ATENCIÓN AL CLIENTE

El Agente de WhatsApp Debe Saber Cuándo Pasar la Conversación

Un cliente explica que recibió otro producto. El agente pregunta por el pedido, recibe la respuesta y vuelve a ofrecer el catálogo. El cliente insiste. Aunque los mensajes llegan enseguida, la conversación no avanza.

Define las Situaciones que Salen de la Respuesta Automática

Una consulta de horario puede resolverse con información aprobada. Una disputa, una petición que requiere verificar identidad o una excepción a las condiciones puede necesitar a alguien con autoridad. Acuerda esas fronteras antes de activar el agente y permite que el cliente pida hablar con una persona.

Cuando falte información fiable, el agente debe decirlo. No debería inventar existencias, plazos o decisiones para mantener la conversación. Una pregunta sin respuesta disponible puede quedar como tarea para el equipo.

Entrega el Contexto que Hace Falta

- Resume el motivo de la consulta y lo que ya se ha preguntado.
- Asocia la referencia del pedido cuando exista, sin pedir contraseñas, códigos de verificación ni datos de tarjeta.
- Marca qué falta comprobar y quién debe atenderlo.
- Explica al cliente si hay alguien disponible o en qué horario se revisará la solicitud.

El responsable humano debe poder leer el contexto relevante y corregir un resumen incompleto. Decide además cuándo se pausa la automatización, para que no siga contestando al mismo tiempo que la persona. El relevo necesita un estado visible para ambos.

Prueba conversaciones que se salen del guion: un cliente que cambia de tema, una referencia que no existe o una petición de hablar con alguien al inicio. Cuenta los casos que llegan sin resolver al equipo y revisa sus causas. La velocidad de respuesta, por sí sola, no mide una atención

terminada.

> *El agente trabaja con la información y las integraciones acordadas. No sustituye a la persona que autoriza excepciones ni garantiza atención humana fuera del horario contratado.*

Una Comprobación Concreta

Prueba una conversación hipotética en la que un cliente pide cambiar un pedido ya despachado. El relevo debe conservar la referencia, el cambio solicitado y lo que el agente ya ha dicho. Quien lo recibe necesita saber si se prometió algo. Durante la espera, la respuesta automática debe indicar que el cambio está pendiente de confirmación, sin inventar un compromiso de entrega.

Para seguir leyendo: Tu Negocio Ya Vive en WhatsApp. Falta que Responda Igual a Todas Horas.
https://systems.kavaliero.com/blog/tu-negocio-ya-vive-en-whatsapp

Si necesitas ayuda con este trabajo, consulta el alcance de Agente de WhatsApp con IA.
https://systems.kavaliero.com/soluciones/agente-whatsapp