracteres
4. Titulo de 24 caracteres Descripción de 70 caracteres
5. Titulo de 24 caracteres Descripción de 70 caracteres
6. Titulo de 24 caracteres Descripción de 70 caracteres
7. Titulo de 24 caracteres Descripción de 70 caracteres
8. Titulo de 24 caracteres Descripción de 70 caracteres
9. Titulo de 24 caracteres Descripción de 70 caracteres
10. Titulo de 24 caracteres Descripción de 70 caracteres

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, tambien 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:

Tiempo de sesion con cliente

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

Tiempo de Antelación,

- ☐ Sin antelación
- ☐ 6 horas
- ☐ 12 horas
- ☐ 24 horas
- ☐ 48 horas
- ☐ 72 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

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