

Whitepaper zur Dienstleistung «KI im Kundenservice als Reflexion nutzen»

Trainingsmodul: Wie nutze ich ChatGPT als Unterstützung in schwierigen Kundengesprächen?

Ziel des Moduls – das Modul kann als Ergänzung zu anderen Kundendiensttrainings eingesetzt werden

Mitarbeitende erlernen...

- präzise Situationsbeschreibungen zu formulieren (ohne persönliche Wertung und mit persönlicher Wirkung)
 - zielführende Fragen an ChatGPT zu stellen
 - die Antworten zu reflektieren und für die Gesprächsführung anzupassen.
-



Trainingsstruktur

1. Impuls & Einstieg (ca. 20 Min)

Ziele

- Vorwissen aktivieren
- Skepsis abbauen
- den Nutzen eines KI-Tools erfahrbar machen

Methoden

- Kurze Live-Demo: Wie formuliert man eine vage vs. präzise Frage?

Beispiel

Ich habe einen schwierigen Kunden, was soll ich tun?

vs.

Ich spreche mit einem Kunden und erlebe mich selbst in der Situation, nicht ausreden zu können.
Wie kann ich ihn zum Zuhören bringen?

Diskussionsfragen

- Wann kann ChatGPT hilfreich sein?
- Wovor haben Sie Respekt oder Bedenken?

2. Input & Checkliste (ca. 30 Min)

Ziele

- Kriterien für gute Anfragen erarbeiten
- Sicherheit in der Formulierung gewinnen

Einstieg

✓ Klare Rollenbeschreibung

(Wer bin ich? Kundendienst, Support, Vertrieb...)

✓ Knappe, konkrete Situation

(Was ist passiert? Möglichst wertfrei...)

✓ Klares Ziel

(Was will ich erreichen?)

✓ Art der Hilfe

(Was soll ChatGPT liefern? Formulierungen, Gesprächsleitfaden, Argumentationshilfe?)

Beispiel-Template für eine Anfrage

Rolle: Ich bin Kundendienstmitarbeiterin.

Situation: Ein Kunde ist wütend, weil wir einen Fehler gemacht haben. Er droht am Telefon.

Ziel: Ich möchte ihn beruhigen und eine Lösung anbieten.

Bitte an ChatGPT: Gib mir einen Gesprächsleitfaden in 4 Sätzen.

3. Übungsphase (ca. 45–60 Min)

Ziele

- eigene Fälle ausprobieren
- präzise Fragestellungen entwickeln
- Antworten bewerten

Mögliche Methoden

- Arbeit in Kleingruppen (je 2–3 TN)
- Jede Gruppe bekommt 1–2 Fallbeispiele
- Formuliert in Kleingruppen zuerst unscharfe Fragen, dann präzise Versionen
- ChatGPT wird live oder in Breakouts gefüttert
- Ergebnisse vergleichen

Hier kann mit Fallkarten gearbeitet werden (konkrete Fälle aus der Praxis werden auf Karten notiert)

Übungsfragen

- Wie würdet ihr das als 2–3 Sätze Situation beschreiben?
- Was genau soll ChatGPT liefern?

4. Reflexion & Transfer (ca. 20 Min)

Diskussionsfragen

- Worin lag der Unterschied zwischen unpräziser und präziser Anfrage?
- Wie kann ich ChatGPT-Antworten auf meine Situation anpassen?
- Wann sollte ich ChatGPT nicht einsetzen?

Impulse zur Transferplanung

- In welchen Situationen im Alltag möchten Sie künftig ausprobieren, mit ChatGPT zu arbeiten?
- Welche Standardformulierung können Sie für Anfragen vorbereiten?

Didaktischer Hintergrund

- Es werden reale Beispiele aus dem Arbeitsalltag der TN genutzt.
- Wenn möglich, werden verschiedene Methoden angewendet: Rollenspiele + ChatGPT (TN schlüpfen in Kundenrolle, KI liefert Formulierungshilfen).
- ChatGPT ist ein Werkzeug, kein Ersatz für Empathie oder Entscheidungsbefugnis.

Handout

Spickzettel für die Praxis

Konkrete Anfrage an ChatGPT stellen – 4 Schritte

- ✓ Wer bin ich?
(Kundendienstmitarbeiter/in)
- ✓ Was passiert?
(Kurz und konkret beschreiben)
- ✓ Was will ich erreichen?
(Beruhigen, Argumentation, Lösungsvorschläge)
- ✓ Welche Art Antwort brauche ich?
(Formulierungsvorschlag, Leitfaden, Argumentationshilfe)

Optional: Erweiterung

Falls mehr Zeit oder digitale Ressourcen vorhanden sind:

- Mini-Quiz (Was macht eine gute Anfrage aus?)
- Sammlung guter Vorlagen
- Transfer-Plan: Jeder TN notiert 1–2 Situationen, in denen er ChatGPT künftig nutzen will.