YUNO

Vzdelávacie programy pre dospelých v oblasti služieb zákazníkom

Názov témy: AI Chatboty a digitálne zákaznícke kanály

Učebný plán:

Učebný plán je zameraný na pochopenie princípov umelej inteligencie v oblasti zákazníckej komunikácie a na praktický rozvoj zručností pri práci s chatbotmi a digitálnymi kanálmi. Účastník získa teoretické poznatky aj praktické skúsenosti s návrhom, konfiguráciou a používaním AI chatbotov, ako aj s efektívnou komunikáciou v digitálnom prostredí. Cieľom je zvýšiť kvalitu, rýchlosť a personalizáciu zákazníckych služieb prostredníctvom moderných technológií.

Obsah vzdelávania:

- digitálna transformácia a moderný zákaznícky servis (trendy v zákazníckej komunikácii a digitalizácii služieb, úloha umelej inteligencie v zákazníckej skúsenosti, zmeny v správaní zákazníkov a očakávania v ére umelej inteligencie, porovnanie tradičných a digitálnych kanálov);
- základy umelej inteligencie a ako funguje v komunikácii, ChatGPT a LLM (širšie jazykové modely) a ich praktické využitie, etika a limity umelej inteligencie v zákazníckom servise;
- typy chatbotov a ich architektúra, štruktúra konverzačných tokov a logika odpovedí;
- analýza potrieb a návrh chatbotového riešenia (identifikácia procesov vhodných pre automatizáciu, zber požiadaviek a mapovanie najčastejších otázok zákazníkov, návrh konverzačnej stratégie a personalizácie, vytvorenie návrhu persony);
- tvorba a konfigurácia chatbotov (praktická práca v platformách, vytváranie dialógov, reakcií a odbočiek v konverzácii, práca s dátami, odpoveďami a kontextom, testovanie, ladenie a zlepšovanie výkonu chatbota);
- digitálne kanály zákazníckej komunikácie;
- efektívna digitálna komunikácia v online prostredí (riešenie sťažností, eskalácií a náročných situácií, tón komunikácie a kultúrne odlišnosti, prepojenie medzi odporúčaniami umelej inteligencie a ľudskou komunikáciou);

VUNO

Profil absolventa:

Absolvent školenia ovláda princípy navrhovania, implementácie a správy AI chatbotov a digitálnych zákazníckych kanálov. Rozumie fungovaniu chatbotov, hlasových asistentov a integrácii umelej inteligencie do komunikačných platforiem, aby zlepšil zákaznícku skúsenosť a zvýšil efektivitu komunikácie. Vie pracovať s nástrojmi pre tvorbu a správu chatbotov (napr. ChatGPT API, Dialogflow, Microsoft Bot Framework, Zendesk, Freshdesk), navrhovať scenáre komunikácie, analyzovať interakcie a optimalizovať procesy zákazníckej podpory. Absolvent je schopný vyhodnocovať efektivitu chatbotov pomocou metrík ako konverzný pomer, rýchlosť riešenia dotazov a spokojnosť zákazníkov. Je pripravený pôsobiť ako špecialista digitálnej komunikácie alebo konzultant pre digitálne kanály.

Rozsah vzdelávania:

- variant: krátke školenie v dĺžke 8 až 12 hodín
- variant: rozšírený kurz v dĺžke 24 až 40 hodín
- variant: komplexný vzdelávací program v dĺžke 56 až 72 hodín

1) 1 hodina = 60 minút
2) všetky vzdelávacie aktivity budú ukončené spôsobom, aký zvolí lektor pre danú tému – formou projektu jednotlivca alebo tímového projektu, písomného testu alebo praktickým preskúšaním
3) každý účastník vzdelávacieho programu po úspešnom absolvovaní obdrží potvrdenie o absolvovaní školenia/kurzu

VUNO

Názov témy: CRM systémy v praxi a analýza zákazníckych dát

Učebný plán:

Učebný plán sa zameriava na pochopenie princípov riadenia vzťahov so zákazníkmi (CRM) a na efektívne využívanie CRM systémov v praxi. Účastník sa naučí pracovať s nástrojmi na správu zákazníckych dát, segmentáciu trhu a hodnotenie zákazníckej hodnoty. Dôraz sa kladie na prepojenie teoretických poznatkov s praktickými zručnosťami v analýze dát a optimalizácii zákazníckych procesov.

Obsah vzdelávania:

- úvod do CRM, oboznámenie sa s históriou a významom CRM (manažment vzťahu so zákazníkom), typmi CRM systémov, či CRM stratégiou a jej prínosom pre organizáciu;
- základy práce s CRM systémami (orientácia v používateľskom rozhraní, správa kontaktov, obchodných príležitostí a aktivít, práca s reportingom);
- CRM v praxi (implementácia CRM systému v spoločnosti, automatizácia marketingu a predaja, integrácia CRM s inými nástrojmi);
- zber a spracovanie zákazníckych dát (typy zákazníckych dát a ich zdroje, čistenie, validácia a uchovávanie dát...);
- analýza zákazníckych dát (segmentácia zákazníkov a tvorba profilov, prediktívna analytika a modelovanie správania zákazníkov);
- vizualizácia a interpretácia dát (nástroje na vizualizáciu a prezentácia dát pre manažérske rozhodovanie);
- praktické cvičenia a prípadové štúdie (riešenie reálnych prípadov z praxe);
- tvorba a prezentácia záverečného projektu.

Profil absolventa:

Absolvent školenia ovláda princípy práce s CRM systémami a vie ich prakticky aplikovať pre efektívne riadenie vzťahov so zákazníkmi. Rozumie procesom zhromažďovania, spracovania a analýzy zákazníckych dát na podporu marketingu, predaja a zákazníckej podpory. Vie pracovať s modernými CRM platformami, prispôsobovať ich nastavenia podľa potrieb

1) 1 hodina = 60 minút
2) všetky vzdelávacie aktivity budú ukončené spôsobom, aký zvolí lektor pre danú tému – formou projektu jednotlivca alebo tímového projektu, písomného testu alebo praktickým preskúšaním
3) každý účastník vzdelávacieho programu po úspešnom absolvovaní obdrží potvrdenie o absolvovaní školenia/kurzu

organizácie a využívať integrované analytické nástroje na vytváranie reportov a segmentácií. Absolvent je schopný interpretovať zákaznícke dáta, vytvárať zákaznícke profily, prediktívne modely a KPI reporty, čím prispieva k strategickému rozhodovaniu a zvyšovaniu zákazníckej hodnoty. Je pripravený pôsobiť ako CRM špecialista, analytik zákazníckych dát, marketingový konzultant alebo manažér zákazníckych vzťahov.

Rozsah vzdelávania:

- variant: krátke školenie v dĺžke 8 až 12 hodín
- variant: rozšírený kurz v dĺžke 32 až 48 hodín
- variant: komplexný vzdelávací program v dĺžke 64 až 80 hodín

1) 1 hodina = 60 minút
2) všetky vzdelávacie aktivity budú ukončené spôsobom, aký zvolí lektor pre danú tému – formou projektu jednotlivca alebo tímového projektu, písomného testu alebo praktickým preskúšaním
3) každý účastník vzdelávacieho programu po úspešnom absolvovaní obdrží potvrdenie o absolvovaní školenia/kurzu