
Programme de Formation

Ecrits clients et IA : renforcer l'impact rédactionnel sans perdre la dimension humaine

Organisation

Durée : 7 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique



Public visé

Professionnels en charge de la rédaction d'écrits professionnels dans un contexte de relation client.



Objectifs pédagogiques

- Comprendre les apports et les limites de l'intelligence artificielle dans la rédaction d'écrits clients.
- Utiliser des outils d'IA pour améliorer la clarté, la structure et l'impact des messages.
- Adapter le ton et le style des écrits clients tout en conservant une posture relationnelle humaine.



Description

Matin

Fondamentaux des écrits clients et apports de l'IA

Identifier les attentes des clients en matière de communication écrite.

Analyser les bonnes pratiques rédactionnelles en relation client.

Repérer les erreurs fréquentes dans les écrits professionnels.

Comprendre l'impact de l'IA sur la qualité et la cohérence des messages.

IA en action : outils et bonnes pratiques

Découvrir les principaux outils d'aide à la rédaction assistée par IA.

Améliorer la lisibilité, la structure et l'engagement des messages écrits.

Identifier les biais, limites et risques liés à l'utilisation de l'IA.

Après-midi

Exploiter l'IA dans des situations clients concrètes

Accuser réception d'une demande ou d'une réclamation de manière professionnelle.

Identifier des pistes de réponse et formuler des solutions adaptées.

Utiliser l'IA pour engager le client vers une issue positive.

Mettre en pratique sur des cas concrets.

Personnalisation et impact des écrits clients

Adapter le ton et le style selon le profil du client.

Mobiliser les principes du storytelling dans les écrits professionnels.

Réaliser un exercice final de rédaction assistée par IA.



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.