



Eleva tu gestión de **CUSTOMER SERVICE** con **IA GENERATIVA**

Curso online

Lunes 10 y Martes 11 de febrero 2025

Horario: de 9:30 a 13:30 horas con una pausa de 15 minutos

Impartido por:



Concha Sánchez-Ocaña
Fundadora
CSO ACELERA



iFAES.

www.ifaes.com 91 761 34 80 ifaes@ifaes.com



Formadora: Concha Sánchez-Ocaña / Fundadora / **CSO** **ACELERA**

Profesional con más de 10 años de experiencia trabajando en grandes empresas como PepsiCo, PwC y Zenith, donde ha liderado importantes proyectos de transformación digital y automatización. Además, es fundadora de CSO Acelera, desde donde ha ayudado a startups a escalar mediante estrategias Go-to-Market y soluciones basadas en inteligencia artificial. Con formación en Business Analytics y Big Data por IE Business School y un máster en Consultoría por EOI, combina una sólida visión estratégica con un profundo conocimiento técnico para impulsar el crecimiento empresarial.

✚ ¿A quién va dirigido?

Profesionales del área de **atención al cliente** que deseen aprender a usar la **IA generativa** en su operativa diaria

✚ Objetivos del curso

- Dotar a los participantes de **conocimientos específicos** sobre qué es la IA generativa, cómo funciona y sus últimos avances
- Inspirar a los participantes a pensar de forma innovadora sobre cómo la IA generativa puede **transformar** y **optimizar** los procesos de atención al cliente
- Enseñar a los participantes a aplicar la IA generativa de forma práctica y eficaz en el **onboarding de clientes**, en la **retención y fidelización**, en la **gestión de pedidos y devoluciones**, en la **resolución de problemas**, etc.
- Analizar las **consideraciones éticas** y **limitaciones** de la IA en el Customer Service



Temario:

Introducción:

- Impacto de la IA en Customer Service en España, destacando las aplicaciones prácticas de la IA generativa
- Visión general de herramientas clave como Microsoft Copilot y ChatGPT para mejorar el servicio al cliente

Onboarding del cliente: transformando la primera impresión

- Optimización de la creación de demostraciones y guías para productos, así como la gestión de solicitudes de clientes
- Uso de IA para automatizar la traducción de contenido y mejorar el soporte multilingüe
- Automatización en la redacción y revisión de contratos y documentos de Términos y Condiciones

Pedidos, devoluciones y feedback: IA para retención y procesos eficientes

- Comunicación personalizada con clientes, incluyendo estrategias para retener a los que muestran signos de abandono
- Automatización de encuestas de feedback de producto y análisis de resultados para identificar patrones y generar sugerencias de mejora
- Uso de IA para automatizar la aprobación o rechazo de devoluciones, optimizando procesos internos y externos en base a políticas de la empresa



- Creación automatizada de presentaciones que resumen resultados para equipos directivos y gestión eficiente de solicitudes de devolución

Atención al cliente: resolución eficiente con IA

- Creación de bots personalizados para automatizar la clasificación y priorización de solicitudes de clientes
- Implementación de soluciones basadas en IA para identificar problemas recurrentes y asistir a equipos técnicos con procedimientos internos
- Uso de IA para traducción en tiempo real, análisis de sentimientos de los clientes, y comparación del rendimiento de agentes y equipos de atención

Estrategias de retención: venta cruzada y offboarding

- Personalización de mensajes según el comportamiento y perfil demográfico del cliente para mejorar la efectividad de las comunicaciones
- Generación de imágenes personalizadas para fortalecer la conexión visual en las interacciones con clientes
- Sugerencias de NBAs y campañas de A/B testing para aumentar el ticket medio y reducir la pérdida de clientes

Consideraciones éticas y limitaciones de la IA en Customer Service

- Privacidad de datos, transparencia en el uso de IA, y riesgo de sesgo algorítmico y alucinaciones
- Impacto en el empleo y necesidad de cumplir con la normativa vigente