

# Sztuczna inteligencja wspiera procesy obsługi klienta

Szkolenie Sztuczna inteligencja wspiera procesy obsługi klienta pokazuje, jak praktycznie wykorzystywać narzędzia AI, w tym ChatGPT, w codziennej pracy związanej z obsługą klientów. Program łączy podstawy sztucznej inteligencji z konkretnymi zastosowaniami w komunikacji, analizie opinii, automatyzacji odpowiedzi i doskonaleniu doświadczeń klienta.

Uczestnicy poznają możliwości i ograniczenia narzędzi AI, przećwiczą tworzenie skryptów obsługi klienta, generowanie spersonalizowanych odpowiedzi, analizę feedbacku oraz wykorzystanie analizy sentymentu do rozpoznawania problemów klientów. Szkolenie pomaga zrozumieć, jak AI może wspierać obsługę trudnych sytuacji, współpracę z klientem wewnętrznym i rozwój procesów CX.



## Odbiorcy szkolenia

Szkolenie jest przeznaczone dla specjalistów z zakresu obsługi klienta oraz wszystkich osób zainteresowanych praktycznym wykorzystaniem sztucznej inteligencji w tym obszarze.

W szczególności kurs sprawdzi się dla:

- osób pracujących w działach obsługi klienta,
- specjalistów odpowiedzialnych za kontakt z klientami,
- osób przygotowujących odpowiedzi, skrypty i komunikaty dla klientów,
- pracowników analizujących opinie, potrzeby i problemy klientów,
- osób zainteresowanych wykorzystaniem ChatGPT w codziennej komunikacji z klientami,
- zespołów, które chcą usprawniać procesy obsługi klienta z wykorzystaniem narzędzi AI.



## Korzyści

1. Podstawy sztucznej inteligencji i ChatGPT – poznasz kluczowe pojęcia, narzędzia, korzyści oraz zagrożenia związane z wykorzystaniem AI w obsłudze klienta.
2. Profesjonalna obsługa klienta z pomocą AI – nauczysz się wykorzystywać ChatGPT jako wsparcie w utrwalaniu zasad obsługi klienta, pracy z trudnymi klientami i współpracy z klientem wewnętrznym.
3. Tworzenie skryptów obsługi klienta – dowiesz się, jak przygotowywać z pomocą ChatGPT praktyczne scenariusze i komunikaty wspierające codzienną pracę zespołów obsługi.
4. Automatyzacja odpowiedzi na pytania klientów – poznasz, jak wykorzystywać ChatGPT i bazę wiedzy do przygotowywania odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania.
5. Personalizacja komunikacji z klientem – nauczysz się generować dopasowane odpowiedzi na wiadomości klientów z uwzględnieniem kontekstu i celu komunikacji.
6. Analiza feedbacku i sentymentu – dowiesz się, jak wykorzystywać ChatGPT do analizy opinii klientów, rozpoznawania problemów oraz oceny nastroju w komunikacji.
7. Doskonalenie doświadczeń klienta – poznasz, jak łączyć analizę feedbacku z wybranymi wskaźnikami CX, takimi jak NPS, Customer Effort i Advocacy Gap, oraz wykorzystywać wnioski do poprawy obsługi klienta.



## Program szkolenia

1. Sztuczna inteligencja i ChatGPT
  - Wyjaśnienie kluczowych pojęć i przedstawienie narzędzi
  - Korzyści
  - Zagrożenia
  - ChatGPT – pierwsze kroki
2. ChatGPT trenerem obsługi obsługi klienta
  - Podstawy profesjonalnej obsługi klienta
  - Obsługa trudnych klientów
  - Współpraca z klientem wewnętrznym
  - Tworzenie skryptów obsługi klienta
  - Ćwiczenia
3. ChatGPT Twoim asystentem obsługi klienta
  - Automatyzacja odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania
  - Wykorzystanie bazy wiedzy do automatyzacji odpowiedzi na pytania
  - Generowanie spersonalizowanych odpowiedzi na wiadomości klientów
  - Analiza feedbacku kandydata
4. ChatGPT jako narzędzie analizy sentymentu i problemów klientów
  - Zrozumienie i analiza opinii klientów

- Najważniejsze wskaźniki CX: NPS, Customer Effort, Advocacy Gap
  - Wykorzystanie analizy sentymentu i problemów do poprawy obsługi klienta
  - Zarządzanie feedbackiem klienta (closed feedback loop)
  - Wykorzystywanie feedback klientów w innych obszarach działalności firmy
5. Przyszłość rozwoju obsługi klienta w kontekście AI
  6. Pytania i odpowiedzi



### Oczekiwane przygotowanie uczestnika

Brak wymagań w zakresie posiadania specjalistycznej wiedzy. Szkolenie jest skierowane do osób na różnych poziomach zaawansowania.



### Czas trwania

1 dni / 7 godzin

### Język

- Szkolenie: polski