



Comarch SA

★★★★★ 4,5 / 5

882 oceny

Sztuczna inteligencja (AI) w obsłudze klienta

Numer usługi 2025/09/11/7733/3001561

📍 Kraków / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 20.10.2025 do 21.10.2025

2 214,00 PLN brutto

1 800,00 PLN netto

138,38 PLN brutto/h

112,50 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria

Informatyka i telekomunikacja / Programowanie

Identyfikatory projektów

Małopolski Pociąg do kariery

Grupa docelowa usługi

Profil uczestników

Szkolenie jest skierowane do:

- Pracowników działów obsługi klienta i contact center.
- Menedżerów i liderów zespołów customer service.
- Osób odpowiedzialnych za wdrażanie narzędzi AI w obsłudze klienta.
- Konsultantów i specjalistów ds. doświadczenia klienta (CX).

Przygotowanie uczestników

Od uczestników szkolenia wymagana jest znajomość podstawowych narzędzi internetowych oraz doświadczenie w pracy w obsłudze klienta lub pokrewnych obszarach.

Czas trwania kursu wynosi 16 godzin lekcyjnych, godzina lekcyjna to 45 minut.

Usługa jest dedykowana dla uczestników projektu Małopolski pociąg do kariery.

Usługa również adresowana dla uczestników projektu "Małopolskie Bony rozwojowe Plus" i "Małopolski Pociąg do Kariery"

"Usługa adresowana również dla Uczestników Projektu Kierunek – Rozwój"

Usługa adresowana również dla Uczestników projektu „Rozwój kompetencji poprzez usługi rozwojowe” Funduszu Górnośląskiego

Minimalna liczba uczestników

3

Maksymalna liczba uczestników

12

Data zakończenia rekrutacji	13-10-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (MSUES) - wersja 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Zapewnienie wiedzy na temat zastosowania sztucznej inteligencji w obszarze obsługi klienta.
Praktyczne zaprezentowanie, jak generatywna AI może wspierać konsultantów w codziennych obowiązkach.
Naukę technik promptowania w celu lepszego wykorzystanie możliwości dużych modeli językowych na przykładzie ChatGPT.
Pokazanie narzędzi wykorzystujących AI do automatyzacji komunikacji, analizy zgłoszeń i tworzenia zasobów wiedzy.
Omówienie potencjalnie nowego modelu Business-to-Mach

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Tworzy efektywne prompty (zapytania) na potrzeby dużych modeli językowych, aby otrzymywać dobre rezultaty.	Formułuje jasne i precyzyjne zapytania do modeli językowych.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Optymalizuje prompty pod kątem otrzymywanych odpowiedzi.	
	Testuje i modyfikuje prompty na podstawie jakości wyników.	
	Stosuje zasady dobrej komunikacji z modelem ChatGPT.	
Korzysta z ChatGPT w sposób efektywny i zgodny z najlepszymi praktykami.	Wykorzystuje funkcje i narzędzia dostępne w ChatGPT do optymalizacji pracy.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Unika błędów i ograniczeń modelu podczas korzystania z narzędzia.	

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Tworzy skuteczne prompty do obsługi zgłoszeń klientów i generowania odpowiedzi.	Projektuje prompty dostosowane do różnych typów zgłoszeń klientów. Generuje odpowiedzi z wykorzystaniem AI, które spełniają wymagania jakościowe. Analizuje i poprawia skuteczność wygenerowanych odpowiedzi.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uzupełnia bazy wiedzy przy współpracy z AI.	Integruje informacje uzyskane z AI do baz wiedzy. Aktualizuje i porządkuje dane w bazach wiedzy. Sprawdza poprawność i spójność wprowadzanych danych.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Analizuje dane i informacje ze zgłoszeń klientów z użyciem AI.	Wykorzystuje narzędzia AI do analizy treści zgłoszeń. Identyfikuje kluczowe informacje i trendy w zgłoszeniach. Prezentuje wyniki analizy w sposób zrozumiały dla odbiorców.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Identyfikuje obszary, gdzie można wykorzystać AI do automatyzacji zadań z zakresu obsługi klienta.	Analizuje procesy obsługi klienta pod kątem możliwości automatyzacji. Proponuje rozwiązania z wykorzystaniem AI w celu usprawnienia pracy. Ocenia potencjalne korzyści i ograniczenia automatyzacji.	Obserwacja w warunkach symulowanych

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

Szczegółowy program szkolenia

Krótkie wprowadzenie do AI i uczenia maszynowego

ChatGPT – prezentacja interfejsu i najważniejszych funkcji

Przykłady wykorzystania AI w obsłudze klienta, wraz z propozycjami narzędzi

Inżynieria promptowania, czyli sposoby na prompt idealny

Praktyczne prompty dla ChatGPT w obsłudze klienta, w tym:

- Generowanie odpowiedzi na zgłoszenia klientów
- Tworzenie FAQ i treści do baz wiedzy
- Tworzenie scenariuszy rozmów dla konsultantów telefonicznych
- Opracowywanie dokumentacji w oparciu o dostarczoną wiedzę
- Obsługa trudnych sytuacji i klientów „trudnych emocjonalnie”

Podstawowe operacje na plikach oraz analiza danych z wykorzystaniem ChatGPT

Modele GPT, projekty i instrukcje spersona

lizowane w ChatGPT; tworzenie projektu wspartego wiedzą dot. produktu, dla którego ma zostać zapewnione wsparcie techniczne

Generowanie grafiki w ChatGPT

Przykłady automatyzacji procesów customer service z wykorzystaniem AI

AI i przyszłość obsługi klienta – personalizacja, predycja potrzeb, rola modelu B2M

Metoda realizacji szkolenia

Szkolenie realizowane jest w formie naprzemiennie następujących po sobie mini wykładów oraz ćwiczeń praktycznych. Szkolenie łączy w sobie fachową wiedzę merytoryczną z praktycznymi przykładami jej wykorzystania w środowisku pracy konsultanta i zespołów obsługi klienta.

Na czas szkolenia zapewniamy licencje do ChatGPT Plus

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak wyników.					

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 214,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 800,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	138,38 PLN
Koszt osobogodziny netto	112,50 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Radosław Janiak

-

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymują podręcznik w wersji elektronicznej.

W czasie zajęć wykorzystywane są autorskie materiały dydaktyczne przygotowane przez wykładowcę oraz inne materiały dydaktyczne przygotowane przez organizatora szkolenia.

Warunki uczestnictwa

Warunkiem skorzystania ze szkolenia jest dokonanie równolegle rejestracji na kurs na stronie www.comarch.pl/szkolenia w formie:

- elektronicznego zamówienia szkolenia (przycisk "Zamów" przy wybranym temacie i terminie). Opcja ta dotyczy osób fizycznych oraz firm/instytucji

albo

- poprzez uzupełnienie i odesłanie na adres szkolenia@comarch.pl tradycyjnego formularza zgłoszeniowego który jest dostępny na stronie www.comarch.pl/szkolenia (przycisk "Pobierz formularz zgłoszeniowy"). Opcja ta dotyczy wyłącznie firm/Instytucji.

W obu przypadkach przy dokonaniu zgłoszenia prosimy o informacje dotyczącą projektu z którego dofinansowania korzysta Uczestnik.

Planowana przerwa: –obiadowa 60 min plus 2 kawowe po 15 minut.

Wykładowca ma prawo zmienić godziny przerw, jeśli wymaga tego proces dydaktyczny (np. rozpoczęte ćwiczenie) lub na życzenie większości uczestników kursu (zmęczenie, większa trudność treści kształcenia).

Informacje dodatkowe

Szkolenie zakończone jest testem wiedzy z zakresu tematycznego omawianego na szkoleniu.

Zawarto umowę z WUP w Toruniu w ramach Projektu Kierunek – Rozwój i możliwe są pozostałe projekty w ramach, których zawarto umowę z WUP Kraków na rozliczanie Usług z wykorzystaniem elektronicznych bonów szkoleniowych w ramach projektu „Małopolski Pociąg do Kariery” i „Małopolskie Bony Rozwojowe Plus”

Usługa adresowana również dla Uczestników projektu „Rozwój kompetencji poprzez usługi rozwojowe” Funduszu Górnośląskiego

Szkolenie może być nagrywane /rejestrowane w celu kontroli/audytu zgodnie z Regulaminem Świadczenia Usług Szkoleniowych Organizatora.

Adres

ul. prof. Michała Życzkowskiego 33/SSE7

31-864 Kraków

woj. małopolskie

Kraków, ul. prof. Michała Życzkowskiego 33, Centrum Szkoleniowe Comarch SA, budynek SSE VII

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Laboratorium komputerowe

Kontakt



Lidia Waśnik

E-mail lidia.wasnik@comarch.pl

Telefon (+48) 126 877 811