

# La guía Automaticchat para **conectar de verdad** con cada cliente que te escribe

Para que cada conversación termine  
**en venta, cita o cliente que vuelve.**



# Antes de empezar

Tu negocio recibe mensajes todos los días por WhatsApp, Instagram o cualquier canal donde te escribe tu cliente. Algunos terminan en venta. Muchos no. **Y casi nunca sabes exactamente por qué.**

## Esta guía te explica el porqué.

No vas a leer aquí frases motivacionales. **Vas a leer lo que pasa hoy en tu negocio cuando un cliente te escribe, y un método concreto para que cada conversación termine en venta, cita o cliente que vuelve.**

Aplica si tú contestas el WhatsApp del negocio, si lo contesta tu equipo, o si ya probaste con algún bot o automatización que **no terminó de funcionar.**

**El método es el mismo. Lo que cambia es quién lo ejecuta.**

**Tiempo estimado de lectura:**

# 25 minutos.

La hicimos así para que la leas de un viaje y salgas con criterio claro, no con notas pendientes.

# Índice

01



Por qué contestar rápido **ya no es suficiente**

02



**Los tres niveles de la atención conversacional:** contestar, conversar, conectar

03



Por qué conectar es lo que cierra la venta, **cualifica al cliente y lo retiene**

04



Cuando tu equipo **trabaja sin sistema**

05



Si probaste un bot o construiste flujos y **no funcionó, fue por la misma razón**

06



**El Método CONECTA:** las siete fases que hacen que cada conversación de tu negocio conecte de verdad

07



Diferencia entre un bot y un agente de IA, y **cuándo conviene tener uno**

08



Canales y los **cuatro tipos de agente**

09



**Cómo trabaja Automatichat contigo:** el Servicio de Implementación



Automatic**chat**®

# 01

**Por qué contestar  
rápido ya no es  
suficiente**

**Hace cinco años, la velocidad diferenciaba. Quien contestaba primero, vendía.**

Hoy todo el mundo contesta rápido, hasta los bots gratuitos. Contestar rápido se volvió lo mínimo, ya no diferencia.

**Si revisas tus conversaciones del último mes lo notas:** muchas avanzaron unos mensajes **y se enfriaron antes de cerrar**. La velocidad no era el problema. El problema fue otro.

## Lo que diferenciaba antes y lo que diferencia hoy

Hace cinco años	Hoy
Diferenciaba quien contestaba primero	Todos contestan rápido, hasta los bots gratuitos
El reto era responder a tiempo	El reto es responder con tu criterio en cada conversación
Cerraba quien era más veloz	Cierra quien reconoce qué quiere ese cliente concreto

La velocidad sigue siendo necesaria, pero ya no alcanza. **El siguiente nivel es el criterio:** que la respuesta reconozca a este cliente concreto, su pregunta y su contexto, no que sea una plantilla idéntica para todos.

## Por qué la respuesta rápida y genérica pierde

Cuando contestas rápido pero **la respuesta es la misma que le mandas a todos**, el cliente no siente que le respondiste a él, siente que es uno más en la fila. La conversación no se sostiene; **el cliente se va a la competencia o consulta en otro lado.**

Lo que cierra ventas hoy no es contestar rápido. **Es conectar: responder a este cliente concreto, sabiendo qué quiere y por qué te escribió.**

En Automatichat lo vemos pasar todos los meses. Un negocio con buena oferta, buen producto, buen precio, y conversaciones que no terminan en venta. **La causa casi nunca es lo que el dueño piensa al principio.**





Automatic**chat**<sup>®</sup>

# 02

Los tres niveles de la  
atención

conversacional:

**contestar,**

**conversar,**

**conectar**

Toda conversación entre un negocio y su cliente **está en uno de tres niveles**. El negocio que no conoce los niveles no sabe en cuál está, ni qué le cuesta estar ahí.

**Llamamos a esto la Escalera CCC.**

## Los tres niveles

Nivel

1

### Contesta.

El negocio responde al mensaje que le llega. Punto. Información correcta, plantilla pre-armada, respuesta funcional.

**El cliente recibe la respuesta y decide solo si compra o no.**

La conversación es transaccional: pregunta, respuesta, fin.



Nivel

2

### Conversa.

El negocio sostiene un intercambio más largo con el cliente. Ya no es una pregunta única.

**Hay seguimiento, hay segunda y tercera respuesta, hay flujo.**

Però la conversación todavía no entiende lo que el cliente realmente necesita; reacciona a lo que pregunta sin proyectar lo que sigue.



Nivel

3

### Conecta.

El negocio entiende quién es el cliente, qué quiere, por qué te escribió específicamente a ti, y conduce la conversación


**Hacia el resultado que el cliente vino a buscar**

La conversación reconoce al cliente y lo sostiene hasta el resultado.



# Cómo ubicar a tu negocio en la Escalera

Lee las tres filas y ubica dónde está hoy tu negocio en cada momento del proceso comercial.

Nivel	Cómo se ve en tu Whatsapp	Resultado típico
 <b>Contesta</b>	<p>El cliente pregunta precio. El negocio responde precio + manda catálogo, sin pregunta para entender qué necesita. La conversación es transaccional: pregunta, respuesta, fin.</p>	 <b>El cliente decide solo.</b> Compra si ya estaba decidido; se va si tenía dudas.
 <b>Conversa</b>	<p>El cliente pregunta precio. El negocio responde + hace una pregunta para adaptar la propuesta. Hay ida y vuelta. Cada persona del equipo conversa distinto.</p>	 <b>El cliente avanza un poco.</b> Cierra si la conversación lo lleva al precio justo en el momento justo. La mayoría se enfría.
 <b>Conecta</b>	<p>El cliente pregunta precio. El negocio responde con las opciones que aplican al caso del cliente, reconoce el contexto y cierra con un camino concreto (pago, agendamiento, demo).</p>	 <b>El cliente compra, agenda o vuelve.</b> Y siente que el negocio lo entendió mejor que los otros tres a los que también escribió.

## Por qué este mapa importa

La mayoría de los negocios que reciben mensajes están en el **nivel de contestar o en el de conversar sin saberlo**. Creen que están en el de conectar porque su equipo trabaja todo el día, contesta rápido y a veces cierra. Pero **contestar rápido y cerrar a veces no es conectar**. Conectar es cuando el cliente sale de la conversación **reconociendo que ese negocio lo entendió mejor que los otros a los que también escribió**.

La pregunta que usamos en Automaticchat para ubicar a un negocio en la Escalera es:

## ¿Tu negocio contesta, conversa o conecta?

Si la respuesta no es clara, casi siempre el negocio está un nivel por debajo del que cree.





Automatichat®

# 03

---

**Por qué conectar es lo que cierra la venta, cualifica al cliente y lo retiene**

**Conectar no es solo cosa de la fase de venta.** Es lo que diferencia a un negocio del resto en cada uno de los cuatro momentos del proceso comercial donde tu cliente te escribe:

**Cuando llega por primera vez, cuando estás filtrando si tiene sentido invertirle tiempo, cuando estás cerrando la compra, y cuando ya te compró y vuelve.**

## 1 Conectar en ventas

El cliente nuevo escribe preguntando por un producto. **Si conectas, no solo le mandas el precio:**



**Reconoces qué busca exactamente, le cuentas las dos o tres opciones que aplican a su caso.**



Mencionas la diferencia entre ellas, y cierras invitándolo al siguiente paso (pago, agendamiento de demo, envío de propuesta). **El cliente percibe que entendiste su pregunta antes de responderla.**



Automati**chat**®

## 2 Conectar en cualificación

El cliente escribe pidiendo información general («¿qué hacen ustedes?», «¿cuánto cuesta?»).



Si conectas, no le mandas un PDF genérico ni el catálogo completo.

Le haces dos o tres preguntas que filtran si tu solución encaja con su negocio (volumen, tipo de operación, presupuesto referencial), **y solo después le entregas la información que aplica a su caso.**

**El cliente percibe que no le estás vendiendo a todo el mundo igual.**

## 3 Conectar en cualificación

El cliente con duda operativa escribe pidiendo ayuda con algo específico (un cobro doble, un envío que no llegó, una duda sobre cómo funciona un producto).



**Reconoces el caso, sabes qué pasó, le das la respuesta concreta o lo derivas con criterio (a la persona correcta, con el contexto del caso, sin que el cliente repita su historia tres veces).**

El cliente percibe que el negocio lo cuida después de la compra.

## 4 Conectar en posventa

El cliente activo escribe meses después con una nueva necesidad. **Si conectas, lo reconoces** (sabes qué te compró antes, cuándo, qué le funcionó).



Le ofreces lo que sigue para él específicamente (renovación, complemento, upgrade, recomendación cruzada).

**El cliente percibe que el negocio le da continuidad, no que lo vuelve a tratar como cliente nuevo.**

## Por qué este mapa importa

Cuando el negocio conecta solo en ventas pero no en los otros tres, pasa una de estas cosas:

- El cliente cierra la primera vez **pero no vuelve**.
- **El equipo cualifica mal** y el dueño termina hablando con leads que no debían avanzar.
- Las quejas posventa **erosionan la marca** aunque la oferta sea buena.
- **La recompra cae** aunque el cliente esté satisfecho con lo que compró.

Conectar a lo largo de los cuatro momentos es lo que sostiene un negocio que no solo vende, **sino que crece con sus mismos clientes**.



Automatic**chat**<sup>®</sup>

# 04

**Cuando tu  
equipo trabaja  
sin sistema**



Si tu negocio tiene equipo contestando WhatsApp, o si contestas tú solo y notas que **las respuestas que das varían entre el lunes con energía y el jueves cansado**, lo que sigue te aplica.

## 1 El patrón que se repite

Tu equipo trabajó todo el día contestando mensajes y cualificando.

**Algunas conversaciones avanzaron, la mayoría se enfrió.** Y tú, como dueño, te preguntas qué está pasando:



¿El equipo no es bueno?



¿Es la temporada?



¿Falta gente?



Hay una causa concreta y casi nunca tiene que ver con lo que primero pensamos.

## 2 La causa real

El equipo respondió desde la información que cada uno tenía en la cabeza. **Y esa información no es la misma para cada persona.**

- ✓ Una sabe la regla de descuento, otra no.
- ✓ Una sabe cuándo escalar al dueño, otra escala todo.
- ✓ Una recuerda al cliente recurrente, otra no.



Tres personas trabajando sin sistema dan tres respuestas distintas a la misma pregunta. Y el cliente que recibe la peor respuesta es el que se va.

## Por qué más manos no resuelve

La conclusión fácil cuando el equipo no da abasto es contratar a alguien más. Cuatro personas. Cinco personas. **Y casi siempre es la conclusión equivocada.**



Más manos sin método multiplica el problema.



**Cada persona del equipo sigue improvisando, ahora con un improvisador adicional.** Cuatro personas dando cuatro respuestas.



La solución no es más manos, es un sistema compartido que asegure que todos responden con la misma información y criterio.





## Qué pasa cuando documentas en lugar de contratar

**Cuando el negocio documenta lo que sabe quien mejor responde** (los productos, los clientes recurrentes, las preguntas que aparecen después del saludo y no caben en el menú, las reglas de precio, las reglas de derivación), **pasan tres cosas:**

01



El equipo que ya tienes **se vuelve más eficaz** porque ahora todos contestan con el mismo criterio.

02



**Las decisiones operativas dejan de vivir en la cabeza** de las personas y pasan a un sistema que el equipo consulta.

03



Las preguntas que se salen del menú ahora tienen respuesta, **sea quien sea quien conteste.**

### Y lo más importante

Cuando ese criterio existe documentado, **el equipo recupera tiempo para hacer lo que requiere humano** (los casos difíciles, las objeciones complejas, los clientes vip), y **el negocio puede sostener más volumen sin sumar personas.** Eso es lo que en Automatichat llamamos definir el criterio del negocio para tus conversaciones.



Automatichat®

# 05

**Si probaste un bot o construiste flujos y no funcionó, fue por la misma razón**

Antes de seguir, una distinción que importa. **Bot secuencial** es el que sigue un menú con palabras clave o botones; cuando el cliente se sale del menú, se traba o pide humano. **Agente de IA** es el que lee la intención del mensaje, consulta lo que sabe del negocio y responde adaptando el camino.

## Son cosas distintas; lo que sigue las trata por separado.

### Si probaste un bot secuencial

Hace seis meses **contrataste o configuraste un bot secuencial** (flujo en ManyChat con palabras clave y botones). Lo probaste con un cliente real. **El cliente escribió algo fuera del menú y el bot se trabó. La conversación se vio así:**

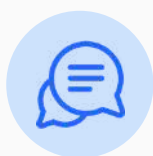




# Lo desactivaste. Y la conclusión quedó: «los bots no son para mi negocio».



**La conclusión correcta es otra.** El bot que probaste estaba mal construido o no estaba diseñado para el caso que necesitaba tu negocio.



**Mal construido significa que la persona que lo armó no pensó en **quién es tu cliente, qué pregunta de verdad, qué imágenes y videos podía recibir, qué voz tenía que tener.**** Eso no es problema de la herramienta; es del criterio con que se diseñó.

## Hay otra causa posible

Lo que tu negocio necesitaba excedía lo que un bot secuencial puede dar. Un bot secuencial mecaniza decisiones simples (si el cliente dice X, responde Y). Pero las decisiones complejas (cuándo dar descuento, cuándo escalar, cómo sostener una objeción, cómo reconocer al cliente recurrente) no caben en flujos.



**Necesitan otra herramienta:** un agente de IA con tu criterio. Lo cuento más adelante.



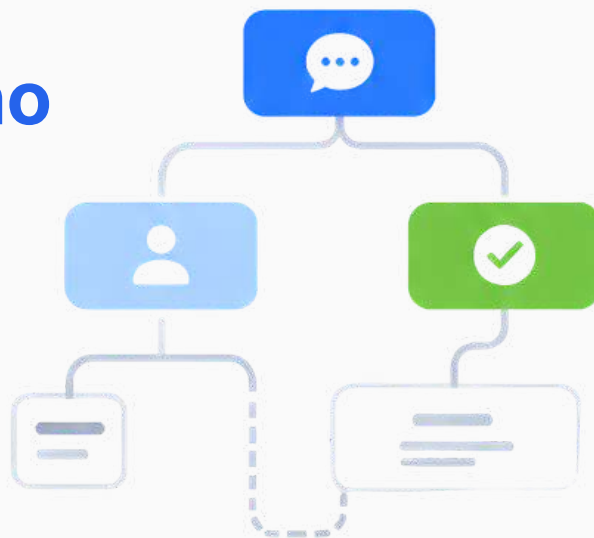
**La diferencia entre las dos conclusiones** (los bots no son para mi negocio vs el bot que probé no tenía mi criterio o no era la herramienta correcta) **decide si nunca vuelves a invertir, o si inviertes distinto la próxima vez.**

## Si construiste flujos y llegaron a su techo

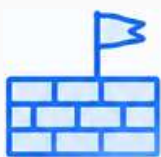
Construiste flujos en ManyChat.

**Cada vez que algo se caía, agregabas un flujo nuevo.**

Después de unos meses los flujos son enormes y la operación humana sigue siendo intensa. **Aún dependes de estar despierto.**



### ! LA RAZÓN



## La razón es la misma que la del bot mal construido

Los flujos mecanizan decisiones simples y no escalan a las complejas. Cuando tu negocio necesita responder con criterio en cada conversación, los flujos llegan a un techo. No es que tu trabajo esté mal; es que la herramienta tiene un límite por su naturaleza.



## La raíz común

Tu negocio **no necesita más flujos ni más bots**, necesita criterio: que el sistema (sea humano, sea agente de IA) sepa quién es tu cliente, conozca tu negocio, hable con tu voz y derive con regla clara.



## Eso es lo que conecta.

Y eso es lo que el Método CONECTA enseña a documentar. **Más adelante te lo cuento entero.**





Automatichat®

# 06

---

## **El Método CONECTA:**

**las siete fases que  
hacen que cada  
conversación de tu  
negocio conecte de  
verdad**

**El Método CONECTA** es la metodología de Automatchat. La ejecutamos profesionalmente cuando un negocio contrata el Servicio de Implementación, y vive integrada en la **Plataforma Automatchat para quien prefiere ejecutarla por su cuenta.**

# C O N E C T A



Conocer



Organizar



Nutrir



Ensamblar



Comprobar



Trazar

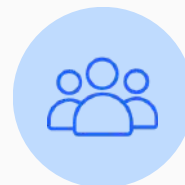


Activar

## Las tres fases que definen el criterio antes de la primera respuesta

FASE 1

### Conocer



**Diagnóstico del negocio.** Quién es el cliente final, cómo te llega hoy, qué te pregunta más, qué responde mejor tu equipo, qué historia tienen los clientes recurrentes, qué preguntas siguen apareciendo después del saludo y no caben en el menú.

**Conocer es la fase donde el método deja de ser genérico y empieza a ser tuyo.**



Quando se hace bien, en pocas sesiones de conversación con el dueño y su equipo emerge el mapa

Quién es el cliente típico que escribe

Qué cinco preguntas hace antes de comprar

Qué dice el equipo cuando cierra una venta de las buenas

Cómo se diferencia tu negocio del competidor

## FASE 2

# Organizar



**Estructuración de la información del negocio en formato consumible.** Catálogo de productos con sus condiciones reales (precio, disponibilidad, tiempos, restricciones), políticas operativas (devoluciones, envíos, formas de pago), preguntas frecuentes con la respuesta que el negocio quiere dar (no la primera improvisación), criterios de derivación a humano cuándo el agente o **la persona que contesta debe pasar el caso**, a quién, con qué contexto).



**Cuando se hace bien, queda un documento vivo que cualquier persona del equipo puede consultar para resolver una conversación**

Precio de cada producto

Regla de descuento

Tiempo de envío por zona

Qué hacer si algo no está en el catálogo

## FASE 3

# Nutrir



Definición del tono, la voz, las reglas conversacionales y el criterio del negocio definido en quien atiende. **Es donde el sistema deja de ser plantilla y empieza a hablar como el negocio.** La regla de descuento, la regla de cierre, la regla de cualificación, la regla de cuándo agendar y cuándo enviar pago directo.






**Todo lo que vivía en la cabeza de quien mejor responde, ahora documentado.**

Cuando se hace bien, el cliente que escribe siente que la respuesta tiene voz, no plantilla.

Reconoce el negocio en cada mensaje aunque conteste una persona distinta o un agente de IA.

El criterio de cierre del lunes con energía es el mismo del jueves cansado.

# Lo que el método ejecuta después

Fase	Qué entrega
 <b>4. Ensamblar</b>	Construcción técnica del agente sobre la Plataforma Automatichat. El criterio definido en las fases 1, 2 y 3 se vuelve sistema operativo.
 <b>5. Comprobar</b>	Suite de pruebas manuales y generadas. Cien casos reales del negocio se prueban antes de salir a producción. Si algo falla, se ajusta. Sin clientes reales en riesgo.
 <b>6. Trazar</b>	Conexión del agente al canal real del cliente: WhatsApp Business, Instagram, Messenger, TikTok o Telegram según aplique. El agente entra al canal donde tu cliente ya escribe.
 <b>7. Activar</b>	Salida a producción + ventana de monitoreo activo de catorce días corridos. Durante esa ventana se ajusta lo que aparece en el mundo real, hasta estabilidad operativa.

## Por qué las siete fases en este orden importan a tu negocio

**Cuando un negocio salta directo a la fase 4** (construir el agente o configurar los flujos) sin haber pasado por las fases 1, 2 y 3, **el resultado es lo que viste más arriba:** un bot que no entiende, flujos que se rompen, sistema sin criterio. **Las primeras tres fases son lo que distingue al método del bot improvisado.**

**Por eso en Automatichat decimos: entendemos tu negocio y construimos tu agente. No al revés.**

**Las siete fases del Método CONECTA** aplican indistintamente a tu equipo humano o a un agente de IA. Si tu negocio aún no necesita un agente, las tres primeras fases

## Conocer + Organizar + Nutrir

**Ya transforman cómo contesta tu equipo:** el equipo que ya tienes empieza a conectar mejor con cada cliente porque tiene tu criterio definido. **El agente de IA hecho en Automatichat entra después, cuando el volumen excede lo que tu equipo puede sostener manualmente.** El método primero, el agente cuando el volumen lo justifique. La metodología es lo que conecta; el agente la escala.

Eso es conectar. No con plantillas, no con flujos, no con velocidad sola. **Con tu criterio definido en cada conversación de tu negocio.**



# Por qué las **siete fases** en este orden importan a tu negocio



**Cuando un negocio salta directo a la fase 4** (construir el agente o configurar los flujos) sin haber pasado por las fases 1, 2 y 3, **el resultado es lo que viste más arriba:** un bot que no entiende, flujos que se rompen, sistema sin criterio.

**Las primeras tres fases son lo que distingue al método del bot improvisado.**



Por eso en Automatichat decimos:

**entendemos tu negocio y construimos tu agente. No al revés.**

Las **siete fases del Método CONECTA** aplican indistintamente a tu equipo humano o a un agente de IA. Si tu negocio aún no necesita un agente, las tres primeras fases

## Conocer + Organizar + Nutrir



**Ya transforman cómo contesta tu equipo:** el equipo que ya tienes empieza a conectar mejor con cada cliente porque tiene tu criterio definido. **El agente de IA hecho en Automatichat entra después, cuando el volumen excede lo que tu equipo puede sostener manualmente.** El método primero, el agente cuando el volumen lo justifique. La metodología es lo que conecta; el agente la escala.

Eso es conectar. No con plantillas, no con flujos, no con velocidad sola. **Con tu criterio definido en cada conversación de tu negocio.**



Automatichat®

# 07

---

**Diferencia entre un bot y un agente de IA, y cuándo conviene tener uno**

Antes de decidir si tu negocio necesita **un agente de IA**, conviene saber **qué es y qué no es**.

## Bot secuencial vs agente de IA

Bot secuencial	Agente de IA
Responde por palabras clave y menús	Lee la intención real del mensaje
«No entendí, escribe otra cosa» cuando el cliente se sale del menú	Consulta lo que sabe del negocio y responde adaptando el camino
Plantillas fijas idénticas para todos los clientes	Reconoce al cliente, su historia y su contexto
Escala a humano cuando se traba (sin contexto)	Escala a humano con frase gobernada y contexto del caso
No tiene voz de tu marca	Habla como tu equipo

**No es un bot con tres respuestas. Es un agente que sabe de tu producto, entiende a tu cliente y habla como tu equipo. Esa es la diferencia operativa.**

Un bot secuencial sin tu criterio responde a partir de palabras clave. **Cuando el cliente escribe algo que no está en ninguna palabra clave, no tiene a dónde mandarlo:** la salida es «no entendí». Un agente de IA hecho en Automatichat opera distinto: **lee qué quiere el cliente, consulta el catálogo y las reglas del negocio que se definieron en las fases 1, 2 y 3 del Método CONECTA, y responde adaptando el camino.** Si no sabe, escala con frase gobernada. **Nunca dice «no entendí» a secas.**

# Cinco señales de que tu negocio ya está listo para un agente de IA

Tu negocio probablemente está listo si cumples al menos tres de estas cinco señales:

## 1

### Volumen entrante sostenido.

Recibes **más de cinco a diez conversaciones diarias** por tu canal principal y el número viene creciendo, no bajando. Por debajo de ese volumen **el agente de IA no se justifica económicamente**; con tu equipo actual o tú mismo alcanza.

## 2

### Variabilidad en las respuestas entre quienes contestan.

Si tienes equipo, **las respuestas varían entre persona y persona**. Si contestas tú solo, las respuestas varían entre **el lunes con energía y el jueves cansado**. La inconsistencia ya te está costando ventas.

## 3

### Ventana de mensajes fuera de horario.

Llegan mensajes después del cierre del negocio (de noche, fin de semana) y **los contestas al día siguiente o nunca**. Sabes que ahí se van leads pero no puedes cubrir esa franja con personas.

## 4

### Repetición alta de las mismas preguntas.

**Más del 70% de los mensajes entrantes son preguntas** que tu equipo o tú ya respondieron mil veces (precio, horario, dirección, formas de pago, disponibilidad, devoluciones). Si pudieras dejar de escribir lo mismo todo el día, **recuperas tiempo para los casos que realmente requieren humano**.

# 5

## Costo de oportunidad medido o intuido.

Tienes la sensación o ya el dato de que pierdes ventas por demora, **por respuesta genérica, o por casos que se enfriaron antes de cerrar.** La pérdida cuantificable o intuida supera el costo del agente de IA.

Si cumples menos de tres señales, probablemente tu negocio aún no necesita un agente de IA. El método del bloque anterior lo puede ejecutar tu equipo a escala humana sin sumar tecnología.

**Si cumples tres o más, lo que sigue te muestra qué tipo de agente y en qué canal. Y al final de la guía, cómo arrancar con Automatichat.**





Automatichat®

# 08

---

Canales y los  
cuatro **tipos** de  
**agente**

Los agentes de IA hechos en Automaticchat operan sobre los canales donde tu cliente ya escribe. Y se especializan según el rol que necesita tu negocio. **En este capítulo cubrimos los dos ejes: por dónde y para qué.**

## Canales donde opera un agente de Automaticchat

Los agentes de IA hechos en Automaticchat operan sobre la cuenta ManyChat de tu negocio.

# Manychat

 **Meta** Business Partner



Messenger



Instagram



WhatsApp  
Business API

**Automaticchat es Partner oficial de ManyChat.**

**La combinación es:** Automaticchat aporta el agente con tu criterio definido; **ManyChat aporta la conexión** a los canales donde escribe tu cliente.



Canal	Cuándo conviene	Diferencia operativa relevante
 <p><b>WhatsApp Business API</b></p>	<p>Negocios que reciben mensajes de WhatsApp con volumen sostenido y quieren operar con agente de IA.</p>	<p>Cuenta WhatsApp oficial conectada a la API de Meta vía ManyChat. Permite agente de IA, envíos templados aprobados por Meta, integración con CRM. Es el canal donde un agente de Automatchat opera por WhatsApp</p>
 <p><b>Instagram DM</b></p>	<p>Negocios con presencia activa en Instagram que reciben mensajes desde stories, posts o anuncios.</p>	<p>El agente atiende los DMs vía ManyChat conectado a la cuenta de Instagram Business. Respeto la ventana de veinticuatro horas de Meta para mensajes iniciados por el usuario.</p>
 <p><b>Facebook Messenger</b></p>	<p>Negocios con base de clientes en Facebook (especialmente público de treinta y cinco años en adelante en algunas verticales).</p>	<p>Similar a Instagram, mismo respeto de la ventana de Meta. Conexión vía ManyChat.</p>

Canal	Cuándo conviene	Diferencia operativa relevante
 <p>TikTok DM</p>	<p>Negocios que generan tráfico desde TikTok orgánico o pagado.</p>	<p>Canal en crecimiento. El agente cualifica el lead y lo deriva al canal donde se cierra (WhatsApp típicamente).</p>
 <p>Telegram</p>	<p>Negocios con público técnico o internacional que prefiere Telegram.</p>	<p>Menos frecuente en negocios hispanos de PyME, pero soportado por el método cuando el caso aplica.</p>

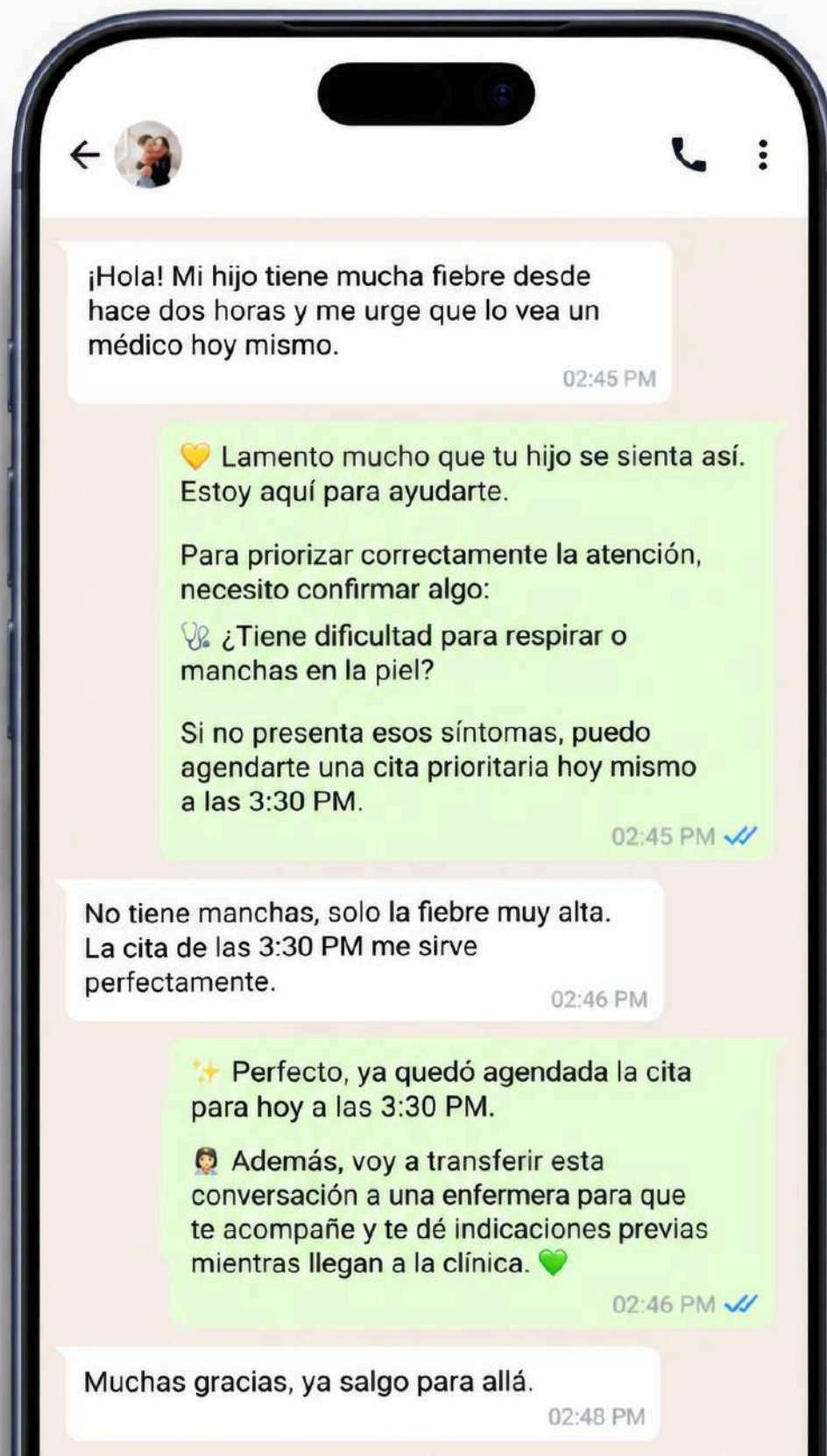
## WhatsApp Business app

(la versión gratuita móvil/multi-device)

**NO se integra con ManyChat ni con un agente de IA.** Es la app que muchos negocios usan al inicio para atender manualmente con respuestas rápidas y plantillas. Si tu negocio opera hoy con WhatsApp Business app y quiere conectar un agente de IA, **el paso necesario es migrar a WhatsApp Business API (que sí permite integración con ManyChat).**

## Cómo se ven estos canales operando en negocios reales:

**WhatsApp Business API:** Una clínica con volumen alto de mensajes diarios sobre agendamiento usa un Cualificador que filtra urgencias, agenda directo en el calendario y deriva al equipo solo los casos que requieren revisión humana.



**Instagram DM:** Una tienda de moda con tráfico desde stories y anuncios usa un Recepcionista que responde precios y disponibilidad, y un Vendedor que toma pedido y procesa pago directo en el chat.



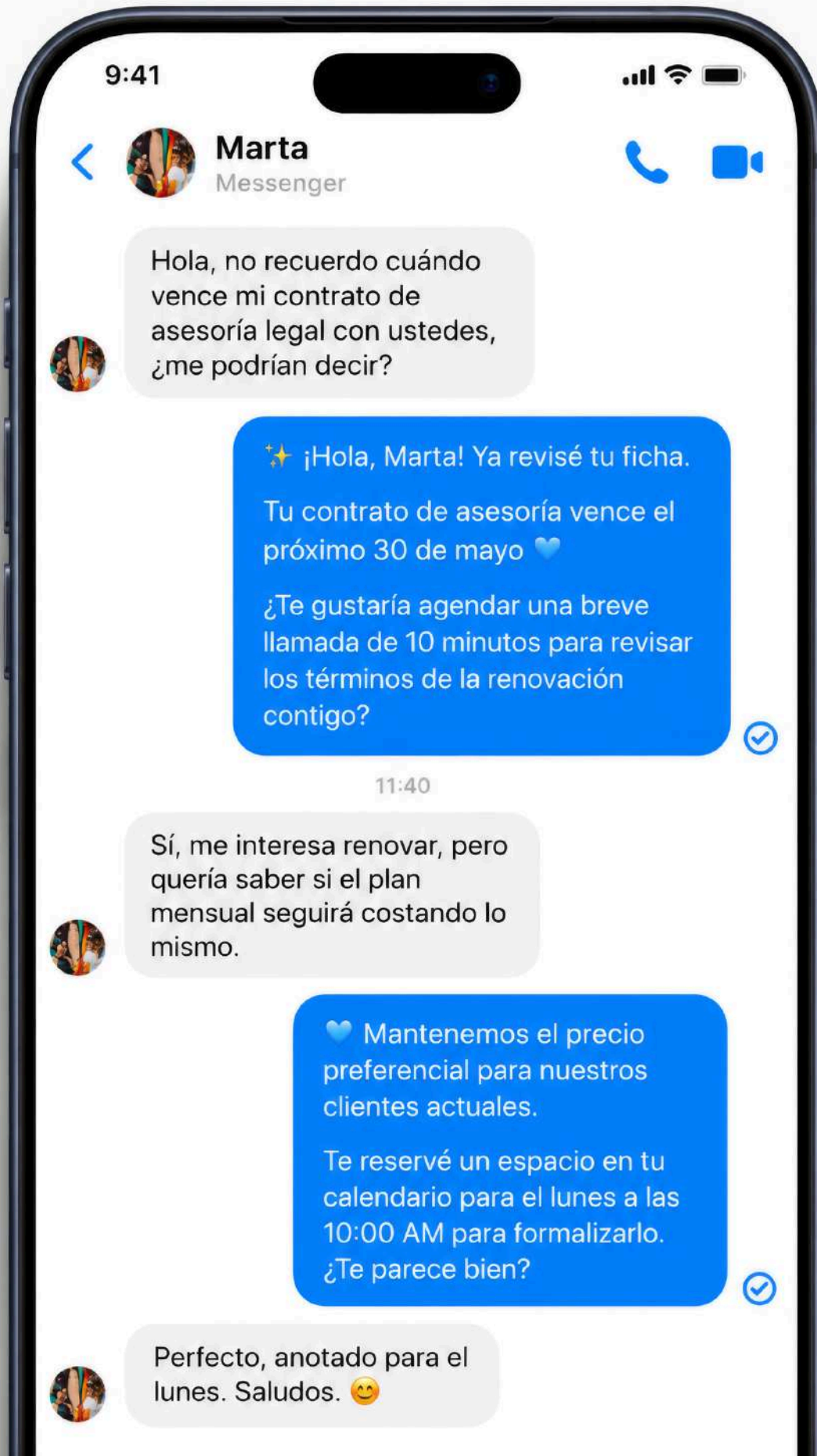
💕 ¡Perfecto! Aquí tienes el enlace seguro para completar tu compra:

[pagar.tutienda.com/checkout/123](https://pagar.tutienda.com/checkout/123)

En cuanto se confirme el pago, yo misma te ayudo con los datos del envío para que todo quede listo.

Cualquier duda, estoy aquí para ti ✨

**Facebook Messenger:** Un negocio de servicios profesionales con base de clientes histórica en Facebook usa un Soporte que atiende dudas operativas y agenda renovaciones.



**TikTok DM:** Un curso digital con tráfico orgánico desde TikTok usa un Cualificador que filtra leads, captura el caso del lead y deriva al canal donde se cierra (WhatsApp).



**Telegram:** Un negocio internacional con público técnico usa un Recepcionista que atiende preguntas frecuentes y deriva consultas técnicas al equipo.



# Cuándo conviene migrar de WhatsApp Business app a WhatsApp Business API

**Si tu negocio cumple al menos dos** de estas situaciones, ya es momento de migrar:

# 1

## **Volumen entrante alto sostenido**

Más de veinte conversaciones diarias por WhatsApp)

# 2

## **Equipo con varias personas atendiendo el mismo número**

La app gratuita limita a un número de dispositivos; con la API tu equipo opera coordinado vía ManyChat.

# 3

## **Quieres conectar un agente de IA**

La app no lo permite; la API sí.

# 4

## **Quieres enviar campañas templadas aprobadas por Meta**

Recordatorios, confirmaciones, recontacto a clientes; la API lo permite con plantillas pre-aprobadas.

# 5

## **Quieres integrar el WhatsApp del negocio con tu CRM o con otras herramientas**

La API lo soporta vía ManyChat; la app no.

La migración la ejecuta tu proveedor **BSP (Business Solution Provider)** autorizado por Meta. Para los agentes de automatic chat, **ManyChat** es el **BSP** que conecta tu número de WhatsApp a la API.

# Los cuatro tipos de agente

Cada negocio necesita **un agente especializado** en su caso operativo. Estos son los cuatro tipos que construye el **Método CONECTA** según **el alcance que tu negocio necesita**.



## Agente Recepcionista

Atiende el primer contacto y resuelve todo lo que es información operativa estable.

### Qué hace

**Atiende cada mensaje entrante**, responde preguntas frecuentes (precio, horario, dirección, formas de pago, devoluciones, disponibilidad), actualiza el CRM con los datos del cliente.

**Funciona como recepción profesional permanente.**

### Qué no hace

**No califica al lead** (no decide si vale la pena pasarlo a un comercial), no cierra venta consultiva, **no recomienda entre productos cuando hay catálogo amplio.**

## Cuándo conviene

**Negocios con volumen alto de preguntas** operativas repetitivas y catálogo sencillo (servicios profesionales con oferta cerrada, salud y estética con menú de servicios fijo, restauración con preguntas de horario y reservas).

## Cómo se ve

**Una óptica con horario fijo** recibe muchos mensajes diarios preguntando si están abiertos, si hacen exámenes los sábados, qué documentos llevar. **El Recepcionista atiende todas estas preguntas en segundos y libera al equipo** para asesorar a los clientes que entran al local con dudas reales sobre lentes.



## Agente Cualificador



Filtra a los leads para que el equipo humano solo entre en conversación con quien realmente vale la pena.

### Qué hace

**Califica al lead al instante** (filtra a partir del primer mensaje quién amerita conversación humana), identifica intención (si el lead viene a comprar, a comparar, a pedir información o a perder tiempo), agenda con humano para cierre cuando el lead cualifica, **enruta al miembro del equipo correcto según especialidad o territorio.**

### Qué no hace

No cierra la venta, no procesa pago.

### Cuándo conviene

**Negocios con captación amplia** (anuncios pagados, referidos, presencia orgánica fuerte) que reciben mucho volumen frío y **necesitan que el comercial humano solo invierta tiempo en leads cualificados.**

## Cómo se ve

Un curso digital con tráfico desde anuncios recibe **leads fríos cada semana**. El Cualificador identifica en tres preguntas si el lead tiene presupuesto, si su negocio encaja con el perfil del curso, y **agenda con el comercial humano solo a quienes pasan el filtro**. El comercial humano deja de invertir tiempo en leads que nunca iban a comprar.



## Agente de Ventas

Asesora al cliente entre opciones de catálogo y cierra la venta consultiva por chat.



### Qué hace

Asesora entre productos del catálogo (hasta veinticinco productos en alcance estándar), **gestiona objeciones operativas, da precios con la regla del negocio, cierra la venta o agenda demo según el caso, procesa pago y dispara el siguiente paso** (envío, agendamiento de instalación, onboarding).

### Qué no hace

No atiende al cliente post-compra (eso es del Agente de Soporte), **no califica leads fríos del público amplio** (eso es del Cualificador).



## Cuándo conviene

Negocios con **catálogo definido y modelo de venta consultiva por chat** (retail con catálogo amplio, productos físicos por catálogo, productos digitales con tiers, servicios con paquetes).

## Cómo se ve

Una tienda de productos físicos con catálogo de unas veinte referencias **recibe muchos mensajes diarios pidiendo precio**. El Vendedor asesora entre opciones según el caso del cliente, da el precio con la regla de descuento del negocio aplicada, **gestiona la objeción típica y cierra** con link de pago directo en el chat.



## Agente de Soporte

Atiende al cliente activo (post-compra) y sostiene la relación a lo largo del ciclo



### Qué hace

Onboarding al **cliente nuevo después del cierre**, resuelve dudas operativas durante el uso del producto o servicio, agenda seguimientos cuando aplica, soluciona incidencias dentro de su alcance, **recontacta clientes activos para retención y recompra estructurada**, deriva a humano con contexto del caso cuando lo requiere.

### Qué no hace

No captación de leads nuevos del público amplio, no venta inicial.

### Cuándo conviene

Negocios con base de clientes activa que **necesitan retención y recompra estructurada** (suscripciones, productos de uso recurrente, servicios con renovación, programas de fidelización).

## Cómo se ve

Una academia con **base amplia de clientes activos** recibe consultas de uso, preguntas sobre material, solicitudes de cambio de horario. El Soporte **atiende todo lo operativo**, agenda las renovaciones de membresía con la regla del negocio y deriva al equipo humano solo los casos de cancelación o queja seria.



# Cómo se combinan canales y tipos

Un mismo negocio puede tener un agente en un solo canal con un solo propósito (un Recepcionista en WhatsApp Business API). O puede tener varios agentes especializados que trabajan juntos:



## Si llegaste hasta aquí con tu caso identificado

Qué tipo de agente, qué canal, qué volumen), lo que sigue te muestra cómo trabaja Automatchat contigo y cuál es el próximo paso concreto.



Automaticchat®

# 09

---

Cómo trabaja  
Automaticchat contigo:  
**El Servicio de  
Implementación**

Si llegaste hasta aquí, probablemente reconociste tu negocio en **al menos uno de los bloques anteriores** y la pregunta natural es cómo Automatichat aterriza esto en tu caso.

## Cómo cambia tu operación

**Hoy lees cada mensaje que llega y respondes uno por uno:** precios, disponibilidad, horarios, seguimientos. El volumen sigue creciendo, el tiempo del equipo no.

**Mañana tu agente recibe en segundos,** identifica el caso, responde con el tono de tu negocio y **te avisa solo cuando el lead está listo para cerrar.** Tu pauta puede crecer porque ahora hay capacidad para gestionar más volumen; **tu equipo entra cuando se escala la conversación** o el caso lo requiere.

**Tu agente atiende en primera línea. Tu equipo se enfoca en las labores más rentables.**

El agente no es respaldo nocturno cuando tu equipo no está; **es primera línea siempre,** y el equipo humano cierra cuando el lead está caliente y cualificado.

# Qué vamos a lograr con este proyecto



Un **agente operativo** conectado a tu cuenta de **ManyChat** respondiendo con el criterio y tono del negocio.



La **base de conocimiento** del negocio organizada (catálogo, precios, preguntas frecuentes, criterios de derivación) **lista para que el agente la consulte en cada conversación.**



**Las 7 fases del Método CONECTA** ejecutadas por nuestro equipo experto, **sin que tu equipo se distraiga** del negocio.



**14 días de monitoreo y optimización** post-activación sobre el agente operando.



# Cuánto invierte tu negocio



## Pago único de implementación: Desde \$1,000 USD.

Después continúas con tu plan mensual de Automatichat (Básico, Pro o Master) según el volumen de conversaciones de tu negocio.

Componente	Inversión	Cuándo
 <b>Implementación del Servicio</b> (pago único)	Desde \$1,000 USD según el tipo de agente y el alcance	Al cierre de la propuesta comercial
 <b>Plazo de implementación</b>	Dos a cuatro semanas según el tipo de agente	Las primeras dos semanas son sesiones contigo + construcción; las dos siguientes son monitoreo y optimización sobre el agente operando
 <b>Plan mensual de Automatichat</b>	Desde <b>\$17 USD/mes (Básico)</b> hasta <b>\$97 USD/mes (Master)</b> según el volumen de conversaciones	Mensual; el cliente paga directo a la Plataforma, Automatichat no intermedia

Las cifras son referenciales. La cotización exacta depende del tipo de agente que tu negocio necesita (Recepcionista, Cualificador, Ventas o Soporte), de los canales activos, de si hay propósitos adicionales, y del catálogo de tu negocio. El detalle se afina contigo en la conversación con Tina.

# Tu próximo paso

**¿Cumples tres o más señales del bloque sobre cuándo conviene un agente de IA? ¿Identificaste el tipo de agente que aplica a tu caso (Recepcionista, Cualificador, Ventas o Soporte)?**

Si la respuesta es sí, ese link te lleva a la conversación con Tina por WhatsApp.

## **Tina es la asistente comercial de Automatichat.**

Ella entiende tu caso, te dice si encaja con el Servicio o no, y si encaja, te pasa la propuesta exacta para tu negocio. Tina te responde el mismo día.

**[Quiero implementar mi agente](#)**

El enlace abre WhatsApp con un mensaje pre-cargado que Tina recibe del lado del negocio. No necesitas escribir presentación; el mensaje ya está armado

**PAGO SEGURO CON:**



# ¿Quieres seguir aprendiendo mientras decides?

Únete gratis a la Comunidad Automatichat | Conexión al Día.

Dos mensajes por semana sobre cómo distintos negocios están conectando con sus clientes. Sin saturar, sin venta agresiva, solo casos reales y criterio claro.

[Unirse a la comunidad](#)



Esta guía es de  
**Automaticchat**, el agente  
de IA que se integra con  
tu ManyChat **para que**  
**cada conversación de tu**  
**negocio conecte de**  
**verdad con tus clientes.**

Cada conversación **conecta**



Automatic**chat**<sup>®</sup>