



RÉINVENTER SA RELATION CLIENT AVEC L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

Boostez votre expérience client, vos ventes et votre fidélisation !

FORMATIONS COURTES

INITIATION

DDA

Ref. : C24IARC

Durée :
2 jours - 14 heures

Tarif :
Salarié - Entreprise : 1490 € HT

Repas inclus

L'IA générative bouleverse le monde du marketing et de la relation client. Offrez à vos clients une expérience unique et personnalisée, automatisez les tâches répétitives et développez des

[relations durables](#)

grâce à cette technologie prometteuse.

Durant cette deux jours de formation, explorez les mécanismes de l'IA appliquée à la connaissance client et à la personnalisation, maîtrisez les outils innovants, et développez une stratégie d'automatisation et de fidélisation. Rejoignez-nous pour une formation qui transformera votre approche commerciale et boostera votre compétitivité dans le monde du BtoB et BtoC.

Inscrivez-vous dès maintenant pour être à l'avant-garde de l'innovation dans votre domaine.

LIEUX ET DATES DÉTAILLÉS

À distance

07 et 08 juil. 2025

- 07/07/2025 09:00 --> 08/07/2025 17:30 à À distance
 - 07/07/2025 09:00 --> 07/07/2025 17:30
 - 08/07/2025 09:00 --> 08/07/2025 17:30

OBJECTIFS

- Comprendre et identifier le potentiel de l'IA pour améliorer son expérience client
- Maîtriser les outils d'IA pour la connaissance client et la personnalisation
- Développer une stratégie d'IA pour l'automatisation et la fidélisation

POUR QUI ?

- Responsable marketing et webmarketing, communication digitale, chef de produit, responsable innovation, responsable IT et infrastructure.
- Professionnels du service client, customer succes manager.
- Toute personne impliquée dans la relation client.

PRÉREQUIS

Avoir une première connaissance de la relation client.

Aucune maîtrise ou de connaissance des concepts ou outils de l'IA ne sont requis.

COMPÉTENCES ACQUISES

- Acquérir une connaissance pratique pour mettre en œuvre un plan d'amélioration de son expérience client.
- Acquérir une connaissance pratique dans l'automatisation pour gagner en performance notamment au niveau de son service client.



- Définir une stratégie claire avec une première sélection d'outils performants pour son entreprise.

PROGRAMME

Réinventer sa relation client avec l'intelligence artificielle

Modules distanciel :

- E-quiz en amont/aval de la formation.

Compréhension de vos enjeux clés et de votre écosystème

- La formation débute par une session de partage de 30 à 45 minutes pour permettre au formateur d'adapter sa formation à votre contexte, vos enjeux et les contraintes de votre entreprise. Un call préalable à la formation est conseillé mais cela peut être aussi réalisé en début de formation.

Introduction à l'IA

- Définition, histoire, applications de l'IA dans le monde de l'expérience client.
- Les différents types d'IA et les technologies clés.
- Analyser les avantages et les limites de l'IA pour l'expérience client.
- Identification des outils pertinents.
- Ethique et sécurité : les indispensables à connaître.

L'IA pour la personnalisation et l'amélioration de l'expérience client

- Analyser les données clients à sa disposition pour nourrir son IA (écoute client).
- Créer les segments de clients pertinents avec l'IA et l'analyse prédictive.
- Cartographie des customer journeys existantes et définition des optimisations possibles grâce à l'IA générative.
- Identifier les techniques de personnalisation.
- Personnaliser ses interactions, les expériences clients, les contenus et les offres.
- **Atelier pratique** : identifier et créer ses personas grâce à l'IA.

Améliorer l'engagement client et son service client grâce à l'IA

- Évaluation de la satisfaction client dans une démarche d'amélioration de contenu.
- Identifier les tâches de routine à automatiser pour accroître la disponibilité du service client.
- Intégrer des outils de selfcare (chatbot, assistants virtuels, FAQ, SVL) et d'automatisation pour accélérer les délais de réponses et de traitement.
 - Chatbots et assistance virtuelle : concept, design et développement de son premier assistant.
 - Améliorer la qualité des réponses (script + données clients) : augmentez vos conversations avec vos clients.
- Analyse des conversations & emailing grâce à l'IA : analyse des émotions, clustering des mots clés et synthèse actionnable d'un corpus de large données.
- Garder la place de l'humain mais en mutualisant les forces entre l'IA et l'humain et mettre en place un service client augmenté.
- **Atelier pratique** : création de son premier chatbot.

L'IA en copilote de son travail au quotidien

- Rappel de l'importance de l'humain dans les opérations et du rôle de copilote de l'IA pour optimiser ses tâches.
- Identifier les tâches et processus à automatiser.
- Choisir les outils adéquats : du plugin chrome au SaaS en passant par vos solutions de bureautique (Google, Microsoft,...).
- Mettre en place son process d'automatisation pour soi et pour son équipe.



- **Atelier pratique** : identification des ses process à automatiser et test de nombreux outils du marché.

INTERVENANTS

Frédéric CAMPART

Formateur expert en stratégie, marketing digital, et innovation, avec plus de 20 ans d'expérience.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Équipe pédagogique :

Un consultant expert de la thématique et une équipe pédagogique en support du stagiaire pour toute question en lien avec son parcours de formation.

Techniques pédagogiques :

Alternance de théorie, de démonstrations par l'exemple et de mise en pratique grâce à de nombreux exercices individuels ou collectifs. Exercices, études de cas et cas pratiques rythment cette formation.

Pour les sessions en distanciel, notre Direction Innovation a modélisé une matrice pédagogique adaptée pour permettre un apprentissage et un ancrage mémoriel optimisés.

Cette matrice prévoit une alternance de temps de connexion en groupe et de séquences de déconnexion pour des travaux de mise en pratique individuels.

Ressources pédagogiques :

Un support de formation présentant l'essentiel des points vus durant la formation et proposant des éléments d'approfondissement est téléchargeable sur votre espace apprenant.

Retrouvez également des ressources complémentaires ainsi que les quiz amont/aval sur notre plateforme dédiée.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

