

AI (SZTUCZNA INTELIGENCJA) W OBSŁUDZE KLIENTA

O SZKOLENIU:

Szkolenie AI (Sztuczna Inteligencja) w Obsłudze Klienta pokazuje, jak praktycznie wykorzystywać AI w codziennej obsłudze klienta, aby:

skrócić czas reakcji,
podnieść jakość odpowiedzi,
lepiej radzić sobie z trudnymi i złożonymi przypadkami,
odciążyć pracowników z rutynowych zadań,
przygotować zespoły i managerów na dalszą automatyzację.

Program jest bezpieczny, praktyczny i osadzony w realiach pracy działów obsługi klienta - bez technicznego żargonu, bez obietnic "magii AI".

Szkolenie AI w Obsłudze Klienta - grupa docelowa

Szkolenie jest zaprojektowane dla:

Poziom podstawowy+ (core)

Specjalistów obsługi klienta (infolinia, e-mail, chat, social media).

Konsultantów Customer Support / Customer Care.

Pracowników Contact Center.

Zespołów Back Office pracujących z klientem.

Rozszerzenie do poziomu średniozaawansowanego

Team Leaderów i Supervisorów obsługi klienta.

Managerów Customer Service / CX.

Specjalistów ds. jakości, procesów i automatyzacji.

Osób odpowiedzialnych za wdrożenia AI w obsłudze klienta.

CELE SZKOLENIA:

Cele główne szkolenia AI w Obsłudze Klienta

Uczestnicy:

rozumieją realne możliwości i ograniczenia AI w obsłudze klienta,
potrafią wykorzystywać AI jako narzędzie wspierające jakość i efektywność pracy,
wiedzą, jak bezpiecznie i odpowiedzialnie korzystać z AI w kontakcie z klientem.

ABY WZIAĆ UDZIAŁ W SZKOLENIU WYPEŁNIONE,
PODPISANE I OPIECZĘTOWANE ZGŁOSZENIE
PRZEŚLIJ SKANEM NA ADRES bok@bonavigator.pl



Cele operacyjne (h3)

Uczestnik:

wykorzystuje AI do przygotowania odpowiedzi, podsumowań i rekomendacji,
szybciej analizuje zgłoszenia i historię klienta,
lepiej radzi sobie z trudnymi sytuacjami i reklamacjami,
potrafi współpracować z chatbotami i automatyzacją zamiast z nimi „walczyć”,
rozumie, gdzie decyzja człowieka jest kluczowa.

Metoda prowadzenia szkolenia

Szkolenie prowadzone jest w formule praktycznego warsztatu, z naciskiem na realne sytuacje z pracy obsługi klienta.

Metody:

krótkie, uporządkowane wprowadzenia (bez teorii „dla teorii”),
praca na przykładach rozmów, zgłoszeń i case’ów,
ćwiczenia „człowiek + AI” – jak współpracować z narzędziem,
dyskusje moderowane z perspektywy roli i odpowiedzialności,
checklisty i rekomendacje gotowe do zastosowania po szkoleniu.

Dostosowanie do poziomu i grupy (szkolenie zamknięte)

Jak działa poziom podstawowy+

skupienie na praktycznym użyciu AI w codziennej pracy,
nacisk na jakość odpowiedzi, czas reakcji i komfort pracy,
minimum technologii, maksimum zastosowania.

Jak podnosimy poziom do średniozaawansowanego i zaawansowanego

więcej pracy na procesach i scenariuszach obsługi,
zarządzanie jakością odpowiedzi generowanych z pomocą AI,
odpowiedzialność managera za decyzje, eskalacje i standardy,
praca na wskaźnikach: jakość, satysfakcja, efektywność.

Zakres i głębokość są dynamicznie dopasowywane do:

roli uczestników,
kanałów obsługi,
dojrzałości organizacji w obszarze AI.

ABY WZIĄĆ UDZIAŁ W SZKOLENIU WYPEŁNIONE,
PODPISANE I OPIECZĘTOWANE ZGŁOSZENIE
PRZEŚLIJ SKANEM NA ADRES bok@bonavigator.pl



Forma realizacji

Szkolenie otwarte - uniwersalny program, wymiana doświadczeń między uczestnikami.

Szkolenie zamknięte – dostosowanie do branży, oferty i procesu sprzedaży klienta.

1:1 / szkolenie indywidualne – praca na realnych przypadkach uczestnika, indywidualne tempo.

PROGRAM SZKOLENIA:

1. AI w obsłudze klienta - co to realnie oznacza?

czym AI jest, a czym nie jest w Customer Service,
obszary, w których AI realnie wspiera pracę konsultanta,
najczęstsze błędy we wdrażaniu AI w obsłudze klienta,
rola człowieka w świecie automatyzacji.

2. Współpraca człowiek–AI w codziennej obsłudze

AI jako wsparcie w przygotowaniu odpowiedzi (mail, chat, zgłoszenie),
porządkowanie informacji i historii klienta,
skracać czas reakcji bez utraty jakości,
granice automatyzacji w kontakcie z klientem.

3. Jakość obsługi a AI

jak kontrolować jakość treści generowanych z pomocą AI,
personalizacja vs standaryzacja odpowiedzi,
język empatii i odpowiedzialności – czego AI nie „czuje”,,
odpowiedzialność konsultanta i menedżera.

4. Trudne sytuacje, reklamacje i eskalacje

wykorzystanie AI do analizy trudnych przypadków,
wsparcie w argumentacji i strukturze odpowiedzi,
kiedy AI pomaga, a kiedy szkodzi relacji z klientem,
rola decyzji człowieka w sytuacjach krytycznych.

5. AI w zarządzaniu zespołem obsługi klienta

ABY WZIĄĆ UDZIAŁ W SZKOLENIU WYPEŁNIONE,
PODPISANE I OPIECZĘTOWANE ZGŁOSZENIE
PRZEŚLIJ SKANEM NA ADRES bok@bonavigator.pl



standardy pracy z AI w zespole,
kontrola jakości i ryzyka,
wpływ AI na rolę, kompetencje i rozwój pracowników,

TRENER: