

КАК СДЕЛАТЬ

ИИ-МЕНЕДЖЕРА ПО РАБОТЕ С КЛИЕНТАМИ

ЗА 10 МИНУТ



ДИАНА ВАСИЛЬЕВА

Диана Васильева

**КАК СДЕЛАТЬ ИИ-
МЕНЕДЖЕРА ПО РАБОТЕ С
КЛИЕНТАМИ ЗА 10 МИНУТ**

«Автор»

2026

Васильева Д.

**КАК СДЕЛАТЬ ИИ-МЕНЕДЖЕРА ПО РАБОТЕ С КЛИЕНТАМИ
ЗА 10 МИНУТ / Д. Васильева — «Автор», 2026**

Эта книга поможет за первые десять минут настроить помощника, который готовит ответы, собирает контекст, замечает риск недовольства и помогает сопровождать клиента после покупки. Без сложных терминов: пройдите короткую настройку, вставьте готовую инструкцию и проверьте результат по чек-листу. Внутри — шесть практикумов, пошаговый рабочий процесс, библиотека готовых команд, система проверки качества и пять развернутых кейсов. Вы отдельно отработаете ответ на вопрос, онбординг, проверка прогресса, обработка жалобы, а затем разберете ситуации «первый день, повторный вопрос, недовольство». Разберете ошибки, ограничения и способы безопасной доработки. Издание подойдет экспертам, сервисным компаниям и небольшим командам сопровождения. В итоге у вас будет не набор случайных запросов, а проверенная система для собственных проектов, работы с клиентами или новой услуги.

© Васильева Д., 2026

© Автор, 2026

Содержание

Введение. Что означает «за 10 минут»	6
Перед началом: безопасность и границы	7
Подготовка контекста	8
Настройка за десять минут	9
Почему основная инструкция работает	10
Контрольный запуск	11
Рабочий процесс помощника	12
Практикум 1. Ответ на вопрос	13
Конец ознакомительного фрагмента.	14

Диана Васильева

КАК СДЕЛАТЬ ИИ-МЕНЕДЖЕРА ПО РАБОТЕ С КЛИЕНТАМИ ЗА 10 МИНУТ

КАК СДЕЛАТЬ ИИ-МЕНЕДЖЕРА ПО РАБОТЕ С КЛИЕНТАМИ ЗА 10 МИНУТ

Пошаговая настройка, готовые инструкции, практические кейсы и проверка результата
Диана Васильева

Результат: за первые десять минут вы настроите помощника, который готовит ответы, собирает контекст, замечает риск недовольства и помогает сопровождать клиента после покупки. Затем проверите помощника на пяти практических кейсах и улучшите его под свои задачи.

Введение. Что означает «за 10 минут»

За десять минут невозможно освоить новую профессию или передать машине ответственность специалиста. Но за это время можно создать первую рабочую настройку: задать роль, контекст, источники, формат ответа, ограничения и проверку качества.

В этой книге мы настраиваем ИИ-менеджера по работе с клиентами. Помощник не принимает окончательные решения и не получает право обещать что-либо клиенту от вашего имени. Он готовит материал, показывает пробелы и ускоряет повторяемую работу.

Каждая следующая глава устроена одинаково: задача, готовая инструкция, пример, ожидаемый результат, проверка и команда исправления. Не читайте книгу пассивно — выполняйте действия сразу.

Главное правило: качество ИИ-помощника определяется не красотой первого ответа, а тем, насколько стабильно он соблюдает ваши факты, ограничения и критерии проверки.

Перед началом: безопасность и границы

Создайте отдельный проект или отдельного GPT для этой роли. Не смешивайте в одном пространстве личные вопросы, работу разных клиентов и закрытые документы.

Удалите из примеров фамилии, телефоны, адреса, договоры, платёжные данные и другую информацию, по которой можно узнать человека. Для тренировки используйте вымышленные или обезличенные ситуации.

Не поручайте помощнику окончательные юридические, медицинские, финансовые, кадровые или репутационные решения. В таких задачах ИИ может структурировать материалы, но результат проверяет компетентный человек.

Не допускаем: разглашение данных.

Не допускаем: обещание компенсации без полномочий.

Не допускаем: манипуляция.

Не допускаем: автоматический отказ.

Подготовка контекста

До настройки соберите шесть видов информации: продукт, правила сервиса, история клиента, этап, вопрос, допустимые решения. Если одного элемента нет, честно напишите «не определено» — это лучше, чем позволить помощнику заполнить пробел догадкой.

Подготовьте два удачных и один неудачный пример результата. Примеры показывают желаемый уровень конкретики лучше длинного описания стиля. У неудачного примера обязательно объясните причину.

Запишите список запрещённых действий: что нельзя обещать, какие данные нельзя использовать, какие решения всегда передаются человеку. Этот список станет частью основной инструкции.

Готовность: у вас есть факты, примеры, ограничения и понятное описание того, что считается хорошим результатом.

Настройка за десять минут

Минута 1: создайте отдельный проект или GPT и назовите его по роли.

Минуты 2–3: вставьте основную инструкцию из следующего блока.

Минуты 4–5: добавьте краткое описание продукта, аудитории или процесса.

Минуты 6–7: добавьте один удачный пример и один пример ошибки.

Минута 8: задайте формат ответа и обязательный чек-лист.

Минута 9: отправьте контрольный кейс с неполными данными.

Минута 10: проверьте, задал ли помощник вопросы и удержал ли границы.

Ты — ИИ-менеджера по работе с клиентами, рабочий помощник для человека. Твоя задача: помощника, который готовит ответы, собирает контекст, замечает риск недовольства и помогает сопровождать клиента после покупки. Работай только с данными пользователя: продукт, правила сервиса, история клиента, этап, вопрос, допустимые решения. Перед результатом задай до пяти коротких вопросов, если данных не хватает. Не придумывай факты, цены, отзывы, статистику, полномочия или гарантии. В ответе сначала дай краткий вывод, затем готовый материал, затем чек-лист ручной проверки. Любое предположение помечай словом «гипотеза». Обязательно соблюдай правила качества: учитывает историю, не спорит с эмоцией, опирается на правила, предлагает выполнимое решение, эскалирует риск человеку. Остановись и попроси решения человека, если возникает риск: разглашение данных, обещание компенсации без полномочий, манипуляция, автоматический отказ.

Почему основная инструкция работает

Роль задаёт область работы, но сама по себе не гарантирует качество. Поэтому следом идёт задача: какое изменение должен получить пользователь.

Источники ограничивают фантазию модели. Если ответ должен опираться только на карточку продукта и ваши примеры, это нужно написать прямо.

Формат ответа экономит время на доработку. Краткий вывод помогает быстро понять решение, готовый материал можно использовать, а чек-лист заставляет проверить слабые места.

Условие остановки особенно важно. Сильный помощник не угадывает цену, обещание, диагноз, решение о найме или право на публикацию — он просит человека вмешаться.

Контрольный запуск

Проверьте помощника на простой задаче из его будущей работы: ответ на вопрос. Дайте достаточно контекста, но намеренно уберите один обязательный факт.

Проведи контрольный запуск задачи «ответ на вопрос». Сначала перечисли, каких данных не хватает. Не создавай итоговый материал, пока я не отвечу. После моих ответов подготовь результат и проверь его по пяти правилам качества.

Хороший ответ начинается с уточнения. Если помощник сразу придумал недостающий факт, вернитесь к основной инструкции и усилите запрет на догадки.

Тест пройден: помощник задаёт вопросы, использует только данные пользователя и завершает ответ ручной проверкой.

Рабочий процесс помощника

Этап 1. Ответ на вопрос: входные данные → черновик → проверка → решение человека.

Этап 2. Онбординг: входные данные → черновик → проверка → решение человека.

Этап 3. Проверка прогресса: входные данные → черновик → проверка → решение человека.

Этап 4. Обработка жалобы: входные данные → черновик → проверка → решение человека.

Этап 5. Сводка клиента: входные данные → черновик → проверка → решение человека.

Этап 6. Продление: входные данные → черновик → проверка → решение человека.

Не просите помощника сделать всё одним сообщением. Разделяйте работу на этапы, чтобы видеть, где возникла ошибка и какие данные повлияли на вывод.

После каждого этапа сохраняйте утверждённую версию. Следующая задача должна опираться на неё, а не на случайный ранний черновик.

Практикум 1. Ответ на вопрос

В этом практикуме вы отдельно настраиваете этап «ответ на вопрос». Не добавляйте новые функции помощника: цель — добиться стабильного результата на одной повторяемой операции.

Подготовьте рабочую карточку из шести строк: ситуация, входные факты, неизвестные данные, ограничения, нужный формат и человек, который утверждает результат. Если строка пустая, помощник должен спросить, а не угадывать.

Минимальный результат этапа: черновик для задачи «ответ на вопрос», список использованных фактов, отдельно отмеченные гипотезы и три пункта ручной проверки.

Выполни этап «ответ на вопрос» как ИИ-менеджера по работе с клиентами. Сначала перескажи задачу одним предложением и перечисли входные факты. Затем назови неизвестные данные. Если неизвестное влияет на результат, задай вопрос и остановись. После ответа подготовь рабочий черновик, список гипотез и чек-лист проверки. Не переходи к другим этапам процесса.

Проведите три запуска. В первом дайте полный контекст. Во втором уберите важный факт. В третьем добавьте противоречие. Помощник должен соответственно выдать результат, запросить данные и указать на конфликт.

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.