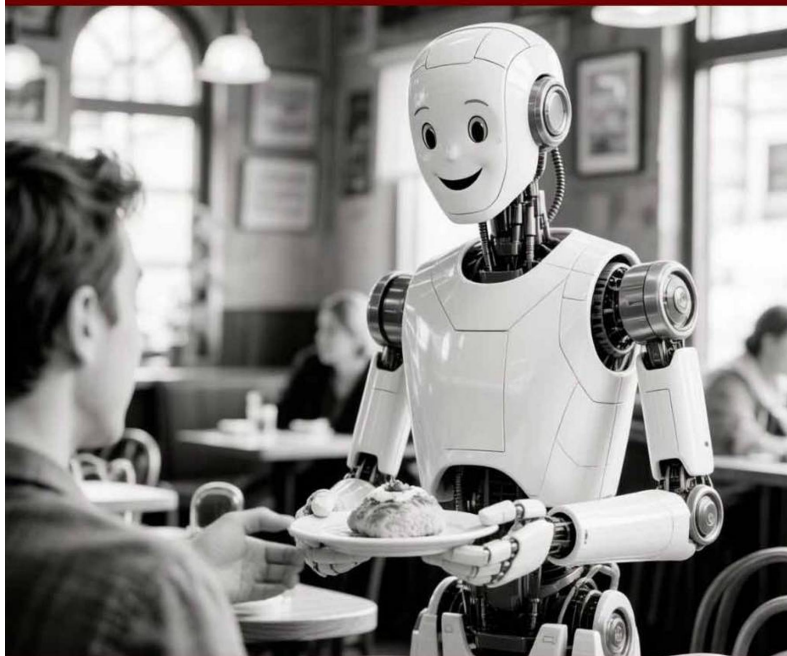


Власов Павел

ИИ для бизнеса



**ТОМ 7: КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС,
КОТОРЫЙ НЕ СПИТ — НАСТРАИВАЕМ
ИДЕАЛЬНЫЕ АВТООТВЕТЫ И
ПОДДЕРЖКУ КЛИЕНТОВ ЗА 5 МИНУТ**

Павел Власов
ТОМ 7: Клиентский
сервис, который не
спит — настраиваем
идеальные автоответы и
поддержку клиентов за 5 минут

<https://litres.ru/74122209>

SelfPub; 2026

Аннотация

«ТОМ 7: Клиентский сервис, который не спит — настраиваем идеальные автоответы и поддержку клиентов за 5 минут» Павла Власова — практическое руководство по автоматизации клиентского сервиса с помощью ИИ. Автор раскрывает пошаговый алгоритм, позволяющий свести рутину к минимуму: от настройки Tone of Voice и создания FAQ до обработки жалоб, мониторинга репутации и поддержки VIP-клиентов. В книге — готовые промпты, чёткие инструкции и реальные кейсы: предприниматели учатся делегировать ИИ до 95 % типовых задач, сокращать издержки и высвобождать время для стратегии. Издание ориентировано на владельцев малого и среднего бизнеса, руководителей и всех, кто хочет выстроить круглосуточную

поддержку без раздутого штата и при этом сохранять высокий уровень сервиса и лояльность клиентов.

Павел Власов
ТОМ 7: Клиентский
сервис, который не спит
— настраиваем идеальные
автоответы и поддержку
клиентов за 5 минут

Власов Павел

ТОМ 7: КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС, КОТОРЫЙ НЕ
СПИТ — НАСТРАИВАЕМ ИДЕАЛЬНЫЕ АВТООТ-
ВЕТЫ И ПОДДЕРЖКУ КЛИЕНТОВ ЗА 5 МИНУТ



**ТОМ 7: КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС, КОТОРЫЙ НЕ СПИТ
— НАСТРАИВАЕМ ИДЕАЛЬНЫЕ АВТООТВЕТЫ И
ПОДДЕРЖКУ КЛИЕНТОВ ЗА 5 МИНУТ**

**Глава 1: Клиент всегда прав? ИИ ответит вежливо
даже дураку**

Том 7, Глава 1 • Психотерапия для гиперактивных дирек-

торов: автоматизируем «вежливые ответы», для выхода на уровень абсолютного дзена



Введение

Салют, выдающийся представитель ленивого авангарда

Ленивый Босс! Твой уровень лени в нашей системе зафиксирован как «Профессиональный бездельник», и поверь, это лучший статус, который только можно получить для сохранения рассудка и кошелька.

Сейчас мы разберем невероятно важный аспект: «Клиент всегда прав? ИИ ответит вежливо даже дураку». Наша цель — полностью автоматизировать процесс в области «вежливые ответы». Помни: как сохранять лицо компании в самых абсурдных ситуациях.

Экономика будущего строится на энергоэффективности. Зачем тратить драгоценную человеческую энергию на рутину по теме «вежливые ответы», когда электричество стоит копейки? Пусть серверные стойки греются за твою прибыль.

Стратегия автоматизации

Шаг 1: Извлечение экспертных знаний.

Прежде чем переложить задачу «Клиент всегда прав? ИИ ответит вежливо даже дураку» на ИИ, необходимо разложить её на атомарные составляющие. Большинство руководителей совершают ошибку, пытаясь скормить нейросети абстрактный запрос. Мы действуем тоньше: берем все текущие файлы, регламенты или хаотичные мысли по теме «вежливые ответы» и структурируем их в виде входных параметров. Робот должен четко понимать контекст вашего бизнеса, иначе на выходе мы получим водянистый бред. Мы задаем нейросети профессиональную роль, соответствующую этой за-

даче.

Этап 2: Проектирование каскадного промпта.

На следующем этапе мы создаем детальную инструкцию для ИИ по обработке информации. Для темы «вежливые ответы» критически важно настроить фильтрацию ошибок. Мы пишем жесткие ограничения (Constraints): например, запрещаем ИИ использовать корпоративные штампы, требовать сложные форматы данных или выходить за рамки утвержденного бюджета. Мы учим модель анализировать как сохранять лицо компании в самых абсурдных ситуациях, и принимать решения на основе голых фактов, а не эмоций. Это позволяет полностью убрать человеческий фактор.

Шаг 3: Окончательный запуск системы и переход в режим пассивного наблюдения.

Финальный аккорд — запуск системы в работу. Теперь твоя роль сводится к роли ленивого диспетчера, который раз в неделю лениво поглядывает на экраны дашборда. Все процессы в рамках «вежливые ответы» выполняются автоматически. Если на вход поступает сложный нестандартный случай, ИИ вежливо упаковывает его в короткую выжимку и присылает тебе на утверждение в мессенджер. В остальное время роботы безмолвно пашут, пока твоя чистая прибыль растет, а ты занимаешься тем, чем и должен заниматься настоящий босс — качественным бездельем.

Техническая часть «Для ленивых»

Скопируй эти три промпта и забудь про ночные звонки

недовольных клиентов раз и навсегда.

Промпт 1: Экспресс-аудит и карта автоматизации по теме «вежливые ответы»

Этот промпт находит узкие места, рассчитывает финансовые потери от ручного труда и составляет пошаговый план внедрения ИИ.

Ты — ведущий мировой эксперт по автоматизации бизнес-процессов в сфере малого и среднего бизнеса. Твоя цель — полностью избавить руководителя от ручного участия в процессах: «Клиент всегда прав? ИИ ответит вежливо даже дураку» (как сохранять лицо компании в самых абсурдных ситуациях.).

Проанализируй текущее состояние дел в нашей компании: [ОПИСАНИЕ ТВОЕГО БИЗНЕСА И ТЕКУЩИХ ПРОБЛЕМ В СФЕРЕ ВЕЖЛИВЫЕ ОТВЕТЫ].

Выполни следующие задачи:

1. Найди 3 скрытых источника неэффективности и потерь времени/денег в текущей схеме.
2. Опиши, как с помощью современных ИИ-моделей перевести этот процесс на полный автопилот.
3. Составь краткий перечень данных, которые нужно подготовить для следующего шага.

Промпт 2: ИИ-генератор тактических решений для задачи «Клиент всегда прав? ИИ ответит вежливо да-

же дураку»

Универсальный рабочий инструмент, который выполняет основную рутинную работу по теме «вежливые ответы» за секунды.

Ты — гениальный ИИ-ассистент, специализирующийся на теме «Клиент всегда прав? ИИ ответит вежливо даже дураку». Твоя задача — выполнить работу вместо человека с максимальным качеством и без лишней воды.

Вот вводные данные для обработки: [ВСТАВЬ СЮДА СЫРЫЕ ДАННЫЕ, ТЕКСТЫ, ИЛИ ХАОТИЧНЫЕ МЫСЛИ].

Твои правила работы:

- Действуй строго в рамках следующей задачи: Как сохранять лицо компании в самых абсурдных ситуациях..
- Не используй сложные термины, пиши просто, понятно и по делу.
- Сфокусируйся на извлечении максимальной практической ценности для малого бизнеса.
- Формат вывода: структурированный список решений с четкими шагами реализации.

Промпт 3: Автоматический ИИ-верификатор и контролер качества по теме «вежливые ответы»

Следит за качеством работы подрядчиков или сотрудников, находит ошибки и выставляет честную оценку.

Ты — строгий и беспристрастный аудитор качества. Твоя задача — проверить результаты выполнения работы по теме «Клиент всегда прав? ИИ ответит вежливо даже дураку» и убедиться в отсутствии человеческих ошибок.

Вот критерии идеального результата:

- Соответствие целям бизнеса.
- Отсутствие скрытых наценок, рисков или штампов.
- Четкость изложения и измеримость результатов.

Проверь следующий отчет/результат работы: [ВСТАВЬ СЮДА ТЕКСТ РАБОТЫ ИЛИ ОТЧЕТА].

Выстави честную оценку от 1 до 10, укажи на 3 критические ошибки, которые нужно исправить, и напиши готовый текст правок для исполнителя.

Реальный кейс

Владелец онлайн-школы иностранных языков Григорий по старинке заполнял вручную бесконечные таблицы и отправлял сотни шаблонных писем, пытаясь удержать на плаву направление «вежливые ответы». Его рабочий день начинался в 8 утра и заканчивался за полночь, а личная жизнь превратилась в воспоминание. Жена грозила разводом, друзья забыли, как он выглядит, а бизнес при этом рос черепашьями темпами.

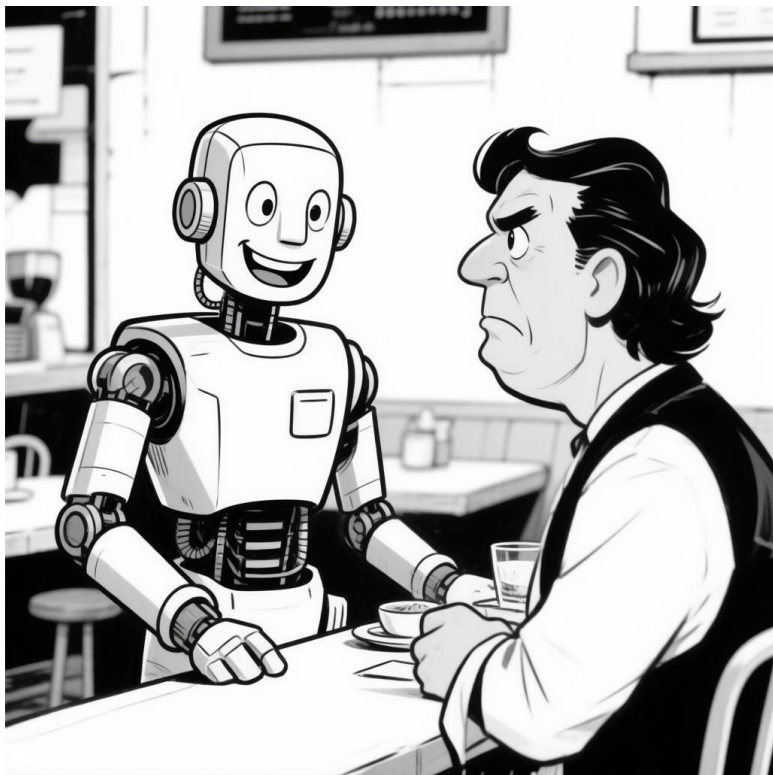
Мудрый ленивый босс «Ленивый Босс» вовремя заметил

страдания коллеги и угостил его кофе. Вместо длинных лекций Ленивый Босс просто показал ему, как скопировать регламент по теме «вежливые ответы» в ИИ и запустить готовый промпт на верификацию результатов. Григорий был потрясен: робот за 3 секунды нашел в отчетах те самые критические ошибки, на поиск которых человек тратил дни. На следующий день он сократил лишних сотрудников, автоматизировал оставшиеся процессы и впервые за два года уехал в отпуск, а чистая прибыль его бизнеса выросла на 45%.

ТОМ 7: КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС, КОТОРЫЙ НЕ СПИТ — НАСТРАИВАЕМ ИДЕАЛЬНЫЕ АВТООТВЕТЫ И ПОДДЕРЖКУ КЛИЕНТОВ ЗА 5 МИНУТ

Глава 2: Быстрые ответы на типичные жалобы

Том 7, Глава 2 • Пошаговый манифест ленивого босса: автоматизируем «жалобы», не вставая с удобного дивана



Введение

Приветствую тебя в клубе свободных людей, Ленивый Босс! Твой уровень лени в нашей системе зафиксирован как «Профессиональный бездельник», и поверь, это лучший статус, который только можно получить для сохранения рас-

судка и кошелька.

Мы переходим к самой сочной теме сегодняшнего дня — «Быстрые ответы на типичные жалобы». Ты узнаешь, как настроить автоматизацию в сфере «жалобы». Забудь про старые подходы, ведь гасим пожары недовольства за три секунды готовыми шаблонами.

Каждый раз, когда ты берешься делать задачу по теме «жалобы» вручную, где-то в мире грустит один сервер Gemini, готовый выполнить эту работу за миллисекунды. Перестань заниматься благотворительностью в пользу своего эго и доверься технологиям.

Стратегия автоматизации

Этап 1: Проектирование воронки автоматизации.

Прежде чем переложить задачу «Быстрые ответы на типичные жалобы» на ИИ, необходимо разложить её на атомарные составляющие. Большинство руководителей совершают ошибку, пытаясь скормить нейросети абстрактный запрос. Мы действуем тоньше: берем все текущие файлы, регламенты или хаотичные мысли по теме «жалобы» и структурируем их в виде входных параметров. Робот должен четко понимать контекст вашего бизнеса, иначе на выходе мы получим водянистый бред. Мы задаем нейросети профессиональную роль, соответствующую этой задаче.

Этап второй: Тюнинг тональности и стиля общения.

На следующем этапе мы создаем детальную инструкцию для ИИ по обработке информации. Для темы «жалобы»

критически важно настроить фильтрацию ошибок. Мы пишем жесткие ограничения (Constraints): например, запрещаем ИИ использовать корпоративные штампы, требовать сложные форматы данных или выходить за рамки утвержденного бюджета. Мы учим модель анализировать гасим пожары недовольства за три секунды готовыми шаблонами. и принимать решения на основе голых фактов, а не эмоций. Это позволяет полностью убрать человеческий фактор.

Этап 3: Делегирование финального утверждения.

Финальный аккорд — запуск системы в работу. Теперь твоя роль сводится к роли ленивого диспетчера, который раз в неделю лениво поглядывает на экраны дашборда. Все процессы в рамках «жалобы» выполняются автоматически. Если на вход поступает сложный нестандартный случай, ИИ вежливо упаковывает его в короткую выжимку и присылает тебе на утверждение в мессенджер. В остальное время работы безмолвно пахнут, пока твоя чистая прибыль растет, а ты занимаешься тем, чем и должен заниматься настоящий босс — качественным бездельем.

Техническая часть «Для ленивых»

Скопируй эти три промпта и забудь про ночные звонки недовольных клиентов раз и навсегда.

Промпт 1: Экспресс-аудит и карта автоматизации по теме «жалобы»

Этот промпт находит узкие места, рассчитывает финансовые потери от ручного труда и составляет пошаго-

вый план внедрения ИИ.

Ты — ведущий мировой эксперт по автоматизации бизнес-процессов в сфере малого и среднего бизнеса. Твоя цель — полностью избавить руководителя от ручного участия в процессах: «Быстрые ответы на типичные жалобы» (гасим пожары недовольства за три секунды готовыми шаблонами.).

Проанализируй текущее состояние дел в нашей компании: [ОПИСАНИЕ ТВОЕГО БИЗНЕСА И ТЕКУЩИХ ПРОБЛЕМ В СФЕРЕ ЖАЛОБЫ].

Выполни следующие задачи:

1. Найди 3 скрытых источника неэффективности и потерь времени/денег в текущей схеме.
2. Опиши, как с помощью современных ИИ-моделей перевести этот процесс на полный автопилот.
3. Составь краткий перечень данных, которые нужно подготовить для следующего шага.

Промпт 2: ИИ-генератор тактических решений для задачи «Быстрые ответы на типичные жалобы»

Универсальный рабочий инструмент, который выполняет основную рутинную работу по теме «жалобы» за секунды.

Ты — гениальный ИИ-ассистент, специализирующийся на теме «Быстрые ответы на типичные жалобы». Твоя задача — выполнить работу вместо человека с максимальным ка-

чеством и без лишней воды.

Вот вводные данные для обработки: [ВСТАВЬ СЮДА СЫРЫЕ ДАННЫЕ, ТЕКСТЫ, ИЛИ ХАОТИЧНЫЕ МЫСЛИ].

Твои правила работы:

- Действуй строго в рамках следующей задачи: Гасим пожары недовольства за три секунды готовыми шаблонами..
- Не используй сложные термины, пиши просто, понятно и по делу.
- Сфокусируйся на извлечении максимальной практической ценности для малого бизнеса.
- Формат вывода: структурированный список решений с четкими шагами реализации.

Промпт 3: Автоматический ИИ-верификатор и контролер качества по теме «жалобы»

Следит за качеством работы подрядчиков или сотрудников, находит ошибки и выставляет честную оценку.

Ты — строгий и беспристрастный аудитор качества. Твоя задача — проверить результаты выполнения работы по теме «Быстрые ответы на типичные жалобы» и убедиться в отсутствии человеческих ошибок.

Вот критерии идеального результата:

- Соответствие целям бизнеса.

- Отсутствие скрытых наценок, рисков или штампов.
- Четкость изложения и измеримость результатов.

Проверь следующий отчет/результат работы: [ВСТАВЬ СЮДА ТЕКСТ РАБОТЫ ИЛИ ОТЧЕТА].

Выстави честную оценку от 1 до 10, укажи на 3 критические ошибки, которые нужно исправить, и напиши готовый текст правок для исполнителя.

Реальный кейс

Владелец компании по доставке пиццы Дмитрий тратил по 40 часов в неделю, пытаясь лично курировать вопросы в рамках «жалобы». Он верил, что только ручной контроль и бесконечные перепроверки уберегут компанию от катастрофы. В итоге он спал по 4 часа, заработал нервный тик и постоянно ругался с сотрудниками, которые из-за его гиперопеки разучились думать самостоятельно. При этом показатели оставались плачевными, а прибыль утекала сквозь пальцы.

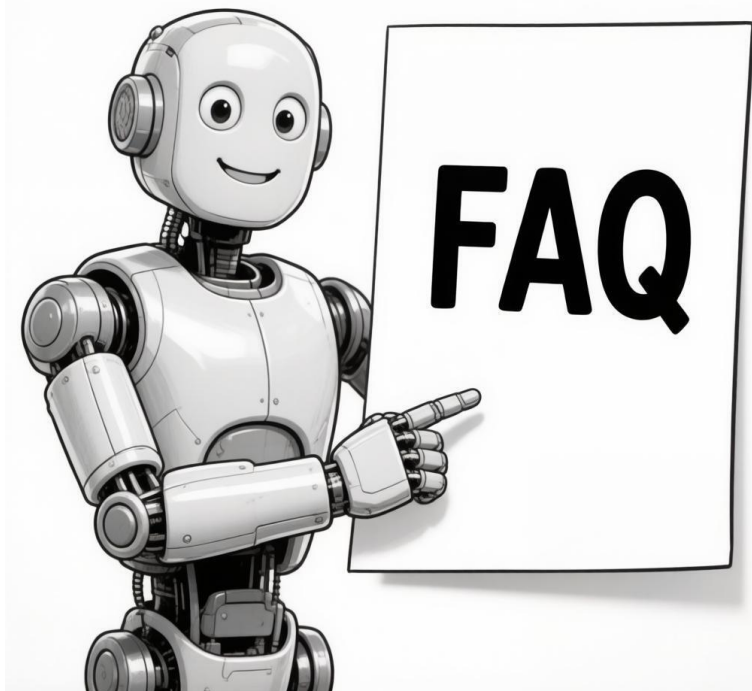
Ленивый босс «Ленивый Босс» посоветовал прекратить выбрасывать деньги на ветер. Он показал коллеге простой алгоритм автоматизации: настроить ИИ-ассистента для обработки задач по теме «Быстрые ответы на типичные жалобы». Модель начала выдавать идеальные результаты за секунды и без малейших капризов. Раздутый штат был сокращен, расходы упали в пять раз, а Дмитрий наконец-то выбро-

сил успокоительное и начал наслаждаться жизнью, управляя процессами с помощью смартфона, лежа на пляже.

**ТОМ 7: КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС, КОТОРЫЙ НЕ СПИТ
— НАСТРАИВАЕМ ИДЕАЛЬНЫЕ АВТООТВЕТЫ И
ПОДДЕРЖКУ КЛИЕНТОВ ЗА 5 МИНУТ**

Глава 3: Как написать идеальный FAQ

Том 7, Глава 3 • Эволюция твоего свободного времени: автоматизируем «база FAQ», и перевод бизнеса на чистый автопилот



Введение

Приветствую тебя, мудрый правитель своего бизнеса Ленивый Босс! Твой уровень лени в нашей системе зафиксирован как «Профессиональный бездельник», и поверь, это лучший статус, который только можно получить для сохра-

нения рассудка и кошелька.

Давай устроим жесткий разбор темы «Как написать идеальный FAQ». Приготовься удивляться тому, как легко автоматизируется «база FAQ», особенно если учитывать, что закрываем 90% вопросов клиентов до того, как они их зададут.

Статистика неумолима: те компании, которые первыми автоматизировали направление «база FAQ», сократили операционные издержки почти втрое. Пока твои конкуренты нанимают дорогих консультантов, ты можешь настроить систему за 10 минут с помощью одного промпта.

Стратегия автоматизации

Шаг первый: Картирование рутины и деконструкция.

Прежде чем переложить задачу «Как написать идеальный FAQ» на ИИ, необходимо разложить её на атомарные составляющие. Большинство руководителей совершают ошибку, пытаясь скормить нейросети абстрактный запрос. Мы действуем тоньше: берем все текущие файлы, регламенты или хаотичные мысли по теме «база FAQ» и структурируем их в виде входных параметров. Робот должен четко понимать контекст вашего бизнеса, иначе на выходе мы получим водянистый бред. Мы задаем нейросети профессиональную роль, соответствующую этой задаче.

Этап 2: Настройка бесшовной интеграции.

На следующем этапе мы создаем детальную инструкцию для ИИ по обработке информации. Для темы «база FAQ»

критически важно настроить фильтрацию ошибок. Мы пишем жесткие ограничения (Constraints): например, запрещаем ИИ использовать корпоративные штампы, требовать сложные форматы данных или выходить за рамки утвержденного бюджета. Мы учим модель анализировать закрываем 90% вопросов клиентов до того, как они их зададут. и принимать решения на основе голых фактов, а не эмоций. Это позволяет полностью убрать человеческий фактор.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.