

---

## Programme de Formation

---

# Améliorer la relation client grâce à l'intelligence artificielle

---

### Organisation

---

**Durée :** 7 heures

**Mode d'organisation :** Présentiel

---

### Contenu pédagogique

---



#### **Public visé**

Tout professionnel de la relation client, responsable marketing, responsable innovation, managers ou chefs de projet souhaitant intégrer l'IA dans leurs pratiques.



#### **Objectifs pédagogiques**

- Comprendre les usages actuels de l'IA dans la relation client et leurs impacts.
- Identifier les outils d'IA permettant de personnaliser, automatiser et fluidifier l'expérience client.
- Mettre en œuvre une stratégie de selfcare assistée par l'intelligence artificielle.
- Utiliser l'IA pour analyser les retours clients et appuyer les prises de décision.
- Encadrer l'usage de l'IA dans une démarche responsable, sécurisée et éthique.



#### **Description**

##### **Matin : Comprendre les usages de l'IA dans la relation client**

Panorama des technologies d'IA générative au service de la relation client.

Chatbots, assistants virtuels, scoring, segmentation : usages concrets.

Personnalisation des interactions et recommandations assistées par l'IA.

Étude de cas : parcours client enrichi par l'IA.

Limites et vigilance : biais, sécurité, confidentialité, RGPD.

##### **Après-midi : Déployer une stratégie IA orientée expérience client**

Développer une offre de selfcare : outils, cas d'usage, bonnes pratiques.

Définir le périmètre d'un assistant IA et ses fonctionnalités clés.

Critères de choix pour sélectionner une solution IA ou un prestataire.

Analyser les retours clients avec l'IA générative (feedbacks, verbatim...).

Analyse émotionnelle des retours clients.



#### **Prérequis**

Aucun



## **Modalités pédagogiques**

- Notre approche pédagogique repose sur une alternance entre apports théoriques opérationnels et mises en pratique directement issues du contexte professionnel des participants.
- Chaque thème traité s'appuie sur des études de cas concrets et des exercices pratiques, conçus spécifiquement à partir des situations réelles rencontrées dans l'environnement professionnel des stagiaires.
- Nos méthodes favorisent l'adaptation aux besoins de chaque participant afin d'optimiser leur engagement et leur apprentissage.
- L'animation privilégie une pédagogie active, favorisant les échanges, l'analyse réflexive des pratiques et une adaptation continue aux réalités professionnelles des participants.



## **Moyens et supports pédagogiques**

- Des supports pédagogiques numériques adaptés au contexte professionnel sont remis aux participants.
- Dispositifs pédagogiques variés sont mobilisés tout au long de la formation (études de cas, exercices pratiques, travaux en sous-groupes, mises en situation, jeux pédagogiques) favorisant l'apprentissage actif, collaboratif et l'appropriation des contenus.



## **Modalités d'évaluation et de suivi**

- Un QCM est réalisé en début et en fin de formation afin d'évaluer l'évolution des connaissances.
- Le suivi des stagiaires est assuré tout au long de la formation à travers des ateliers pratiques, des mises en situation et des échanges permettant d'évaluer leur participation et leur progression.

Une attestation individuelle de formation sera remise à chaque participant à l'issue de la formation.



## **Informations sur l'accessibilité**

Si vous êtes en situation de handicap, ou si vous rencontrez une difficulté pouvant impacter votre participation à la formation, n'hésitez pas à nous contacter. Nous étudierons ensemble les aménagements ou adaptations pédagogiques, matérielles ou organisationnelles à mettre en place pour vous accompagner dans les meilleures conditions.