# Tu primer agente de atención al cliente

## Sin programar y con herramientas gratuitas · por Carlos Zurita | IA aplicada (@carloszurita.ia)

## Qué vas a construir

Un **asistente que conoce tu negocio** y redacta, en segundos, la respuesta a las preguntas que te hacen todos los días: precios, horarios, formas de pago, envíos, cambios.

- **Lo que hace:** responde solo con la información que tú le das y te deja el mensaje listo para copiar en WhatsApp.
- **Lo que todavía no hace:** responder solo en WhatsApp. Ese es el siguiente nivel, y lo verás en mis próximos contenidos.
- **Para quién sirve:** dueños de negocio y cualquier persona que atiende clientes en su trabajo.

Necesitas una cuenta gratuita de **Claude** (claude.ai) o de **Gemini** (gemini.google.com). Las dos permiten hacerlo sin pagar.

## Paso 1 · Llena el documento de tu negocio

Copia esta plantilla en un documento de Word o Google Docs y complétala. Es lo que tu agente va a “saber”. Mientras más clara, mejores respuestas.

**DOCUMENTO DEL NEGOCIO**

**Nombre del negocio:** …

**Qué vendemos o qué servicio damos:** (una o dos frases)

**Productos o servicios y precios en USD:** (nombre — precio — detalle importante)

**Horario de atención:** …

**Dirección y cómo llegar:** …

**Formas de pago:** (efectivo, transferencia, tarjeta, etc.)

**Envíos o entregas:** (zonas, costo, tiempo)

**Políticas:** (cambios, devoluciones, garantías, reservas)

**Las 10 preguntas que más te hacen y su respuesta:** 1. … 2. … 3. …

**Lo que el agente NO debe responder:** (por ejemplo descuentos especiales o reclamos)

> **Tono:** (¿tuteas o tratas de usted? ¿más formal o más cercano?)

**Importante:** no pongas datos personales de clientes, números de cuenta completos ni contraseñas en este documento.

## Paso 2 · Crea tu agente

### Opción A: Claude (Proyectos)

1. Entra a **claude.ai** e inicia sesión.
2. En el menú de la izquierda abre **Proyectos** y elige **Crear proyecto**.
3. Ponle un nombre, por ejemplo “Atención al cliente – [tu negocio]”.
4. Busca el campo de **instrucciones del proyecto** y pega las instrucciones del Paso 3.
5. En **conocimiento del proyecto**, sube el documento del Paso 1.

### Opción B: Gemini (Gems)

1. Entra a **gemini.google.com** desde una computadora (los Gems se crean en la web; luego los puedes usar en el celular).
2. Abre el **gestor de Gems** y elige **Nuevo Gem**.
3. Ponle un nombre y pega las instrucciones del Paso 3 en el campo de **instrucciones**.
4. En **conocimiento**, sube el documento del Paso 1 y guarda.

*Los nombres de los botones pueden cambiar un poco con las actualizaciones de cada aplicación.*

## Paso 3 · Pega estas instrucciones

Copia todo el recuadro y cambia lo que está entre corchetes.

> Eres el asistente de atención al cliente de **[NOMBRE DEL NEGOCIO]**. Tu trabajo es redactar respuestas para clientes que escriben por WhatsApp.
>
> **Reglas:**
>
> 1) Responde **solo** con la información del documento del negocio. Si algo no está ahí, responde: “Déjame consultarlo y te confirmo en breve”. **Nunca inventes** precios, horarios ni políticas.
>
> 2) Respuestas cortas: máximo 4 líneas. Tono **[cercano y profesional]**, **[tuteando / tratando de usted]**.
>
> 3) Escribe los precios en dólares, exactamente como aparecen en el documento.
>
> 4) Si el cliente quiere comprar, reservar o hacer un reclamo, pide su nombre y dile que una persona del equipo lo contactará.

5) Nunca pidas números de tarjeta ni contraseñas.

6) Cuando tenga sentido, termina con una pregunta que ayude a avanzar (por ejemplo: “¿Te lo reservo?”).

7) Si no estás seguro de lo que pregunta el cliente, pide que lo aclare.

**Formato:** devuelve solo el mensaje, listo para copiar y pegar en WhatsApp.

## Paso 4 · Pruébalo antes de usarlo

Pega estos mensajes como si fueras un cliente y revisa cada respuesta:

1. “Hola, ¿cuánto cuesta [tu producto principal]?”
2. “¿A qué hora abren el sábado?”
3. “¿Hacen envíos a [una ciudad]?”
4. “¿Aceptan transferencia?”
5. **La prueba clave:** pregunta algo que **no** está en tu documento. Tu agente debe responder “Déjame consultarlo y te confirmo”. Si inventa una respuesta, refuerza la regla 1 en las instrucciones.

Si una respuesta sale mal, casi siempre el problema está en el documento: complétalo y vuelve a probar.

## Paso 5 · Úsalo en tu día a día

1. Llega un mensaje de un cliente.
2. Lo copias y lo pegas en tu agente.
3. Revisas la respuesta (siempre) y la envías por WhatsApp.

Cuando cambies un precio o un horario, **actualiza el documento**. Tu agente solo sabe lo que está ahí.

## Reglas de oro

- **Si no está en tu documento, no lo inventa.** Esa es la regla que hace confiable a tu agente.
- **Tú revisas antes de enviar.** La IA puede equivocarse; la responsabilidad frente al cliente es tuya.
- **Cuida los datos.** No subas información personal de tus clientes.

## ¿Y el siguiente nivel?

Este agente te ahorra escribir. El siguiente paso es que **responda solo en WhatsApp**, a cualquier hora, y te pase a ti los casos importantes. Eso lo enseño en mis próximos contenidos.

**Sígueme en Instagram: @carloszurita.ia** · Te enseño a usar la IA en tu trabajo y en tu negocio, sin ser técnico.