



Como aumentar las ventas con chatbots: *la tecnología que está revolucionando el comercio*

18 de mayo de 2023

LO QUE VAS A APRENDER EN ESTE TALLER

- ❖ **Familiarizarte con los chatbots:** cómo puede un comercio beneficiarse de los chatbots.
- ❖ **Cómo utilizar los chatbots en:** Facebook, Instagram, whatsapp, email marketing, página web, página de venta...
- ❖ **Atracción de clientes potenciales, atención al cliente y generación de ventas:** atención al cliente en todas sus etapas hasta que es un cliente repetitivo.
- ❖ **Cómo implementar una estrategia de automatización mediante chatbots:** una guía con todos los pasos que necesitas dar para tener buenos resultados, evitar errores y aumentar tus ventas.
- ❖ **Herramientas:** gratis y de pago para comenzar a automatizar la atención al cliente de forma inmediata.

MI OBJETIVO PRINCIPAL ES

Aportarte conocimientos y herramientas para optimizar los resultados de tus esfuerzos en marketing digital sin que importe tu tamaño, tu presupuesto y que te lleve poco tiempo. **MUY** poco tiempo.



¿Qué son los chatbots y como pueden beneficiar a mi comercio?





Los chatbots son programas informáticos que están diseñados para interactuar con los usuarios a través de una conversación de texto o de voz o de video. Estos programas utilizan inteligencia artificial y procesamiento del lenguaje natural para comprender lo que el usuario está diciendo y responder en consecuencia.



Los chatbots pueden ser programados para llevar a cabo una amplia variedad de tareas, como:

- ✓ responder preguntas frecuentes,
- ✓ realizar reservas,
- ✓ proporcionar recomendaciones
- ✓ y solucionar problemas simples.
- ✓ También pueden ser integrados en aplicaciones de mensajería, sitios web y redes sociales.



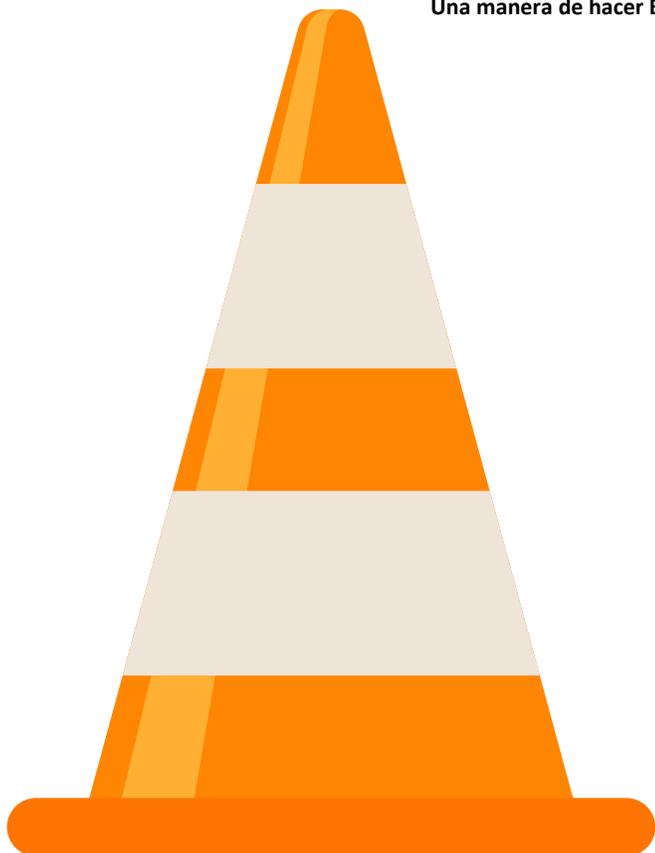
Los chatbots son cada vez más populares en los negocios, ya que pueden ayudar a automatizar tareas y ofrecer un servicio al cliente 24/7 sin la necesidad de tener un equipo humano disponible en todo momento. Además, pueden ayudar a mejorar la eficiencia y reducir costos en empresas y organizaciones de todo tipo.

BARRERAS A LA HORA DE IMPLEMENTAR ESTAS TECNOLOGÍAS



Fondo Europeo de Desarrollo Regional

Una manera de hacer Europa



- Reticencia ante el uso de la Inteligencia Artificial.
- Pérdida de la humanidad
- Falta de conocimientos
- Grandes inversiones
- Necesidad de una gran base de datos o de miles de seguidores.

Fondo Europeo de Desarrollo Regional

Una manera de hacer Europa



Reticencia ante el uso de la IA



Pérdida de la humanidad



Falta de conocimientos



Grandes inversiones



Necesidad de una gran base de
datos o seguidores.



La IA está presente en nuestra vida diaria

Las conversaciones están creadas por un humano

No necesitas conocimientos técnicos ni de programación

Herramientas gratuitas, servicio bajo coste...

Clientes a los que ayudar

Ejemplos reales de uso de chatbot en un comercio



PELUQUERÍA



- ❖ **Programación de citas:** El chatbot puede permitir que los clientes programen citas directamente desde la plataforma de redes sociales. Los clientes pueden seleccionar el servicio que desean, elegir una fecha y hora disponible y recibir una confirmación de la cita.
- ❖ **Consultas sobre servicios:** El chatbot puede responder preguntas específicas sobre los servicios que ofrece la peluquería, como por ejemplo, si realizan cortes de cabello para niños o adultos, el tiempo que toma realizar un determinado servicio o si se ofrece algún tipo de peinado en particular.
- ❖ **Ofertas y promociones:** El chatbot puede informar a los clientes sobre ofertas y promociones en curso, lo que puede aumentar la lealtad del cliente y generar ventas adicionales.
- ❖ **Resolución de problemas:** El chatbot también puede ayudar a resolver problemas comunes, como cancelaciones de citas o cambios de horarios.

FRUTERIA

Un chatbot puede ayudar a una frutería de barrio a vender más al brindar una experiencia de compra más conveniente y personalizada a sus clientes, lo que a su vez puede aumentar la satisfacción del cliente y fomentar la lealtad.

- ❖ **Tomar pedidos:** puede permitir a los clientes hacer pedidos de frutas y verduras directamente desde su móvil. Esto significa que los clientes no tienen que visitar la tienda en persona. plataforma de mensajería como Facebook Messenger o WhatsApp. Los clientes pueden ordenar directamente a través del chatbot, lo que ahorra tiempo y reduce el esfuerzo para llamar o visitar la tienda.
- ❖ **Proporcionar recomendaciones:** un chatbot puede hacer recomendaciones a los clientes sobre qué frutas y verduras comprar según sus necesidades y preferencias. Por ejemplo, si un cliente está buscando frutas para hacer un smoothie, el chatbot puede recomendar frutas específicas para esa tarea.
- ❖ **Responder preguntas frecuentes:** un chatbot puede responder preguntas frecuentes de los clientes, como los horarios de apertura de la tienda o la disponibilidad de productos específicos. Esto puede ayudar a los clientes a tomar decisiones informadas sobre sus compras y reducir la carga de trabajo

para los empleados de la tienda.



UNIÓN EUROPEA



Fondo Europeo de Desarrollo Regional

Una manera de hacer Europa



FRUTERIA

Cliente: Hola, estoy buscando algunas frutas para hacer un smoothie. ¿Qué me recomiendas?

Chatbot: ¡Hola! Para hacer un smoothie delicioso, te recomiendo que uses algunas de estas frutas: plátanos, fresas, arándanos, mango, piña o melocotón. ¿Te gustaría que te proporcione algunas recetas de smoothie para que puedas probarlas?

Cliente: Sí, por favor.

Chatbot: Aquí tienes una receta de smoothie que puedes probar con algunas de las frutas que te he recomendado:

1 plátano

1 taza de fresas

1/2 taza de arándanos

1 taza de leche de almendras

1 cucharada de miel

Solo tienes que mezclar todos los ingredientes en una licuadora y ¡listo! ¿Te gustaría agregar algo más a tu pedido o tienes alguna otra pregunta?

TIENDA DE COMIDA CASERA PARA RECOGER

Un chatbot puede ayudar a ahorrar tiempo y esfuerzo tanto para los clientes como para el personal de la tienda. Los clientes no tienen que buscar el número de teléfono de la tienda o esperar en línea para hacer un pedido, y el personal no tiene que pasar tanto tiempo en el teléfono tomando pedidos. Al ahorrar tiempo y esfuerzo, la tienda puede atender a más clientes en menos tiempo y con menos recursos.

- ❖ **Recomendar platos:** El chatbot puede ayudar a los clientes a elegir los platos adecuados según sus preferencias y presupuesto. El chatbot puede hacer preguntas específicas para entender lo que el cliente desea y luego sugerir los platos más populares o especiales del menú.
- ❖ **Proporcionar información nutricional:** El chatbot puede proporcionar información nutricional detallada sobre los platos que se ofrecen en la tienda. Esto puede ayudar a los clientes a tomar decisiones más informadas sobre lo que están comiendo.
- ❖ **Proporciona información útil:** Un chatbot puede proporcionar información útil a los clientes, como el menú de la tienda, los horarios de apertura, las promociones actuales y las opciones de entrega o recogida.



TIENDA DE ROPA



- ❖ **Agilidad:** Un chatbot puede responder rápidamente a las preguntas de los clientes y proporcionar información sobre productos, tallas, colores, precios, descuentos, entre otros, lo que agiliza el proceso de compra y evita la necesidad de que los clientes esperen o se vayan a otra tienda en un clic.
- ❖ **Recomendaciones personalizadas:** Un chatbot puede utilizar la inteligencia artificial para recopilar información sobre las preferencias y necesidades del cliente, y así proporcionar recomendaciones personalizadas sobre productos que pueden interesarles. Esto aumenta las posibilidades de que el cliente encuentre algo que le guste y lo compre.
- ❖ **Fidelización de clientes:** Un chatbot puede mantener una comunicación constante con los clientes, enviar notificaciones sobre nuevos productos, promociones, descuentos, entre otros, lo que puede aumentar su lealtad a la marca y las posibilidades de realizar compras recurrentes.

TIENDA DE ROPA



Supongamos que un cliente ingresa al chatbot y busca ayuda para encontrar un vestido para una boda que tendrá lugar en unas semanas. El chatbot puede comenzar haciendo preguntas sobre el tipo de boda, el lugar donde se celebrará, la hora del evento y otros detalles importantes. En base a esta información, el chatbot puede sugerirle diferentes opciones de vestidos que se ajusten a la ocasión.

El chatbot también puede recopilar información sobre el estilo personal del cliente y las preferencias de color para poder proporcionar recomendaciones más precisas. Por ejemplo, si el cliente ha comprado vestidos de color rojo en el pasado, el chatbot puede mostrarle opciones de vestidos en este color.

Además, el chatbot puede utilizar la información que tiene sobre la disponibilidad de productos en la tienda para recomendar opciones que estén en stock y puedan entregarse antes del evento. Si el chatbot ve que el cliente ha comprado en el pasado accesorios como joyería o bolsos, también puede recomendar opciones de estos productos que complementen el vestido.

¿DONDE PUEDO HACER USO DE CHATBOTS?



Los chatbots se pueden utilizar en una amplia variedad de plataformas, incluyendo:

- ✓ Webs
- ✓ Aplicaciones móviles
- ✓ Redes sociales y plataformas de mensajería: LinkedIn, Instagram, Whatsapp Business, Telegram, Facebook Messenger, Twitter, Youtube...
- ✓ Asistentes virtuales: Siri, Alexa, Google Assistant para brindar información y realizar tareas específicas a pedido del usuario.



UNIÓN EUROPEA



Cámara
de Comercio de España

GUÍA PASO A PASO PARA IMPLEMENTAR LOS CHATBOTS EN MI ESTRATEGIA



1. Necesidades por tipos de clientes



NECESIDADES POR TIPOS DE CLIENTES

CLIENTE TIPO 1

Qué necesita

Soluciones

CLIENTE TIPO 2

Qué necesita

Soluciones

CLIENTE TIPO 3

Qué necesita

Soluciones



UNIÓN EUROPEA



NECESIDADES POR TIPOS DE CLIENTES

Madrina

Qué necesita

Soluciones

Novia

Qué necesita

Soluciones

Invitada

Qué necesita

Soluciones



UNIÓN EUROPEA



Cámara
de Comercio de España

NECESIDADES POR TIPOS DE CLIENTES

Madrina

Qué necesita

Soluciones

Novia

Qué necesita

Soluciones

Invitada

Qué necesita

Soluciones

CONSEJO: Analiza entre 5 a 10 motivos por los que te escriben. Anota las razones por las que te contactan.

**Lo vas a utilizar luego en la estrategia*



UNIÓN EUROPEA



2. Objetivos del chatbot



UNIÓN EUROPEA



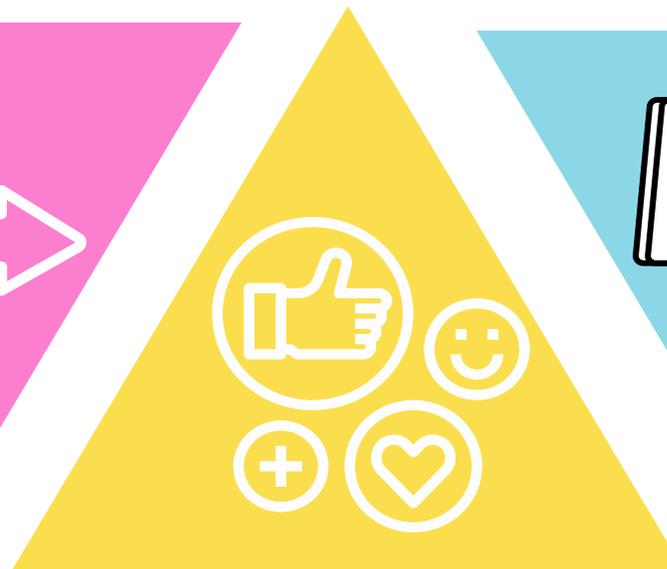
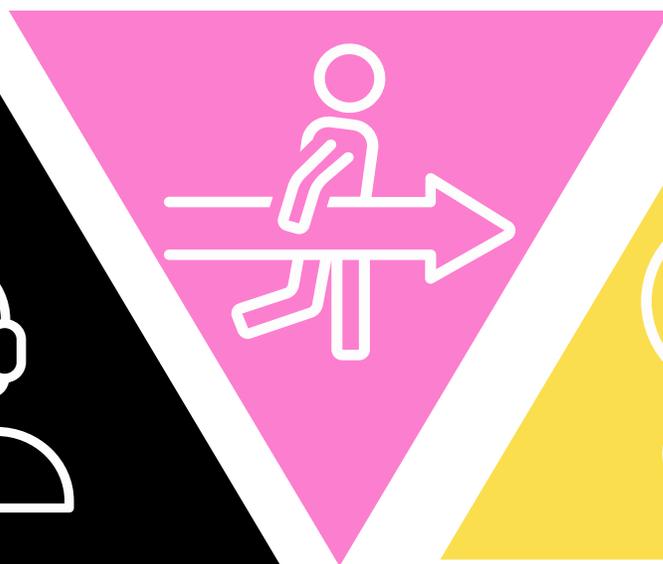
Cámara
de Comercio de España

***Cualificar clientes
potenciales (leads)***

Aumentar las ventas



***Mejorar la atención al
cliente***



***Aumentar la participación
(engagement)***



Tu objetivo principal es AYUDAR



UNIÓN EUROPEA



Cámara
de Comercio de España

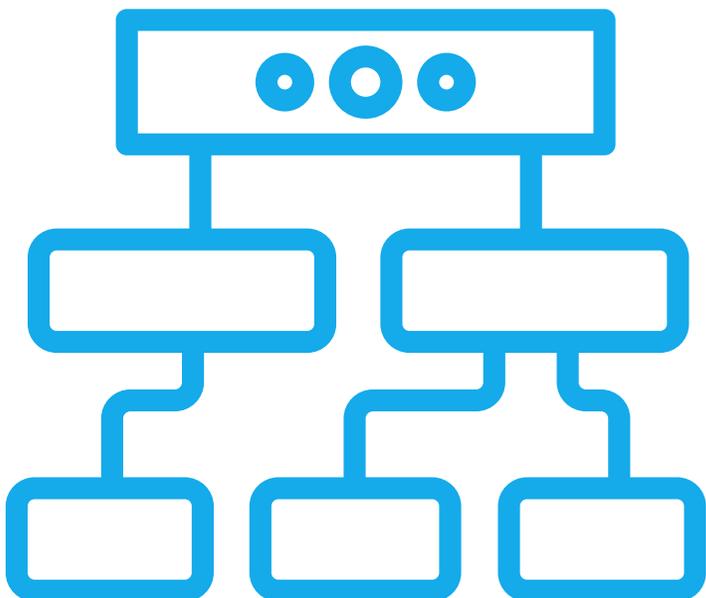
3. Diseñar el flujo de conversación



UNIÓN EUROPEA

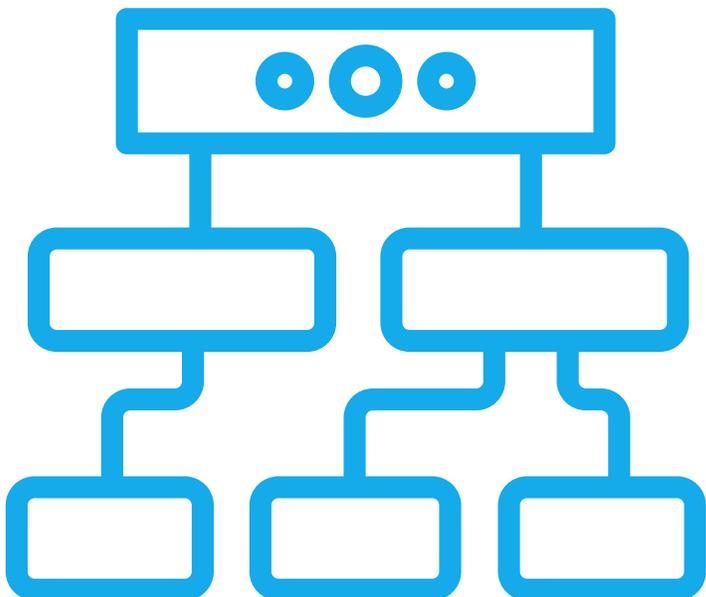


CONSEJOS PARA DISEÑAR LOS FLUJOS DE CONVERSACIÓN



- 1. Define los diferentes caminos de conversación:** Es probable que los usuarios tengan diferentes preguntas o necesidades, por lo que es importante diseñar diferentes caminos de conversación. Por ejemplo, puedes diseñar un camino de conversación para responder preguntas generales, otro para ayudar a los usuarios a encontrar un producto específico, y otro para proporcionar soporte técnico.
- 2. Haz que la conversación sea natural:** Asegúrate de que el flujo de conversación fluya de manera natural y no parezca demasiado automatizado o robotizado. Incluye frases de transición naturales.
- 3. Proporciona opciones claras:** en lugar de preguntar "¿En qué puedo ayudarte?", el chatbot podría proporcionar opciones como "¿Buscas información sobre nuestros productos?" o "¿Necesitas ayuda con una orden existente?".

CONSEJOS PARA DISEÑAR LOS FLUJOS DE CONVERSACIÓN



- 4. Permite la personalización:** Los usuarios aprecian cuando la conversación se siente personalizada y relevante para ellos. Diseña el flujo de conversación para permitir que los usuarios proporcionen información personalizada, como su ubicación o su interés en un producto específico.
- 5. Haz que sea fácil para los usuarios regresar:** Asegúrate de que el chatbot esté diseñado para permitir que los usuarios regresen a una conversación anterior o regresar al inicio si es necesario.

4. Herramienta de chatbot



UNIÓN EUROPEA



- ✓ **Seleccionar la herramienta que se adapte a nuestras necesidades:** gratuita, de pago o a medida.
- ✓ **Crea los flujos:** recorridos, los textos, enlaces, imágenes, videos dentro del chatbot
- ✓ **Haz pruebas y ajustes:** antes de lanzarlo realiza pruebas, pide a otros que lo prueben.
- ✓ **Lanza el chatbot:** si lo ves oportuno puedes darlo a conocer entre tu audiencia



COMO UTILIZAR LOS CHATBOTS EN LAS DISTINTAS PLATAFORMAS



UNIÓN EUROPEA



Los chatbots se pueden utilizar en una amplia variedad de plataformas, incluyendo:

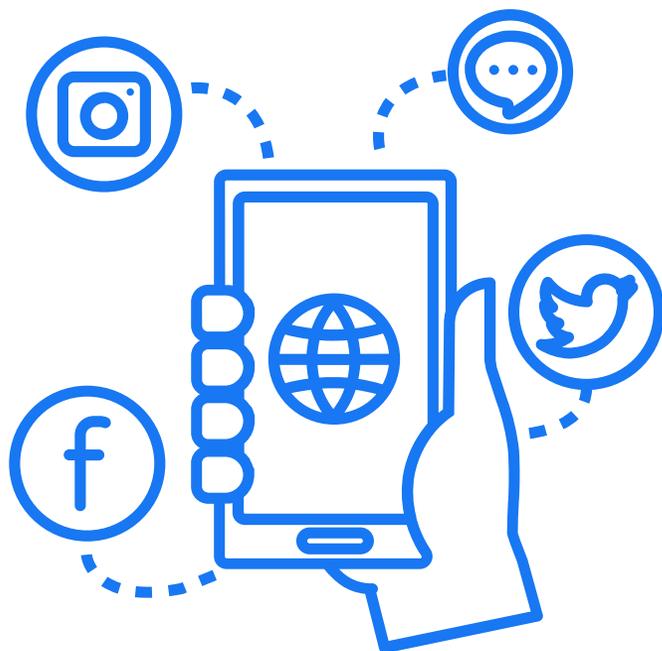
- ✓ Webs
- ✓ Aplicaciones móviles
- ✓ Redes sociales y plataformas de mensajería: LinkedIn, Instagram, Whatsapp Business, Telegram, Facebook Messenger, Twitter, Youtube...
- ✓ Asistentes virtuales: Siri, Alexa, Google Assistant para brindar información y realizar tareas específicas a pedido del usuario.



UNIÓN EUROPEA



Cámara
de Comercio de España



BÁSICOS DE AUTOMATIZACIÓN EN REDES SOCIALES



UNIÓN EUROPEA



Programación de Publicaciones



Planificador
Crea, programa y administra tu contenido para planificar tu calendario de marketing.

Crear anuncio

Semana Mes < Hoy > **mayo 2023** Tipo de contenido: todo Compartido en: todo

Dom 14 **Lun 15** Mar 16 Mié 17 Jue 18 Vie 19 Sáb 20

Momentos Borradores

Momentos

No hay momentos próximos
No hay momentos en los próximos 75 días. Aquí aparecerán los recordatorios de esos momentos.

Programa una publicación, historia o anuncio
Ahorra tiempo programando las publicaciones con antelación.

Programar



Mensaje de Bienvenida y presentación de productos o servicios

facebook
Bienvenida

Hola 🙋 **Nombre** Bienvenido al Gimnasio de Reyes Trainers. Estamos aquí para ayudarte a obtener toda la información que necesitas, tanto si estás interesado en unirse a nuestro gimnasio como si simplemente buscas información para comenzar a llevar un estilo de vida más saludable. Para ello, te ofrecemos tres opciones.

- Preguntas frecuentes
- Unirme al gimnasio
- Asesoramiento personalizado

Siguiente paso

facebook
Enviar mensaje

Preguntas frecuentes: Aquí encontrarás respuestas a las preguntas más comunes que suelen hacer nuestros clientes.

- Ubicación
- Horario
- Ropa que utilizar

Siguiente paso

facebook
Enviar mensaje #2

Si necesitas un enfoque más personalizado, nuestros expertos están a tu disposición para ayudarte a alcanzar tus objetivos de fitness y bienestar.

- Entrenamiento
- Nutrición
- Ambos

Siguiente paso

facebook
Enviar mensaje #1

Si necesitas más información sobre cómo unirse a nuestro gimnasio, nuestros precios y las modalidades de pago disponibles, esta es la opción que debes elegir.

- Como apuntarse
- Precios
- Modalidades de pago

Siguiente paso

facebook
Enviar mensaje #4

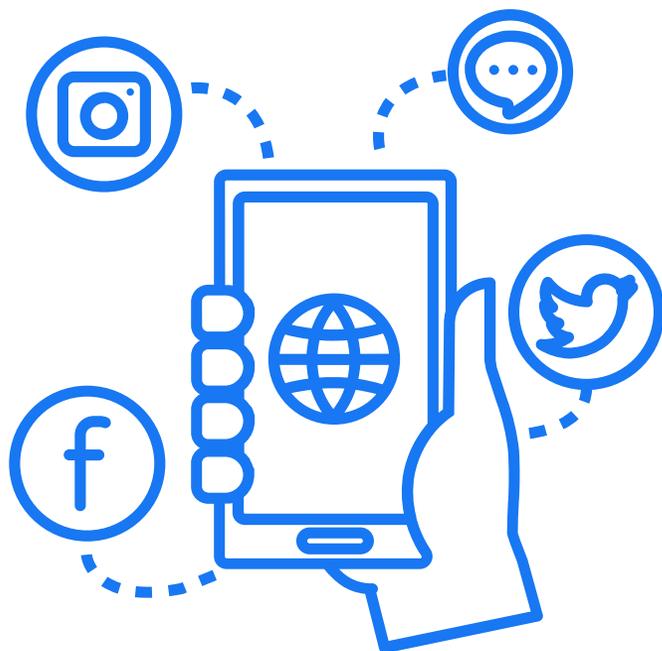
Para apuntarte en el gimnasio, necesitas completar un formulario de inscripción. El formulario lo rellenas aquí en el gimnasio con tus datos personales y los datos bancarios para

Siguiente paso

facebook
Enviar mensaje #3

Para atenderte mejor, primero necesito saber si ya eres cliente de Reyes Trainers o no eres cliente :)

- Ya soy cliente
- No soy cliente



Mensaje cuando nos mencionan



UNIÓN EUROPEA

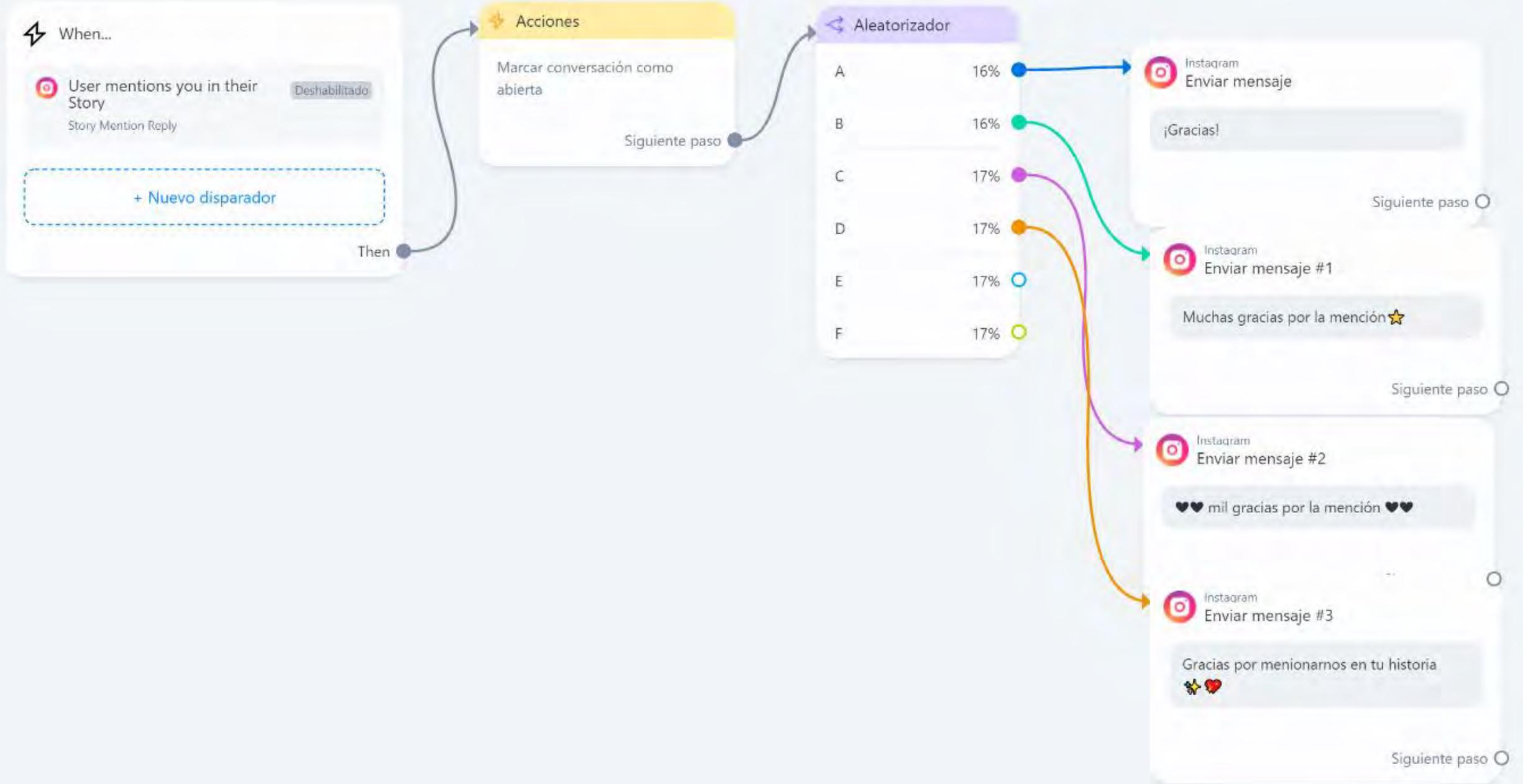




GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO

SEC DE

de Comercio de España





Mensaje cuando comentan una publicación o un reel



UNIÓN EUROPEA





UNIÓN EUROPEA



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA, COMERCIO
Y TURISMO

SECRETARÍA DE ESTADO
DE COMERCIO

Tocar un paso para editar

⚡ When...

 El usuario comenta tu publicación o reel
Post or Reel Comments #1

Deshabilitado

+ Nuevo disparador

Then



Instagram
Responder en DM



¡Hola! Gracias por tu comentario, si te pasa como a Rosario y tienes un dolor general o tienes dolor de espalda no te preocupes porque... tiene solución!!! 🔥

Si vives en Sevilla o en los alrededores ven a visitarnos estamos en la calle XX y nuestro horario es de L- V de xh a xh.

Grupo G&G
Business chat

¡Hola! Gracias por tu comentario, si te pasa como a Rosario y tienes un dolor general o tienes dolor de espalda no te preocupes porque... tiene solución!!! 🔥

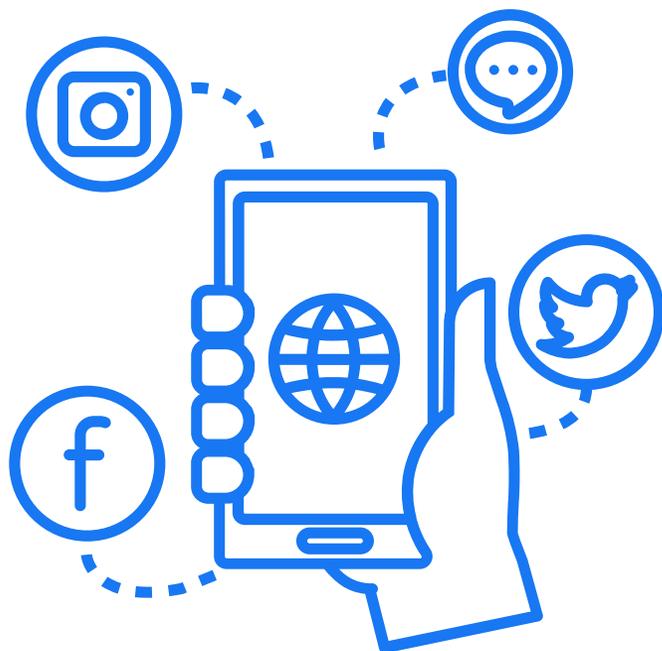
Si vives en Sevilla o en los alrededores ven a visitarnos estamos en la calle XX y nuestro horario es de L- V de xh a xh.



UNIÓN EUROPEA



Cámara
de Comercio de España



Mensaje cuando comentan una publicación o un reel con una PALABRA CLAVE

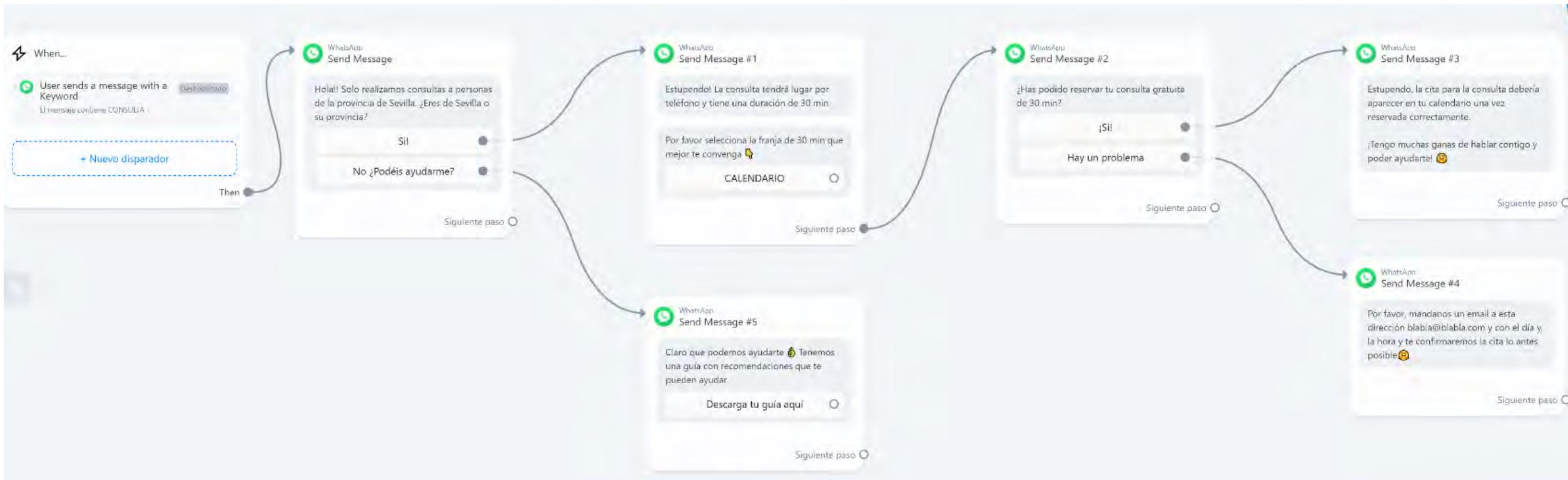


UNIÓN EUROPEA



Fondo Europeo de Desarrollo Regional

Una manera de hacer Europa



Grupo G&G
Business chat

Hola!! Solo realizamos
consultas a personas
de la provincia de
Sevilla. ¿Eres de
Sevilla o su provincia?

Si!

No ¿Podéis ayudarme?

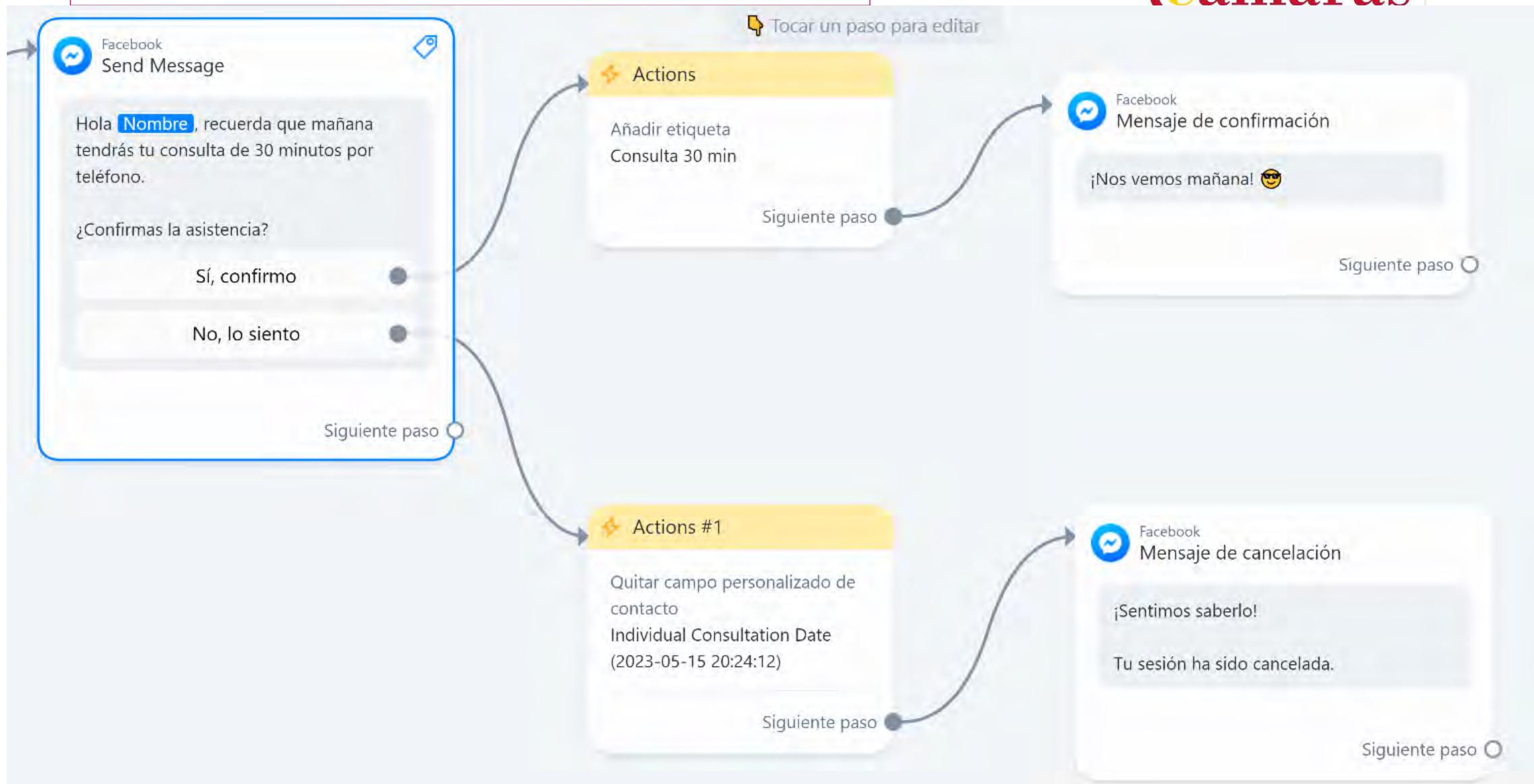


RECORDATORIO DE CITA



UNIÓN EUROPEA







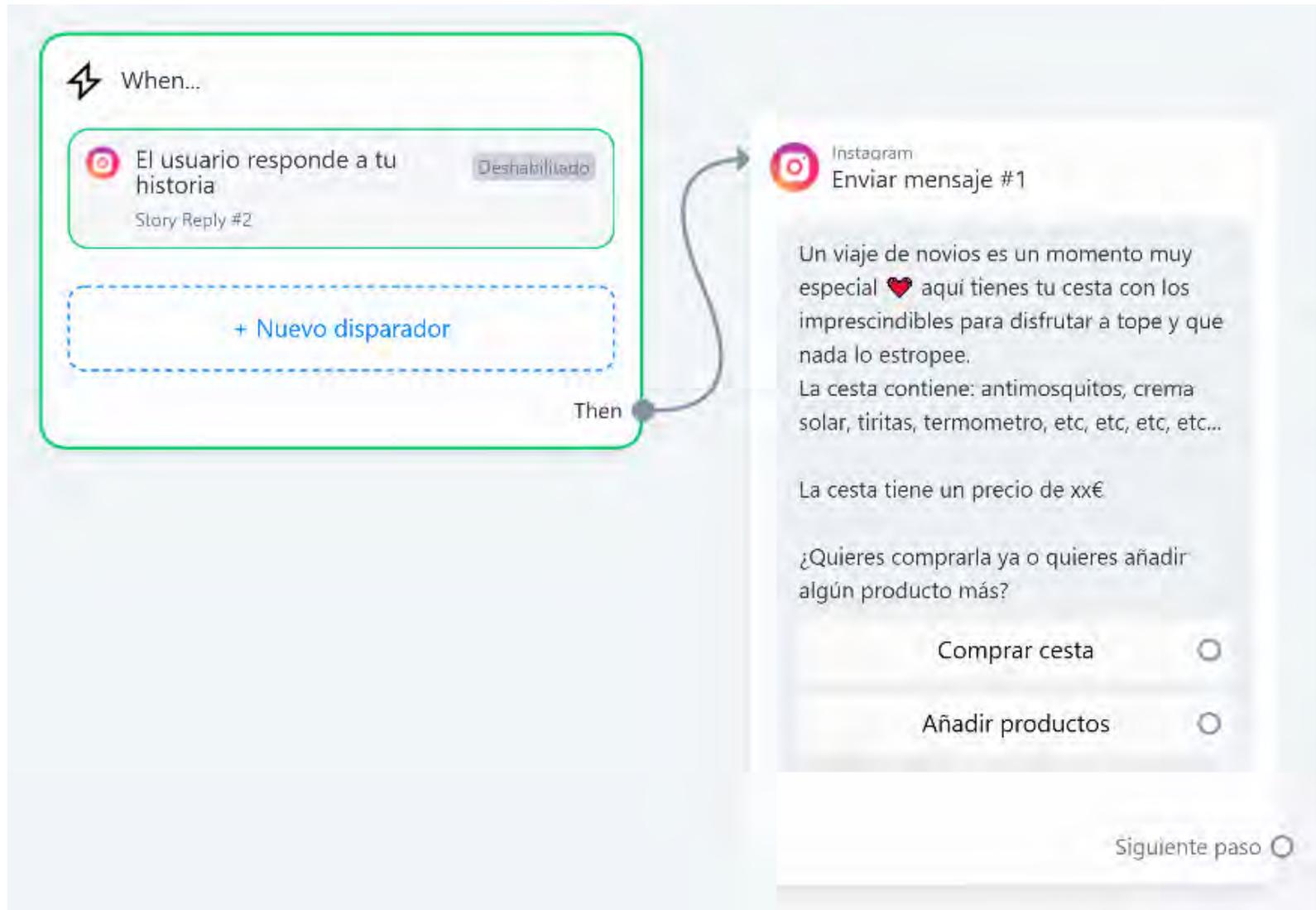
Mensaje cuando comentan una Palabra Clave en HISTORIAS



UNIÓN EUROPEA







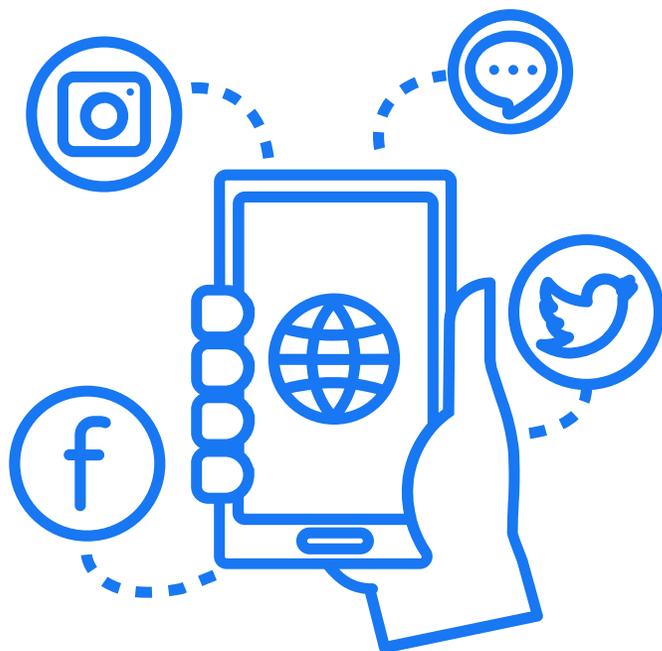
Comenta **VIAJE** para más información

Fondo Europeo de Desarrollo Regional



Ser estratégico no es tan difícil:

- ✓ **Utiliza Canva**
- ✓ **Programa el video en historias**
- ✓ **Duplica el flujo y cambia los textos**

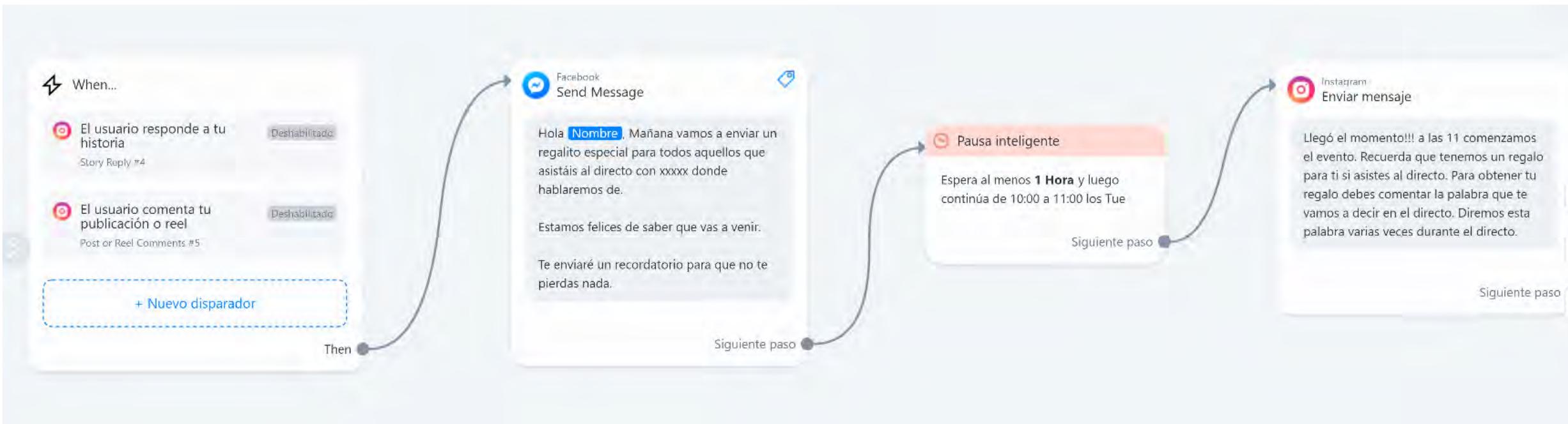


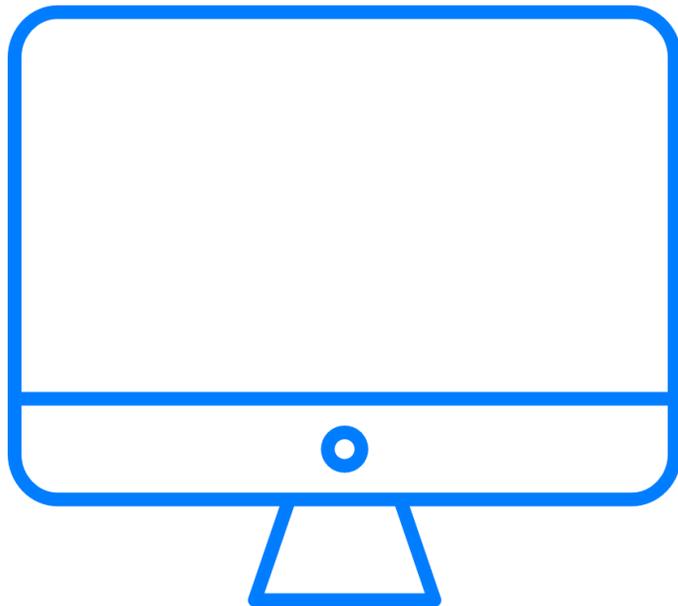
RECORDATORIO DE EVENTO



UNIÓN EUROPEA







USO DE CHATBOT EN TU PÁGINA WEB



UNIÓN EUROPEA





¿Qué es la Tarjeta El Corte Inglés? | MÁS FRECUENTES



MI CUENTA

COMPRAR

[Cómo comprar](#)

[Pasos de compra y facturas](#)

[Formas de pago](#)

[Financiación](#)

[Servicios relacionados con la compra](#)

[Impuestos](#)

ENVÍO Y RECOGIDA

[Estado del pedido](#)

Envío

[Entrega: plazos y opciones](#)

[Entrega en el día](#)

[Entrega 24 horas](#)

[Entrega 48 horas](#)

[Gastos de envío](#)

Servicios de recogida

[Recogida en tienda](#)

[Click&Car](#)

DEVOLUCIÓN Y REEMBOLSO

[Devolución y cambio](#)

[Reclamación](#)

[Garantía](#)

[Tarjeta abono](#)

TARJETA EL CORTE INGLÉS

[Información general](#)

[Fórmula Personal](#)

¿Cómo puedo devolver un producto?

¿De qué maneras puedo contactar con El Corte Inglés?

¿Cómo devuelvo en tiendas un producto que he comprado en la web?

¿Hay gastos de devolución?

¿Puedo devolver en tiendas un producto comprado en la web?

CONTACTA CON NOSOTROS

¿Quieres hablar con nosotros?

<https://www.elcorteingles.es/ayuda/es/>

Ayuda X

Último mensaje Hace 11 minutos

Bienvenido/a al chat on line de El Corte Inglés. Un momento por favor, te pasamos con un agente.

Hola

Por favor espere aún no se le ha asignado un agente

Hola, soy ALEJANDRA CASANOVA. Has elegido PORTADA AYUDA. ¿En qué puedo ayudarte? Me mantengo a la espera.

¿En qué puedo ayudarte?

¿Sigues necesitando mi ayuda?

Escribe aquí...



UNIÓN EUROPEA





Mercedes-Benz

© 2023. Mercedes-Benz AG. Reservados todos los derechos (créditos)

Tu búsqueda / Código onli...



Nuestros modelos Buscar y comprar Asesoramiento para la compra Servicios y accesorios Tecnología

Plan Ayuda Sostenible.

Descuentos exclusivos para modelos 100% eléctricos.

Más información



Aviso de protección de datos

Información sobre Userlike.

Este sitio web utiliza el software de mensajería Userlike. Para ello, necesita guardar cookies en tu dispositivo con la finalidad de proporcionarte un chat en línea. Tus datos están seguros y no se utilizarán para identificarte personalmente. Para obtener más información, visita nuestro apartado sobre Protección de Datos en www.mercedes-benz.es/passengercars/content-pool/tool-pages/legal/privacy-statement.html

Entendido



UNIÓN EUROPEA



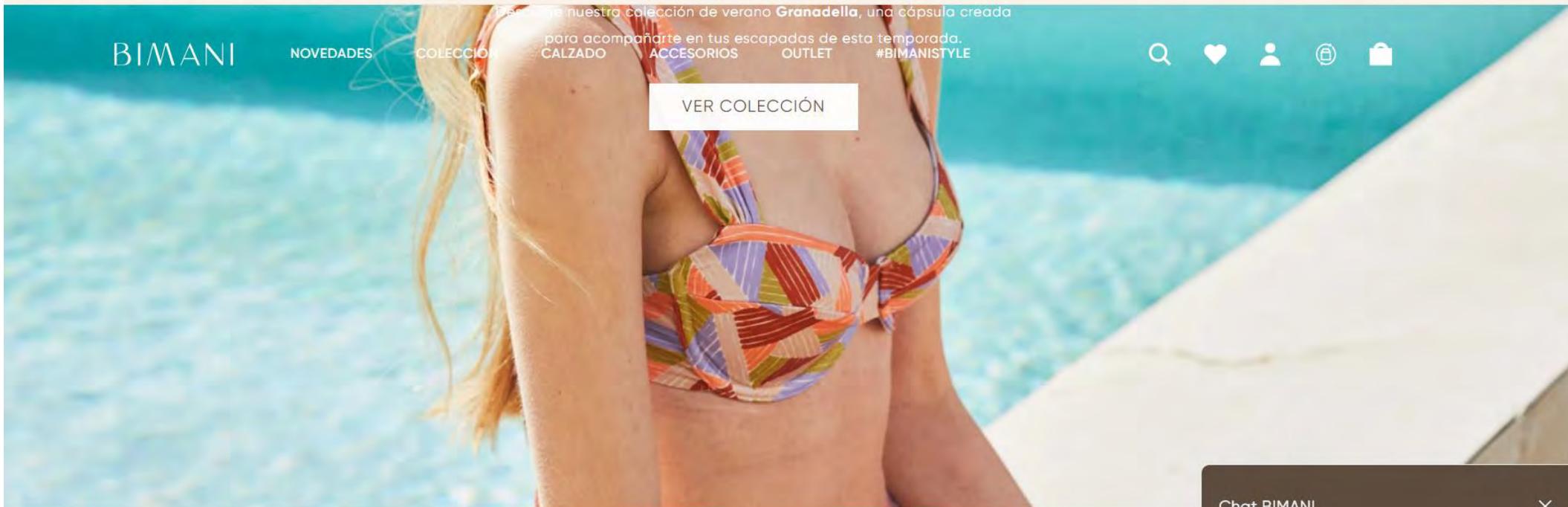
GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO

SECRETARÍA DE ESTADO DE COMERCIO

Cámara de Comercio de España

Devoluciones en tienda GRATIS. Devoluciones desde domicilio, consultar condiciones.



Chat BIMANI

¿Cómo puedo ayudarte?

Hablemos por WhatsA... >

Chat powered by www.zoko.io





USO DE CHATBOT EN ASISTENTE DE VOZ

MAPFRE ya está disponible en los principales Asistentes de Voz

¿Qué puedes consultar?

- ✓ Información sobre tu seguro de coche a terceros (básico, ampliado y completo)
- ✓ Información sobre tu seguro a todo riesgo (con y sin franquicia)
- ✓ Los beneficios por ser cliente gracias a Club MAPFRE
- ✓ Ventajas y servicios exclusivos para tu coche por se cliente.

Configura tu asistente de voz preferido:

Amazon Alexa

Google Assitent



UNIÓN EUROPEA



Cámara
de Comercio de España

HERRAMIENTAS



UNIÓN EUROPEA



Fondo Europeo de Desarrollo Regional

Una manera de hacer Europa



ManyChat



Chatbot



Chatbot y CRM



Automatización de whatsapp y Landings



CRM y Chatbot



SalesIQ



Todo lo que quieras en 1



UNIÓN EUROPEA





Powerful AI chatbot building platform for websites

Lend your team a helping hand and drive deeper customer engagement with Zoho SalesIQ's enterprise-ready chatbot software, Zobot™.

[ACCESS ZOHO SALESIQ](#)

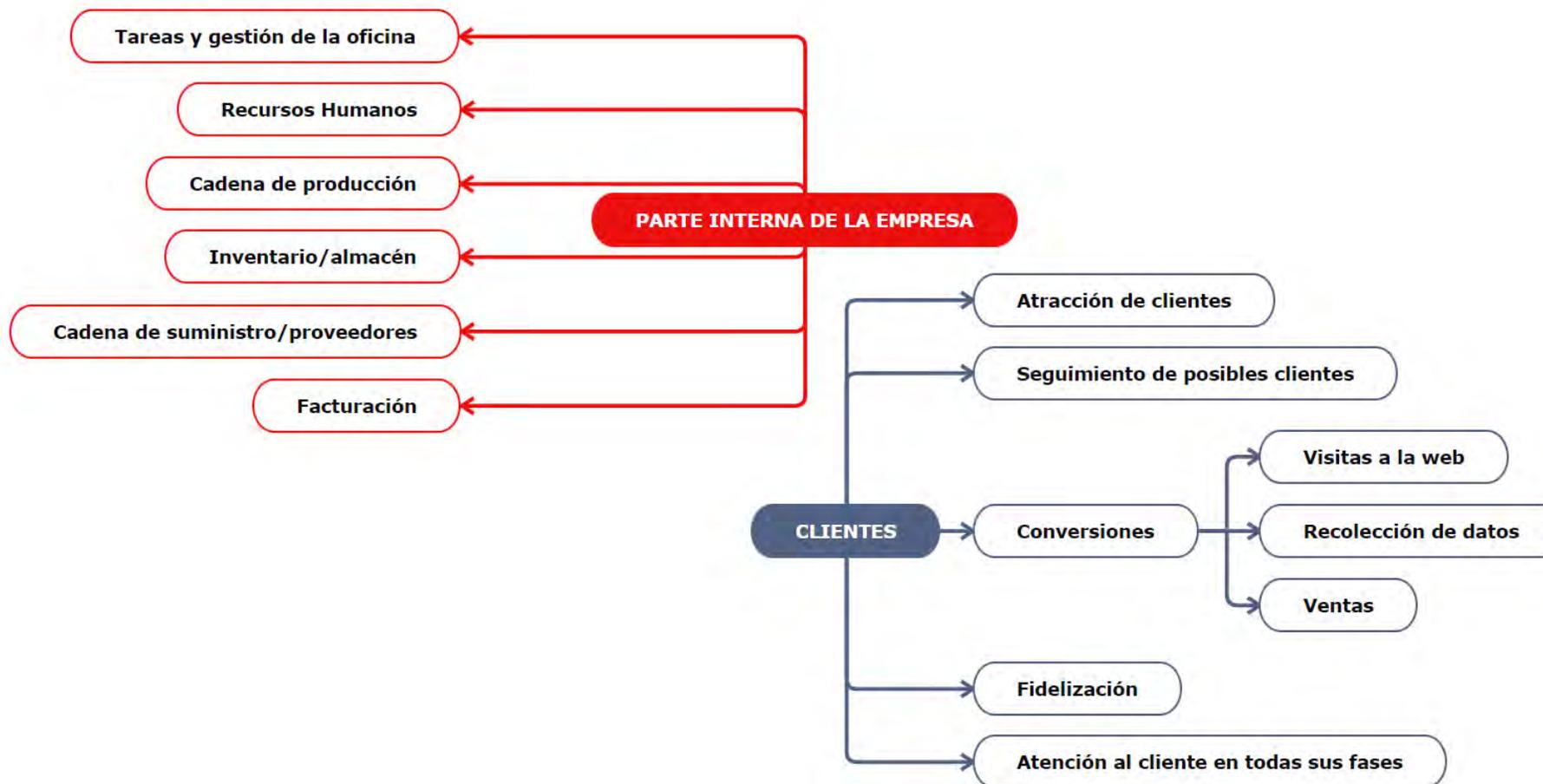


UNIÓN EUROPEA



Fondo Europeo de Desarrollo Regional

Una manera de hacer Europa



Fondo Europeo de Desarrollo Regional
Una manera de hacer Europa

OMNICANAL

CONVENIENCIA

DESCRUBRIMIENTO/ATRACCIÓN

CONSIDERACIÓN

CONVERSIÓN

FIDELIZACIÓN

