



Conecta  
ADIMAN\_IA

Plan de Asesoramiento

## Atención al cliente con chatbots inteligentes

### Módulo 1

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



**adiman**

ASOCIACIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA  
MANCHUELA CONQUENSE



Cofinanciado por  
la Unión Europea



  
Castilla-La Mancha





Conecta **ADIMAN\_IA**

La Plataforma de Asesoramiento en Inteligencia Artificial  
de la **Manchuela Conquense**



# 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

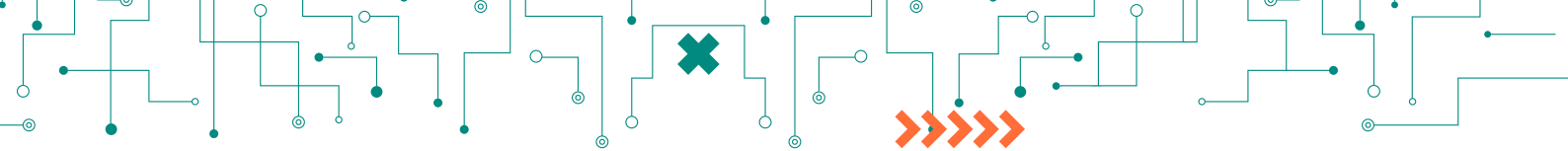
### 1. ¿Qué es la inteligencia artificial (IA) y cómo puede transformar la atención al cliente?

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 Manchuela Conquense, 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 Manchuela Conquense que podrían beneficiarse del uso de chatbots y asistentes virtuales.

#### Industria de automoción en Motilla del Palancar – Atención técnica y pedidos con un chatbot

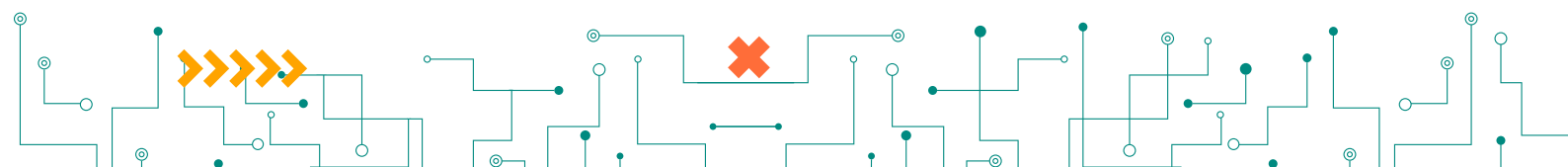
Una fábrica de Motilla del Palancar puede poner un chatbot en su web y en WhatsApp para atender a clientes y proveedores las 24 horas. El chatbot responde preguntas simples: “¿Podéis fabricar esta pieza?”, “¿Cuál es el plazo de entrega?”, “¿Qué materiales usáis?”. También recoge datos para un presupuesto rápido (medidas, cantidad, fecha) y, si hace falta, pasa la conversación a un técnico humano. Informa del estado del pedido (en producción, enviado, entregado) y guarda el historial de consultas.

Con este sistema hay menos llamadas, respuestas más claras y presupuestos más ágiles.

#### Fabricación de mosto en Puebla del Salvador – Consultas y ventas B2B con un chatbot

La planta de mosto puede usar un chatbot en su web para contestar al momento a compradores profesionales. Responde dudas como: “¿Tenéis mosto concentrado?”, “¿En qué formatos servís, cisterna o bidón?”, “¿Enviáis a Francia?”. El chatbot calcula el coste aproximado de envío, recoge los datos del pedido y envía una proforma por correo. También avisa del día de carga y de la entrega prevista.

Resultado: menos esperas, más pedidos cerrados y clientes mejor atendidos.





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

### **Panadería en Ledaña – Encargos y horarios fáciles con un chatbot**

La panadería puede activar un chatbot en su Facebook, Instagram o WhatsApp para gestionar encargos diarios. Los clientes preguntan: “¿Hay pan integral por la tarde?”, “¿Puedo reservar 12 barras para mañana?”, “¿Vuestros bollos llevan leche o frutos secos?”.

El chatbot confirma cantidad y hora de recogida, envía un recordatorio y, si hace falta, ofrece alternativas cuando algo se agota. También avisa cuando sale el pan “recién horneado”. Con esto hay menos llamadas, más reservas y se reduce el desperdicio.

### **Bodega en Pozoamargo – Visitas, catas y tienda online con un chatbot**

La bodega puede tener un chatbot que responda sobre visitas y catas: “¿Hay plazas este sábado?”, “¿Cuánto cuesta la visita con cata?”. El asistente propone horarios, gestiona la reserva y envía la confirmación al móvil.

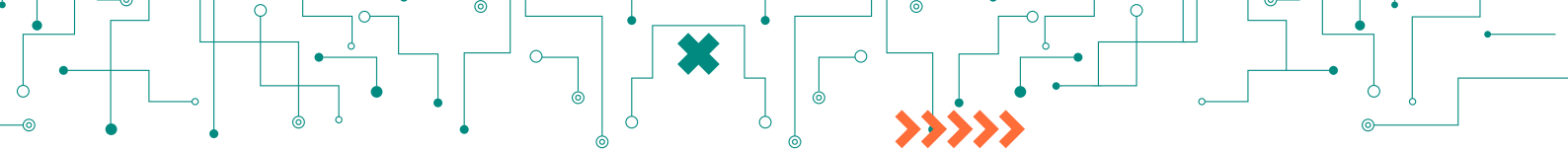
Además, ayuda en la tienda online: recomienda vinos según gustos (“suave”, “con barri-ca”, “para carne”) y resuelve dudas de envío. Informa del seguimiento del pedido y pide opinión tras la visita. Así aumentan las reservas, la venta directa y la satisfacción del visitante.

### **Empresa de turismo activo en Enguñados – Actividad ideal y reservas al momento con un chatbot**

La empresa puede usar un chatbot en su web y redes para elegir la actividad perfecta (rafting, senderismo, barrancos) según edad y nivel. Responde preguntas como: “¿Actividad para niños de 8–10 años?”, “¿Qué necesito llevar?”, “¿Hay plazas el puen-te?”. El chatbot muestra horarios, precios, requisitos y permite reservar en un clic.

También envía avisos si cambia el tiempo o el caudal del río, y ofrece reprogramar cuando hace falta. Resultado: menos gestiones manuales, más reservas y clientes mejor informados y seguros.

Para las empresas de La Manchuela Conquense 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.



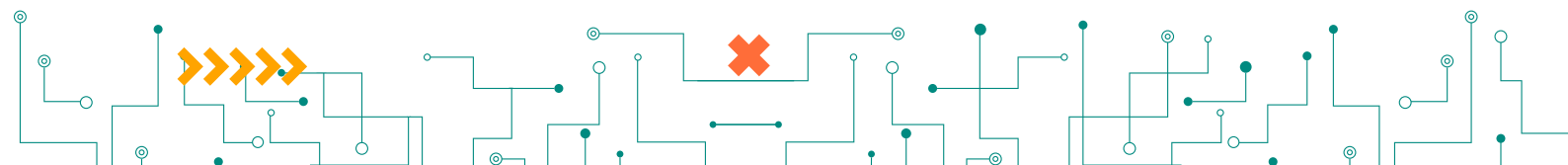
## Módulo 1. Introducción a la IA en la atención al cliente con chatbots

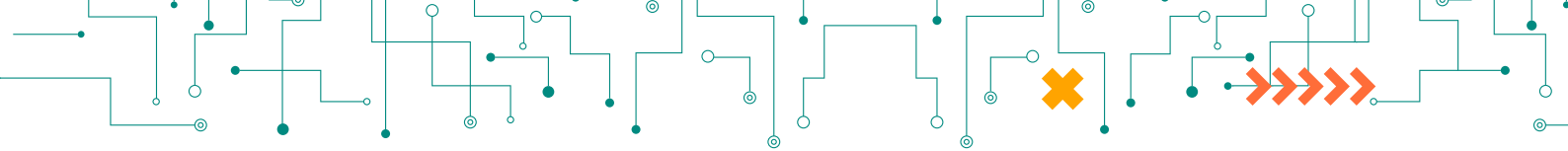
# Resumen del módulo

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.

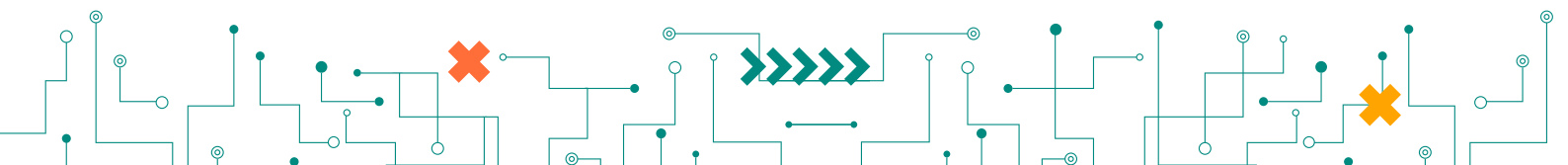
También hemos explorado ejemplos prácticos en empresas de La Manchuela Conquense, como pequeños comercios, fábricas de compost, bodegas, panaderías, carnicerías, casas rurales, donde los chatbots pueden facilitar la comunicación con los clientes y mejorar la gestión del negocio.

Adelante!





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





Conecta **ADIMAN\_IA**  
La Plataforma de Asesoramiento en Inteligencia Artificial  
de la **Manchuela Conquense**

Plan de Asesoramiento  
**Atención al cliente con  
chatbots inteligentes**

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

**adiman**

ASOCIACIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA  
MANCHUELA CONQUENSE



Cofinanciado por  
la Unión Europea



Castilla-La Mancha

