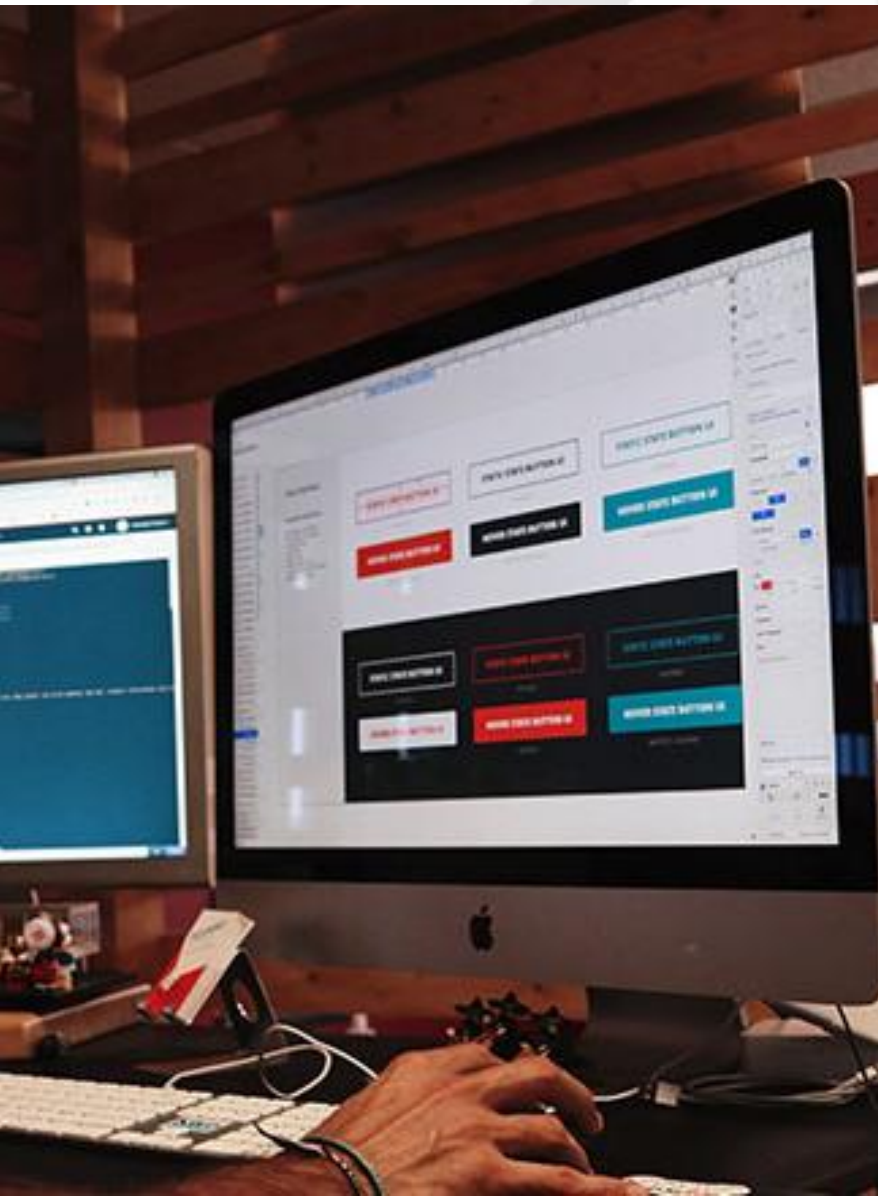


PRESENTACIÓN

La Experiencia de Cliente (CX) es la suma de percepciones, emociones y recuerdos que se generan en cada interacción con una marca, antes, durante y después de la compra. Esa experiencia determina la satisfacción, la repetición y la recomendación. En mercados con poca diferenciación y clientes informados, la CX es palanca directa de ingresos y eficiencia: mejora la conversión, reduce la fricción y el soporte, y aumenta la fidelización.

La IA permite anticipar necesidades, personalizar puntos de contacto y automatizar procesos sin perder calidad humana.

Con este curso no solo aprenderás a utilizar la IA, sino a pensar de forma estratégica cómo la tecnología puede construir relaciones más sólidas con tus clientes. Te proporcionará herramientas y estrategias para transformar la interacción con tus clientes utilizando el poder de la inteligencia artificial, mostrando cómo predecir necesidades, mejorar la fidelización y optimizar procesos para ofrecer una experiencia excepcional.



MODALIDAD Y DURACIÓN

TELEFORMACIÓN - 15 horas de duración

Plataforma, contenidos y sistema tutorial adaptado a Bonificaciones de Fundae con acceso a:

- Contenido Multimedia.
- Videotutoriales
- Recursos Adicionales
- Foros de Debate
- Tutorías por Aula Virtual
- Pruebas de evaluación

Este curso es bonificable ante Fundae.

Desde BAI ofrecemos realizar la gestión sin coste adicional para la empresa.

OBJETIVOS

- Aplicar estrategias y herramientas de inteligencia artificial para mejorar la experiencia del cliente, mejorar la fidelización y optimizar procesos, asegurando su cumplimiento con las normativas éticas y legales vigentes en materia de privacidad y protección de datos.

DIRIGIDO A

A cualquier profesional que reconozca la importancia de la experiencia del cliente y desee adquirir las habilidades necesarias para integrar la inteligencia artificial de manera efectiva en su estrategia empresarial. Este curso es para ti:

- Si trabajas en áreas de **atención al cliente, marketing, ventas o experiencia de usuario**, y quieres mejorar la relación con tus clientes a través de soluciones inteligentes.
- Si formas parte de una empresa que quiere **diferenciarse por su servicio, fidelizar clientes y aumentar su competitividad** en un mercado cada vez más digital.
- **Emprendedores** que quieran integrar herramientas de IA en sus operaciones para construir una relación más sólida y eficiente con sus clientes desde el principio, destacándose de la competencia.

No necesitas ser experto en programación ni en inteligencia artificial; el curso está pensado para ofrecer una comprensión accesible y estratégica.

CONTENIDOS

1. Fundamentos de la Experiencia del cliente en la Era Digital

- a. Qué es la experiencia de cliente
- b. Transformando la Experiencia del cliente
- c. El viaje del cliente
- d. Puntos de contacto e interacciones con el cliente
- e. Ventajas de la experiencia del cliente
- f. Resumen

2. Introducción a la Inteligencia Artificial para CX

- a. Qué es la Inteligencia Artificial
- b. Cómo la IA está transformando las expectativas del cliente
- c. Amenazas y oportunidades de la digitalización
- d. Cómo la IA ofrece experiencias personalizadas en cada punto de contacto
- e. Resumen

3. Introducción a ChatGPT y a la ingeniería de prompts

- a. Concepto de GPT
- b. ¿Qué es la IA generativa y por qué está cambiando la CX?
- c. Cómo funcionan los modelos de lenguaje y sus capacidades
- d. Advertencias sobre la memoria
- e. Fundamentos del "Prompt Engineering": Aprende a formular instrucciones claras y precisas
- f. Cómo crear prompts para tareas específicas de CX (ej. redactar emails, generar respuestas a reseñas, crear guiones para chatbots)
- g. Resumen

4. Automatización y Productividad

- a. El Futuro de la IA en CX: Innovación y Tendencias Emergentes
- b. Automatización de tareas con ChatGPT
- c. Funcionalidades de ChatGPT y Gemini
- d. Crear un agente en ChatGPT y en Gemini
- e. Analizar documentos con Gemini vs ChatGPT
- f. Próxima funcionalidad de vender productos en ChatGPT
- g. Integración de ChatGPT con herramientas externas (Zapier, CRM, Help Desk)
- h. Cómo escalar la atención sin perder el toque humano
- i. Resumen

5. Aplicaciones estratégicas de la IA en el viaje del cliente

- a. Calificación de Leads con IA
- b. Aplicando la IA para crear Recomendaciones Personalizadas
- c. Resumen

6. Entorno legal en la economía digital: propiedad y privacidad

- a. Conceptos clave en privacidad y protección de datos
- b. Normativa en protección de datos y privacidad aplicada a la IA
- c. Resumen

7. Casos de éxito y fracaso

- a. Análisis de ejemplos reales que implementaron IA para CX, entendiendo sus aciertos y errores
- b. Casos de Éxito: Cuando la IA Eleva la Experiencia del Cliente
- c. Casos de Fracaso: Lecciones de la Mala Implementación de la IA
- d. Resumen

LA TUTORA

Menyi Martín Fernández

Formadora y tutora especializada en tecnologías digitales, con amplia experiencia diseñando e impartiendo formación práctica, adaptable y centrada en el aprendizaje real.

A lo largo de más de 2.500 horas de formación presencial y online, ha acompañado a profesionales, equipos y estudiantes en el desarrollo de competencias digitales, programación web y herramientas TIC aplicadas al entorno laboral, combinando una sólida base como desarrolladora web con una vocación por la formación.

Como tutora, se enfoca en crear un entorno cercano, accesible y motivador, donde cada persona se sienta guiada y capaz de aplicar lo aprendido en situaciones reales.



FECHAS

30 de octubre al 22 de diciembre de 2026

PRESUPUESTO

Hasta 9 participantes	De 10 a 25 participantes	De 26 en adelante
112,50 €/persona	105 €/persona	90 €/persona
(7,5 €/h/persona)	(7 €/h/persona)	(6 €/h/persona)

La facturación tendrá el siguiente desglose:

- Tutorización de los cursos: 88% de la venta (exento de IVA).
- Contenidos Multimedia: 8% de la venta (+ IVA).
- Plataforma: 4% de la venta (+IVA)