Chatbot, agente o tu equipo: quién atiende tu chat



El chatbot responde lo que le preguntan, el agente termina lo que le piden y tu equipo resuelve lo que se sale de lo normal. En una peluquería un sábado se nota la diferencia: si una clienta escribe «¿tienen hora hoy?», el chatbot le manda la lista de precios, el agente le ofrece las 5:30 y se la deja reservada, y la dueña sigue cortando el pelo sin soltar las tijeras. Esta guía es cómo pasar del chatbot al agente con una sola conversación.

> La gente compra cuando le respondes **en el momento en que tiene la pregunta**, no al día siguiente.
> David Cancel y Dave Gerhardt, *Conversational Marketing* (2019).

Prueba Romulox →

Una conversación, hecha completa

01 **Elige una sola conversación**

La que más se repite y más plata mueve: agendar una hora, cotizar, confirmar un pedido o cobrar. Anota cuántas veces al día llega y cuál es el paso que viene después.

02 **Dale lo que sabe tu equipo y conéctalo**

Precios, stock, horarios, preguntas frecuentes y las reglas de qué puede decir y qué no. Después conéctalo a tu agenda, tu planilla o tu sistema de pagos, para que pueda hacer el paso y no solo explicarlo.

03 **Lánzalo chico y mide lo que deja**

Parte con esa conversación y nada más. Mide cuántas termina sin ayuda, cuánto cuesta cada una y cuánto vende, y recién ahí súmale otra.

85 de cada 100
conversaciones resueltas sin el equipo en una arrendadora de autos de Brasil, con reserva y pago en el chat.

70%
de quienes parten un pago de peajes por chat lo terminan ahí mismo, en otra empresa de Brasil.

La mitad
de la gente en México confía más en un chat si sabe que puede hablar con una persona.

Casos y encuesta publicados por la plataforma de mensajería, octubre de 2026.

ROMULOX

¿Tu chat contesta y la venta se cierra a mano?

1. Tus chats y formularios en una sola bandeja.
2. El agente responde, califica y agenda la reunión.
3. Cuando hay que cerrar, tu equipo toma el control.

Quiero probar Romulox →

Puesta en marcha sin costo · romulox.com

3 preguntas para saber si tu chat vende

- [ ] **¿Termina la tarea o la deriva?**
  Si el cliente pregunta por una hora, ¿el chat la agenda o le dice «te contactamos»?
- [ ] **¿Sabe lo que sabe tu equipo?**
  Precios, stock y horarios al día. Un chat que inventa una respuesta hace más daño que uno que no contesta.
- [ ] **¿Sabes cuánto te deja?**
  Cuenta conversaciones terminadas y ventas, no mensajes respondidos.

Instrucciones para tu agente (cópialas y completa)

```
Eres el asistente de [negocio]. Tu trabajo es [agendar / cotizar / cobrar] de principio a fin.
Usa solo esta información: [precios, horarios, stock, políticas].
Si no sabes algo, dilo y ofrece hablar con [persona].
Pasa la conversación a una persona si: el monto supera [$], el cliente está molesto o lo pide.
```

Cuándo tiene que entrar una persona

- Cuando la compra es grande o el cliente duda antes de pagar.
- Cuando algo salió mal y el cliente está molesto.
- Cuando el cliente lo pide. Ofrécelo siempre a la vista.

Prueba Romulox →

Una conversación a la vez.

Esta semana anota la conversación que más repites, cuántas veces llega y qué paso viene después. Con eso ya sabes por dónde partir.

Pruébalo con Romulox →

romulox.com