Cómo hablarle a un usuario por medio de un chatbot

* Indícale al usuario que el chatbot no es humano.
* Lenguaje simple y breve asegurando que la voz de tu bot sea constante durante toda la conversación, no usar jerga ni tecnicismos.
* Proporcionar opciones y sugerencias para guiar al usuario durante toda la conversación.
* Empatiza con las emociones, (cuando el usuario se pone en situaciones de frustración y/o enojo, se debe poner en el chatbot para que identifique las palabras y conteste con lo siguiente “Lo siento esta es una experiencia frustrante para ti. Te puedo compartir \*contacto –email, teléfono-\* para ser atendido por un humano”.
* Dejarle claro al usuario como puede restablecer la conversación, es decir, que sepa cómo puede volver al inicio.
* Confirmarle al usuario su orden