

AI W OBSŁUDZE KLIENTA



Kategoria	Czas trwania	Termin	Cena
AI	8h / 1 dzień	ustalamy indywidualnie	ustalamy indywidualnie

Program szkolenia:

Poniżej przedstawiamy przykładowy program szkolenia, który może zostać zmodyfikowany zgodnie z oczekiwaniami oraz poziomem grupy szkoleniowej. Przed przygotowaniem docelowego programu szkolenia, przeprowadzamy rozmowę techniczną, w której bierze udział trener oraz osoba techniczna lub cały zespół developerów reprezentujący klienta, w celu ustalenia szczegółów szkolenia.

Sztuczna inteligencja i ChatGPT

- Wyjaśnienie kluczowych pojęć i przedstawienie narzędzi
- Korzyści
- Zagrożenia
- ChatGPT – pierwsze kroki

ChatGPT trenerem obsługi klienta

- Podstawy profesjonalnej obsługi klienta
- Obsługa trudnych klientów
- Współpraca z klientem wewnętrznym
- Tworzenie skryptów obsługi klienta
- Ćwiczenia

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

■ 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

■ Przyszłość rozwoju obsługi klienta w kontekście AI

■ Pytania i odpowiedzi