**Übungsfall Zertifizierter KI-Manager**

**Aufgabe:**

**Erstellung eines Telefonleitfadens für ein beliebiges Produkt Ihrer Bank durch gezieltes Prompting mit ChatGPT**

Ihre Bank möchte die telefonische Kundenberatung weiter optimieren und setzt dabei auf den gezielten Einsatz von Künstlicher Intelligenz. Ein wesentlicher Bestandteil der telefonischen Beratung sind strukturierte Telefonleitfäden, die den Mitarbeitern helfen, Kunden professionell, effizient und kundenorientiert zu informieren.

Sie sind als KI-Manager tätig und wurden beauftragt, einen Telefonleitfaden für ein Produkt Ihrer Wahl zu entwickeln. Dabei sollen Sie nicht selbst einen Leitfaden schreiben, sondern durch gezieltes Prompting mit ChatGPT einen professionellen, markenkonformen und kundenfreundlichen Telefonleitfaden generieren lassen.

Der Telefonleitfaden soll folgende Anforderungen erfüllen:

1. **Einhaltung der vorgegebenen Struktur**
   * Der Telefonleitfaden muss strikt nach der bereitgestellten Vorlage "Leitfaden.docx" erstellt werden.
   * Formatierung und Gliederung müssen der internen Dokumentation entsprechen.
2. **Verständliche und kundenfreundliche Sprache**
   * Klare und einfache Formulierungen, die auch Kunden ohne finanzielle Vorkenntnisse verstehen.
   * Nutzenorientierte Argumentation, die die Vorteile für den Kunden betont.
   * Keine komplexen Fachbegriffe oder unnötig lange Erklärungen.
3. **Inhaltliche Präzision & Korrektheit**
   * Keine erfundenen oder unpräzisen Informationen.
   * Nur offiziell verifizierte Fakten zum Produkt verwenden.
   * Berücksichtigung rechtlicher Vorgaben für Banken in Deutschland.
4. **Kundenzentrierung & Verkaufspsychologie**
   * Überzeugende, aber unaufdringliche Verkaufsargumente.
   * Natürlicher und dialogorientierter Gesprächsaufbau.
   * Beispiele und Erklärungen, die den Kundennutzen greifbar machen.
5. **Markenkonformität**
   * Der Sprachstil und die Markenbotschaft Ihrer Bank müssen beachtet werden.
6. **Strukturierte Gesprächsführung**
   * Kunden sollen schrittweise an das Thema herangeführt werden.
   * Keine direkte Terminvereinbarung zu Beginn des Gesprächs.
   * Call-to-Action am Ende in natürlicher Weise integriert.
7. **Datenschutz & Sicherheit**
   * Keine personenbezogenen oder sensiblen Kundendaten sowie interne Daten dürfen verarbeitet oder gespeichert werden.
   * Berücksichtigung der Datenschutzrichtlinien der Bank.

**Ihre Aufgabe:** Erarbeiten Sie mit Hilfe von gezieltem Prompting in ChatGPT einen Telefonleitfaden für ein Produkt Ihrer Wahl. Der fertige Telefonleitfaden soll am Ende als Word-Dokument ausgegeben werden (mit Nutzung der Blanko-Vorlage). Das Vorgehen sowie das Ergebnis sollen zu Beginn der nächsten Veranstaltung kurz präsentiert werden.

**Reflexionsfragen:**

1. Wie lange haben Sie zur Erstellung des Telefonleitfadens insgesamt benötigt?
2. Wie gut schätzen Sie Ihr Ergebnis in Schulnoten ein?
3. Welche Herausforderungen sind Ihnen beim Prompting begegnet, und wie haben Sie diese gelöst?
4. Welche Erkenntnisse konnten Sie aus dieser Übung für die zukünftige Nutzung von KI gewinnen?