



# IA PARA ATENDIMENTO EFICIENTE

Este material é de propriedade de Bichiatto & Barros Serviços LTDA-ME, CNPJ 24.445.753/0001-79, com nome fantasia Grupo Oportunidade®, registrada no INPI ([www.inpi.gov.br](http://www.inpi.gov.br)) sob nº 911246843 e 911246908. Nenhuma parte desta publicação, incluindo projeto gráfico e ilustrações, poderá ser reproduzida ou transmitida por qualquer meio, seja ele eletrônico, fotográfico, mecânico, fotocópia ou outros. Todos os logotipos e telas empregados, os sites acessados na Internet e impressos nesta apostila são produtos exclusivos e de total propriedade de seus criadores, utilizados apenas como exemplos, visando ilustrar o conteúdo do curso.

# **IA PARA ATENDIMENTO AO CLIENTE**

---

## **Sumário**

### **AULA 1 – Fundamentos do ChatGPT no Atendimento ao Cliente 11**

INTRODUÇÃO.....	11
O QUE É O CHATGPT E COMO ELE ATUA NO ATENDIMENTO AO CLIENTE.....	12
BENEFÍCIOS PRÁTICOS DO USO DO CHATGPT NO ATENDIMENTO .....	13
LIMITAÇÕES E CUIDADOS NO USO DE IA NO ATENDIMENTO. .	14
A DIFERENÇA ENTRE USAR E DOMINAR O CHATGPT .....	15
QUANDO O CHATGPT SE TORNA UM DIFERENCIAL COMPETITIVO .....	16
VAMOS PRATICAR – PASSO A PASSO .....	17

### **AULA 2 – Automatização de Respostas a Perguntas Frequentes 21**

INTRODUÇÃO.....	21
IDENTIFICAÇÃO DE PERGUNTAS FREQUENTES .....	22
GERANDO RESPOSTAS PADRONIZADAS COM CHATGPT.....	23
ADAPTANDO RESPOSTAS AO CANAL E AO PERFIL DO CLIENTE23	
AUTOMATIZANDO RESPOSTAS COM FERRAMENTAS GRATUITAS .....	24
MANTENDO A BASE DE PERGUNTAS SEMPRE ATUALIZADA ...	25
TIDIO .....	25
VAMOS PRATICAR – PASSO A PASSO .....	26
EXERCÍCIO PRÁTICO .....	31
EXERCÍCIO PROPOSTO .....	33

# **IA PARA ATENDIMENTO AO CLIENTE**

---

<b>AULA 3 – Como Treinar o ChatGPT com Informações da Empresa</b>	
.....	35
INTRODUÇÃO.....	35
O CONCEITO DE TREINAMENTO DO CHATGPT VIA PROMPT ..	35
CONSTRUINDO UM PROMPT MESTRE COM DADOS DA EMPRESA	
.....	36
TREINANDO O CHATGPT COM DOCUMENTOS REAIS DA EMPRESA	
.....	37
ARMAZENANDO E COMPARTILHANDO PROMPTS COM A EQUIPE	
.....	37
EVITANDO ERROS AO TREINAR A IA COM DADOS DA EMPRESA	38
VAMOS PRATICAR – PASSO A PASSO .....	39
<b>AULA 4 - CRIAÇÃO DE SCRIPTS DE ATENDIMENTO HUMANIZADO</b>	
.....	42
INTRODUÇÃO.....	42
O QUE É UM SCRIPT DE ATENDIMENTO E POR QUE USÁ-LO COM IA	
.....	42
ESTRUTURA BÁSICA DE UM SCRIPT HUMANIZADO COM IA ...	43
CRIANDO SCRIPTS PARA DIFERENTES TIPOS DE SITUAÇÃO ....	44
PADRONIZANDO A LINGUAGEM SEM PERDER O TOQUE HUMANO	
.....	45
ATUALIZANDO E TESTANDO CONTINUAMENTE OS SCRIPTS ..	45
LANDBOT .....	46
VAMOS PRATICAR – PASSO A PASSO .....	47
EXERCÍCIO PRÁTICO.....	50

# **IA PARA ATENDIMENTO AO CLIENTE**

---

EXERCÍCIO PROPOSTO .....	52
<b>AULA 5 - RESPOSTAS EMPÁTICAS E RESOLUÇÕES DE CONFLITOS COM IA .....</b>	<b>54</b>
INTRODUÇÃO.....	54
A IMPORTÂNCIA DA EMPATIA NO ATENDIMENTO COM IA....	54
COMO TREINAR O CHATGPT PARA RESPONDER COM EMPATIA	55
LIDANDO COM CLIENTES IRRITADOS OU INSATISFEITOS .....	56
GERANDO RESPOSTAS PARA SITUAÇÕES SENSÍVEIS OU EMOCIONAIS .....	56
EQUILIBRANDO EMPATIA COM LIMITES E POLÍTICAS DA EMPRESA .....	57
HUGGING FACE – EMOTION DETECTION .....	58
VAMOS PRATICAR – PASSO A PASSO .....	58
<b>AULA 6 - GERAÇÃO DE E-MAILS E MENSAGENS PERSONALIZADAS .....</b>	<b>61</b>
INTRODUÇÃO.....	61
A IMPORTÂNCIA DA PERSONALIZAÇÃO NO ATENDIMENTO DIGITAL .....	62
ESTRUTURA DE UM BOM E-MAIL OU MENSAGEM COM IA....	62
CRIANDO MENSAGENS PARA WHATSAPP, INSTAGRAM E REDES SOCIAIS .....	63
AUTOMATIZANDO O ENVIO COM FERRAMENTAS DE E-MAIL + IA .....	64
EVITANDO ERROS E EXCESSO DE FORMALISMO NOS TEXTOS	64
ZOHO .....	65

# **IA PARA ATENDIMENTO AO CLIENTE**

---

VAMOS PRATICAR – PASSO A PASSO .....	66
EXERCÍCIO PRÁTICO.....	69
EXERCÍCIO PROPOSTO .....	70
<b>AULA 7 – CHATGPT COMO APOIO PARA CALL CENTERS E SAC ...</b>	<b>72</b>
INTRODUÇÃO.....	72
O PAPEL DA IA NO SUPORTE DE ALTO VOLUME .....	73
RESPOSTAS ASSISTIDAS EM TEMPO REAL PARA ATENDENTES HUMANOS .....	73
USO DO CHATGPT PARA CRIAR TREINAMENTOS INTERNOS RÁPIDOS .....	75
IDENTIFICANDO GARGALOS A PARTIR DE PERGUNTAS REPETIDAS .....	75
APLICANDO IA EM PLATAFORMAS ESPECÍFICAS DE SAC.....	76
BREVO .....	76
VAMOS PRATICAR – PASSO A PASSO .....	77
PROJETO DE CONCLUSÃO DE CURSO – PARTE 1 .....	80
<b>AULA 8 – REDUÇÃO DO TEMPO DE RESPOSTA COM IA .....</b>	<b>81</b>
INTRODUÇÃO.....	81
ONDE O TEMPO É DESPERDIÇADO NO ATENDIMENTO .....	81
CRIANDO MODELOS DE RESPOSTA PARA PERGUNTAS RECORRENTES .....	82
AUTOMATIZANDO PARTES DO ATENDIMENTO COM IA .....	83
OTIMIZANDO O TEMPO EM ATENDIMENTOS POR E-MAIL.....	84
MEDINDO E MELHORANDO CONTINUAMENTE O TEMPO DE RESPOSTA .....	84

## **IA PARA ATENDIMENTO AO CLIENTE**

---

VAMOS PRATICAR – PASSO A PASSO .....	85
EXERCÍCIO PRÁTICO.....	87
EXERCÍCIO PROPOSTO .....	88
<b>AULA 9 - INTEGRAÇÃO DO CHATGPT COM PLATAFORMAS DE CRM</b>	
.....	90
INTRODUÇÃO.....	90
O PAPEL DO CRM NA CENTRALIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES DO CLIENTE .....	90
CRIANDO PROMPTS COM DADOS DO CRM.....	91
CRIANDO TEMPLATES PARA INTERAÇÕES RECORRENTES COM CLIENTES ATIVOS .....	91
USANDO IA PARA REGISTRAR E INTERPRETAR INTERAÇÕES NO CRM	
.....	92
POSSIBILIDADES DE INTEGRAÇÃO AVANÇADA COM APIs .....	92
VAMOS PRATICAR – PASSO A PASSO .....	93
<b>AULA 10 – SIMULAÇÃO DE ATENDIMENTOS PARA TREINAMENTO DE EQUIPE .....</b>	<b>97</b>
INTRODUÇÃO.....	97
A IMPORTÂNCIA DAS SIMULAÇÕES NO DESENVOLVIMENTO DE HABILIDADES .....	97
CRIANDO CENÁRIOS REALISTAS DE ATENDIMENTO COM IA ..	98
AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO EM SIMULAÇÕES COM AJUDA DA IA	
.....	98
APLICAÇÕES EM TREINAMENTOS COLETIVOS E ONBOARDING	99
USO DA IA PARA RECICLAGEM CONTÍNUA DA EQUIPE .....	100

## **IA PARA ATENDIMENTO AO CLIENTE**

---

CHARACTER.IA .....	100
VAMOS PRATICAR – PASSO A PASSO .....	101
EXERCÍCIO PRÁTICO .....	104
EXERCÍCIO PROPOSTO .....	105
<b>AULA 11 – COMO UTILIZAR O CHATGPT PARA ATENDIMENTO 24/7</b>	
.....	107
INTRODUÇÃO.....	107
VANTAGENS DO ATENDIMENTO CONTÍNUO COM IA.....	107
criando fluxos automatizados para perguntas frequentes	
.....	108
estruturação de linguagem noturna e de plantão com ia	
.....	109
encaminhamento inteligente para plantonistas humanos	
.....	109
estratégias de contingência com ia para períodos críticos	
.....	110
chatbot .....	111
vamos praticar – passo a passo .....	111
<b>AULA 12 – ANÁLISE DE FEEDBACKS DE CLIENTES COM AUXÍLIOS DA IA</b>	
.....	116
introdução.....	116
importância do feedback como fonte de melhoria contínua .....	116
usando o chatgpt para classificar comentários e sentimentos .....	117

## **IA PARA ATENDIMENTO AO CLIENTE**

---

GERAÇÃO DE RESUMOS EXECUTIVOS PARA LIDERANÇAS ....	117
CRIAÇÃO DE RELATÓRIOS PERIÓDICOS COM APOIO DA IA...	118
TRANSFORMANDO CRÍTICAS EM CONTEÚDO DE PREVENÇÃO	119
GOOGLE COLAB .....	119
VAMOS PRATICAR – PASSO A PASSO .....	120
EXERCÍCIO PRÁTICO.....	124
EXERCÍCIO PROPOSTO .....	127
<b>AULA 13 – LIMITES ÉTICOS NO USO DE IA NO ATENDIMENTO .</b>	<b>129</b>
INTRODUÇÃO.....	129
A RESPONSABILIDADE HUMANA NO USO DA IA .....	129
PRIVACIDADE, LGPD E USO RESPONSÁVEL DE DADOS DO CLIENTE .....	130
IA COMO APOIO, NÃO COMO SUBSTITUIÇÃO TOTAL .....	131
EVITANDO VIÉSES E RESPOSTAS INAPROPRIADAS DA IA .....	131
COMUNICAÇÃO TRANSPARENTE COM O CLIENTE SOBRE O USO DA IA .....	132
POE .....	132
VAMOS PRATICAR – PASSO A PASSO .....	133
<b>AULA 14 – PERSONALIZAÇÃO DA COMUNICAÇÃO POR PERFIL DE CLIENTE .....</b>	<b>136</b>
INTRODUÇÃO.....	136
ENTENDENDO O PERFIL COMPORTAMENTAL DO CLIENTE ...	137
AJUSTANDO O TOM DA RESPOSTA COM BASE NO TIPO DE CLIENTE .....	137

## **IA PARA ATENDIMENTO AO CLIENTE**

---

CRIANDO MODELOS DE MENSAGENS POR ETAPA DO FUNIL	138
ESTRATÉGIAS DE PERSONALIZAÇÃO EM MASSA COM IA.....	139
EVITANDO O EXCESSO DE FORMALISMO OU INFORMALIDADE COM IA.....	139
TEXTCORTEX .....	140
VAMOS PRATICAR – PASSO A PASSO .....	141
EXERCÍCIO PRÁTICO.....	143
EXERCÍCIO PROPOSTO .....	145
<b>AULA 15 – CRIAÇÃO DE FAQS E BASE DE CONHECIMENTO AUTOMÁTICA.....</b>	<b>147</b>
INTRODUÇÃO.....	147
O QUE É UMA BASE DE CONHECIMENTO EFICIENTE .....	147
GERANDO CONTEÚDOS DE FAQ COM BASE NOS ATENDIMENTOS REAIS.....	148
ORGANIZAÇÃO E ATUALIZAÇÃO CONTÍNUA DA BASE COM IA	149
INTEGRAÇÃO DE FAQS EM CHATBOTS E CANAIS DIGITAIS ...	149
TRADUZINDO E ADAPTANDO FAQS PARA MÚLTIPLOS PÚBLICOS .....	150
VAMOS PRATICAR – PASSO A PASSO .....	150
<b>AULA 16 - CASOS PRÁTICOS: CONSTRUÇÃO DE UM FLUXO DE ATENDIMENTO COM IA.....</b>	<b>156</b>
INTRODUÇÃO.....	156
O QUE É UM FLUXO DE ATENDIMENTO AUTOMATIZADO ....	157
MAPEANDO AS ENTRADAS E SAÍDAS DO ATENDIMENTO.....	157
ESCREVENDO OS TEXTOS DE CADA ETAPA COM O CHATGPT	158

## **IA PARA ATENDIMENTO AO CLIENTE**

---

MONTANDO O FLUXO EM UMA FERRAMENTA GRATUITA DE CHATBOT .....	159
MONITORAMENTO E OTIMIZAÇÃO CONTÍNUA COM APOIO DA IA .....	160
CHATBASE.....	160
VAMOS PRATICAR – PASSO A PASSO .....	161
EXERCÍCIO PRÁTICO.....	165
EXERCÍCIO PROPOSTO .....	167
PROJETO CONCLUSÃO DE CURSO – PARTE FINAL .....	169