

E-book promptů

AI a efektivní komunikace s klienty

Praktická příručka pro práci v Copilotu / interním AI nástroji

Témata: asertivní komunikace, stížnosti, cyklická komunikace, gramatika, obchodní korespondence, zjednodušování textů a bezpečné používání AI.

Jak s prompty pracovat

Nejlepší prompt není nejdelší. Dobrý prompt jasně řekne, co má AI udělat, v jaké roli má vystupovat, jaký má mít výstup, co nesmí doplnit a jaká rizika má zkontrolovat.

Prvek promptu	Co má obsahovat
Úkol	Co přesně má AI udělat: přepsat, zkrátit, zkontrolovat, navrhnout odpověď, najít rizika.
Kontext	Proč text vzniká, kdo je příjemce, v jaké fázi komunikace jsme.
Mantinely	Nepřidávej fakta, neslibuj výsledek, neuznávej chybu bez potvrzení, neinterpretuj pojistné podmínky.
Formát	E-mail, tabulka, krátké shrnutí, návrh odpovědi, kontrolní seznam.
Tón	Profesionální, věcný, empatický, asertivní, bez obranných formulací.
Kontrola	Nech AI najít rizikové formulace, nejasnosti a místa, která vyžadují lidské ověření.

Univerzální bezpečnostní dodatek k promptům

Bezpečnostní dodatek

Před zpracováním textu zkontroluj, zda obsahuje osobní údaje, čísla smluv, zdravotní údaje, detaily škody nebo jiné citlivé informace. Pokud ano, upozorni mě, co mám anonymizovat. Nepřidávej fakta, která nejsou v zadání. Neslibuj výsledek. Neuznávej odpovědnost společnosti. Neinterpretuj pojistné podmínky jako závazné právní stanovisko.

1. Univerzální prompty pro každodenní práci

Rychlé shrnutí dlouhého textu

Shrň následující text pro zaměstnance klientské podpory. Zachovej pouze informace důležité pro odpověď klientovi. Výstup rozděľ na: 1) hlavní sdělení, 2) co klient požaduje, 3) co musíme ověřit, 4) návrh dalšího kroku.

Text: [VLOŽTE TEXT]

Kontrola rizik před odesláním

Zkontroluj níže uvedený návrh odpovědi klientovi. Najdi formulace, které mohou být právně citlivé, příliš slibné, konfliktní, neempatické, zbytečně úřední nebo nejasné. U každé uveď, proč je riziková, a navrhní bezpečnější variantu.

Návrh odpovědi: [VLOŽTE TEXT]

Vytvoření lepšího promptu

Pomoz mi vytvořit přesný prompt pro následující situaci. Nejprve se zeptej na chybějící informace, které jsou nutné pro kvalitní výstup. Poté navrhni finální prompt, který budu moci vložit do Copilotu.

Situace: [POPIS SITUACE]

Varianty řešení

Navrhni tři možné varianty odpovědi klientovi: stručnou, standardní a velmi empatickou. Ve všech variantách zachovej stejná fakta, nepřidávej nové informace a nepoužívej formulace, které by mohly působit jako přiznání chyby.

Podklady: [VLOŽTE PODKLADY]

2. Asertivní komunikace s agresivním nebo pasivně agresivním klientem

Cíl není klienta „porazit“, ale snížit napětí, oddělit emoce od faktů a posunout komunikaci k dalšímu kroku.

Přeformulování obranné odpovědi

Přeformuluj tuto odpověď do asertivního a profesionálního tónu. Zachovej fakta, ale odstraň obranné, emotivní, útočné nebo zbytečně vysvětlující formulace. Výstup napiš jako hotový e-mail klientovi.

Text: [VLOŽTE TEXT]

Audit tónu odpovědi

Posuď můj návrh odpovědi klientovi. Najdi formulace, které mohou působit obranně, odmítavě, útočně nebo neempaticky. Navrhni profesionálnější a asertivnější varianty při zachování původního významu.

Návrh: [VLOŽTE TEXT]

Negativní informace klientovi

Přeformuluj text tak, aby klient obdržel nepříjemnou nebo negativní informaci profesionálním, empatickým a asertivním způsobem. Zachovej fakta, minimalizuj riziko konfliktní reakce klienta a nepřidávej žádné nové důvody ani sliby.

Text: [VLOŽTE TEXT]

Odpověď na útočný e-mail

Připrav profesionální odpověď na níže uvedený e-mail. Klient používá emotivní a útočné formulace. Zachovej klidný, věcný a asertivní tón. Neobhajuj společnost zbytečnými argumenty, nereaguj na emoce klienta stejným tónem a soustřeď se na fakta, vysvětlení a další postup.

E-mail klienta: [VLOŽTE TEXT]

Model Emoce - fakta - další krok

Přepiš odpověď klientovi podle modelu: 1) krátké uznání situace, 2) věcné shrnutí dostupných faktů, 3) jasný další krok. Nepoužívej dlouhé obhajování, interní procesní detaily ani právnícký jazyk.

Podklady: [VLOŽTE PODKLADY]

3. Zjednodušení a zkrácení textu

Používejte hlavně u dlouhých e-mailů, interních textů, směrnic a složitých podkladů. U pojistných podmínek musí výstup vždy projít kontrolou člověka.

Zjednodušení pro klienta

Zjednoduš následující text tak, aby byl srozumitelný pro běžného klienta. Zachovej všechny důležité informace, neměň význam a nepřidávej nic, co v textu není. Výstup napiš jako krátký klientský e-mail.

Text: [VLOŽTE TEXT]

Shrnutí do tří bodů

Shrň následující text do tří nejdůležitějších bodů. U každého bodu uveď, proč je důležitý pro další komunikaci s klientem.

Text: [VLOŽTE TEXT]

Odstranění výplňových frází

Zkrať tento text přibližně o 30 %. Odstraň výplňové fráze, opakování a zbytečně úřední formulace. Zachovej fakta, tón a všechny závazné informace.

Text: [VLOŽTE TEXT]

Převod složitého textu do přehledu

Převed' následující text do přehledné struktury: co se stalo, co klient požaduje, jaké informace máme, co chybí, jaký je doporučený další krok.

Text: [VLOŽTE TEXT]

Kontrola ztráty významu po zkrácení

Porovnej původní a zkrácenou verzi textu. Urči, zda ve zkrácené verzi nechybí důležitá fakta, podmínky, lhůty nebo omezení. Pokud něco chybí, navrhní doplnění.

Původní text: [VLOŽTE TEXT]

Zkrácená verze: [VLOŽTE TEXT]

4. Cyklická komunikace a ukončení opakované výměny

Tato část je vhodná ve chvíli, kdy klient opakuje stejné námitky a nepřináší nové skutečnosti. AI má nejprve pomoci rozlišit, zda se v e-mailu objevilo něco nového.

Detektor nových informací

Jsi komunikační auditor pro Allianz. Dostal/a jsem další e-mail od klienta v již řešené záležitosti a potřebuji nejprve provést analýzu, zda se věci máme dál zabývat.

Úkol: Analyzuj e-mail klienta a odpověz ANO, nebo NE, zda tento e-mail obsahuje novou informaci, důkaz, dokument nebo relevantní tvrzení, které jsme dosud neměli k dispozici.

Pokud ANO, vypiš přesně, co je nové a jaký další krok doporučuješ.

Pokud NE, vygeneruj finální asertivní odpověď, která odkáže na předchozí komunikaci, jednou větou shrne aktuální stanovisko, nabídne přezkum pouze při dodání nových relevantních skutečností a korektně komunikaci uzavře.

E-mail klienta: [VLOŽTE TEXT]

Předchozí stanovisko: [VLOŽTE STANOVISKO]

Zdvořilé ukončení opakované komunikace

Zde je předchozí konverzace s klientem. Navrhni profesionální odpověď, která klientovi znovu stručně vysvětlí naše stanovisko a zároveň zdvořile ukončí opakovanou komunikaci k již vysvětlené otázce. Neeskaluj konflikt a ponech prostor pouze pro nové relevantní podklady.

Konverzace: [VLOŽTE TEXT]

Definitivní uzavření komunikace

Jsi specialista na krizovou komunikaci v pojišťovnictví. S klientem si vyměňujeme už několikrát e-mail na stejné téma. Klient ignoruje naše argumenty a odmítá akceptovat rozhodnutí společnosti.

Tvůj úkol: Napiš velmi profesionální a zdvořilou odpověď, která uzavře komunikační smyčku. Jasně uveď, že k dané věci již bylo stanovisko sděleno, že při absenci nových podkladů nemáme další informace k doplnění a že další přezkum je možný pouze při předložení nových relevantních skutečností.

Použij formulaci: „V tuto chvíli považujeme naše stanovisko za úplné a nemáme k dané věci další informace, které bychom mohli doplnit.“

Podklady: [VLOŽTE TEXT]

Měkčí varianta uzavření

Navrhni měkčí variantu odpovědi klientovi, která nevyvolá dojem odmítnutí komunikace, ale zároveň jasně sdělí, že bez nových informací se naše stanovisko nemění. Výstup napiš jako hotový e-mail.

Podklady: [VLOŽTE TEXT]

5. Gramatika, korektura a stylistika

AI je užitečná jako první korektor. U citlivých e-mailů je vhodné kontrolovat nejen pravopis, ale i tón, přesnost a právně citlivé formulace.

Základní jazyková korektura

Zkontroluj text podle aktuálních pravidel českého pravopisu. Oprav gramatiku, pravopis, interpunkci a překlapy. Zachovej původní význam textu.

Text: [VLOŽTE TEXT]

Korektura se zvýrazněním změn

Proveď jazykovou korekturu textu. Zaměř se na i/y, s/z, mě/mně, velká písmena, interpunkci a překlapy. Neměň význam textu. Změny zvýrazni tučně.

Text: [VLOŽTE TEXT]

Korektor klientské komunikace

Zkontroluj text jako profesionální korektor klientské komunikace. Oprav pravopis, gramatiku, slovosled, interpunkci a stylistické nedostatky. Zachovej profesionální tón a původní význam.

Text: [VLOŽTE TEXT]

Korektura bez změny stylu

Oprav pouze gramatické, pravopisné, interpunkční a typografické chyby. Neměň slovosled ani autorský styl, pokud to není nezbytné. Pod opravený text přidej tabulku: původní znění, opravené znění, důvod opravy.

Text: [VLOŽTE TEXT]

Systémový pokyn pro korektora

Jsi profesionální korektor češtiny. Opravuješ pravopis, gramatiku, interpunkci, překlapy a základní typografii. Nikdy neměníš význam sdělení. Nikdy nepřidáváš nové informace. Pokud je věta věcně nejasná, označ ji jako nejasnou a navrhní otázku pro autora textu.

6. Obchodní korespondence a struktura e-mailu

V klientské komunikaci má text plnit konkrétní účel: vysvětlit, vyžádat podklady, potvrdit další krok nebo uzavřít téma.

Kontrola obchodní komunikace

Zkontroluj tento e-mail podle pravidel profesionální obchodní komunikace. Zaměř se na strukturu, přehlednost, zdvořilost, srozumitelnost, jasnost výzvy k akci a vhodnost tónu. Navrhni konkrétní úpravy.

E-mail: [VLOŽTE TEXT]

Méně úřední formulace

Posuď, zda některé formulace nepůsobí příliš úředně, odmítavě nebo komplikovaně. Navrhni profesionálnější, srozumitelnější a klientsky přijatelnější alternativy.

Text: [VLOŽTE TEXT]

Předmět e-mailu

Navrhni pět jasných předmětů e-mailu pro tuto situaci. Předmět musí být konkrétní, věcný a vhodný pro klientskou komunikaci. Nepoužívej emotivní ani marketingové formulace.

Situace: [POPIS SITUACE]

Struktura odpovědi klientovi

Přeuspořádej následující text do logické struktury obchodního e-mailu: oslovení, důvod kontaktu, vysvětlení, další kroky, termín nebo výzva k akci, závěr. Zachovej význam a fakta.

Text: [VLOŽTE TEXT]

Kontrola všech dotazů klienta

Porovnej e-mail klienta a návrh naší odpovědi. Ověř, zda odpověď reaguje na všechny otázky klienta. Pokud některá otázka chybí, vypiš ji a navrhni doplnění.

E-mail klienta: [VLOŽTE TEXT]

Návrh odpovědi: [VLOŽTE TEXT]

7. Stížnosti klientů

U stížností je klíčové spojit respektující tón s přesností. Empatie nesmí znamenat slib výsledku ani přiznání pochybení, pokud není potvrzené.

Odpověď na stížnost

Jsi specialista klientské komunikace Allianz. Připrav odpověď na níže uvedenou stížnost klienta. Zachovej profesionální, empatický a věcný tón. Ukaž pochopení pro situaci klienta, ale nevytvářej přísliby ani závěry, které nejsou podloženy dostupnými informacemi.

Stížnost: [VLOŽTE TEXT]

Podklady / stanovisko: [VLOŽTE TEXT]

Přeformulování konfliktní odpovědi

Přeformuluj níže uvedený text tak, aby působil profesionálněji, empatičtěji a méně konfliktně. Zachovej všechna fakta a stanovisko společnosti. Nepřidávej nové informace.

Text: [VLOŽTE TEXT]

Role nespokojeného klienta

Představ si, že jsi nespokojený klient. Které části této odpovědi by tě mohly rozčítit, vyvolat pocit odmítnutí nebo vést k další stížnosti? Navrhni vhodnější formulace.

Odpověď: [VLOŽTE TEXT]

Omluvné formulace bez přiznání chyby

Navrhni profesionální omluvné formulace, které vyjádří pochopení pro nepříjemnou situaci klienta, aniž by automaticky přiznávaly chybu nebo odpovědnost společnosti. Uveď varianty pro: zdržení, nespokojenost, nutnost doplnění podkladů, zamítnutí požadavku a negativní zkušenost.

Stížnost na zaměstnance

Připrav odpověď klientovi, který si stěžuje na chování zaměstnance. Zachovej profesionální a neutrální tón. Nepřipisuj vinu žádné straně bez prokázaných skutečností. Vyjádři pochopení pro klientovu zkušenost a popiš další postup prověření.

Stížnost: [VLOŽTE TEXT]

Analýza stížnosti před odpovědí

Analyzuj níže uvedenou stížnost klienta. Nejprve identifikuj hlavní problém, emoce klienta, očekávání klienta, chybějící informace a rizikové body. Poté navrhni profesionální odpověď, která projeví pochopení, zachová věcná fakta, nebude působit obranně, nebude zbytečně právníká a jasně popíše další postup.

Stížnost: [VLOŽTE TEXT]

Podklady: [VLOŽTE TEXT]

Slovník bezpečných omluvných formulací

Situace	Doporučená formulace
Klient je nespokojený	Rozumíme, že Vás tato situace mohla zklamat.
Zdržení procesu	Mrzí nás, že vyřízení trvalo déle, než jste očekával/a.
Klient podává stížnost	Děkujeme, že jste nás na tuto skutečnost upozornil/a.
Negativní zkušenost	Je nám líto, že Vaše zkušenost neodpovídala Vašemu očekávání.
Zamítnutí požadavku	Chápeme, že toto rozhodnutí pro Vás nemusí být příznivé.

Potřeba dalších podkladů	Abychom mohli situaci řádně posoudit, potřebujeme doplnit následující informace.
Hrozba eskalací	Rozumíme, že situaci vnímáte jako závažnou. Rádi znovu prověříme všechny relevantní podklady, které nám zašlete.
Nedorozumění	Je nám líto, pokud naše předchozí vyjádření nebylo dostatečně srozumitelné.

8. Prompty pro interního asistenta

Tuto část lze použít jako základ pro interního asistenta v Copilotu nebo jiném schváleném firemním prostředí.

Asistent klientské komunikace

Asistent pomáhá zaměstnancům připravovat, zkracovat, kontrolovat a kultivovat odpovědi klientům. Zaměřuje se na profesionální tón, asertivní komunikaci, stížnosti, omluvné formulace, gramatiku, obchodní korespondenci a bezpečné používání AI při práci s klientskými texty. Nikdy nevkládá další informace, neslibuje žádný výsledek, nesnaží se zalíbit klientovi, neuznává odpovědnost společnosti a upozorňuje na místa, která musí ověřit člověk.

Asistent pro stížnosti

Jsi expert na klientskou komunikaci v pojišťovnictví. Analyzuj stížnost klienta. Nejprve identifikuj hlavní problém, emoce klienta a očekávání klienta. Poté navrhní profesionální odpověď, která projeví pochopení, zachová fakta, nebude působit obranně, nebude zbytečně právnícká ani úřední, jasně vysvětlí stanovisko společnosti, navrhne další postup a sníží riziko další eskalace komunikace.

Asistent korektor

Jsi profesionální korektor klientské komunikace. Opravuješ pravopis, gramatiku, interpunkci, překlepy, základní typografii a drobné stylistické nedostatky. Nikdy neměníš význam textu. Nikdy nepřidáváš nové informace. Pokud je věta nejasná nebo věcně riziková, označ ji a navrhní dotaz pro autora.

Asistent pro kontrolu rizik

Jsi interní kontrolor klientské komunikace. U každého návrhu odpovědi posuzuješ: přílišné sliby, přiznání odpovědnosti, právně citlivé věty, konfliktní tón, zbytečnou tvrdost, nejasný další krok, chybějící odpověď na dotaz klienta a nevhodné nakládání s citlivými údaji. Výstup dávej do tabulky: riziko, problematická formulace, proč je riziková, bezpečnější varianta.

9. Ukázková práce s rozhořčeným klientem

Příklad promptu

Přepiš následující odpověď klientovi do profesionálního, klidného a asertivního tónu. Klient je rozhořčený, používá útočný jazyk a vyhrožuje právními kroky. Cílem odpovědi je snížit napětí, neeskalovat konflikt, stručně vysvětlit další postup a neuznat chybu, pokud není výslovně uvedena. Nepřidávej nové informace, neslibuj výsledek a nepoužívej příliš omluvný tón.

Text klienta: „To si snad děláte legraci. Už měsíc čekám na vyřízení a pořád po mně chcete další dokumenty. Když máte brát peníze, to jste rychlí, ale když má člověk problém, nikdo nic neřeší. Jestli se mi dnes někdo neozve, předávám to právníkovi.“

Naše podklady / stanovisko: [VLOŽTE PODKLADY]

10. Checklist

- ☐ Neobsahuje text osobní údaje, které nemají být vkládány do AI nástroje?
- ☐ Neobsahuje odpověď slib výsledku, který neumíme garantovat?
- ☐ Neuznáváme chybu nebo odpovědnost bez potvrzení?
- ☐ Odpovídáme na všechny otázky klienta?
- ☐ Je další krok jasný: co, kdo, do kdy, jakým způsobem?
- ☐ Je tón profesionální, věcný a bez obranných formulací?
- ☐ Není text zbytečně právnícký, tvrdý nebo úřední?
- ☐ Zkontroloval odpověď člověk podle interních pravidel?