Roteiro de atividade prática

Nome: Turma: .

**Título da atividade: Comunicação empresarial com ChatGPT**

**Objetivos**

Praticar a geração de texto em um contexto empresarial;

Desenvolver habilidades de comunicação escrita para situações empresariais.

**Lista de materiais**

* Um computador com browser de internet;
* Caderno para anotações;
* Caneta.

**Procedimento experimental**

1. Uma empresa de *e-commerce* recebe um e-mail de um cliente insatisfeito. O cliente comprou um produto, mas recebeu um item diferente do que havia pedido. Além disso, o cliente está frustrado com o tempo de resposta do serviço de atendimento ao cliente. O e-mail do cliente é bastante expressivo, demonstrando insatisfação e urgência na resolução do problema. Tarefa para o ChatGPT (como um profissional de negócios):

Redigir uma resposta ao e-mail do cliente com a seguinte estrutura:

* Empatia e reconhecimento do problema do cliente.
* Explicação sobre o ocorrido (erro na entrega).
* Solução proposta para corrigir o erro.
* Compromisso com a melhoria do serviço de atendimento ao cliente.
* Encerramento positivo e cordial.

1. Você, utilizando o ChatGPT, desempenhará o papel de um profissional de negócios responsável pelo atendimento ao cliente em uma empresa de *e-commerce*. Nesse cenário, você precisará gerar um texto de resposta para um cliente insatisfeito que recebeu um produto errado e está descontente com o atendimento recebido. O objetivo é resolver o problema do cliente de maneira eficiente e empática, garantindo sua satisfação e a confiança na empresa.
2. Sua tarefa específica será desenvolver uma resposta de e-mail que contenha os seguintes elementos:

* Comunicação efetiva e empática para abordar a insatisfação do cliente.
* Informações claras sobre como o erro será corrigido e o produto correto será entregue.
* Explicação sobre as medidas que serão tomadas para evitar erros semelhantes no futuro.
* Uma expressão de comprometimento com a melhoria contínua do serviço ao cliente.
* Uma redação que transmita confiança e reafirme o valor do cliente para a empresa.

Situações fictícias elaboradas especialmente para o curso.

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |