

Flujos de Conversación del Agente IA - NATIF

Este documento recopila los 10 flujos conversacionales desarrollados para el Agente de Servicio al Cliente de NATIF. Cada flujo incluye preguntas, respuestas sugeridas, bifurcaciones y recomendaciones prácticas.

1. ¿Dónde está mi pedido?

- Bot: Hola, ¿en qué puedo ayudarte hoy?
Opciones:
1. Consultar estado de mi pedido
...
- Cliente: Opción 1
- Bot: Por favor, indícame el número de tu pedido o el correo con el que lo realizaste.
- → [Automatización: consultar Shopify]
- Si pedido encontrado:
Bot: Tu pedido #123 fue enviado el 15/04 y llegará entre el 17 y 18 de abril. Aquí puedes rastrearlo: [link]
- Si no se encuentra:
Bot: No encontramos ese pedido. ¿Puedes verificar los datos? También puedo pasarte con un asesor.

2. Me llegó mal el pedido

- Bot: Lamentamos lo ocurrido. Por favor, indícanos el número del pedido y envíanos una foto del producto recibido.
- Cliente: [responde]
- Bot: Gracias por la info. ¿Qué ocurrió exactamente?
Opciones:
1. Producto equivocado
2. Dañado
3. Incompleto
- Bot: Podemos ayudarte con:
1. Reenvío del producto correcto
2. Reembolso
3. Hablar con un asesor

3. Cambios y devoluciones (cliente)

- Bot: ¿Quieres cambiar o devolver un producto?
Por favor indícanos:
- - Número de pedido
- - Producto que quieres devolver
- - Motivo
- Bot: ¿El producto está sin abrir?
Opciones: Sí / No
- Si Sí: Puedes devolverlo. ¿Quieres que lo recojamos o prefieres enviarlo tú?
- Si No: No podemos aceptar devoluciones de productos abiertos por normas sanitarias.

4. Solicitud de factura electrónica

- Bot: Claro, indícanos tu número de pedido.
- Cliente: [responde]
- Bot: Perfecto, ahora por favor proporciona los siguientes datos fiscales:
- - Nombre / Razón social
- - NIT o Cédula
- - Dirección
- - Ciudad
- - Correo
- Bot: Gracias. Tu factura será enviada en máximo 48 horas hábiles.

5. Estoy interesado en comprar

- Bot: ¡Qué bueno que te interesan nuestros productos!
¿Desde dónde nos escribes?
Opciones: Colombia / Otro país
- Si Colombia:
Opciones: Comprar online / Puntos de venta / Compra al por mayor
- Si otro país:
Bot: ¿En qué país estás?
¿Eres cliente final o distribuidor?
¿Qué productos te interesan?
- → Guardar datos como lead

6. Preguntas frecuentes de compra

- Bot: ¿Qué deseas saber?
Opciones:
- 1. Métodos de pago
- 2. Tiempos de entrega
- 3. Costo de envío

- 4. Envíos a todo el país
- 5. Promociones activas
- Bot responde cada punto con info clara y breve. Ej: “Aceptamos tarjeta, PSE, Nequi, Daviplata y transferencia.”

7. Ingredientes o propiedades del producto

- Bot: ¿Qué deseas saber?
Opciones:
- 1. ¿Qué es la alulosa?
- 2. ¿Es sin azúcar?
- 3. ¿Tiene gluten o lactosa?
- 4. ¿Apto para diabéticos?
- Bot responde cada punto con info técnica en tono simple.
- Ej: “La alulosa es un endulzante natural que no eleva la glucosa.”

8. Quejas, reclamos y sugerencias

- Bot: ¿Quieres dejar una queja, reclamo o sugerencia?
Opciones: 1. Queja 2. Reclamo 3. Sugerencia
- Cliente escribe su mensaje.
- Bot: Gracias. Tu mensaje ha sido recibido y será atendido en máximo 48 horas hábiles.

9. Reseñas y calificaciones

- Bot: ¿Te gustaría dejar una reseña o compartir tu experiencia?
Opciones: Reseña pública / Comentario privado / Ambas
- Si pública: Aquí puedes dejarla: [link]
Texto sugerido: “Me encantaron las gummis. ¡Deliciosas y sin azúcar!”
- Si privada: Cuéntanos cómo fue tu experiencia. Gracias por ayudarnos a mejorar.

10. Alianzas, influenciadores, distribuidores

- Bot: ¿Qué tipo de colaboración tienes en mente?
Opciones: Influencer / Distribuidor / Otra alianza
- Si Influencer: Indícanos tu red social, ciudad, tipo de contenido y seguidores.
- Si Distribuidor: Nombre del negocio, ciudad, tipo de punto de venta, email.
- Bot: Gracias por tu interés. Tu propuesta será evaluada por nuestro equipo.