

PERFORM ASSUR

80 rue CHARLES DUCHESNE BAT LE MERCURE B
13290 AIX EN PROVENCE – LES MILLES
Email : info@perform-assur.fr
Tel : +33413106399



E-LEARNING - L' IA pour la relation client

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Comprendre l'IA et ses concepts clés
- Appréhender le rôle des données clients
- Connaître les outils IA applicables à la relation client
- Intégrer l'IA dans le workflow client
- Communiquer efficacement sur l'IA avec les clients

Catégorie et but

La catégorie prévue à l'article L.6313-1 est : Action de formation

Cette formation en e-learning de 6 heures vous permettra de découvrir comment l'intelligence artificielle peut améliorer la relation client, optimiser le travail des conseillers et personnaliser les services grâce à l'analyse des données.

Public

Le public concerné est :

- Tout public

ACCESSIBILITE ET HANDICAP Vous êtes en situation de handicap ?

Nous nous engageons à nous adapter à toutes demandes de modification de support, de lieu, d'outil pédagogique, des horaires, du rythme.... Nous sommes à votre disposition et à votre écoute. Même en cas d'impossibilité de notre part du point de vue logistique, nous nous assurons de vous proposer une alternative à votre parcours de formation.

PERFORM ASSUR | SAS au capital social de 10 000€ |

80 rue CHARLES DUCHESNE BAT LE MERCURE B 13290 AIX EN PROVENCE – LES MILLES

Numéro SIRET : 88322418000033

Enregistré sous le numéro 93131839413.

Cet enregistrement ne vaut pas l'agrément de l'État. Mis à jour le 19.11.2025

PERFORM ASSUR

80 rue CHARLES DUCHESNE BAT LE MERCURE B
13290 AIX EN PROVENCE – LES MILLES
Email : info@perform-assur.fr
Tel : +33413106399



Délai et Modalités d'accès

Les délais d'accès à l'action sont : 3 semaines avant le début de la formation.

Prérequis :

- Aucun

Durée

Cette formation se déroulera en 6.00 heures, sur un intervalle de 1.00 jours, en e-learning.

Tarif

Cette formation est dispensée pour un coût 150.00€ TTC (Conformément aux dispositions de l'article 261-4-4° du code général des impôts (CGI)).

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement - Éléments matériels de la formation

- Support pédagogique en ligne
- Supports techniques : Exemples réels ou virtuels contenus dans le support
- Documentation : contenue dans les slides

Présentation :

Perform'Assur est un centre de formation spécialisé dans le secteur de l'assurances qui a vu le jour en 2020, et qui propose aux compagnies, agents, courtiers et aux sociétés ayant leur propre service assurance, des formations sur les mécanismes des garanties, sur la gestion des sinistres et sur la vente de produits d'assurances.

Nos locaux sont situés sur Aix en Provence, toutefois, nos formateurs interviennent et se déplacent dans toute la France. Nos formations répondent à l'obligation de formation à la suite des directives de la DDA de 2018.

Nos techniques de formations :

- Explications sur les législations en vigueur
- Décryptage de contrat type
- Mise à disposition de document pour vous aider dans votre quotidien
- Quizz

Compétence et qualification de nos formateurs :

Nos formateurs sont tous issus du monde de l'assurances, ils participent tant à la création qu'à l'animation des supports de formation en présentiel.

Modalités techniques pour contacter nos formateurs :

Ils sont également à votre disposition, du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h pour répondre à toutes vos interrogations par mail à l'adresse info@perform-assur.fr ou par téléphone au 04.13.10.63.99.

Délai réponse suite à une demande de contact :

PERFORM ASSUR | SAS au capital social de 10 000€ |
80 rue CHARLES DUCHESNE BAT LE MERCURE B 13290 AIX EN PROVENCE – LES MILLES
Numéro SIRET : 88322418000033
Enregistré sous le numéro 93131839413.
Cet enregistrement ne vaut pas l'agrément de l'État. Mis à jour le 19.11.2025

PERFORM ASSUR

80 rue CHARLES DUCHESNE BAT LE MERCURE B
13290 AIX EN PROVENCE – LES MILLES
Email : info@perform-assur.fr
Tel : +33413106399



24 h (en jour ouvré)

Contenu de la formation

- 1/ Introduction à l'IA
 - A/ Qu'est-ce que l'IA, Machine Learning et Deep Learning
 - B/ Histoire et évolution de l'IA
 - C/ IA dans la vie quotidienne et dans les entreprises
 - D / Applications concrètes dans la relation client
- 2/ Données et IA
 - A/ Comprendre l'importance des données clients
 - B/ Collecte, qualité et éthique des données
 - C / Segmentation et personnalisation grâce à l'IA
- 3/ Outils IA pour les professionnels
 - A/ Chatbots et assistants virtuels : fonctionnement et exemples
 - B/ Analyse de sentiment et feedback client automatisé
 - C / Recommandations et offres personnalisées
 - D / Démonstration pratique d'un outil sans code (ex: ChatGPT pour la relation client, CRM intelligent)
- 4/ Applications concrètes dans le workflow client
 - A/ Scénarios d'automatisation : email, chat, réseaux sociaux
 - B/ Limites et pièges : biais, erreurs
 - C / Étude de cas : automatisation d'un support client dans une PME et grandes entreprises
 - D/ Mettre en place un chatbot dans son workflow
- 5/ Communiquer sur l'IA avec les clients
 - A/ Expliquer l'IA simplement et efficacement à vos clients
 - B/ Gérer les attentes et instaurer la confiance
 - C / L'IA comme levier d'amélioration de l'expérience client
- 6/ Conclusion et quiz
 - A/ Récapitulatif des concepts clés
 - B/ Bonnes pratiques pour intégrer l'IA dans son quotidien professionnel
 - conclusion
 - Quiz

Suivi et évaluation

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Relevé de connexion
- Bilan : (Quizz, QCM, Cas concrets)
- Certificat de réalisation de l'action de formation.

L'attestation de fin de formation est délivrée uniquement si l'intégralité des heures prévues a été suivie.

Pour les formations en e-learning, le temps de connexion est pris en compte dans le calcul des heures de présence.

En cas de suivi partiel, une attestation mentionnant les heures réellement effectuées et les compétences acquises pourra être remise. Il incombe au stagiaire de veiller à sa disponibilité et au respect des temps de présence et de connexion requis.

Date de création : 6 mars 2026

Date de dernière mise à jour : 06/03/2026

PERFORM ASSUR | SAS au capital social de 10 000€ |

80 rue CHARLES DUCHESNE BAT LE MERCURE B 13290 AIX EN PROVENCE – LES MILLES

Numéro SIRET : 88322418000033

Enregistré sous le numéro 93131839413.

Cet enregistrement ne vaut pas l'agrément de l'État. Mis à jour le 19.11.2025

PERFORM ASSUR

80 rue CHARLES DUCHESNE BAT LE MERCURE B

13290 AIX EN PROVENCE – LES MILLES

Email : info@perform-assur.fr

Tel : +33413106399



Version : 1

PERFORM ASSUR | SAS au capital social de 10 000€ |

80 rue CHARLES DUCHESNE BAT LE MERCURE B 13290 AIX EN PROVENCE – LES MILLES

Numéro SIRET : 88322418000033

Enregistré sous le numéro 93131839413.

Cet enregistrement ne vaut pas l'agrément de l'État. Mis à jour le 19.11.2025