

Warsztat

AI w Obsłudze Klienta



- Generatywna AI w Customer Service - Od chaosu do struktury
- Inżynieria Promptowania w Zespole Obsługi Klienta
- Obsługa Zgłoszeń, Reklamacji i Trudnych Sytuacji
- Bazy Wiedzy, FAQ i Scenariusze Rozmów
- Analiza Zgłoszeń i Dedykowani Asystenci (Custom GPTs/GEMs)
- Przyszłość Customer Service i Model B2M

PROGRAM

Głównym celem szkolenia jest pokazanie uczestnikom, jak wykorzystać generatywną AI nie jako teoretyczną ciekawostkę, lecz jako realnego asystenta w codziennej pracy zespołu obsługi klienta.

Uczestnicy uczyć się, jak skrócić czas reakcji na zapytania, podnieść jakość generowanych odpowiedzi, usprawnić proces obsługi reklamacji oraz sprawnie budować i aktualizować bazy wiedzy. Szkolenie kładzie nacisk na stworzenie przemyślanego środowiska pracy, w którym sztuczna inteligencja wykonuje rutynowe i żmudne zadania, podczas gdy konsultant zachowuje pełną kontrolę nad procesem.

Jaką wartość otrzymuje uczestnik?

- Opanowanie inżynierii promptowania: Uczestnik tworzy precyzyjne polecenia dla dużych modeli językowych (LLM), uzyskując trafne rezultaty przy minimalnej liczbie poprawek.
- Szybkie i bezpieczne pisanie odpowiedzi: Uczestnik potrafi błyskawicznie generować projekty odpowiedzi na skomplikowane i emocjonalne reklamacje klientów.
- Wsparcie w budowaniu bazy wiedzy: Uczestnik potrafi przekształcać surowe dane produktowe i procedury w przystępne artykuły FAQ oraz instrukcje.
- Analiza zgłoszeń i sentymentu: Uczestnik potrafi stosować AI do kategoryzowania zgłoszeń, wyciągania kluczowych wniosków oraz oceny nastroju klienta.
- Bezpieczeństwo i kontrola jakości: Uczestnik rozwinię nawyk weryfikacji treści generowanych przez AI oraz znajomość zasad ochrony danych w komunikacji z klientem.

Moduł 1

Generatywna AI w Customer Service - Od chaosu do struktury

- Wprowadzenie do LLM (np. ChatGPT) w kontekście codziennej pracy supportu i Contact Center
- Porządek w pracy z AI: Kiedy stosować sztuczną inteligencję, kiedy procedurę, a kiedy wyłącznie empatyczną rozmowę człowieka.
- Bezpieczeństwo danych klientów, poufność i unikanie „halucynacji” modeli językowych.

Moduł 2

Inżynieria Promptowania w Zespole Obsługi Klienta

- Anatomia skutecznego promptu dla konsultanta: Rola, Kontekst, Zadanie, Format i Ton.
- Techniki iteracyjnej poprawy odpowiedzi i praca z ograniczonym tekstem.
- Biblioteka promptów zespołu - jak tworzyć i wdrażać reużywalne szablony.

Moduł 3

Obsługa Zgłoszeń, Reklamacji i Trudnych Sytuacji

- Generowanie spersonalizowanych szablonów odpowiedzi na powtarzalne zapytania.
- Konstruowanie profesjonalnych odpowiedzi na trudne i skomplikowane reklamacje.
- Deeskalacja emocji - praca z komunikatami od klientów „trudnych emocjonalnie” z zachowaniem odpowiedniego tonu (Tone of Voice).

Moduł 4

Bazy Wiedzy, FAQ i Scenariusze Rozmów

- Zamiana nieustrukturyzowanych materiałów firmowych w przejrzyste sekcje FAQ.
- Tworzenie i aktualizacja dokumentacji produktowej przy wsparciu AI.
- Opracowywanie skryptów i scenariuszy rozmów dla konsultantów telefonicznych.

Moduł 5

Analiza Zgłoszeń i Dedykowani Asystenci (Custom GPTs/GEMs)

- Wgrywanie plików i ekstrakcja kluczowych informacji z długich wątków e-mail lub czatów.
- Analiza sentymentu i kategoryzacja tematów zgłoszeń z wykorzystaniem AI.
- Tworzenie spersonalizowanego asystenta w ChatGPT z wgraną wiedzą o produktach danej firmy.

Moduł 6

Przyszłość Customer Service i Model B2M

- Wprowadzenie do modelu Business-to-Machine (B2M) - gdy klient rozmawia z AI firmy.
- Hiperpersonalizacja i predykcja potrzeb klienta w czasie rzeczywistym.
- Pokaz możliwości: Przejście od ręcznego promptu do wstępnej automatyzacji kategoryzacji spraw.