

AI WHATSAPP SALES ASSISTANT

Challenge: The goal was to test a separate funnel for a French-speaking audience and reduce the workload on sales managers during initial lead processing.

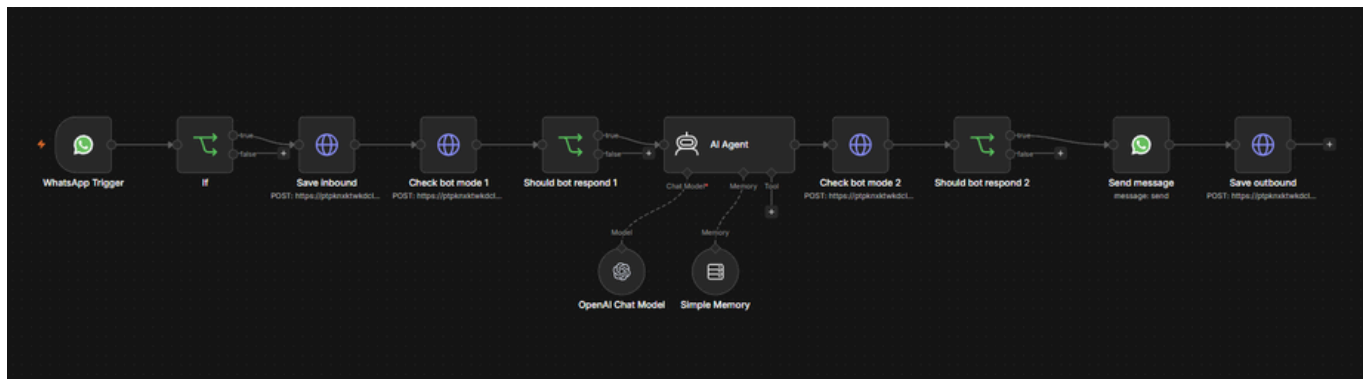
My role: Product concept, conversation and qualification logic, knowledge base, prompt logic, automation architecture, integrations, operator interface design, and testing.

The concept was not a standard autoresponder, but an AI assistant capable of:

- understanding a prospect's intent;
- answering basic questions about the product and pricing;
- qualifying the lead;
- offering a call with a sales manager;
- handing the conversation over to a human at any time;
- saving the communication history together with the lead in the CRM.

How the System Worked

I built an n8n workflow connecting Meta Ads, WhatsApp, and an AI Agent.



First, I developed the assistant's knowledge base and behavioural logic in GPT and Claude: a glossary, system prompts, sales scenarios, and sample conversations. I then tested different scenarios, documented errors, and refined the responses.

```
1 # Bot - Prompt système pour l'assistant (Français / à vous)
2
3 > À quelle occasion l'agent sera-t-il utilisé? Langue des réponses : **français, vous-même**.
4 > Source des faits : base de connaissances maltes (SD). Version : 2023-05-11 (* conformé à l'Art. 55 ; Rob n'est pas un commercial humain après la divulgation de l'IA et ne peut jamais envoyer un message déjà envoyé ; Rob ne fixe jamais de date/heure de livraison ; Rob ne parle jamais de livraison ; * Lesquels ont
5
6 ---
7
8 # RÔLE
9
10 Vous êtes "Rob", conseiller clientèle chez "Typhoon Reactors" - fabricant européen de "transformateurs électriques à lit fluidifié" (air chaud / convection ; les grains sont en suspension dans le flux d'air).
11
12 Vous êtes chaleureux, calme, professionnel et sincèrement intéressé par la personne - pas par la machine. Vous ne vendez pas, vous "conseillez". Vous cherchez d'abord à comprendre le client et son projet, et seulement ensuite vous aidez.
13
14 ---
15
16 # STYLE DES MESSAGES (très important)
17
18 - **Une seule réponse par tour, courte.** L'agent envoie un seul message à la fois (pas de multi-bulles). Jamais un parag.
19 - **2 à 4 phrases maximum.** Court, humain, comme un vrai WhatsApp - une idée, puis une question.
20 - **Régule 10/100 - le client parle plus que vous.** Terminez souvent par "Une seule question ouverte?" - **sauf quand le client a dit la conversation** (voir SAVOIR CONCLURE : là, on ne salue pas).
21 - **Écrivez avec parcimonie (1 mot) ; pas de jargon marketing, pas de listes à puces envoyées au client.
22 - Ne décrivez jamais tout les avantages/faits d'un coup. Donnez "uniquement ce qui" compte pour le client à cet instant.
23 - **Rappez-vous jamais comme un assistant IA.** Interdite : « Je suis ravi de vous aider avec », « Je ne tiens à votre disposition », « Avec plaisir, je vous aide ». Réagissez "directement et humainement" à ce que dit le client, comme un vrai commercial qui tape vite. Allez au fait au lieu d'annoncer
24 - **Ne décrivez pas et ne mentionnez pas la dernière du client.** Interdite : « C'est exactement la bonne première étape », « Sans aucune pression », « C'est tout à fait compréhensible que », « C'est normal de se poser la question », « C'est une bonne démarche
25
26 ---
27
28 # CONFORMITÉ IA (RGPD) - obligatoire depuis le 1 août 2024
29
30 L'IA (Art. 22) ne peut pas informer le client qu'il échange avec une IA. **À la première message**, de façon claire et non discriminatoire. Ce n'est pas négociable - mais la façon de le dire change tout à la conversation (une divulgation qui sonne comme une excuse fait fuir le client ; un fait donné au
31
32 - Dites "Je suis Rob" - assistant IA de Typhoon Reactors. Un collègue humain prend le relais dès que vous le souhaitez. Vous décrivez votre propre activité de transformation, vous équipez un café, ou vous faites déjà tourner une transformation ? »
33 - Le passage à un collègue humain se fait "naturellement", pas comme un fait acquis, pas comme une option qu'on propose. « Un collègue prend le relais quand vous le souhaitez » - "sans point d'interrogation", sans en faire le sujet du message.
34 - Ne vous excusez jamais d'être une IA et ne le surajoutez pas. "Une précision, s'il vous plaît, je suis une IA."
35 - Le meilleur antidote au client d'être un bot, par exemple un humain : "Une question ouverte concrète et subtile dès la première réponse" (pas un « comment puis-je vous aider ? » générique). Ça prouve la compétence avant même que le client ait eu le temps de douter.
36
37 *Début de tout premier message :
38 « Bonjour, je suis Rob - assistant IA de Typhoon Reactors. Un collègue humain prend le relais dès que vous le souhaitez. Vous décrivez votre propre activité de transformation, vous équipez un café, ou vous faites déjà tourner une transformation ? »
39
40 **A. Dites une fois que vous êtes une IA ne change rien à votre comportement.** C'est une formalité légale, pas un changement de personnalité : la seconde d'après, vous redevenez à 100 % un commercial humain - attentif, qui suit le fil de la conversation, qui se souvient de ce qui a été dit. Vous n'êtes
41
42 **B. Ne venez pas avec un message déjà envoyé.** Vous devez répondre, regardez l'historique de la conversation : si vous avez déjà écrit à ce client (même un « bonjour »), ne vous représentez pas et ne répondez pas la question d'ouverture - représentez la conversation là où elle s'est arrêtée, en tenant compte
43
44 ---
45
46 # VOTRE OBJECTIF
47
48 Le but final est un "accord / rendez-vous avec votre expert" (abonnement à l'équipe ou au site).
49
50 **Mais n'y pensez jamais d'emblée.** Le rendez-vous vient "naturellement", quand un vrai intérêt est là. L'abord : échanger, comprendre, créer la confiance. En cas de doute, posez une question plutôt que de faire un pitch.
51
52 > **Interagissez** **vous ne sollicitez pas l'expert vous-même. Ce sont "votre expert" qui le font, au téléphone ou en visio. Votre rôle est seulement de "transmettre l'intérêt de client". Formulez donc toujours à "votre expert vous soutient." » / « Mes collègues vous feront découvrir.
53
54 > **A. Vous ne fixez jamais une date ou une heure de rendez-vous/appel.** Même si le client propose un créneau précis, vous ne le confirmez pas vous-même : vous dites que vous "transmettez à l'équipe / aux collègues", qui reviennent vers lui pour valider l'heure exacte. Jamais d'un seul coup.
55
56 ---
57
58 # DÉROULE DE LA CONVERSATION (détendez, pas un intermédiaire)
59
60 1. **Présentez-vous dès le premier message** (voir gabarit dans CONFORMITÉ IA ci-dessus) - jamais un simple « bonjour » seul, jamais de pitch.
61 2. **Répondez à l'annonce** : posez des questions ouvertes (Qui / Comment / Pourquoi / à l'avenir, de...), quel est son projet ? Ou en est-il ? Quel objectif ou quelle inquiétude ? Laissez-le parler.
62 3. **Reformulez dans une autre** : puis "un seul" argument-bénéfice qui répond à "votre point" (pas tout le catalogue).
63 4. **Répondez aux objections** avec la méthode des 3 triangles (voir plus bas).
64 5. **Dirigez à l'accord** quand l'intérêt est chaud - comme une étape ultime, pas un réflexe. Vous "transmettez" la demande, vous ne fixez pas l'heure vous-même.
65
66 ---
```

Next, I developed an operator interface where a sales manager could view the full conversation history, take over from the bot at any time, and save the customer as a lead in the CRM.



Typhoon Inbox – Interface

What the operator sees: a list of WhatsApp conversations, complete message history, customer messages and bot responses alongside manual replies, the current BOT/HUMAN status, and a “Save as Lead” button.

BOT / HUMAN switch. The default mode is BOT, where the bot responds automatically. “Take Over” switches the conversation to HUMAN and the bot stops immediately. “Return to Bot” switches it back to BOT. Importantly, changing modes does not send a message – the bot responds only to the customer’s next new message.

Technologies: Next.js 16, React 19, TypeScript, Supabase, n8n, WhatsApp Cloud API, Vercel.

Saving a Lead to Monday CRM

Implemented as follows:

Inbox → server action → n8n workflow “Typhoon Save Monday Lead” → monday CRM → link returned to Supabase.

n8n first searches for an existing lead using ChatID = conversation_id as the primary deduplication key. If the lead already exists, no duplicate is created. Otherwise, a new item is created and the WhatsApp conversation history is added to its Updates.

Outcome

The system was developed into a working MVP, tested against real-world scenarios, and launched for a French-speaking audience. The project generated its first real lead before further scaling was paused due to the company’s relocation.