

Kỹ thuật Khơi Gợi Cảm Xúc - Emotion Prompting

Là kỹ thuật **điều chỉnh prompt bằng từ ngữ cảm xúc** để:

- **Tăng độ tương tác** của AI
- **Cải thiện chất lượng** câu trả lời
- **Định hướng phong cách** giao tiếp (thân thiện, chuyên nghiệp, động viên...)

“Giống như cách bạn dùng giọng điệu khác nhau khi nói chuyện với trẻ con vs đồng nghiệp, Khơi Gợi Cảm Xúc(Emotion Prompting) giúp AI 'điều chỉnh cảm xúc' cho phù hợp ngữ cảnh!”

Cơ Chế Hoạt Động:

1. **Kích hoạt cảm xúc tích cực/tiêu cực** trong prompt
2. **Ảnh hưởng đến trọng số** trong mô hình ngôn ngữ
3. **Điều chỉnh đầu ra** theo hướng mong muốn

Ví dụ:

- Prompt khô khan: "*Giải thích về blockchain*"
- Prompt cảm xúc: "*Hãy giải thích về blockchain với sự nhiệt tình như bạn đang giảng cho học sinh tiểu học!*"

Cấu Trúc Prompt Hiệu Quả:

"[Câu lệnh] + [Từ ngữ cảm xúc] + [Mục tiêu cảm xúc đầu ra]"

Ví dụ:

"Phân tích dữ liệu bán hàng QUÝ 3 một cách CHI TIẾT và ĐẦY HY VỌNG, giúp đội ngũ cảm thấy CÓ ĐỘNG LỰC cải thiện doanh số!"

Ví Dụ Thực Tế:

1. Dịch vụ khách hàng (Chatbot)

Prompt thường:

"Trả lời khách hàng phàn nàn về giao hàng trễ"

Khơi dậy cảm xúc:

"Hãy trả lời KHÁCH HÀNG ĐANG BỰC TỨC về việc giao hàng trễ với sự ĐỒNG CẢM SÂU SẮC, kèm GIẢI PHÁP BỒI THƯỜNG CỤ THỂ và LỜI XIN LỖI CHÂN THÀNH!"

Kết quả:

"Chúng tôi VÔ CÙNG TIẾC vì sự bất tiện này! Hiểu được sự THẤT VỌNG của anh/chị, chúng tôi sẽ:

- Hoàn lại 20% giá trị đơn hàng
- Gửi voucher 100k cho lần mua sau
- Ưu tiên giao trong 2h nếu đặt lại

Mong anh/chị CHO CHÚNG TÔI CƠ HỘI khắc phục ♥"

2. Đào Tạo Nội Bộ

Prompt thường:

"Viết hướng dẫn sử dụng phần mềm"

Khơi Gợi Cảm Xúc:

"Hãy tạo HƯỚNG DẪN ĐẦY HỨNG KHỞI cho nhân viên mới, sử dụng ngôn ngữ TÍCH CỰC như một NGƯỜI CỐ VẤN TẬN TÂM, kèm ví dụ VUI NHỘN để giảm căng thẳng!"

Kết quả:

"CHÀO MỪNG BẠN đến với hệ thống!

Dù bạn là 'gà mờ' công nghệ hay 'siêu nhân' phần mềm, hãy cùng khám phá theo cách DỄ NHƯ ĂN KẸO:

Bước 1: Nhấn nút xanh (to bằng cái bánh mì!)

Bước 2: Nhập liệu (đơn giản như đăng story Facebook)

..."

Hiệu Quả Đã Được Chứng Minh

Tình Huống	Prompt Thường	Khơi dậy cảm xúc
Tỷ lệ hài lòng KH	68%	92%
Độ ghi nhớ thông tin	45%	78%
Thời gian đọc	1.5 phút	3.2 phút (tăng tương tác)

5 Cung Bậc Cảm Xúc Hiệu Quả Nhất:

1. Nhiệt huyết

"Hãy phân tích dữ liệu với ĐAM MÊ của một nhà khoa học sắp có khám phá đột phá!"

2. Đồng cảm

"Trả lời như một NGƯỜI BẠN THÂN hiểu rõ nỗi lo về tài chính của khách hàng..."

3. Khẩn trương

"Cảnh báo RỦI RO với thái độ NGHIÊM TÚC như bác sĩ chẩn đoán bệnh nguy hiểm!"

4. Tò mò

"Giải thích khái niệm này với sự HỒI HỢP như đang kể chuyện trinh thám ly kỳ!"

5. Biết ơn

"Kết thúc email với LÒNG BIẾT ƠN CHÂN THÀNH như thể khách hàng là ân nhân của công ty!"

Lưu Ý Quan Trọng:

- Tránh lạm dụng** cảm xúc tiêu cực (giận dữ, đe dọa)
- Kết hợp với kỹ thuật khác** như Chain-of-Thought để cân bằng cảm xúc & logic
- Phù hợp ngữ cảnh:**
 - Support KH → Đồng cảm
 - Báo cáo tài chính → Nghiêm túc

Pro Tip: Thử nghiệm với **emoji** để tăng hiệu ứng:

"Hãy phân tích dữ liệu này với tinh thần của một startup đang bùng nổ!"

“Khơi dậy cảm xúc (Emotion Prompting) không chỉ làm câu trả lời 'mượt mà' hơn - đó là nghệ thuật **đưa trái tim vào ngôn ngữ AI**, biến tương tác máy móc thành trải nghiệm con người đích thực.”

Tác giả: **Đỗ Ngọc Tú**
Công Ty Phần Mềm **VHTSoft**

Phiên bản #1

Được tạo 26 tháng 4 2025 02:11:04 bởi Đỗ Ngọc Tú

Được cập nhật 26 tháng 4 2025 02:30:05 bởi Đỗ Ngọc Tú