

Tirer profit de l'IA pour la Gestion des Réclamations Clients

Le 09/09/2026

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Comprendre le rôle et les applications potentielles de l'IA dans la gestion des réclamations clients.
- Acquérir les compétences nécessaires pour intégrer et utiliser efficacement les outils d'IA.
- Apprendre à évaluer et améliorer continuellement les systèmes d'IA pour optimiser 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 : Introduction à l'IA dans la gestion des réclamations clients

Matin : Comprendre l'IA et son rôle dans la gestion des réclamations

- Introduction à l'Intelligence Artificielle
 - Définition et principes fondamentaux de l'IA
 - Aperçu historique et évolution de l'IA dans le service client
- L'IA dans le contexte des réclamations clients
 - Exemples concrets d'utilisation de l'IA dans la gestion des réclamations
 - Avantages et défis de l'intégration de l'IA

Après-midi : Technologies IA spécifiques pour les réclamations clients

- Outils d'IA pour la détection et le tri des réclamations
 - Systèmes de traitement automatique du langage naturel (TALN)
 - Chatbots et assistants virtuels
- Analyse de données et apprentissage automatique pour comprendre les réclamations
 - Modèles prédictifs pour identifier les tendances des réclamations
 - Systèmes de recommandation pour la gestion proactive des problèmes

JOUR 2 : Mise en œuvre pratique et gestion des solutions IA

Matin : Implémentation de l'IA dans les processus de réclamation

- Intégration de l'IA dans les systèmes existants
 - Évaluation des besoins et des capacités techniques
 - Stratégie d'implémentation et déploiement progressif
- Formation et accompagnement des équipes
 - Développement des compétences IA au sein des équipes de service client
 - Gestion du changement organisationnel

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 : Optimisation et évaluation des solutions IA

- Suivi et amélioration continue des systèmes d'IA
 - Méthodes d'évaluation de la performance des outils IA
 - Collecte et analyse des retours clients pour affiner les solutions IA
- Étude de cas et mise en situation
 - Atelier pratique : simulation d'intégration d'une solution IA dans un processus de réclamation existant
 - Analyse de cas réels où l'IA a transformé la gestion des réclamations clients

FIN DE LA FORMATION

- Débrief de la formation avec le formateur pour consolider vos connaissances.
- Synthèse des apprentissages clés et plan d'action individuel
- Évaluation de la formation : feedback des participants et auto-évaluation

PREREQUIS

Aucun

PUBLIC VISE

Responsables Marketing, Responsables et chargé(e)s de communication, Chefs de produit et chefs de projet, Responsables de services clients, Responsables qualité

- 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

**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

Moyens et supports pédagogiques :

- Evaluation des besoins et du profil du participant
- 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