

GUÍA DEL SISTEMA IA

Club Pilates España

Para Front Desk y GM · Flujos · Etiquetas · Responsabilidades · Intervención comercial

El objetivo de la IA es automatizar el primer contacto y la cualificación de los leads, optimizando el tiempo del equipo para enfocarse en el cierre de ventas y la atención presencial.

1. Glosario de Etiquetas

Las etiquetas reflejan el estado exacto de cada lead en Gymsales. Se asignan automáticamente según el flujo. Revisar con frecuencia las etiquetas #0-nuevo_lead y #1-en_proceso.

Etiqueta	Significado / Estado	Color	Fase
#0-nuevo_lead	Lead recién ingresado. La IA inicia contacto automáticamente.		Nuevo
#1-en_proceso	La IA está conversando activamente con el lead (WhatsApp o llamada).		Activo
#1-path	Ruta de conversación específica que sigue la IA (intro agendada).		PATH
#2-enlace_compra_enviado	La IA envió el enlace de compra. No garantiza la compra.		Compra
#3-intervención_comercial	Alerta: el lead requiere atención humana inmediata.		Comercial
#8-horas	Control interno de tiempos de espera entre interacciones de la IA.		Control
#error_en_proceso	Caída o problema en el flujo. Requiere revisión manual urgente.		Error
#intro	Lead interesado o agendado para clase de introducción.		PATH
#llamada_agendada_ia	Cita o llamada confirmada por la IA para el club.		Llamada
#llamada_check	Verificación interna del estado de llamada realizada por el sistema.		Barrido

Anomalías y errores

Cualquier respuesta incoherente de la IA o error en el flujo (#error_en_proceso) debe reportarse de inmediato al GM y a integraciones@clubpilates.es para ajustar los parámetros del sistema.

2. Flujo del proceso IA

A continuación se detallan las tres fases del proceso automático, paso a paso.

FASE 1 · Entrada del lead y gestión de la IA

El comercial NO debe intervenir de inmediato. La IA toma el control.

1	Entrada del lead en Gymsales / Glofox El sistema asigna automáticamente la etiqueta #0-nuevo_lead y envía una plantilla con doble botón: compra de membresía o más información.  Etiqueta: #0-nuevo_lead
2	Primer contacto por la IA La IA intenta contactar al lead por llamada en primer lugar. Si el lead prefiere WhatsApp, el flujo continúa por ese canal. Si elige agendar la llamada para otro momento, se aplica la etiqueta correspondiente.  Etiqueta: #llamada_agendada_ia (si agenda llamada)
3	Opción A — Enlace de compra enviado Si se envía un enlace de compra, la IA notifica al club por correo y aplica la etiqueta. El proceso IA se cierra.  Etiqueta: #2-enlace_compra_enviado
4	Opción B — Clase de introducción agendada Si se agenda una intro, la IA realiza las preguntas del proceso PATH y vuelca la información en Glofox. Notifica al club por correo.  Etiqueta: #intro
5	Registro y control en Gymsales Gymsales se actualiza automáticamente con el resumen de la conversación. El Front Desk debe pautar el seguimiento y verificar que la información esté completa. Si falta algo importante, copiar y pegar en las notas para mantener el historial limpio.

FASE 2 · Protocolo de no respuesta (barridos automáticos)

Si el lead no responde a los primeros intentos, se activa la recuperación automática.

1	Barridos automáticos a las 11:00h y 18:00h Todos los días a esas horas, la IA realiza un barrido y genera una llamada telefónica a los leads que no han respondido.  Etiqueta: #llamada_check
2	Mensaje de cierre + vídeo (si no responden a la llamada de barrido) La IA envía automáticamente el mensaje 'presentación2IA' con el vídeo 'Everybody Needs Pilates', invitando al lead a agendar una llamada. Si la agenda, se aplica la etiqueta.  Etiqueta: #llamada_agendada_ia (si agenda)

FASE 3 · Cierre de la IA y traspaso al equipo

Una vez agotados los intentos automáticos, el lead pasa 100% al equipo.

1

Cierre del proceso IA a las 3h

Si el lead no responde al mensaje 'presentación2IA' en 3 horas, el proceso IA se cierra por completo. Se envía un email al club informando del cierre.

 **El lead pasa a estar 100% a cargo del equipo comercial / Front Desk.**

2

Revisión del historial en Gymsales

El equipo debe revisar el historial, actualizar el estado del lead y continuar con las llamadas y mensajes de seguimiento manuales habituales.

3. Plantilla «presentación2IA»

Este es el texto exacto que envía la IA como último intento antes de liberar el lead al equipo:

Mensaje automático — presentación2IA

¡Hola {{1}}! 🌸

He intentado volver a comunicarme contigo pero no ha sido posible, así que te comparto un video para que nos conozcas mejor.

📎 **Vídeo adjunto: Everybody Needs Pilates**

Dime a qué hora te viene mejor para llamarte y que conversemos.

Quedo atenta 🌟

4. Responsabilidades del equipo (Front Desk / GM)

La IA automatiza el primer contacto, pero el equipo tiene un rol activo de supervisión y traspaso. Estas son las responsabilidades clave:

Responsabilidad	Qué hacer
Monitoreo de alertas	Estar atentos constantemente al correo electrónico del club para detectar notificaciones de intervención comercial o resúmenes de llamadas.
Filtro de etiquetas	Revisar de cerca y con frecuencia las etiquetas #0-nuevo_lead y #1-en_proceso. Si el lead hace una consulta específica que requiera soporte presencial o inmediato, intervenir manualmente de inmediato.
NO intervenir de inmediato	Cuando entra un nuevo lead, el comercial NO debe contactarlo. Dejar que la IA tome el control en primer lugar.
Verificar registros en Gymsales	Revisar que el resumen volcado por la IA esté completo. Si falta información importante, copiarla en las notas manualmente.
Gestión post-cierre IA	Cuando se recibe el email de cierre, revisar el historial, actualizar el estado del lead y continuar con el seguimiento manual habitual.
Reportar errores	Cualquier anomalía o respuesta incoherente de la IA debe reportarse al GM y a integraciones@clubpilates.es de inmediato.

5. Flujo PATH — Intro agendada

Una vez el lead tiene la intro agendada, entra en el flujo PATH. El estado de la etiqueta #1-path depende de lo que ocurra con la clase de introducción.

 Asiste a la intro	 Cancela pero reagenda	 Cancela sin reagendar
Se mantiene etiqueta #1-path. Flujo continúa normalmente. La IA registra en Glofox y resume en Gymsales.	Se mantiene etiqueta #1-path. Se espera a la nueva fecha.	Se quita etiqueta #1-path. Aviso en PATH. Intervención comercial.

Resumen del PATH

Al finalizar el flujo PATH, el resumen incluye: clases confirmadas, cancelaciones con reagenda, y cancelaciones sin reagenda que requieren intervención comercial.

Registro en Glofox

Al final del proceso PATH se debe registrar la interacción en Glofox. A partir de ese momento, la IA no volverá a preguntar en el PATH pre-intro lo ya tratado, y el resumen quedará en Gymsales.

6. Límites de la IA — Casos especiales

Hay situaciones donde la IA actúa de forma limitada o delega en el comercial. El equipo debe estar preparado para estos traspasos.

6.1 Información de suscripciones

La IA puede explicar lo siguiente sin intervención:

- Precios y tipos de suscripción
- Descuento: explicar el ahorro real, no solo el precio final
- Las suscripciones son mensuales, sin permanencia
- Matrícula gratuita (normalmente 50€)
- Cancelación de clases: con 12h o más de antelación
- Cancelación de membresía: con 15 días de aviso por correo

6.2 Información de clases

La IA puede comentar brevemente sobre clases, pero para diferencias entre tipos → Intervención comercial.

PRIVADAS	Duración 1h. La IA informa del precio, asigna etiqueta 'clase_privada' y dispara email con resumen. Se denominan '1:1 con instructor'.
DROP-IN	La IA informa según el checklist y comunica al comercial para coordinar la clase.

6.3 Métodos de pago

La IA indica: "Trabajamos con Stripe para abonar con tarjeta. Si prefieres otro método, podrás tratarlo con nuestros comerciales."

Método de pago alternativo → Intervención comercial

Si el lead prefiere otro método de pago, se delega al comercial. Incluir en el resumen: 'info de otro método aportada'.

6.4 Casos que siempre requieren Intervención Comercial

Caso	Acción de la IA
Solo quiere WhatsApp (no llamadas)	Etiqueta 'solo_chat' + email al centro (ASUNTO: Info por chat). A las 7AM descarga de contactos del día anterior con esta etiqueta.
Mala ubicación	La IA indica: 'Veo que tal club te queda mejor, lo voy a notificar'. Intervención comercial.
Inicio más adelante	Intervención comercial directa.
Lesiones, embarazo, peso, altura,	Incluir en resumen + Intervención comercial.

horarios específicos	
Intro en fechas no ofrecidas (tras 5 opciones)	Intervención comercial. Añadir al resumen.
Edad del lead (si la indica)	Incluir en el resumen.
DNI, fecha de nacimiento, contacto de emergencia	Agregar al perfil en Glofox si el lead lo indica.