EcomTradingIA · Inteligencia Artificial

GUÍA GRATIS · AGENTES DE IA

Un agente que atiende tu WhatsApp, de la campaña a la guía de envío

Cómo funciona, qué hace en cada paso, qué necesitas preparar y qué cuidados tener para que atienda a tus clientes con calidez, sin inventar y sin dejarte sin tiempo para vender.

Jeisson Serrano
ecomtradingia.online/ia

Edición 2026

// INTRODUCCIÓN

Tu campaña funciona. El problema es contestar a tiempo.

Cuando un anuncio funciona, llegan decenas o cientos de mensajes en poco tiempo. Quien contesta primero y mejor, vende. Un agente de IA te ayuda a no perder esos clientes mientras tú haces lo que de verdad mueve el negocio.

Chatbot de menú

«Marque 1 para precios, 2 para envíos». Responde lo mismo a todos, no entiende lo que escribe la persona y se siente frío. Mucha gente se va.

Agente de IA

Conversa: entiende lo que dice cada persona, responde a su duda, la guía paso a paso y avisa a un humano cuando no sabe algo.

Qué es (y qué no es) un agente

- **Sí:** sigue un flujo claro (saludo → catálogo → dudas → datos → despacho → guía) pero con palabras suyas, no con respuestas fijas.
- **Sí:** usa tus datos reales (catálogo, precios, tiempos) y solo habla de lo que tú le diste.
- **Sí:** deja el pedido organizado para que se despache sin que tengas que copiar y pegar.
- **No:** reemplaza tu criterio. Tú defines las reglas y revisas los casos raros.

> **La idea central**
>
> El agente no es para «dejar de atender gente». Es para atender a todos, rápido y bien, y que tu tiempo se vaya a vender, crear y mejorar el negocio.

// EL FLUJO

Seis estaciones, del primer mensaje a la guía

Así recorre un cliente el sistema. Cada estación la hace el agente; tú solo entras cuando él te avisa.

1

Saludo

Responde con calidez, saluda como te saluda la persona («buenos días» → «¡muy buenos días!») y se presenta.

2

Catálogo

Envía las fotos de lo que vendes, en orden, sin que busques archivos ni los reenvíes uno por uno.

3

Dudas

Tallas, materiales, envíos y formas de pago. Si no sabe algo, no inventa: te avisa.

4

Pedido

Pide nombre, ciudad, dirección y celular, uno por uno, y los guarda organizados.

5

Despacho

Envía el pedido completo al centro de despachos para que lo preparen.

6

Guía

Cuando la transportadora genera la guía, el agente se la manda al cliente por el mismo chat.

Qué te ahorra cada estación

Estación	Lo que hacías a mano	Lo que prepara el agente
Saludo	Contestar a cada persona, una por una	Primera respuesta inmediata y cálida
Catálogo	Buscar fotos y reenviarlas	Álbumes enviados en orden
Dudas	Repetir las mismas respuestas todo el día	Respuestas con tu estilo; casos raros te llegan a ti
Pedido	Pedir y anotar datos, corregir errores	Datos completos y ordenados
Despacho	Copiar el pedido al sistema de envíos	Pedido listo para el centro de despachos
Guía	Pasar la guía a cada cliente	Guía enviada al chat del cliente

// CÓMO CONVERSA

Hablar como una persona, no como un formulario

Un buen agente se nota en cómo escribe. Estas reglas funcionan mejor que cualquier respuesta fija.

1. **Mensajes cortos.** Una o dos frases. Nadie lee párrafos en WhatsApp.
2. **Una pregunta a la vez.** «¿Para qué edad los estás buscando?» y no tres preguntas juntas.
3. **Saludo espejo.** Si la persona dice «buenos días», el agente responde «¡muy buenos días!».
4. **Lenguaje natural y simple.** Como hablas tú, sin tecnicismos ni frases de call center.
5. **Nada de inventar.** Precios, tiempos de entrega y medidas salen solo de lo que tú cargaste. Si falta el dato, avisa a una persona.
6. **Cada información, una sola vez por cliente.** No repetir el saludo ni reenviar las fotos si ya se enviaron.

Ejemplo de conversación

Cliente
Buenos días

Agente
¡Muy buenos días! Soy el asistente de la tienda. Te muestro lo que tenemos 😊

Agente
(envía el catálogo en orden) ¿Qué diseños te gustaron?

Cliente
El segundo. ¿Hay en talla 8?

Agente
¡Sí! Lo tenemos de la 2 a la 16. ¿Me regalas tu nombre completo para armar el pedido?

Cliente
¿Lo hacen personalizado?

Agente
Déjame consultarlo con el equipo y te confirmo enseguida.

Cuando no sabe, avisa

Esa última respuesta es la más importante: el agente no se inventa una promesa, la pasa a una persona. Cada caso que escala te enseña qué agregar a sus instrucciones.

// PREPARACIÓN

Qué necesitas tener listo antes de montarlo

El agente es tan bueno como la información que le das. Esta lista es el trabajo real (y se hace una vez).

- ☐ **Catálogo ordenado:** fotos por categoría, con nombre y descripción corta.
- ☐ **Precios y promociones vigentes:** la única fuente de precios del agente. Si cambian, se actualizan en un solo lugar.
- ☐ **Preguntas frecuentes:** las 15 dudas que más te hacen, con tu respuesta de siempre.
- ☐ **Reglas de envío y pago:** ciudades, tiempos confirmados, formas de pago aceptadas.
- ☐ **Datos que pide el pedido:** nombre, ciudad, dirección, celular (y cuál es obligatorio).
- ☐ **A quién escala:** quién responde cuando el agente no sabe, y en qué horario.
- ☐ **Dónde se despacha:** el centro de despachos o la plataforma de guías donde entra el pedido.
- ☐ **Tono de tu marca:** 5 mensajes tuyos reales para que aprenda a escribir como tú.

Cuidados que no se negocian

🔒 Datos de tus clientes

Son datos personales: úsalos solo para el pedido, guárdalos con cuidado y cumple la normativa de protección de datos de tu país.

🧪 Pruebas primero

Pruébalo tú mismo con conversaciones falsas y empieza revisando sus respuestas antes de dejarlo solo.

📈 Mide lo básico

Tiempo de primera respuesta, cuántos terminan el pedido y cuántos casos escala. Mejora una cosa a la vez.

🤝 Honestidad

No prometas lo que no sabes. Los resultados dependen de cada negocio, de la oferta y de la campaña.

// CÓMO CONSTRUIRLO

Cómo se construye, paso a paso (versión resumida)

Lo único que necesitas para empezar: Claude

Todo el agente se arma conversando con Claude (el asistente de IA de Anthropic): crea tu cuenta en claude.ai. Para construir y automatizar necesitas un plan pago de Claude, que se contrata aparte con Anthropic. No hace falta saber programar para dar los primeros pasos.

Paso	Qué haces y cómo se lo pides a Claude
1 · El cerebro	Escribe el documento de instrucciones del agente: quién es, cómo habla, en qué orden atiende, qué nunca debe hacer y cuándo avisa a una persona. Pídele a Claude: *«Ayúdame a escribir las instrucciones de un agente de ventas por WhatsApp para mi negocio de [tu negocio]. Hazme las preguntas que necesites.»*
2 · Los datos	Pasa tu catálogo, precios, tallas o variantes, tiempos y formas de pago en una tabla ordenada. Pídele: *«Convierte este listado en una tabla clara que el agente pueda consultar.»*
3 · El flujo	Define las 6 estaciones (saludo, catálogo, dudas, pedido, despacho, guía) y qué mensaje corto va en cada una. Pídele ejemplos con tu tono y escoge los que suenen como tú.
4 · El simulador	Antes de conectar nada, que Claude haga de cliente: *«Actúa como un cliente que escribe a mi tienda desde un anuncio; hazme 10 conversaciones distintas, incluida una con una pregunta que el agente no pueda responder.»* Corrige lo que suene robótico.
5 · La conexión	Es el paso más técnico: conectar el agente a un número de WhatsApp (con la plataforma oficial de WhatsApp Business o una herramienta compatible), a tu hoja de pedidos y a tu centro de despachos. Respeta las reglas de WhatsApp: escribe solo a quien te escribió o te dio permiso.
6 · La supervisión	Los primeros días tú lees lo que escala y lo que contesta. Cada error se convierte en una línea nueva de instrucciones.

¿Te trabas en la conexión o quieres hacerlo bien a la primera?

Los pasos 1 a 4 los puedes hacer tú solo con Claude. Si prefieres que alguien te guíe paso a paso (incluida la conexión con WhatsApp y el despacho), escríbeme por WhatsApp al **+57 311 578 4909**

y te enseño.

// SIGUIENTE PASO

De la idea a tu primer agente funcionando

Plan sugerido

Etapa	Qué haces
Día 1	Reúne catálogo, precios y las 15 preguntas frecuentes.
Día 2–3	Escribe el flujo (saludo, catálogo, dudas, pedido) con las reglas de estilo de esta guía.
Día 4–5	Pruébalo con conversaciones simuladas y corrige lo que suene robótico.
Día 6	Conéctalo a tu despacho y a la entrega de la guía.
Día 7	Lánzalo con supervisión: tú lees lo que escala y ajustas.

¿Quieres que te guíe paso a paso?

Déjame tus datos o escríbeme y te enseño a construirlo. En el Curso Avanzado de IA con Claude aprendes a hacer agentes como este, con acompañamiento 1 a 1.

Ver el curso · ecomtradingia.online/ia

Escríbeme por WhatsApp · +57 311 578 4909

Los resultados dependen de cada negocio y no se garantizan. WhatsApp es marca de sus dueños; esta guía es independiente.

Desarrollado por

Jeisson + Claude 💔