

TALLER #5: Atenció al client personalitzada 24/7

Material Didàctic de Suport

Per què l'atenció 24/7 ja no és opcional

Els clients esperen respostes immediates independentment de l'hora. La competència que respon ràpid guanya clients. Cada consulta fora d'horari és una oportunitat potencial perduda si no hi ha resposta.

Tres maneres en què la IA ajuda:

- **Anàlisi:** Detecta patrons en milers de consultes i identifica necessitats amagades
 - **Personalització:** Respostes adaptades mantenint un to humà i proper
 - **Avaluació contínua:** Millora automàtica i identifica quan necessita intervenció humana
-

De dades desestructurades a FAQs estructurades

La informació dels clients està escampada en emails, missatges, trucades i el nostre coneixement. Utilitzarem ChatGPT per transformar aquest caos en un document net de FAQs preparat per alimentar el chatbot.

Materials a recopilar:

- 5-10 emails amb preguntes freqüents
- Missatges de WhatsApp, Instagram, Facebook
- Notes de trucades telefòniques
- Les 5 preguntes que et fan sempre

Prompt per estructurar FAQs

None

Sóc [descripció del teu negoci/servei].

Aquí tens l'enllaç del meu web, analitza'l per obtenir més context: [introduiu l'enllaç aquí]

Adjunto informació desestructurada: emails, missatges i notes sobre consultes que rebo dels meus clients.

La teva tasca:

1. Analitza tot aquest contingut
2. Identifica les preguntes més freqüents
3. Crea un document estructurat amb:
 - Pregunta (formulada de manera clara)
 - Resposta (completa, professional i en el meu to)
4. Crea entre 10-15 parelles de preguntes i respostes freqüents

Format de sortida:

****P: [Pregunta]****

R: [Resposta]

[AQUÍ ENGANXAR TOT EL CONTINGUT RECOPILAT]

Si cal refinar el to

None

Revisa aquestes FAQs:

- Ajusta el to per ser més [proper/professional/informal]
 - Amplia la resposta de la pregunta X amb més detall
 - Afegeix aquestes preguntes addicionals: [llistat]
-

Creació del Chatbot amb Jotform

Transformarem el document de FAQs en un assistent virtual que respon automàticament 24/7, manté el teu to i personalitat, i coneix els teus productes i serveis.

Materials necessaris:

-  Document de FAQs (creat anteriorment)
-  Descripció breu del negoci/marca personal (2-3 paràgrafs)
-  Enllaç de la web
- Catàlegs, preus, polítiques (opcional però recomanat)

Passos per crear el chatbot

PAS 1: Crear compte

1. Anar a jotform.com
2. Clicar "Registra't"
3. Utilitzar email professional
4. Confirmar compte

PAS 2: Crear assistent (2 min)

1. Des del dashboard principal
2. Vés a "+ CREAR"
3. Buscar "Agentes IA"
4. Fes click al botó de "Servicio al cliente"
5. Fes click a "Crear"

PAS 3: Pujar documents

1. Clicar "Upload Files"
2. Seleccionar document de FAQs
3. Pujar documents addicionals (catàlegs, tarifes)
4. Màxim recomanat: 5 documents

PAS 4: Adjuntar enllaç web i FAQs

1. Vés a "ENTRENAR"
2. Fes click a "ARCHIVO"
3. Afegeix el teu document de FAQs
4. Ara torna a Entrenar per afegir la teva web
5. Fes click a "ENLACE"
6. Introdueix la direcció (URL) de la teva web
7. Fes click a "RASTREAR"

PAS 5: Personalitzar missatge de benvinguda (opcional)

1. Ves al menu de "CREAR"
2. Selecciona la rodeta "AJUSTES"
3. Ves al menú "Saludo"
4. Personalitza el teu missatge benvinguda: "Hola! Sóc l'assistent virtual de [Nom]. Com et puc ajudar?"

PAS 6: Publicar

- Selecciona com vols compartir el teu chatbot
-

Extracció i anàlisi de converses

Cada conversa del chatbot és una mina d'or d'informació. Extreurem les converses de Jotform i les analitzarem amb ChatGPT per descobrir patrons de comportament, oportunitats de millora, possibles nous productes i idees de contingut validades pels clients reals.

Com baixar converses de Jotform

PAS 1: Accedir

1. Dashboard de Jotform
2. Anar a "AI Agent"
3. Seleccionar el chatbot
4. Buscar "Conversations"

PAS 2: Exportar

1. Buscar "Export"
2. Format: CSV o TXT
3. Període: últimes 7/30 dies o totes
4. Descarregar arxiu

Nota: Si el chatbot és nou, utilitza les FAQs originals com a mostra.

Prompt d'anàlisi intel·ligent

None

Actua com un analista expert en detectar oportunitats de millora del servei d'atenció al client.

Adjunto el registre de converses del meu chatbot d'atenció al client dels últims [X dies/setmanes].

Analitza aquest contingut i proporciona'm:

1. PATRONS DE COMPORTAMENT

- Quines són les 5 preguntes més freqüents?
- Quins temes generen més confusió o dubtes?
- En quin moment del procés de compra/servei sorgeixen més consultes?
- Hi ha preguntes que indiquin friccions en l'experiència del client?

2. OPORTUNITATS DE MILLORA

- Què puc millorar en el meu servei/producte segons les consultes?
- Quina informació hauria d'estar més visible a la meva web?
- Hi ha processos que puc simplificar?
- Quines respostes del chatbot podrien ser més clares?

3. OPORTUNITATS DE NOUS PRODUCTES/SERVEIS

- Hi ha necessitats no cobertes que apareixen repetidament?
- Quins productes o serveis complementaris podria oferir?
- Hi ha segments de clients amb necessitats específiques?

4. IDEES DE CONTINGUT - BLOG

Genera 5 idees de posts per al blog basades en les preguntes reals:

- Títol atractiu
- Resum del contingut (2-3 línies)
- Per què és rellevant per als meus clients

5. IDEES DE CONTINGUT - XARXES SOCIALS

Genera 10 idees de posts per a xarxes socials:

- 5 posts educatius (resolen dubtes freqüents)

- 5 posts d'engagement (preguntes, enquestes, tips ràpids)

Format: [Tipus] - [Idea] - [Xarxa recomanada]

[AQUÍ ENGANXAR LES CONVERSES DEL CHATBOT]

Com executar:

1. Copiar el prompt
2. Enganxar les converses al final
3. Enviar a ChatGPT
4. Revisar resultats (2-3 minuts)

Reflexió clau:

- Quins patrons et sorprenen?
- Quina millora implementaràs primer?
- Quines 3 idees de contingut t'agraden més?

Generació automàtica de contingut

Utilitzarem el Projecte de ChatGPT (del Taller 4) per convertir les idees de l'anàlisi en contingut publicable: posts de blog i publicacions per xarxes socials, llests per utilitzar amb mínim ajust.

Passos per generar contingut

PAS 1: Accedir al Projecte (1 min)

1. Obrir ChatGPT
2. Anar a "Projects"
3. Seleccionar projecte del Taller 4

PAS 2: Utilitzar prompt de generació (15 min)

None

Basant-te en l'anàlisi adjuntat i el coneixement del meu negoci que tens al projecte, crea el següent contingut:

POSTS DE BLOG (3 articles)

Selecciona les 3 idees més rellevants i crea per a cadascuna:

- Títol SEO-friendly
- Introducció (2 paràgrafs)
- 3-4 seccions amb subtítols
- Conclusió amb crida a l'acció
- Llargada: 600-800 paraules

POSTS PER XARXES SOCIALS

Crea 4 posts variats:

- 2 posts educatius (LinkedIn)
- 2 posts visuals (Instagram)

Per cada post inclou:

- Text complet
- Xarxa recomanada
- Hashtags rellevants
- Idea visual (descripció breu)

Format: adapta el to al meu estil de comunicació.

ENGANXA L'ANÀLISI AQUÍ:

PAS 3: Revisar i ajustar (4 min)

- Revisar contingut generat
- Identificar quins posts utilitzar primer
- Fer ajustos menors si cal

Consell: No ha de ser perfecte. Ja tens el 80% fet.

Organització del contingut

Calendari simple:

- Aquesta setmana: 2 posts xarxes socials
- Propera setmana: 1 post blog
- Següents 15 dies: resta de contingut

Guardar-ho tot:

- Copiar contingut a un document
- Organitzar per tipus i prioritat
- Ja està llest per publicar

Aquest material és propietat exclusiva de l'autor i està protegit per drets de propietat intel·lectual. Queda estrictament prohibida la còpia, distribució, reproducció o modificació total o parcial del contingut sense autorització prèvia i per escrit. L'ús d'aquest material està limitat exclusivament als participants del taller.