



# CHATBOT : RÉUSSIR SON PROJET

## Créer son premier chatbot au service du marketing conversationnel

Le marketing conversationnel est un levier marketing majeur pour nouer une relation privilégiée avec ses clients. Dans cette perspective, la mise en place d'un chatbot semble ouvrir de belles opportunités s'il apporte une véritable expérience relationnelle et une valeur ajoutée pour le client.

FORMATIONS COURTES

PERFECTIONNEMENT

Ref. : C20CHATBOT3

Durée :  
0,29 jour - 2 heures

Tarif :  
Salarié - Entreprise : 290 €  
HT

### OBJECTIFS

Concevoir un projet chatbot au service de sa stratégie marketing.  
Identifier et utiliser les outils pour réaliser son bot.  
Définir et suivre les indicateurs clés de son projet chatbot.

### POUR QUI ?

Responsables webmarketing, responsables communication digitale, chefs de projet, responsables relation client.

### PRÉREQUIS

Avoir un bon niveau de pratique marketing.

### COMPÉTENCES ACQUISES

Lancer un projet chatbot.

### PARCOURS PÉDAGOGIQUE

Communauté d'apprenants  
E-quiz amont  
Classe virtuelle méthodologique  
E-quiz aval

### PROGRAMME

Chatbot : réussir son projet (cours en ligne)

#### Module distanciel :

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

#### Intégrer son chatbot à sa stratégie marketing : cadrer le projet

- Identifier les nouveaux enjeux du marketing conversationnel.
- Appréhender les cas d'usage des bots : relation client, acquisition, FAQ...
- Cerner son besoin : réaliser un audit conversationnel.
- Valider la pertinence du projet bot par rapport à sa stratégie marketing.
- Rédiger le cahier des charges fonctionnel et les objectifs du projet de bot.
- Sélectionner les KPIs pour analyser la performance de son chatbot.

#### Élaborer un bot

- Connaître et évaluer les acteurs clés du marketing conversationnel.
- Choisir sa plateforme de développement selon ses besoins et objectifs.
- Prendre en compte l'importance de l'UX et de la tonalité pour réaliser son bot.
- Définir et mettre en place la scénarisation de son chatbot.
- Utiliser des modules de traitement naturel du langage NLP pour une conversation efficace.
- Entraîner son chatbot pour le rendre plus performant.
- Gérer le lancement et la phase de promotion de son bot.
- Respecter la réglementation RGPD d'un projet chatbot.
- S'appuyer sur des outils de suivi performants.



Organisme qualifié  
par l'ISQ-OPQF

Membre de la Fédération  
Les Acteurs de la Compétence

ISM - 35, rue du Louvre - 75002 PARIS  
Tél. : +33 (0)1 43 72 64 00 - e-mail : serviceclient@ism.fr  
Siret 712 010 362 000 28



## INTERVENANTS

Consultant-formateur expert et diplômé en marketing

## MOYENS HUMAINS, TECHNIQUES ET 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.

