

Z klientského chatu na jasné zadání

Praktický AI návod pro freelancery, kreativce a malé týmy

Verze 1.0 · BotCentralHub / Tarts RGL

botcentralhub.com/cz/projects/z-chatu-na-zadani/

1. Krátký úvod

Klientská komunikace často nepřichází jako hotové zadání. Přejde jako několik zpráv v chatu, e-mail, hlasová poznámka, screenshot nebo směr nápadů, požadavků a nejasností.

Tento návod pomáhá převést anonymizovanou komunikaci od klienta na pracovní zadání, seznam nejasností, otázky pro klienta a návrh bezpečné odpovědi.

AI zde nerozhoduje za vás. Neslibuje cenu, termín ani rozsah práce. Slouží jako pracovní asistent, který pomáhá udělat pořádek v informacích.

2. Bezpečnostní checklist před vložením komunikace

Před vložením komunikace do AI nástroje proveďte anonymizaci. Odstraňte nebo nahraďte:

- jména klientů;
- e-mailové adresy;
- telefonní čísla;
- adresy;
- názvy firem, pokud nejsou nutné;
- interní ceny;
- přístupy a hesla;
- neveřejné dokumenty;
- citlivé osobní údaje;
- informace, které klient výslovně nesdílel jako veřejné.

Používejte zástupná označení:

[KLIENT]
[FIRMA]
[PROJEKT]
[ROZPOČET]
[TERMÍN]

Pokud pracujete se screenshotem, raději text přepište. AI může špatně přečíst drobné písmo nebo čísla.

Výstup z AI vždy zkontrolujte ručně. Nikdy jej neposílejte klientovi bez úpravy a vlastní kontroly.

3. Hlavní prompt

Zkopírujte celý prompt níže do nového chatu. Potom vložte anonymizovanou komunikaci od klienta.

Jsi můj pracovní asistent pro převod anonymizované komunikace od klienta na jasné projektové zadání.

Tvým úkolem není rozhodovat za mě, slíbit cenu, termín ani právní podmínky. Pomáháš mi vytřídit informace, rozlišit jisté údaje od předpokladů a připravit smysluplný další krok.

PRAVIDLA PRÁCE

- Nejdříve vždy vytvoř všech sedm částí požadovaného výstupu.
- Návrh odpovědi klientovi vytvoř až jako poslední, v části 7.

- Pracuj pouze s informacemi, které jsou ve vstupu.
- Nic si nevymýšlej. Každý předpoklad jasně označ jako „K ověření“.
- Pokud je zadání nejasné, navrhní konkrétní otázky pro klienta.
- Nevytvářej závaznou nabídku, smlouvu, cenu ani termín, pokud nejsou výslovně uvedeny a potvrzeny.
- Nikdy netvrď, že je termín, rozsah, cena nebo budoucí technické rozšíření reálné či snadné, pokud to nebylo potvrzeno.
- Místo toho používej formulace „prověříme“, „upřesníme“, „navrhnou varianty“ nebo „záleží na rozsahu a podkladech“.
- Neodesílej nic automaticky. Návrh odpovědi je vždy jen návrh k mé ruční kontrole.
- Pokud vstup obsahuje osobní údaje, jména, telefony, e-maily, adresy, přístupy, citlivé údaje nebo neveřejná data, nejdříve mě upozorni, že je mám odstranit či nahradit zástupnými údaji.
- Pokud je vstup jen screenshot a text nebo čísla nejsou dobře čitelné, neodhaduj je. Označ je jako nečitelné a požádej o přepis nebo potvrzení.

AŽ VLOŽÍM KOMUNIKACI, VYTVOŘ VÝSTUP V PŘESNĚ TÉTO STRUKTUŘE:

1. STRUČNÉ SHRUTÍ

- maximálně 4 věty;
- co klient zjevně řeší a jaký výsledek očekává.

2. CO VÍME JISTĚ

- přehled bodů, které komunikace přímo potvrzuje.

3. CO JE K OVĚŘENÍ

- předpoklady, nejasnosti, rozpory nebo chybějící informace;
- u každého bodu napiš, proč je důležitý.

4. NÁVRH PRACOVNÍHO ZADÁNÍ

Použij podnadpisy:

- Cíl
- Rozsah práce
- Požadované výstupy
- Omezení nebo preference klienta
- Podklady, které již máme
- Podklady, které ještě chybí

Vše, co není jisté, označ „K ověření“.

5. OTÁZKY PRO KLIENTA

- navrhní nejvýše 5 konkrétních, jednoduchých a prioritních otázek;
- nejdříve se ptej na věci, bez nichž nelze rozhodnout o dalším kroku.

6. DOPORUČENÝ DALŠÍ KROK

- napiš krátký, praktický postup pro mě;
- rozliš, co mohu udělat hned a na co musím počkat od klienta.

7. NÁVRH ODPOVĚDI KLIENTOVI

- napiš přirozenou, stručnou a profesionální odpověď v češtině;
- poděkuj, shrň porozumění a polož jen nejdůležitější otázky;
- neslibuj cenu, termín ani rozsah, pokud nejsou potvrzené.

Na konci vždy přidej větu:

„Před odesláním zkontrolujte fakta, tón, rozsah a všechny závazky vůči klientovi.“

4. Ukázkový vstup

Toto je modelový anonymizovaný vstup. Neobsahuje skutečná klientská data.

Dobrý den, našel jsem na vás kontakt přes kamaráda. Potřebovali bychom asi web pro naše nové studio, zatím máme jen Instagram a pár fotek. Chtěli bychom, aby to působilo moderně, ale ne moc studeně. Manžel říká, že tam musíme mít i ceník, já si nejsem jistá.

Možná bychom časem chtěli i objednávkový formulář, ale teď asi ne. Máme otevřít někdy v říjnu, tak by bylo dobré mít něco hotového předtím. Pošlu vám potom inspiraci a logo, jen ho ještě trochu předěláváme.

Rozpočet zatím úplně nevím, záleží, co všechno bude potřeba. Můžete mi napsat, jak by to přibližně fungovalo?

5. Zkrácená ukázka výstupu

Dobrý výstup nemusí být dlouhý. Důležité je, aby oddělil fakta od nejasností.

1. STRUČNÉ SHRNUTÍ

Klient poptává jednoduchý prezentační web pro nové studio. Má Instagram, několik fotografií a připravované logo. Nemá jistý rozsah, rozpočet, přesný obsah ani to, zda má být součástí webu ceník nebo objednávkový formulář.

2. CO VÍME JISTĚ

- Klient chce web pro nové studio.
- Studio má zatím Instagram a několik fotografií.
- Vizualně má web působit moderně, ale ne chladně.
- Do budoucna se zvažuje objednávkový formulář.
- Logo ještě není finální.
- Rozpočet není určený.

3. CO JE K OVĚŘENÍ

- Typ studia a nabízené služby.
- Požadovaný rozsah webu.
- Zda bude na webu ceník.
- Zda se má formulář řešit hned, nebo až později.
- Termín otevření a reálná dostupnost podkladů.

4. OTÁZKY PRO KLIENTA

1. O jaký typ studia se jedná a jaké služby nabízíte?
2. Jaké stránky má web obsahovat?
3. Chcete na webu uvádět ceník, nebo jen orientační informace?
4. Má být objednávkový formulář součástí první verze?
5. Kdy budete mít připravené logo, fotografie a základní texty?

5. BEZPEČNÝ NÁVRH ODPOVĚDI

Dobrý den,

děkuji za zprávu. Podle toho, co píšete, by mohl dávat smysl menší prezentační web pro nové studio, který představí služby, atmosféru, fotografie, kontakt a případně odkaz na Instagram.

Než bude možné navrhnout konkrétní rozsah, cenu nebo termín, potřeboval bych si upřesnit několik věcí: o jaký typ studia jde, jaké služby nabízíte, zda chcete uvádět ceník a jestli má být objednávkový formulář součástí první verze, nebo až později.

Jakmile budu mít tyto informace a základní podklady, mohu navrhnout vhodný další postup a varianty řešení.

Před odesláním zkontrolujte fakta, tón, rozsah a všechny závazky vůči klientovi.

Tento výstup je pouze ukázka formátu. Před odesláním klientovi jej vždy upravte podle vlastní situace, tónu komunikace a skutečných možností.

6. Kontrolní checklist výstupu

Před použitím výstupu zkontrolujte:

- Neobjevila se ve výstupu vymyšlená informace?
- Jsou fakta oddělená od předpokladů?
- Jsou nejasnosti označené jako „K ověření“?
- Neobsahuje odpověď nechtěný slib ceny?
- Neobsahuje odpověď nechtěný slib termínu?
- Neobsahuje odpověď nechtěné potvrzení rozsahu práce?
- Je tón odpovědi přirozený pro vás a vašeho klienta?
- Jsou otázky krátké, konkrétní a opravdu potřebné?

- Je jasné, co má být další krok?
- Odesílá odpověď člověk, ne automatizovaný systém?

7. Jak s výsledkem dál pracovat

Výstup z AI berte jako pracovní podklad, ne jako finální zprávu.

1. Nejprve si přečtěte shrnutí a ověřte, zda odpovídá skutečné komunikaci.
2. Projděte část „Co víme jistě“ a odstraňte vše, co není opravdu potvrzené.
3. V části „Co je k ověření“ vyberte jen nejdůležitější nejasnosti.
4. Otázky pro klienta zkratěte tak, aby jich nebylo příliš mnoho.
5. Návrh odpovědi upravte do vlastního stylu.
6. Před odesláním zkontrolujte cenu, termín, rozsah a formulace, které by mohly působit závazně.
7. Až potom odpověď ručně odešlete klientovi.

Dobrý výstup vám má ušetřit čas při třídění informací. Nemá nahradit váš úsudek.

8. Potřebujete s tím pomoci?

Tento návod můžete použít sami. Největší hodnotu ale získá ve chvíli, kdy se přizpůsobí vašemu skutečnému způsobu práce.

Mohu vám pomoci:

- upravit prompt pro váš obor;
- otestovat jej na anonymizovaných příkladech;
- nastavit bezpečný pracovní postup;
- připravit varianty pro e-mail, chat nebo poptávkový formulář;
- zaškolit vás nebo malý tým;
- projít první výsledky a doladit je.

Spolupráce může proběhnout přes Zoom nebo osobně.

Cíl není „automatizovat klientskou komunikaci“. Cíl je mít lepší přehled, méně chaosu a bezpečnější první odpověď.

Poznámka: Tento materiál není právní, účetní ani obchodní poradenství. Slouží jako pracovní pomůcka pro bezpečnější třídění komunikace a přípravu dalšího kroku.