

# AI技术和售后服务中的应用

## 一、 课程大纲

课程名称：	AI技术和售后服务中的应用
培训时长：	1-2 天
课程大纲：	<p><b>第一部分 AI和大模型的解读</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>一. 原理说明</li><li>二. 各大大模型的介绍</li><li>三. AIGC 核心能力</li><li>四. 企业落地的方案</li><li>五. 不同岗位的结合点</li></ul> <p><b>第二部分 AI和售后的十大结合场景</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>一. AI写FAQ话术</li><li>二. AI自动客服接待</li><li>三. AI生成售后方案</li><li>四. AI辅助故障排查</li></ul>

五. AI辅助生成维修保养方案

六. AI查询售后政策

七. AI检测骗保

八. AI生成说明图 / 海报等

九. AI生成说明短视频

十. AI辅助数据分析

### 第三部分 办公 AIGC 工具介绍

十一. 微软办公和 WPS

十二. 快速生成 PPT : 秒出办公

十三. AI赋能 Excel : 酷表 ChatExcel

十四. Xmind Copilot : AI思维导图

十五. 腾讯会议 : 会议自动记录和总结

十六. 字语智能 : 办公写作场景全覆盖

十七. 据意查句 : 让文笔升华

十八. 爱改写 : 科研工作场景

十九. 万能AI助手 : 超级图片生成

- 二十. 创可贴：智能海报生成
- 二十一. 度加剪辑：最强 AI视频生成
- 二十二. 来画：数字人、真人表演转 CG
- 二十三. BibiGPT：一键总结音视频内容
- 二十四. 文字语音转换大师：生成多种逼真语音
- 二十五. 一个工具箱：最受欢迎的提示词平台
- 二十六. GPT零：检测内容是否来自 GPT
- 二十七. 美能华智：低代码生成 GPT应用

#### 第四部分 各个行业基于 AIGC 的知名创新项目

- 二十八. 妙鸭：照片美化
- 二十九. 中国移动：AI数字员工让 AI学习企业资料解答问题
- 三十. 硅基智能：数字人直播
- 三十一. 句子互动：AI客服
- 三十二. 循环智能：营销会话洞察、智能辅助
- 三十三. 壹万卷 Chatlaw：法律咨询的 AI售前
- 三十四. 左手医生：医疗场景的 ChatGPT

三十五. ImageStoryAI : AIGC 的儿童绘本

三十六. 新东方优编程 : k12 教育

三十七. 学而思 MathGPT : k12 数学教育

三十八. 搭画快写 : 短视频 / 直播脚本、细分媒介的特定风格文章

#### 第五部分 Word 文档的 AI 生成

六. AI 找热门选题

七. AI 生成文章大纲

八. AI 生成完整文章

九. AI 进行文章润色

十. AI 进行文章改写

十一. AI 进行文章扩写

十二. AI 提供特定格式文档

1.

邮件

2.

调研报告

3.

活动策划

十三. AI 完成办公常见文字工作

4. FAQ
5. 营销短信
6. 直播脚本
7. 短视频脚本
8. 社群运营话术

#### 十四. AI完成文档关键信息的提取

#### 十五. 实操环节

9. 用指令式提示词编写方案大纲
10. 让 AI 扮演不同部门角色提供问题解决方案
11. 投喂资料给 AI 编写发言稿
12. 让 AI 模仿风格编写文案

### 第六部分 PPT的AI制作

#### 十六. 优秀PPT的标准

1. 从目标倒推内容和形式
2. 逻辑最重要
3. 不同场合的 PPT 风格选择

- 十七. AI生成大纲
- 十八. 修改 AI生成的大纲
- 十九. PPT模板选择
- 二十. 批量换配色
- 二十一. AI生成插图
- 二十二. AI生成每一页的演讲稿
- 二十三. AI生成 PPT后的修改

#### **第七部分 Excel 的AI使用**

- 一. 用文字 AI控制表格做分析
  - 1. 筛选
  - 2. 计算
  - 3. 比对
- 二. 用文字 AI完成复杂公式运算
- 三. 用文字 AI控制生成数据透视表
- 四. ChatGPT辅助数据分析
  - 4. 获取分析思路
  - 5.

获取辅助数据

6.

获取数据分析方法和公式

7.

字段解读

8.

数据清洗

9.

报表生成

10. AI生成数据可视化

## 第八部分 图片AI设计

一. AI提供绘图关键词

二. 文生图方法

三. 图生图方法

四. AI抠图

五. AI艺术字

六. AI证件照

七. AI做海报、banner、详情图

八. AI做场景广告图

## 第九部分 视频AI制作

- 九. AI找优质选题
- 十. AI生成视频大纲
- 十一. AI生成剧本
- 十二. AI生成字幕
- 十三. AI生成配乐
- 十四. AI一键成片
- 十五. AI数字人视频

注：培训中讲师会根据学员的情况进行适当的调整。

## 二、 历史授课（年授课 60 场）

客户	课题
上海汽车	AI 在汽车保险业务中的应用
京东金融	AI 时代下的办公效率提升
中原地产	房地产行业必掌握的 ChatGPT 技能
中信证券	ChatGPT 技术与商业模式及产业发展布局在证券行业的应用
阿里云	ChatGPT 原理与互联网场景的应用
招商银行	ChatGPT 原理与金融场景的应用

北京师范大学	ChatGPT 原理与科研 / 教育从业者必备 GPT 技能
中海物业	ChatGPT 原理与物业行业 GPT 技能
乐事	ChatGPT 原理与运营 / 营销 / 销售场景的应用
广东华附高中	ChatGPT 原理与中小学 GPT 技能
快手公益	ChatGPT 原理与养老的结合
康恩贝	医药行业必掌握的 ChatGPT 技能
中国移动	ChatGPT 带来的技术变革与客服行业应用
携程	ChatGPT 和数字人在文旅的应用

### 三、 讲师介绍

#### 卢森煌



- 毕业于北京邮电大学，自动化专业。
- 前阿里巴巴产品经理。
- 啊喔科技 CEO，公司 18 个月完成 3 轮融资，公司旗下有基于 ChatGPT 的应用“万能 AI 助手”“ AI 英语口语陪练”“ AI 短视频脚本”“ AI 装修效果图生成”。
- 创业故事被央视 CCTV2、北京日报、深圳卫视、浙江日报等报道过。

- 豆瓣 7.8 分《产品经理面试攻略》作者、AI对话第一书《Prompt 魔法书》作者，均由机械工业出版社出版。
- 被三节课（IDG投资）、量子教育（腾讯投资）、起点学院邀请研发了 ChatGPT 视频课且已上架，2 万人付费学习。被多所高中邀请举办 ChatGPT 科普讲座。
- 逆行求职特邀导师、爱思益特邀导师、圣商商学院讲师、实践家总裁班讲师。
- 持有软著 25 个，专利 3 个。
- 授课风趣幽默，喜欢用故事和段子调动氛围，特别是行业八卦让大家越听越精神。