

Améliorer le Service Client grâce à l'IA et les Chatbots

Le 02/10/2026

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de la formation, le participant sera capable de mettre en œuvre les compétences suivantes :

- Comprendre l'importance et les applications de l'IA dans le service client
- Savoir créer et personnaliser un chatbot pour améliorer le service client
- Connaître d'autres outils d'IA pouvant être utilisés pour améliorer le service client.

CONTENU

AVANT LA FORMATION

- Entretien téléphonique avec le formateur afin de personnaliser votre formation.
- Le programme de formation ci-dessous pourra donc être modifié gratuitement en fonction de vos attentes.

JOUR 1

Matin : Introduction à l'IA dans le service client

- Comprendre l'intelligence artificielle (IA)
 - Définition et concepts clés de l'IA
 - Applications de l'IA dans le monde des affaires
- L'IA dans le service client
 - Pourquoi utiliser l'IA dans le service client
 - Exemples concrets d'utilisation de l'IA dans le service client

Après-midi : Introduction aux chatbots

- Comprendre les chatbots
 - Qu'est-ce qu'un chatbot et comment ça fonctionne
 - Avantages des chatbots pour le service client
- Création d'un chatbot simple
 - Plateformes de création de chatbots
 - Création d'un chatbot basique pour répondre aux questions fréquentes

JOUR 2

Matin : Approfondissement des chatbots

- Personnalisation et amélioration des chatbots
 - Comprendre l'apprentissage automatique pour améliorer les réponses du chatbot
 - Personnalisation du chatbot en fonction des besoins de l'entreprise et des clients
- Intégration du chatbot dans les canaux de service client
 - Intégration du chatbot sur le site web, les réseaux sociaux, etc.
 - Gestion des transitions entre le chatbot et le service client humain

**CONTACTEZ
NOUS**



Du Lundi au Vendredi

de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

Par téléphone au **05 31 60 07 07**

Par email : serviceclient@formasuite.fr

Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE

12 rue Courbet 82000 Montauban

SIRET : 842 016 594 00017

N° de déclaration d'activité :

76820087382

Après-midi : Autres outils d'IA pour le service client

- Présentation d'autres outils d'IA pour le service client
 - Outils d'analyse prédictive pour anticiper les besoins des clients
 - Systèmes de recommandation basés sur l'IA pour améliorer les ventes croisées et incitatives
- Mise en œuvre de l'IA dans votre service client
 - Planification de la mise en œuvre de l'IA
 - Mesure du succès et ajustement de la stratégie

FIN DE LA FORMATION

- Débrief de la formation avec le formateur pour consolider vos connaissances.

PREREQUIS

Aucun

PUBLIC VISE

Responsables marketing, Responsables communication, Chargé(e)s de communication, Community managers, Responsables relation client, Directeurs marketing, Chefs d'entreprise et créateurs d'entreprise

- Formation individuelle ou collective (garantie à partir du premier inscrit)
- Formation assurée au sein de vos locaux ou dans une salle de formation dans la ville de votre choix
- Dates de votre choix sans surcoût
- Entretien téléphonique préalable avec notre formateur afin de personnaliser votre formation
- Inscription à réaliser 15 jours avant le démarrage de la formation
- Horaires : de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h
- Nombre de participants : de 1 à 20 participants (au delà nous consulter)
- **Formation accessible à toutes personnes porteuses de handicap. Locaux adaptés.**

DUREE

14 heures

PEDAGOGIE

Montée en compétence assurée par l'association d'un contenu théorique et pratique. Etude de cas concrets en rapport avec votre quotidien professionnel.

Suivi de l'exécution :

- Feuilles de présences signées des participants et du formateur par demi-journée
- Attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

Appréciation des résultats :

- Recueil individuel des attentes du stagiaire
- Questionnaire d'auto-évaluation des acquis en début et en fin de formation
- Évaluation continue durant la session
- Remise d'une attestation de fin de formation
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

Moyens et supports pédagogiques :

- Evaluation des besoins et du profil du participant



CONTACTEZ
NOUS

Du Lundi au Vendredi

de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

Par téléphone au **05 31 60 07 07**

Par email : serviceclient@formasuite.fr

Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE

12 rue Courbet 82000 Montauban

SIRET : 842 016 594 00017

N° de déclaration d'activité :

76820087382

- Apport théorique et séquences pédagogiques regroupées en différents modules
- Cas pratiques
- Questionnaire et exercices
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Retours d'expériences
- Séquences pédagogiques regroupées en différents modules,
- Remise d'un support pédagogique
- Echanges interactifs
- Intervention d'un formateur expert dans son domaine

Modalités d'évaluation et de suivi :

- Grille d'évaluation (test de positionnement)
- Entretien téléphonique avec le formateur avant la formation
- Travaux pratiques
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Echange avec le formateur par visioconférence (webinar), téléphone et mail
- Exercices corrigés, études de cas réels, mise en application concrète et utile
- Évaluation pour valider vos acquis en fin de formation

Profil du formateur :

- Chaque formation est sous la responsabilité du directeur pédagogique de l'organisme de formation.
- Le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation.
- Formateur référent : M.Lacave Téléphone : 05 31 60 07 07

Une attestation de formation sera délivrée au stagiaire.



**CONTACTEZ
NOUS**

Du Lundi au Vendredi
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
Par téléphone au **05 31 60 07 07**
Par email : serviceclient@formasuite.fr
Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE
12 rue Courbet 82000 Montauban
SIRET : 842 016 594 00017
N° de déclaration d'activité :
76820087382