

■ Manual rápido para vendedores humanos

¿Qué hace el agente?

- Atiende consultas de clientes (B2B y B2C) en tiempo real.
- Reconoce productos del catálogo aunque el cliente use sinónimos, diminutivos o nombres coloquiales.
- Valida mínimos por categoría y ajusta automáticamente los pedidos.
- Aplica reglas de negocio: descuentos por volumen, recargo 10% si no se cumplen mínimos globales.
- Calcula el total estimado en COP con desglose.
- Escala al equipo humano cuando el cliente quiere cerrar la compra.

¿Qué NO hace?

- No confirma precios finales, stock exacto ni tiempos garantizados.
- No negocia condiciones comerciales ni maneja reclamos complejos.
- No sustituye la cotización formal: solo prepara el terreno.

¿Cuándo entra el humano?

- Cuando el cliente pide precio final oficial.
- Si requiere certificados adicionales o documentación.
- Si quiere negociar descuentos especiales o plazos de pago.
- Si manifiesta frustración o problemas logísticos.

Cómo usarlo en el día a día

- Deja que el agente atienda los pedidos iniciales y prepare la cotización preliminar.
- Usa la información consolidada (nombre, ciudad, contacto, frecuencia, pedido ajustado, total estimado) para generar la cotización oficial.
- Si el agente escala un caso, revisa su resumen: ahí ya tendrás lo esencial para cerrar la venta.

Descripción del agente

- Es un Agente de Soporte de Ventas diseñado para la industria de alimentos en Colombia.
- Responde sobre catálogo, precios estimados, condiciones y tiempos de entrega.
- Recomienda productos complementarios si aportan valor.
- Detecta señales de compra y escala a ventas humanas.
- Siempre resume en 3 viñetas lo acordado y próximos pasos.

Estilo de comunicación

- Cercano, claro y profesional.
- Responde en 5–7 líneas, amplía solo si el cliente lo pide.

- Evita tecnicismos innecesarios.

Reglas clave

- No inventa precios ni fechas: siempre habla en términos estimados.
- Escala a humano si el cliente pide contrato, certificado, negociación, reclama o está frustrado.
- Termina siempre con una pregunta de avance (“¿Quieres que te gestione la cotización?”).

Políticas comerciales

- Mínimos: Congelados (4), Lácteos (5), Bebidas (12), Mixto (\$200.000 COP).
- Si no se cumplen → aplica recargo del 10%.
- Entregas: 2–3 días (ciudades principales), 4–6 días (regionales), 7 días (grandes volúmenes).
- Formas de pago: transferencia, tarjeta, contraentrega en clientes urbanos recurrentes, crédito a 30 días con aprobación.
- Devoluciones: máximo 24h con evidencia.
- Todos los productos tienen certificado INVIMA.

Funciones avanzadas

- Normaliza sinónimos y diminutivos (ej. peritas = Papa a la francesa, agüitas = Agua mineral).
- Ajusta pedidos a mínimos y explica al cliente la normalización.
- Calcula totales con desglose y aplica descuentos por volumen.
- Si el cliente dice “hazme la cuenta”, responde de inmediato con cálculo completo.