

La formation en résumé

Avec l'arrivée permanente de nouvelles technologies, la digitalisation de la relation client s'accélère et les attentes clients évoluent. Parmi ces technologies, les intelligences artificielles les IA génératives, avec robot conversationnel comme par exemple ChatGPT, s'imposent de plus en plus dans la relation client mais aussi le chatbot ou les assistants vocaux augmentés. Tirer profit de ces outils IA innovants pour réduire les tâches chronophages et personnaliser votre relation avec les clients même lors de litiges est devenu essentiel.

Formez-vous dès maintenant en présentiel ou en distanciel pour transformer votre relation client et exploiter tout le potentiel des outils d'Intelligence Artificielle.

Au travers de nombreuses applications concrètes et simulations, vous pourrez identifier les outils d'intelligence artificielle qui vous seront les utiles pour optimiser la qualité de service client et gagner du temps.

Objectifs :

- Acquérir des compétences en formulation de prompts efficaces pour interagir avec l'IA, permettant une utilisation optimale des technologies génératives dans la relation client
- Identifier les opportunités d'utilisation de l'IA dans la gestion de la relation client, notamment dans le traitement des réclamations
- Savoir implémenté et géré des solutions d'IA automatisées
- Évaluer l'impact de l'IA sur l'amélioration de la satisfaction client et la réduction des coûts opérationnels
- Repérer les outils d'IA les plus adaptés à ses objectifs

Participants :

Prérequis :

Cette formation ne nécessite pas de prérequis

Le contenu

Comprendre et identifier le potentiel de l'IA pour améliorer la relation client

- Introduction à l'IA et son évolution dans les secteurs commercial et relation client
- Découverte de l'IA générative : identification des plateformes et outils clés et aperçus de Chat GPT, Gemini, Mistral, Copilote, Dall-e, Leonardo, Firefly ...
- Initiation à l'art du prompt avec exercices pratiques pour apprendre à formuler des requêtes efficaces
- Intégrer les difficultés éthiques liées à l'IA, IA Act
- Atelier pratique : Exercices sur l'écriture de prompts sur des exemples de suivi de la relation client par écrit

Maîtriser les outils d'IA outils spécifiques pour la gestion et le suivi de la relation client

- Techniques avancées pour l'utilisation de l'IA dans le service client et exemple de GPT4
- Gestion de scénarios de réclamations complexes avec l'IA et simulations
- Analyse des défis rencontrés
- Comment améliorer le service client grâce à l'automatisation avec IA
- Démonstration d'une automatisation sur la gestion et identification de mails pour le traitement des réclamations (Make, GPT, Google Drive)

1 565 €

(non assujetti à la TVA)

**2 jours**

(14 heures), en
présentiel ou en
distanciel



Financement
FNE-Formation
(nous consulter)



Accès micro
learning / mobile
learning inclus

Dates et villes

À distance -

Sessions à venir - Nous contacter

Lyon - 04 72 53 88 00

- 17/02, 18/02

Automatiser et personnaliser des actions

- Identifier les tâches de routine pouvant être automatisées
- Acquérir les techniques et outils de personnalisation et automatisation
- Scénariser une automatisation
- Démonstration «Make»
- Recenser les outils disponibles pour la personnalisation de la relation client via l'IA : expérience client, contenus, offres...
- Parçu de Copilote Pro

Intégrer l'IA dans les opérations courantes de service client

- Les différentes stratégies
- Illustration de la personnalisation de l'IA
- Les chatbots personnalisés
- Démonstration pratique de gestion de la relation client en temps réel avec l'IA

Synthèses des meilleures pratiques et plan d'actions individuel

- Explorer des études de cas où l'IA a été utilisée avec succès pour optimiser la gestion de la relation client
- Définir ses priorités et son propre plan d'actions individuelles pour intégrer des outils d'IA dans ses pratiques et son service client

Moyens pédagogiques et d'encadrement

Moyens pédagogiques :

Formation interentreprises avec alternance d'apports théoriques et pratiques.

Pédagogie active : Echanges, analyses de pratiques, mises en situation, cas réels d'entreprises

Support de formation remis aux participants.

Groupe de 3 à 10 participants maximum.

Formation animée par un de formateur expert de son domaine sélectionné selon un processus qualité certifié. Les formateurs adhèrent à notre charte pédagogique [« Agir et Apprendre »](#). Parcours du formateur disponible sur simple demande.

Suivi et évaluation de la formation :

Un questionnaire d'analyse des besoins et de positionnement sera envoyé en amont.

Les acquis sont évalués en cours et en fin de formation notamment au travers de QCM, mises en situations, mise en pratiques, présentations... Qui feront l'objet d'une analyse/correction et d'un retour du formateur.

Une évaluation de satisfaction est complétée par les participants et un tour de table collectif est réalisé avec le formateur en fin de formation.

Environnement pédagogique spécifique distanciel :

L'ensemble des outils utilisés pour l'animation de nos formations à distance regroupe les fonctionnalités permettant de recréer toutes les conditions d'une formation en présentiel : partage de documents, partage d'écran, individualisation de la prise de parole...

Les informations de connexion, comprenant les identifiants (login) et les mots de passe (mdp), sont fournies lors de la convocation à la formation.

Matériel requis :

Un ordinateur avec une connexion à Internet haut débit

Un microphone et une caméra pour faciliter les échanges en temps réel

Une adresse mail pour la réception du lien de connexion à la classe virtuelle

Un téléphone portable compatible avec la technologie 4G, au cas où une connexion de secours serait nécessaire

