



AND CO'

PROGRAMME DE FORMATIONS



FORMATION

MAITRISER LES OUTILS IA ET DIGITAUX POUR OPTIMISER LA RELATION CLIENT

Tout public travaillant dans des fonctions commerciales, marketing ou relation clients.
Expériences souhaitée dans la gestion de relation client ou le suivi commercial.

Objectifs de la formation :

- Découvrir et maîtriser les outils d'intelligence artificielle de type LLM.
- Utiliser efficacement des outils digitaux de la relation client : CRM et Marketing automation.
- Mettre en en place une interconnexion entre les outils grâce à Make.com
- Intégrer ces outils dans les processus interne.

Évaluation :

- Évaluation des acquis de la formation.
- Évaluation de la satisfaction des apprenants.

INFOS PRATIQUES :

- ✓ **PRÉREQUIS :**
 - Maîtrise du français courant écrit et parlé.
 - Familiarisé avec les outils bureautiques (Word, Excel).
 - Esprit logique et appétence pour les outils digitaux.
- ✓ **DURÉE :** 3 jours (21 heures)
- ✓ **TARIFS :** 3 000€ HT
- ✓ **MODALITÉS & DÉLAIS D'ACCÈS :** Inscription via le formulaire De 1 à 2 mois
- ✓ **LIEUX :** En visioconférence avec Teams ou en présentiel.
- ✓ **FORMATS :** Session individuelle
- ✓ **MOYENS PÉDAGOGIQUES :**

Alternance entre apports théoriques, études de cas pratique et mises en situation.
Supports pédagogiques numériques avec les outils construits lors de la formation.
Atelier pratique à chaque étape d'apprentissage.
Suivi individuel d'un mois après la formation.
- ✓ **ACCESSIBILITÉ :**

En cas de situation de handicap, une étude sera réalisée pour la faisabilité de la prestation de formation.
En cas d'impossibilité, une redirection vers le partenaire handicap et la réservation d'une salle répondant aux normes pourront être effectués.



MODULE 1 :

Les outils d'IA pour la relation client

✓ INTRODUCTION AUX OUTILS D'IA : CHATGPT, CLAUDEAI, PERPLEXITY

Comprendre le rôle de l'IA dans la relation client.
Comparaison des fonctionnalités et limites de chaque outil.
Les usages éthiques et les bonnes pratiques.

✓ CHATGPT POUR LA RELATION CLIENT

Création de réponses personnalisées et adaptées.
Automatisation des FAQ et gestion des tickets courants.
Scénarisation et entraînements de modèles conversationnels.

✓ CLAUDEAI ET PERPLEXITY POUR LA RECHERCHE ET LE TRAITEMENT DES DONNÉES

Analyse des demandes clients complexes.
Génération de rapports et synthèses automatiques.
Mise en place d'un workflow optimisé avec ces outils.

MODULE 2 :

Les outils digitaux pour la gestion client

✓ INTRODUCTION AUX CRM ET MARKETING AUTOMATION

Pourquoi utiliser un CRM et des outils d'automatisation ?
Présentation de Pipedrive et Brevo.

✓ CRM PIPEDRIVE

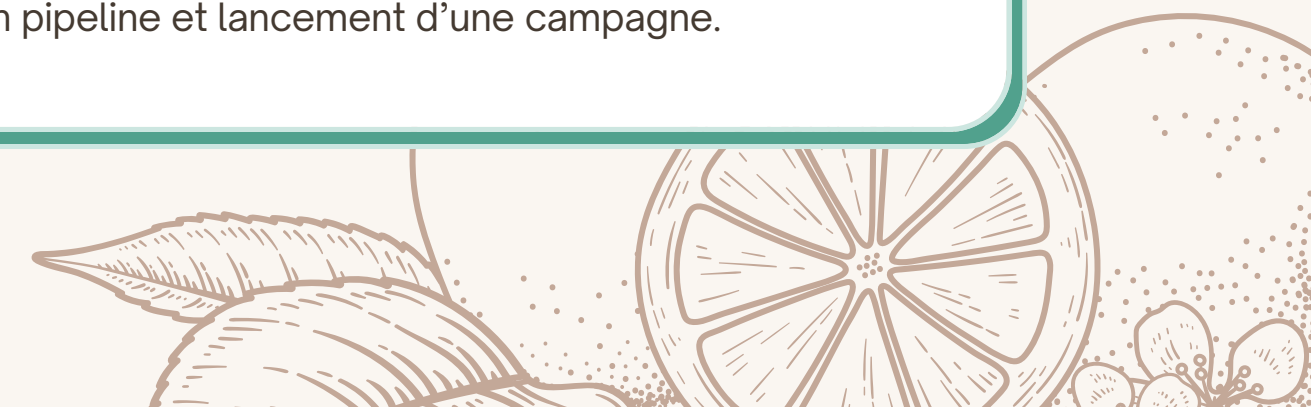
Configuration du CRM et début de déploiement.
Suivi des opportunités commerciales et pipelines.
Analyse des performances et génération de rapports.

✓ AUTOMATISATION MARKETING AVEC BREVO

Création de campagnes d'e-mailing automatisées.
Segmentation des bases de données clients.
Suivi des performances des campagnes et ajustements.

✓ CAS PRATIQUES

Atelier : création d'un pipeline et lancement d'une campagne.



INSCRIPTION ET INFORMATIONS



1. **SIÈGE SOCIAL :**
26 rue des Acacias - 31190 LAGRÂCE-DIEU
2. **BUREAU**
12 Avenue Charles de Gaulles Bâtiment H - 31130 BALMA
3. **N° SIRET :**
788 790 640 000 31
4. **N° FORMATEUR :**
76310819831 auprès de la région Occitanie
5. **RÉFÉRENT HANDICAP :**
Sylvie TRAQUINI-QUANG | Référente Handicap et Covid 19
s.quang@ad-and-co.fr

CONTACTER L'ACADÉMIE

- ✓ **TÉLÉPHONE**
09.73.01.76.17
- ✓ **MAIL**
formation@ad-and-co.fr
- ✓ **SITE INTERNET**
adandco.fr
- ✓ **CETTE FORMATION VOUS INTÉRESSE, INSCRIVEZ-VOUS :**
[Formulaire d'inscription](#)

*Intégrer l'équipe Ad and Co' c'est
travailler pour soi, réussir ensemble !*

SYLVIE TRAQUINI-QUANG

**Taux de satisfaction 2025 : 95 %
74 apprenants en 2025**