NeoWeb

CONVERSACIONES ÚTILES
CUADERNO 06

Responde mejor. Pregunta menos. Avanza con sentido.

Una biblioteca breve para pasar de una consulta a un siguiente paso claro.

Adapta cinco respuestas, separa la entrega del recurso de la venta y deja visible el relevo humano.

01 Responde primero a lo que la persona pidió.

02 Haz una pregunta útil cada vez.

03 Ofrece una salida y una persona cuando haga falta.

UNA GUÍA PARA USAR, SUBRAYAR Y PONER A PRUEBA.

Cinco respuestas para adaptar

Los textos entre corchetes se sustituyen por información real. Un bot debe decir que es un asistente; no simules que una persona está escribiendo cada mensaje.

- ☐ Entrega. Aquí tienes [recurso] de NeoWeb: [enlace]. Si quieres, te ayudo a elegir qué parte aplicar a tu negocio.
- ☐ Orientación. Para orientarte: ¿te cuesta más recibir solicitudes, gestionar citas o responder a tiempo?
- ☐ Alcance. Puedo explicarte [servicio]. Para confirmar si encaja necesito saber [un dato pertinente].
- ☐ Propuesta. Si quieres que revisemos tu caso, dinos [actividad y objetivo]. Puedes seguir por aquí o indicar un correo para responder a esta solicitud.
- ☐ Relevo. Este caso necesita al equipo. Le paso el contexto y te responderá una persona cuando pueda. No puedo confirmar [dato no comprobado].
- ☐ Salida. De acuerdo. Conservas el recurso y no continúo con esta automatización.
- ☐ Datos. No pidas teléfonos, información de salud o datos de clientes si no son necesarios para la solicitud.
- ☐ Seguimiento. Un recordatorio opcional se acuerda antes, tiene un motivo y respeta la ventana permitida del canal.

Tu recorrido de cuatro pasos

HOJA DE TRABAJO

PEDIDO: la persona solicita _____.
ENTREGA: recibe _____ sin dejar un correo obligatorio.
PREGUNTA: para orientarla basta saber _____.
SIGUIENTE PASO: puede elegir _____ o cerrar la conversación.

Ejemplo ilustrativo: alguien pide una guía en un comentario. Recibe una respuesta privada con el recurso y una opción para continuar. No se le encadenan mensajes si no responde ni pulsa un botón de conversación.

QUÉ COMPROBAR

Respuesta. Mensajes aceptados por la plataforma, separados de entrega/lectura.

Interés. Personas que piden orientación tras recibir el recurso.

Resultado. Solicitudes útiles, atención humana y reservas confirmadas.

De la idea a la primera prueba.

01 Día 1: recopila diez preguntas habituales.

02 Días 2-3: redacta respuestas y una pregunta por recorrido.

03 Días 4-5: prueba rechazo, errores, baja y petición de persona.

04 Días 6-7: revisa conversaciones completas y corrige donde se atascan.

> Un clic en un enlace no prueba que se haya leído un PDF. Un mensaje aceptado tampoco prueba una venta. Mide cada paso por lo que realmente acredita.

Escribe MENSAJES a @neowebagencia para revisar las conversaciones que se repiten en tu negocio.

Precios y alcance vigentes

Pedir orientación al equipo

Redacción asistida por IA. Criterio editorial: NeoWeb. Ejemplos identificados como ilustrativos.