

Formation : Optimiser et Personnaliser la Relation Client grâce à l'Intelligence Artificielle

Révolutionner l'Interaction Client avec l'IA et les Solutions Automatisées

Durée : 1 jour (7 heures)

Prix : 890 EUR HT

Référence : AI08

Modalités :

- Disponible en présentiel ou à distance
- Adaptée à tous les professionnels de la relation client, inter ou intra-entreprises
- Niveau fondamental, accessible sans prérequis

Pourquoi cette formation est indispensable ?

L'intelligence artificielle (IA) transforme profondément la relation entre les entreprises et leurs clients. Grâce à ses capacités d'analyse de données en temps réel, de personnalisation des interactions et d'automatisation des tâches répétitives, l'IA permet d'améliorer considérablement l'expérience client, tout en optimisant la gestion des ressources internes. Ce qui était autrefois réservé aux grandes entreprises devient aujourd'hui accessible à des organisations de toute taille.

Cette formation vous offre une vision stratégique et opérationnelle de l'utilisation des technologies d'IA dans la relation client, notamment les IA génératives, les chatbots, les assistants virtuels et l'analyse des données clients. Vous apprendrez à maîtriser ces outils pour répondre plus efficacement aux besoins des clients, générer des offres personnalisées et renforcer l'engagement client. En combinant les possibilités offertes par l'IA avec une approche humaine, cette formation vous aidera à repenser vos processus pour offrir une expérience client unique et performante.

À qui s'adresse cette formation ?

Cette formation est particulièrement adaptée à :

- **Professionnels de la relation client** : Chargés de la gestion des interactions client, souhaitant optimiser et automatiser certains aspects tout en garantissant un haut niveau de satisfaction
- **Responsables marketing** : Cherchant à personnaliser les offres et les communications en fonction des attentes et besoins individuels de chaque client
- **Responsables innovation** : Souhaitant intégrer l'IA pour transformer et moderniser les processus clients
- **Managers et dirigeants** : Désireux de mettre en place des stratégies IA au sein de leurs équipes pour améliorer l'efficacité des services client et augmenter la fidélisation

Prérequis :

Aucun prérequis technique n'est nécessaire. La formation est accessible à tous les professionnels souhaitant découvrir et intégrer l'IA dans leur stratégie de relation client.

Objectifs de la Formation

À la fin de cette formation, vous serez capable de :

- **Comprendre les fondamentaux de l'IA et ses applications dans la relation client** : Maîtriser les bases de l'IA générative, l'apprentissage machine (machine learning) et leur rôle dans la transformation des processus client
 - **Personnaliser les interactions client** : Utiliser les outils d'IA pour mieux comprendre vos clients, anticiper leurs attentes et proposer des offres personnalisées en fonction des données recueillies
 - **Automatiser les processus de gestion client** : Intégrer des chatbots, assistants virtuels et solutions d'automatisation pour répondre rapidement et efficacement aux demandes clients, tout en libérant du temps pour des missions à plus forte valeur ajoutée
 - **Améliorer l'engagement client grâce au selfcare** : Mettre en place des solutions de selfcare permettant aux clients de résoudre leurs problèmes eux-mêmes, tout en garantissant une expérience fluide et satisfaisante
 - **Analyser les retours et améliorer la prise de décision** : Exploiter les données et les retours clients via des outils d'analyse d'IA pour prendre des décisions éclairées en matière d'amélioration de la relation client
 - **Anticiper les risques et gérer les défis éthiques** : Identifier les limites et les enjeux éthiques de l'IA (biais, sécurité, confidentialité) et mettre en place des solutions pour garantir une utilisation responsable
-

Programme détaillé

Matinée - Comprendre et Utiliser l'IA dans la Relation Client :

1. **Introduction aux Fondamentaux de l'Intelligence Artificielle dans la Relation Client**
 - Comprendre ce qu'est l'IA générative et comment elle change la manière dont les entreprises interagissent avec leurs clients
 - **Les applications pratiques de l'IA dans la relation client** : chatbots, assistants vocaux, segmentation des clients, scoring des interactions, et personnalisation des offres
 - **Enjeux et défis éthiques liés à l'IA** : Apprendre à gérer les risques associés à l'IA dans la relation client (biais algorithmiques, protection des données, RGPD)
 - **Cas pratique** : Analyse d'un scénario où l'IA a été intégrée dans une stratégie client, et discussion sur les résultats obtenus
2. **Personnaliser l'Expérience Client avec l'IA**
 - **Utiliser l'IA pour anticiper les besoins des clients** : Tirer parti de l'analyse prédictive pour mieux comprendre les comportements des clients et proposer des offres personnalisées
 - **Génération d'offres et recommandations automatiques** : Comment l'IA analyse les données clients (historique d'achat, préférences, interactions) pour proposer des recommandations en temps réel
 - **Atelier pratique** : Utilisation d'un outil d'IA pour générer des recommandations personnalisées à partir de scénarios réels, avec ajustement des offres en fonction des retours
3. **Améliorer l'Engagement Client grâce aux Solutions de Selfcare**
 - **Développement du selfcare avec l'IA** : Pourquoi et comment encourager les clients à résoudre eux-mêmes certaines demandes (via FAQ dynamiques, chatbots IA, etc.)
 - **Chatbots et assistants virtuels** : Comment choisir les bons outils IA pour automatiser les réponses aux questions récurrentes et gérer des scénarios plus complexes
 - **Les critères de sélection des technologies d'IA** : Facteurs à prendre en compte lors du choix des solutions et prestataires (coûts, flexibilité, évolutivité)
 - **Étude de cas** : Comparaison de plusieurs solutions de selfcare et choix du bon outil en fonction des besoins d'une entreprise fictive

Après-midi - Automatisation, Analyse des Données et Prise de Décision :

4. Faciliter l'Analyse des Données Client avec l'IA

- **Analyse des sentiments** : Introduction aux outils d'analyse des sentiments clients pour comprendre les émotions et l'état d'esprit à travers les retours et commentaires
- **Utiliser l'IA générative pour extraire des insights clients** : Exploiter les données textuelles, retours clients et enquêtes de satisfaction pour améliorer les processus décisionnels
- **Prise de décision basée sur les données IA** : Comment utiliser les insights générés par l'IA pour ajuster les processus et stratégies de gestion de la relation client
- **Exercice pratique** : Utilisation d'un outil d'analyse de sentiments pour évaluer la satisfaction client à partir d'un corpus de commentaires, et formulation de recommandations

5. Automatiser les Processus de Support Client

- **Positionner l'IA comme copilote dans la gestion des interactions client** : Automatiser certaines tâches répétitives sans nuire à la qualité du service
- **Identification des processus à automatiser** : Comment repérer les tâches chronophages et peu complexes à automatiser pour se concentrer sur des activités à plus forte valeur ajoutée
- **Sélection des outils adaptés** : Comment choisir les solutions d'automatisation qui correspondent aux besoins de votre organisation (chatbots, CRM intelligents, etc.)
- **Mise en œuvre d'un processus d'automatisation** : Les étapes pour déployer une stratégie d'automatisation efficace, de la conception à la mise en production
- **Accompagnement des équipes** : Comment assurer une transition réussie vers l'IA tout en maintenant un haut niveau de qualité dans la relation client
- **Atelier pratique** : Simuler la mise en place d'un processus d'automatisation dans un service client, avec choix des outils, définition des tâches automatisées et ajustement des processus existants

Méthodes pédagogiques et Outils d'Évaluation

Cette formation est basée sur des **études de cas réels**, des **ateliers pratiques** et des **mises en situation** pour vous permettre de mettre en œuvre directement les concepts abordés. L'objectif est de repartir avec des outils concrets et une stratégie claire pour intégrer l'IA dans la gestion de la relation client de votre entreprise.

En fin de formation, une **évaluation des compétences** sera réalisée via un questionnaire en ligne et des mises en situation pratiques pour valider votre maîtrise des outils d'IA et des stratégies d'automatisation.

Points forts de la formation

- **Formation pratique et concrète** : Appliquez directement les concepts grâce à des ateliers interactifs et repartez avec des solutions prêtes à être implémentées
 - **Cas réels et retour d'expérience** : Vous travaillerez sur des exemples concrets d'entreprises ayant intégré l'IA dans leurs processus de relation client avec succès
 - **Boîte à outils personnalisée** : Vous recevrez une sélection d'outils IA adaptés à vos besoins, avec des recommandations spécifiques à votre secteur d'activité
 - **Focus sur les tendances et l'innovation** : Des exemples et cas pratiques régulièrement mis à jour pour suivre les dernières innovations en matière d'IA et de relation client
 - **Accompagnement stratégique** : Des conseils personnalisés pour définir une stratégie d'automatisation efficace, adaptée à la taille et aux objectifs de votre organisation
-

Certification et Qualité

Cette formation est certifiée **ISO 9001** et **Qualiopi**, garantissant une qualité pédagogique reconnue. Vous aurez également accès à des dispositifs de financement via les **OPCO**, facilitant l'accès à cette formation pour vos équipes.
