



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) 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.

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 CLIENTE	23
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

AULA 3 – Como Treinar o ChatGPT com Informações da Empresa 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 EMPRESA38

VAMOS PRATICAR – PASSO A PASSO 39

AULA 4 - CRIAÇÃO DE SCRIPTS DE ATENDIMENTO HUMANIZADO 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
AULA 5 - RESPOSTAS EMPÁTICAS E RESOLUÇÕES DE CONFLITOS COM IA	54
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
AULA 6 - GERAÇÃO DE E-MAILS E MENSAGENS PERSONALIZADAS	61
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
ZOHIO	65

IA PARA ATENDIMENTO AO CLIENTE

VAMOS PRATICAR – PASSO A PASSO	66
EXERCÍCIO PRÁTICO	69
EXERCÍCIO PROPOSTO	70
AULA 7 – CHATGPT COMO APOIO PARA CALL CENTERS E SAC ...	72
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
AULA 8 – REDUÇÃO DO TEMPO DE RESPOSTA COM IA	81
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
MEINDO 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
AULA 9 - INTEGRAÇÃO DO CHATGPT COM PLATAFORMAS DE CRM	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
AULA 10 – SIMULAÇÃO DE ATENDIMENTOS PARA TREINAMENTO DE EQUIPE	97
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
AULA 11 – COMO UTILIZAR O CHATGPT PARA ATENDIMENTO 24/7	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
AULA 12 – ANÁLISE DE FEEDBACKS DE CLIENTES COM AUXÍLIOS DA IA.....	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
AULA 13 – LIMITES ÉTICOS NO USO DE IA NO ATENDIMENTO .	129
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
AULA 14 – PERSONALIZAÇÃO DA COMUNICAÇÃO POR PERFIL DE CLIENTE	136
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
AULA 15 – CRIAÇÃO DE FAQS E BASE DE CONHECIMENTO AUTOMÁTICA.....	147
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
AULA 16 - CASOS PRÁTICOS: CONSTRUÇÃO DE UM FLUXO DE ATENDIMENTO COM IA.....	156
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