



AI Akademija

aiakademija.hr

RADNA BILJEŽNICA UZ VIDEO LEKCIJU

E-mail uz AI: vježbe

Četiri vježbe uz video lekciju — od pritužbe kupca do odgovora, odbijanja i e-maila iz natuknica. Uz materijale i rješenja za samoprovjeru.

Učitaj

Upit U-K-Z-F

Odgovor

Tri oblika

Odbijanje

Urednik

Razina: početnik · Trajanje: cca 30 min

Izdanje: listopad 2026.



Sadržaj

01	Prije početka	3 min
02	Vježba 1 · Ponovi odgovor	5 min
03	Vježba 2 · Ljubazno odbij	10 min
04	Vježba 3 · Od natuknica do maila	5 min
05	Vježba 4 · AI kao urednik	10 min
06	Rješenja za samoprovjeru	

Što ćeš znati nakon ove lekcije

- napisati odgovor na pritužbu iz natuknica u nekoliko minuta
- promijeniti ton i oblik iste poruke (e-mail, SMS, izvještaj)
- ljubazno odbiti zahtjev bez gubitka kupca
- koristiti AI kao urednika vlastitih e-mailova
- provjeriti iznose i obećanja prije slanja

Podaci u datoteci uz lekciju su izmišljeni i služe samo za učenje. AI alati mijenjaju se iz mjeseca u mjesec; opis odgovara stanju u listopadu 2026. © AI Akademija. Sva prava pridržana; dokument je namijenjen osobnom učenju kupca.

01 Prije početka

Pogledaj video lekciju „E-mail uz AI” i pripremi dvije stvari.

Trebaš	Gdje
Datoteku s podacima	<i>AI-Akademija_e-mail_materijali.docx</i> — preuzmi ga ispod videa. Sadrži e-mail kupca, narudžbu, natuknice i materijale za vježbe 2 i 3.
AI asistenta	ChatGPT, Claude, Gemini ili Copilot — dovoljan je besplatni plan.

KAKO RADITI

Rješavaj vježbe redom. Tek kad završiš vježbu, pogledaj rješenja na kraju bilježnice.

PODACI

Podaci u datoteci su izmišljeni i služe samo za učenje. Za stvarne podatke tvrtke koristi poslovni plan AI alata i pravila svoje tvrtke.

Okvir U-K-Z-F iz videa

Slovo	Što napišeš	Primjer
U — uloga	tko AI treba biti	„Ti si voditelj korisničke podrške.”
K — kontekst	situacija i što je u privitku	„U privitku su pritužba kupca i moje natuknice.”
Z — zadatak	što točno treba napraviti	„Napiši odgovor s novim rokom i kompenzacijom.”
F — format	jezik, duljina, oblik, ton	„Do 120 riječi, toplo, s predmetom.”

02 Vježba 1 • Ponovi odgovor

Cilj: dobiti odgovor kao u videu i provjeriti iznos i rok.

1. Otvori novi razgovor u AI asistentu.
2. Učitaj dokument ili kopiraj dijelove 1–3 u razgovor.
3. Pošalji upit ispod.

Upit iz videa (U-K-Z-F)

Ti si voditelj korisničke podrške u tvrtki za uredski namještaj.

U privitku su pritužba kupca i moje natuknice: kašnjenje zbog proizvođača, novi rok isporuke i popust 10 % na narudžbu.

Napiši odgovor kupcu: isprika, razlog u jednoj rečenici, novi rok, privremeno rješenje i kompenzacija s iznosom u eurima.

Do 120 riječi, profesionalno i toplo, s predmetom.

Provjeri sam/a

- ☐ Iznos narudžbe je _____ €, a popust od 10 % iznosi _____ €.
- ☐ Novi rok isporuke u mailu je _____.
- ☐ Mail spominje privremeno rješenje (posudba stolica).
- ☐ Mail ne obećava ništa što nije u natuknicama.

AKO ZVUČI ŠABLONSKI

Napiši: „Makni fraze koje zvuče kao predložak i piši kao da odgovara stvarna osoba.”

03 Vježba 2 • Ljubazno odbij

Cilj: reći „ne” jasno i ljubazno, uz ponudu koja zadržava kupca.

Kupac traži 30 % popusta i besplatnu dostavu (dio 4 dokumenta). Nastavi u istom razgovoru:

Upit

Kupac sada traži 30 % popusta i besplatnu dostavu.

Više od 10 % ne možemo odobriti; dostava je ionako besplatna za narudžbe iznad 500 €.

Napiši odgovor koji jasno odbija dodatni popust, objašnjava zašto i zadržava dobar odnos. Do 100 riječi, toplo i odlučno.

Dobar odgovor

- ☐ „ne” je jasno — bez „razmotrit ćemo” ako zahtjev zapravo ne razmatraš
- ☐ ponavlja što je već odobreno (10 %, posudba stolica)
- ☐ dostavu predstavlja kao već uključenu, ne kao novi ustupak
- ☐ završava sljedećim korakom, ne isprikom

04 Vježba 3 · Od natuknica do maila

Cilj: pet natuknica pretvoriti u kratak, jasan e-mail.

Upit

Ti si voditelj nabave.

Napiši kratak e-mail dobavljaču Drvo-Lux iz ovih natuknica:

[zalijepi natuknice iz dijela 5 dokumenta]

Do 80 riječi, ljubazno, s predmetom i jasnim pitanjem na kraju.

Predmet koji je AI predložio: _____

Broj riječi: _____ · Pitanje na kraju: _____

05 Vježba 4 • AI kao urednik

Cilj: poboljšati mail koji si već napisao/la — bez da ga AI prepíše u tuđem stilu.

Upit

Ovo je moj e-mail kolegi. Ne prepisuj ga.

Navedi tri konkretna poboljšanja (jasnoća, duljina, ton)

i za svako pokaži rečenicu prije i poslije.

[zalijepi svoj e-mail bez osobnih podataka]

Poboljšanje	Prije	Poslije

ZAŠTO „NE PREPISUJ”

Kad AI samo predlaže, mail ostaje tvoj. Kad prepisuje, svi mailovi počinju zvučati isto.

06 Rješenja za samoprovjeru

Vježba 1

Podatak	Točno
Iznos narudžbe	2.130,00 €
Popust 10 %	213,00 €
Ugovoreni rok	20. 10. 2026.
Novi rok	6. 11. 2026.
Kašnjenje	17 dana

Primjer odgovora iz videa:

Poštovana gospođo Kovač,

iskreno se ispričavamo što stolice iz narudžbe N-2026-118 nisu stigle 20. 10. 2026. i što vam se nismo javili ranije.

Kašnjenje je nastalo kod proizvođača stolica, a o tome smo vas trebali odmah obavijestiti. Isporuka stiže 6. 11. 2026. do 12 sati. Kako vaši novi zaposlenici ne bi čekali, do tada vam možemo posuditi 4 stolice iz našeg izložbenog prostora.

Za neugodnost vam odobravamo popust od 10 % na cijelu narudžbu, odnosno 213,00 €.

Javite nam kada vam odgovara dostava posuđenih stolica.

Srdačan pozdrav,
Ivan Horvat, korisnička podrška, Sjedalo

Vježba 2 — primjer

Poštovana gospođo Kovač, razumijemo da vam je kašnjenje stvorilo velik problem. Dodatni popust iznad odobrenih 10 % nažalost ne možemo dati. Dostava vaše narudžbe ionako je besplatna, a 4 stolice iz izložbenog prostora možemo vam dovesti već sutra. Javite nam do kada ih trebate. Srdačan pozdrav, Ivan Horvat

Vježba 3 — primjer

Predmet: Pomak sastanka na četvrtak 12. 11. u 10 h

Poštovani, sastanak predviđen za utorak 10. 11. molimo pomaknuti na četvrtak 12. 11., u isto vrijeme (10 h), kod nas u uredu. Dolazimo Ana iz nabave i ja. Možete li nam novi cjenik poslati prije sastanka? Molimo potvrdu do petka. Lijep pozdrav

Vježba 4

Dobar urednički prijedlog je konkretan („makni prvu rečenicu, ponavlja predmet“), a ne općenit („budi jasniji“).



AI Akademija

aiakademija.hr

Sljedeći korak

Želiš ovo primijeniti na svoje stvarne zadatke? Na personaliziranom tečaju AI Akademije mentor s tobom prolazi tvoj primjer i složi upite koje ćeš koristiti svaki tjedan.

aiakademija.hr · Personalizirani tečaj · Radionice za tvrtke