



BentoKit Concierge

PERFIL · DECISOR

Guia do Decisor

Para quem contrata e decide. Não é um manual de configuração — é o que você precisa entender e aprovar para o seu time colocar o Agente no ar quase sozinho. Leva ~15 minutos.

O que você está colocando para trabalhar

O Concierge é um **Agente** que atende os seus contatos automaticamente — no WhatsApp, no site ou no Telegram — **24/7**. Ele responde dúvidas a partir de uma base de conhecimento que é **sua**, qualifica o interesse, captura o contato como lead e, quando a conversa pede uma pessoa, **passa para o seu time**. Você acompanha tudo por relatório.

O que ele **não** é: um chatbot de árvore de decisão com "digite 1, digite 2". Ele conversa em linguagem natural, no **seu tom**, e é **honesto** — quando não sabe, ele não inventa: chama uma pessoa. Essa honestidade é o que o torna confiável para falar com o seu cliente em nome da sua marca.

O que muda na sua operação

Antes: seu time responde tudo manualmente, na correria, e o que chega fora do horário espera até alguém ver. **Depois:** o Agente responde na primeira linha, a qualquer hora, e o time entra só onde uma pessoa faz diferença — o caso sensível, o lead quente, a negociação.

O time **não desaparece** — muda de função: de "responder a mesma dúvida 40 vezes" para "cuidar do que precisa de gente". E ninguém fica no escuro: o cliente **sempre sabe** quando está falando com o Agente e quando uma pessoa entrou na conversa.

Por que isso importa para você, na prática: **primeira resposta imediata** (o lead não esfria), **cobertura 24/7** sem crescer a folha na mesma proporção, e um **funil que se organiza sozinho**.

As decisões que só você toma

São quatro. Elas **destravam o time**: depois delas, a configuração vira trabalho operacional (o seu admin/implantador executa) e a operação roda quase autônoma. Pense nelas como o "briefing" do Agente.

► DECISÃO SUA

1. Plano e limites

Qual plano, e o que acontece quando o volume cresce. O plano define a **cota de conversas do mês**; ao chegar perto do limite, o Agente **avisa** e você decide **subir de plano** — nada para de funcionar de surpresa. O ciclo anual é 12x no cartão (compromisso de 12 meses).

Decida: qual o volume mensal esperado e quem, no seu lado, autoriza um upgrade.

► DECISÃO SUA

2. Tom e persona do Agente

Como o Agente fala em nome da sua marca: o **nome** dele, o **nível de formalidade**, o que ele **pode** afirmar e o que ele **nunca** deve prometer (preço fora de tabela, prazo que você não garante, orientação que exige um profissional). É isto que faz o cliente sentir que está falando com a **sua empresa**, não com um robô genérico.

Decida: uma frase de tom ("acolhedor e direto", "formal e técnico") e a lista do que ele nunca diz.

► DECISÃO SUA

3. Alçadas de handoff — quando chamar uma pessoa

O momento em que o Agente passa a conversa para um humano. Três gatilhos padrão: **o cliente pede**, **o Agente não sabe** (foge da base), ou o **tema é sensível** e as suas diretrizes mandam encaminhar. Você também define o **horário de atendimento humano**, **quem recebe**, e o comportamento **fora do horário / quando ninguém está online** — nesses casos o Agente captura o contato e avisa que alguém retorna, então **nenhum lead se perde**.

Decida: o horário, quem atende, e quais temas sempre vão para uma pessoa.

► DECISÃO SUA

4. Dados que entram na base

O que o Agente **sabe**. A base de conhecimento é o material que ele usa para responder — e ela é sua: quais informações entram (produtos, políticas, perguntas frequentes), o que é público e o que fica de fora. Aqui mora a **responsabilidade de dados**: **não** coloque dado pessoal sensível de cliente na base, e garanta que o que o Agente comunica respeita a **LGPD** (finalidade e consentimento). Quanto melhor e mais honesta a base, menos o time é acionado.

Decida: as fontes da base e o que está fora dos limites.

Quem faz o quê no seu time

Para a equipe se onboardar quase sozinha, você atribui os papéis — e cada um recebe só o material do papel dele (ninguém precisa aprender o que não usa):

Admin / implantador — monta a base, o tom, os canais e os acessos. É quem executa as suas decisões no produto.

Atendentes — operam o dia a dia: assumem conversas no handoff e cuidam do funil. Têm o Guia do Atendente.

Observador — só acompanha resultados (ex.: um gestor de tráfego), sem atender.

Checklist: pronto para ir ao ar

O seu **gate de go-live**. O time só aponta leads reais quando isto estiver aprovado:

 **Plano e limites** definidos.

 **Tom e persona** aprovados (incluindo a lista do que o Agente nunca diz).

 **Alçadas de handoff** definidas (gatilhos, horário, quem recebe, fora do horário).

 **Base de conhecimento** revisada e aprovada por você (sem dado sensível).

 **Papéis atribuídos** (admin, atendentes, observador).

 **Equipe ensaiou** no Chat de teste (os cenários do Roteiro de Ensaio) — o ensaio sem risco antes de qualquer lead real.

 **Canal conectado** (site / WhatsApp / Telegram).

Passou por tudo? Go-live liberado.

O que esperar depois

Seu "aha" não é configurar nada — é o **primeiro lead capturado** e o **primeiro relatório**. Você acompanha por um **relatório de ROI** (quantos leads entraram, quantos viraram conversa, quantos o time assumiu, quantos fecharam) e ajusta o Agente por **linguagem natural**: se ele respondeu algo fora do tom, é **conversa, não código** — uma diretriz nova e pronto. O sistema fica melhor com o uso.

Até onde o Agente vai

Além de responder e qualificar, o Agente pode ir mais longe conforme você quiser: **move e organiza os leads no funil sozinho**, entende **em qual página do site** o cliente está (para responder no contexto

certo) e conecta-se a **integrações** como agenda e outras ferramentas. E a sua equipe não fica sozinha: há uma **central de ajuda** no próprio painel, e dá para **perguntar ao próprio assistente** como a plataforma funciona. Você não precisa decidir isso tudo agora — comece pelo essencial (as quatro decisões acima) e ative o resto quando fizer sentido.

Oriente o seu time desde o começo: a primeira parada para qualquer dúvida sobre a plataforma é o **próprio assistente** — dá para perguntar a ele direto no painel, e há uma central de ajuda no topo. Ele resolve na hora, 24/7, o que deixa a equipe autônoma e reduz a dependência de suporte. Quanto mais o time usar o assistente como o CS dele, mais leve fica a operação.

Em uma frase: **você decide o briefing** (tom, limites, handoff, base), **o time ensaia sem risco**, e **o Agente passa a atender a primeira linha 24/7** — com você acompanhando pelo resultado.

Material de onboarding · perfil Decisor (papel admin) · template reutilizável · v1 · Vocabulário "Agente Concierge". Companion: Guia do Atendente e Ficha de Implantação (o formulário que o admin/implantador preenche a partir das decisões acima). Relacionado à issue #180.