

# Atención al Cliente con IA

## Chatbots sin Código

Temario completo del curso. Cada módulo incluye sus lecciones y un taller práctico que podrás aplicar de inmediato.

---

### MÓDULO 1

#### Introducción a los Chatbots

Comprende qué son los chatbots, cómo funcionan y su evolución en el servicio al cliente. Conocimientos básicos sobre IA y su utilidad en la automatización de respuestas.

- ◆ Qué es un chatbot y cómo ha evolucionado
  - ◆ Tipos de chatbots: reglas vs. inteligencia artificial
  - ◆ El papel de la IA en la atención al cliente
  - ◆ Casos de uso reales en empresas
  - ◆ Beneficios de automatizar la atención al cliente
  - ◆ **Taller: crea tu primer chatbot**
- 

### MÓDULO 2

#### Herramientas No-Code para Chatbots

Descubre las plataformas sin código que te permiten construir chatbots profesionales sin programar. Aprende a elegir la herramienta adecuada según tus necesidades.

- ◆ Panorama de plataformas no-code del mercado
  - ◆ Cómo elegir la herramienta según tu objetivo
  - ◆ Configuración inicial de tu cuenta y entorno
  - ◆ Elementos básicos: bloques, flujos y variables
  - ◆ Primeros pasos para construir sin escribir código
  - ◆ **Taller: monta tu entorno de trabajo sin código**
- 

### MÓDULO 3

#### Diseño de Conversaciones Efectivas

Aprenderás a desarrollar diálogos naturales y efectivos para que los chatbots puedan interactuar sin fricciones. La importancia del tono y la claridad en las respuestas.

- ◆ Principios de una conversación natural
  - ◆ Definir el tono y la personalidad del chatbot
  - ◆ Estructurar flujos de diálogo claros
  - ◆ Manejo de preguntas frecuentes y respuestas rápidas
  - ◆ Qué hacer cuando el bot no entiende al usuario
  - ◆ **Taller: diseñando diálogos humanos**
-

## MÓDULO 4

### Integración de Chatbots en Plataformas

Cómo integrar chatbots en sitios web, redes sociales y aplicaciones. Estrategias para rastrear la efectividad y mejorar su rendimiento.

- ◆ Integración del chatbot en tu sitio web
- ◆ Conexión con redes sociales y WhatsApp
- ◆ Integración en aplicaciones y otras plataformas
- ◆ Configuración de respuestas automáticas
- ◆ Seguimiento y medición del rendimiento

◆ **Taller: integración en tu web**

---

## MÓDULO 5

### Análisis de Datos y Mejora Continua

Comprenderás la importancia de los análisis de conversación y métricas para optimizar la experiencia del usuario. Aprender a utilizar feedback para generar mejoras.

- ◆ Métricas clave de un chatbot
- ◆ Interpretación de datos de conversación
- ◆ Identificar puntos de fricción y abandono
- ◆ Uso del feedback para mejorar respuestas
- ◆ Estrategias de optimización continua

◆ **Taller: interpretando datos de chatbot**

---

## MÓDULO 6

### Ética y Consideraciones de Privacidad

Un análisis profundo sobre la ética en el uso de chatbots y la gestión de datos sensibles. Estrategias para garantizar la privacidad del cliente.

- ◆ Principios éticos en el uso de IA
- ◆ Gestión responsable de datos sensibles
- ◆ Normativas de privacidad (RGPD y otras)
- ◆ Transparencia con el usuario
- ◆ Construir confianza a través del buen uso de la IA

◆ **Taller: construyendo confianza en IA**