

ACCIÓN FORMATIVA

CURSO E-LEARNING. INTELIGENCIA ARTIFICIAL APLICADA A VENTAS Y ATENCIÓN AL CLIENTE.



DURACIÓN
4 - HORAS

FICHA
TÉCNICA



MODALIDAD
E-LEARNING

OBJETIVOS

- ✓ Comprender los fundamentos y aplicaciones prácticas de la Inteligencia Artificial en ventas y atención al cliente.
- ✓ Identificar los tipos de IA más relevantes: Machine Learning, Procesamiento de Lenguaje Natural, IA generativa, entre otros.
- ✓ Utilizar herramientas accesibles (como ChatGPT, HubSpot, ManyChat o Zapier) para automatizar procesos comerciales.
- ✓ Crear chatbots y asistentes virtuales que optimicen la experiencia del cliente las 24 horas.
- ✓ Aplicar análisis predictivo y de sentimiento para anticiparse a necesidades y mejorar la fidelización.
- ✓ Diseñar campañas de marketing personalizadas con IA que aumenten la conversión.
- ✓ Integrar soluciones de IA en estrategias comerciales, con ejemplos aplicables a pequeños negocios.
- ✓ Evaluar tendencias emergentes como la IA generativa, realidad aumentada y asistentes de voz avanzados.
- ✓ Implementar proyectos prácticos con impacto directo en el negocio, desde la automatización de emails hasta la personalización en tiempo real.
- ✓ Reflexionar sobre el uso ético, estratégico y escalable de la IA en contextos reales de negocio.

Unidad 1.- Introducción a la inteligencia artificial en ventas y atención al cliente

- ¿Qué es la inteligencia artificial (IA)?
- Importancia de la IA en ventas y atención al cliente
- Casos de éxito (para inspirarte)
- Ejercicio práctico: "descubre la IA en tu vida diaria"

Unidad 2.- Herramientas de IA para ventas

- Herramientas de IA para ventas
- Automatización de ventas: deja que la IA haga el trabajo pesado
- Predictive analytics: adivina el futuro (pero con datos)
- Personalización con IA: haz que tus clientes se sientan únicos
- Caso práctico: "el tornillo de oro" (ferretería local)

Unidad 3.- IA en atención al cliente

- Chatbots y asistentes virtuales: tu equipo de soporte 24/7
- Análisis de sentimientos: entiende cómo se sienten tus clientes
- Ejercicio práctico: crea tu primer chatbot en 15 minutos
- Ejercicio práctico: analiza el sentimiento de tus clientes
- Ejercicio práctico: configura respuestas automáticas
- Caso práctico: pizzería "la pizza sabrosa"

Unidad 4.- Integración de IA en estrategias comerciales

- Datos y análisis en tiempo real: toma decisiones basadas en hechos, no en suposiciones
- Optimización de procesos: haz más con menos
- Beneficios clave de la optimización con IA
- Ejemplo práctico: cómo la IA puede optimizar tu negocio
- Herramientas clave para automatizar procesos con IA
- Guía rápida de cómo implementar la IA en tu negocio
- Ejemplo de "antes y después" con un dashboard predictivo
- Ejercicio práctico: analiza el comportamiento de tus clientes
- Ejercicio práctico: automatiza un proceso con Zapier

Unidad 5.- Futuro de la IA en ventas y atención al cliente

- Tendencias emergentes: prepárate para lo que viene
- ChatGPT: generación de texto para diferentes fases del embudo
- Generación de imágenes y recursos visuales con ChatGPT
- Empleando ChatGPT para texto e imágenes en tu propio embudo
- Recomendaciones finales para un uso efectivo de IA generativa
- Ejercicio práctico: experimenta con IA generativa

Unidad 6.- Casos de estudio y aplicaciones prácticas

- Caso: retail (venta minorista) – amazon y las recomendaciones personalizadas
- Caso: servicios financieros – bank of america y el chatbot erica
- Caso: e-commerce (comercio electrónico) – shopify y la predicción de tendencias
- Caso de estudio: "artesanías tierra bella"
- Ejercicio práctico: crea tu sistema de recomendaciones
- Ejercicio práctico: diseña un flujo de conversación para un chatbot
- Ejercicio práctico: identifica tendencias en tu industria

Unidad 7.- Herramientas avanzadas de IA

- Herramientas de análisis predictivo avanzado. Anticipate al futuro con IA
- ¿Qué es el análisis predictivo y por qué es clave en ventas?
- Salesforce einstein: predicción y automatización inteligente
- Ejemplo de uso en un negocio real
- Herramientas de personalización en tiempo real. Crea experiencias únicas para cada cliente
- Dynamic yield: la plataforma líder en personalización en tiempo real
- Ejemplo de uso en un negocio real
- Conclusión: la personalización en tiempo real como diferenciador competitivo
- Herramientas de automatización de marketing. Atrae, convierte y fideliza en piloto automático
- Hubspot marketing hub: la plataforma todo en uno para automatizar tu marketing
- Ejemplo de uso en un negocio real
- Conclusión: automatiza para crecer sin esfuerzo extra
- Ejercicio práctico: configura un dashboard predictivo en salesforce
- Ejercicio práctico: personaliza la experiencia en tu página web
- Ejercicio práctico: crea una secuencia de email marketing automatizada

Unidad 8.- IA y experiencia del cliente (CX)

- IA en la fase de descubrimiento. Atrae y engancha a tus clientes desde el primer contacto
- Chatbots: la herramienta clave para guiar a los clientes en la fase de descubrimiento
- Ejemplo de uso en un negocio real
- Conclusión: la IA como aliada en la fase de descubrimiento
- IA en la fase de compra. Convierte más clientes con personalización y asistencia inteligente
- Recomendaciones cruzadas y descuentos personalizados: el secreto para aumentar ventas
- Ejemplo de uso en un negocio real
- Conclusión: convierte más clientes con IA en la fase de compra
- IA en la fase postventa. Mejora la experiencia del cliente después de la compra
- Sistemas de tickets inteligentes: la clave para una atención eficiente
- Ejemplo de uso en un negocio real
- Conclusión: la IA como aliada en la postventa
- Ejercicio práctico: "diseña un sistema unificado de descubrimiento y soporte, potenciando la experiencia del cliente"
- Ejercicio práctico: ofrece descuentos personalizados

Unidad 9.- Ética y buenas prácticas en el uso de IA

- Privacidad y protección de datos. La clave para ganarte la confianza de tus clientes
- ¿Por qué es importante la protección de datos?
- Cumplimiento con el rgpd: la normativa clave en protección de datos
- Ejemplo de buenas prácticas en protección de datos
- Sesgos en la IA. Cómo detectarlos y evitarlos
- ¿Cómo surgen los sesgos en la IA?
- Cómo detectar y reducir los sesgos en la ia
- Conclusión: la IA debe ser inteligente, pero también justa
- Transparencia y confianza. La clave para una relación sólida con tus clientes
- Ejemplo práctico: chatbots transparentes
- Cómo hacer que tu IA sea transparente y confiable
- Ejercicio práctico: revisa y actualiza tu política de privacidad
- Ejercicio práctico: identifica y corrige sesgos en tus datos
- Ejercicio práctico: comunica el uso de IA a tus clientes
- Ejercicio práctico: crea tu plan de acción para el futuro

FORMACIÓN E-LEARNING

Nuestra formación e-learning se distingue por facilitar a los participantes la entrega de contenidos digitales de alta calidad, accesibles desde cualquier lugar y en cualquier momento, lo que promueve una flexibilidad inigualable para los estudiantes.

- **Contenido personalizado:** Los cursos están diseñados para atender las necesidades específicas de aprendizaje, con materiales que se ajustan a diversos niveles de habilidad y áreas de interés.
- **Metodología interactiva:** Nuestros cursos incorporan elementos multimedia, como videos, gamificación, ejercicios de evaluación y simulaciones, que enriquecen la experiencia de aprendizaje, facilitando la retención de conocimientos y la aplicación práctica de los mismos.
- **Acceso a recursos en cualquier momento y lugar:** El participante puede acceder a los contenidos 24/7 durante el período de realización.
- **Soporte continuo:** Los estudiantes tienen acceso a tutorías y soporte técnico a lo largo de su proceso de formación, lo que garantiza una resolución eficaz de dudas y un acompañamiento constante.
- **Evaluación y certificación:** Los procesos de evaluación están diseñados para medir de manera efectiva el progreso del estudiante, culminando en la certificación de las competencias adquiridas al superar el 75% del curso.
- **Comunicación continua:** El cliente estará constantemente informado sobre el grado de avance de las personas participantes gracias a nuestros informes de seguimiento.



GESTIÓN DE LA BONIFICACIÓN

En ADELANTTA somos expertos en la gestión de Planes de Formación bajo las directrices de la FUNDAE.

Realizándose la formación bajo los parámetros de la FUNDAE (antigua Fundación Tripartita) el coste para la organización cliente se ve minorado, siempre que disponga crédito suficiente para bonificar total o parcialmente la acción formativa.

Esta bonificación depende del número de participantes. Indicamos, a priori, el número mínimo para la bonificación completa. Esta bonificación se aplica deduciendo la cantidad resultante a aplicar del pago de los seguros sociales. Indicamos al cliente detalladamente como debe hacerlo cuando llega el momento.

De esta manera el cliente puede realizar las acciones formativas ajustándose al crédito que tiene por parte de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo en cada ejercicio.

La gestión en la plataforma de la FUNDAE y la justificación de costes será responsabilidad de ADELANTTA.



ADELANTTA

es hora de crecer

Gracias por confiar en nuestra organización

Para cualquier aclaración sobre el presente documento, póngase en contacto con:

contacto@adelantta.es

Tif./Fax: 91 591 71 14