

MÓDULO 4

Marketing, ventas y servicio al cliente

Caso de estudio

Tienda Detalles del Caribe

Analice cómo la inteligencia artificial puede apoyar la promoción, el seguimiento de ventas y la atención al cliente sin sustituir la supervisión humana.

Situación empresarial

Detalles del Caribe es una pequeña tienda administrada por Laura, que vende artículos decorativos y regalos por Instagram y WhatsApp. El negocio ha recibido más consultas y Laura necesita promocionar sus productos, responder preguntas y dar seguimiento a clientes interesados sin dedicar toda la jornada a redactar mensajes. Para ahorrar tiempo, decide utilizar un asistente de inteligencia artificial como apoyo en marketing, ventas y servicio al cliente.

Laura solicita: “Actúa como asistente de marketing de una pequeña tienda. Redacta una publicación de máximo 70 palabras para Instagram dirigida a personas interesadas en regalos y decoración. Destaca únicamente que trabajamos por encargo y que las entregas se coordinan previamente. Usa un tono cercano, incluye una invitación a escribir por WhatsApp y no inventes precios, descuentos, existencias ni fechas”. Luego utiliza la IA para preparar mensajes de seguimiento y respuestas frecuentes. Cuando falta información, pide que se marque como [CONFIRMAR]. Antes de publicar o responder, Laura verifica precios, disponibilidad, condiciones de entrega y cualquier compromiso con el cliente.

Elementos clave para el análisis

1	Situación inicial: Laura necesitaba atender más consultas y crear contenido comercial sin perder tiempo en tareas repetitivas.
2	Marketing: la IA ayudó a preparar una publicación adaptada al público, al canal y a la información real del negocio.
3	Ventas y servicio: la herramienta apoyó mensajes de seguimiento y respuestas frecuentes sin inventar ofertas ni condiciones.
4	Supervisión humana: Laura verificó precios, disponibilidad, entregas y compromisos antes de comunicarlos al cliente.

La inteligencia artificial puede apoyar la comunicación comercial; la empresa debe verificar la información y decidir qué promete, publica o comunica al cliente.