Dịch vụ khách hàng

Câu lệnh Gemini · https://gcs.vn/kho-tai-nguyen/gemini/dich-vu-khach-hang/

Là một chuyên viên dịch vụ khách hàng, bạn cố gắng cung cấp dịch vụ sao cho đơn giản, hiệu quả và luôn khiến khách hàng hài lòng, với sự hỗ trợ của một đội ngũ chủ động, hữu ích.

Phần này giới thiệu những cách đơn giản giúp bạn sử dụng câu lệnh trong công việc hằng ngày.

Bắt đầu

Trước tiên, hãy xem lại các mẹo chung về cách viết câu lệnh trong phần "Cách viết câu lệnh hiệu quả".

Mỗi câu lệnh bên dưới được trình bày cùng với một tình huống để gợi ý cho bạn cách cộng tác với Gemini cho Google Workspace. Phần ví dụ minh hoạ cách ra lệnh nối tiếp hướng dẫn bạn cách viết câu lệnh tiếp theo để thu được nội dung hoàn chỉnh hơn dựa trên câu trả lời được tạo ra ban đầu.

Ví dụ minh hoạ cách ra lệnh nối tiếp

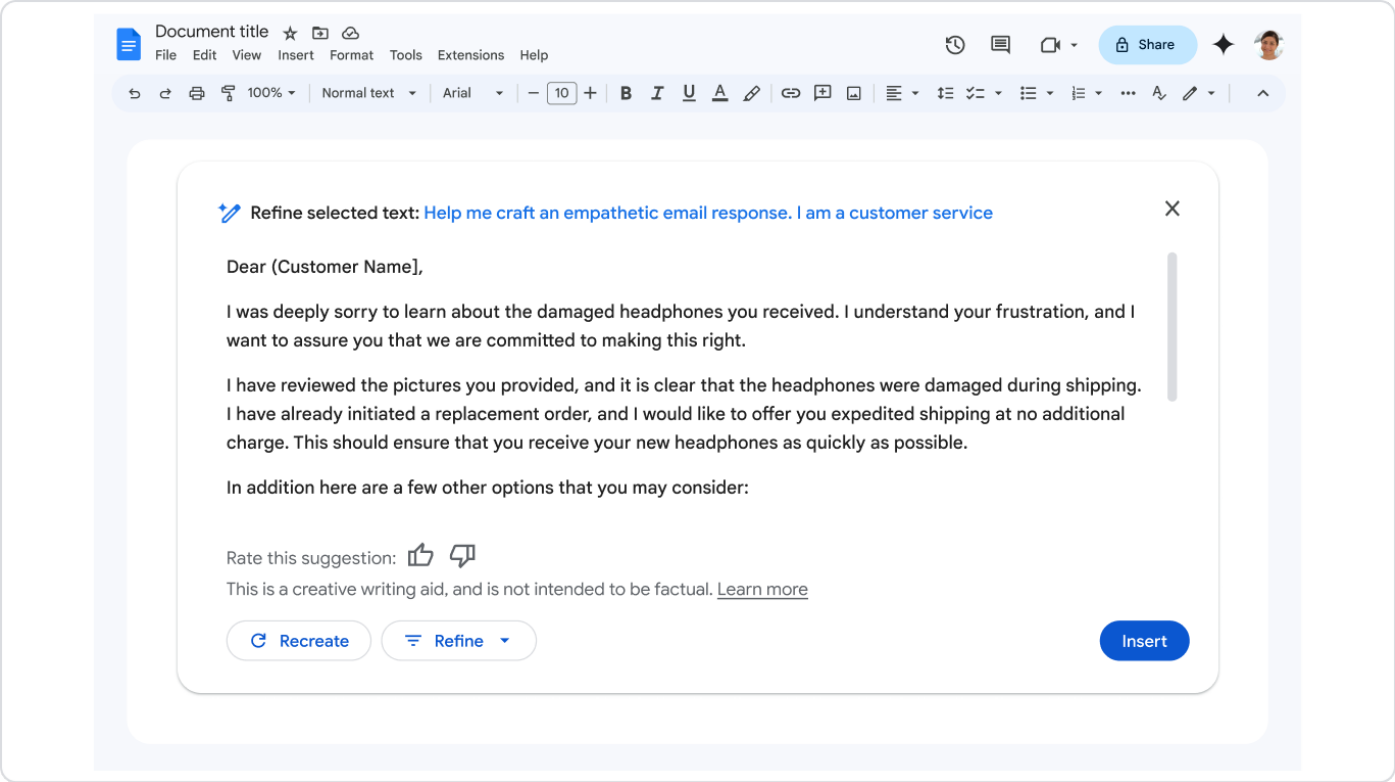
Trường hợp sử dụng:
Soạn thảo nội dung liên lạc với khách hàng
Bạn là một nhân viên dịch vụ khách hàng, phụ trách giải đáp trực tiếp các câu hỏi và mối quan tâm của khách hàng. Bạn vừa nhận được email của một khách hàng đã nhận hàng hoá bị hư hại. Bạn mở một tệp Google Tài liệu mới rồi nhấp vào tính năng **Giúp tôi viết** để ra lệnh cho Gemini trong Tài liệu. Bạn nhập câu lệnh như sau:

- Chú thích
- Nhân vật
- Công việc
- Bối cảnh
- Định dạng

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.

Gemini trong Tài liệu

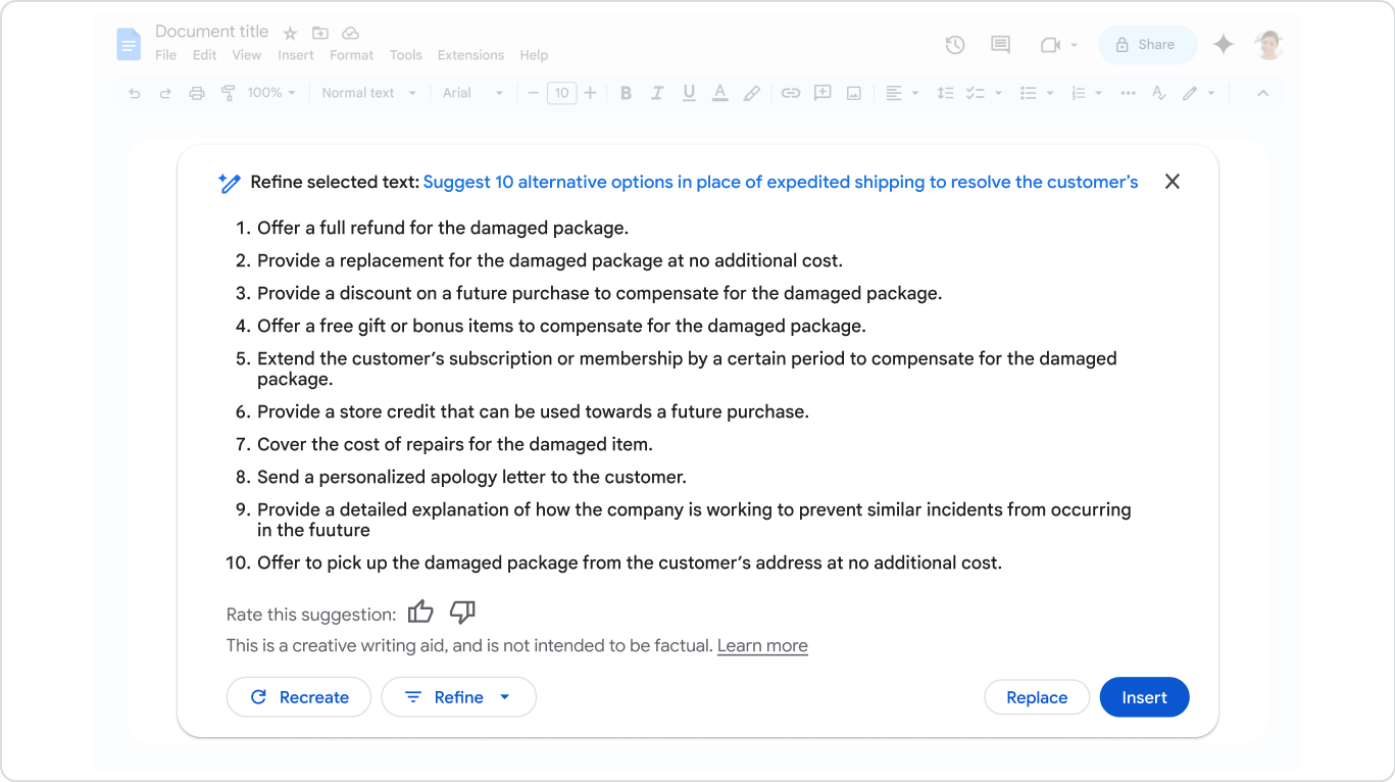


Bạn thích email do Gemini trong Tài liệu tạo ra nên bạn chọn **Chèn**. Nhưng bạn muốn nghĩ cách giải quyết vấn đề mà không cần phải cung cấp dịch vụ giao hàng nhanh. Bạn ra lệnh bằng cách chọn tính năng **Giúp tôi viết**. Bạn nhập câu lệnh:

- Chú thích
- Công việc
- Bối cảnh

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

Gemini trong Tài liệu



10 gợi ý Gemini đưa ra rất hữu ích. Bạn nhấp vào Chèn để thêm nội dung đó vào bản nháp của mình.

Trường hợp sử dụng minh hoạ

Người quản lý hoặc người đại diện nhóm dịch vụ khách hàng

Trường hợp sử dụng:
Dùng tài liệu câu hỏi thường gặp để hồi đáp những vấn đề phức tạp của khách hàng
Một khách hàng liên hệ và đặt một câu hỏi phức tạp, gồm nhiều phần. Để trả lời chính xác, bạn cần tìm và sử dụng thông tin nằm trong nhiều tài liệu. Bạn ra lệnh cho Gemini trong bảng điều khiển bên của Drive. Bạn nhập câu lệnh:

Summarize information about product name including the product's specific [return policy], [ingredients], and [certifications].
Gemini trong Drive
Gemini trả về một bản tóm tắt và đường liên kết đến các tệp có liên quan để bạn có thể nhấp trực tiếp vào đó trong bảng điều khiển bên. Bạn đọc thông tin rồi mới quay lại email để viết thư trả lời cho khách hàng. Bạn mở thư và ra lệnh cho Gemini trong bảng điều khiển bên của Gmail, đồng thời nêu tên các tệp có liên quan bằng cách nhập @tên tệp. Bạn nhập câu lệnh:

Generate a response to the customer question about our [return policy] and product certifications based on @[Customer FAQ Document]. Use a helpful and professional tone.

Gemini trong Gmail

Trường hợp sử dụng:

Chuẩn hoá các khuôn khổ giao tiếp

Bạn là người quản lý nhóm dịch vụ khách hàng. Bạn cần tạo các tài nguyên có thể mở rộng quy mô để chuẩn hoá cách thức giao tiếp cho nhóm của mình. Bạn mở một tệp Google Tài liệu mới rồi lên ý tưởng bằng cách ra lệnh cho Gemini trong bảng điều khiển bên của Tài liệu. Bạn nhập câu lệnh:

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

Gemini trong Tài liệu

Các mẫu được đề xuất là gợi ý ban đầu để bạn bắt đầu chỉnh sửa và điều chỉnh cho phù hợp với thương hiệu và chính sách của công ty. Giờ bạn muốn đề ra các phương pháp giao tiếp hay nhất cho nhóm của mình để đào tạo nhân viên mới. Bạn mở một tệp Tài liệu mới rồi ra lệnh cho Gemini trong Tài liệu. Bạn nhập câu lệnh:

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.

Gemini trong Tài liệu

Bạn cũng muốn hỗ trợ nhóm của mình bằng cách cung cấp những ngôn từ chuẩn mà họ có thể sử dụng khi trao đổi với khách hàng qua điện thoại. Bạn ra lệnh cho ứng dụng Gemini:

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.

Ứng dụng Gemini

Trường hợp sử dụng:

Cải thiện dịch vụ khách hàng

Bạn nhận thấy số lượng khiếu nại của khách hàng tăng lên. Bạn cần làm việc với nhiều phòng ban để giải quyết các vấn đề liên tục tái diễn. Bạn ra lệnh cho Gemini trong Gmail. Bạn nhập câu 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.

Gemini trong Gmail
Bạn chỉnh sửa email rồi gửi cho đồng nghiệp. Giờ bạn muốn tạo một bảng tính để theo dõi tiến độ của phương án giải quyết này liên quan đến nhiều phòng ban. Bạn mở một tệp Google Trang tính và ra lệnh cho Gemini trong bảng điều khiển bên của Trang tính**.** Bạn nhập câu 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).
Gemini trong Trang tính

Chuyên viên hỗ trợ khách hàng

Trường hợp sử dụng:
Phân tích ý kiến phản hồi của khách hàng
Bạn có một bảng tính theo dõi ý kiến phản hồi của khách hàng. Bạn muốn phân tích và tìm ra những lý do có thể dẫn đến các xu hướng đó. Vì vậy, bạn trò chuyện với ứng dụng Gemini. Bạn tải tệp đó lên rồi nhập câu lệnh:

I am a customer support specialist. Using the attached spreadsheet, identify trends and patterns in our [customer feedback] by [category] over [time period]. Identify areas where [customer outreach] has increased significantly and investigate potential reasons.
Ứng dụng Gemini
Trường hợp sử dụng:
Triển khai phương thức tự phục vụ cho khách hàng
Khách hàng liên tục phản hồi rằng chính sách trả lại hàng của công ty là không rõ ràng. Bạn mở một tệp Tài liệu, trong đó có chính sách trả lại hàng, chính sách hoàn tiền và chính sách về tín dụng của cửa hàng. Bạn ra lệnh cho Gemini trong Tài liệu bằng cách chọn tính năng **Giúp tôi viết** . Bạn nhập câu lệnh:

Summarize this content to write a clear and concise product return policy and outline 5 steps for customers to take in sequential order.
Gemini trong Tài liệu
Bạn thích các bước đơn giản mà Gemini đưa ra. Bạn lặp lại quy trình này cho chính sách hoàn tiền và chính sách tín dụng của cửa hàng. Giờ bạn muốn sử dụng nội dung mới được đơn giản hoá để tạo một bài đăng trên blog cho khách hàng. Thông qua tệp Google Tài liệu có thông tin hướng dẫn mới soạn, bạn ra lệnh cho Gemini trong Google Tài liệu. Bạn nhập câu lệnh:

Take this content and turn it into a short blog with the title “Resolve Common Issues Without Agent Assistance.” Have separate sections for our return policy, our refund policy, and our store

credit policy.

Gemini trong Tài liệu

Giờ bạn muốn tạo một mẫu email để nhóm của bạn có thể sử dụng khi nhận được câu hỏi của khách hàng về ba lĩnh vực này. Bạn mở một tệp Google Tài liệu mới và ra lệnh cho Gemini trong Tài liệu bằng tính năng **Giúp tôi viết**. Bạn nhập câu lệnh:

Draft an email template to a customer that highlights self-service resources referencing [blog link] for [support issues]. Thank the customer for their business and assure them of our commitment to meeting their needs.

Gemini trong Tài liệu

Trường hợp sử dụng:

Nghiên cứu ý kiến của khách hàng

Bạn muốn gửi email cho một khách hàng không hài lòng để cố gắng khắc phục vấn đề. Bạn mở một email có khiếu nại của một khách hàng. Bạn ra lệnh cho Gemini trong Gmail bằng cách chọn tính năng **Giúp tôi viết.** Bạn nhập câu lệnh:

Request a follow-up conversation on [date] at [time] with this customer who provided negative feedback to understand their concern and offer resolutions. Include example solutions.

Gemini trong Gmail

Câu trả lời nháp là một điểm khởi đầu tốt, nhưng bạn muốn tinh chỉnh cách diễn đạt. Bạn ra lệnh tiếp cho Gemini trong Gmail bằng nút Tinh chỉnh và Thêm chi tiết. Tiếp theo, bạn muốn tạo một bài khảo sát ngắn để gửi sau mỗi cuộc gọi liên hệ tiếp nối với khách hàng. Bạn mở một tệp Google Tài liệu mới và ra lệnh cho Gemini trong Tài liệu. Bạn nhập câu lệnh:

Create five different questions to customers who have just spoken to an agent on the phone. Questions should gauge how effective the call was, if the customer’s concern was addressed, and if they would recommend our business to others.

Gemini trong Tài liệu