

А есть ли кодекс этики для голосовых ассистентов?

Галина Хаустова

+7 916 432 98 74

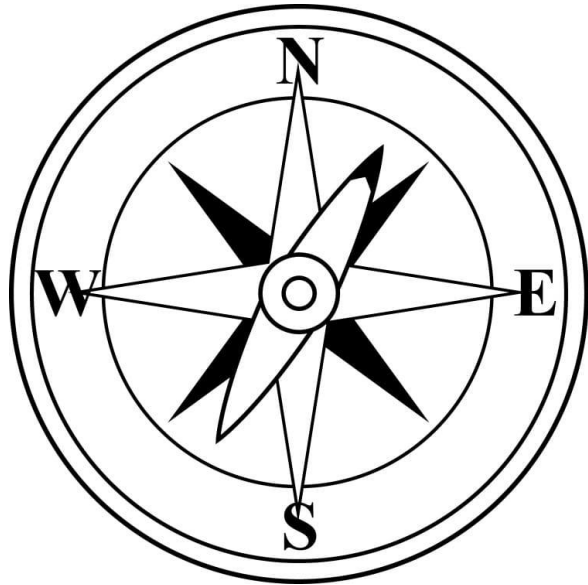
ghaustova@gmail.com

<https://t.me/academytelemarketing>

АКАДЕМИЯ ТЕЛЕМАРКЕТИНГА



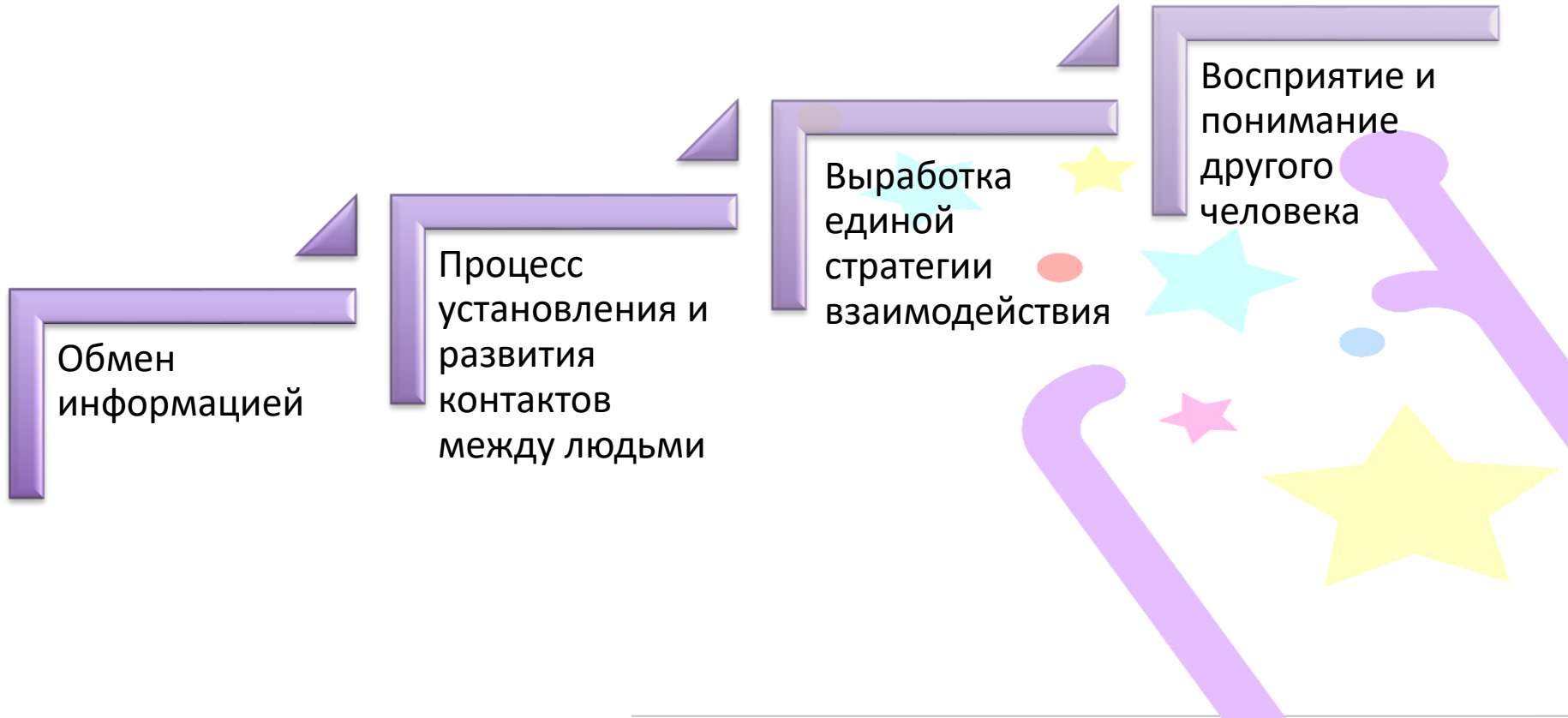
- Управляющий партнёр Академии телемаркетинга
- Международный сертифицированный тренер
- 20-летний стаж работы в сфере продаж
- Лауреат международной премии «Best Business Awards» в номинации «Лучший диалоговый тренажёр» для обучения сотрудников, 2021 г.
- Лауреат Премии «Лучший эксперт по Телемаркетингу» по версии Successful Ladies Awards, 2019 г.
- Собственный КЦ
- Автор книги «Телемаркетинг – второе дыхание. Новый подход к общению с клиентом»



Этика:

- понимание добра и зла, **метод решения конфликтов**
- мораль, нравственность как форма общественного сознания и как вид общественных отношений
- компас, который направляет действия и решения, позволяя избежать моральных ошибок и **укрепляя доверие как в личной, так и в профессиональной жизни**

Общение - это



Обмен информацией

Информация - от лат. *informātiō* - «представление, понятие о чём-либо», *informare* - «придавать вид, формировать, изображать»

Информация: IN  FORM

это то, что человек позволяет себе принимать от других

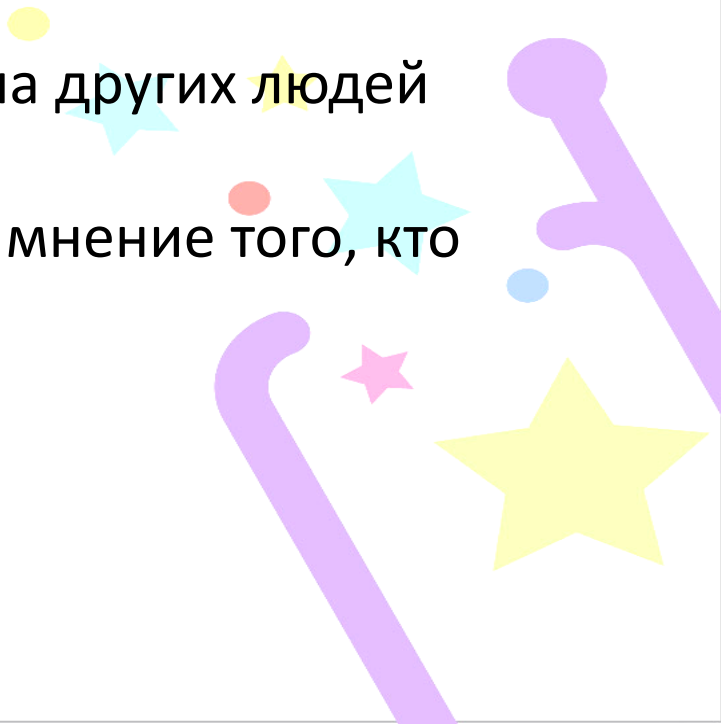
Слова должны быть очень точными:

информация – это чей-то поступок по отношению ко мне и наоборот



Слово – это поступок

- ✓ Каждое слово – это воздействие на других людей
- ✓ Описание – всегда предвзято, это мнение того, кто говорит и передаёт информацию

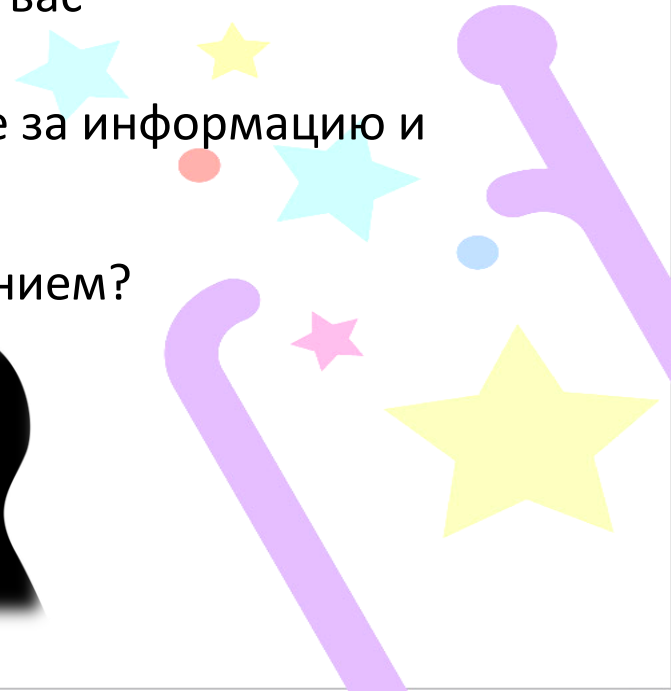
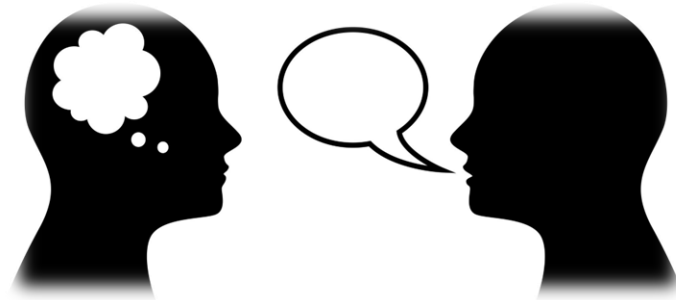


Как создать доверие к информации от робота?

Любой скрипт – «навязывание» своей информации, своих аргументов, почему клиенту выгодно купить у вас

Реакция клиента на информацию: кто в ответе за информацию и за реакцию клиента?

Можно ли управлять впечатлением?



Наша реакция на информацию

Уровни познания

- Чувственное
- Рациональное



Феномен – нечто, познанное нашими органами чувств (зрение, обоняние, слух, вкус, осязание)

Ноумен - нечто, постигаемое умом, не зависит от человеческих чувств

Их синтез даёт понимание информации

А как воспринимается информация от голосового помощника?

Есть ли доверие к информации от голосового помощника?



Доверие – первый шаг к вере

Если бы робот только писал...

Голосовой ассистент – «портит» впечатление. Голос передаёт веру в то, что мы говорим

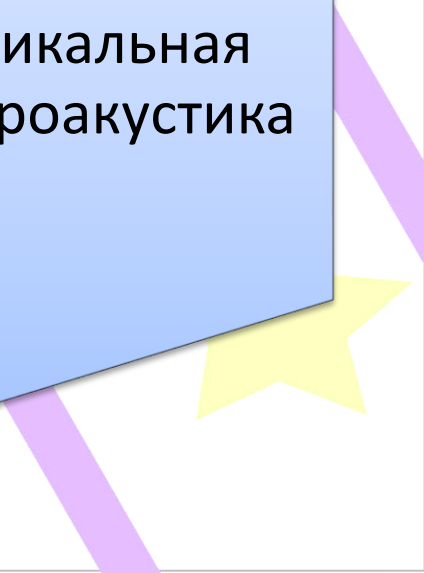
Может ли робот передать веру?

чувство... у
робота?


паузы

смысло-
вые
акценты

уникальная
нейроакустика



Оправдывает ли ИИ надежды разработчиков?

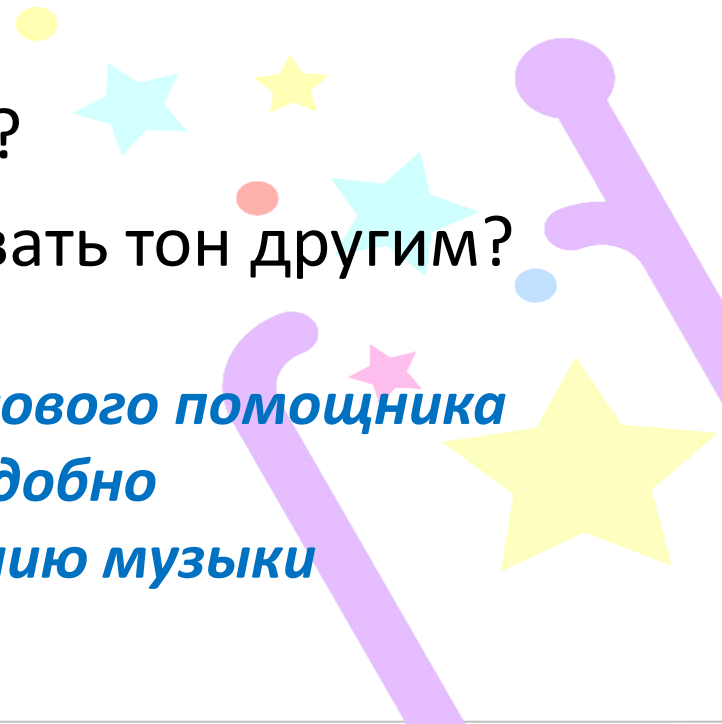
- ✓ Эстетическая составляющая авторского замысла
 - ✓ Вторая жизнь и новое понимание уникального инструмента – голоса человека
 - ✓ Создание нового функционала и увеличение ценности голосового воздействия
 - ✓ Проработка различных вариантов звукоизвлечения, музыкальных частот, громкости и продолжительности звучания
 - ✓ Создавать продукт профессионально или не делать вовсе
- 

Какое будущее у ИИ?

- ✓ Создавать продукт профессионально или не делать вовсе?
- ✓ Экономить или вкладываться?
- ✓ Копировать тренды или задавать тон другим?



*Создание голосового помощника
подобно
написанию музыки*



АКАДЕМИЯ ТЕЛЕМАРКЕТИНГА

Спасибо за внимание!

Галина Хаустова

+7 916 432 98 74

<https://t.me/academytelemarketing>

ghaustova@gmail.com

