

Programma Training ‘Schrijven voor Chatbots & Voice’

Wat ga je leren

- Je leert alles over de meerwaarde van chatbots en voice in klantcontact
- Wat is de rol van AI (artificial intelligence) in internetmarketing?
- Je gaat aan de slag met conversational design in de organisatie: rollen, taken, stakeholdermanagement
- Chat en voice – wanneer kies je voor welk kanaal?
- De positie van de chatbot-/voiceoplossing binnen het merk (botpersona, doelgroepen)
- Je kunt complexe materie omzetten in dialogen (communicatietechnieken)
- Van user case naar dialoog
- Hoe maak je een goede handover-flow (doorverbinden naar live chat)
- Testen van dialogen
- Hoe maak je een duidelijke briefing?
- Verbeteren en uitbreiden van dialogen naar aanleiding van CES en NPS

Voor wie

Je bent communicatieprofessional (onder andere contentspecialist, webredacteur, marketeer, copywriter of UX writer) en je wilt klantcontact in je organisatie op een hoger plan brengen door middel van chatbot- en voicetoepassingen. Daarvoor schrijf je dialogen die meerwaarde bieden en zorgen voor de beste klantervaring.

Programma

Je leert hoe je chatbots en voice op de beste manier kunt inzetten bij jouw organisatie. Je leert goede dialogen maken, waarbij je gebruik maakt van de juiste communicatietechnieken. Zo kun je na afloop van deze training complexe materie omzetten in dialogen. Je kunt de dialogen testen, (laten) bouwen, monitoren en verbeteren.

De volgende onderwerpen komen aan bod:

Conversational design

Dag 1

- Basis en context in de organisatie (kennis, rollen, taken)
- Persona en doelgroepen
- Eigenschappen van de chatbot
- Managen van verwachtingen van de klant
- De plaats van de chatbot in de customer journey
- Communicatietechnieken – hoe schrijf je de beste dialoog?
- Van user case naar dialoog

Dag 2

- Aan de slag met jouw user case
- Start met de 'Happy flow'
- Breng het proces in kaart
- Verbeter de dialoog
- Test de dialoog
- Maak een duidelijke briefing (conversatiedocument)
- Monitoren en verbeteren door middel van gebruikersonderzoek

'Schrijven voor Chatbots & Voice' is een online training van Webfee

Voor meer informatie: Susan van Gemeren, tel. 0653850541

[Webfee.nl](https://www.webfee.nl)

