



SERCA
INSTITUTO
DE ALTOS ESTUDIOS
ESPECIALIZADOS

CURSO ONLINE EN CHATBOTS Y MARKETING CONVERSACIONAL: INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y ATENCIÓN AUTOMATIZADA



FORMACIÓN PERMANENTE



WWW.INSTITUTOSERCA.COM



Acerca de **Instituto Serca**

Instituto Serca es un centro especializado en Formación de Postgrado: Másteres, Dobles Títulos de Máster, Especialistas y Expertos Universitarios, así como Cursos Homologados por Universidades. Se caracteriza por no centrarse en la formación de expedientes, sino de personas, cuyo aprendizaje dará sentido a su experiencia.

Los Másteres, Especialistas, Expertos Universitarios y Cursos que impartimos desde Instituto SERCA, cuentan con todas las garantías y exigencias de calidad, lo que hace posible que la titulación obtenida por nuestros alumnos/as sean Títulos expedidos por prestigiosas universidades.



Metodología de Estudio

- ✓ **Campus Virtual Avanzado:** Experiencia de estudio individualizada, intuitiva e interactiva.
- ✓ **Tutorización Permanente:** Nuestro equipo docente estará a disposición del alumnado desde su matriculación hasta la finalización de todo el proceso formativo.
- ✓ **Clases en vídeo y en audio:** Cada programa formativo dispone de clases en vídeo y audios específicos por materia, para reforzar el contenido teórico.
- ✓ **Metodología E-Learning:** Modalidad 100% online adaptada a las necesidades del alumnado.
- ✓ **Evaluación:** Planteamiento de casos y actividades dirigidas a la valoración competencial del programa formativo.
- ✓ **Profesorado Especializado:** Contamos con un claustro de profesores especializado que realizará un seguimiento personalizado del aprendizaje.
- ✓ **Biblioteca Digital:** A través de nuestra innovadora plataforma digital, el alumnado podrá acceder a un amplio catálogo de libros, revistas, obras de investigación y tesis doctorales.
- ✓ **Descarga automática de certificados y actualización de notas permanente.**
- ✓ **Notificaciones en tiempo real sobre el estado y evolución del estudio.**





Campus **Virtual**

- ✓ Clases en vídeo de cada materia
- ✓ Tutorías de seguimiento en directo mensuales
- ✓ Herramientas de interacción y seguimiento: tutorización permanente, foro, emails, etc.
- ✓ Consulta directa del expediente académico
- ✓ Descarga de certificados
- ✓ ¡Y mucho más!...

Presentación del Programa

Especialízate con el Curso de Chatbots y Marketing Conversacional de Instituto Serca, una formación diseñada para profesionales que desean dominar las herramientas de inteligencia artificial aplicadas a la comunicación automatizada con el cliente. En un entorno digital donde la inmediatez y la personalización marcan la diferencia competitiva, este programa te permitirá liderar la transformación conversacional de cualquier organización.

A lo largo del temario abordarás desde los fundamentos del marketing conversacional y el procesamiento del lenguaje natural hasta el diseño de flujos de diálogo, la integración de chatbots en estrategias de marketing digital y la automatización de la atención al cliente. También trabajarás con plataformas líderes del mercado, analítica conversacional, aspectos éticos y legales, así como las tendencias emergentes en IA generativa.

Al finalizar, contarás con un perfil profesional altamente demandado, capaz de diseñar, implementar y optimizar soluciones conversacionales inteligentes que mejoren la experiencia del usuario e impulsen los resultados de negocio en cualquier sector.



Duración: 150 horas



Créditos: 6 Créditos ECTS



Metodología: Online



Matriculación: Permanente

Programa Académico

- ✓ Comprender los fundamentos del marketing conversacional, identificando sus principios y canales estratégicos.
- ✓ Analizar las tecnologías de inteligencia artificial, distinguiendo sus aplicaciones en contextos conversacionales.
- ✓ Clasificar tipologías de chatbots, identificando su arquitectura y plataformas de desarrollo disponibles.
- ✓ Diseñar experiencias conversacionales eficaces, aplicando técnicas de NLP y diseño de diálogos.
- ✓ Integrar chatbots en estrategias de marketing digital, implementando acciones de captación y fidelización.
- ✓ Desarrollar sistemas de atención automatizada, utilizando modelos híbridos de colaboración humano-máquina.
- ✓ Definir métricas de rendimiento conversacional, aplicando estrategias de analítica y optimización continua.
- ✓ Conocer el marco ético-legal y las tendencias emergentes, identificando desafíos y oportunidades futuras.



1: FUNDAMENTOS DEL MARKETING CONVERSACIONAL Y LA COMUNICACIÓN DIGITAL CONTEMPORÁNEA

- 1.1. Evolución histórica de la comunicación entre marcas y consumidores en el entorno digital
- 1.2. Concepto, principios y características definitorias del marketing conversacional
- 1.3. El ecosistema de canales conversacionales en el entorno digital actual
- 1.4. El customer journey en el contexto del marketing conversacional
- 1.5. Modelos de negocio basados en la interacción conversacional automatizada
- 1.6. El consumidor digital: expectativas, comportamiento y demandas comunicativas actuales

2: INTELIGENCIA ARTIFICIAL APLICADA AL MARKETING Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- 2.1. Conceptos fundamentales de inteligencia artificial y aprendizaje automático
- 2.2. Evolución de la inteligencia artificial en el ámbito comercial y de atención al cliente
- 2.3. Principales tecnologías de IA aplicadas a la automatización conversacional
- 2.4. Inteligencia artificial predictiva y su aplicación en la anticipación de necesidades del cliente
- 2.5. Limitaciones actuales de la inteligencia artificial en contextos conversacionales
- 2.6. Criterios para evaluar la madurez tecnológica de las soluciones de IA conversacional



3: ARQUITECTURA, TIPOLOGÍA Y FUNCIONAMIENTO TÉCNICO DE LOS CHATBOTS

- 3.1. Definición, componentes y estructura funcional de un chatbot
- 3.2. Clasificación de chatbots según su tecnología y capacidades
- 3.3. Clasificación de chatbots según su finalidad y ámbito de aplicación
- 3.4. Voicebots y asistentes virtuales de voz: características y diferencias respecto a chatbots textuales
- 3.5. Ciclo de vida completo de un chatbot: desde la concepción hasta la evolución continua
- 3.6. Criterios de selección del tipo de chatbot más adecuado según los objetivos de negocio

4: PLATAFORMAS Y HERRAMIENTAS PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO DE CHATBOTS

- 4.1. Panorama general de las plataformas de desarrollo de chatbots disponibles en el mercado
- 4.2. Análisis de las herramientas líderes del mercado para la creación de chatbots
- 4.3. Integración de chatbots con APIs y servicios de inteligencia artificial de terceros
- 4.4. Criterios técnicos y estratégicos para la selección de la plataforma más adecuada
- 4.5. Entornos de pruebas, simulación y prototipado rápido de chatbots



5: DISEÑO CONVERSACIONAL: PRINCIPIOS, METODOLOGÍAS Y BUENAS PRÁCTICAS PROFESIONALES

- 5.1. Fundamentos del diseño conversacional y su relación con la experiencia de usuario (UX)
- 5.2. Definición de la personalidad, el tono y la voz del chatbot
- 5.3. Arquitectura de flujos conversacionales y árboles de diálogo
- 5.4. Técnicas de copywriting conversacional aplicadas a la redacción de chatbots
- 5.5. Diseño inclusivo y accesibilidad en interfaces conversacionales
- 5.6. Prototipado, testeo iterativo y validación de experiencias conversacionales

6: PROCESAMIENTO DEL LENGUAJE NATURAL (NLP) APLICADO A CHATBOTS CONVERSACIONALES

- 6.1. Fundamentos teóricos y técnicos del procesamiento del lenguaje natural
- 6.2. Reconocimiento de intenciones y extracción de entidades en mensajes del usuario
- 6.3. Análisis de sentimiento y detección de emociones en conversaciones automatizadas
- 6.4. Gestión del contexto y la memoria conversacional en diálogos prolongados y complejos
- 6.5. Desafíos del procesamiento del lenguaje natural en entornos multilingües y multiculturales
- 6.6. Grandes modelos de lenguaje (LLM): funcionamiento y aplicación práctica en chatbots



7: INTEGRACIÓN DE CHATBOTS EN ESTRATEGIAS DE MARKETING DIGITAL

- 7.1. El chatbot como herramienta estratégica dentro del plan de marketing digital
- 7.2. Generación y cualificación de leads mediante chatbots conversacionales
- 7.3. Chatbots aplicados al comercio electrónico y la venta asistida online
- 7.4. Marketing conversacional en redes sociales y aplicaciones de mensajería
- 7.5. Automatización de campañas de nurturing y fidelización a través de canales conversacionales
- 7.6. Personalización y segmentación avanzada basada en datos extraídos de interacciones conversacionales

8: AUTOMATIZACIÓN DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE MEDIANTE CHATBOTS E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

- 8.1. Diagnóstico y mapeo de procesos de atención al cliente susceptibles de automatización
- 8.2. Diseño de sistemas de atención automatizada multicanal y coherente
- 8.3. Modelos híbridos de atención: colaboración eficiente entre chatbots y agentes humanos
- 8.4. Gestión proactiva de la atención: anticipación de necesidades y notificaciones automatizadas
- 8.5. Autoservicio inteligente y bases de conocimiento conversacionales para el usuario
- 8.6. Medición de la satisfacción del cliente en interacciones gestionadas por chatbots



9: ANALÍTICA, MÉTRICAS Y OPTIMIZACIÓN DEL RENDIMIENTO CONVERSACIONAL

- 9.1. Definición de KPIs y métricas clave para evaluar el rendimiento integral de chatbots
- 9.2. Herramientas y dashboards para la monitorización continua de chatbots
- 9.3. Análisis de conversaciones y detección sistemática de puntos de fricción
- 9.4. Estrategias de optimización continua y reentrenamiento del chatbot
- 9.5. Pruebas A/B y experimentación controlada en flujos conversacionales

10: ASPECTOS ÉTICOS, LEGALES Y DE PRIVACIDAD EN EL MARKETING CONVERSACIONAL AUTOMATIZADO

- 10.1. Marco regulatorio aplicable a los chatbots y la atención automatizada
- 10.2. Gestión del consentimiento y tratamiento de datos personales en chatbots
- 10.3. Obligación de transparencia e identificación del chatbot como agente no humano
- 10.4. Sesgos algorítmicos y principios de equidad en las respuestas automatizadas
- 10.5. Principios éticos para el diseño de experiencias conversacionales responsables y confiables
- 10.6. Seguridad de la información y protección frente a ataques, manipulaciones y usos indebidos



11: CASOS DE ÉXITO Y APLICACIONES SECTORIALES DEL MARKETING CONVERSACIONAL

- 11.1. Metodología para el análisis, evaluación y extracción de aprendizajes de casos de éxito
- 11.2. Marketing conversacional en el sector retail y comercio electrónico
- 11.3. Chatbots en el sector bancario, financiero y asegurador
- 11.4. Aplicaciones de chatbots en el sector salud, bienestar y servicios asistenciales
- 11.5. Marketing conversacional en turismo, hostelería y restauración
- 11.6. Chatbots en el sector educativo, formativo y de gestión del conocimiento
- 11.7. Atención automatizada en servicios públicos y administración digital

12: TENDENCIAS EMERGENTES Y FUTURO DE LOS CHATBOTS Y LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL CONVERSACIONAL

- 12.1. Evolución de los grandes modelos de lenguaje y su impacto transformador en los chatbots
- 12.2. El metaverso y los entornos inmersivos como nuevo escenario para la interacción conversacional
- 12.3. Hiperpersonalización en tiempo real mediante inteligencia artificial avanzada y datos contextuales
- 12.4. Interfaces conversacionales de voz avanzadas: hacia la conversación natural plena con máquinas
- 12.5. Impacto de las nuevas arquitecturas de inteligencia artificial en la próxima generación de chatbots
- 12.6. El futuro profesional: competencias emergentes y nuevos perfiles en marketing conversacional e IA



Titulación y Certificaciones



El alumno/a recibirá un **Certificado universitario** emitido por la **Universidad EUNEIZ**.



Descarga de certificados expedidos por Instituto Serca desde la Secretaría Virtual de nuestro Campus.



Proceso de **Matriculación**



Formalización de la matrícula:

- Completar y enviar el formulario de matriculación. Tras recibirlo, automáticamente le enviaremos sus claves de acceso a pagos/facturas.
- Una vez abonado el importe completo del Programa Formativo, el alumno/a recibirá los accesos al Campus Virtual y podrá iniciar su estudio.

Matricúlate

Más información



Métodos y facilidad de Pagos

- ✓ **Facilidad de pago:** Opciones de pago fraccionado sin intereses.
- ✓ **Seguridad:** Plataforma de pago online segura y encriptada.
- ✓ **Flexibilidad:** Varias opciones de pago como tarjeta de crédito, débito, transferencia bancaria y PayPal.
- ✓ **Descuentos:** Ofrecemos descuentos directos aplicados automáticamente al realizar la matrícula en nuestra web.
- ✓ **Simplicidad:** Proceso de pago simple e intuitivo en pocos pasos.
- ✓ **Facturación:** Descarga de facturas en el área de pagos.



¿Por qué elegir **Instituto Serca**?



Calidad en la enseñanza

Miles de alumnos/as de todo el mundo avalan nuestra **calidad** y nuestros **sistemas de enseñanza**, haciendo con Instituto Serca su especialización profesional.



Contenidos actualizados

Permanente actualización y mejora de contenidos. Instituto Serca está afiliado a las más prestigiosas instituciones de los ámbitos de **psicología, sanidad y educación**, para estar actualizados en las últimas innovaciones científicas y didácticas.



Profesionales de primer nivel

Nuestros programas formativos están diseñados por **profesionales de primer nivel** con amplia experiencia y siempre orientados al éxito profesional del alumnado.

¿Por qué elegir **Instituto Serca**?



A tu ritmo

Nos adaptamos al **ritmo de aprendizaje** de cada alumno/a. Nuestra metodología permite adaptarnos a las necesidades formativas individuales, garantizando así nuestra atención individualizada.



Tutorización

En Instituto Serca los alumnos/as disponen de un **tutor/a** a su disposición desde el momento de su matriculación, siendo prioritaria la resolución de dudas en el mínimo plazo.



Clases en vídeo

Clases en vídeo por materia para reforzar el contenido teórico. Además dispondrá de manera sistemática de un webinar de resolución de dudas.



SERCA

INSTITUTO
DE ALTOS ESTUDIOS
ESPECIALIZADOS



¿Necesita más **información**?

 www.institutoserca.com

 info@institutoserca.com

 +34 958 372 363 / 660 880 416

