**Gruppe 2: Training von Mitarbeitern**

**Aufgabe:**

**Entwicklung eines GPT-basierten Modells zur Schulung von Mitarbeitern der Volksbank Köln Bonn durch Gesprächssimulationen**

**Hintergrund und Zielsetzung:**

Die Volksbank Köln Bonn möchte die Kommunikations- und Argumentationsfähigkeiten ihrer Mitarbeiter verbessern, die Kundengespräche am Telefon führen. Hierfür wird eine Lösung benötigt, die realitätsnahe Schulungsszenarien durch interaktive Gesprächssimulationen ermöglicht. Ziel ist es, die Mitarbeiter gezielt auf unterschiedliche Kundentypen und Einwandsituationen vorzubereiten. Diese Lösung muss einem festen, bankinternen Vorgehen folgen und alle relevanten Anforderungen erfüllen.

**Beispielprojekt: Trainingsszenario zur Beratung eines neuen Finanzprodukts**

Im Rahmen eines Trainings soll ein Mitarbeiter drei verschiedene Kundenszenarien zu einem neuen Finanzprodukt durchspielen:

1. Ein Kunde, der das Thema/Produkt nicht versteht.

2. Ein Kunde, der sagt, dass das Thema/Produkt nichts für ihn ist.

3. Ein Kunde mit themen-/produktspezifischen Einwänden.

Die Lösung übernimmt die Rolle des Kunden, reagiert auf die Antworten des Mitarbeiters und stellt kritische Rückfragen. Ziel ist es, die Erklärungsfähigkeit, den Umgang mit Einwänden und die Verkaufsargumentation in einem realitätsnahen Gespräch zu trainieren. Nach dem Training erfolgt eine umfassende Leistungsbewertung mit konkreten Verbesserungshinweisen.

**Funktionsweise und Anforderungen:**

Zu Beginn des Trainings fragt die Lösung den Nutzer nach relevanten Informationen:

1. Welches Produkt/Thema steht im Fokus (inkl. Angabe von detaillierten Produktinformationen)
2. Welches Ziel soll im Training verfolgt werden (z. B. Kunden überzeugen, Einwände entkräften, Produkt verständlich erklären)?
3. Gibt es besondere Herausforderungen, auf die du dich vorbereiten möchtest (z. B. skeptische Kunden, wenig Zeit für das Gespräch)?
Nach Angabe der Informationen durch den Nutzer erstellt die Lösung 3 realitätsnahe Kundenszenarien für das Training und beginnt direkt das erste Szenario. Jedes Szenario soll 3 bis 4 Gesprächswechsel beinhalten. Die Lösung muss eine verständliche, respektvolle und dialogorientierte Sprache verwenden. Nach jedem Szenario erfolgt eine detaillierte Leistungsbewertung. Kriterien wie Verständlichkeit, psychologische Wirkung, Umgang mit Einwänden, Markenkonformität und Abschlusskompetenz werden geprüft. Wenn die Antworten des Mitarbeiters unter dem Qualitätsstandard liegen oder dem Nutzer keine passende Antwort einfällt, wird eine optimale Musterlösung bereitgestellt. Das beschriebene Vorgehen muss zwingend eingehalten werden.

**Aufgabenstellung für die Teilnehmer:**

1. **Entwickeln Sie über einen Prompt anhand der Aufgabenstellung die Hinweise/Instruktionen des GPT-Modells.** Tipp: Achten Sie darauf, dass der Prompt alle Bausteine der Instruktionen (Rolle, Ziel, Zielgruppe, Anforderungen, Vorgehen) enthält. Zudem dürfen die Hinweise/Instruktionen nicht mehr als 8.000 Zeichen umfassen.
2. **Nehmen Sie das Setup des GPT-Modells vor.** Konfigurieren Sie das Modell über die Oberfläche von OpenAI. (Klicken Sie hierzu in der Seitenleiste links auf „GPTs erkunden“. Anschließend auf „+ Erstellen“. Hier können Sie einen beliebigen Namen sowie eine Beschreibung eintragen. Im Feld „Hinweise“ müssen die mit ChatGPT erstellten Instruktionen eingefügt werden.)
3. **Testen Sie das Modell anhand eines Beispiels.** Verwenden Sie das Produkt *"meinDepot"* als Beispiel für ein Schulungsszenario. Sie können als Informationsbasis dem Modell eine Website mit Infos zum Produkt der Volksbank Köln Bonn zur Verfügung stellen.
4. **Präsentieren Sie den Chatverlauf Ihres Beispiels.** Zeigen Sie, wie das Modell auf die Abfragen reagiert und das Training gestaltet.