



Consejo Nacional de Promoción y Apoyo a la Micro,
Pequeña y Mediana Empresa

MATERIAL DE ESTUDIO

Módulo 4 Marketing, ventas y servicio al cliente

Uso de la inteligencia artificial para comunicar, vender y atender mejor

Curso	Inteligencia Artificial Aplicada a las MIPYMES
Duración del módulo	3 horas
Público	Emprendedores y propietarios de MIPYMES

Programa de formación para emprendedores

ORIENTACIONES

Propósito y resultados de aprendizaje

Este material presenta formas prácticas de utilizar la inteligencia artificial para apoyar el marketing, las ventas y el servicio al cliente de una MIPYME. La IA puede ayudar a generar ideas, preparar borradores de contenido, organizar mensajes comerciales y responder consultas frecuentes con mayor rapidez.

Durante el estudio se trabajará con situaciones comunes de pequeños negocios. El participante aprenderá a definir el público, adaptar mensajes a distintos canales, dar seguimiento a oportunidades de venta y utilizar comentarios de clientes para identificar mejoras. Todo resultado deberá verificarse antes de publicarse o enviarse.

Al finalizar este estudio podrá

- Identificar usos de la IA en marketing, ventas y servicio al cliente.
- Crear contenidos comerciales adaptados al público y al canal de comunicación.
- Preparar mensajes para diferentes etapas del proceso de venta.
- Organizar respuestas frecuentes y analizar comentarios de clientes.
- Verificar información comercial y proteger datos antes de utilizar un resultado.

Ruta de estudio

TEMA	PREGUNTA ORIENTADORA
Marketing con IA	¿Cómo puede la IA apoyar la promoción de una MIPYME?
Público y mensajes	¿Cómo se adapta la comunicación a distintos clientes?
Contenido comercial	¿Cómo se crean publicaciones útiles para cada canal?
Ventas	¿Cómo puede la IA apoyar las distintas etapas de una venta?
Servicio al cliente	¿Cómo mejorar la rapidez y calidad de las respuestas?
Mejora continua	¿Cómo se analizan resultados y se reutilizan buenas prácticas?

TEMA 1

Inteligencia artificial aplicada al marketing

El marketing reúne las actividades que una empresa utiliza para conocer a sus clientes, comunicar su oferta y generar interés en sus productos o servicios. En una MIPYME puede incluir publicaciones para redes sociales, promociones, mensajes por WhatsApp, correos comerciales y descripciones de productos.

La inteligencia artificial puede ayudar a generar ideas y preparar primeros borradores. Sin embargo, la herramienta no conoce automáticamente la realidad del negocio. Para obtener contenido útil se debe indicar el producto, el público, el canal, el tono y la información que no debe inventarse.

De una solicitud general a una instrucción comercial útil

TIPO	EJEMPLO	RESULTADO PROBABLE
General	Haz publicidad para mi negocio.	Texto genérico, poco adaptado al público y al canal.
Mejorada	Redacta una publicación de máximo 70 palabras para Instagram sobre nuestro servicio de desayunos empresariales, dirigida a pequeñas oficinas. Usa tono profesional, invita a pedir información y no inventes precios ni condiciones.	Borrador más específico, verificable y fácil de adaptar.

Principio esencial

La IA puede proponer contenido, pero la empresa debe confirmar que toda información publicada sea verdadera. Precios, descuentos, disponibilidad, beneficios, fechas y condiciones comerciales solo deben comunicarse cuando hayan sido verificados por una persona responsable.

Fuente oficial: [OpenAI - buenas prácticas para formular instrucciones claras](#)

TEMA 2

Conocer al público y adaptar el mensaje

Un mismo mensaje no funciona de igual manera para todos los clientes. Antes de crear una comunicación comercial conviene definir a quién se dirige, qué necesidad desea atender, qué información está confirmada y por qué canal se enviará. La IA puede ayudar a organizar estos elementos y proponer alternativas.

COMPONENTE	PREGUNTA QUE RESPONDE	EJEMPLO
Objetivo	¿Qué desea lograr el mensaje?	Dar a conocer un nuevo servicio.
Público	¿A quién está dirigido?	Pequeñas oficinas de la zona.
Producto	¿Qué se ofrece realmente?	Desayunos preparados por encargo.
Canal	¿Dónde se publicará?	Instagram o WhatsApp.
Tono	¿Cómo debe comunicarse?	Profesional y cercano.
Llamado a la acción	¿Qué debe hacer la persona interesada?	Solicitar información por mensaje.
Restricciones	¿Qué información no debe inventarse?	Precios, promociones, fechas o beneficios.

Componentes de una comunicación comercial útil

Actúa como asistente de marketing de una pequeña tienda de productos para el hogar. Redacta una publicación para Instagram dirigida a familias interesadas en organizar su hogar. Destaca únicamente las características verificadas que te proporcionaré, usa un tono cercano y no inventes precios, descuentos ni beneficios.

Definir el público no significa inventar perfiles o características. La herramienta puede ayudar a formular preguntas y organizar datos, pero la empresa debe basarse en información real sobre sus clientes y evitar atribuirles intereses, necesidades o comportamientos que no hayan sido comprobados.

TEMA 3

Creación de contenido comercial con IA

Las MIPYMES utilizan canales como Instagram, Facebook, WhatsApp, correo electrónico y páginas web. Cada canal requiere una forma de comunicación diferente. Un mensaje para WhatsApp puede ser breve y directo, mientras que una publicación para redes sociales puede necesitar un título, una idea principal y un llamado a la acción.

Proceso en seis pasos

- 1 Defina el propósito: informar, promocionar, educar, interactuar o dar seguimiento.
- 2 Identifique el público: indique a quién se dirige el contenido.
- 3 Seleccione el canal: adapte la extensión y el estilo al medio de comunicación.
- 4 Aporte datos verificados: producto, servicio, condiciones y beneficios reales.
- 5 Indique el formato: título, extensión, tono, estructura y llamado a la acción.
- 6 Revise antes de publicar: confirme precios, fechas, promociones y datos sensibles.

Plantilla base

Redacta una publicación para [CANAL] dirigida a [PÚBLICO] sobre [PRODUCTO O SERVICIO]. Destaca únicamente [CARACTERÍSTICAS VERIFICADAS]. Usa tono [TONO], máximo [EXTENSIÓN] e incluye [LLAMADO A LA ACCIÓN]. No inventes precios, promociones ni beneficios.

Antes de publicar

- Compruebe** que el producto, servicio y disponibilidad sean reales.
- Confirme** precios, promociones, fechas y condiciones comerciales.
- Revise** que el tono represente adecuadamente a la empresa.
- Elimine** datos personales o confidenciales que no sean necesarios.

TEMA 4

Inteligencia artificial como apoyo a las ventas

Vender no consiste únicamente en publicar un producto. El proceso puede incluir atraer una persona interesada, comprender su necesidad, presentar información, responder preguntas, preparar una cotización, dar seguimiento y mantener la relación después de la compra. La IA puede apoyar varias de estas etapas.

Técnicas prácticas

Técnica	Cómo se aplica	Uso empresarial
Dar seguimiento	Genere mensajes breves sin presionar al cliente.	Continuar una oportunidad de venta.
Clasificar consultas	Agrupe mensajes por intención o etapa.	Priorizar información, cotización o seguimiento.
Preparar alternativas	Solicite varias versiones del mismo mensaje.	Elegir el tono más adecuado.
Resumir necesidades	Extraiga los puntos principales de una consulta.	Preparar una respuesta o cotización.
Comparar opciones	Organice características verificadas en una tabla.	Explicar diferencias entre productos.
Registrar próximos pasos	Convierta notas en acciones pendientes.	Dar continuidad al proceso comercial.

Ejemplo con secciones

OBJETIVO: dar seguimiento a una persona que solicitó información. CONTEXTO: consultó hace dos días y todavía no ha confirmado la compra. FORMATO: tres mensajes de máximo 50 palabras. TONO: cordial. RESTRICCIONES: no presiones al cliente ni inventes descuentos, disponibilidad o fechas.

La herramienta puede ayudar a preparar mensajes, clasificar consultas y organizar oportunidades. Sin embargo, cotizaciones, descuentos, condiciones de pago, compromisos de entrega y acuerdos comerciales deben ser revisados y autorizados por la empresa antes de comunicarse.

Fuente oficial: [Google Workspace - recursos de IA generativa para productividad](#)

TEMA 5

Servicio al cliente con inteligencia artificial

Los clientes pueden contactar una empresa para preguntar precios, disponibilidad, horarios, entregas, garantías, pedidos o reclamaciones. Muchas consultas se repiten. La IA puede ayudar a preparar plantillas de respuesta que el equipo adapte después de confirmar la información correspondiente.

Ciclo de atención

- 1 **Comprender:** identifique qué está solicitando realmente el cliente.
- 2 **Verificar:** confirme datos como disponibilidad, precio, fecha y condiciones.
- 3 **Redactar:** prepare una respuesta clara, cordial y adecuada al canal.
- 4 **Revisar:** elimine promesas o datos que no hayan sido autorizados.
- 5 **Responder y registrar:** envíe la información y conserve el seguimiento necesario.

Situaciones frecuentes

SITUACIÓN	RESPUESTA O ACCIÓN RECOMENDADA
Consulta de disponibilidad	Indique que verificará la existencia antes de confirmarla.
Solicitud de precio	Utilice únicamente el precio actualizado y autorizado.
Pregunta sobre entrega	Confirme cobertura y plazo antes de comprometer una fecha.
Reclamación	Reconozca el mensaje, verifique el caso y evite prometer soluciones no autorizadas.
Información faltante	Solicite el dato necesario o marque [CONFIRMAR] en la plantilla.

Criterios de calidad

- **Claro:** responde directamente a la consulta del cliente.
- **Cordial:** mantiene un tono respetuoso y apropiado para la situación.
- **Verificado:** utiliza únicamente información confirmada por la empresa.
- **Prudente:** evita prometer soluciones, descuentos o plazos no autorizados.
- **Seguro:** protege los datos personales y confidenciales del cliente.

Fuente oficial: [Google Workspace - recursos para el uso de IA generativa](#)

TEMA 6

Análisis y mejora de la relación comercial

Las interacciones con clientes contienen información útil para mejorar el negocio. Comentarios, preguntas frecuentes y motivos de reclamación pueden analizarse de forma anonimizada para identificar temas recurrentes, oportunidades de mejora y necesidades de información. La IA puede ayudar a organizar ese análisis.

Analizar comentarios

Analiza estos comentarios anonimizados: [COMENTARIOS]. Agrúpalos por tema, identifica patrones y clasifícalos como positivos, negativos o sugerencias. Separa hechos de interpretaciones y no inventes causas.

Crear una publicación

Redacta una publicación para [CANAL] dirigida a [PÚBLICO] sobre [PRODUCTO]. Destaca [BENEFICIO VERIFICADO], usa tono [TONO], máximo [EXTENSIÓN] e incluye un llamado a la acción. No agregues precios ni características no suministradas.

Responder una consulta

Responde esta consulta: [CONSULTA ANONIMIZADA]. Utiliza únicamente estos datos confirmados: [INFORMACIÓN]. Si falta información, indica qué debe verificarse antes de responder.

Dar seguimiento

Redacta tres mensajes de seguimiento para una persona que [SITUACIÓN]. Usa tono cordial, máximo 50 palabras y evita presionar. No agregues descuentos, disponibilidad ni fechas no confirmadas.

Gestión de plantillas

- Asigne un nombre que identifique la tarea, el canal y el objetivo.
- Conserve campos variables entre corchetes para sustituir datos en cada uso.
- Actualice la plantilla cuando cambien precios, políticas o procesos.
- Defina quién revisará y autorizará el contenido antes de enviarlo o publicarlo.

CIERRE

Resumen y práctica guiada

Ideas esenciales

- La IA puede apoyar actividades de marketing, ventas y servicio al cliente.
- El conocimiento del público permite crear mensajes más relevantes y adecuados al canal.
- Precios, promociones, beneficios, disponibilidad y fechas deben verificarse antes de comunicarse.
- Las respuestas frecuentes y buenos prompts pueden convertirse en plantillas reutilizables.
- La supervisión humana protege la confianza del cliente y la responsabilidad del negocio.

Actividad de práctica

Seleccione un producto o servicio real de su actividad empresarial. Defina el público y el canal, prepare una instrucción general y luego una versión mejorada con tono, extensión, características verificadas, llamado a la acción y restricciones. Compare ambas respuestas. Finalmente, redacte una consulta frecuente de un cliente y solicite una respuesta utilizando únicamente información confirmada.

Lista de comprobación

- Público definido: sé a quién está dirigido el mensaje.
- Objetivo claro: sé qué acción deseo obtener del contenido.
- Información verificada: los datos corresponden a la oferta real del negocio.
- Canal y tono adecuados: el contenido se adapta al medio y al público.
- Datos protegidos: no se incluyó información personal o confidencial innecesaria.
- Revisión humana: una persona autorizó el contenido antes de utilizarlo.

Fuentes y recursos para ampliar

Recurso oficial: [OpenAI - buenas prácticas para formular instrucciones claras](#)

Recurso oficial: [Google Workspace - IA generativa para productividad y comunicación](#)

Recurso de apoyo: [Meta for Business - recursos para marketing y presencia digital](#)