



Personalización de la experiencia del cliente con IA

La inteligencia artificial permite ofrecer experiencias cada vez más adaptadas a las necesidades y preferencias de cada cliente. Esta formación enseña a utilizar los datos y las capacidades básicas de la IA para desarrollar estrategias de personalización.



Código Acción: COMM0042

Familia profesional: Comercio y marketing

Área profesional: Marketing y relaciones públicas

Duración: 60 horas

Módulos: 2

Modalidad: Presencial / Teleformación

Especialmente indicado para:

Profesionales de atención al cliente, marketing, comercio, ventas, CRM, experiencia de cliente y responsables de negocio interesados en mejorar la relación con sus públicos mediante IA.

¿Qué mejora aporta este curso?

Ayuda a ofrecer experiencias más relevantes, aumentar la capacidad de segmentación y adaptar productos, servicios y comunicaciones a las características y comportamiento de cada cliente.

Necesidades de formación que cubre:

Permite comprender cómo recopilar y utilizar información sobre los clientes y cómo aplicar la IA para segmentar, personalizar comunicaciones y mejorar diferentes momentos de la experiencia de compra.

Objetivos:

- Comprender la relación entre datos, personalización e IA.
- Utilizar funcionalidades básicas de IA orientadas al cliente.
- Diseñar estrategias de personalización.
- Mejorar la segmentación de clientes.
- Aplicar criterios éticos al tratamiento de información.
- Incorporar la personalización a la estrategia comercial.

Contenidos:

Módulo 1. Datos, personalización e Inteligencia Artificial — 30 h

- Datos y conocimiento del cliente.
- Principios de personalización.
- Fundamentos y posibilidades de la IA.
- Captación y tratamiento de información.
- Segmentación y perfiles.
- Privacidad, seguridad y aspectos éticos.

Módulo 2. Estrategias básicas de personalización con IA — 30 h

- Estrategias de personalización.
- Aplicación de IA al conocimiento del cliente.
- Personalización de contenidos, comunicaciones y experiencias.
- Utilización de información en tiempo real.
- Aplicaciones prácticas en marketing y relación con clientes.