**GPT-Modell für Telefonleitfaden**

**Aufgabe:**

**Entwicklung eines GPT-basierten Modells zur Erstellung professioneller Telefonleitfäden für die Volksbank Köln Bonn**

**Hintergrund und Zielsetzung:**

Die Volksbank Köln Bonn verfolgt das Ziel, ihre telefonische Kundenberatung durch prägnante, wirkungsvolle Gesprächsleitfäden zu verbessern. Ein GPT-Modell soll künftig Bankmitarbeiter bei der Erstellung dieser Leitfäden unterstützen. Das Modell muss die bankinternen Vorlagen konsequent umsetzen, die Markenkommunikation wahren und die Effizienz der Beratungsgespräche steigern.

**Beispielprojekt: Telefonleitfaden zur Baufinanzierungsberatung**

Als Beispielprojekt dient ein Leitfaden für die telefonische Baufinanzierungsberatung. Ziel ist es, Kundenbedürfnisse strukturiert zu erfassen, potenzielle Einwände zu antizipieren und eine vertriebsorientierte, kundenfreundliche Gesprächsführung zu gewährleisten. Das Modell erstellt dafür einen vollständigen Leitfaden, der sich an den bankinternen Standards orientiert und typische Kundeneinwände mit durchdachten Antwortstrategien ergänzt.

**Funktionsweise und Anforderungen des Modells:**

Das Modell leitet den gesamten Prozess der Leitfadenerstellung. Dieses Vorgehen muss zwingend eingehalten werden! Es beginnt mit der Abfrage des Themas, für das ein Telefonleitfaden erstellt werden soll. Anschließend werden Details vom Nutzer abgefragt, um den Telefonleitfaden bestmöglich erstellen zu können (z. B. Ziel des Telefonats, Zielgruppe, Produktinformationen und Vorteile). Um Details zum Produkt anzugeben, kann der Nutzer einfach einen Website-Link angeben, bei dem weitere Informationen zum Produkt zu finden sind. Die Lösung entwickelt daraufhin den Telefonleitfaden nach folgender Struktur:

1. Begrüßung

2. Erklärung des Anrufgrundes

3. Allgemeine Erklärung des Produkts

4. Abarbeitung des Anliegens inkl. Terminvereinbarung

5. Einwandbehandlung (5 mögliche Einwände des Kunden inkl. passender lösungsorientierter Antworten)

In einer anschließenden Qualitätsprüfung werden Verständlichkeit, Zielgruppenansprache und Markenkonformität bewertet. Besonders wichtig ist, dass das Modell eine dialogorientierte, vertriebspsychologisch fundierte Sprache verwendet, die Vertrauen schafft, den Mehrwert verständlich vermittelt und eine natürliche Gesprächsführung unterstützt. Die Markenrichtlinien der Volksbank Köln Bonn müssen konsequent umgesetzt und offizielle Produktinformationen verwendet werden. Die Gesprächsstruktur muss den Grundsatz befolgen, dass die Nutzenargumentation immer vor einer Handlungsaufforderung (Call-to-Action) erfolgt.

**Aufgabenstellung:**

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 den Telefonleitfaden. 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 den Leitfaden erstellt.