

🌟 Módulo 4: Optimización de Conversaciones con Deepseek y ChatGPT

Este módulo se centra en utilizar modelos de lenguaje grande (LLMs) como **ChatGPT** y **Deepseek** no solo para redactar contenido, sino para elevar la calidad conversacional y estratégica de nuestro chatbot.

1. Introducción a la IA Avanzada: Deepseek y ChatGPT

Mientras que **Tawk.to** maneja la interfaz y los *triggers*, **ChatGPT** y **Deepseek** actúan como el **cerebro estratégico y lingüístico** de nuestro asistente virtual.

Herramienta	Tipo y Enfoque	Aplicación en la Optimización de Chatbots
ChatGPT (OpenAI)	Modelo de Lenguaje (LLM) con amplia capacidad de razonamiento y creatividad.	Ideal para generar guiones de conversación completos , manejar objeciones de ventas y definir el tono de voz de la marca.
Deepseek	Modelo de Lenguaje (LLM) altamente eficiente, enfocado en la coherencia y el seguimiento de instrucciones complejas.	Útil para analizar grandes volúmenes de transcripciones de chat y resumir patrones de preguntas o quejas, alimentando la base de

		conocimiento.
--	--	---------------

La Metáfora: Piensa en Tawk.to como el **cuerpo** del chatbot y en ChatGPT/Deepseek como su **mente**. La mente crea las respuestas inteligentes que el cuerpo luego entrega.

2. Creación de *Prompts* Avanzados para Mejorar la Interacción

La calidad de la respuesta del LLM depende de la calidad de la instrucción (*prompt*). Un experto en IA sabe cómo "dar rol" al modelo para obtener respuestas perfectas para un chatbot de ventas.

Estructura de un *Prompt* Efectivo

Un *prompt* para el chatbot debe incluir: **Rol**, **Contexto**, **Tarea** y **Formato**.

Elemento del Prompt	Descripción	Ejemplo Específico para un Chatbot de Marketing
Rol	El personaje que la IA debe asumir.	<i>"Actúa como un Asistente Virtual experto en SEO de la agencia 'Visión Digital'."</i>
Contexto	Tono, restricciones y objetivo de la empresa.	<i>"Nuestro tono es amigable y profesional. Debes ser conciso. La meta es agendar una llamada."</i>
Tarea	La respuesta específica que debe generar.	<i>"Desarrolla 3 alternativas de respuesta para la objeción: 'Su precio es más alto que el de mi proveedor actual'."</i>

Formato	Cómo debe presentar la información.	<i>“Cada respuesta debe tener un máximo de 50 palabras y debe recalcar nuestro valor (Auditoría Gratuita).”</i>
----------------	-------------------------------------	---

Resultado del Prompt Avanzado: El output son opciones perfectamente alineadas con el manual de ventas de la empresa, que se copian a los **Atajos (Shortcuts)** de Tawk.to.

3. Generación de Respuestas Naturales y Efectivas

Utilizar la IA para generar respuestas va más allá de escribir FAQs. Se trata de manejar el **lenguaje natural**, las **objeciones** y la **empatía** en texto.

Objetivo Conversacional	Uso de ChatGPT/Deepseek (Procedimiento)	Resultado para el Chatbot
Humanizar la Respuesta	Pedir a la IA que reescriba una respuesta robótica (ej. "Gracias. Su consulta está en cola") con más empatía.	<i>“¡Excelente pregunta! Nuestro equipo está revisando esto. Te agradezco la paciencia; te contactaremos en menos de 10 minutos. ¿Mientras tanto te gustaría ver nuestro portafolio?”</i>
Manejar la Objeción de Riesgo	Alimentar a la IA con testimonios y pedirle una	La IA genera una respuesta clave: <i>“Entiendo la</i>

	respuesta que mitigue el miedo a contratar.	<i>preocupación. Por eso ofrecemos una garantía de 90 días en resultados iniciales. Nuestro compromiso es minimizar tu riesgo, no solo venderte un servicio."</i>
Crear Formularios Inteligentes	Pedir a la IA que cree una secuencia de 4 preguntas de cualificación que parezcan una conversación fluida en lugar de un formulario.	El bot pregunta: 1. "Para empezar, ¿en qué área de marketing tienes el mayor desafío hoy?" 2. "Entiendo. ¿Y cuál sería tu presupuesto mensual ideal para atacar ese desafío?"

4. Análisis y Optimización Continua con Deepseek

La IA no solo genera contenido; también analiza el que ya existe. Podemos usar **Deepseek** para procesar los datos brutos del CRM o las transcripciones de Tawk.to.

Procedimiento Práctico: Entrenamiento del Chatbot Basado en Datos

1. **Recopilación de Datos:** Exportar las transcripciones de 100 chats fallidos o incompletos desde Tawk.to.
2. **Análisis de Patrones (Deepseek):** Usar un *prompt* en Deepseek con las transcripciones como entrada.
 - **Prompt de Análisis:** "Analiza las siguientes 100 transcripciones de chat. Identifica las 5 preguntas que el bot no pudo responder o las 5 objeciones que hicieron que el cliente abandonara el chat. Resume el lenguaje más común."
3. **Acción Estratégica:** Deepseek devuelve un resumen de fallos (ej. "El 40% de los clientes se fue después de preguntar por la Garantía de Devolución.").
4. **Optimización del Bot:**

- El experto en IA usa **ChatGPT** para crear la **respuesta perfecta y persuasiva** sobre la Garantía.
- Esta nueva respuesta se carga como un **Atajo** prioritario en Tawk.to.

De esta manera, el ciclo de optimización se completa: **Chatbot (Tawk.to) Datos (CRM) Análisis (Deepseek) Mejora (ChatGPT) Chatbot**. El bot está en un estado de mejora continua, usando la IA para aprender de sus propios fallos.