



crews
Where you belong

FORMATION

IA & Relation client

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les principaux usages de l'IA dans la relation client
- Utiliser l'IA pour améliorer et personnaliser les interactions clients
- Automatiser certaines tâches tout en préservant la qualité de service
- Analyser les données et retours clients pour améliorer l'expérience

DURÉE DE LA FORMATION

2 jours (14 heures)

PUBLIC VISÉ

Professionnels de la relation client, du marketing et du digital souhaitant intégrer l'IA dans leurs parcours et processus clients

PRÉ-REQUIS

Aucun

DÉLAIS D'ACCÈS

Admissibilité sur dossier et échange avec l'équipe Experience : réponse sous 48 heures

TARIF

- Formation inter-entreprise : 1 890 euros HT par personne
- Formation intra / sur mesure : sur devis



crews

Where you belong

PROGRAMME DÉTAILLÉ

- Comprendre l'IA appliquée à la relation client
 - Découvrir les principaux usages de l'intelligence artificielle
 - Identifier les étapes du parcours client pouvant bénéficier de l'IA
 - Comprendre les opportunités et limites de ces technologies
- Améliorer les interactions clients avec l'IA
 - Utiliser l'IA pour préparer et enrichir ses réponses
 - Adapter le ton et le contenu aux différentes situations
 - Gagner en rapidité tout en maintenant une communication personnalisée
- Automatiser la gestion des demandes
 - Identifier les demandes pouvant être automatisées
 - Comprendre les usages des chatbots et assistants IA
 - Définir les situations nécessitant une intervention humaine
- Personnaliser l'expérience client
 - Exploiter le contexte et les données disponibles
 - Adapter les recommandations et communications aux profils clients
 - Utiliser l'IA pour créer des parcours plus personnalisés
- Analyser les retours et données clients
 - Synthétiser les conversations, avis et verbatims clients
 - Identifier les attentes, irritants et tendances récurrentes
 - Transformer les enseignements obtenus en actions d'amélioration
- Intégrer l'IA à ses processus de relation client
 - Identifier les tâches répétitives à optimiser
 - Associer IA, CRM et outils de relation client
 - Définir des règles de contrôle et de validation des résultats
- Atelier de mise en pratique
 - Analyser un processus de relation client existant
 - Construire un cas d'usage intégrant l'intelligence artificielle
 - Définir un plan d'actions adapté à son organisation

**crews**

Where you belong

DÉBOUCHÉS, PASSERELLES ET SUITES DE PARCOURS

À l'issue de la formation, les apprenants pourront intégrer l'intelligence artificielle à leurs processus de relation client, automatiser certaines tâches, personnaliser les interactions, analyser les retours clients et mettre en place des usages permettant d'améliorer l'efficacité et la qualité de l'expérience proposée.

MÉTHODES, MOYENS PÉDAGOGIQUES ET ENCADREMENT

- Animation des formations par des professionnels du digital activité
- Méthodes pédagogiques variées et dynamiques (études de cas, ateliers et travaux)
- Encadrement individuel par l'équipe Experience

MOYENS POUR SUIVRE LA FORMATION

- Suite d'outils technologiques performants : Google Workspace for Education, Edusign...
- Cas pratiques sur des situations réelles d'entreprises

MOYENS D'ÉVALUATIONS

- Évaluation des acquis en fin de formation via un quizz ou un rendu de projet

RÉSULTATS ET INDICATEURS DE PERFORMANCES

- Taux de satisfaction en fin de formation : NA
- Taux d'assiduité : NA

ACCESSIBILITÉ

Accessibilité des personnes en situation de handicap, RQTH, ou difficultés particulières, nous contacter pour organiser un entretien et vous proposer un programme adapté à vos besoins : handicap@crews-education.com

Accessibilité des publics internationaux, nous contacter : international@crews-education.com

CONTACTS

- Par téléphone : +33(0)4 85 64 04 20
- Par WhatsApp : +33(0)7 56 10 93 20
- Par email : contact@crews-education.com