



Conecta
DQJ-IA

Plan de Asesoramiento

Atención al cliente con chatbots inteligentes

Módulo 1

Introducción a la IA en la atención al cliente con chatbots



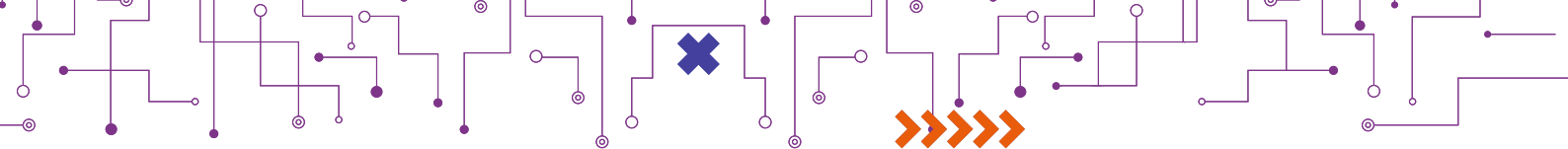
ASOCIACIÓN
DON QUIJOTE
COMARCA DE OCAÑA



Cofinanciado por
la Unión Europea

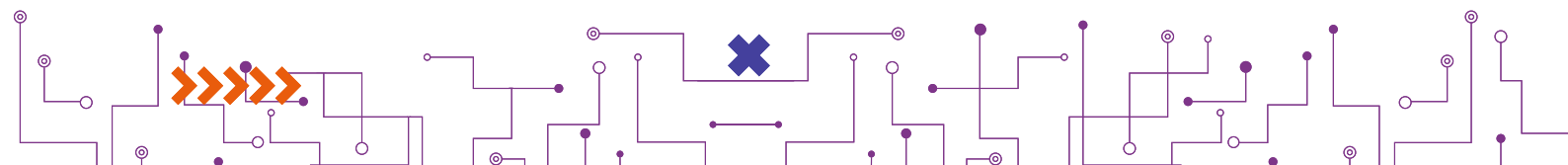


Castilla
La Mancha



Conecta_**DonQuijote**_IA

La Plataforma de Asesoramiento
en Inteligencia Artificial de la
Comarca de la Mesa de Ocaña



Introducción

Bienvenido al primer módulo de este programa, donde descubrirás cómo la inteligencia artificial puede transformar la atención al cliente en tu pequeño negocio.

Si tienes una empresa la IA te ofrece formas prácticas de atender a tus clientes más rápido y mejor, sin complicaciones técnicas.

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

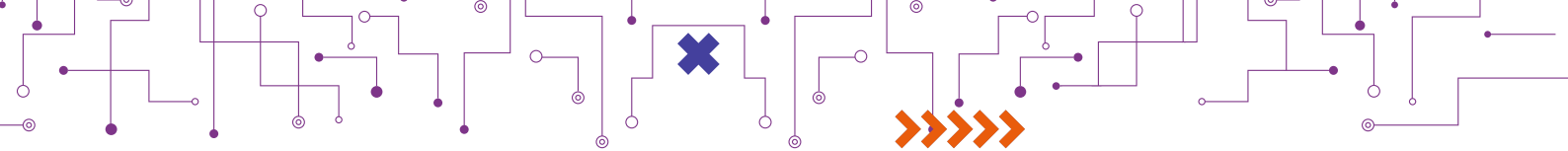
1. ¿Qué es la inteligencia artificial (IA) y cómo puede transformar la atención al cliente?

La inteligencia artificial (IA) es una tecnología que permite a las máquinas realizar tareas que antes solo podían hacer las personas, como responder preguntas, analizar información y aprender de la experiencia.

En el ámbito de la atención al cliente, la IA se usa para automatizar respuestas, resolver dudas de manera rápida y mejorar la experiencia de los clientes sin necesidad de intervención humana en cada interacción. Esto permite que los negocios ofrezcan un servicio más ágil y eficiente.

Gracias a la IA, las empresas pueden implementar herramientas como chatbots y asistentes virtuales que atienden consultas en tiempo real a través de la web, WhatsApp o redes sociales. Por ejemplo, un chatbot puede responder automáticamente preguntas sobre horarios, precios o disponibilidad de productos, evitando que los clientes tengan que esperar a ser atendidos. Además, estos sistemas pueden aprender de cada conversación y mejorar sus respuestas con el tiempo, ofreciendo una atención cada vez más precisa y personalizada.

El uso de la IA en la atención al cliente no solo ahorra tiempo y reduce la carga de trabajo del equipo, sino que también permite a las empresas estar disponibles las



Módulo 1. Introducción a la IA en la atención al cliente con chatbots

24 horas del día. Esto es especialmente útil para pequeños negocios que no pueden atender consultas constantemente. Con herramientas accesibles y fáciles de usar, cualquier empresa puede aprovechar la IA para mejorar su comunicación con los clientes y ofrecer un servicio más rápido y eficiente.

2. Chatbots y asistentes virtuales en pequeños negocios: ejemplos prácticos

Los chatbots y asistentes virtuales pueden ser una gran ayuda para los pequeños negocios en la Comarca de la Mesa de Ocaña, donde muchas empresas están gestionadas por pocas personas y reciben consultas constantes de clientes. Con la inteligencia artificial, es posible responder preguntas frecuentes, gestionar reservas y mejorar la atención sin necesidad de estar pendiente del teléfono o del correo todo el tiempo. A continuación, te mostramos algunos ejemplos de negocios en la Comarca de la Mesa de Ocaña que podrían beneficiarse del uso de chatbots y asistentes virtuales.

Ejemplo 1. Una tienda online de productos cárnicos de Ocaña

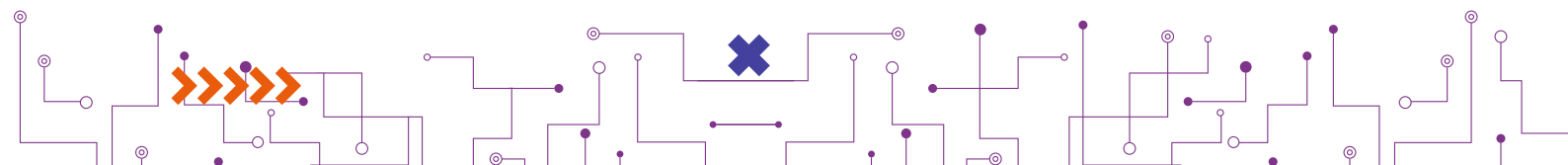
Esta tienda podría incorporar un chatbot en su web y WhatsApp Business que responde automáticamente a preguntas sobre tipos de cortes disponibles, tiempos de envío, precios y promociones actuales. Si un cliente pregunta “¿Tienen solomillo ibérico disponible esta semana?” o “¿Cómo se conserva mejor la presa?”, el chatbot contesta de inmediato, aporta sugerencias de recetas tradicionales y ofrece enlaces directos para completar el pedido online, mejorando la experiencia de compra y liberando tiempo al equipo.

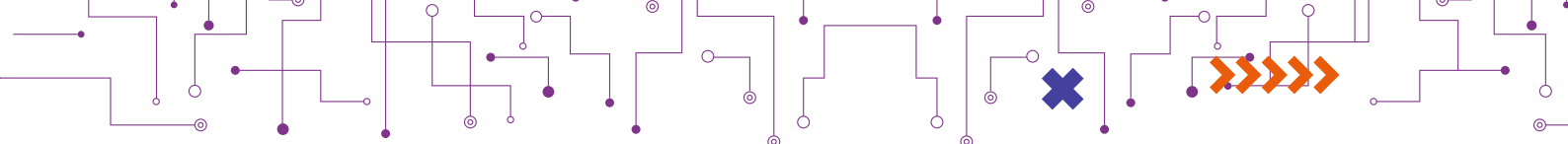
Ejemplo 2. Una almazara de Dosbarrios con tienda online de aceite de oliva virgen extra.

El negocio podría instalar un chatbot en su web y redes sociales para resolver consultas sobre características del aceite, disponibilidad de envases, métodos de pago y fechas de próximas degustaciones. Si un usuario pregunta “¿El aceite es ecológico?” o “¿Cuándo es la próxima cata online?”, el asistente responde automáticamente, facilita la inscripción y envía información adicional sobre promociones, ayudando a fidelizar clientes y a automatizar la atención 24/7.

Ejemplo 3. Una tienda online de Yepes especializada en productos ecológicos.

El chatbot integrado en la web y redes sociales podría responder al instante a preguntas sobre disponibilidad de los productos (queso, pan, productos cárnicos, vino, aceite) informa sobre métodos de producción sostenible y beneficios de los productos. Si alguien pregunta “¿Puedo reservar aceite para la próxima semana?” o “¿Cómo





Módulo 1. Introducción a la IA en la atención al cliente con chatbots

puedo cocinar la carne?”, el asistente ofrece recetas, información de envío y alternativas en caso de falta de stock, mejorando la experiencia del usuario.

Ejemplo 4. Una bodega de Noblejas con tienda online de vinos.

El asistente virtual en la web podría ayudar a los clientes a encontrar el vino que mejor se adapta a sus preferencias, responde dudas sobre maridajes, disponibilidad y horarios de catas virtuales. Puede sugerir vinos en función de compras previas y responder a preguntas como “¿Qué vino recomienda para carnes?” o “¿Cuándo es la próxima cata online?”, además de enviar mensajes automáticos con ofertas y novedades a los suscriptores.

Ejemplo 5. Una tienda online de productos artesanales de la Comarca de la Mesa de Ocaña.

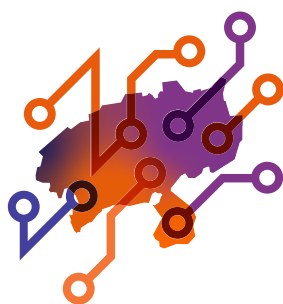
Esta tienda podría utilizar un chatbot que responde en tiempo real a consultas sobre los diferentes productos (forja, alfarería, tonelería). Puede contestar preguntas como “¿Cuál es el origen y fabricación del producto?”, recomienda productos complementarios, gestiona pedidos y notifica promociones. Todo esto, ofreciendo una atención eficiente, personalizada y permanente a cada cliente online.

Para las empresas de la Comarca de la Mesa de Ocaña donde la atención al cliente es clave pero el tiempo es limitado, los chatbots permiten responder consultas de manera rápida y eficiente, mejorando la experiencia de compra y liberando tiempo para que los emprendedores se enfoquen en otras tareas.

Resumen del módulo

En este módulo hemos visto cómo la inteligencia artificial puede ayudar a los pequeños negocios a mejorar su atención al cliente de forma automatizada. Herramientas como los chatbots permiten responder preguntas frecuentes, gestionar reservas y dar información en tiempo real a través de la web, WhatsApp o redes sociales. Esto ayuda a ahorrar tiempo y a ofrecer un servicio más rápido y eficiente.

También hemos explorado ejemplos prácticos en empresas de la Comarca de la Mesa de Ocaña, como tiendas de productos ecológicos, bodegas, carnicerías y alojamientos rurales, donde los chatbots pueden facilitar la comunicación con los clientes y mejorar la gestión del negocio. Adelante!



Conecta_ **DonQuijote** _IA

La Plataforma de Asesoramiento
en Inteligencia Artificial de la
Comarca de la Mesa de Ocaña

Plan de Asesoramiento

**Atención al cliente con
chatbots inteligentes**

Módulo 1

**Introducción a la IA
en la atención al cliente
con chatbots**



ASOCIACIÓN
DON QUIJOTE
COMARCA DE OCAÑA



Cofinanciado por
la Unión Europea



GOBIERNO
DE ESPAÑA



Castilla
La Mancha