

Cómo montar un agente de IA en WhatsApp para ventas

De cero a un agente que vende mientras duermes

Montar un agente de IA en WhatsApp no es prender un bot y olvidarse. Es conectar tu número de WhatsApp Business con un cerebro que entiende lo que pregunta el cliente, responde con la información correcta y pasa la conversación a un humano en el momento justo. En esta guía vas a recorrer cada paso para dejarlo funcionando esta semana. Todo aplica a negocios en Colombia que ya venden por chat y quieren responder más rápido sin contratar más gente.

Paso 1: Define qué debe hacer el agente antes de tocar nada

Antes de elegir herramienta, escribe en una hoja las cinco preguntas que más te hacen los clientes y la respuesta ideal a cada una. Ese documento es la base de conocimiento del agente y vale más que cualquier tecnología.

- Lista los precios o rangos de precio que el agente puede compartir
- Define hasta dónde responde solo y cuándo pasa a un asesor humano
- Escribe el saludo y el tono exacto que usa tu marca
- Marca los datos que debe capturar siempre: nombre, ciudad, presupuesto

Paso 2: Activa WhatsApp Business API o una plataforma intermedia

Para que un agente de IA responda automático necesitas la API de WhatsApp Business, no la app normal. Lo más rápido en Colombia es contratar un proveedor que ya tenga la integración lista, así evitas el proceso técnico con Meta.

- Verifica tu cuenta de Meta Business y tu número de empresa
- Elige un proveedor que cobre por conversación y no te amarre a un anual
- Confirma que la plataforma deje conectar un modelo de IA y un humano en el mismo chat

Paso 3: Carga la base de conocimiento y conecta el modelo de IA

Sube el documento de preguntas y respuestas que armaste en el paso uno. El agente usará ese contenido para responder. Entre menos invente y más se apoye en tu información real, mejor experiencia para el cliente.

Configura una instrucción clara: el agente solo responde sobre tus productos, nunca promete lo que no está escrito y cuando no sabe algo dice que un asesor lo confirma. Esa regla evita el 90 por ciento de los errores.

Paso 4: Define el punto de entrega al humano

El error más común es dejar al cliente atrapado con el bot. Define disparadores claros para pasar a un asesor de carne y hueso.

- Cuando el cliente pide hablar con una persona
- Cuando ya está listo para comprar o pagar
- Cuando repite la misma pregunta dos veces sin quedar satisfecho
- Cuando menciona un reclamo o un problema con un pedido

Paso 5: Prueba con conversaciones reales antes de publicarlo

Antes de exponerlo a clientes, hazle quince conversaciones de prueba tú mismo simulando un cliente difícil, uno apurado y uno indeciso. Corrige cada respuesta floja hasta que suene natural.

- Revisa que los precios que da sean correctos
- Confirma que el cambio a humano funcione sin fricción
- Verifica que capture los datos del cliente en cada conversación

Paso 6: Mide y ajusta cada semana

Un agente no se deja solo. Cada lunes revisa las conversaciones de la semana, identifica dónde se trabó y agrega esas respuestas a la base de conocimiento. En un mes vas a tener un agente que responde mejor que muchos asesores.

¿Quieres que lo implementemos por ti?

Auditoría gratis de tu pauta · WhatsApp +57 302 561 6257 · manusmsads.com