

## **Apéndice C. Preguntas Frecuentes (FAQ)**

### **1. ¿Cómo puedo hacer un pedido en Sixxta?**

**Respuesta:** Para hacer un pedido, solo tienes que seleccionar los productos que desees, añadirlos al carrito y seguir los pasos para realizar el pago. Si necesitas ayuda en el proceso, ¡estoy aquí para guiarte!

### **2. ¿Cuánto tiempo tarda en llegar mi pedido?**

**Respuesta:** El tiempo de entrega depende de tu ubicación y del tipo de envío que elijas. Generalmente, los pedidos se entregan en un plazo de 3 a 5 días hábiles. Para más detalles, revisa la información de envío en nuestra página.

### **3. ¿Cuáles son los métodos de pago disponibles?**

**Respuesta:** Aceptamos pagos con tarjeta de crédito, débito y PayPal. Si necesitas más información sobre otros métodos, ¡déjame saber!

### **4. ¿Puedo cambiar o devolver un producto?**

**Respuesta:** Sí, puedes cambiar o devolver los productos dentro de los 30 días posteriores a la compra. Asegúrate de que el producto esté sin usar y en su empaque original. Puedes gestionar las devoluciones desde tu cuenta en nuestra tienda en línea.

### **5. ¿Dónde puedo ver el estado de mi pedido?**

**Respuesta:** Puedes ver el estado de tu pedido ingresando a tu cuenta en nuestro sitio web o siguiendo el enlace de seguimiento que se te envió por correo electrónico. Si necesitas ayuda, dímelo y te asistiré con los detalles.

## **2. Guiones Personalizados**

**Flujo de compra de producto:**

- **Usuario:** Estoy buscando un teléfono móvil.
- **ManyChat:** ¡Genial! ¿Qué tipo de teléfono te interesa? ¿Android o iPhone?
- **Usuario:** Android.
- **ManyChat:** Tenemos varios modelos de Android disponibles. ¿Prefieres un modelo de alta gama o uno más accesible?
- **Usuario:** Alta gama.
- **ManyChat:** Te recomiendo el modelo X10, que es uno de nuestros más populares. Tiene una cámara de 108 MP y una batería de larga duración. ¿Te gustaría ver más detalles sobre este modelo o agregarlo al carrito?

### **3. Flujo de resolución de problemas:**

- **Usuario:** No puedo completar mi pedido, ¿qué hago?
- **ManyChat:** Lamento que tengas problemas con tu pedido. ¿Podrías decirme qué error aparece o en qué paso te quedaste atascado?
- **Usuario:** No me acepta el pago.
- **ManyChat:** Esto puede deberse a un problema con la tarjeta o el método de pago. ¿Te gustaría intentar con otro método de pago o prefieres que te contacte nuestro equipo de soporte?

### **4. Flujo de promoción y descuento:**

- **Usuario:** ¿Tienen alguna oferta o descuento?
- **ManyChat:** ¡Sí! Actualmente tenemos un descuento del 20% en todos los productos si te suscribes a nuestro boletín. ¿Te gustaría recibir más información sobre esta promoción?

## **Evaluación de Sentimiento en la Interacción**

### **Sentimiento positivo:**

- **Usuario:** ¡Gracias, el servicio fue increíble! Mi pedido llegó súper rápido.

**ManyChat:** ¡Nos alegra mucho que estés satisfecho con tu compra! Si necesitas algo más, ¡aquí estoy para ayudarte!

### **Sentimiento neutral:**

- **Usuario:** Estoy esperando mi pedido. No estoy seguro de cuándo llegará.

**ManyChat:** Entiendo, puedo ayudarte con eso. Si me das tu número de pedido, puedo brindarte una actualización sobre el estado de tu envío.

### **Sentimiento negativo:**

- **Usuario:** Mi pedido llegó dañado. Estoy muy molesto.

**ManyChat:** Lamento mucho lo que ha ocurrido. Por favor, envíame tu número de pedido y te ayudaré a resolver este inconveniente lo antes posible.