

5 pasos para que la IA trabaje para tu negocio

Cómo usar la inteligencia artificial para vender más, atender mejor y recuperar tu tiempo. Sin tecnicismos.

- Prompts que funcionan
- Asistentes que atienden
- Decisiones con datos

● SOFI · EN LÍNEA

¿Tienen espacio hoy?

Sí, a las 4:00 p.m. o a las 6:30 p.m. ¿Cuál te reservo?

PROMPT

«Arma 12 publicaciones para este mes que enseñen, muestren resultados y vendan.»

RESUMEN DEL LUNES



Qué repetir esta semana

Iker Gurdian

Para dueños de negocio sin tiempo que perder



Hola, soy Iker.

Trabajo todos los días con dueños de marcas y empresas de todos los rubros. Y casi todos me dicen lo mismo: **no me alcanza el día.**

Contestan WhatsApp hasta la medianoche, publican cuando pueden y sienten que la competencia va más rápido. No es falta de ganas. Es falta de tiempo.

Por eso hice esta guía. No es teoría ni es para expertos. Son cinco pasos que podés aplicar desde esta semana para que la inteligencia artificial te ayude a vender más, atender mejor y recuperar horas de tu día.

Leela con un café, subrayá lo que te sirva y probá un paso a la vez. No tiene que salir perfecto. Lo importante es empezar.

Iker Gurdian

Tapnic · Marketing digital y tecnología para negocios



«La IA no es el futuro de tu negocio. Es el presente de tu competencia.»

IKER GURDIAN · TAPNIC

Una guía para dueños de negocio, no para programadores

Son cinco pasos, una hoja de prompts listos para copiar y una hoja de trabajo. Puedes leerla de corrido o ir directo a lo que más te urge.

•	Antes de empezar	4
	La IA no viene a reemplazarte	
1	Aprende a pedirle bien a la IA	5
	Instrucciones claras, resultados que sí puedes usar	
2	Enséñale cómo habla tu marca	7
	Para que suene a tu negocio y no a un robot	
3	Convierte lo que ya te funciona en plantillas	9
	Publica más sin perder calidad	
4	Pon a la IA a hacer lo repetitivo	11
	Asistentes que responden, agendan y venden por ti	
5	Usa la IA para entender tus números y a tus clientes	14
	Decide con datos, no a ojo	
•	10 prompts listos para copiar	16
	Para redes, ventas, atención y tu web	
•	Para llevar	17
	Lo que tienes que recordar	
•	Anexo	18
	Tu hoja de trabajo para pedirle cualquier cosa a la IA	

La IA no viene a reemplazarte. Viene a quitarte lo que te roba el día.

¿Te suena?

- Contestas el mismo «¿cuánto cuesta?» veinte veces al día.
- Te acuestas tarde respondiendo WhatsApp.
- Sabes que deberías publicar más, pero no se te ocurre qué.
- Ves a la competencia moverse más rápido y no sabes por dónde empezar.

Si dijiste que sí a alguna, esta guía es para ti.

Contestar mensajes, pensar qué publicar, pasar a limpio la agenda, armar el reporte del mes. Son tareas necesarias, pero no son las que hacen crecer tu negocio.

Ahí es donde la inteligencia artificial cambia el juego. No es una máquina para copiar y pegar textos. Es como tener a alguien a tu lado que aprende rápido, prueba ideas contigo y te ayuda a ver oportunidades que antes se te pasaban.

Bien usada, te da lo que más vale en un negocio: tiempo. Tiempo para pensar, para atender a tus clientes y para hacer lo que solo tú sabes hacer.



«La IA no te quita el trabajo. Te quita el trabajo que no te deja crecer.»

IKER GURDIAN · TAPNIC

Aprende a pedirle bien a la IA

Pedirle algo a la IA es como darle instrucciones a alguien nuevo en tu equipo. Si le dices «hazme algo para redes», te va a entregar cualquier cosa. Si le explicas para quién es, qué quieres lograr y cómo quieres que suene, te va a entregar algo que sí puedes usar.

A esas instrucciones se les llama **prompt**. Para hacerlos bien no hace falta un curso: hace falta claridad. Mientras más claro seas, más control tienes sobre el resultado y más se va a parecer a tu marca.

Piensa en el prompt como el brief que le darías a un diseñador o a un fotógrafo antes de una sesión. Si el brief es bueno, el trabajo sale bien. Si es vago, toca repetirlo.



«La IA no adivina. Pedí claro y vas a recibir claro.»

IKER GURDIAN · TAPNIC

El truco que casi nadie usa

¿No sabes cómo pedirlo? Pídele a la IA que te ayude a escribir el prompt. Cuéntale qué quieres lograr y pregúntale: «¿Qué información necesitas de mí para hacerlo bien?». Su primera propuesta suele ser mejor de lo que esperas, y de paso aprendes a pedir mejor la próxima vez.

Tres hábitos para pedir mejor

1. Sé específico

Las instrucciones vagas dan resultados vagos. Di exactamente qué quieres, para quién y cuántas opciones necesitas.



Dame ideas para Instagram.



Dame 5 ideas de publicaciones para el Instagram de una barbería. Quiero atraer a hombres de 20 a 35 años que nunca han reservado su corte en línea.

2. Dale contexto

Cuéntale quién es tu cliente, qué tono usas y para qué es el texto. Con contexto, la IA deja de adivinar.



Escribe el texto para una historia de Instagram que anuncie que ya se puede reservar desde nuestra web. Tono cercano y alegre. Va dirigido a clientes que hoy nos escriben por WhatsApp para pedir cita.

3. No te quedes con la primera respuesta

Lo bueno sale en la segunda, la tercera o la quinta vuelta. Pídele que lo haga más corto, más directo, con otro gancho o pensando en otro tipo de cliente. Ajusta por lo menos cinco veces antes de dar algo por terminado.



«La primera respuesta es un borrador. La quinta es la que publicás.»

IKER GURDIAN · TAPNIC

Y recuerda: tú siempre tienes la última palabra. Revisa precios, datos y promesas antes de publicar cualquier cosa que haya escrito la IA.

Enséñale cómo habla tu marca

2

Imagina que contratas a alguien para atender tu WhatsApp. El primer día no sabe tus precios, ni cómo saludas a tus clientes, ni qué hacer si alguien se queja. Con la IA pasa lo mismo: si no la entrenas, no te va a servir.

Entrenarla es mostrarle tu voz, tus valores y tus reglas. Cuando lo haces bien, deja de sonar genérica y empieza a sonar como tu negocio, en cada mensaje y en cada publicación.



«Si no le enseñás tu voz, va a hablar como todos.»

IKER GURDIAN · TAPNIC

Arma tu guía de voz en tres partes

Define tu tono. ¿Cercano, profesional, divertido? ¿Tratas de tú o de usted? ¿Usas emojis? Escríbelo como si se lo explicarás a alguien nuevo:



Respondemos con calidez, como le ayudarías a un amigo. Mensajes cortos, de usted y máximo un emoji.

Muéstrale ejemplos buenos y malos. Así aprende a distinguir lo que suena a tu marca de lo que no.



¡Hola! Con gusto le ayudo. ¿Qué día le queda mejor para su cita?



Indique fecha y hora.

Marca los momentos donde tu voz no puede fallar: la atención por WhatsApp, las respuestas a reseñas, los anuncios y tu página web. Ahí es donde el cliente decide si confía en ti.

Así se entrena una asistente como Sofi

Sofi es una asistente inteligente de ejemplo. Puede atender una clínica, un restaurante, un taller o una tienda. La tecnología es la misma; lo que cambia es lo que le enseñas.

Lo que sabe

Tus servicios o productos, precios, horarios, ubicación, formas de pago y las preguntas que más te hacen.

Cómo habla

Con el tono de tu marca: de tú o de usted, mensajes cortos y la calidez que tú le darías a un cliente.

Lo que no hace

No inventa precios ni promete lo que no está en su ficha. Lo delicado se lo pasa a una persona.

LA FICHA DE ENTRENAMIENTO DE SOFI

Quién es	«Soy Sofi, asistente de <i>[tu negocio]</i> . Ayudo a nuestros clientes a resolver dudas y a agendar.»
Su trabajo	Responder dudas, dar precios y agendar, reservar o apartar. Nada fuera de eso.
Su tono	Cálido y profesional. Mensajes de 3 a 4 líneas, como en WhatsApp. Máximo un emoji.
Cómo cierra	Resume lo acordado, pide confirmación y solo entonces agenda. Siempre termina con el siguiente paso.
Sus límites	Si hay una queja o un tema delicado, responde: « <i>Con gusto, una persona de nuestro equipo le escribirá en breve.</i> »

La lección

Antes de pedirle a la IA que atienda a tus clientes, escribe cómo se ve una buena atención en tu negocio. Esa ficha vale más que cualquier herramienta.

Convierte lo que ya te funciona en plantillas

No tienes que inventar algo nuevo cada día. Tu negocio ya tiene publicaciones que gustaron, mensajes que cerraron ventas y anuncios que trajeron clientes. Ahí está la fórmula.

Una plantilla es esa fórmula escrita: la estructura, el tono y los elementos que hacen que algo funcione. Con ella, la IA puede crear contenido nuevo con la misma calidad, aunque publiques el doble.



«Lo que ya te funcionó es tu mejor idea para mañana.»

IKER GURDIAN · TAPNIC

Primero, descubre por qué funcionó

Busca tus 3 a 5 mejores publicaciones, mensajes o anuncios. Pregúntate qué tienen en común: ¿cómo empiezan?, ¿qué prometen?, ¿cómo cierran? Si no lo ves claro, pégalos en la IA y pregúntale qué patrones encuentra.

Así lo hacen los grandes creadores

Los creadores más vistos del mundo, como MrBeast, revisan sus videos segundo a segundo para entender qué mantiene a la gente mirando. Tú no necesitas ese nivel, pero sí la misma idea: mirar tus números, encontrar lo que engancha y repetirlo con intención.

Crea tu plantilla en cuatro pasos

1

Elige qué vas a repetir

Empieza por lo que más publicas o envías: promociones, publicaciones de servicios, respuestas por WhatsApp o correos a clientes.

2

Desármalo

Identifica sus partes: el gancho que llama la atención, el beneficio, algo que dé confianza y la llamada a la acción.

3

Escribe la estructura

Anota el orden de las partes, el tono, el largo y el formato. Eso es tu plantilla.

4

Dásela a la IA

Pídele contenido nuevo siguiendo esa plantilla y ajústalo con los hábitos del Paso 1.

EJEMPLO: PLANTILLA DE PUBLICACIÓN DE PROMOCIÓN

Gancho	Una pregunta o un dolor del cliente. «¿Otra vez sin espacio para tu corte del sábado?»
Beneficio	Qué gana el cliente. «Ahora reservas en un minuto desde tu celular, a cualquier hora.»
Confianza	Algo que lo haga creer. «Ves solo los horarios libres y recibes tu confirmación al instante.»
Acción	Qué hacer ahora. «Toca el link de la bio y aparta tu espacio.»
Tono	Cercano, de tú, máximo dos emojis.

Con esta plantilla puedes pedirle a la IA diez publicaciones distintas para el mes, y todas van a sonar a tu marca.

Pon a la IA a hacer lo repetitivo

Un asistente de IA es un programa que hace una tarea específica por su cuenta, todos los días y sin cansarse: responder preguntas frecuentes, agendar citas, tomar reservas o dar seguimiento a clientes que preguntaron y no compraron.

No viene a sustituir a tu equipo. Viene a quitarle la carga que no lo deja enfocarse en vender, crear y atender bien.



«Tu negocio no debería cerrar cuando vos te vas a dormir.»

IKER GURDIAN · TAPNIC

Qué cambia en tu negocio

Cada mensaje recibe respuesta. A medianoche, en domingo o en plena hora pico. Ningún cliente se queda esperando ni se va con la competencia.

Tu contenido se vuelve más inteligente. Un asistente puede ordenar tus publicaciones por tipo y mostrarte cuáles conectan más:

- **Las que enseñan algo útil**, que dan confianza y se comparten.
- **Las que rompen un mito de tu industria**, que generan conversación.
- **Las que dicen en voz alta lo que tu cliente ya siente**, que hacen que se identifique contigo.

Tu equipo trabaja diferente. Las personas se enfocan en las conversaciones difíciles, las ideas nuevas y las ventas grandes. La IA se encarga de lo rutinario.

Cómo poner a trabajar tu primer asistente

1

Elige una tarea repetitiva

La que más tiempo te quita y siempre se hace igual: responder precios, agendar citas, tomar reservas o contestar las preguntas de siempre.

2

Define qué debe hacer y qué no

Qué responde, con qué tono y en qué momento le pasa la conversación a una persona de tu equipo.

3

Escoge la herramienta correcta

Una que puedas ajustar a tu marca y conectar a tus canales, como WhatsApp o tu página web.

4

Entrénalo con tu información

Precios, horarios, servicios, preguntas frecuentes y la guía de voz que armaste en el Paso 2.

5

Pruébalo y revísalo seguido

Escríbele como si fueras cliente, corrige lo que falle y revisa sus conversaciones cada mes. Un buen asistente mejora con el tiempo.



«Que la IA conteste lo de siempre. Vos encargate de lo que nadie más puede hacer.»

IKER GURDIAN · TAPNIC

Empieza con una sola tarea. Cuando el asistente la hace bien, súmala la siguiente: confirmar citas, enviar recordatorios, cotizar.

Una asistente, cualquier negocio

Así responde Sofi cuando la entrenas con la información de cada negocio: al instante, con el tono correcto y llevando siempre al cliente al siguiente paso.

Clínica dental trata de usted ¿Cuánto cuesta una limpieza? La limpieza dental cuesta C\$800 y dura 45 minutos. ¿Le agendo una cita? Tengo espacio mañana a las 10:00 a.m. o a las 3:00 p.m.	Restaurante trata de tú ¿Tienen mesa para 6 el sábado? ¡Claro! Tengo mesa para 6 el sábado a las 7:00 p.m. o a las 8:30 p.m. ¿Cuál te aparto y a nombre de quién?
Taller mecánico trata de usted Mi carro suena raro al frenar. Lo mejor es que uno de nuestros mecánicos lo revise. ¿Le queda bien el jueves a las 9:00 a.m.? La revisión toma unos 30 minutos.	Gimnasio trata de tú ¿A qué hora es spinning? De lunes a viernes a las 6:00 a.m. y a las 6:00 p.m. Para hoy en la noche quedan 4 cupos. ¿Te aparto uno?
Tienda de ropa trata de tú ¿Tienen esta camisa en talla M? Sí, la tenemos en blanco y en negro. ¿Te la aparto para que pases por ella o te la enviamos a domicilio?	Barbería trata de tú ¿Hay espacio hoy? Hoy tengo libre a las 4:00 p.m. y a las 6:30 p.m. Corte y barba son C\$350. ¿Cuál te reservo?

Conversaciones de ejemplo; los precios y horarios son ilustrativos. Fíjate en lo que tienen en común: responden la duda, dan opciones concretas y terminan con una pregunta que mueve la venta.

Usa la IA para entender tus números y a tus clientes

5

La mayoría de los negocios pequeños deciden a ojo. No porque no tengan datos, sino porque no tienen tiempo de leerlos. Y los datos están ahí: en tus chats, tu cuaderno de ventas, tus estadísticas de Instagram y tus reseñas.

La IA puede leer todo eso en minutos y mostrarte qué está pasando, sin que sepas de Excel. Tú pones las preguntas y los datos; ella encuentra los patrones.



«Tus clientes ya te dijeron lo que quieren. Solo te falta escucharlos.»

IKER GURDIAN · TAPNIC

Cuatro preguntas que puedes responder hoy

LA PREGUNTA	QUÉ LE PEGAS A LA IA	QUÉ DESCUBRES
¿Qué es lo que más me piden?	Las preguntas que te hicieron por WhatsApp esta semana	Qué información falta en tus redes, tu web o tus anuncios
¿Qué vendo más y qué me deja más?	Tus ventas del mes, con precio y costo	Qué productos empujar y cuáles revisar o dejar de vender
¿Qué opinan de verdad de mí?	Tus reseñas y los comentarios de tus publicaciones	Lo que más valoran y lo que más les molesta
¿Qué hace mi competencia?	Publicaciones, precios y promociones de 3 competidores	Los huecos que nadie está cubriendo

Tu rutina de 20 minutos cada lunes

1

Junta los datos de la semana

Ventas, citas, mensajes y estadísticas de redes. Una lista sencilla también sirve.

2

Pide un resumen

Pégalos en la IA y pregúntale qué subió, qué bajó y qué se repite.

3

Pregunta por qué

Pídele posibles explicaciones y compáralas con lo que viste en el negocio. Tú pones el contexto; ella encuentra el patrón.

4

Elige una sola acción

Una promoción, un cambio en un mensaje o una publicación nueva. Solo una, para poder medirla.

5

Revisa el resultado el próximo lunes

Si funcionó, repítelo. Si no, prueba otra cosa. Así tu negocio aprende cada semana.

PROMPT PARA TU RESUMEN SEMANAL

Cópialo así

«Estos son los datos de mi negocio de esta semana: *[pega ventas, citas o mensajes]*. Dame un resumen en 5 puntos: qué mejoró, qué empeoró, qué se repite, una posible explicación y una sola acción para probar la próxima semana.»

Ejemplo

Una cafetería pega sus ventas del mes y le pregunta a la IA qué ve. La respuesta: martes y miércoles venden la mitad que el resto de la semana, y el desayuno es lo que más se repite. La decisión: una promoción de desayuno solo para esos dos días.

Cuida los datos de tus clientes

Antes de pegar información, quita nombres completos, teléfonos y cualquier dato privado. Nunca pegues números de tarjeta, cédulas ni contraseñas. Para encontrar patrones, la IA no necesita saber quién es quién.

10 prompts listos para copiar

Cambia lo que está entre corchetes por los datos de tu negocio, pégalo en la IA y ajusta el resultado con los hábitos del Paso 1.

REDES

Calendario del mes

«Actúa como estrategia de redes sociales. Tengo un [tipo de negocio] y mis clientes son [describelos]. Arma un calendario de 12 publicaciones para este mes que mezcle contenido que enseñe, que muestre resultados y que venda.»

REDES

Guion para video corto

«Escribe el guion de un video de 30 segundos para Instagram sobre [tema]. Que los primeros 3 segundos enganchen, que muestre un beneficio claro y que cierre invitando a [acción].»

VENTAS

Un anuncio, tres ganchos

«Escribe 3 versiones de un anuncio para [producto o servicio], cada una con un gancho distinto: un dolor del cliente, un resultado y una pregunta. Máximo 60 palabras cada una.»

VENTAS

Días flojos

«Dame 5 ideas de promociones para [tipo de negocio] para los días de menos ventas, sin regalar el margen. Incluye cómo anunciar cada una.»

VENTAS

Recuperar clientes

«Escribe un mensaje de WhatsApp para clientes que no nos visitan desde hace [tiempo]. Cercano, sin sonar desesperado, con una razón concreta para volver.»

ATENCIÓN

Preguntas frecuentes

«Estas son las preguntas que más nos hacen: [pega la lista]. Escribe una respuesta corta y amable para cada una, con el tono de nuestra marca.»

ATENCIÓN

Responder una mala reseña

«Un cliente dejó esta reseña: [pégala]. Escribe una respuesta pública que reconozca el problema, no discuta y ofrezca una solución.»

MARCA

Tu guía de voz

«Estos son mensajes reales que enviamos a clientes: [pega 5 ejemplos]. Describe nuestro tono y conviértelo en 5 reglas para que cualquiera escriba como nosotros.»

WEB

Servicios que venden

«Reescribe la descripción de [servicio] para nuestra página web. Que hable de lo que gana el cliente, no de lo que hacemos, en menos de 70 palabras.»

ANÁLISIS

Qué está funcionando

«Estas son mis 5 publicaciones con más interacción: [pégalas]. Dime qué tienen en común y cómo repetirlo en las próximas.»

PARA LLEVAR

Lo que tienes que recordar

PASOS 1 Y 2

La IA trabaja mejor cuando le explicas bien

Instrucciones claras y una guía de voz hacen que suene a tu negocio.

PASO 3

Lo que ya te funciona es tu mejor plantilla

Desarma tus mejores publicaciones y deja que la IA las multiplique.

PASO 4

Lo repetitivo se automatiza; lo importante es tuyo

Un asistente responde y agenda; tu equipo vende y atiende.

PASO 5

Tus datos ya tienen las respuestas

Veinte minutos cada lunes te dicen qué repetir y qué cambiar.

La IA cambia rápido, pero la idea de fondo no: el negocio que aprende a usarla primero atiende mejor, publica más y se cansa menos. No tienes que hacerlo todo hoy. Empieza por un paso, Pruébalo esta semana y suma el siguiente.



«El que aprende a usar la IA primero no trabaja más. Trabaja mejor.»

IKER GURDIAN · TAPNIC

Tu plan para esta semana



Día 1

Escribe tu guía de voz en una hoja (Paso 2)

Día 2

Prueba tres prompts de la página 16

Día 3

Convierte tu mejor publicación en plantilla (Paso 3)

Día 4

Anota las 10 preguntas que más te hacen (Paso 4)

Día 5

Haz tu primer resumen semanal con la IA (Paso 5)

Tu hoja de trabajo para pedirle cualquier cosa a la IA

Llena cada parte antes de escribirle a la IA. Con estas seis piezas, casi cualquier pedido sale bien desde el inicio.

PLANTILLA DE PROMPT

Rol	«Actúa como... <i>(experto en redes sociales, vendedor, redactor de anuncios)</i> »
Negocio	«Tengo un... <i>(tipo de negocio, qué vendes y dónde)</i> »
Cliente	«Mis clientes son... <i>(edad, intereses y qué problema tienen)</i> »
Objetivo	«Quiero... <i>(vender, conseguir citas, que me escriban por WhatsApp)</i> »
Tono	«Usa un tono... <i>(cercano, profesional, divertido), de tú o de usted</i> »
Formato	«Entrégamelo en... <i>(3 opciones, menos de 100 palabras, con o sin emojis)</i> »

Ejemplo completo

«Actúa como experto en redes sociales. Tengo una clínica dental familiar. Mis pacientes son padres de 30 a 45 años que siempre están cortos de tiempo. Quiero que agenden su cita desde nuestra página web. Usa un tono cercano y de usted. Entrégame 3 opciones de texto para Instagram, de menos de 80 palabras, con máximo dos emojis.»

Antes de publicar, revisa

- ☐ ¿Suena como mi marca?
- ☐ ¿Los precios y datos son correctos?
- ☐ ¿Tiene una llamada a la acción clara?
- ☐ ¿Lo ajusté por lo menos un par de veces?

Para pedir ajustes

- «Hazlo más corto y directo.»
- «Dame otro gancho más llamativo.»
- «Escríbelo para alguien que nunca nos ha comprado.»