AIR Institute

AIR INSTITUTE

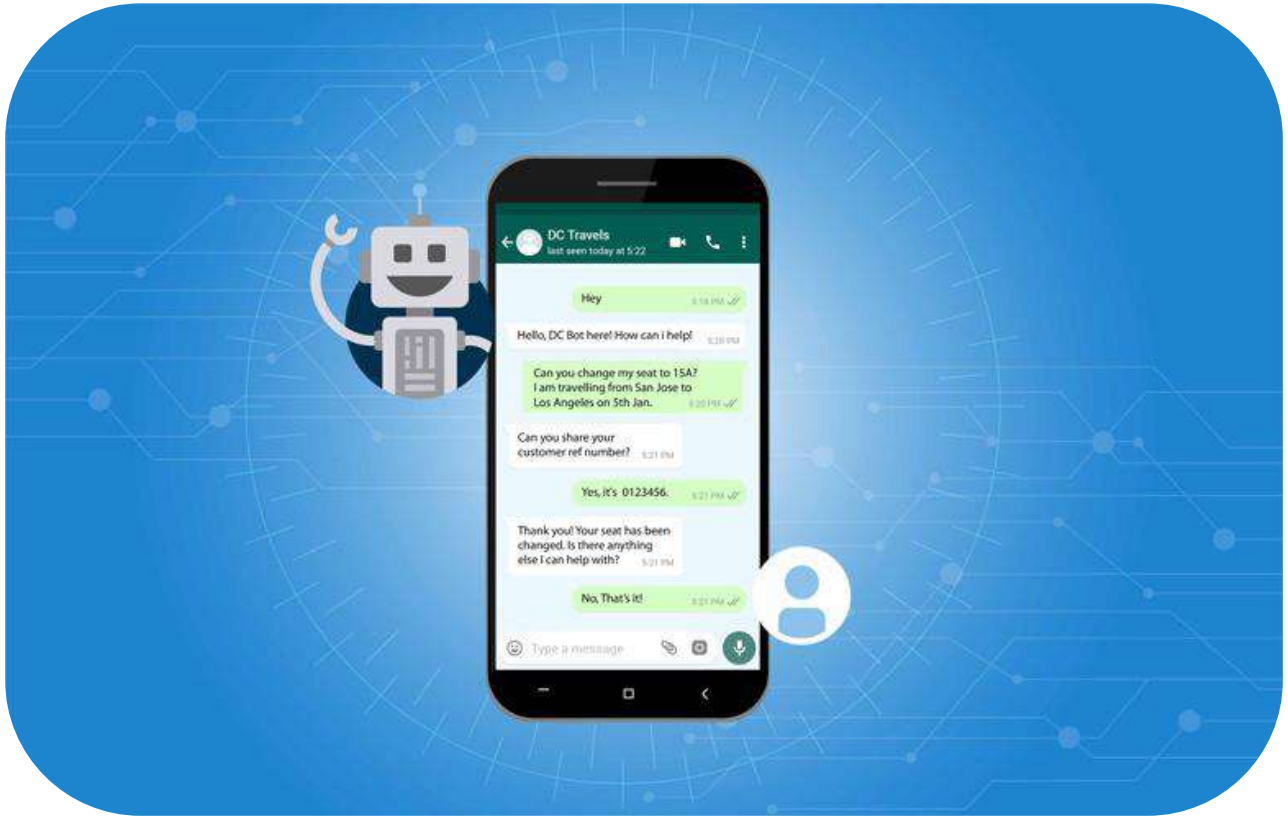
OXIGENO DIGITAL

Centr@Tec
Servicios Avanzados de Innovación para Pymes

icecyl competitividad empresarial

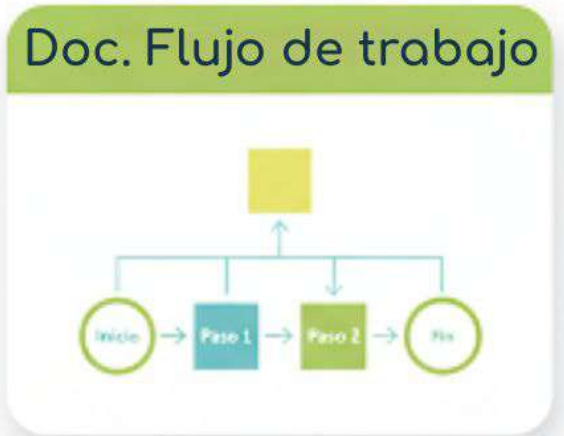
Junta de Castilla y León

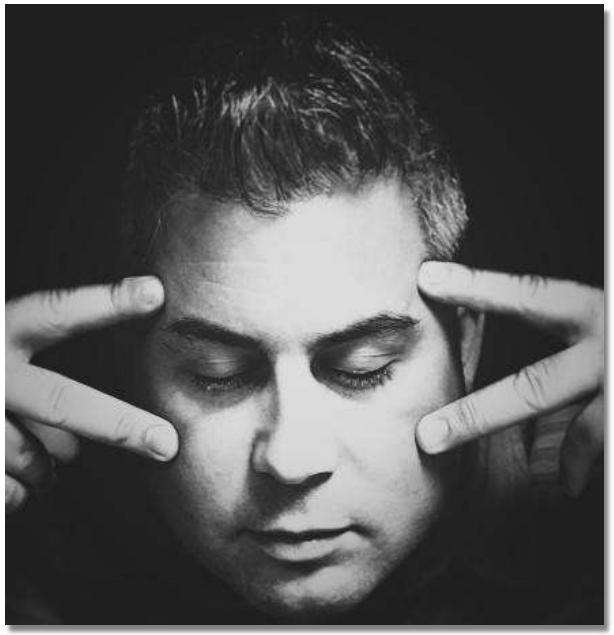
Atención al cliente a través de Chatbot y WhatsApp Business



Atención al cliente a través de Chatbot y WhatsApp Business

Contenido extra





Alvaro Andrés Enríquez

CEO

[SEARCH MARKETING MANAGER]

Quiénes somos – Oxígeno Digital

🚀 +14 años de experiencia en marketing digital

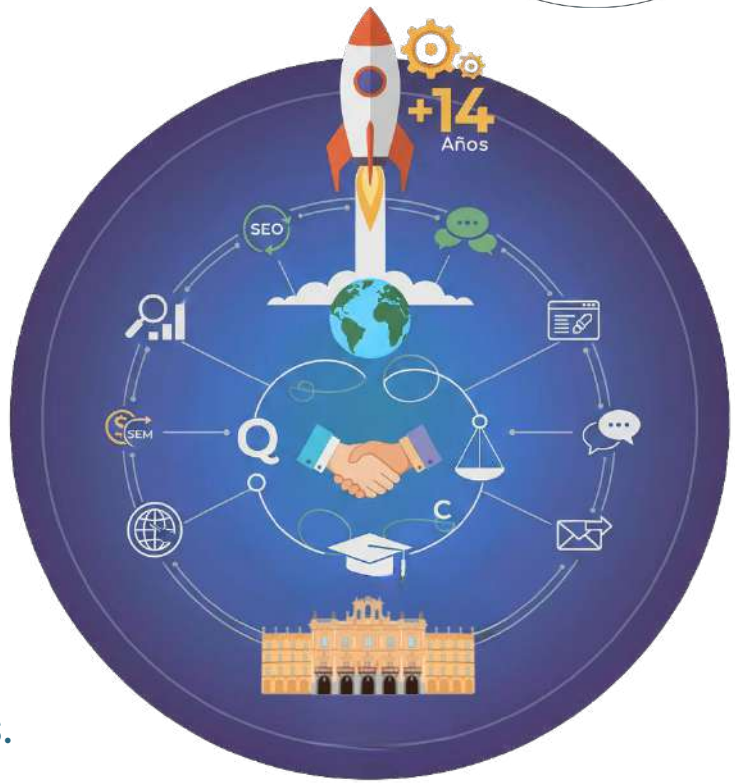
🌍 Agencia 360º: SEO, SEM, diseño web, redes sociales, email marketing

🤝 Trato cercano, calidad sobre cantidad

📚 Cursos de formación bonificables por **FUNDAE**

🎓 Profesores en la Universidad de Salamanca

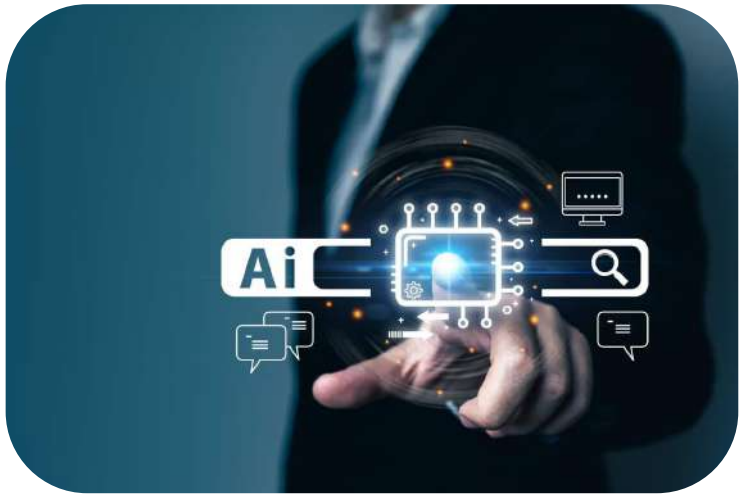
💡 Narradores, creadores y guardianes del éxito de tu marca



Impulsamos marcas y formamos equipos para crecer juntos.

¿Cómo se adapta una empresa cómo O2D a la era de la IA?

- Integración de herramientas de IA en procesos diarios
- Optimización continua con datos en tiempo real
- Personalización masiva
- Formación constante del equipo
- Innovación y experimentación continua



Definir el objetivo del chatbot

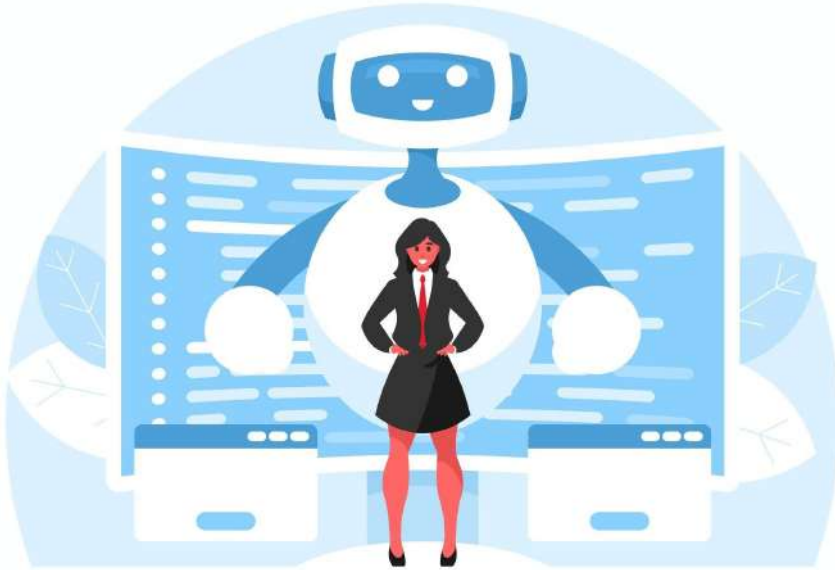
- Los usuarios quieren respuestas rápidas y sencillas.
- +90% de los mensajes en WhatsApp son abiertos y leídos.
- El cliente prefiere chatear antes que llamar o enviar un email.

WhatsApp Business

- Aplicación oficial para empresas.
- Perfil de negocio verificado.
- Catálogo de productos y servicios.
- Mensajes automáticos básicos (ausencia, bienvenida).

¿Qué es un Chatbot en WhatsApp?

- Asistente virtual que responde automáticamente.
- Puede funcionar con reglas (preguntas frecuentes) o con IA (respuestas más naturales).
- Atiende a muchos clientes a la vez sin intervención humana inmediata.



Beneficios en Atención al Cliente

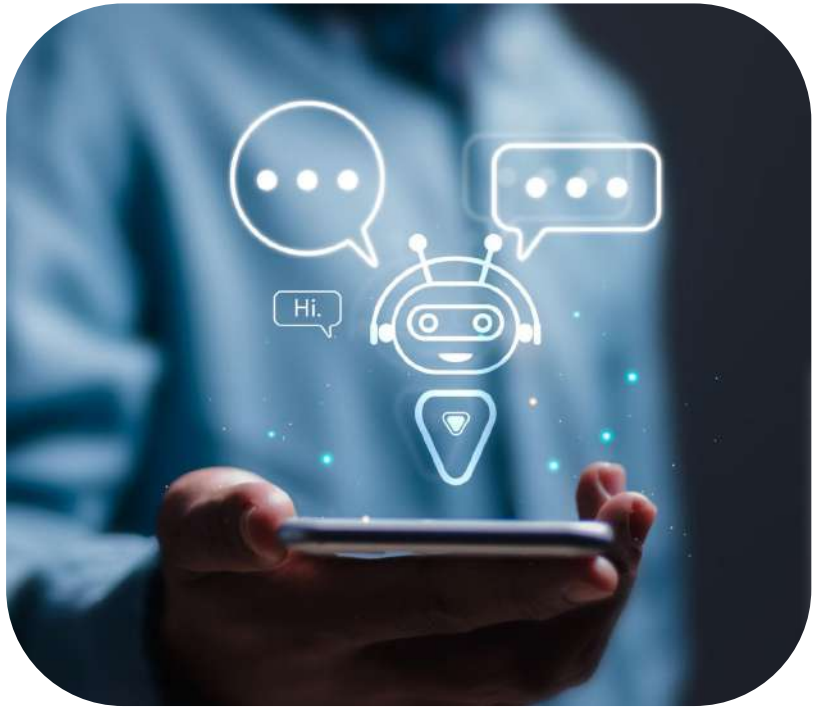
📲 Respuesta inmediata.

⏰ Disponibilidad 24/7.

👥 Atiende a cientos de clientes al mismo tiempo.

💡 Libera al equipo humano de tareas repetitivas.

😊 Aumenta la satisfacción del cliente.

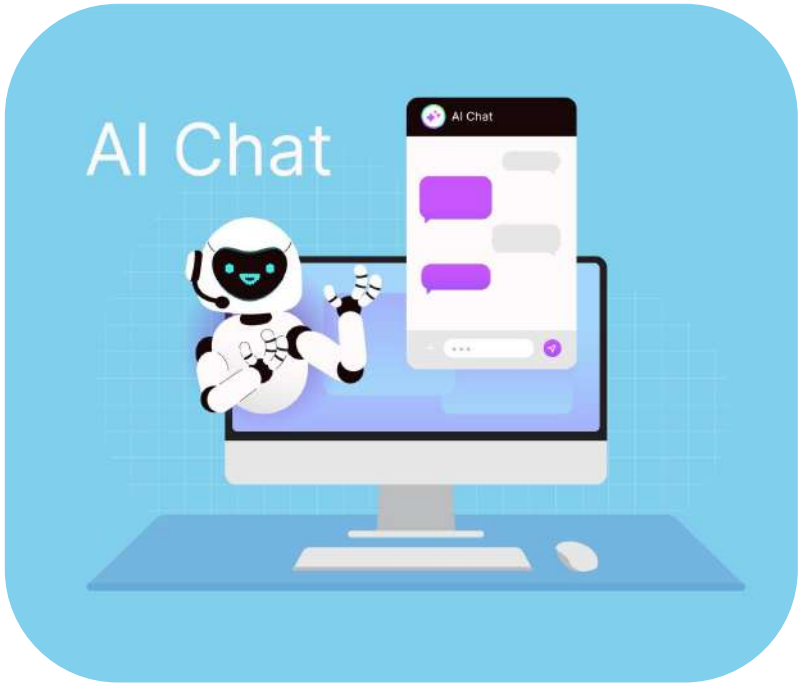


Casos de uso

- E-commerce → seguimiento de pedidos.
- Restaurantes → reservas automáticas.
- Academias → dudas sobre cursos y horarios.
- Servicios técnicos → filtro de incidencias.
- Bancos/seguros → información de productos.

Buenas prácticas

- Saluda de forma cálida: “Hola, soy el asistente virtual de…”.
- Sé transparente → el cliente debe saber que habla con un bot.
- Incluye opción de hablar con un humano.
- Usa un tono cercano y amigable.
- Revisa y actualiza preguntas frecuentes periódicamente.

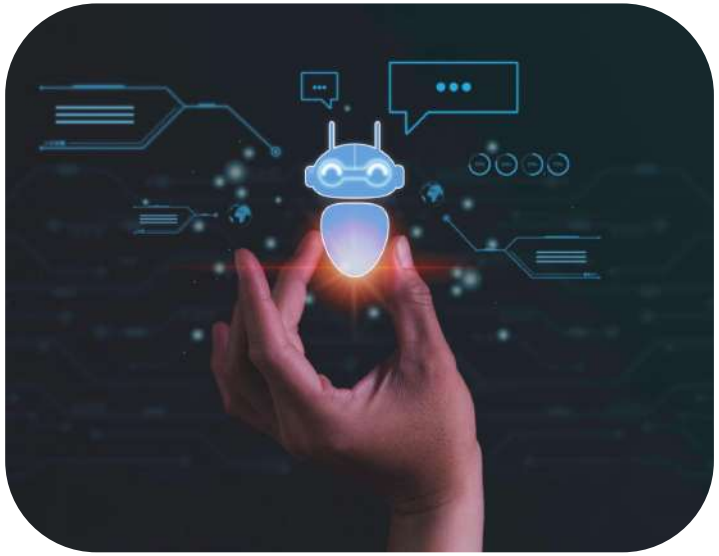


Errores comunes

- Automatizarlo todo → el cliente quiere opciones.
- No cumplir con el RGPD (no enviar mensajes sin consentimiento).
- Respuestas demasiado frías o largas.
- No ofrecer alternativa de contacto humano.

Conclusión

- El cliente actual exige rapidez y disponibilidad.
- WhatsApp Business + Chatbot = atención más ágil y eficiente.
- El bot **no sustituye** a las personas, sino que **potencia la atención al cliente**.
- Empieza con algo simple, mide resultados y escala.



Veamos un ejemplo

Flujo de trabajo

1. Recolectar las ideas
2. Crear un buen prompt
3. Generar el chatbot
    3.1. Conectar con wassap business

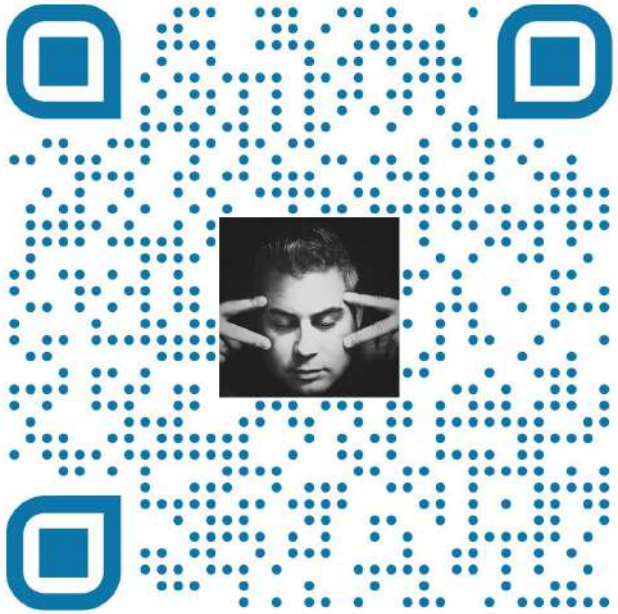
NotebookLM

Chat GPT

BuilderBot

Contacto

LinkedIn Álvaro Andrés



Nuestra web

Gracias por su atención

icecyl competitividad empresarial

Junta de Castilla y León

Centr@Tec Servicios Avanzados de Innovación para Pymes

OXIGENO DIGITAL

NODDO RED DE CENTROS TECNOLÓGICOS CYL

AIR INSTITUTE

CARTIF

cesefor

cetece CENTRO TECNOLÓGICO

Cidaut

CTME

itagra.ct

ITCL CENTRO TECNOLÓGICO

RIS3 CASTILLA Y LEÓN 2021-2027

eei 27 Estrategia de EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN de Castilla y León