

Lista prompt usati nel corso

“Prompt Engineering per Claude 3.5”

Modulo 1: essere chiari, diretti e dettagliati

Prompt sbagliato

Rimuovi tutte le informazioni sensibili da queste email dei clienti:

Email 1: Ciao, mi chiamo Marco Rossi, ho comprato un cellulare ieri ma non ho ricevuto la mail di conferma. Potete farmi sapere? La mia mail è marco.rossi@hotmail.com

Email 2: Sto cercando di ricevere l'SMS di conferma per fare il login sul sito, ma non mi arriva il messaggio. Perché? Il mio numero è 333.3333333

Email 3: Sto cercando di loggarmi ma non va. La mia mail è marco.rossi@hotmail.com e la mia password è 123456. Potete controllare se ci sono problemi sul mio account?

Prompt corretto

Il tuo lavoro è di anonimizzare le email di assistenza clienti per le analisi interne che conduciamo.

Istruzioni:

1. Sostituisci tutti i nomi con NOMECLIENTE_[ID] dove [ID] è un numero progressivo
2. Sostituisci tutte le mail con EMAIL_[ID]@example.com
3. Sostituisci tutti i numeri di telefono con TELEFONO_[ID]
4. Sostituisci tutte le password con PASSWORD_[ID]

Elenco di email dei clienti:

Email 1: Ciao, mi chiamo Marco Rossi, ho comprato un cellulare ieri ma non ho ricevuto la mail di conferma. Potete farmi sapere? La mia mail è marco.rossi@hotmail.com

Email 2: Sto cercando di ricevere l'SMS di conferma per fare il login sul sito, ma non mi arriva il messaggio. Perché? Il mio numero è 333.3333333

Email 3: Sto cercando di loggarmi ma non va. La mia mail è marco.rossi@hotmail.com e la mia password è 123456. Potete controllare se ci sono problemi sul mio account?

Modulo 2: usare il few-shot prompting (fornire esempi)

Prompt sbagliato

Analizza questi feedback dei clienti e classificali per sentiment e urgenza

Buongiorno, ho un problema serio con il mio ultimo acquisto. Ho ordinato una lavatrice una settimana fa e mi è stata consegnata ieri. Tuttavia, quando ho cercato di usarla questa mattina, ha iniziato a perdere acqua dal fondo. Ho dovuto spegnere l'acqua in tutta la casa per evitare danni maggiori. Ho urgente bisogno di assistenza perché non posso fare il bucato e ho paura di allagamenti se provo a usarla di nuovo. Per favore, potete mandare un tecnico il prima possibile? Grazie.

Salve, ho acquistato una macchina fotografica dal vostro sito web la scorsa settimana. Il prodotto è arrivato ieri, ma quando ho aperto la confezione ho notato che mancava l'obiettivo che doveva essere incluso. Ho controllato l'ordine e la fattura, e l'obiettivo era sicuramente parte dell'acquisto. Ho una sessione fotografica importante questo fine settimana e ho assolutamente bisogno dell'obiettivo. Potete per favore verificare cosa sia successo e provvedere a spedirmi l'obiettivo mancante il prima possibile? Grazie mille per il vostro aiuto.

Buonasera, ho effettuato un ordine online per un paio di scarpe da corsa tre giorni fa. Ho ricevuto una conferma dell'ordine, ma da allora non ho più avuto notizie. Sul sito web, lo stato dell'ordine risulta ancora "in elaborazione". Normalmente non sarei preoccupato, ma ho una gara importante questo weekend e avevo sperato di poter utilizzare queste scarpe. C'è la possibilità di verificare lo stato del mio ordine e magari accelerare la spedizione? Apprezzerei molto qualsiasi informazione o assistenza possiate fornirmi. Grazie in anticipo per il vostro aiuto.

Gentili signori, ho acquistato un frigorifero dal vostro negozio online due settimane fa. È arrivato ieri, ma quando l'ho collegato ho notato che non raffredda correttamente. La temperatura interna non scende sotto i 10 gradi Celsius, rendendo impossibile conservare cibi deperibili. Ho già buttato via del cibo che si è rovinato. Ho provato a contattare il servizio clienti telefonico, ma sono rimasto in attesa per oltre un'ora senza risposta. Ho veramente bisogno che questo problema venga risolto il prima possibile, dato che non posso permettermi di sprecare altro cibo o di acquistare un nuovo frigorifero. Potete per favore aiutarmi a risolvere questa situazione o a organizzare una sostituzione urgente? Grazie per la vostra attenzione.

Buongiorno, ho un problema serio con il mio ultimo acquisto. Ho ordinato una lavatrice una settimana fa e mi è stata consegnata ieri. Tuttavia, quando ho cercato di usarla questa mattina, ha iniziato a perdere acqua dal fondo. Ho dovuto spegnere l'acqua in tutta la casa per evitare danni maggiori. Ho urgente bisogno

di assistenza perché non posso fare il bucato e ho paura di allagamenti se provo a usarla di nuovo. Per favore, potete mandare un tecnico il prima possibile? Grazie.

Prompt corretto

Il tuo task è di classificare rapidamente le richieste di assistenza clienti per sentiment e urgenza. Questo aiuterà a dare priorità e gestire le richieste in arrivo in modo efficiente. Segui questi passaggi:

1. Leggi attentamente la seguente richiesta del cliente: `<customer_request> {{CUSTOMER_REQUEST}} </customer_request>`
2. Analizza il sentiment della richiesta. Determina se è positivo, negativo o neutro.
3. Valuta l'urgenza della richiesta su una scala da 1 a 5, dove: 1 = poco urgente 5 = molto urgente
4. Fornisci la tua classificazione nel seguente formato: `<classification> <sentiment>[La tua analisi del sentiment: positivo, negativo o neutro]</sentiment> <urgency>[La tua valutazione dell'urgenza: 1, 2, 3, 4 o 5]</urgency> </classification>`

Ecco due esempi per guidarti:

Esempio 1: `<customer_request> Ho ricevuto il mio ordine oggi e sono molto soddisfatto del prodotto. Grazie mille per il servizio eccellente! </customer_request>`

`<classification> <sentiment>positivo</sentiment> <urgency>1</urgency> </classification>`

Esempio 2: `<customer_request> Il mio ordine non è ancora arrivato e ho urgente bisogno del prodotto per domani. Ho già chiamato due volte senza ricevere aiuto. Sono molto frustrato! </customer_request>`

`<classification> <sentiment>negativo</sentiment> <urgency>5</urgency> </classification>`

Ora, procedi con la classificazione per le richieste che trovi di seguito. Non scrivere alcuna spiegazione e scrivi il risultato in italiano.

`<customer_request>`

Buongiorno, ho un problema serio con il mio ultimo acquisto. Ho ordinato una lavatrice una settimana fa e mi è stata consegnata ieri. Tuttavia, quando ho cercato di usarla questa mattina, ha iniziato a perdere acqua dal fondo. Ho dovuto spegnere l'acqua in tutta la casa per evitare danni maggiori. Ho urgente bisogno di assistenza perché non posso fare il bucato e ho paura di allagamenti se provo a usarla di nuovo. Per favore, potete mandare un tecnico il prima possibile? Grazie.

</customer_request>

<customer_request>

Salve, ho acquistato una macchina fotografica dal vostro sito web la scorsa settimana. Il prodotto è arrivato ieri, ma quando ho aperto la confezione ho notato che mancava l'obiettivo che doveva essere incluso. Ho controllato l'ordine e la fattura, e l'obiettivo era sicuramente parte dell'acquisto. Ho una sessione fotografica importante questo fine settimana e ho assolutamente bisogno dell'obiettivo. Potete per favore verificare cosa sia successo e provvedere a spedirmi l'obiettivo mancante il prima possibile? Grazie mille per il vostro aiuto.

</customer_request>

<customer_request>

Buonasera, ho effettuato un ordine online per un paio di scarpe da corsa tre giorni fa. Ho ricevuto una conferma dell'ordine, ma da allora non ho più avuto notizie. Sul sito web, lo stato dell'ordine risulta ancora "in elaborazione". Normalmente non sarei preoccupato, ma ho una gara importante questo weekend e avevo sperato di poter utilizzare queste scarpe. C'è la possibilità di verificare lo stato del mio ordine e magari accelerare la spedizione? Apprezzerei molto qualsiasi informazione o assistenza possiate fornirmi. Grazie in anticipo per il vostro aiuto.

</customer_request>

Modulo 3: Usare il CoT (far pensare Claude)

Prompt base

Aiutami a scrivere una mail di scuse per un cliente non soddisfatto del nostro prodotto.

Dati sul cliente:

Nome: Marco

Cognome: Rossi

Cliente dal: 2020

Dati sul prodotto:

Prodotto acquistato: MacBook Pro

Problema rilevato: Batteria guasta

Pensa passo dopo passo prima di darmi la risposta

Prompt intermedio

Dimmi se il vincitore di Sanremo 2023 e di Eurovision 2023 sono la stessa persona.

Per arrivare alla risposta, scomponiamola in passi:

1. Identifica il vincitore di Sanremo 2023
2. Identifica il vincitore di Eurovision 2023
3. Confronta i nomi dei due vincitori
4. Se corrispondono significa che il vincitore di Sanremo ha vinto anche Eurovision

Prompt avanzato

Devo organizzare un'attività di team building per il mio team di 5 persone e deve essere qualcosa all'aperto e che non ci costi troppo in termini di materiali da acquistare.

Pensa passo passo prima di darmi la risposta.

Mettimi il tuo processo di pensiero nei tag <thinking> e la tua risposta finale nei tag <answer>

Modulo 4: usare i tag XML

Prompt sbagliato

Aiutami a scrivere una mail di scuse per il cliente Mario Rossi non soddisfatto del nostro prodotto MacBook Pro perché aveva la batteria non funzionante

Prompt corretto

Aiutami a scrivere una mail di scuse per un cliente non soddisfatto del nostro prodotto.

<cliente>

Nome: Marco

Cognome: Rossi

Tipo: cliente business

Cliente dal: 2020

Acquisto fatto nel: 2024

</cliente>

<prodotto>

Prodotto acquistato: MacBook Pro

Anno di produzione: 2023

Problema rilevato: Batteria guasta

</prodotto>

<garanzia>

Tipo garanzia: gold

Tipo di copertura: assoluta

Intervento: rimborso totale della cifra o sostituzione del prodotto gratuita

</garanzia>

Modulo 5: assegnare un ruolo (Act as)

Prompt sbagliato

Spiegami perché ci sono le maree

Prompt corretto

Caso 1: sei un maestro delle elementare. Spiega ai tuoi giovani studenti perché ci sono le maree

Caso 2: sei un docente universitario con 40 anni di ricerca alle spalle. Spiega ai tuoi studenti perché ci sono le maree

Modulo 6: specificare il formato di output

Prompt sbagliato

Fammi un elenco di tutti i mesi dell'anno con il numero di giorni

Prompt corretto

Caso 1: Fammi un elenco di tutti i mesi dell'anno con il numero di giorni e mettimi il risultato in formato JSON

Caso 2: Fammi un elenco di tutti i mesi dell'anno con il numero di giorni e mettimi il risultato in formato XML usando questo template

```
<anno>
```

```
< mese>
```

```
<mese_nome>NOME</mese_nome>
```

```
<mese_giorni>GIORNI</mese_giorni>
```

```
</mese>
```

```
</anno>
```

Modulo 7: concatenare i prompt

Fase 1:

Sei il CEO di una grossa azienda tech con 20 anni di esperienza alle spalle. Scrivi un post motivazionale per LinkedIn dove dai consigli ai giovani laureati che si vogliono candidare per un posto in azienda da te.

Fase 2

Controlla il post appena generato, riduci un po' l'enfasi per non sembrare un esaltato, rendi il tono più informale e chiudi con un messaggio positivo.

Fase 3

Cambia il modo con cui ti rivolgi al pubblico. Passa dal plurale "voi" al singolare "tu"

Se vuoi imparare a usare l'AI in maniera professionale per il tuo lavoro, dai un'occhiata alla mia [academy IA360](#)