

Formação vs Inteligência Artificial

Que novas competências urge desenvolver ?

17 de outubro de 2024



A InPar é uma Empresa de Formação e Consultoria, constituída em 2008, especializada na área de Relacionamento com Clientes:





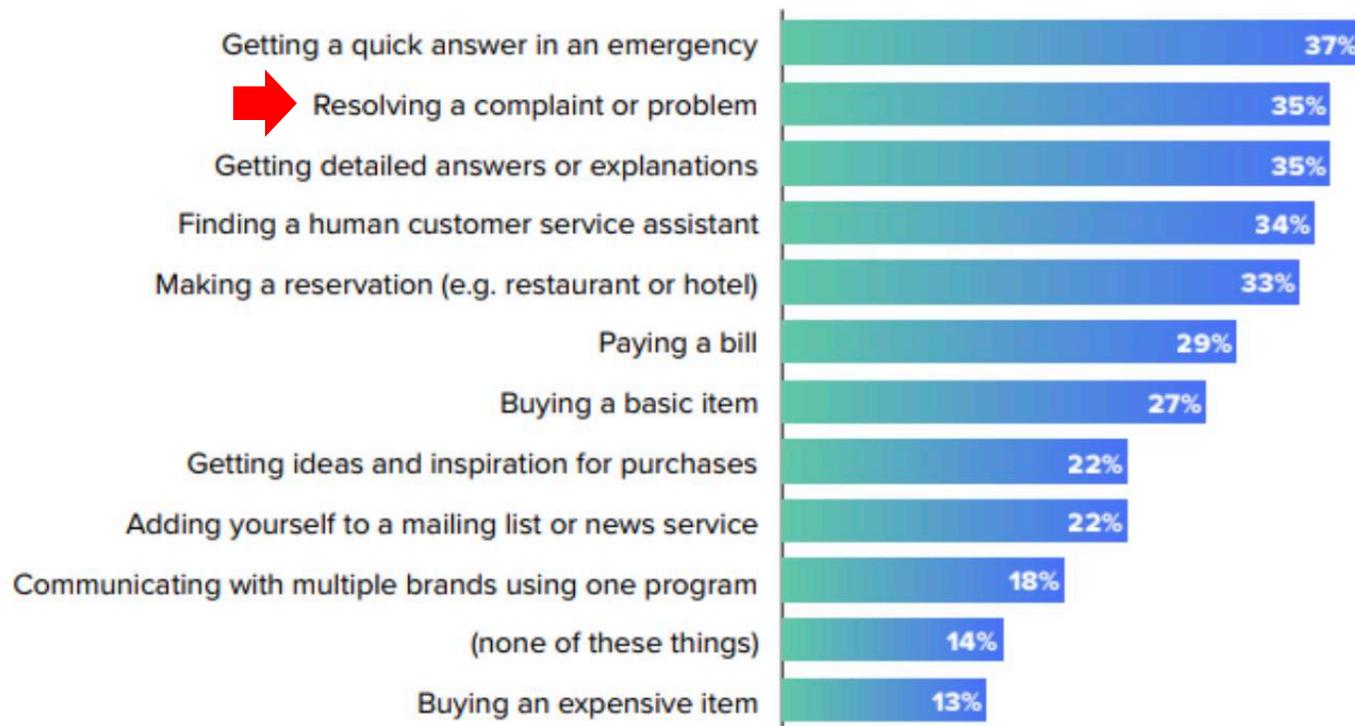
Formação vs Inteligência Artificial



87%

Pessoas que iniciam a pesquisa online antes de recorrerem aos Canais Tradicionais

Fonte: The KeenFolks



Fonte: Digital Marketing Community

O CLIENTE TEM UM
PROBLEMA / NECESSIDADE

QUER
UMA SOLUÇÃO

ANTES

Os Clientes ligavam para obter Informações Básicas sobre os Produtos

Para o efeito os colaboradores não precisavam de ser propriamente CIENTISTAS...

AGORA

Os Clientes ligam para:

- 1. Confirmar a informação que obtiveram por si próprios online*
- 2. Pedir Sugestões e Recomendações*
- 3. Pedir Soluções à SUA Medida*

ANTES

No passado os colaboradores não precisavam de ser propriamente CIENTISTAS...

AGORA

Agora, os colaboradores passam a ter que possuir NOVAS competências, p.ex:

- *Sentido Crítico*
- *Orientação para o Cliente*
- *Inteligência Emocional & Empatia*
- *Orientação para a Solução*
- *Resolução Criativa de Problemas*
- *Pensamento “Out of the Box”*
- *Curiosidade & Criatividade*
- *Resiliência*

*Com o desenvolvimento da **Inteligência Artificial**,
ao Serviço do Cliente...*

*OS HUMANOS VÃO SER CHAMADOS A SER
(CADA VEZ MAIS)*

HUMANOS



ESTAS COMPETÊNCIAS SÃO INATAS OU

PODEM SER

ENSINADAS ?

FATORES CRÍTICOS DE SELEÇÃO

**PESSOAS QUE
GOSTEM DE
PESSOAS**

**PESSOAS QUE
GOSTEM DE
AJUDAR PESSOAS**

**PESSOAS QUE
DESEJEM
APRENDER**

“coisas” que ainda ouvimos...

Não percebo o que está a dizer

Assim sempre a interromper-me não consigo dar-lhe a informação

De facto, a minha colega errou - devia ter-lhe dado essa informação

A sua sugestão não é má

Hoje já não lhe conseguimos dar uma resposta, está a entender?

Se nos tivesse avisado antes, talvez pudéssemos ter feito alguma coisa

Não vale a pena estar a complicar a coisa

É assim: você liga para o Número Geral e pede essa informação

Sim, mas se eu não tenho essa informação, não posso responder-lhe a essa questão

Não foi isso que eu disse

Lamento a situação, mas de facto a culpa não é minha: Foi de outro Departamento

O Sr. não está a perceber nada do que eu lhe estou a dizer

URGE CONVERTER EM

**LINGUAGEM POSITIVA
EMPÁTICA**

FATORES CRÍTICOS DA FORMAÇÃO

= RESISTÊNCIA =

“eu não preciso de formação”

ENQUADRAMENTO

AUTO DIAGNÓSTICO

= INTEGRAÇÃO =

“isto é tudo muito bonito... na teoria”

PRÁTICA ! PRÁTICA !

FOLLOW-UP

SIM - ESTAS COMPETÊNCIAS

PODEM SER

ENSINADAS !

OBRIGADO

InPar

In Partnership Business Consulting

Avila Spaces

Av. da República, N° 6 - 7° Esq.

1050-191 Lisboa | Portugal

Geral@InPar.pt

+351 211 582 205 | +351 969 123 413

WWW.INPAR.PT

