**📌 בניית סימולציה אוטומטית לבוט וואטסאפ באמצעות Make**

📢 **מטרת הסימולציה:** לבדוק את מוכנות הנציגים למכירות בפועל על ידי ניהול שיחת מכירה עם בוט וואטסאפ המדמה שיחה אמיתית עם לקוח.

📌 **מה הסימולציה כוללת?**  
✔ **הבוט יציג תרחיש מותאם ללקוח אמיתי** (לקוח מתעניין במוצר מסוים, מתלבט, מעלה התנגדויות וכו').  
✔ **הנציג ישיב להודעות הבוט כאילו מדובר בלקוח אמיתי**.  
✔ **הבוט יעריך את התגובות, יזהה מילות מפתח וייתן ציון אוטומטי על כל שלב בשיחה**.  
✔ **במקרה שהתשובה לא נכונה או לא מספקת, הבוט יציע משוב מידי ויבקש מהנציג לנסח תשובה טובה יותר**.  
✔ **בסיום הסימולציה – הבוט ישלח לנציג ולמנהל דוח מסכם עם הציון שקיבל, נקודות לשיפור והערכה כללית**.

**🔹 מבנה תהליך הסימולציה בבוט WhatsApp**

📌 **שלב 1 – פתיחת השיחה על ידי הבוט**  
📢 **בוט:** *"שלום [שם הנציג], זהו מבחן הסימולציה הסופית שלך! אתה תנהל עכשיו שיחת מכירה מול לקוח מדומה. אני אתן לך תרחיש, ואתה תצטרך להגיב בהתאם ולנסות לסגור עסקה. מוכן?"*  
📢 **הנציג מגיב: "כן"**

📌 **שלב 2 – הצגת תרחיש מותאם**  
📢 **בוט:** *"לקוח מתעניין במזרן חדש, אבל לא בטוח איזה דגם מתאים לו. הוא מספר שיש לו כאבי גב לפעמים, הוא ישן על הצד והוא לא בטוח אם לבחור בטופ ויסקו או בסיאסטה ויסקו. מה היית שואל אותו?"*

📌 **שלב 3 – הנציג עונה והבוט מנתח את התשובה**  
✔ אם הנציג שאל שאלות הכוונה נכונות (למשל: "מה המשקל שלך?", "איזה מזרן יש לך עכשיו?", "האם אתה אוהב תחושת שוקע או קשיח יותר?") – הבוט ישיב לו:  
📢 **בוט:** *"מצוין! אתה מכוון את הלקוח בצורה מקצועית. עכשיו נסה להמליץ לו על המזרן המתאים ולנמק מדוע."*

✔ אם הנציג עונה תשובה לא טובה (למשל, מיד ממליץ על מזרן בלי להבין את הצורך), הבוט ישלח לו משוב כמו:  
📢 **בוט:** *"נסה לשאול עוד שאלות כדי להבין את הצרכים של הלקוח לפני שאתה ממליץ על מוצר. שאלות הכוונה עוזרות לסגור עסקה מהר יותר!"*

📌 **שלב 4 – טיפול בהתנגדויות**  
📢 **בוט:** *"הלקוח אומר שהמחיר של טופ ויסקו גבוה מדי עבורו, והוא שוקל לקחת דגם זול יותר. איך תגיב?"*

✔ **תשובה טובה לדוגמה:**  
📢 **נציג:** *"אני מבין אותך, אבל שים לב שהמזרן הזה כולל שכבת ויסקו עבה יותר, תמיכה אורתופדית גבוהה ו-100 לילות ניסיון מלאים. אתה תקבל שינה ברמה הגבוהה ביותר ללא סיכון!"*  
📢 **בוט:** *"מעולה! ככה בדיוק צריך להתמודד עם התנגדות מחיר – להדגיש את הערך של המוצר!"*

✔ **תשובה לא נכונה (למשל, הנחה מיידית ללא הסבר):**  
📢 **בוט:** *"נסביר קודם את היתרונות של המזרן לפני שמציעים הנחה. לקוחות צריכים להבין למה המוצר שווה את המחיר!"*

📌 **שלב 5 – סגירת העסקה**  
📢 **בוט:** *"הלקוח מוכן לקנות אבל מתלבט לגבי אמצעי התשלום. איך תציע לו פתרון נוח?"*

✔ **נציג שמציע פתרונות תשלום גמישים (למשל, תשלומים ללא ריבית, הוראת קבע) יקבל ציון גבוה!**  
✔ **נציג שמגיב ללא הסבר ברור יקבל משוב לתיקון.**

📌 **שלב 6 – סיכום ומתן ציון**  
📢 **בוט:** *"סיימנו את הסימולציה! הציון שלך הוא [X]/100. להלן הערות לשיפור:..."*  
📢 **הבוט ישלח דוח מפורט עם הציון הסופי, נקודות לחיזוק ומשוב לשיפור.**

📌 **שלב 7 – שליחת דוח למנהל**  
✔ **לאחר הסימולציה, הבוט ישלח דוח מסכם למנהל עם פירוט תשובות הנציג והציון שקיבל.**  
✔ **אם הציון מעל 80 – הנציג מוכשר להתחיל למכור!**  
✔ **אם הציון נמוך – הבוט יקבע לו סימולציה נוספת.**

**🔹 איך מחברים את הבוט ל-Make כדי לבצע את הסימולציה?**

📢 **נדרשים החיבורים הבאים ב-Make:**  
✅ **חיבור WhatsApp לבוט באמצעות Make**  
✅ **חיבור ל-Google Sheets כדי לשמור תוצאות סימולציה וציון נציגים**  
✅ **חיבור ל-Google Drive לצורך שליחת סרטוני הדרכה ומידע נוסף**  
✅ **שליחת דוח לנציג ולמנהל אוטומטית בסיום השיחה**