MÓDULO 4

Marketing, ventas y servicio al cliente

Uso de la inteligencia artificial para comunicar, vender y atender mejor

Inteligencia Artificial Aplicada a las MIPYMES

Duración: 2 horas



INSTRUCCIONES ÚTILES

De una solicitud general a una instrucción comercial útil

General

“Haz publicidad para mi negocio”.

Produce texto genérico.

Mejorada

Publicación de máximo 70 palabras para Instagram sobre desayunos empresariales, para pequeñas oficinas, tono profesional, invitar a pedir información, sin inventar precios ni condiciones.

Resultado: borrador específico, verificable y fácil de adaptar.

VERIFICACIÓN HUMANA

Precios, descuentos y condiciones los confirma una persona

Toda información publicada debe ser verdadera: precios, descuentos, disponibilidad, beneficios y fechas se comunican solo tras verificación de un responsable.



EJEMPLO PRÁCTICO

Ejemplo de instrucción para una tienda de hogar

Asistente de marketing de una tienda de productos para el hogar; publicación de Instagram para familias que quieren organizar su casa; solo características verificadas; tono cercano; sin precios, descuentos ni beneficios inventados.

Definir público no es inventar perfiles: base real, sin atribuir intereses no comprobados.

CONTENIDO COMERCIAL

Contenido comercial en seis pasos

01

Defina el propósito

02

Identifique el público

03

Seleccione el canal

04

Aporte datos verificados

05

Indique el formato

Título, extensión, tono y llamado a la acción.

06

Revise antes de publicar

PLANTILLA DE INSTRUCCIÓN

Una plantilla base para publicar

Redacta una publicación para **[CANAL]** dirigida a **[PÚBLICO]** sobre **[PRODUCTO O SERVICIO]**. Destaca únicamente **[CARACTERÍSTICAS VERIFICADAS]**. Usa tono **[TONO]**, máximo **[EXTENSIÓN]** e incluye **[LLAMADO A LA ACCIÓN]**. No inventes precios, promociones ni beneficios.

Antes de publicar: confirme oferta real, precios y condiciones, tono y datos personales.

APOYO COMERCIAL

Seis técnicas prácticas para vender con IA

Dar seguimiento

Mensajes breves sin presionar.

Clasificar consultas

Por intención o etapa.

Preparar alternativas

Varias versiones, elegir el tono.

Resumir necesidades

Para responder o cotizar.

Comparar opciones

Tabla con características verificadas.

Registrar próximos pasos

Notas convertidas en acciones.

EJEMPLO PRÁCTICO

Ejemplo: seguimiento a quien pidió información

Dar seguimiento a quien consultó hace dos días sin confirmar. Prepara tres mensajes de máximo 50 palabras, con tono cordial.

Sin presionar ni inventar descuentos, disponibilidad o fechas.

Cotizaciones, descuentos, pagos y entregas los autoriza la empresa.



SERVICIO AL CLIENTE

Muchas consultas se repiten: prepare plantillas de respuesta

Precios, disponibilidad, horarios, entregas, garantías, pedidos y reclamaciones.

La IA redacta; el equipo adapta tras confirmar la información.

SERVICIO AL CLIENTE

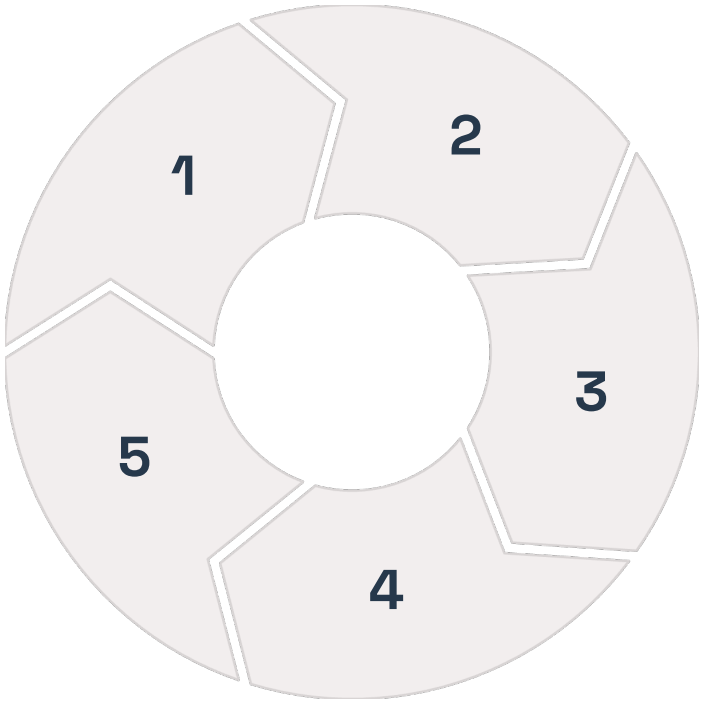
Ciclo de atención en cinco pasos

Comprender

Qué solicita el cliente

Responder

Registrar el seguimiento



Verificar

Disponibilidad, precio, fecha y condiciones

Redactar

Respuesta clara y cordial

Revisar

Quitar promesas no autorizadas

RESPUESTAS FRECUENTES

Situaciones frecuentes y cómo responder

Situación	Cómo responder
Disponibilidad	Verificar antes de confirmar.
Precio	Solo el actualizado y autorizado.
Entrega	Confirmar cobertura y plazo antes de fijar fecha.
Reclamación	Reconocer, verificar el caso, no prometer lo no autorizado.
Información faltante	Pedir el dato o marcar [CONFIRMAR].

MEJORA CONTINUA

Los comentarios de clientes muestran cómo mejorar

Comentarios, preguntas frecuentes y motivos de reclamación, anonimizados, revelan temas recurrentes y necesidades de información.

Agrupar y clasificar

Por tema y en positivos, negativos y sugerencias.

Separar y verificar

Hechos de interpretaciones, sin inventar causas.

APLICACIÓN

Cuatro prompts para reutilizar

Publicación

Canal, público, producto, beneficio verificado, tono, extensión y llamado a la acción.

Consulta

Responder solo con datos confirmados; indicar qué verificar si falta información.

Seguimiento

Tres mensajes cordiales de máximo 50 palabras, sin presionar.

Análisis

Comentarios anonimizados agrupados por tema.

REUTILIZACIÓN

Gestión de plantillas

Nombre

Que indique tarea, canal y objetivo.

Campos variables

Entre corchetes.

Actualización

Cuando cambien precios, políticas o procesos.

Revisión y autorización

Definir quién revisa y autoriza antes de enviar o publicar.

PRÁCTICA GUIADA

Resumen, práctica guiada y recursos

La supervisión humana protege la confianza del cliente.

Práctica

Elija un producto real, defina público y canal, compare una instrucción general con una mejorada y responda una consulta frecuente con datos confirmados.

Lista de comprobación

Público · Objetivo · Información verificada · Canal y tono · Datos protegidos · Revisión humana

Recursos: **OpenAI** (instrucciones claras) · **Google Workspace** (IA generativa) · **Meta for Business**

