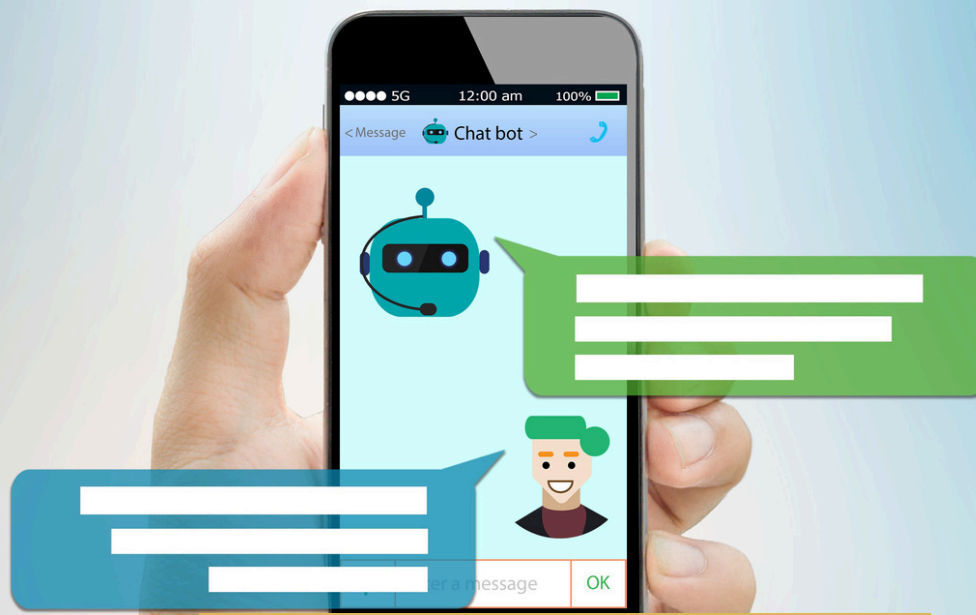




ΓΕΝΑΙ ΚΑΙ CHATBOTS ΣΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

ΕΠΙΧΟΡΗΓΗΜΕΝΟ ΣΕΜΙΝΑΡΙΟ

 13 Νοεμβρίου 2025

 GrantXpert Consulting, Λευκωσία
Εκπαιδευτής: Δρ Μιχάλης Αγαθοκλέους

ΕΓΓΡΑΦΗ



Πώς μπορεί μια επιχείρηση να απαντά σε δεκάδες αιτήματα μέσα σε λίγα δευτερόλεπτα, χωρίς να θυσιάζει την ποιότητα ή την ανθρώπινη προσέγγιση;



Η απάντηση βρίσκεται στη χρήση της **GenAI** και των σύγχρονων **Chatbots**.

Το σεμινάριο αυτό προσφέρει μια πρακτική εισαγωγή στις βασικές εφαρμογές της **GenAI** στην **εξυπηρέτηση πελατών**.

Οι συμμετέχοντες/ουσες θα γνωρίσουν εργαλεία όπως το ChatGPT και άλλα Large Language Models (LLMs) και θα μάθουν πώς να τα αξιοποιούν για **αυτοματοποίηση απαντήσεων, άμεση επικοινωνία και προσωποποιημένη εξυπηρέτηση**, ανεξαρτήτως κλάδου.

Μέσα από **παραδείγματα, δοκιμές σε πραγματικό χρόνο** και **πρακτικές ασκήσεις**, το σεμινάριο εστιάζει σε απλές και άμεσα εφαρμόσιμες λύσεις που μπορούν να ενισχύσουν την καθημερινή εργασία των επαγγελματιών εξυπηρέτησης, μειώνοντας τον φόρτο εργασίας και αυξάνοντας την ικανοποίηση των πελατών.

Με την επιτυχή ολοκλήρωση του σεμιναρίου, οι συμμετέχοντες/ουσες θα είναι σε θέση να:

- ✓ Κατανοούν με απλό και πρακτικό τρόπο τι είναι η GenAI και πώς διαφέρει από τις παραδοσιακές μορφές AI, ώστε να μπορούν να εξηγούν βασικές έννοιες και λειτουργίες εργαλείων όπως τα Chatbots.
- ✓ Αξιοποιούν εργαλεία όπως το ChatGPT, το Bard και το Claude για να δημιουργούν απαντήσεις σε συχνές ερωτήσεις πελατών, να διαχειρίζονται παράπονα και να παρέχουν άμεση υποστήριξη, μειώνοντας τον χρόνο απόκρισης.
- ✓ Εντοπίζουν συγκεκριμένα σημεία στην καθημερινή λειτουργία της επιχείρησής τους όπου μπορούν να ενσωματώσουν Chatbots (π.χ. στην ιστοσελίδα ή στα κοινωνικά δίκτυα) για να βελτιώσουν την εξυπηρέτηση και να μειώσουν το λειτουργικό κόστος.
- ✓ Σχεδιάζουν και προσαρμόζουν απλά σενάρια διαλόγου για Chatbots, ώστε να καλύπτουν βασικές ανάγκες επικοινωνίας με τους πελάτες (π.χ. κρατήσεις, ενημέρωση για προϊόντα/υπηρεσίες, επίλυση προβλημάτων).
- ✓ Αναγνωρίζουν τους βασικούς κινδύνους και τις ηθικές προκλήσεις που σχετίζονται με τη χρήση GenAI στην εξυπηρέτηση πελατών (όπως η παραπληροφόρηση ή η παραβίαση προσωπικών δεδομένων) και υιοθετούν πρακτικές υπεύθυνης και νόμιμης χρήσης.

Το σεμινάριο απευθύνεται σε:

Εργαζόμενους σε
τμήματα εξυπηρέτησης
πελατών

Επαγγελματίες σε
τηλεφωνικά κέντρα

Υπεύθυνους ψηφιακής
επικοινωνίας και social
media

Στελέχη τεχνικής
υποστήριξης και
helpdesk

Στελέχη πωλήσεων

Μικρομεσαίους
επιχειρηματίες και
ελεύθερους επαγγελματίες

Η θεματολογία, μεταξύ άλλων, περιλαμβάνει:

- **Εισαγωγή στη (GenAI) και στα LLMs:** Τι είναι η GenAI, πώς λειτουργεί, σε τι διαφέρει από παραδοσιακά bots, και πώς εφαρμόζεται στην εξυπηρέτηση πελατών με πρακτικά παραδείγματα από διαφορετικούς κλάδους.
- **Χρήση Prompts και πρακτική με ChatGPT:** Παρουσίαση της έννοιας του prompt engineering, δημιουργία chatbot απαντήσεων για πραγματικές συνθήκες εξυπηρέτησης, και ομαδικό σχεδιασμό απαντήσεων για συχνές ερωτήσεις πελατών (FAQs).
- **Εργαλεία και σενάρια ενσωμάτωσης Chatbots σε επιχειρήσεις:** Γνωριμία με πλατφόρμες όπως Dialogflow, ManyChat και Tidio, σχεδιασμός chatbot flows, κανόνες αυτοματοποίησης, και παραδείγματα ενσωμάτωσης σε web ή CRM συστήματα.
- **Κίνδυνοι, περιορισμοί και υπεύθυνη χρήση GenAI:** Συζήτηση για τις προκλήσεις της χρήσης AI (όπως bias, ανακρίβειες, black-box συμπεριφορά), τις νομικές υποχρεώσεις (GDPR), και δραστηριότητα σχεδίασης chatbot με υπεύθυνες πρακτικές.

Ο εκπαιδευτής



Δρ Μιχάλης Αγαθοκλέους

Ειδικός Τεχνητής Νοημοσύνης και Στρατηγικής Ψηφιακής Καινοτομίας

Ο Δρ. Μιχάλης Αγαθοκλέους είναι σύμβουλος στρατηγικής ΤΝ, με στόχο την υποστήριξη επιχειρήσεων στην ενσωμάτωση της ΤΝ σε κρίσιμες λειτουργίες και αποφάσεις.

Μέσω συμβουλευτικής, πρακτικής κατάρτισης και στοχευμένης καθοδήγησης, ενισχύει τις εσωτερικές ικανότητες οργανισμών σε τεχνολογίες όπως τα Μεγάλα Γλωσσικά Μοντέλα (LLMs), η Generative AI, το Deep Learning και η Προγνωστική Αναλυτική.

- Doctor of Philosophy (Ph.D.)
in Computer Science,
University of Cyprus

- Master of Science (MSc)
in Machine Learning
University College London
(UCL)

- Bachelor of Science (BSc)
in Computer Science
University of Cyprus

Ως Director of AI & Data Science στην εταιρεία AC Goldman Solutions and Services (GSS) Ltd, συνεργάζεται με ΜμΕ και μεγάλες επιχειρήσεις για την ανάπτυξη καινοτόμων λύσεων βασισμένων σε AI/ML που ενισχύουν τον στρατηγικό σχεδιασμό, την αυτοματοποίηση και την επιχειρησιακή απόδοση.

Παράλληλα, διατηρεί ρόλο ως Υπεύθυνος Ευρωπαϊκών Έργων ΤΝ, με εμπειρία σε προγράμματα Horizon Europe, CEF και Digital Europe, σε συνεργασία με οργανισμούς όπως η Τράπεζα Κύπρου, η Ελληνική Τράπεζα και η Αρχή Ψηφιακής Ασφάλειας.

Επίσης, είναι Senior Research Associate στο Computational Intelligence & Neuroscience Lab (Πανεπιστήμιο Κύπρου) και στο AI Lab (Πανεπιστήμιο Λευκωσίας), και παράλληλα διδάσκει ως επισκέπτης λέκτορας.

Ως συνιδρυτής και διευθύνων σύμβουλος της Ergonact Ltd, προσφέρει υπηρεσίες AI consulting και κατάρτισης σε επιχειρήσεις.

Είναι ενεργό μέλος των IEEE Computational Intelligence Society και European Neural Networks Society (ENNS) και συχνός ομιλητής σε συνέδρια και φόρα καινοτομίας.



ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

- Ημερομηνία: 13 Νοεμβρίου 2025
- Ώρα: 08:30 - 17:00
- Χώρος Διεξαγωγής: Αίθουσα κατάρτισης GrantXpert Consulting, Λευκωσία
- Γλώσσα διδασκαλίας: Ελληνικά
- Οι συμμετέχοντες/ουσες θα λάβουν Πιστοποιητικό Παρακολούθησης στο τέλος του σεμιναρίου.
- Εγγραφές αποδεκτές μέχρι 06 Νοεμβρίου 2025.
- Για όλους τις/τους συμμετέχουσες/οντες, σημειώνεται ότι η τελική εγγραφή πρέπει να ολοκληρωθεί στην πλατφόρμα ΕΡΜΗΣ της ΑνΑΔ.
- Για να ολοκληρώσετε την εγγραφή σας στον ΕΡΜΗ, θα λάβετε τον αριθμό αναφοράς του σεμιναρίου μέσω email, μόλις συμπληρώσετε την πιο κάτω φόρμα:

ΕΓΓΡΑΦΗ





ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Κόστος σεμιναρίου:

Αρχική τιμή	Επιχορήγηση ΑνΑΔ	Τελική τιμή	ΦΠΑ
Για δικαιούχους ΑνΑΔ:			
€220,00	€140,00	€80,00	€0,00
Για μη δικαιούχους ΑνΑΔ*:			
€220,00	€0,00	€100,00	€19,00

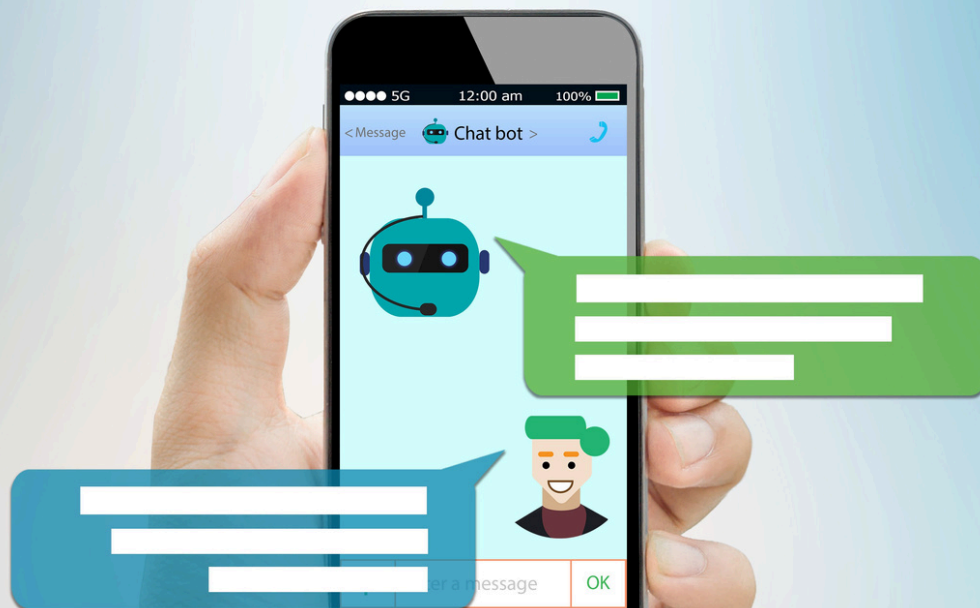
*Μηδενικός ΦΠΑ για δικαιούχους της επιχορήγησης ΑνΑΔ.

*Οι μη δικαιούχοι ΑνΑΔ επωφελούνται από έκπτωση που προσφέρει η εταιρεία.

- **Δωρεάν Συμμετοχή:**

Στο σεμινάριο μπορούν να εγγραφούν τόσο **άνεργοι** όσο και δικαιούχοι με **Ατομικούς Λογαριασμούς Μάθησης (ΑΛΜ)**, με δωρεάν συμμετοχή, δεδομένου ότι πληρούν όλες τις προϋποθέσεις και κανονισμούς της ΑνΑΔ.

- Το κόστος περιλαμβάνει εκπαιδευτικό υλικό, διαλείμματα για καφέ και διάλειμμα για γεύμα.
- Το πρόγραμμα εγκρίθηκε από την ΑνΑΔ. Οι επιχειρήσεις/οργανισμοί που συμμετέχουν σε αυτό με εργοδοτούμενους τους, οι άνεργοι καθώς και οι κάτοχοι ΑΛΜ θα τύχουν της σχετικής επιχορήγησης, νοουμένου ότι ικανοποιούνται όλες οι προϋποθέσεις της ΑνΑΔ.



ΓΕΝΑΙ ΚΑΙ CHATBOTS ΣΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

Για οποιαδήποτε πληροφορία ή διευκρίνιση, μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας στο (+357) 22 669266 ή μέσω email στο admin@grantxpert.eu

ΕΓΓΡΑΦΗ

