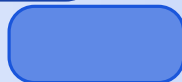


AI 고객응대 & CS 자동화

문의 응대와 매뉴얼을 AI로 표준화, 응답 품질은 높이고 처리 시간은 절감



1. 과정 개요

과정명	AI 고객응대 & CS 자동화
교육 기간	1일 · 6시간
교육 수준	LEVEL 2 (AI 활용)
교육 대상	임직원
교육 형태	집체(출강) · 실습 중심 (강의·시연·실습·협동)
활용 도구	ChatGPT 등 생성형 AI · 챗봇 도구
권장 인원	실습·1:1 코칭 품질 확보를 위해 소규모~중규모 운영 권장 (협의)

과정 소개. AI로 고객 응대와 CS를 효율화하는 과정입니다. 문의 유형별 응대 초안과 FAQ를 자동화하고, 일관된 톤의 응대 스크립트를 만들며, 자주 묻는 질문을 챗봇·자동응답으로 처리합니다.

이런 분께 적합합니다

- 고객 문의 응대나 CS·FAQ 운영을 담당하는 재직자에게 꼭 맞는 실무 과정
- 특별한 사전 지식 불필요, ChatGPT를 가볍게 써본 경험이면 충분
- 자주 받는 문의나 까다로운 응대 사례를 정리해 오면 실습에서 바로 활용

2. 교육 목표

1. AI로 고객 응대 효율화

- AI 처리 영역과 사람 담당 영역 구분, 상황별 톤 설계
- 환불·불만·문의 등 빈번한 유형 3~5종 응대 문구 세트 작성
- 강성 불만에도 공감·해결을 담아 일관된 톤 유지 스크립트

2. CS 자동화 체계 구축

- 분류→답변→에스컬레이션으로 이어지는 챗봇 흐름·FAQ 구조 설계
- 자사 FAQ 세트와 기본 챗봇 시나리오 완성
- 신제품 예상 문의까지 FAQ 정리, 교차 검토로 품질·속도 향상

3. 세부 시간표 (1일 · 6시간)

단원	시간	학습 내용
AI 기반 CS 응대 표준화	3시간	AI/사람 처리 영역 구분·톤별 응대 설계 / 빈번한 문의 3~5종 응대 문구 세트 + 1:1 코칭
FAQ·챗봇 시나리오 설계 및 문의 처리 자동화	3시간	FAQ 구조·챗봇 흐름(분류→답변→에스컬레이션) 설계

◆ 교수·학습 방법 및 활용 도구

교수·학습 방법 집체(출강) · 실습 중심 (강의·시연·실습·협동)	활용 도구 · ChatGPT 등 생성형 AI · 챗봇 도구
--	--

4. 교육 후 확보되는 산출물

교육이 끝나면 참가자는 오늘 바로 쓸 수 있는 결과물을 손에 들고 돌아갑니다.

응대 스크립트·FAQ 템플릿

문의 유형별 자동 응답 초안

CS 챗봇 시나리오 설계

5. 수료 후 이렇게 달라집니다

항목	수강 전	수강 후
응대 속도	건건이 수작업	AI 초안으로 즉시
품질	담당자별 편차	일관된 응대
반복 문의	매번 직접 답변	챗봇으로 자동 처리

6. 운영 안내

◆ 참가자 준비사항

- 노트북 지참 (개인 계정 로그인 가능 상태)
- 생성형 AI 계정 (조직 정책에 따라 사전 안내)
- 자주 받는 문의 유형과 까다로운 응대 사례 정리본

현업 적용 실습이 이 과정의 핵심입니다. 참가자가 실제 업무 자료를 가져올수록 교육 효과가 크게 올라갑니다.

◆ 교육장 요건

- 프로젝터 또는 대형 스크린
- 안정적인 인터넷(Wi-Fi) 환경
- 교차 검토가 가능한 소그룹 좌석 배치

◆ 맞춤 구성 옵션

- 자사 실제 문의 유형·응대 이력을 실습 소재로 활용
- 기존 FAQ·응대 매뉴얼을 AI 템플릿으로 전환
- 시간 조정 — 반일 축약형 또는 2일 심화형
- 심화 과정(사내 전용 RAG 챗봇)과 연계 운영

NUGUNA

기업·단체 출강교육 문의

전화 010-6395-3043 | 카카오톡 @nuguna

nugunapass@gmail.com

인원·대상·희망 일정만 알려주시면 맞춤 커리큘럼과 견적을 제안드립니다.