
Programme de Formation

Relation client et IA : renforcer la dimension humaine dans les interactions

Organisation

Durée : 7 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique



Public visé

Professionnels en contact régulier avec des clients ou des usagers, souhaitant adapter leurs pratiques relationnelles dans un contexte de digitalisation et d'intelligence artificielle.



Objectifs pédagogiques

- Identifier les attentes relationnelles des clients et usagers à l'ère de l'IA.
- Articuler intelligemment automatisation et intervention humaine dans la relation client.
- Mobiliser des techniques d'écoute et de communication empathiques dans les situations sensibles.



Description

Matin

Comprendre les attentes relationnelles des clients et le rôle de l'IA

Analyser les différents registres d'attentes des clients et usagers.

Passer du service rendu au service perçu.

Identifier les besoins de réassurance, de compréhension et de reconnaissance.

Comprendre la place de l'intelligence artificielle dans la relation client.

Identifier les usages pertinents de l'IA et leurs limites.

Repérer les situations nécessitant une intervention humaine renforcée.

Après-midi : Développer une présence humaine différenciante

Comprendre les apports spécifiques de la relation humaine dans les situations complexes.

Mobiliser une communication globale : verbal, paraverbal et non verbal.

Distinguer écoute active et écoute empathique.

Choisir la posture d'écoute adaptée à chaque situation.

Écouter pour comprendre avant de répondre.

Utiliser la reformulation comme levier de clarification et d'apaisement.

Identifier et verbaliser les émotions du client ou de l'utilisateur.

S'entraîner à gérer les situations de tension, d'insatisfaction ou de conflit.



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.