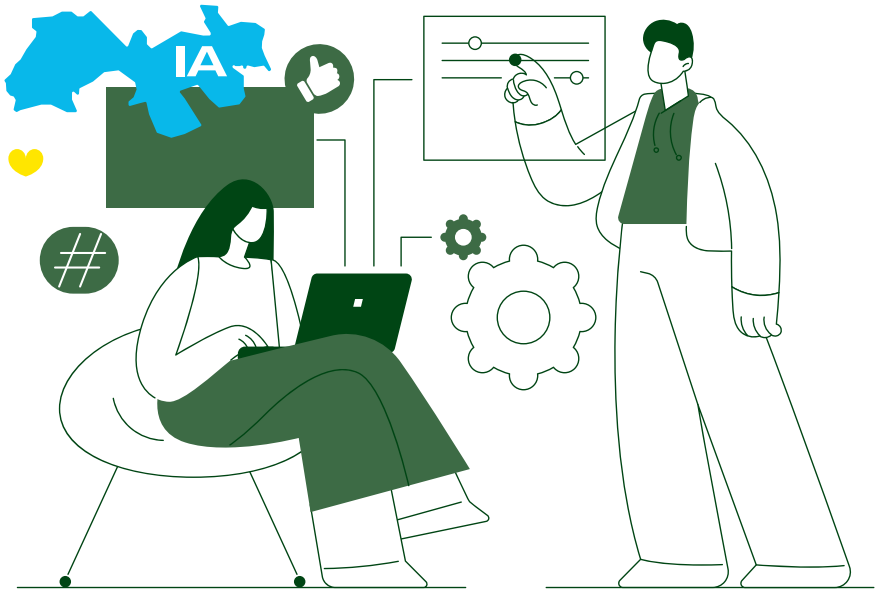
Conecta
MJ-Centro
IA

Plan de Asesoramiento

Automatización de tareas en pequeñas empresas

Módulo 3

Automatiza tu comunicación con clientes de manera fácil



Asociación para el Desarrollo Integral
Mancha Júcar-Centro

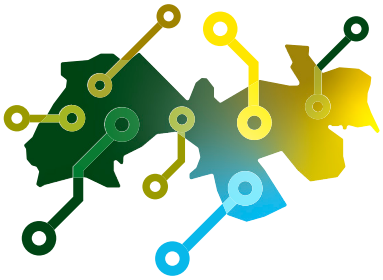
Cofinanciado por la Unión Europea

GOBIERNO DE ESPAÑA · MINISTERIO DE AGRICULTURA, ALIMENTACIÓN Y MEDIO AMBIENTE

Castilla-La Mancha

DIPUTACIÓN DE ALBACETE

LEADER



Conecta

Mancha Jucar-Centro_IA

La Plataforma de Asesoramiento
en Inteligencia Artificial de la
ADI Mancha Júcar-Centro

Introducción

En este tercer módulo, aprenderás a usar la inteligencia artificial para automatizar y mejorar la forma en que te comunicas con tus clientes, haciendo que sea más rápida y efectiva sin complicaciones.

Descubrirás cómo ChatGPT te ayuda a crear respuestas automáticas y mensajes comerciales atractivos, todo desde un dispositivo con Internet y sin necesidad de experiencia técnica.

En este módulo te invitaremos a usar ChatGPT muchas veces. Si no sabes como usarlo o quiere refrescar cómo hacerlo, te invitamos a que revises el módulo 3 “Primeros pasos con ChatGPT del programa de asesoramiento “Descubriendo la IA” en el que lo explicamos paso a paso.

¡Adelante!

Contenido principal

1. Cómo usar IA para automatizar y mejorar la comunicación con tus clientes (preguntas frecuentes y mensajes de clientes)

Automatizar la comunicación con los clientes mediante inteligencia artificial permite responder de manera rápida y eficiente a preguntas frecuentes sin necesidad de hacerlo manualmente.

Herramientas como ChatGPT pueden generar respuestas automáticas para consultas comunes sobre horarios, precios, disponibilidad de productos o servicios, mejorando la experiencia del cliente y ahorrando tiempo a la empresa.

- Por ejemplo, un chatbot integrado en la web o en WhatsApp puede responder automáticamente cuando un cliente pregunta “¿Cuáles son los horarios de atención?” o “¿Cuánto tarda el envío?”.

Además, la IA puede personalizar la atención al cliente mediante mensajes automatizados y segmentados. Un negocio puede configurar respuestas personalizadas según el tipo de cliente o el producto que le interesa.

- Por ejemplo, si un cliente pregunta por un vino específico en la tienda online, la IA puede sugerirle opciones similares o informarle sobre ofertas especiales. Esto permite mantener una comunicación más fluida y efectiva sin intervención manual.

Otra ventaja es la posibilidad de programar correos electrónicos y recordatorios automáticos. Un negocio puede enviar confirmaciones de compra, recordatorios de citas o mensajes de seguimiento después de una compra.

- Por ejemplo, una bodega de Minaya que organiza catas de vino podría programar un correo automático recordando a los clientes su reserva y compartiendo recomendaciones sobre la experiencia.

Con estas herramientas, cualquier empresa puede mejorar su relación con los clientes sin necesidad de dedicar tiempo extra a responder cada mensaje manualmente.

2. Ejercicio práctico: creación paso a paso de respuestas automáticas para consultas comunes usando ChatGPT

En este ejercicio, aprenderás a automatizar respuestas a preguntas frecuentes con la ayuda de ChatGPT. Esto te permitirá responder de manera rápida y profesional a tus clientes sin necesidad de escribir cada mensaje manualmente. Estas respuestas pueden implementarse en WhatsApp Business, redes sociales, correo electrónico o en la sección de preguntas frecuentes de tu página web.

A continuación, te mostramos algunos ejemplos de preguntas frecuentes que debe contestar una empresa y cómo ChatGPT puede generar respuestas claras y útiles para cada una.

Ejemplo 1: Horarios de atención

Una de las preguntas más habituales de los clientes es sobre el horario de atención de un negocio. En lugar de responder manualmente cada vez, se puede configurar una respuesta automática con la información necesaria.

Tipo de empresa del ejemplo: Tienda de productos ecológicos.

Prompt para ChatGPT:

> “Redacta un mensaje claro y amable informando sobre los horarios de atención de una tienda de productos ecológicos.”

Posible respuesta de ChatGPT:

> "Nuestro horario de atención es de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 y los sábados de 10:00 a 14:00. Puedes visitarnos en nuestra tienda o hacer tu pedido online en cualquier momento. Si tienes alguna consulta, estaremos encantados de ayudarte."

Ejemplo 2: Cómo hacer un pedido

Muchos clientes tienen dudas sobre cómo realizar una compra en la tienda online. Para facilitarles el proceso, se puede automatizar una respuesta detallada con los pasos a seguir.

Tipo de empresa del ejemplo: Tienda de dulces típicos de la comarca con venta online.

Prompt para ChatGPT:

"Crea una respuesta automática explicando cómo un cliente puede hacer un pedido en una tienda online de productos típicos".

Posible respuesta de ChatGPT:

> "Para hacer un pedido, solo tienes que visitar nuestra tienda online, elegir los productos que deseas y agregarlos al carrito. Luego, sigue los pasos de pago y elige el método de envío. Recibirás un correo de confirmación con los detalles de tu compra. Si necesitas ayuda, contáctanos."

Ejemplo 3: Tiempo de envío

Cuando un cliente hace una compra, es común que pregunte cuánto tardará en recibir su pedido. Para evitar responder cada consulta manualmente, se puede programar un mensaje con la información sobre los tiempos de entrega.

Tipo de empresa del ejemplo: Tienda online de productos artesanales (aceite, vino, azafrán, queso)..

Prompt para ChatGPT:

"Escribe un mensaje breve informando sobre los tiempos de entrega de pedidos nacionales en una tienda de productos artesanales".

Posible respuesta de ChatGPT:

> "Los envíos nacionales tardan entre 3 y 5 días hábiles. Si realizas tu pedido antes de las 14:00, se procesará el mismo día. También ofrecemos envíos express de 24-48 horas. Te enviaremos un número de seguimiento una vez que tu pedido esté en camino."

Ejemplo 4: Ubicación del negocio

Algunos clientes pueden necesitar indicaciones para llegar a la tienda física. Una respuesta automatizada puede facilitar esta información sin necesidad de responder cada vez que alguien pregunte.

Tipo de empresa del ejemplo: Bodega con Denominación de Origen La Mancha que ofrece visitas guiadas y catas.

Prompt para ChatGPT:

"Genera una respuesta automática con la ubicación y cómo llegar a una bodega en la comarca con Denominación de Origen La Mancha que ofrece catas de vino."

Posible respuesta de ChatGPT:

> "Nos encontramos en [nombre del lugar o dirección]. Puedes visitarnos fácilmente en coche, estamos a solo 10 minutos del centro. Si necesitas indicaciones, escríbenos y te ayudaremos a llegar sin problemas. ¡Te esperamos para que descubras nuestros vinos y disfrutes de una cata especial"

Ejemplo 5: Promociones y descuentos

Muchos clientes consultan si hay ofertas o promociones vigentes. Se puede automatizar un mensaje que informe sobre descuentos o beneficios especiales para incentivar las compras.

Tipo de empresa del ejemplo: Tienda de productos ecológicos con venta online y en tienda física.

Prompt para ChatGPT:

"Escribe un mensaje informando a los clientes sobre las promociones disponibles en una tienda de productos ecológicos".

Posible respuesta de ChatGPT:

> "¡Tenemos ofertas especiales para ti! Este mes, disfruta de un 10% de descuento en todos nuestros aceites esenciales. Además, si compras 3 productos, el envío es gratuito. No te pierdas nuestras promociones, visita nuestra tienda online y aprovecha estas oportunidades."

Ya sabes que si no te convence la respuesta que da ChatGPT, siempre puedes pedirle que la ajuste indicándole, por ejemplo: "" Hazlo más corto...Hazlo más largo... Usa un lenguaje más sencillo...Usa un tono más informal...".

Implementación de las respuestas en la empresa

Una vez has generado esa respuestas, puedes implementarlas en diferentes plataformas para mejorar tu atención al cliente:

- **WhatsApp Business**: Configurar respuestas automáticas para preguntas comunes.
- **Redes sociales** (Facebook e Instagram): Usarlas en mensajes directos o comentarios.
- **Página web**: Incluirlas en una sección de preguntas frecuentes.
- **Correo electrónico**: Crear respuestas prediseñadas para consultas habituales.

Resumen del módulo

En este módulo hemos visto cómo la inteligencia artificial puede ayudar a las empresas a mejorar su comunicación con los clientes automatizando respuestas a preguntas frecuentes. Herramientas como ChatGPT permiten generar mensajes automáticos para responder dudas sobre horarios, envíos, pedidos o promociones, ahorrando tiempo y mejorando la atención.

También hemos practicado la creación de respuestas personalizadas según el tipo de negocio y hemos aprendido a implementarlas en WhatsApp, redes sociales, correos electrónicos y páginas web. Con estas soluciones, cualquier empresa puede ofrecer información rápida y clara sin necesidad de responder manualmente cada consulta.

Esperamos que los contenidos de este programa de asesoramiento hayan sido útiles y provechosos. Nos vemos en el próximo programa. ¡Adelante!

Conecta
Mancha Jucar-Centro_IA
La Plataforma de Asesoramiento
en Inteligencia Artificial de la
ADI Mancha Júcar-Centro

Plan de Asesoramiento

Automatización de tareas en pequeñas empresas

Módulo 3

Automatiza tu comunicación con clientes de manera fácil

Asociación para el Desarrollo Integral
Mancha Júcar-Centro

Cofinanciado por la Unión Europea

GOBIERNO DE ESPAÑA · MINISTERIO DE AGRICULTURA, ALIMENTACIÓN Y MEDIO AMBIENTE

Castilla-La Mancha

DIPUTACIÓN DE ALBACETE

LEADER