

CHATBOT

Posted on 21. enero 2026 by Alexander

¿QUÉ ES UN CHATBOT?

Un chatbot es un sistema de diálogo digital que se **comunica automáticamente** con los visitantes de una web. Responde preguntas, ofrece información o ayuda con solicitudes sencillas, 24/7 y sin intervención humana.

Ejemplo:

Un visitante entra por la noche y tiene una duda sobre servicios u horarios. El chatbot aparece en la ventana de chat y responde al instante, sin que nadie del equipo tenga que estar conectado.

En qué debe fijarse:

Un buen chatbot debe expresarse con **claridad** y aportar **valor real**. También es importante que sepa cuándo derivar a un agente real, por ejemplo, ante consultas más complejas.

Importante:

Los chatbots no sustituyen una conversación personal, pero **optimizan la atención al cliente y mejoran la experiencia del usuario**. Son especialmente útiles para preguntas frecuentes y primeros contactos.