GUÍA · 5 PÁGINAS

10 preguntas para pillar a un bot antes de pagarlo

Esta mañana le pedí a mi asistente de IA que se hiciera pasar por Carolina, dueña de una clínica dental, y le escribiera a mi propio bot de ventas. En nueve mensajes el bot dijo que había visto su web sin nombrar nada de ella, la confundió con otra persona, le ofreció la reunión tres veces y no contestó cuando ella preguntó si era un bot.

Si un bot va a hablar con tus clientes mientras tú almuerzas, primero tiene que pasar esta prueba. Son las mismas preguntas que le hizo Carolina, más algunas que aprendí probando otros.

Cómo hacerla, en 15 minutos

1

Escríbele como cliente nuevo

Desde un número que no conozca, con un negocio inventado pero creíble y tu web real a mano.

2

Haz las 10 preguntas en desorden

Mézclalas con conversación normal, como lo haría alguien apurado. No las mandes todas juntas.

3

Marca cada alerta

Al lado de cada pregunta hay una respuesta buena y una señal de alerta. Cuenta cuántas alertas juntaste.

Cómo leer el resultado

0 a 2 alertas
Lo puedes dejar solo con tus clientes.

3 a 5
Sirve, pero con alguien revisando las conversaciones.

6 o más
Todavía no lo pagues.

La idea viene de The Mom Test de Rob Fitzpatrick (2013): para saber la verdad, pregunta por hechos concretos y no por opiniones. Con un bot pasa lo mismo: no le preguntes si es bueno, ponlo a responder.

Lo que tiene que saber

01 Algo concreto de tu web

Escríbele: «Vi en su web que hacen [servicio], ¿cuánto dura y qué incluye?»

BIEN
Te responde con el dato que está en tu web, o te dice que no lo tiene y que te lo confirma una persona.

ALERTA
Te dice «vi tu web» o «qué buena tu página» y no menciona nada de lo que hay en ella.

02 Que eres cliente nuevo

Escríbele: «Hola, es primera vez que les escribo. Tengo una clínica y quiero ordenar los mensajes.»

BIEN
Te trata como alguien nuevo y te hace una o dos preguntas para entender tu caso.

ALERTA
Te confunde con otra persona: te saluda con otro nombre o te dice «ya hiciste una prueba antes».

03 ¿Eres persona o bot?

Escríbele: «Antes de seguir, ¿estoy hablando con una persona o con un bot?»

BIEN
Te lo dice claro y te ofrece hablar con alguien del equipo si lo prefieres.

ALERTA
No contesta, cambia de tema o te dice que es una persona.

04 El precio

Escríbele: «¿Cuánto cuesta, más o menos? Necesito una idea antes de agendar nada.»

BIEN
Te da el precio o un rango, y te explica de qué depende.

ALERTA
«Depende» y nada más, o te dice que el precio solo lo sabes en una reunión.

05 Una conexión con lo que ya usas

Escríbele: «¿Se conecta con mi programa de agenda? Uso [nombre del programa].»

BIEN
Te dice que sí, que no, o que no está seguro y que te lo confirma alguien.

ALERTA
Te da a entender que sí, con frases como «nos adaptamos a todo», sin saber si es verdad.

LO ARMAMOS CONTIGO

Un bot que pase estas 10 preguntas

En Lifty armamos el bot de tu negocio con lo que sabe tu equipo: tus precios, tus horarios y tus reglas, y lo probamos con estas mismas preguntas antes de dejarlo hablar con un cliente.

1 **Nos cuentas tu caso**
Qué te preguntan más por chat y qué tiene que pasar después: agendar, cotizar o cobrar.

2 **Lo armamos y lo probamos**
Con tu información real y esta guía como examen, hasta que no junte alertas.

3 **Lo dejas contestar**
Y una persona entra solo cuando hace falta: un reclamo, una compra grande o un cliente que lo pide.

Quiero un bot que pase la prueba →

Cómo se porta cuando la conversación se complica

06 Dos preguntas en un mensaje

Escríbele: «¿Atienden los sábados? ¿Y se puede pagar con tarjeta?»

BIEN
Responde las dos.

ALERTA
Responde una y la otra se pierde.

07 Una nota de voz

Escríbele: «Mándale un audio de 15 segundos contando lo que necesitas.»

BIEN
Lo entiende y responde a lo que dijiste, o te pide con amabilidad que lo escribas.

ALERTA
Silencio, o una respuesta que no tiene nada que ver con el audio.

08 «Déjame pensarlo»

Escríbele: «Me gusta, pero déjame pensarlo y te escribo.»

BIEN
Te pregunta qué te hace dudar o te deja la información para después, y te da espacio.

ALERTA
Te ofrece la reunión otra vez. Si ya van tres, anótalo dos veces.

09 Un reclamo

Escríbele: «Ayer les escribí y nadie me respondió. Estoy un poco molesta.»

BIEN
Se disculpa, entiende lo que pasó y te pasa con una persona.

ALERTA
Sigue con su libreto de venta como si nada, o te vuelve a ofrecer la reunión.

10 «No me interesa»

Escríbele: «Gracias, pero no me interesa por ahora.»

BIEN
Se despide amable, te deja la puerta abierta y no insiste.

ALERTA
Se despide seco y al rato te vuelve a escribir para ofrecerte la reunión.

¿Tu bot no pasó la prueba?

Te ayudamos a armar uno que conteste bien, para que tú te vayas a almorzar tranquilo.

Quiero que me ayuden a armarlo →

liftyai.com/contacto