



PREŠOVSKÝ
SAMOSPRÁVNÝ
KRAJ

NÁRODNÝ PROJEKT
Zlepšenie stredného odborného školstva
v Prešovskom samosprávnom kraji
2024 - 2027

II



Chatbot

Ing. Jana Lukáčová



Spolufinancovaný
Európskou úniou



PROGRAM
SLOVENSKO



MINISTERSTVO
ŠKOLSTVA, VÝSKUMU,
VÝVOJA A MLÁDEŽE
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

Predmet: Obchodná prevádzka

Tematický celok: E-shop

Ročník: 1. a 3. ročník

Študijné/učebné odbory:

▶ 6461 H asistent predaja

Obsah

Čo je chatbot?

Základné typy chatbotov

Výhody chatbota

Nevýhody chatbota

Ako vytvoriť vlastného chatbota

Prínos chatbota pre e-shop

Príklady úspešných chatbotov

Kvíz

Čo je chatbot?

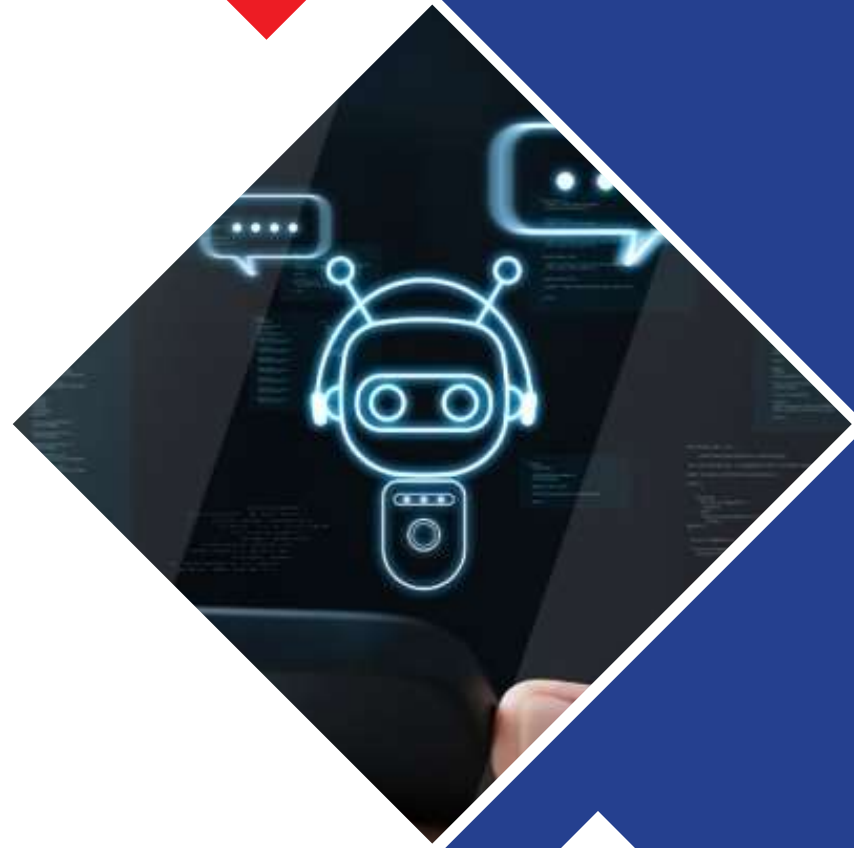
Chatbot alebo **chatovací robot** je virtuálny asistent, ktorý pomáha zákazníkom pri nákupe v online obchodoch.

Dokáže:

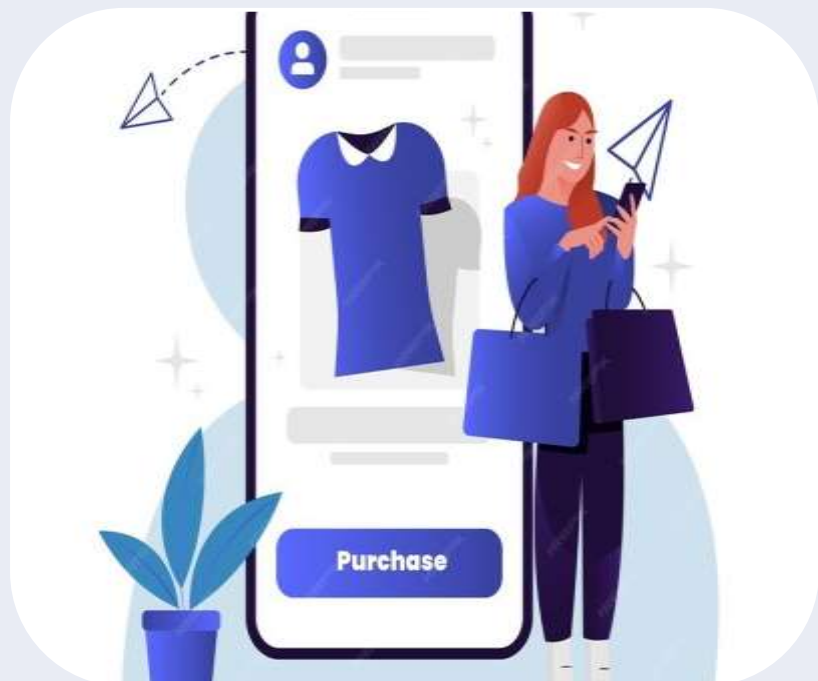
- poskytovať informácie o produktoch,
- sledovať objednávky,
- riešiť problémy zákazníkov v reálnom čase.

Základné typy chatbotov

- Tlačidlový chatbot
- Chatbot na báze pravidiel
- AI chatbot



Základné typy chatbotov



Tlačidlový chatbot

- Ponúka výber z dopredu definovaných možností

Napríklad:

- vytvorí rezerváciu na webe,
- zistí stav objednávky.

Základné typy chatbotov



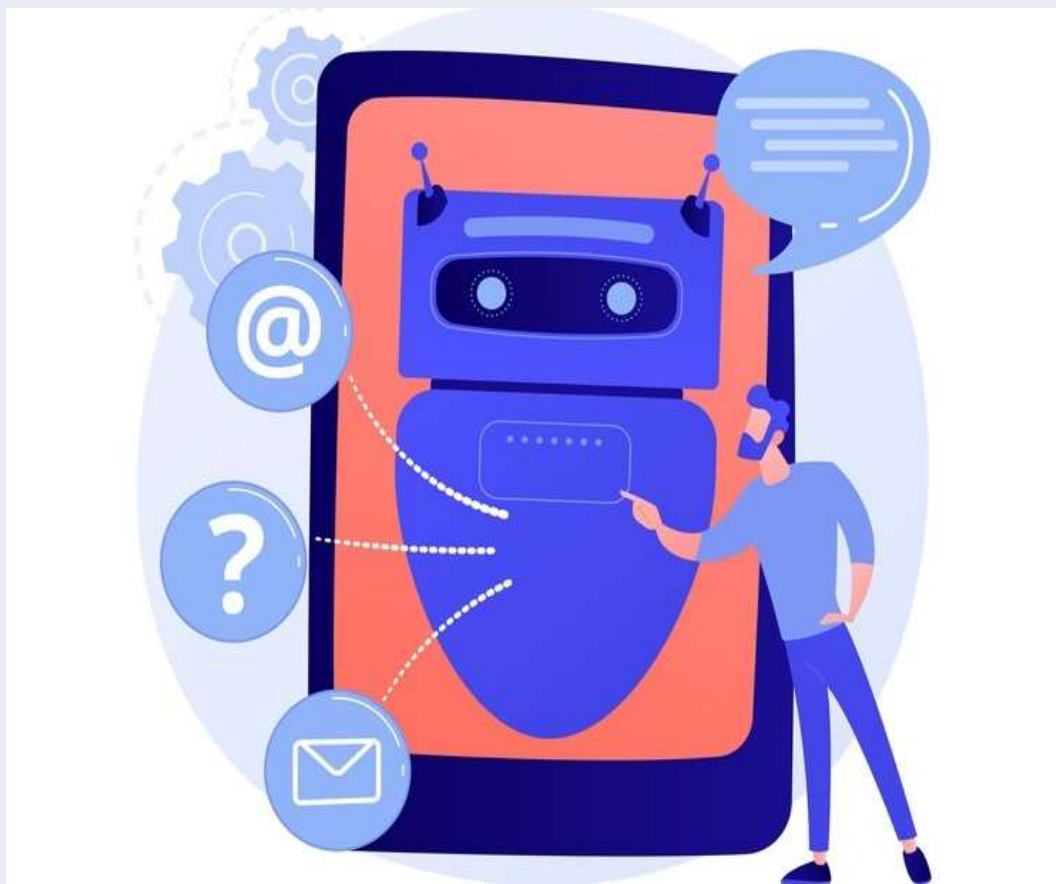
Chatbot na báze pravidiel

- Reaguje na otázky podľa preddefinovaných pravidiel
- Využíva množstvo dát

Napríklad:

- ❑ odpovedá na často kladené otázky.

Základné typy chatbotov



AI chatbot

- Využíva umelú inteligenciu
- Dokáže vyhľadať odpoveď na webe a viesť konverzáciu

Napríklad:

- poskytuje doplňujúce informácie o produkte,
- ponúkne doplnkový tovar.

Výhody chatbota

- posilňuje spojenie so zákazníkom,
- zjednodušuje výber tovaru,
- zvyšuje predaj a obrat,
- upozorňuje na doplnkové produkty a služby,
- rozširuje databázu kontaktov na zákazníkov,
- je dostupný 24 hodín 7 dní v týždni.



Nevýhody chatbota

- nedokáže vyriešiť zložitejšie problémy,
- čelí technickým problémom,
- je bez emócií,
- vytesňuje pracovnú silu.



Oplatí sa chatbot v e-shope?

Porovnajte výhody a nevýhody
chatbota pre obchod!





**Ako vytvoriť
vlastného chatbota**

Ako na to?

Možno využiť:

- preddefinované šablóny na webe,
- služby profesionálnych dodávateľov.

Dobrý chatbot musí byť:

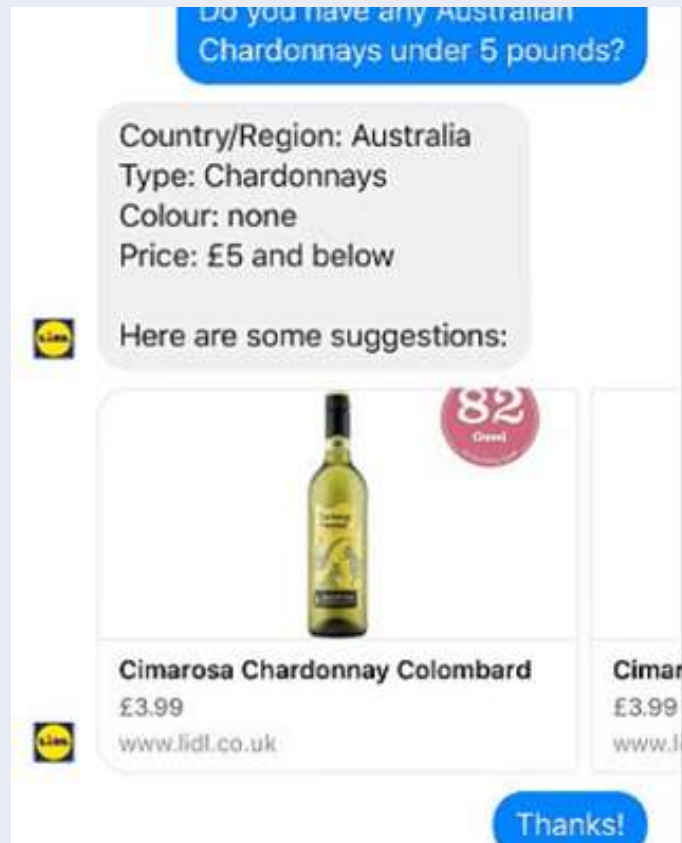
- logický,
- humanizovaný,
- pohodlný pre zákazníka.

Prínos chatbota pre e-shop

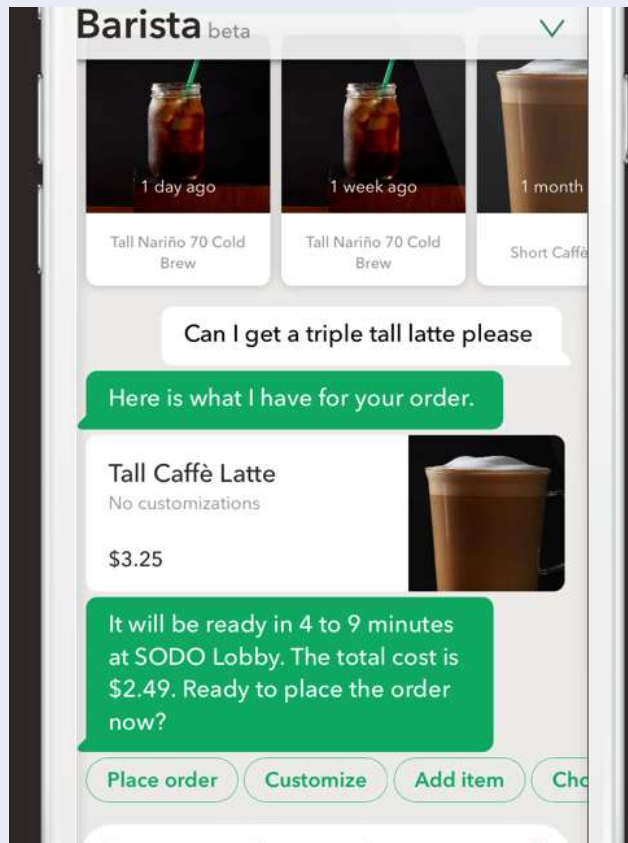
- Zvyšuje tržby
- Poskytuje dôležité informácie o počte návštevníkov e-shopu:
 - s ktorými komunikoval,
 - ktorým odoslal správu,
 - ktorým pomohol vyriešiť problém.



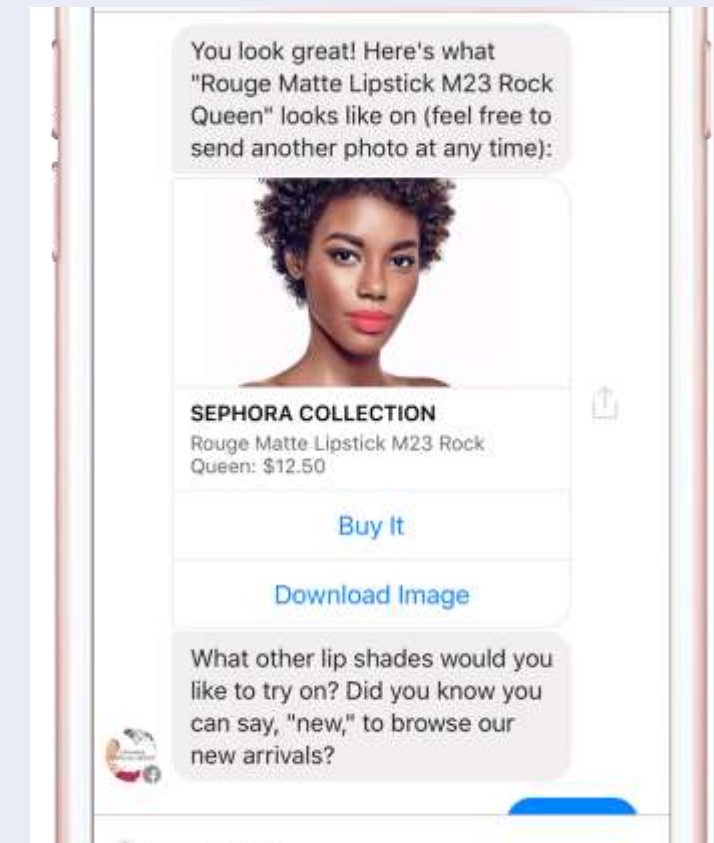
Príklady úspešných chatbotov



Margot Lidl UK



Barista Starbucks



Virtual artist Sephora



EYELINER 3-WAYS TUTORIAL



NATURAL



SMOKY



WINGED



Čo už vieš!

Kvíz



Označte možnosť s nesprávnym tvrdením o chatbotovi

A)

Chatbot je chatovací robot



B)

Chatbot nedokáže komunikovať so zákazníkom v e-shope



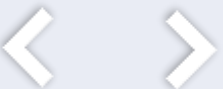
C)

Chatbot je virtuálny asistent v online obchode



D)

Chatbot pomáha zákazníkom pri nákupe



Kvíz



Tlačidlový chatbot nedokáže:

A)

Vytvoriť rezerváciu na webe



B)

Pridať do košíka nový tovar



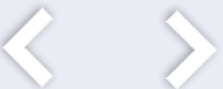
C)

Zistiť stav objednávky



D)

Poskytnúť doplnkové informácie o tovare



Kvíz



Označte výhodu chatbota pre zákazníka

A)

Zvyšuje obrat e-shopu



B)

Rozširuje databázu kontaktov na zákazníkov



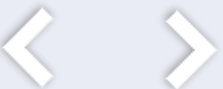
C)

Je dostupný 24 hodín 7 dní v týždni



D)

Zvyšuje efektivitu predaja





Označte nevýhodu chatbota pre e-shop

A)

Čelí technickým problémom



B)

Zvyšuje obrat a zisk



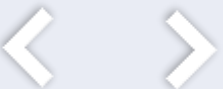
C)

Upozorňuje na doplnkové produkty a služby



D)

Je dostupný 24 hodín 7 dní v týždni





Použité zdroje

[Podnikajte.sk](#) (2019). Čo je chatbot a aké má využitie?

Dostupné na: [podnikajte.sk](#)

[Inetgap.sk](#). Nová revolúcia v zákazníckom systéme: Chatboti s AI.

Dostupné na: [inetgap.sk](#)

[Webnews.sk](#) (2021). Všetko čo potrebujete vedieť o chatbotoch.

Dostupné na: [webnews.sk](#)

LBBOnline (2018). Lidl unveils new digital wine bot Margot.

Dostupné na: [lbbonline.com](#)



PREŠOVSKÝ
SAMOSPRÁVNÝ
KRAJ



NÁRODNÝ PROJEKT

Zlepšenie stredného odborného školstva
v Prešovskom samosprávnom kraji

2024 - 2027

II



SOŠ polytechnická a služieb
arm. gen. L. Svobodu
Bardejovská 715/18
089 01 Svidník
www.sossvidnik.edu.sk

Projektové školy podieľajúce sa na tvorbe tohto inovačného výstupu.



Spolufinancovaný
Európskou úniou



PROGRAM
SLOVENSKO



MINISTERSTVO
ŠKOLSTVA, VÝSKUMU,
VÝVOJA A MLÁDEŽE
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

Sprievodný list učebného zdroja

materiál povinný

Tvorca:	Ing. Jana Lukáčová
Typ zdroja: Vpíšte: Ppt, učebný text, test, list, pracovných postupov, prípadne iný, uveďte aký:	Ppt – Power Pointová prezentácia
Cieľová skupina: Vpíšte spôsob práce s materiálom: Možno vybrať: <ul style="list-style-type: none"> - určené pre prácu pedagogického pracovníka s cieľom prezentovať nový učebný obsah - určené pre samostatnú prácu žiakov - určené pre učiteľom/MOV riadenú prácu žiakov - určené na preverovanie vedomostí a zručností - Iné, uveďte bližšie <i>(možno vybrať viaceré spôsoby)</i>	učiteľ odborných predmetov, žiak odbornej školy <ul style="list-style-type: none"> - určené pre prácu pedagogického pracovníka s cieľom prezentovať nový učebný obsah - určené pre samostatnú prácu žiakov - určené na preverovanie vedomostí
Zámer / cieľ použitia zdroja (spoznať.../ zopakovať.../ upevniť.. / preveriť ... iné)	kognitívny cieľ: vysvetliť pojem chatbot, popísať úlohu chatbota v e-shope, uviesť výhody chatbota pre obchod a pre zákazníka, vymenovať možnosti založenia chatbota afektívny cieľ: uvedomiť si význam chatbota pre prosperitu obchodu psychomotorický cieľ: graficky znázorniť časť konverzácie zákazníka s AI chatbotom (v bublinách)
Vyučovaci predmet , pre ktorý je zdroj určený:	Obchodná prevádzka
Tematický celok:	E-shop
Téma vyučovacej jednotky:	Chatbot
Počet vyučovacích hodín , ktoré pokrýva práca s učebným zdrojom:	2 hodiny
Trojročný učebný odbor Ročník	6441 H asistent predaja, asistentka predaja prvý

“Tento projekt sa realizuje vďaka podpore Európskej únie v rámci operačného programu Slovensko 2021 - 2027.”