

KIT DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN PARA PERSONALIZAR EL CHATBOT

Este lienzo está diseñado para enviarlo directamente a cualquier tienda, incluso si no entiende nada de tecnología.

Es claro, visual, didáctico y está enfocado en lograr una personalización profunda de su chatbot.

1) FORMULARIO MAESTRO DE ONBOARDING (todas las preguntas)

SECCIÓN 1 — Datos básicos de la tienda

1. Nombre de la tienda
2. Dirección completa
3. Ciudad / Provincia
4. Teléfono principal
5. Email de contacto
6. Responsable (nombre + cargo)
7. Horarios de atención al público
8. Página web y redes sociales

Explicación:

Estos datos permiten que el chatbot se presente correctamente y genere confianza.

SECCIÓN 2 — Identidad y personalidad de la marca

1. Descripción breve de quiénes sois (2–3 frases)
2. ¿Qué os diferencia de la competencia?
3. Valores de la marca (ej.: profesionalidad, diseño, rapidez...)
4. Cliente ideal (obra nueva, familias, reformas, interioristas...)
5. Tratamiento preferido: **tú / usted**

Explicación:

Define cómo habla el chatbot para sonar como vuestra marca.

SECCIÓN 3 — Productos y servicios

1. ¿Qué ofrecéis?
 - Cocinas a medida
 - Armarios
 - Baños
 - Reforma integral
 - Interiorismo
 - Otros
2. ¿Instaláis vosotros o subcontratáis?
3. ¿Tenéis fábrica propia?
4. ¿Hacéis medición a domicilio?
5. ¿Ofrecéis diseño 3D?
6. ¿Qué no ofrecéis?

Explicación:

El chatbot debe ofrecer solo servicios reales de vuestra tienda.

SECCIÓN 4 — Materiales, estilos y calidades

1. Materiales: melamina, lacado, madera, porcelánico, HPL, etc.
2. Gamme de calidad: económica / media / premium / alta gama
3. Marcas con las que trabajáis (Neolith, Egger...)
4. Estilos: moderno, nórdico, industrial, clásico, minimalista...
5. ¿Qué estilos NO queréis que recomiende?

Explicación:

Esto define las recomendaciones inteligentes de la IA.

SECCIÓN 5 — Precios y presupuestos

1. Presupuesto mínimo del cliente
2. Precio medio por metro (si aplica)
3. Tarifas y gamas de precio
4. Coste de visita o medición
5. Promociones actuales
6. Tiempo medio de entrega

Explicación:

Ayuda al chatbot a filtrar clientes y atraer leads cualificados.

SECCIÓN 6 — Proceso comercial

1. Pasos del proceso habitual

- Contacto
 - Visita al showroom
 - Medición
 - Diseño 3D
 - Presupuesto
 - Aprobación
2. ¿Qué pasos queréis que explique el chatbot?
 3. ¿Qué pasos NO deben mencionarse?
 4. Cómo debe actuar el chatbot con clientes de bajo presupuesto

Explicación:

El chatbot guía a los clientes como un comercial experto.

SECCIÓN 7 — Agenda y disponibilidad

1. Horarios disponibles por día
2. Duración de las visitas (30/60/90 min)
3. Tipos de citas permitidas:
 - Showroom
 - Videollamada
 - Llamada
 - Medición a domicilio
4. Festivos o días cerrados
5. Un comercial o varios

Explicación:

El chatbot agendará citas reales según vuestra disponibilidad.

SECCIÓN 8 — Preguntas frecuentes (FAQ)

1. Las 10 preguntas más repetidas
2. Problemas típicos
3. Garantías
4. Condiciones de pago
5. Servicios incluidos y no incluidos

Explicación:

El chatbot responderá con vuestros textos de confianza.

SECCIÓN 9 — Archivos y documentos

Subid o enviad:

- Catálogo en PDF
- Tarifas de precios
- Fotos de proyectos reales
- Diseños 3D
- Listas de materiales
- Condiciones comerciales
- Mensajes de marca
- Ejemplos de presupuestos

Explicación:

Estos materiales alimentan la inteligencia del chatbot (Base de Conocimiento).

SECCIÓN 10 — Reglas internas

1. Cosas que NUNCA debe decir el chatbot
 2. Frases que queréis que repita
 3. Qué ofertas NO queremos que mencione
 4. Límites de negociación
 5. Cómo actuar con clientes complicados
-

2) CHECKLIST DE CONTENIDOS A ENTREGAR (resumen práctico)

- ✓ Catálogo PDF
- ✓ Tarifas y precios
- ✓ Fotos de proyectos reales
- ✓ Estilos más vendidos
- ✓ Materiales y marcas
- ✓ Descripción de empresa
- ✓ Procesos internos
- ✓ Preguntas frecuentes
- ✓ Reglas internas
- ✓ Agenda y disponibilidad
- ✓ Textos clave comerciales
- ✓ Ejemplos de presupuestos

Todo lo que no se entregue, el chatbot no podrá personalizarlo.

3) GUÍA PARA PREPARAR LA BASE DE CONOCIMIENTO (explicado sencillo)

¿Qué es la Base de Conocimiento?

Es “la memoria” del chatbot:

todo lo que le enseñamos para que responda como si fuera parte de vuestro equipo.

¿Qué incluye?

- Información de vuestra empresa
- Productos, materiales, estilos
- Procesos
- Tarifas
- Fotos
- Catálogos
- Preguntas frecuentes

¿Para qué sirve?

- Para dar respuestas precisas y profesionales
- Para que el chatbot hable como vosotros
- Para evitar información incorrecta
- Para mejorar la calidad de los leads

4) CUESTIONARIO DE PERSONALIDAD DE MARCA

Cómo debe sonar vuestro chatbot:

Elige los que queráis:

- Cercano
- Profesional

- Elegante
- Técnico
- Minimalista
- Premium

Opciones claves:

- ¿Debe hablar de forma sencilla o más elaborada?
 - ¿Debe ser directo o explicativo?
 - ¿Debe usar emojis?
 - ¿Qué palabras evitar?
 - ¿Qué frases queréis que incluya?
-

5) PLANTILLA DE CONFIGURACIÓN COMERCIAL

Definid estas reglas:

- Presupuesto mínimo aceptado
- Tipos de proyecto ideales
- Tipos de cliente a evitar
- Zonas donde trabajáis
- Cómo tratar clientes sin presupuesto
- Qué recomendar siempre
- Qué no recomendar nunca
- Qué hacer cuando la agenda está llena

- Lead caliente desde qué presupuesto
 - Lead premium desde qué urgencia
-

6) PLANTILLA DE AGENDA

Día	Horario disponible	Duración citas	Comentarios
Lunes	10:00–14:00 / 16:00–19:00	60 min	—
Martes

La personalización de agenda permite reservas reales sin intervención humana.

7) GUÍA RÁPIDA PARA LA TIENDA (1 página)

Cómo funciona vuestro chatbot inteligente

1. Saluda como vuestra marca
2. Recoge datos del cliente
3. Detecta su presupuesto y urgencia
4. Recomendación de materiales y estilos
5. Filtra clientes no adecuados
6. Genera un lead cualificado
7. Agenda visitas automáticamente
8. Guarda toda la información para el comercial
9. Puede generar un resumen profesional del proyecto

Qué necesitamos de vosotros

- 👉 Información clara, materiales, fotos, textos
- 👉 Disponibilidad real
- 👉 Reglas internas
- 👉 Documentos para la IA