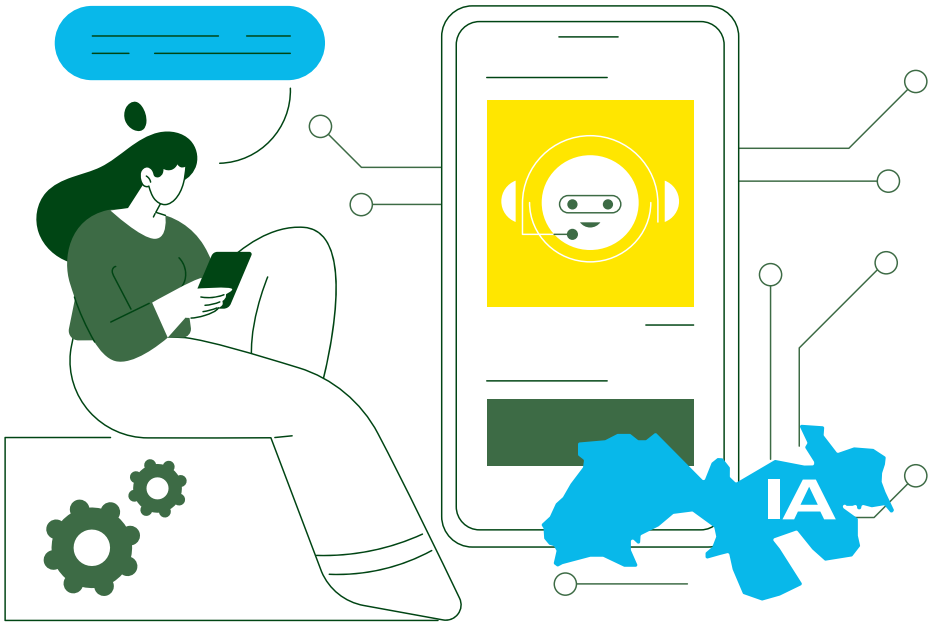
Conecta
MJ-Centro
IA

Plan de Asesoramiento

Atención al cliente con chatbots inteligentes

Módulo 2
Creación sencilla de asistentes virtuales con ChatGPT



Asociación para el Desarrollo Integral
Mancha Júcar-Centro

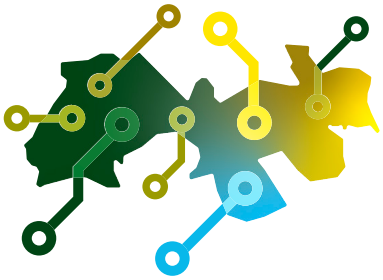
Cofinanciado por la Unión Europea

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 segundo módulo, aprenderás a crear asistentes virtuales sencillos con ChatGPT que automaticen la atención al cliente en tu pequeño negocio, sin necesidad de ser experto en tecnología.

Descubrirás cómo usar ChatGPT para crear asistentes virtuales. Aprenderás a escribir diálogos amigables y practicarás diseñando un pequeño chatbot, todo con herramientas accesibles y pasos prácticos.

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. Pasos para crear un chatbot con ChatGPT

Un chatbot es un asistente virtual que responde automáticamente a las preguntas más comunes de los clientes, como horarios, precios, disponibilidad de productos o cómo hacer un pedido.

ChatGPT te permite empezar a construir un chatbot sencillo sin complicaciones, usando su capacidad para generar respuestas rápidas y naturales que luego puedes integrar en otras plataformas.

Te mostraremos cómo crear un chatbot con ChatGPT desarrollando un pequeño chatbot para recibir a tus clientes en tu web o en tus redes sociales.

Aprenderás a crear un mensaje de bienvenida automatizado para tu negocio con la ayuda de ChatGPT. Este mensaje se mostrará a los clientes cuando entren en tu web o te contacten por redes sociales, ayudándolos a encontrar lo que necesitan de manera rápida y sencilla.

Paso 1: Define el propósito del mensaje

Antes de escribir el mensaje, piensa en qué información necesitas ofrecer a tus clientes cuando te contacten y anota las respuestas para pasárselas luego a ChatGPT. Algunas preguntas que te pueden ayudar son:

- ¿Cómo quieres que el chatbot salude a los clientes?
- ¿Qué opciones quieres ofrecer (horarios, productos, reservas, envíos)?
- ¿Necesitas pedirles algún dato, como su nombre o su correo?

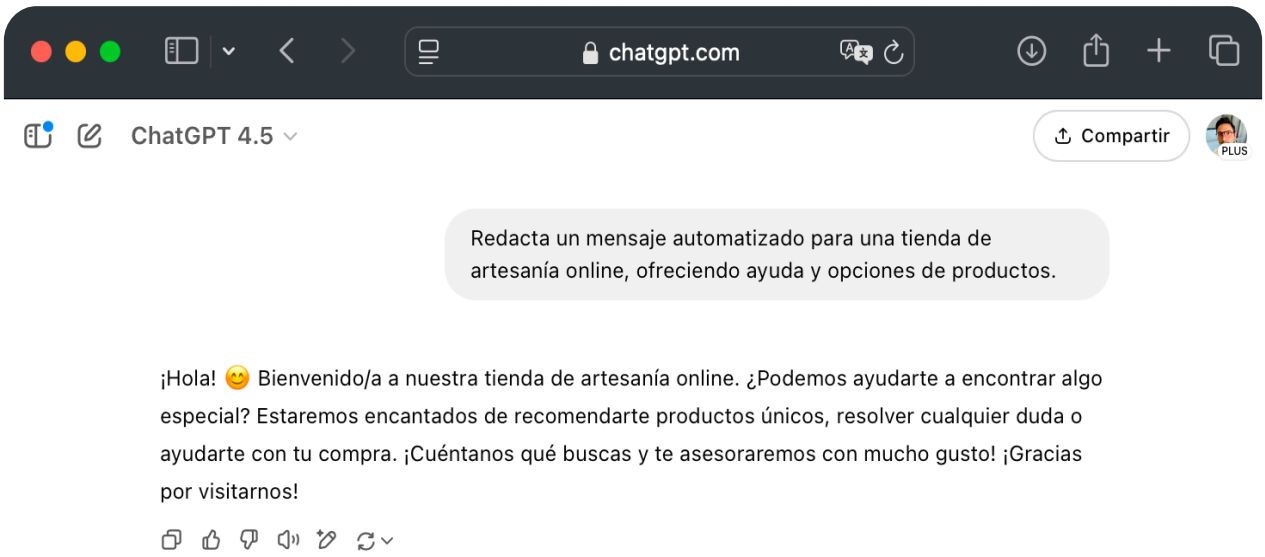
Paso 2: Pide ayuda a ChatGPT para redactar el mensaje

Ahora, accede a ChatGPT y dale una instrucción clara para que redacte un mensaje de bienvenida. Obviamente, dependerá de la naturales de tu empresa. Algunos ejemplos de instrucciones pueden ser:

"Escribe un mensaje de bienvenida para una tienda de productos ecológicos en redes sociales."

"Crea un mensaje amigable para recibir a los clientes en la web de una bodega que ofrece visitas guiadas".

"Redacta un mensaje automatizado para una tienda de artesanía online, ofreciendo ayuda y opciones de productos."



Paso 3: Personaliza la respuesta de ChatGPT

Una vez que ChatGPT te genere el mensaje, revísalo y ajústalo para que refleje el tono y estilo de tu negocio. Asegúrate de que sea claro, amigable y útil para tus clientes.

Ejemplo de diálogo automatizado para una bodega.

Prompt en ChatGPT:

"Escribe un mensaje de bienvenida para una bodega con tienda online y visitas guiadas".

Posible respuesta generada:

> "¡Bienvenido a nuestra bodega! Estamos aquí para ayudarte. ¿En qué te gustaría recibir información?"
>
> 1. Conocer nuestros vinos
> 2. Reservar una cata o visita guiada
> 3. Consultar precios y envíos

"Solo elige una opción y te daré más detalles. ¡Gracias por visitarnos!"

Paso 4: Implementa tu mensaje

Cuando tengas listo tu mensaje, puedes configurarlo en:

- WhatsApp Business , como una respuesta automática.
- Facebook Messenger o Instagram, como mensaje de bienvenida en el chat.
- Tu web, mediante un chat en vivo o chatbot integrado.

Implementar un chatbot con ChatGPT te permitirá ahorrar tiempo, responder de forma rápida y profesional y mejorar la experiencia de los clientes sin necesidad de grandes inversiones.

Con pocos pasos, cualquier pequeño negocio puede aprovechar esta tecnología para ofrecer una atención más ágil y eficaz.

2. Cómo escribir diálogos efectivos y amigables

Cuando un cliente interactúa con un chatbot, espera recibir respuestas claras, útiles y con un tono cercano. Para lograr esto, es importante diseñar diálogos bien estructurados que transmitan confianza y profesionalismo sin parecer demasiado robóticos.

Un chatbot con un lenguaje natural y amigable puede mejorar la experiencia del usuario y hacer que la comunicación sea más fluida y efectiva.

Claves para escribir respuestas efectivas

Para que un chatbot sea útil y fácil de entender, es recomendable seguir estos principios al escribir sus respuestas:

- Ser claro y directo: Evita respuestas largas o confusas. Lo ideal es dar la información en pocas palabras y de manera precisa.

> "Estimado cliente, respecto a su consulta, queremos informarle que nuestro horario de atención al público es desde las 9:00 hasta las 18:00 de lunes a viernes."
>
> "Nuestro horario de atención es de lunes a viernes de 9:00 a 18:00. ¡Estamos aquí para ayudarte!"

- Usar un tono amable y cercano: Un chatbot no debe sonar frío o demasiado formal. Es mejor que parezca una conversación natural y amigable.

> "No comprendemos su consulta. Intente nuevamente."
>
> "No estoy seguro de haber entendido. ¿Podrías darme más detalles para ayudarte mejor?"

- Ofrecer soluciones y alternativas: Si el chatbot no tiene una respuesta exacta, es importante guiar al usuario con opciones útiles.

> "Parece que no tengo esa información en este momento. ¿Quieres que te pase el contacto de un asesor para ayudarte?"

Adapta el lenguaje según la audiencia

Cada negocio tiene un tipo de cliente diferente, por lo que es importante que el chatbot hable en un tono adecuado.

Por ejemplo:

- Bodega con catas de vino: Usa un lenguaje elegante pero cercano.

> "¡Gracias por tu interés en nuestras catas! Tenemos varias opciones disponibles. ¿Para cuántas personas te gustaría reservar?"

- Tienda de productos ecológicos: Usa un tono natural y relajado.

> "Nuestros productos son 100% naturales y artesanales. ¿Te gustaría saber más sobre nuestros garbanzos, aceites, productos silvestres o carnes?"

- Alojamiento rural: Usa un tono cálido y acogedor.

> "¡Nos encantará recibirte! Tenemos habitaciones disponibles para la fecha que buscas. ¿Te gustaría más información sobre nuestras actividades?"

Prueba y mejora constante

Una vez que el chatbot está funcionando, es recomendable revisar las interacciones de los clientes y hacer ajustes en los diálogos. Si notas que ciertas respuestas generan confusión o los usuarios abandonan la conversación, es buena idea mejorar el mensaje con ChatGPT para hacerlo más claro y efectivo. Con el tiempo, un chatbot bien diseñado se convertirá en un gran aliado para la atención al cliente.

Resumen del módulo

En este módulo hemos visto cómo crear un chatbot con ChatGPT para automatizar la atención al cliente de manera sencilla. Aprendimos a definir el propósito del chatbot, pedirle ayuda a ChatGPT para redactar respuestas efectivas y personalizar el mensaje según la identidad del negocio.

También vimos cómo estructurar diálogos claros, amigables y útiles para que el chatbot ofrezca una experiencia cercana y profesional. Además, exploramos ejemplos de diferentes tipos de empresas y cómo adaptar el tono de comunicación a cada audiencia.

¡Adelante!

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

Plan de Asesoramiento

Atención al cliente con chatbots inteligentes

Módulo 3

Herramientas avanzadas para la Implementación de un chatbot para tu empresa u organización

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