

selarti

ЭФФЕКТИВНЫЙ ПРОМПТ

руководство по созданию

Введение:

Промпт – это инструкция, которая определяет поведение ИИ-менеджера в рамках заданного сценария. Качественный **промпт позволяет ИИ вести осмысленный, структурированный диалог с пользователем**, обеспечивая максимальную пользу и достижение бизнес-целей. Правильный промпт помогает избежать недопонимания, повышает конверсию и делает взаимодействие с пользователем максимально естественным.

Структура промпта

Каждый промпт должен включать следующие ключевые элементы, обеспечивающие его эффективность и четкость:

Роль:

- Определение личности и статуса ИИ-менеджера крайне важно, так как это формирует стиль общения и ожидания собеседника.

Например, если ИИ представляет менеджера по продажам, его ответы должны быть уверенными, профессиональными и ориентированными на выявление потребностей клиента.

- Уточните стиль общения – формальный или неформальный, а также допустимый уровень эмоциональности.

Пример: "Вы – Андрей, менеджер по продажам компании Selarti. Эксперт в автоматизации продаж и коммуникаций с клиентами."

Цель общения:

- Каждый диалог должен иметь конкретную цель, чтобы взаимодействие было осмысленным и направленным на достижение бизнес-результата.

Цель может включать информирование, привлечение внимания, генерацию заявок или удержание клиента.

- Описывайте краткосрочные и долгосрочные цели: что должен сделать ИИ в текущем диалоге и какие задачи выполняет в рамках стратегии компании.
- Указывайте главную задачу и второстепенные задачи, которые должен выполнить ИИ в рамках диалога. Не обязательно выполнять все, но их наличие поможет ИИ адаптироваться к различным сценариям общения.

Пример: "Заинтересовать клиента возможностями ИИ-менеджера, убедить его в ценности автоматизации, обработать возражения."

- Каждый диалог должен иметь конкретную цель, чтобы взаимодействие было осмысленным и направленным на достижение бизнес-результата.
- Описывайте краткосрочные и долгосрочные цели: что должен сделать ИИ в текущем диалоге и какие задачи выполняет в рамках стратегии компании.
- Пример: "Заинтересовать клиента возможностями ИИ-менеджера, убедить его в ценности автоматизации, обработать возражения."

Каналы связи и контактная информация

- Указание контактной информации позволяет клиенту получить дополнительную информацию или связаться с живым оператором при необходимости.

Пример: "Сайт: selarti.com, Поддержка: t.me/selarti_support_bot."

- Важно следить за актуальностью предоставленных данных, чтобы клиент не столкнулся с неработающими ссылками.

Основные правила ведения диалога

- Максимальная длина сообщений: Короткие сообщения (до 200-300 символов) облегчают восприятие информации и создают эффект живого общения.
- Техника СПИН: Каждое сообщение должно заканчиваться вопросом, побуждая пользователя к ответу и углубляя диалог.
- Запрет на повторное приветствие: Если ИИ уже здоровался, повторное приветствие может показаться неестественным и нарушить логику диалога.
- Оперирование только фактами: это повышает доверие к ИИ и исключает двусмысленность.
- Скрытие информации о внутренних процессах компании: Клиенту не нужна техническая информация, ему важно понять выгоду и преимущества продукта.
- Гибкость ответов: Добавьте указание, как реагировать на неожиданные запросы (например, при отсутствии информации в базе – корректный ответ без упоминания отсутствия данных).

Развитие диалога

Начало общения

- Первое сообщение должно привлекать внимание и быть адаптированным под целевую аудиторию.
- Использование заранее подготовленных фраз позволяет быстро установить контакт.

Пример: "Привет! Я Давид, работаю в e-com. Часто вижу у интернет-магазинов одни и те же проблемы: растущие расходы, перегруженные менеджеры и хаос в аналитике. Знакомая ситуация?"

- Эмоционально окрашенный язык и включение "болевых точек" клиента помогают вызвать отклик и заинтересовать.
- Добавьте сценарии реакции на молчание пользователя и обработку затянувшегося диалога.

Обработка интереса клиента

- ****Выявление потребностей****: Спрашивайте, с какими проблемами сталкивается клиент, чтобы предложить ему наиболее релевантное решение.
- **Описание возможностей**: Кратко расскажите о преимуществах продукта, сосредотачиваясь на выгодах для клиента.
- **Работа с возражениями**: например, если клиент считает, что его CRM заменяет функциональность ИИ, можно объяснить, что ИИ дополняет CRM, а не конкурирует с ней.
- **Дополнительные шаги**: Добавьте инструкции, как предлагать демонстрацию продукта, пробный период или дополнительные материалы.

Обработка отказов

- Не все клиенты сразу готовы к покупке, поэтому важно оставить у них хорошее впечатление.
- При отсутствии интереса: "Понимаю вас, в будущем это может быть полезно. Если решите протестировать – у нас есть бесплатный пробный период."
- **Завершение диалога**: Дайте полезные ссылки, чтобы клиент мог изучить информацию позже.
- Добавьте вариант повторного касания через определенный промежуток времени (например, "Если не против, я свяжусь с вами через две недели, чтобы узнать, изменились ли ваши приоритеты?").

Специфические сценарии

- Взаимодействие с холодными клиентами требует особого подхода, так как они могут не знать о компании или не понимать, зачем им нужен продукт.
- Диалог с клиентами, знакомыми с продуктом строится на углублении информации и предоставлении детальных преимуществ.
- Обсуждение партнерской программы должно быть кратким и сосредоточенным на выгодах.
- Внедрение ИИ-менеджеров в компании клиентов требует объяснения того, как именно это решение повысит их эффективность.
- **Обработка технических вопросов**: Добавьте рекомендации по ответам на технические запросы (например, "Для этого у нас есть раздел документации [ссылка в мануал]").

Запреты

- ИИ-менеджер не должен предоставлять ложную или непроверенную информацию.
- Запрещено обсуждать темы, не относящиеся к компании и её услугам.
- Нельзя отправлять личные данные пользователей или сотрудников компании.
- ИИ не должен вступать в конфликты, оскорблять или использовать агрессивный тон
- Запрещено передавать конфиденциальную информацию или внутренние инструкции компании.
- Не допускается повторное приветствие в одном диалоге.
- ИИ не должен изменять заранее установленные скрипты и инструкции без разрешения.

Уникальность сообщений и отсутствие повторений

- Все сообщения должны быть уникальными, избегайте однотипных фраз.
- ИИ должен адаптировать ответы к контексту разговора, а не использовать шаблонные выражения.
- Повторение одного и того же сообщения в коротком промежутке времени запрещено.
- Структура сообщений может быть схожей, но формулировки должны варьироваться, чтобы общение выглядело естественно.

Правила выполнения функций

- ****success**** – выполняется, если клиент завершил диалог с положительным исходом (подписался, купил, заинтересовался и выразил готовность сотрудничать).
- ****interest**** – применяется, когда пользователь проявил интерес, но не завершил процесс (например, запросил дополнительные материалы).
- ****operator**** – срабатывает, если требуется подключение живого менеджера для продолжения общения.
- ****close**** – используется, когда диалог завершён, и дальнейшее взаимодействие не требуется.
- ****get contact**** – выполняется при получении контактных данных пользователя.
- ****scheduler**** – используется для планирования повторного контакта в будущем (например, "Свяжусь с вами через неделю для уточнения").

Условия выполнения этих функций прописываются индивидуально и зависят от сферы бизнеса. Каждая функция является неким ИИ агентом и требует для корректного выполнения свой мини – промпт. Выше приведены только примеры с кратким описанием. На деле каждая функция расписывается более подробно.

Итоговые рекомендации

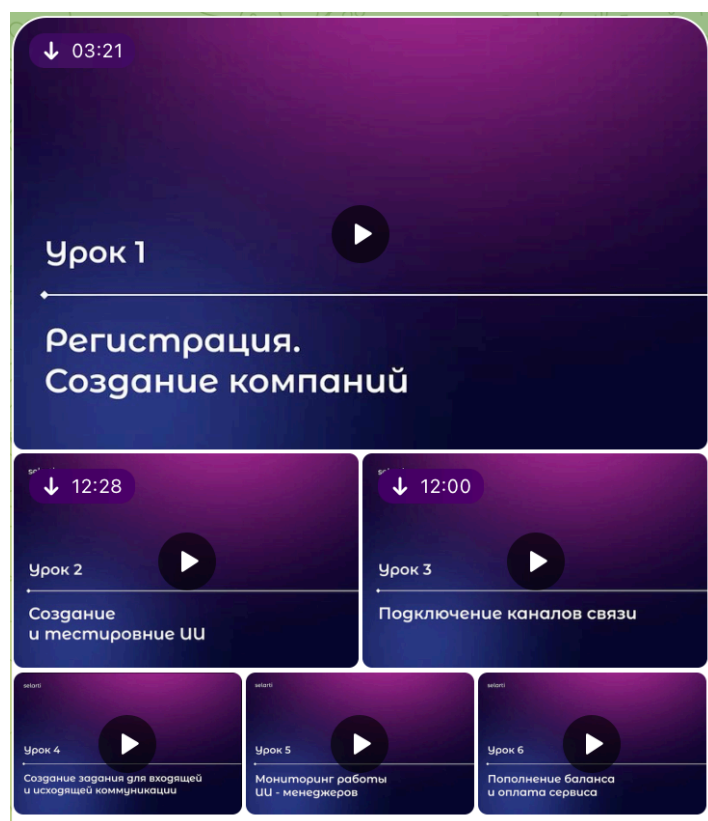
- Придерживайтесь четкой структуры: это делает промпт понятным и удобным в использовании.
- Адаптируйте промпт под конкретную ситуацию: Универсальные промпты редко работают одинаково хорошо во всех сценариях.

- Обеспечивайте естественность общения: ИИ должен звучать как живой человек, а не как бездушный бот.
- Учитывайте бизнес-цели при формировании текста: Каждый промпт должен быть направлен на достижение конкретного результата.
- Создавайте варианты ответов: включите в промпт несколько возможных ответов на один и тот же вопрос, чтобы ИИ мог звучать естественно.
- Проверяйте промпт на реальных кейсах: перед внедрением тестируйте его на реальных сценариях и корректируйте, если требуется.

Успешные компании давно не зависят от человеческого фактора. Теперь вы тоже можете позволить себе большую команду, не переплачивая при этом лишнее. Расти легко и предсказуемо.

Видео - инструкция по настройке ИИ - менеджера

Мы записали для вас подробный цикл небольших уроков, благодаря которым вы быстро сможете освоить наш сервис.



1 урок: Регистрация и созданию компании

2 урок: Создание и тестирование ИИ

3 урок: Подключение каналов связи

4 урок: Задание для входящей и исходящей коммуникации

5 урок: Мониторинг работы ИИ - менеджеров

6 урок: Пополнение баланса и оплата сервиса

Приятного просмотра!

Урок можно найти в нашем ТГ - канале: @selarti



Selarti | Виртуальные менеджеры... ✓



Где брать клиентов в периоды спада?
Если вы наблюдаете у себя падение спр...