



**Нейросети
как инструмент
проектирования обучения**

СС Week - 2023



Бажанова Анастасия

Product Owner Академии Альфа-Банка

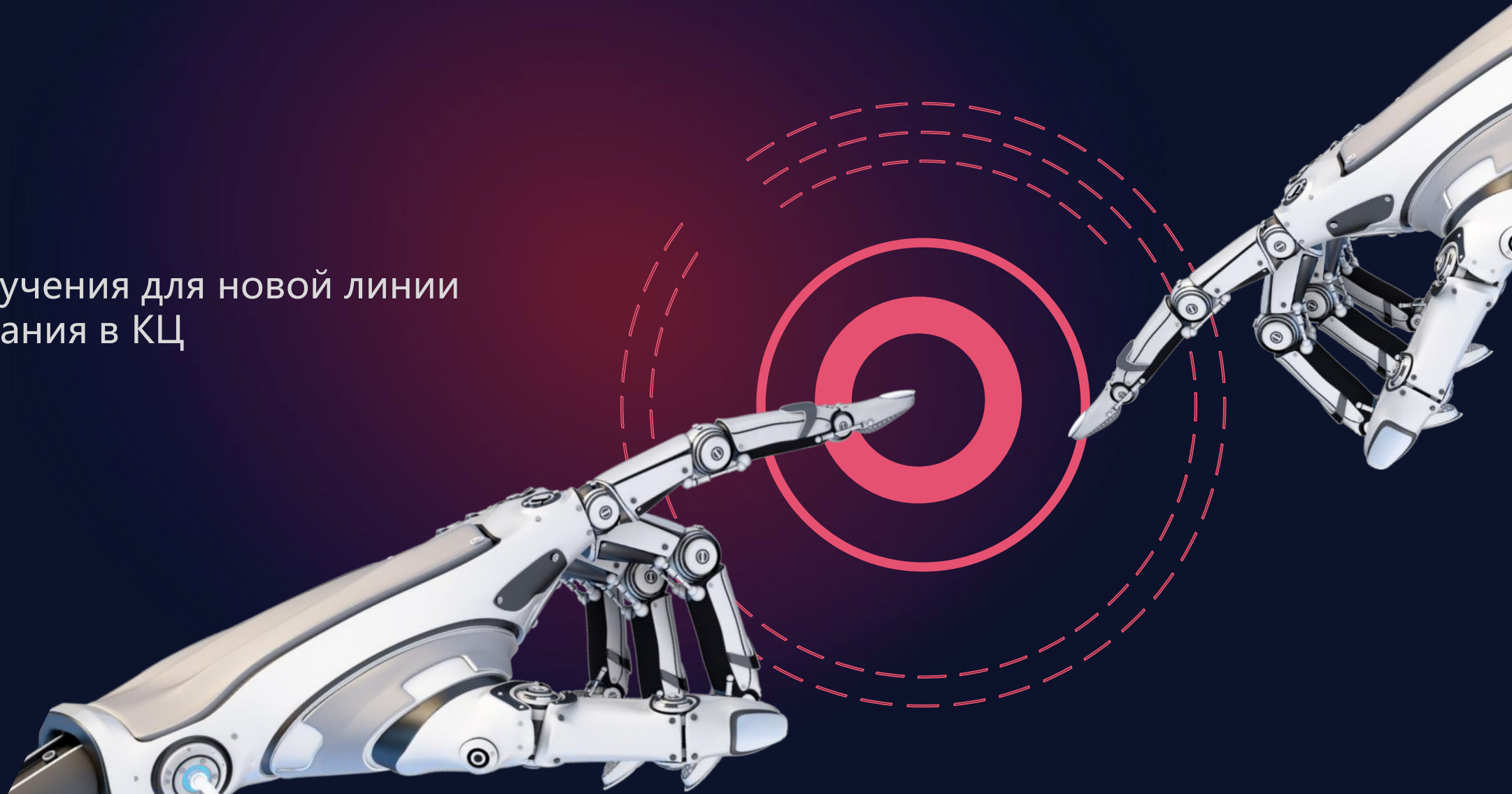


Горничаров Никита

Эксперт Академии Альфа-Банка



Задача:
Запуск обучения для новой линии
обслуживания в КЦ



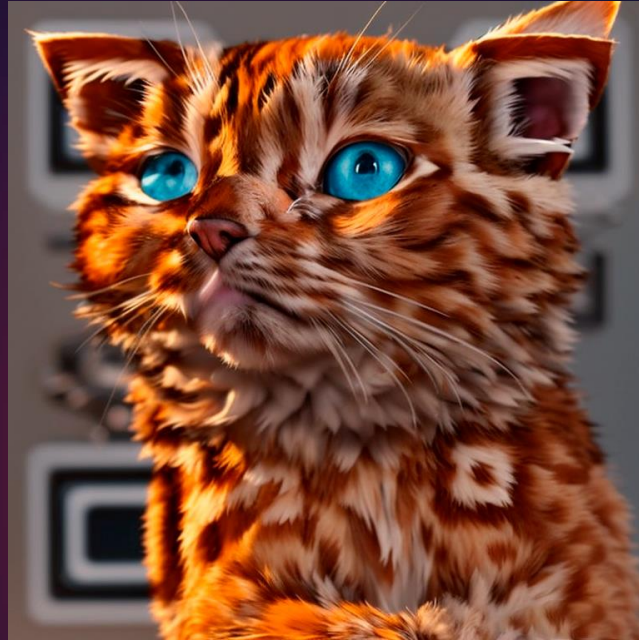
Text AI



Chat GPT

Работает через VPN
Регистрация
по зарубежному номеру
и карте

Telegram:
10 бесплатных запросов в день
Мах 3000 знаков



Edya

Telegram:
15 бесплатных запросов в день
Мах 2000 знаков



Chad

Работает без VPN
Поддерживает интерфейс
на русском языке
Есть разные тарифы
Мах 2000 знаков



Эволюция компетенции: построение гибкого будущего с помощью нейросетей

v Задай мне вопросы, которые позволят качественно создать модель компетенций для сотрудников контактного центра банка.

1. Какие навыки необходимы сотрудникам контактного центра для успешного выполнения их обязанностей?
2. Какие качества должны быть присущи сотрудникам контактного центра, чтобы обеспечивать высокий уровень обслуживания клиентов?
3. Какие знания необходимы сотрудникам контактного центра, чтобы правильно и эффективно обрабатывать запросы и жалобы клиентов?
4. Какие навыки и качества являются ключевыми для решения проблем и конфликтных ситуаций в контактном центре?
5. Какие качества и навыки могут помочь сотрудникам контактного центра улучшить связь с клиентами и укрепить их лояльность к банку?
6. Какие знания и навыки необходимы сотрудникам контактного центра для работы с различными каналами связи (телефон, электронная почта, чат и т.д.)?
7. Какие компетенции могут помочь сотрудникам контактного центра лучше понимать потребности и ожидания клиентов и предоставлять им наилучший сервис?
8. Какие качества и навыки необходимы сотрудникам контактного центра, чтобы успешно работать в команде и с другими отделами банка?
9. Какие знания и навыки помогут сотрудникам контактного центра лучше понимать и следить за изменениями в банковском законодательстве и политике?
10. Какие компетенции помогут сотрудникам контактного центра лучше понимать и следить за трендами в области банковского обслуживания и улучшать свой профессиональный уровень?

Львовенз

10. Какие компетенции помогут сотрудникам контактного центра лучше понимать и следить за трендами в области банковского обслуживания и улучшать свой профессиональный уровень?



Ответь на каждый вопрос самостоятельно. Действуй как опытный рекрутер, как бизнес-тренер, как эксперт в области проектирования обучения, как будущий руководитель этих сотрудников.



1. Какие навыки необходимы сотрудникам контактного центра для успешного выполнения их обязанностей?

- Навыки общения с клиентами
- Умение слушать и понимать потребности клиентов
- Навыки работы с компьютером и техническим оборудованием
- Навыки быстрой обработки информации
- Навыки решения проблемных ситуаций
- Умение работать в команде

2. Какие качества должны быть присущи сотрудникам контактного центра, чтобы обеспечивать высокий уровень обслуживания клиентов?

- Эмпатия и понимание потребностей клиентов
- Ответственность и исполнительность
- Уважительное отношение к клиентам
- Готовность помочь и находить решения проблем клиентов
- Коммуникабельность и умение налаживать контакт с людьми

3. Какие знания необходимы сотрудникам контактного центра, чтобы правильно и эффективно обрабатывать запросы и жалобы клиентов?

- Знание продуктов и услуг банка
- Понимание процессов и процедур банка
- Знание банковского законодательства и политики
- Навыки обработки информации и документации

4. Какие навыки и качества являются ключевыми для решения проблем и конфликтных



Сообщение



Шаблоны



Файл

v На основании ответов сформируй модель компетенций.

Модель компетенций для сотрудников контактного центра:

1. Коммуникативные навыки:

- Умение эффективно общаться с клиентами
- Навыки обработки информации и документации
- Умение налаживать контакт с людьми
- Навыки эффективного общения в письменной и устной форме

2. Навыки работы с клиентами:

- Эмпатия и понимание потребностей клиентов
- Уважительное отношение к клиентам
- Готовность помочь и находить решения проблем клиентов
- Навыки предоставления индивидуального подхода к каждому клиенту

3. Навыки работы в команде:

- Умение работать в коллективе и учитывать мнение других
- Навыки планирования и координации работы
- Готовность к обучению и самосовершенствованию

4. Технические навыки:

- Навыки работы с компьютером и техническим оборудованием
- Знание технических аспектов работы с различными каналами связи

5. Навыки решения проблем:

- Умение слушать и понимать потребности клиентов
- Навыки анализа и решения проблем
- Умение находить компромиссы и искать решения в интересах обеих сторон
- Умение работать в напряженных ситуациях и сохранять спокойствие

6. Знание продуктов и услуг банка:

- Знание продуктов и услуг банка
- Понимание процессов и процедур банка
- Знание банковского законодательства и политики

7. Аналитические навыки:

- Навыки поиска и анализа информации
- Умение анализировать обратную связь и реагировать на нее
- Умение анализировать и оценивать тренды в банковской отрасли

8. Ответственность и целеустремленность:

- Ответственность и исполнительность
- Умение работать на результат и добиваться целей

9. Гибкость и адаптивность:

- Готовность к обучению и самосовершенствованию
- Умение адаптироваться к изменениям и принимать необходимые меры

Эти компетенции помогут сотрудникам контактного центра успешно выполнять свои обязанности, предоставлять высококачественный сервис клиентам и укреплять лояльность к банку.





Напиши подробнее, как проявляются эти компетенции, примеры проявления компетенций и с помощью каких мероприятий мы можем это проверить.



Компетенции для сотрудников контактного центра проявляются в различных аспектах работы. Рассмотрим каждую компетенцию более подробно:



1. Коммуникативные навыки:

- Умение эффективно общаться с клиентами: сотрудники контактного центра должны уметь слушать клиентов и отвечать на их вопросы вежливо и профессионально.

Пример проявления: клиент задает вопрос о тарифах на банковские продукты, сотрудник контактного центра ответил на вопрос клиента вежливо и с учетом его потребностей.

Мероприятия для проверки: мониторинг разговоров с клиентами, анализ обратной связи от клиентов.

- Навыки обработки информации и документации: сотрудники контактного центра должны уметь быстро обрабатывать информацию и вести документацию.

Пример проявления: сотрудник контактного центра быстро и точно зарегистрировал запрос клиента в системе.

Мероприятия для проверки: анализ обработки запросов клиентов и документации.

- Умение налаживать контакт с людьми: сотрудники контактного центра должны уметь налаживать контакт с клиентами и поддерживать дружественную атмосферу.

Пример проявления: сотрудник контактного центра установил доверительный контакт с клиентом, позволяющий ему более эффективно решать его проблемы.

Мероприятия для проверки: анализ обратной связи от клиентов.

- Навыки эффективного общения в письменной и устной форме: сотрудники контактного центра должны уметь эффективно общаться с клиентами как устно, так и письменно.



Сообщение



Шаблоны



Файл

Создание программы обучения

Напиши программу обучения по запросу "Организация тренинга обучения эффективной коммуникации, где сотрудники контактного центра могут изучить техники общения, развить навыки прослушивания и научиться убеждать клиентов."

Программа обучения "Эффективная коммуникация в контактном центре":

Длительность курса: 3 дня (24 академических часа)

День 1:

1. Введение в эффективную коммуникацию: определение основных понятий и принципов.
2. Как установить эмоциональный контакт с клиентом: основные техники и приемы.
3. Как эффективно прослушивать клиента: активное и эмпатическое прослушивание.
4. Упражнения на эмоциональный контакт и прослушивание.

День 2:

1. Как использовать вербальную и невербальную коммуникацию в контактном центре.
2. Как научиться задавать правильные вопросы клиенту: техники и приемы.
3. Как эффективно донести информацию до клиента: принципы простоты и доступности.
4. Упражнения на вербальную и невербальную коммуникацию, задавание вопросов и донесение информации.

День 3:

1. Как убеждать клиента: техники и приемы убеждения.
2. Как работать с недовольными клиентами: основные сценарии и способы управления конфликтами.
3. Как работать в команде: коммуникация с коллегами и руководством.
4. Упражнения на убеждение клиента, управление конфликтами и работу в команде.

После окончания курса участники получают сертификат об успешном прохождении обучения эффективной коммуникации в контактном центре. Ожидаемый результат - улучшение качества обслуживания клиентов, увеличение удовлетворенности клиентов и сотрудников, повышение уровня профессиональной подготовки и компетенции.



Создание программы обучения

Напиши программу тренинга "Как убедить клиента: техники и приемы убеждения", исключи блок "Как работать в команде: коммуникация с коллегами и руководством". Длительность тренинга - 8 часов. Укажи основную цель тренинга, методы обучения используемые на тренинге, материалы для участников, ожидаемый результат.

Программа тренинга "Как убедить клиента: техники и приемы убеждения"

Длительность: 8 часов

Основная цель: научить участников использовать эффективные техники и приемы убеждения для достижения более успешных результатов в общении с клиентами.

Методы обучения:

1. Теоретические материалы и презентации
2. Интерактивные упражнения и ролевые игры
3. Обсуждение и анализ примеров из практики участников

Материалы для участников:

1. Теоретические материалы и презентации
2. Кейсы и примеры
3. Упражнения и задания

Программа тренинга:

1. Введение в техники убеждения:

- Определение понятий
- Принципы и цели убеждения
- Основные виды убеждения

2. Техники убеждения:

- Установление эмоционального контакта с клиентом
- Использование риторических приемов
- Использование аргументации и доказательств
- Создание эффекта "проблемы-решения"
- Использование техники "отката"
- Использование техники "компромисса"

3. Упражнения на применение техник убеждения:

- Ролевые игры
- Анализ примеров из практики участников
- Обратная связь и рекомендации

Ожидаемый результат:

- Улучшение навыков убеждения и общения с клиентами
- Повышение эффективности взаимодействия с клиентами
- Увеличение объема знаний и компетенций в области убеждения
- Улучшение репутации и удовлетворенности клиентов.



summarize.tech: AI-powered video summaries

Get a summary of any long YouTube video, like a lecture, live event or a government meeting. Powered by ChatGPT.

Try a few examples:

- [State of the Union address](#)
- [San Francisco School Board meeting](#)
- [Theory of Relativity lecture at Stanford](#)
- [Steve Vai documentary](#)
- [Data Orchestration tech talk](#)
- [All-In podcast](#)

Or, you can see some [recently summarized videos](#).

Questions? [Get in touch](#)

Presentations AI

01 Gamma

02 Beautiful AI

03 Prezo

04 Tome



E Exxxii's Workspace

Jump to Ctrl+K

All decks

Folders

Organize decks, and keep track of what folks are working on. Create or join a folder

Templates

Inspiration

Themes

Custom fonts

Trash

Invite to workspace

270 credits

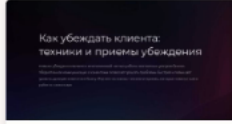
Contact us

All decks

New with AI + New blank deck Import

All Recently viewed Created by you Favorites

Grid List



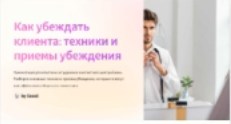
Как убедать клиента: техники и приемы... Created by you Last viewed 1 minute ago



Эмоциональный интеллект Created by you Last viewed 54 minutes...



Развитие стрессоустойчивости в... Created by you Last viewed 1 hour ago



Как убедать клиента: техники и приемы... Created by you Last viewed 1 hour ago



Untitled Created by you Last viewed 1 hour ago



Создаем магию с помощью нейросетей: ваш уникальный стиль в каждом слове, каждом приглашении!

🌊👋 Алло, морские друзья и коллеги! Приготовьтесь к веселью в Бикини Боттом Контактном Центре, потому что наши уроки по удержанию клиентов превратятся в настоящее веселье в стиле Губки Боба! 🧽

💡 "Школа Спонжбобского Обслуживания" открывает свои двери! Узнайте, как быть веселыми и дружелюбными, как наш любимый губка-герой!

👂 Прокачайте свои "Квадратные Штаны Общения" на уроках, где умение слушать клиента будет вашим главным суперподвигом.

🌈 И не забудьте про "ГубкаБобовскую Жидкость Улыбки" — секретное оружие для тех моментов, когда клиенту нужно почувствовать ваше позитивное настроение!

Поднимайте анкера и вперед, к новым забавным приключениям в мире клиентского удержания! 🧽🧽 #ГубкаБобУдержание

Напиши анонс на обучение удержания клиентов (для сотрудников контактного центра - только не пиши это) "в стиле Гарри Поттера"

👤🔮 Внимание, волшебники обслуживания клиентов! ✨🧙‍♂️

🏰 Добро пожаловать в Замок Клиентского Удержания, где ваши навыки будут взлетать на новую высоту, словно Феникс в небесах! 🐉

📖 Приготовьтесь к захватывающему уроку "Секреты Волшебства Клиентского Счастья", где вы научитесь использовать заклинания вежливости, щедрости и внимания, чтобы клиенты чувствовали себя, как на своей домашней территории в Гриффиндоре!

🔍 Раскройте тайны создания "Зелья Лояльности", чтобы ваши клиенты возвращались к вам, как к своему любимому пушистому Хуффлаффу.

☀️ И не забывайте о "Метле Удивления" — технике, которая позволит вам мчаться по небесам выдающегося обслуживания, оставляя за собой след орла, как в Слизерине.

📖 Отправляйтесь в наше волшебное приключение, где слова - это как Волшебная Палочка, способная создавать чудеса даже в самых трудных ситуациях!

Не забывайте, великая магия лежит в каждом волшебнике обслуживания. Ваше путешествие начинается здесь и сейчас! 🧙‍♂️🧙‍♀️ #КлиентыКакВолшебство

Напиши анонс на обучение удержания клиентов (для сотрудников контактного центра - только не пиши это) "в стиле Антуана де Сент-Экзюпери"

✈️👋 Дорогие путешественники по бескрайним просторам обслуживания! Поднимите свой взгляд к звездам, потому что вас ждет удивительное путешествие в мире удержания клиентов, вдохновленное творчеством Антуана де Сент-Экзюпери.

👑 "Маленький Принц Обслуживания" приглашает вас в увлекательное странствие по планете клиентского удовлетворения. Узнайте язык их особых звезд, чтобы каждый клиент стал вашим уникальным маленьким принцем.

✈️ Раскройте "Секреты Розового Слоника Обслуживания" и поймите, как легкость и воздушность ваших действий могут поднять клиента выше облаков.

🏹 И не забывайте, что "Слова - это Стрелы в Небесах", поэтому давайте создадим стрелы, которые наполнены заботой и вниманием.

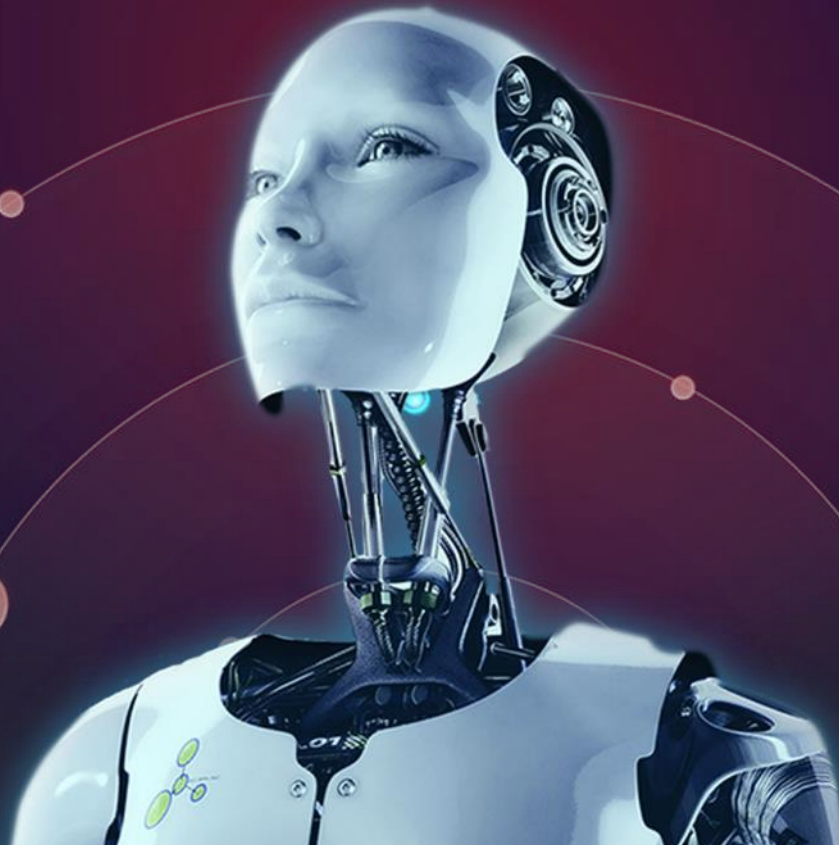
Приготовьтесь к увлекательному полету, где каждый клиент - это уникальная звезда на небесах вашего обслуживания! ✨🧙‍♂️ #МирУдержанияКакПутешествие

Dream

Picsart

images.ai

AI Art - Hotpot.ai



AI

Prompt

Иллюстрация одного мужчины на вершине горы на восходе солнца с поднятыми вверх руками. Картинка должна вызывать ассоциации с успехом, достижением цели. Цвета должны быть яркими, насыщенными.



AI

Будни с AI

Письма, приглашения

Сценарии для роликов, курсов

Упражнения для развития навыков

Отзывы

Нейминг

План встречи

Скрипт разговора, отработка возражений

Brainstorming

Модель компетенций

Программа адаптации

Тренинг

План публикаций для Telegram канала

Сценарий выступления

Программы развития компетенций



Задайте нам вопросы



@ANASTASIYA_BAZHA
NOVA



@EEXXVIII

A



**СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ**