

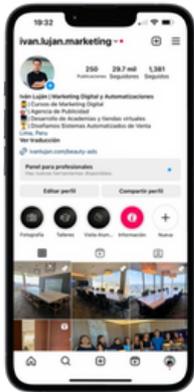
# ATENCIÓN AL CLIENTE

CRM - Chat Bot - Asistente Virtual

# PRIMERO, DEBES ENTENDER ESTO

Para tener éxito en la redes sociales, debes trabajar dos áreas de manera muy profesional.

1



Post de fotos



Videos y Reels

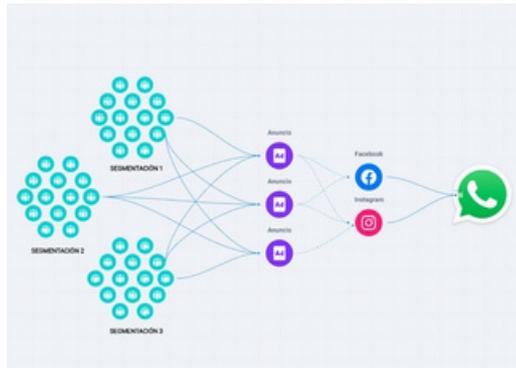


Flyers

## CONTENIDO

La primera área es crear contenido de muy alta calidad en tus redes sociales. Generalmente este trabajo es realizado por una Agencia de Creación de Contenido

2



## TRÁFICO

La segunda área es realizar publicidad pagada de manera profesional y agresiva. Este trabajo es realizado por un Agencia de Tráfico y Publicidad Pagada

3



## ATENCIÓN AL CLIENTE

La tercera área es brindar una excelente atención al cliente rápida y efectiva con un personal de ventas calificado y amable con herramientas profesionales

## IMPORTANTE:

Mis servicios de Atención al Cliente se basan exclusivamente en la tercera parte, que las respuestas por WhatsApp, atención al cliente resolver dudas, cierre de ventas, agendar las citas y coordinar los horarios de las especialistas, así como seguimiento a los posibles prospectos (leads) que se genera a partir de la publicidad.

Si usted desea que también administremos la primera parte (contenido) y segunda parte (tráfico), también nos podemos encargar de ello, solo tiene que pedir nuestro PDF con ese servicio

## 1) CRM + CHAT BOT

S/. 550

por mes



## Plan Mensual incluye:

- NO incluye asistente virtual
- Configuración de mensaje de bienvenida Fb e IG
- Uso de CRM de Whatsapp para respuesta de mensajes
- Uso de Chat Bot para respuestas instantáneas
- Auto guardado de contactos de WhatsApp
- Uso de etiquetas para ver temperatura de clientes
- Creación de flujos automatizados de mensajes dependiendo de la temperatura de clientes
- Actualización de base de datos de clientes (cumpleaños, correo electrónico, otros datos)
- Envío de mensajería masiva (WhatsApp y Email)

## Condiciones:

- Pago por adelantado mes a mes
- Precio por negocio

## 2) ASISTENTE VIRTUAL + CRM + CHAT BOT

S/. 1000 por mes



### Plan Mensual incluye:

- 1 personal de atención al cliente asignado
- Horario de Lunes a Sábado de 9:30 a 7:30
- Respuesta de mensajes por Whatsapp
- Configuración de mensaje de bienvenida Fb e IG
- Uso de CRM de Whatsapp para respuesta de mensajes
- Uso de Chat Bot para respuestas instantáneas
- Auto guardado de contactos de WhatsApp
- Uso de etiquetas para ver temperatura de clientes
- Creación de flujos automatizados de mensajes dependiendo de la temperatura de clientes
- Actualización de base de datos de clientes (cumpleaños, correo electrónico, otros datos)
- Envío de mensajería masiva (WhatsApp y Email)

### Condiciones:

- Pago por adelantado mes a mes
- Precio por negocio

# PREGUNTAS FRECUENTES

## ¿Qué diferencia el Plan 1 del Plan 2?

El Plan 1 incluye instalación y configuración de todo el sistema de CRM y Chat Bot y NO incluye el servicio de una asistente virtual (persona que responde los mensajes). En cambio en el segundo plan incluye el sistema CRM y Chat Bot además de una persona (asistente virtual) que responda dudas de clientes

## Si adquiero uno de sus planes ¿el sistema es mío?

En ambos planes se alquila el sistema de CRM y Chat Bot, es decir que no se venden sino cedemos el uso durante el tiempo de la contratación del servicio.

## ¿Qué es un CRM?

Customer Relationship Management (CRM) es un sistema para la gestión de la relación con el cliente y sirve para gestionar de manera correcta la data almacenada (leads) por las conversaciones de la publicidad. De esta manera se registra, ordena y reutiliza para hacer un mejor seguimiento de los clientes e incrementar las ventas.

## ¿Cómo funciona un Chat Bot?

Es la primera etapa de envío de información al cliente. Este Bot trabaja de manera automatizada enviando el detalle de nuestros servicios de manera instantánea. Una vez que el cliente tiene la información y esta listo para hablar con una persona el bot deriva el chat con una persona (asistente virtual) para aclarar dudas que el bot no sabe y cerrar la venta.

## **¿Quién entrena al bot?**

Previamente y antes de lanzar el bot, nuestro equipo tiene una reunión con el negocio para poder tener un listado de todos los servicios que el negocio ofrece, precios, horarios, etc así como las preguntas frecuentes que el bot puede responder.

## **¿Qué pasa si el cliente pregunta algo que el bot no sabe?**

Debe haber una persona siempre supervisando los chats para intervenir cuando el bot esta respondiendo.. en el caso que contrate nuestro plan que incluye asistente virtual, esta persona supervisará las conversaciones. En el caso que el negocio no contrate este servicio, una personal del negocio debe estar supervisando estas respuestas para intervenir en el momento adecuado

## **¿Cómo funciona el autoguardado de contactos al whatsapp?**

Con una automatización donde de forma instantánea el sistema guarda el contacto de la conversación. De esta manera de agiliza la operatividad

## **¿Cómo funciona la actualización de datos como el cumpleaños?**

Todo es automatizado. El bot solicita información y actualiza la base de datos para en un futuro poder usarla por ejemplo para promociones previas al cumpleaños del cliente

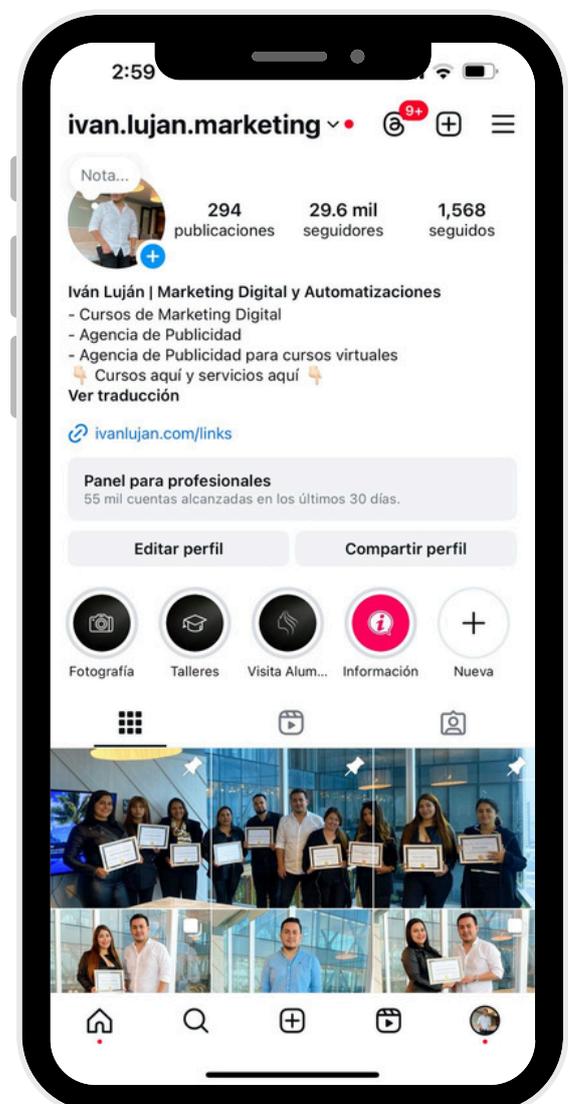
## **¿Cómo funciona el envío de mensajería masiva?**

Una vez almacenada la información es posible enviar de manera masiva mensajes de promociones a los clientes registrados tanto por WhatsApp como por correo electrónico para poder incrementar las ventas.

# Soy IVÁN LUJÁN

Especialista en Marketing Digital de Belleza

Administrador con especialidad en Marketing de la Universidad UPC, trafficker, especialista en automatizaciones con más de 7 años de experiencia. Administro la publicidad de más de 20 reconocidos negocios de belleza en Lima - Perú, con más de 100,000 soles mensuales de gasto en publicidad. Todo esto me ha permitido crear una Metodología Probada para incrementar las ventas y el posicionamiento de marca de cualquier negocio del rubro de belleza.



Visitar Instagram