



## Online-Seminar

# Künstliche Intelligenz im Kundenservice – verständlich, praxisnah, ganz ohne Spezialsoftware

Viele wiederkehrende Aufgaben im Kundenservice kosten Zeit und Konzentration – von Mietbescheinigungen über Rückfragen bis zu ansprechenden Aushängen. In diesem Seminar erfahren Sie, wie Sie mit einfachen KI-Tools, kostenlosen Web-Anwendungen und standardisierten Office-Anwendungen (z. B. Microsoft Forms) Ihre Kommunikation vereinfachen und typische Abläufe digital unterstützen oder automatisieren können – ganz ohne komplexe IT oder Software.

### INHALT

- Professionelle Prompt-Textgenerierung mit z. B. ChatGPT, Perplexity u. a.
- Formulare + Textbausteine = Selfservice light, z. B. mit Microsoft Forms
- FAQs und häufige Fragen digital unterstützen: einfache Lösungen für automatisierte Antworten
- Copilot in Outlook/Word für interne Textoptimierung (sofern verfügbar)
- Kleine Abläufe automatisieren, z. B. Formularauslösung und automatische E-Mail-Antworten
- Kostenlos nutzbare Tools, die im Büroalltag sofort einsetzbar sind – ohne Vorkenntnisse
- Rechtlicher Rahmen: Empfehlungen zur KI-Nutzung gem. AI Act (keine Rechtsberatung)

---

### REFERENTEN

**Astrid Horváth**  
Freiberufliche Kommunikationstrainerin  
**Albert Horváth**  
Co-Trainer  
Horváth Personaltraining, Leipzig

---

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter und Führungskräfte, die KI ohne großen technischen oder finanziellen Aufwand nutzen möchten

---

### TERMIN

**Dienstag, 28. April 2026**, 09:00 Uhr bis 13:40 Uhr

---

### TECHN. HINWEISE

Voraussetzungen:  
PC, Internetverbindung, Headset oder Mikrofon, Kamera

---

### GEBÜHR

200 € für Mitglieder | 280 € für Nichtmitglieder

**Ihre Ansprechpartnerin:** Frau Cindy Habrom, Referentin Veranstaltungen und Weiterbildung unter Telefon: 0351 80701-22 bzw. habrom@vswg.de.  
Sie erhalten für VSWG-Seminare immer eine schriftliche Bestätigung Ihrer Anmeldung.  
Die Teilnahmeinformationen aus dem Bildungsprogramm gelten vollständig. Ausführliche Informationen finden Sie unter [www.vswg.de](http://www.vswg.de).