

# Sztuczna inteligencja (AI) w obsłudze klienta

---

## Cele szkolenia

Szkolenie ma na celu:

- Zapewnienie wiedzy na temat zastosowania sztucznej inteligencji w obszarze obsługi klienta.
- Praktyczne zaprezentowanie, jak generatywna AI może wspierać konsultantów w codziennych obowiązkach.
- Naukę technik promptowania w celu lepszego wykorzystania możliwości dużych modeli językowych na przykładzie ChatGPT.
- Pokazanie narzędzi wykorzystujących AI do automatyzacji komunikacji, analizy zgłoszeń i tworzenia zasobów wiedzy.
- Omówienie potencjalnie nowego modelu Business-to-Machine (B2M) w kontekście sprzedaży i wpływu na obsługę klienta.

## Umiejętności

Dzięki szkoleniu uczestnik będzie:

- Tworzyć efektywne prompty (zapytania) na potrzeby dużych modeli językowych, by otrzymywać dobre rezultaty.
- Korzystać z ChatGPT w sposób efektywny i zgodny z najlepszymi praktykami.
- Tworzyć skuteczne prompty do obsługi zgłoszeń klientów i generowania odpowiedzi.
- Uzupelniać bazy wiedzy przy współpracy z AI.
- Analizować dane/informacje ze zgłoszeń klientów z użyciem AI.
- Identyfikować obszary, gdzie można wykorzystać AI do automatyzacji zadań z zakresu obsługi klienta.

## Profil uczestników

Szkolenie jest skierowane do:

- Pracowników działów obsługi klienta i contact center.
- Menedżerów i liderów zespołów customer service.
- Osób odpowiedzialnych za wdrażanie narzędzi AI w obsłudze klienta.
- Konsultantów i specjalistów ds. doświadczenia klienta (CX).

## Przygotowanie uczestników

Od uczestników szkolenia wymagana jest znajomość podstawowych narzędzi internetowych oraz doświadczenie w pracy w obsłudze klienta lub pokrewnych obszarach.

## Szczegółowy program szkolenia

1. Krótkie wprowadzenie do AI i uczenia maszynowego
2. ChatGPT – prezentacja interfejsu i najważniejszych funkcji
3. Przykłady wykorzystania AI w obsłudze klienta, wraz z propozycjami narzędzi
4. Inżynieria promptowania, czyli sposoby na prompt idealny
5. Praktyczne prompty dla ChatGPT w obsłudze klienta, w tym:
  - a. Generowanie odpowiedzi na zgłoszenia klientów
  - b. Tworzenie FAQ i treści do baz wiedzy
  - c. Tworzenie scenariuszy rozmów dla konsultantów telefonicznych
  - d. Opracowywanie dokumentacji w oparciu o dostarczoną wiedzę
  - e. Obsługa trudnych sytuacji i klientów „trudnych emocjonalnie”
6. Podstawowe operacje na plikach oraz analiza danych z wykorzystaniem ChatGPT
7. Modele GPT, projekty i instrukcje spersonalizowane w ChatGPT; tworzenie projektu wspartego wiedzą dot. produktu, dla którego ma zostać zapewnione wsparcie techniczne
8. Generowanie grafiki w ChatGPT
9. Przykłady automatyzacji procesów customer service z wykorzystaniem AI
10. AI i przyszłość obsługi klienta – personalizacja, predycja potrzeb, rola modelu B2M

## Metoda realizacji szkolenia

Szkolenie realizowane jest w formie naprzemiennie następujących po sobie mini wykładów oraz ćwiczeń praktycznych. Szkolenie łączy w sobie fachową wiedzę merytoryczną z praktycznymi przykładami jej wykorzystania w środowisku pracy konsultanta i zespołów obsługi klienta.

Na czas szkolenia zapewniamy licencje do ChatGPT Plus

## Liczba dni, liczba godzin szkoleniowych

2 dni, 16 godzin szkoleniowych

## Ścieżka rozwoju po szkoleniu

- *Sztuczna inteligencja (AI) w pracy menedżera*
- *Sztuczna inteligencja (AI) w codziennej pracy – zaawansowane techniki*
- *Sztuczna inteligencja (AI) w automatyzacji pra*