

— GUÍA GRATUITA · ARREGUI DIGITAL

EL AGENTE POR DENTRO, SIN TECNICISMOS

Qué hace exactamente un agente de WhatsApp para un taller: qué lee, qué contesta, qué decide solo y qué le deja hecho al mecánico. El recorrido completo de un mensaje, parada por parada.

PARA

DUEÑOS DE TALLER

LECTURA

7 MINUTOS

DE

LUIS MIGUEL ARREGUI

NO ES MAGIA. ES UN CIRCUITO.

Cuando ves un agente contestar solo a las 3 de la mañana parece un truco. No lo es: es un circuito con paradas fijas, como una recepción bien enseñada que nunca libra. Esta guía te enseña cada parada – con lo que hace y, igual de importante, con lo que NO hace.

Todo lo que vas a leer viene de sistemas que he montado para talleres reales de Madrid – no de un folleto. Donde hay una regla concreta, es porque en un taller de verdad hizo falta.

01 ENTIENDE QUÉ QUIERE

Precio, cita, estado o duda

02 PREGUNTA LO QUE HACE FALTA

La ficha de 8 datos

03 DECIDE QUÉ PUEDE RESOLVER

Y qué pasa al mecánico

04 DEJA LA FICHA HECHA

Y avisa al taller

05 ENTREGA LA RESPUESTA

Al cliente correcto, siempre

06 LO QUE NO HACE

Los límites que lo hacen serio

ENTIENDE QUÉ QUIERE

El cliente escribe como escribe: "hola cuanto un embrague golf 2012", un audio, tres mensajes seguidos. El agente lee y clasifica en segundos: **¿pide precio, pide cita, pregunta por su coche o tiene una duda?** Cada camino tiene su recorrido – igual que tú harías de cabeza, pero al instante y sin estar ocupado.

● ● ● EJEMPLO · CONVERSACIÓN REAL DE DEMO

Cliente: "hola, ¿cuánto un cambio de aceite?"

Agente: "¡Hola! 🖐️ Ahora te lo digo. ¿Me dices **marca, modelo y año** del coche? Así te doy el precio exacto y de paso te miro hueco si te interesa."

PREGUNTA LO QUE HACE FALTA

Aquí está la mitad del valor. En los sistemas que monto, el agente recoge **siempre la misma ficha** antes de pasar nada al taller: nombre, teléfono, marca, modelo, año, motor, qué le pasa al coche y para cuándo lo necesita. Ocho datos, preguntados de forma natural, en conversación – no como un formulario.

— POR QUÉ ESOS OCHO

- ↳ Son exactamente los que el mecánico preguntaría – así **nadie tiene que hacer el interrogatorio dos veces** .
- ↳ Con la ficha completa, dar precio o cita es un momento. Sin ella, cada consulta es un partido de ping-pong de mensajes.

DECIDE QUÉ RESUELVE SOLO Y QUÉ PASA AL MECÁNICO

La regla más importante de todo el sistema – y la que separa un agente serio de un chatbot peligroso. En el taller de Madrid donde lo monté, la norma es simple y binaria: **solo agenda directamente lo que tiene precio cerrado** (un cambio de aceite, por ejemplo). Todo lo que necesita presupuesto o criterio – una avería, un ruido, un trabajo grande – **pasa por el técnico antes de comprometer nada**.

— QUÉ SIGNIFICA EN LA PRÁCTICA

- ↳ El agente nunca promete un precio que no existe ni una cita para un trabajo sin valorar.
- ↳ El cliente no nota la frontera: le dicen "te lo confirma el técnico enseguida" y la conversación sigue con naturalidad.
- ↳ El taller decide dónde está la línea: qué se agenda directo y qué se revisa. **La línea la pones tú, no la máquina.**

— PARADA 04

DEJA LA FICHA HECHA Y AVISA AL TALLER

Cuando algo necesita al mecánico, no le llega "un cliente pregunta algo": le llega la ficha completa – quién es, qué coche, qué motor, qué le pasa y para cuándo. **El mecánico responde en segundos con una decisión**, no pierde minutos en un interrogatorio. Ese es el cambio real: el humano deja de hacer de recepcionista y solo hace de experto.

LA RESPUESTA LLEGA AL CLIENTE CORRECTO

Con veinte conversaciones abiertas, el riesgo clásico es contestar al cliente equivocado. Se arregla con algo muy simple:

● ● ● CASO REAL · TALLER MULTISERVICIO DE MADRID

Cada consulta que llega al técnico lleva **un código único de cliente**. El técnico responde sobre ese código – "al del A23 dile que sí, que lo traiga el jueves" – y el sistema entrega el mensaje al cliente correcto con su contexto completo. Desde que funciona así: **cero cruces de mensajes**. El técnico ni siquiera toca el chat del cliente.

PARADA 06 · LOS LÍMITES

LO QUE UN AGENTE SERIO NO HACE

NO DIAGNOSTICA AVERÍAS

Un ruido no se diagnostica por chat – ni por persona ni por máquina. El agente convierte la duda en **una visita al taller**, que es lo honesto.

NO INVENTA PRECIOS

Solo da los precios que el taller le ha dado. Si no lo tiene, **lo consulta y responde después** – como haría un buen recepcionista.

NO SUSTITUYE AL MECÁNICO

Hace la parte repetitiva de la conversación. **El criterio, el diagnóstico y la decisión siguen siendo del taller.**

NO SUENA A ROBOT

Habla con el tono del taller, con naturalidad. La mayoría de clientes simplemente nota que **"contestan rapidísimo"**.

— Y AHORA QUÉ

YA SABES CÓMO FUNCIONA. LA PREGUNTA ES OTRA.

El circuito es el mismo para cualquier taller. Lo que cambia en cada caso es dónde duele más: ¿en el WhatsApp acumulado, en las citas, en los presupuestos sin responder?

¿QUÉ PARTE DE TU ATENCIÓN TE GUSTARÍA QUE HICIERA SOLA?

Respóndeme al mensaje donde te llegó esta guía y dímelo con tus palabras – "el WhatsApp", "las citas", "todo". **Te cuento cómo sería el circuito exacto en tu taller**, sin compromiso y sin rollo comercial.

● ● ● SI QUIERES IR UN PASO MÁS ALLÁ

Hago **auditorías gratuitas** de talleres: reviso cómo se atiende hoy a cada cliente y te enseño con tus datos dónde tendría más impacto un sistema como este. El diagnóstico te lo quedas, me contrates o no. Y si tu taller está en Madrid, voy a verte en persona.

👉 arreguidigital.com

RESPÓNDEME AL DM

Soy Luis Miguel Arregui. Vengo del transporte y del motor – reprogramo centralitas – y monto sistemas de IA y marketing para talleres y negocios locales.