FORMASUITE

PROGRAMME DE LA FORMATION

Les Outils de l'Intelligence Artificielle pour Optimiser la Relation Client

Le 11/11/2026

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Dans un monde où la personnalisation et l'efficacité sont essentielles, l'intelligence artificielle (IA) transforme la manière dont les entreprises interagissent avec leurs clients. Cette formation vous permettra de découvrir comment utiliser les outils d'IA pour améliorer l'expérience client et renforcer les relations commerciales.

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

- Comprendre l'impact de l'IA sur la relation client
- Identifier et utiliser les outils d'IA pertinents pour le service client
- Intégrer efficacement l'IA dans les processus commerciaux
- Améliorer l'engagement et la satisfaction client grâce à l'IA
- Assurer une innovation continue pour rester compétitif

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 aux Outils d'IA pour la Relation Client

Matin : Comprendre l'IA dans la Relation Client

- Découvrir les fondamentaux de l'intelligence artificielle
- Analyser l'impact de l'IA sur la relation client
- Identifier les principaux outils d'IA utilisés dans le secteur
- Explorer les avantages de l'IA pour la personnalisation client
- Comprendre les enjeux éthiques liés à l'utilisation de l'IA

Après-midi : Applications Pratiques de l'IA

- Étudier les chatbots et assistants virtuels
- Optimiser le service client avec l'automatisation
- Utiliser l'analyse prédictive pour anticiper les besoins clients
- Améliorer l'engagement client grâce à l'IA
- Adapter les stratégies marketing avec les insights fournis par l'IA

JOUR 2 : Mise en Œuvre et Optimisation des Stratégies d'IA

Matin : Intégration de l'IA dans les Processus Client

- Planifier l'intégration des outils d'IA dans les systèmes existants

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

- Assurer une transition en douceur pour les équipes
- Mesurer l'efficacité des solutions d'IA déployées
- Analyser les retours clients pour ajuster les stratégies
- Gérer les données clients de manière sécurisée et conforme

Après-midi : Optimisation et Innovation Continue

- Identifier les nouvelles tendances en IA pour la relation client
- Encourager l'innovation au sein des équipes
- Mettre en place un processus d'amélioration continue
- Évaluer l'impact de l'IA sur la satisfaction client
- Définir les prochaines étapes pour maximiser l'impact de l'IA

FIN DE LA FORMATION

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

PREREQUIS

Connaissances de base en gestion de la relation client
Familiarité avec les technologies numériques

PUBLIC VISE

Responsables de la relation client
Professionnels du marketing
Consultants en transformation digitale
Managers d'équipes commerciales

- 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.

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

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
- 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.