

Gemini Google Workspace

Chào mừng đến với kỷ nguyên Gemini

Prompt Guide 101

Cẩm nang bắt đầu
nhanh để có những
lời nhắc hiệu quả

Làm việc nhanh chóng,
hiệu quả hơn với trợ lý
Google Gemini

Viết lệnh hiệu quả trong Gemini

Ngay từ lúc mới ra mắt, Google Workspace đã được xây dựng để cho phép bạn cộng tác trong thời gian thực với những người khác trong công việc. Giờ đây, bạn cũng có thể cộng tác với AI bằng cách sử dụng Gemini for Google Workspace để giúp tăng năng suất và khả năng sáng tạo mà không cần lo lắng về quyền riêng tư hoặc tính bảo mật của công nghệ AI này. Các tính năng tổng hợp được hỗ trợ bởi AI có thể giúp bạn viết, sắp xếp, trực quan hóa, tăng tốc quy trình công việc, tổ chức các cuộc họp sinh động, năng suất hơn. Ngoài ra, các tính năng đó còn được tích hợp trong khi sử dụng các ứng dụng yêu thích của bạn như Gmail, Google Docs, Google Sheets, Google Meet và Google Slides.

Cuốn sách này sẽ cung cấp cho bạn những kỹ năng cơ bản để viết những câu lệnh hướng dẫn hiệu quả khi sử dụng Gemini for Workspace để bạn có thể làm việc tăng năng suất hơn trong các công việc hàng ngày của mình. Bạn có thể coi câu lệnh như một cách để bắt chuyện với trợ lý được hỗ trợ bởi AI của mình. Trong đó, bạn sẽ viết thêm một vài câu lệnh trong suốt quá trình cuộc hội thoại diễn ra. Dù tính năng của Gemini là vô tận và chúng ta khó có thể biết hết được tất cả, tuy nhiên vẫn có những phương pháp đem lại hiệu quả tốt nhất mà doanh nghiệp có thể ứng dụng ngày nay.

Có bốn yếu tố chính để xem xét nhằm viết câu lệnh hiệu quả. Bạn không cần phải đưa vào cả 4 yếu tố này nhưng nếu có thể, thì bạn hãy sử dụng một vài yếu tố trong số đó nhé!

Mô tả người (Persona)
Nhiệm vụ (Task)
Bối cảnh (Context)
Định dạng (Format)

Dưới đây là ví dụ về câu lệnh khi sử dụng cả bốn yếu tố trong Gmail và Google Docs:



You are a Google Cloud manager. Draft an executive summary email to [persona] based on [details about relevant program docs]. Limit to bullet points.

Bạn là người quản lý chương trình Google Cloud. Hãy soạn thảo một email tóm tắt điều hành tới [persona] dựa trên [chi tiết về tài liệu chương trình có liên quan]. Nội dung được trình bày dưới dạng các gạch đầu dòng.

Dưới đây là các mẹo nhanh để giúp bạn bắt đầu với Gemini for Workspace:

- 1. Sử dụng ngôn ngữ tự nhiên.** Viết như thể bạn đang nói chuyện với một người bạn. Diễn đạt ý nghĩ trọn vẹn bằng câu từ đầy đủ.
- 2. Càng chi tiết càng tốt.** Nói với Gemini for Workspace những gì bạn cần làm (tóm tắt, viết, thay đổi giọng điệu, sáng tạo). Cung cấp càng nhiều ngữ cảnh càng tốt.
- 3. Hãy ngắn gọn và tránh phức tạp.** Nêu yêu cầu của bạn bằng ngôn ngữ ngắn gọn - nhưng cụ thể. Tránh thuật ngữ chuyên môn.
- 4. Biến nó thành một cuộc trò chuyện.** Chỉnh sửa, tối ưu câu lệnh nếu kết quả không đáp ứng được như mong đợi hoặc nếu bạn nghĩ rằng câu lệnh cần được sửa lại. Tiếp tục nối tiếp các câu lệnh và quy trình xem xét, sàng lọc lặp đi lặp lại để mang lại kết quả tốt hơn.

Đặt câu lệnh cũng chính là nghệ thuật. Bạn sẽ cần phải thử một vài cách tiếp cận khác nhau nếu không đạt được kết quả mong muốn ngay lần đầu tiên. Dựa trên những gì chúng tôi đã tìm hiểu được trong chương trình Workspace Labs, những câu lệnh thành công nhất có trung bình khoảng 21 từ, tuy nhiên, mọi người thường đưa ra những câu lệnh ngắn mà không hề hay biết rằng nó đang có độ dài ít hơn 9 từ.

Dù rất thú vị nhưng những tính năng Generative AI còn khá mới mẻ. Mặc dù chúng tôi vẫn đang tiếp tục nghiên cứu phát triển các mô hình AI ngày càng tốt hơn, các câu lệnh đôi khi vẫn có khả năng đưa ra những phản hồi khó lường trước được.

Trước khi đưa kết quả đầu ra của Gemini for Workspace ứng dụng vào triển khai thực tế, bạn hãy xem lại kết quả đó để đảm bảo sự rõ ràng, phù hợp và chính xác. Và tất nhiên, điều quan trọng nhất cần ghi nhớ: Generative AI được tạo ra nhằm mục đích giúp đỡ con người nhưng đầu ra cuối cùng vẫn phụ thuộc vào các bạn.

Các ví dụ câu lệnh trong hướng dẫn này chỉ nhằm mục đích minh họa.

Việt hoá bởi HVN Group
Dẫn đầu về giải pháp & dịch vụ nền tảng số cho doanh nghiệp

Mọi thông tin / thắc mắc xin vui lòng liên hệ

Hotline: 024.9999.7777

| Website: hvn.vn

| Email: hi@hvn.vn

Mục lục

| | |
|---------------------------------------|----------|
| ◆ Viết câu lệnh hiệu quả | Trang 02 |
| ◆ Giới thiệu | Trang 05 |
| ◆ Quản lý khách hàng | Trang 07 |
| ◆ Giám đốc Điều hành và Quản lý | Trang 14 |
| ◆ Quản lý nhân sự | Trang 24 |
| ◆ Marketing | Trang 30 |
| ◆ Quản lý dự án | Trang 37 |
| ◆ Sales | Trang 41 |
| ◆ Nâng cấp kỹ năng đặt câu lệnh | Trang 49 |

**Viết hoá bởi HVN Group
Dẫn đầu về giải pháp & dịch vụ nền tảng số cho doanh nghiệp**

Mọi thông tin / thắc mắc xin vui lòng liên hệ

Hotline: 024.9999.7777

Website: hvn.vn

Email: hi@hvn.vn

Giới thiệu

Có nhiều cách để truy cập các tính năng AI tổng hợp của Gemini for Google Workspace. Đó là trải nghiệm AI mạnh mẽ được tích hợp liền mạch vào các ứng dụng bạn sử dụng hàng ngày - Gmail, Google Docs, Google Sheets, Google Meet và Google Slides. Ngoài ra, bạn có thể truy cập gemini.google.com để trò chuyện với Gemini (với tính năng bảo mật và quyền riêng tư cấp doanh nghiệp của Google Workspace).

Hiểu được điều gì tạo nên một câu lệnh đem lại kết quả như mong muốn và học cách tạo câu lệnh một cách nhanh chóng sẽ hỗ trợ bạn nâng cao năng suất và khả năng sáng tạo. Bạn hãy xem Gemini for Workspace là trợ lý được hỗ trợ bởi AI có thể giúp bạn thực hiện những công việc sau:

- Cải thiện bài viết của bạn
- Tổ chức, sắp xếp dữ liệu
- Tạo hình ảnh gốc
- Tóm tắt thông tin và nghiên cứu insights
- Thúc đẩy những mối quan hệ cộng tác tốt đẹp với đồng nghiệp
- Nghiên cứu những chủ đề mới lạ
- Phát hiện xu hướng, tổng hợp thông tin và mở rộng cơ hội kinh doanh

Gemini for Workspace giúp bạn làm việc thông minh hơn, không tốn nhiều công sức, tăng năng suất và tiết kiệm thời gian để bạn có thể tập trung vào công việc chính, quan trọng hơn. Hướng dẫn này sẽ giúp bạn khám phá những phương pháp khác nhau để nhanh chóng bắt đầu và thành thạo các thao tác cơ bản giúp bạn hoàn thành công việc hàng ngày của mình một cách nhanh chóng.

Khi có được sự tự tin và quen thuộc với cách làm việc mới này, bạn sẽ sẵn sàng khám phá những câu lệnh phức tạp hơn, cho phép tối ưu hóa toàn bộ quy trình làm việc. Khi đó, Gemini for Google Workspace sẽ trở thành đối tác lý tưởng, trợ lý sáng tạo nội dung, v.v.

Cơ hội nâng cao năng suất và khả năng sáng tạo của bạn gần như vô tận với Gemini for Workspace.

**Viết hoá bởi HVN Group
Dẫn đầu về giải pháp & dịch vụ nền tảng số cho doanh nghiệp**

Mọi thông tin / thắc mắc xin vui lòng liên hệ

Hotline: 024.9999.7777

Website: hvn.vn

Email: hi@hvn.vn

Cách sử dụng sổ tay hướng dẫn đặt câu lệnh hiệu quả

Cuốn sổ tay này là hướng dẫn khởi động nhanh giúp bạn làm quen với cách tạo câu lệnh (prompt) khi sử dụng Gemini for Workspace. Nó tổng hợp các tình huống dành cho các cá nhân khác nhau trong doanh nghiệp, ví dụ về các trường hợp sử dụng và gợi ý câu lệnh cho các công việc hàng ngày được thực hiện bởi các bộ phận khác nhau bao gồm Giám đốc điều hành, người sáng lập và các chuyên gia về Sales, Marketing, Dịch vụ chăm sóc khách hàng, Quản lý dự án và Bộ phận nhân sự.

Bạn sẽ nhận thấy nhiều phong cách câu lệnh khác nhau. Một số nội dung nằm trong ngoặc vuông [...], cho biết nơi bạn cần điền thông tin chi tiết cụ thể. Các câu lệnh khác được trình bày mà không có dấu ngoặc vuông để cho bạn biết câu lệnh đầy đủ trông như thế nào. Tất cả câu lệnh trong hướng dẫn này đều nhằm mục đích làm nguồn tham khảo, nhưng bạn sẽ cần phải điều chỉnh thêm để hỗ trợ bạn trong công việc cụ thể.

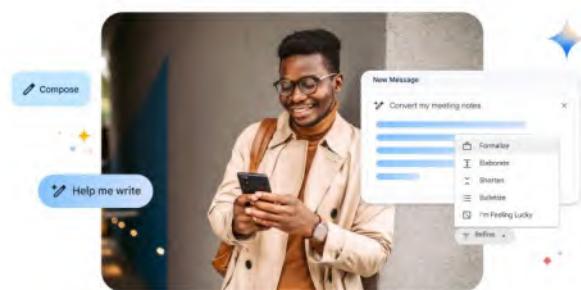
Để bắt đầu, hãy chuyển đến phần phù hợp nhất với vai trò, vị trí của bạn trong doanh nghiệp. Sử dụng câu lệnh được đề xuất dành riêng cho từng vai trò làm nguồn tham khảo để giúp bạn khám phá cách làm việc mới và hiệu quả.

Tiếp theo, chỉ cần tìm những tính năng này và tìm hiểu cách bạn có thể bắt đầu với từng tính năng bằng cách truy cập g.co/gemini/features:

-  Help me write (Google Docs)
-  Help me write (Gmail)
-  Help me organize (Google Sheets)
-  Create image with Gemini (Google Slides)
-  Create background images (Google Meet)
-  gemini.google.com (với tính năng bảo mật và quyền riêng tư cấp doanh nghiệp của Google Workspace)

Quản lý khách hàng

Là một chuyên gia chăm sóc khách hàng, bạn luôn nỗ lực cung cấp dịch vụ hiệu quả, chu đáo và được hỗ trợ bởi một đội ngũ chủ động, nhiệt tình. Phần này sẽ cung cấp cho bạn những cách đơn giản để tích hợp các câu lệnh vào công việc hàng ngày. Bạn có thể nhanh chóng xây dựng các khung giao tiếp được chuẩn hóa, cá nhân hóa, tài liệu đào tạo mới, v.v. - tất cả đều sử dụng Gemini for Google Workspace.



Bắt đầu

Để tận dụng tối đa sức mạnh của Gemini for Workspace, hãy bắt đầu bằng việc nắm vững những điều cơ bản. Bạn hãy xem lại các mẹo viết câu lệnh chung ở trang 2 và phần Đặt câu lệnh 101 ở đầu tài liệu hướng dẫn.

Mỗi câu lệnh ở phía dưới đây đều đi kèm với một tinh huống minh họa cụ thể để làm nguồn tham khảo cho cách bạn có thể cộng tác với Gemini for Workspace. Ví dụ về lặp lại câu lệnh chi tiết minh họa cách bạn có thể tiếp tục viết các dòng lệnh để xây dựng dựa trên phản hồi được tạo ban đầu. Ngoài ra, chúng tôi cũng cung cấp ví dụ về cách sử dụng Gemini for Google Workspace cho từng vị trí trong dịch vụ khách hàng khác nhau. Bạn có thể điều chỉnh từng câu lệnh để hoàn thành các tác vụ chung và chỉnh đầu ra được tạo.

Ví dụ về lặp lại câu lệnh

Bạn là đại diện cho dịch vụ chăm sóc khách hàng và bạn có trách nhiệm trả lời trực tiếp các câu hỏi và thắc mắc của khách hàng. Bạn vừa nhận được email từ một khách hàng phản ánh hàng hóa bị hư hỏng. Bạn mở trang Google Docs mới, chọn tính năng “Help me write” và đặt câu lệnh như sau:

Help me craft an empathetic email response. I am a customer service representative, and I need to create a response to a customer complaint. The customer ordered a pair of headphones that arrived damaged. They've already contacted us via email and provided pictures of the damage. I've offered a replacement, but they're requesting an expedited shipping option that isn't typically included with their order. Include a paragraph that acknowledges their frustration and three bullet points with potential resolutions.

Hãy giúp tôi tạo ra một phản hồi email thể hiện sự đồng cảm. Tôi là đại diện chăm sóc khách hàng và tôi cần phản hồi khiếu nại của khách. Họ đã mua một cặp tai nghe nhưng bị hỏng. Họ đã liên hệ với chúng tôi qua email và cung cấp hình ảnh về thiệt hại. Tôi đã đề nghị thay thế nhưng họ yêu cầu dịch vụ vận chuyển nhanh - mục không có trong đơn đặt hàng. Hãy viết bao gồm một đoạn văn thấu hiểu sự thất vọng của họ và ba gạch đầu dòng đưa ra các giải pháp tiềm năng.

(Gemini in Docs)

Mô tả người (Persona)

Nhiệm vụ (Task)

Bối cảnh (Context)

Định dạng (Format)

The screenshot shows the Gemini in Docs interface. On the left, there's a sidebar with options like 'Help me write', 'Meeting notes', 'Email draft', and 'More'. A main panel displays a writing prompt: 'Help me craft an empathetic email response. I am a customer service representative, and I need to create a response to a customer complaint. The customer ordered a pair of headphones that arrived damaged. They've already contacted us via email and provided pictures of the damage. I've offered a replacement, but they're requesting an expedited shipping option that isn't typically'. Below this is a 'Create' button. On the right, a detailed email draft is shown with fields for 'To', 'Cc', 'Bcc', and 'Subject', followed by a salutation 'Dear [Customer Name]'. The email body contains a paragraph about addressing a recent complaint regarding damaged headphones, mentioning a replacement order and expedited shipping. It also lists three options for resolution: a partial refund, a store credit, or a free gift. At the bottom, there are 'Rate this suggestion' buttons, a note that it's a creative writing aid, and 'Refine' and 'Insert' buttons.

Bạn thích email mà Gemini in Docs đã tạo nên, bạn chọn **Insert**. Nhưng bạn muốn nghĩ ra cách giải quyết vấn đề mà không cần cung cấp dịch vụ vận chuyển nhanh. Bạn đặt câu lệnh bằng cách chọn **Help me write** và nhập:

Suggest 10 alternative options in place of expedited shipping to resolve the customer's frustration about receiving the damaged package.

Để xuất 10 phương án thay thế cho vận chuyển nhanh để giải quyết sự thất vọng của khách hàng khi nhận được gói hàng bị hư hỏng.

(Gemini in Docs)

Gemini in Docs: [Danh sách 10 phương án]

Trên đây là 10 danh sách phương án có ích mà Gemini đã tổng hợp. Bạn có thể nhấp chuột vào **Insert (Chèn)** và thêm văn bản vào bản nháp.

The screenshot shows the Gemini in Docs interface again. On the left, a sidebar has options like 'Tone', 'Summarize', 'Bulletize', 'Elaborate', 'Shorten', and 'Rephrase'. Below this is a text box containing the previous writing prompt. On the right, a detailed list of 10 alternative options is displayed under the heading 'Refine selected text: Suggest 10 alternative options in place of expedited shipping t'. The list includes: Offer a full refund for the damaged package, Provide a replacement for the damaged package at no additional cost, Provide a discount on a future purchase to compensate for the damaged package, Offer a free gift or bonus item to compensate for the damaged package, Extend the customer's subscription or membership by a certain period to compensate for the damaged package, Provide a store credit that can be used towards a future purchase, Cover the cost of repairs for the damaged item, Send a personalized apology letter to the customer, Provide a detailed explanation of how the company is working to prevent similar incidents from occurring in the future, and Offer to pick up the damaged package from the customer's address at no additional cost. At the bottom, there are 'Rate this suggestion' buttons, a note that it's a creative writing aid, and 'Replace' and 'Insert' buttons.

Hướng dẫn đặt câu lệnh

◆ Đại diện hoặc Quản lý dịch vụ Chăm sóc khách hàng

Trường hợp sử dụng: Chuẩn hóa khung hội thoại

Bạn là người quản lý nhóm dịch vụ khách hàng. Bộ phận của bạn đã mở rộng quy mô và bạn cần tạo các tài nguyên để đặt quy chuẩn chung cho các cuộc đối thoại với khách hàng. Bạn mở một Google Docs mới. Bạn muốn đưa ra các ý tưởng nên bạn nhờ Gemini hỗ trợ bằng cách chọn tính năng **Help me write** và nhập dòng lệnh:

- ❖ Draft templates for three different types of customer communication. Create a template for apology emails, order confirmation messages, and thank you notes for loyal customers. Keep each template to one paragraph and use a friendly tone.

Hãy tạo mẫu dự thảo cho ba kiểu giao tiếp khách hàng khác nhau. Tạo mẫu cho email xin lỗi, tin nhắn xác nhận đơn hàng và lời cảm ơn dành cho khách hàng thân thiết. Giữ mỗi mẫu thành một đoạn văn và sử dụng giọng điệu thân thiện.

(Gemini in Docs)

Các mẫu được đề xuất sẽ cung cấp điểm xuất phát gần như chuẩn xác để bạn bắt đầu chỉnh sửa và thêm vào một số yếu tố phù hợp với thương hiệu và chính sách của doanh nghiệp. Bạn chọn **Insert** để chèn nội dung và thực thi các tác vụ chỉnh sửa bản nháp. Bây giờ bạn muốn tạo một tài liệu phác thảo các phương pháp giao tiếp hiệu quả nhất để sử dụng cho quá trình Onboarding nhân sự mới. Hãy mở Google Docs, và đặt lệnh cho Gemini bằng việc chọn **Help me write** và nhập:

- ❖ Craft a list of customer communication best practices that can be used to train new team members. Outline three sections including how to handle happy customer inquiries, neutral customer inquiries, and dissatisfied customer inquiries.

Lập danh sách các phương pháp hay nhất về giao tiếp với khách hàng được sử dụng để đào tạo các thành viên mới trong nhóm. Phác thảo gồm ba phần, hướng dẫn cách xử lý các thắc mắc của khách hàng hài lòng, trung lập và không hài lòng

(Gemini in Docs)

Bạn cũng muốn hỗ trợ nhóm chăm sóc khách hàng bằng cách cung cấp ngôn ngữ chuẩn hóa để họ sử dụng khi trò chuyện với khách hàng qua điện thoại. Để tìm ý tưởng, bạn mở trang gemini.google.com và gõ lệnh:

- ❖ I am a [customer service manager]. I am trying to create standardized language that the team can use when interacting with customers on phone calls. Generate templates for common call openings, greetings, and closures for a customer service representative at a retail store. These templates should allow for personalization with customer details. The goal is to ensure consistency and professionalism while allowing for differentiation with specific customer information.

Tôi là [giám đốc dịch vụ khách hàng]. Tôi đang cố gắng tạo ra ngôn ngữ chuẩn hóa mà nhóm có thể sử dụng khi tương tác với khách hàng qua các cuộc gọi điện thoại. Tạo các mẫu mở đầu, chào hỏi và kết thúc cuộc gọi thường dành cho đại diện dịch vụ chăm sóc khách hàng tại cửa hàng bán lẻ. Các mẫu này sẽ cho phép cá nhân hóa thông tin chi tiết của khách hàng. Mục tiêu là đảm bảo tính nhất quán và chuyên nghiệp đồng thời cho phép phân biệt bằng thông tin cụ thể của từng khách hàng.

(gemini.google.com)

Trường hợp sử dụng: Cải thiện chất lượng dịch vụ khách hàng

Bạn nhận thấy số lượng khiếu nại của khách hàng tăng lên. Để hiểu rõ cách giải quyết các vấn đề đang tái diễn này, bạn cần phối hợp cùng các phòng ban khác. Hãy bắt đầu bằng việc gửi email cho các trưởng nhóm khác. Bạn mở Gmail và đặt lệnh cho Gemini bằng cách chọn **Help me write**. Sau đó, nhập dòng lệnh:

- Draft an email to my colleagues proposing a meeting to discuss customer experience improvement initiatives. Request that marketing, sales, and product stakeholders meet in the next week to get a clear sense of roles and responsibilities.

Soạn thảo một email cho đồng nghiệp của tôi để xuất một cuộc họp để thảo luận về các sáng kiến cải thiện trải nghiệm của khách hàng. Yêu cầu các bên liên quan về Marketing, Sales và bộ phận phân phối sản phẩm gặp nhau vào tuần tới để hiểu rõ về vai trò và trách nhiệm.

(Gemini in Gmail)

Sau đó, bạn chỉnh sửa email và gửi cho đồng nghiệp. Bây giờ, bạn muốn tạo một bảng tính mà bạn có thể sử dụng để theo dõi tiến độ đưa ra sáng kiến giữa các bộ phận này. Bạn mở Google Sheets, kích hoạt tính năng **Help me organize** và nhập dòng lệnh:

- Create a table to track the progress and impact of different customer experience improvement tactics using relevant metrics including support ticket volume and priority level (high, medium, low).

Tạo bảng để theo dõi tiến độ và tác động của các chiến lược cải thiện trải nghiệm khách hàng, bằng cách sử dụng các số liệu có liên quan bao gồm số liệu yêu cầu hỗ trợ và mức độ ưu tiên (cao, trung bình, thấp).

(Gemini in Sheets)

Bạn thấy một mẫu bảng tính chuẩn xác với các danh mục bạn yêu cầu đã được định dạng. Bây giờ bạn chỉ cần điền các thông tin cụ thể vào bảng tính đó.

◆ Chuyên viên hỗ trợ khách hàng

Trường hợp sử dụng: Cho phép khách hàng tự phục vụ

Là chuyên viên hỗ trợ khách hàng, nhóm của bạn nhận được rất nhiều email có câu hỏi về chính sách hoàn trả sản phẩm. Phản hồi của khách hàng liên tục cho thấy chính sách của doanh nghiệp bạn không rõ ràng. Bạn mở bản tài liệu Google Docs đã nêu các chính sách về đổi trả hàng, hoàn tiền và tín dụng. Sau đó, bạn kích hoạt tính năng trợ giúp viết của Gemini bằng cách chọn **Help me Write** và nhập dòng lệnh:

- Summarize this content to write a clear and concise product return policy and outline 5 steps for customers to take in sequential order.

Tóm tắt nội dung này để viết chính sách hoàn trả sản phẩm một cách rõ ràng, ngắn gọn và nêu ra 5 bước để khách hàng thực hiện theo trình tự.

(Gemini in Docs)